

Brukarstyrd brukarrevisjon: Personligt ombud

Undersökning av brukarnas attityd till och erfarenhet av
Personligt ombud, Bräcke Diakoni

"PO är det bästa som hänt mig, det slår alla piller i världen."

"De har en kunskap som ingen annan verkar ha, och vet vart man ska vända sig."

Författad av:

Lotten Lilja

Cindra Nyström

NSPH Västra Götaland och Göteborg 2022

Innehållsförteckning

Inledning.....	1
Varför brukarrevison?.....	1
Den egna erfarenhetens roll i brukarrevison.....	2
Brukarrevisionens grundprinciper.....	2
Viktiga ledstjärnor i våra revisionsarbeten.....	3
Om uppdraget.....	4
Mål.....	4
Målgrupp.....	4
Personligt ombud Bräcke Diakoni.....	4
Metod.....	5
Styrgrupp.....	5
Referensgrupp.....	5
Brukarrevisorer.....	6
Genomförande.....	6
Rapportens upplägg.....	8
Syftet med färgkodning.....	8
Intervjuresultat.....	9
Bakgrundsfrågor.....	9
Kontakt.....	10
Identifiera problem.....	15
Information.....	17
Planering och utförande.....	20
Bemötande.....	27
Övriga synpunkter.....	32
Resultatöversikt.....	35
Sammanställning och reflektion.....	36
Styrkor.....	36
Utvecklingsmöjligheter.....	38
Slutord.....	40
NSPH tipsar.....	41
Hur går man vidare med revisionsresultatet?.....	42

Inledning

Om vård- och stödinsatser ska kunna utvecklas och förbättras är det helt avgörande att brukarnas synpunkter och erfarenheter tas tillvara. Personerna som nyttjar en insats är också de som bäst vet hur insatsen fungerar. Ett förbättringsarbete baserat på vad brukarna tycker och tänker leder till åtgärder som gör verklig skillnad. Det är ett arbetsätt som alla vinner på. Brukarnas inflytande över sitt stöd förstärks och verksamheten får ett konkret underlag till sitt utvecklingsarbete.

Begreppet *brukarinflytande* innebär att den som använder en samhällsinsats också har inflytande över dess utformning och innehåll. Brukarinflytande är ett nytt arbetsfält för många organisationer inom vård och omsorg. Det kan upplevas som svårt att skapa fungerande former för brukarinflytande, samtidigt som behovet av det är stort. I utvärderingen av psykiatrireformen lyfts brukarrevision fram som en metod som landsting, kommuner och brukarorganisationer bör ta initiativ till för att öka brukarinflytandet och därigenom höja kvaliteten på vård och omsorg.¹

En *brukarstyrd brukarrevision* är en kvalitetsundersökning av en psykiatrisk eller socialpsykiatrisk verksamhet som utförs av personer med egen erfarenhet av psykisk funktionsnedsättning eller psykisk ohälsa. Brukarrevisionen beskriver respondenternas attityd till och upplevelse av sitt stöd. Underlaget ger en fingervisning om vad som fungerar bra i verksamheten och vad som kan behöva förbättras. Dessutom ges utvecklingsförslag utifrån respondenternas svar.

Varför brukarrevision?

Socialstyrelsen understryker att verksamhetsutveckling ska grunda sig på ett så tillförlitligt underlag som möjligt och att man därför bör arbeta enligt *evidensbaserad praktik*². I evidensbaserad praktik vägs tre kunskapskällor samman och anses likvärdiga: bästa tillgängliga vetenskapliga kunskap, professionens expertis och de egnerfarnas situation, erfarenhet och önskemål. Brukarrevisioner kan därför ses som ett viktigt led i en utveckling mot att arbeta evidensbaserat.

Syftet med brukarrevisionen är att förbättra kvaliteten i verksamheten genom att identifiera tillgångar, svagheter och utvecklingsmöjligheter. Här spelar brukarna en nyckelroll. Förutom deras gedigna erfarenhet av verksamheten har de även ett unikt *inifrånperspektiv*; erfarenhetsbaserad kunskap om hur det är att leva med psykisk ohälsa. När denna rika kunskapsresurs tas tillvara kan den bidra till både förståelse och utveckling av verksamheten.

Brukarnas beroendeställning gentemot verksamhetspersonalen försvårar en alltigenom öppen och ärlig dialog. Då brukarrevisionen är oberoende från verksamheten och brukarens anonymitet garanteras blir det lättare att framföra kritik utan rädsla för att drabbas av repressalier. Svaren blir därmed mer rättvisande.

¹ Valfärd och valfrihet? Socialstyrelsen 1999

² <https://www.socialstyrelsen.se/kunskapsstod-och-regler/omraden/evidensbaserad-praktik/arbete-evidensbaserat/>

Brugarrevisionen innebär att brukarna får ett verkligt inflytande. Genom att tillfråga brukarna och basera förbättringsarbetet på deras svar känner sig brukarna uppskattade och sedda, vilket i förlängningen kan öka förtroendet för verksamheten. Om brukarrevisionen resulterar i ökat förtroende för verksamheten och en bättre livssituation för brukarna får även personalen ett bättre arbetsklimat. Dessutom stärks personalen av respondenternas positiva feedback. De får reda på vad brukarna värdesätter i deras arbete och hur betydelsefulla de är i brukarnas liv.

Den egna erfarenhetens roll i brukarrevisionen

De som utför revisionen kallas *brukarrevisor*er och har egen- eller närståendeerfarenhet av psykisk ohälsa eller psykisk funktionsnedsättning. Många gånger har de även egen erfarenhet av olika samhällsinsatser och verksamheter. Inifrånperspektivet genomsyrar hela utförandet; alltifrån att ta fram frågor och göra intervjuer till att sammanställa resultatet.

Den självupplevda kunskapen skapar trovärdighet och bidrar till ett mer jämbördigt möte med brukarna. Brukarna får därmed lättare att öppna upp och prata om sådant som kan vara känsligt eller svårt. Vidare kan brukarrevisorerna tack vare sina erfarenheter ställa relevanta följdfrågor.

Intervjusituationen kan bidra till återhämtning hos den som blir intervjuad. I och med sitt inifrånperspektiv blir det möjligt för revisorerna att förmedla genuin förståelse för brukarens livssituation. Denna speglingseffekt kan ha ett terapeutiskt värde. Brukarevisorerna blir dessutom levande exempel på att det går att bli bättre i sin psykiska hälsa - till och med till den grad att man kan lönearbete. Det inspirerar och ger hopp.

En brukarrevision stärker även utförarna. Psykisk ohälsa är ett område som än idag är belagt med tabun och skam. Personer med psykiska funktionsnedsättningar möts många gånger av misstro och fördomar i samhället.³ I brukarrevisionen omvandlas revisorernas erfarenhet av psykisk ohälsa till en tillgång.

Den egna erfarenheten kan ge en annan förståelse och analys av intervjumaterialet än om personal eller forskare hade gjort undersökningen. Dessutom får man en granskning utifrån med en ”ny fräsch blick” på verksamheten.

Brugarrevisionens grundprinciper

1. *Verkligt inflytande för omsorgstagarna.* Brukare upplever ofta att man inte kan göra sin röst tillräckligt hörd. Med den metod som vi förespråkar ökar möjligheten för den enskilde och gruppen att förändra detta.
2. *Dialog och ömsesidiga mål.* Brukarrevisionen genomförs i samförstånd och ständig dialog med personal och ledning, som noggrant informeras om genomförandet och syftet med revisionen. Det bidrar till ett engagerat förbättringsarbete där båda parter delar samma mål - verksamhetens utveckling.

³ Mer om detta finns att läsa på riksförbundet Hjärnkolls hemsida: www.hjarnkoll.se

3. *Anonymitet.* De brukare som medverkar garanteras anonymitet. På så sätt ökar deltagarnas vilja att vara öppna och ärliga i sina svar.
4. *Oberoende.* Brukarrevisionen är en extern revision av verksamheten. Samordnare för brukarrevisionen utför undersökningens alla moment; planering, materialinsamling, sammanställning, analys, rapportskrivning och presentation av resultatet för verksamhet och brukare. Detta ger en högre trovärdighet än om undersökningen hade gjorts av verksamheten själv.
5. *Ökad kvalitet i omsorgen.* Resultatet av undersökningen är brukarnas bild av hur omsorgen fungerar. Vår erfarenhet är att den bilden är avgörande för att kunna fastställa och utveckla kvaliteten i verksamheten.

Viktiga ledstjärnor i våra revisionsarbeten

- Verksamheten ska hålla hög kvalitet och regelbundet utvärderas för att kunna utvecklas.
- Patienter och brukare ska stå i centrum för all verksamhetsutveckling.
- Patienters och brukares röster måste bli hörda och respekterade.

Om uppdraget

Sedan 2014 har Nationell Samverkan för Psykisk Hälsa (NSPH) Västra Götaland och Göteborg utfört brukarstyrda brukarrevisioner i Göteborgs stadsdelar på uppdrag av *Psykiatrisamordningen* i Göteborgs Stad. Brukarrevisioner görs bland annat på boenden, boendestöd, myndighetsutövning och på aktivitetshus. Uppdraget är en del i stadens plan för psykisk hälsa med målsättning att öka brukarinflytandet i stadens verksamheter.

Våren 2022 tog Anna-Lena Slibar, verksamhetschef på Bräcke Personligt ombud Göteborg, kontakt med Psykiatrisamordningen och visade intresse för att genomföra en brukarrevision av deras verksamhet. NSPH Västra Götaland och Göteborg fick därefter i uppdrag att utföra en brukarrevision av Personligt ombud.

Mål

Målet med brukarrevisionen är att utveckla och förbättra verksamheten genom att ge vägledning baserad på brukares attityd till och erfarenhet av stödet och bemötandet.

Målgrupp

NSPH Västra Götaland och Göteborg får medel av Psykiatrisamordningen i Göteborgs Stad för att genomföra ca 20 intervjuer per verksamhet. Personligt Ombud har kontakt med ca 500–600 uppdragsgivare fördelat över ett år, varav samtliga aktuella under intervjuperiodens tid blev föremål för brukarrevisionen. För att få en så god bild som möjligt beslutades det att uppdragsgivaren⁴ som fick information om undersökningen skulle ha träffat sitt personliga ombud vid minst 3 tillfällen. Det var först till kvarn att anmäla sig till intervju.

Målgruppen kommer i rapporten fortsättningsvis att refereras till som antingen, respondenter, uppdragsgivare, brukare eller intervjupersoner.

Personligt ombud Bräcke Diakoni

Personligt ombud (PO) är ett stöd i vardagen, för de personer som har en psykisk funktionsnedsättning som är omfattande och långvarig. Syftet är att hjälpa till att lotsa till rätt service och insatser. Det personliga ombudet kan exempelvis följa med till läkare eller andra myndigheter som ett stöd. Det är helt frivilligt och bygger på individens egna önskemål.

Ledordet för Personligt ombud är, hjälp till hjälpen. Personligt ombud är behjälpliga, om du behöver mer hjälp än vad du har idag, eller om du inte är nöjd med hjälpen. Anhöriga, myndigheter eller andra kan förmedla kontakten, men inte remittera till Personligt ombud. Den som behöver ett ombud, måste därför själv vilja ha den kontakten.

Tillsammans med ombudet görs gemensamt en plan, en kartläggning över problemen. Kanske är behovet ett stöd under ett par månader, eller över en längre tid. Hur länge kontakten varar är individuellt och styrs av uppdragsgivarens behov.

⁴ Personligt ombud benämner de brukare / klienter som de möter i sin verksamhet som uppdragsgivare.

Tystnadsplikt gäller för de som jobbar som personligt ombud, därför görs ett gemensamt beslut tillsammans med uppdragsgivaren om vad som ska dokumenteras. Vid avslutad kontakt förstörs dokumentationen, eller överlämnas till den person som dokumentationen gäller.

Metod

Brukarrevisionen bygger på individuella djupintervjuer. Respondenterna erbjuds ett flertal olika sätt att intervjuas på, se under *Genomförande*.

Intervjufrågorna ställs utifrån en intervjumall. Vid varje intervjutillfälle närvarar två brukarrevisorer; en som har det primära ansvaret för att ställa frågor och en som har det primära ansvaret för att anteckna svaren. En intervju tar i genomsnitt en timme att genomföra. Intervjuszvaren behandlas konfidentiellt.

Intervjuszvaren anonymiseras och sammanställs sedan till en rapport där ett urval av citat får illustrera respondenternas specifika kommentarer av deras direkta upplevelse. Rapporten presenteras för ledning och personal genom en muntlig redogörelse. Presentationen syftar till att inspirera till samtal kring utvecklingsmöjligheter. Samtidigt kan personal och ledning stärkas av respondenternas positiva feedback och vetskapen om att ha uppnått verksamhetsmål. Rapporten läggs ut på NSPH Västra Götaland och Göteborgs hemsida. Ett halvår till ett år senare görs ett återbesök i syfte att följa upp hur revisionsarbetet påverkat verksamheten och hur man använt sig av underlaget.

Styrgrupp

För att försäkra att brukarrevisionen är brukarstyrd krävs att den leds och kontrolleras uteslutande av personer med erfarenhet av psykisk ohälsa, antingen för egen del eller som anhörig. Styrgruppen utgörs därför inte sällan av personer från någon av de patient-, brukar- och anhörigföreningar som utgör NSPH Västra Götaland och Göteborg. Styrgruppen samordnar arbetet med brukarrevisionen och sammanställer revisionsrapporten.

I styrgruppen ingick:

- Lotten Lilja, projektsamordnare, NSPH Västra Götaland och Göteborg.
- Cindra Nyström, projektsamordnare och administratör, NSPH Västra Götaland och Göteborg.

Referensgrupp

Referensgruppen består av styrgruppen och verksamhetsrepresentanter. Referensgruppen planerar genomförandet samt diskuterar intervjumall och praktiska frågor.

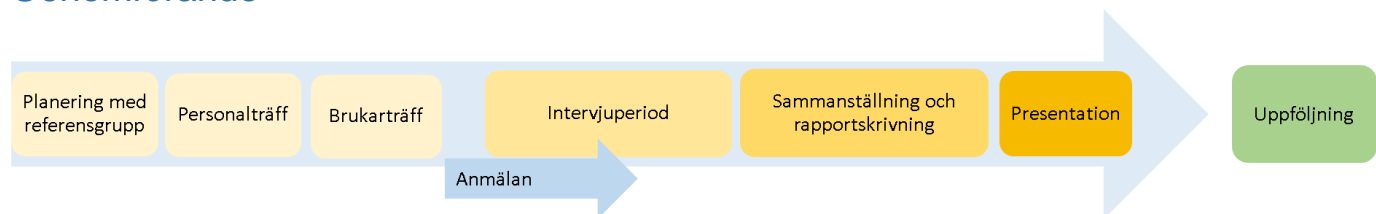
I denna referensgrupp ingick:

- Lotten Lilja, projektsamordnare, NSPH Västra Götaland och Göteborg.
- Cindra Nyström, projektsamordnare och administratör, NSPH Västra Götaland och Göteborg.
- Anna-Lena Slibar, verksamhetschef, Bräcke Personligt ombud Göteborg.
- Bräcke Personligt ombuds metodgrupp: Anneli Nilsson, Anders Persson, Vivian Abou Karam och Hanna Olofsson.

Brukarrevisorer

De som genomför intervjuerna kallas för brukarrevisorer och har erfarenhet av psykisk ohälsa, antingen för egen del eller som anhörig. Flera är medlemmar i NSPH Västra Götaland och Göteborgs patient-, brukar- och anhörigföreningar. Revisorerna delar även med sig av reflektioner och förslag som tas i beaktande när intervjumaterialet sammanställs. Samtliga brukarrevisorer har deltagit i en internutbildning i intervjuteknik och bemötande.

Genomförande



Bilden visar hur genomförandet går till steg för steg

Den 20e april träffar styrgruppen verksamhetschefen i ett videosamtal. En presentation av processen görs och en första planering för uppstart och verksamhetsanpassning diskuteras.

Intervjufrågorna mailas till referensgruppen som får sommaren till att reflektera och komma med feedback inför uppstartsmötet.

Den 8e september 2022 träffas referensgruppen fysiskt för att planera genomförandet av brukarrevisjonen. Intervjufrågorna fastställs och kriterier för urval av målgruppen.

Då personalen är fördelade på två områden så hölls två stycken informationsträffar via videosamtal, båda den 20e september 2022. Personalen informerades om genomförandet av revisionen, den praktiska nyttan, samt vikten av deras engagemang för ett lyckat genomförande.

På grund av den strikta anonymiteten var det inte möjligt att hålla en informationsträff för brukarna utan personalen fick till uppgift att dela ut anmälningsmaterialet och inspirera deras uppdragsgivare till att ställa upp på intervju.

Anmälningsmaterialet innehöll en folder om revisionen, en anmälningsblankett, ett frankerat svarskuvert, samt information om våra brukarföreningar. Respondenterna kunde välja att bli intervjuade hemma, på neutral plats eller på telefon.

Av de cirka hundra uppdragsgivare som var aktuella under intervjuperioden och fick anmälningsmaterial så deltog 23 personer i undersökningen. Intervjuerna hölls mellan 23e september och 22a november 2022. Varje deltagare fick ett presentkort i matbutik, värde 200 kr, som tack för sitt deltagande.

Efter intervjuperioden påbörjades analysarbete och rapportskrivande. Resultatet presenterades först för ledning och personal på Personligt ombuds kontor i februari 2023 och därefter fick de brukare som deltagit i intervjun möjlighet att lyssna till en egen presentation separat på NSPH's kontor

veckan efter. Slutligen lades revisionsrapporten upp för allmänheten på NSPH Västra Götaland och Göteborgs hemsida.⁵

Höstterminen 2023 kommer styrgruppen att göra ett återbesök för att följa upp hur revisionsarbetet påverkat verksamheten och hur man använt sig av underlaget.

⁴ <http://www.nsphvastragotaland.se/projekt/brukarrevison/slutrappporter/>

Rapportens upplägg

Intervjufrågorna är indelade i följande frågeområden:

- Bakgrundsfrågor
- Kontakt
- Identifiera problem
- Information
- Planering och utförande
- Bemötande
- Övriga synpunkter

Observera att inte alla respondenter har svarat på alla frågor. Det innebär att svarsbilden för en fråga inte behöver bygga på åsikter från alla respondenter som deltagit i revisionen.

För de flesta frågor gör vi en samlad bedömning utifrån respondenternas svar och tilldelar frågan röd, gul eller grön färg. Frågor som vi inte gör någon värdering av markeras med blått.

GRÖN blir frågan om intervjusvaren ger en antydning om ett *tillfredsställande* förhållande.

GUL blir frågan om intervjusvaren ger en antydning om ett *delvis tillfredsställande* förhållande.

RÖD blir frågan om intervjusvaren ger en antydning om ett *bristfälligt* förhållande.

BLÅ blir frågan om ingen värdering av frågan har gjorts.

Syftet med färgkodning

Bedömningarna bygger på ett begränsat urval och ska inte uppfattas som ett resultat eller betyg för verksamheten. Avsikten är snarare att ge en fingervisning om vilka delar av verksamheten som kan vara angelägna att se över. Brukarrevisionen är i första hand en kvalitativ undersökning med syfte att ge en inblick i hur brukarna upplever sitt stöd samt att utifrån dessa upplevelser peka på möjliga förbättringsområde.

Intervjuresultat

Bakgrundsfrågor

Könsidentitet

KÖN	ANTAL
KVINNOR	16
MÄN	7

Ålder

ÅLDER	ANTAL
20 - 29	0
30 - 39	3
40 - 49	5
50 - 59	9
60 +	6

Stödperiod

ÅR	ANTAL
0 – 11 MÅNADER	4
1 ÅR +	7
2 ÅR +	6
5 ÅR +	2
10 ÅR +	4

Intervjusätt

13 respondenter intervjuades på telefon, 8 på en neutral plats och 2 personer intervjuades i sitt hem.

Kontakt

Hur fick du information om PO?

Familjeförvaltningen	Arbetsterapeut	Tidigare chef
Aktivitetshus	Kvinnoklinik	Beroendeenhet
Akutmottagning	Läst någonstans	Personliga kontakter
Kyrka / Omsorgspastor	Arbetspecialist	Psykiatrimottagning
Handläggare / Socialförvaltning	Granne	Kommer inte ihåg

Svarande 23 av 23

Majoriteten kommer ihåg hur man fick information om Personligt ombud. I tabellen ovan ser vi att det finns en stor spridning av olika aktörer och är anledningen till att frågan markerats grön. Tre respondenter minns inte riktigt hur de fick information om PO, vilket kan förstås genom att det ligger långt bak i tiden, eller att man har haft kontakt med ett ombud vid ett flertal gånger. Några respondenter har nämnt fler alternativ.

Var det lätt eller svårt att komma i kontakt med PO?

Lätt	20
Ganska lätt	1
Svårt	2

Svarande 23 av 23

Majoriteten svarar lätt, oftast mycket lätt, vilket är bra siffor. Endast två respondenter har svarat svårt.

”

Förvånansvärt lätt eftersom det är svårt i dagens samhälle att få tag på adekvat hjälp och rätt person. Så jag blev förvånad! Jag trodde att det skulle ta x antal steg innan man kom i kontakt med dem. Men det tog bara någon dag så ringde en av dem upp mig.

Det var lätt när jag väl ringde och sökte kontakt, jag fick tid direkt.

I början var det svårt. De lovade ringa, men jag fick stöta på. Det gick flera veckor innan kontakt etablerades.

Hur lång var väntetiden: från det att du tog kontakt med PO tills att du fick träffa dem?

Inom 2 veckor	8
Några veckor	6
Ca en månad	3
Lång tid	2
Osäker, minns inte	4

Svarande 23 av 23

Åtta respondenter berättar att de fått kontakt inom 2 veckor. Sex stycken säger några veckor, men uppfattar inte det som en lång väntetid. Tre personer uppger ca en månad. Två respondenter meddelar att det tog lång tid, en hänvisar till sitt eget behov av väntetid, den andra säger flera månader. Några är osäkra på väntetiden, delvis för att det var så länge sedan, delvis för att de haft kontakt med PO vid mer än ett tillfälle. Covid-19 pandemin kan vara en anledning till en längre väntetid än vanligt för vissa respondenter.

Personligt ombud uppger på deras hemsida att de försöker kontakta den sökande inom några veckor och då majoriteten uppger att de fått kontakt inom vad de själva anser som en rimlig tid så markeras frågan grön.

Hur upplevde du första kontakten med PO? (den absolut första kontakten)

Bra	16
Dåligt	0
Neutralt	2
Dålig minnesbild	5

Svarande 23 av 23

Majoriteten upplever att första kontakten är bra, mycket bra. Några respondenter berättar att de har negativa erfarenheter av kontakt med myndigheter med sig i sitt bagage, men upplever att första mötet med Personligt ombud varit vänligt och varmt. Ett fåtal har inget minne av det första mötet.

”

Det var bra. De kom hem till mig. Jag var pessimistisk pga. min historia. Jag förväntade mig dåligt. Jag var trött, hade kämpat länge. Jag sa; snälla, säg om ni kan hjälpa mig och ge inte falska förhoppningar. När jag sa det så var de varma, och neutrala. Från början till slut. Även om jag höjde rösten så var de jättesnälla med mig.

Nu har jag ju också gammal erfarenhet av det psykiatriska, så jag har gått hos mycket kuratorer och psykologer och så. Och det är alltid svårt när man träffar sådana människor. Men i min första kontakt med Bräcke, inför att jag skulle träffa dem, så fick jag ett väldigt trevligt bemötande.

Otroligt sympatiska och vänliga, det har de också varit genomgående.

Väldigt bra, positiv första kontakt. Dåligt minne dock hur det var och vad vi avhandlade.

Bland de två respondenter som har en mer neutral bild, handlar det om svårigheter med ett telefonsamtal, och att känna sig obekvämt med hembesök.

”

Jag minns inte alls, de kom hem till mig. Men det var nog på kontoret första gången. Nu för tiden ses vi på kontoret. Första gången tänker jag att de skulle kunna messa för att presentera sig och inte ringa direkt. Jag tycker det är jobbigt med telefonsamtal.

Dom kom hem till mig. Eftersom jag har det stökigt hemma, det är en 1a med kokvrå, var det jobbigt med kommentarer, om att jag hade det stökigt.

Vad var bra i första kontakten?

Svarande 21 av 23

Majoriteten av respondenterna svarar positivt kring vad som var bra i första kontakten. När vi frågade vad som hade varit bra i det först mötet med Personligt ombud, fick vi mycket varierande svar som i sin helhet antyder att personalen är flexibla och lyhörda i sin roll.

Hela bemötandet	Flexibiliteten	Det var lugnt och harmoniskt
Det var ett jämställt möte	Anonymiteten	Jag fick direkt tillit
De stod verkligen på min sida	De läste av min stressnivå	De var 100% neutrala
De är "normala" människor, precis som jag	Jag fick hjälp att "reda ut" allt	Att de var förtroendeingivande
Jag fick dra min historia	Det gav trygghet	Jag kände mig välkommen

”

Allt var bra från början. De var tydliga. De sa saker som; vi kan träffas så här...göra så här.... De är flexibla. De bryr sig och man känner att man får må som man mår. Första mötet var mänskligt och varmt. De var 100% neutrala. De respekterade mina känslor och bekräftade mig. De accepterar de jag känner.

Hela bemötandet. Nyfikenheten och vänligheten. Också bra att verksamheten är behovsstyrd.

Min nivå, det var ingen skillnad mellan oss. Att dom verkligen var på min sida.

Det är väldigt bra. Hen hörde att jag var så stressad och försökte lugna ner mig. Hen försökte lugna mig jättebra, jag kände mig välkommen.

Att dem inte stressade mig och att jag kunde prata utan stress, de lyssnade verkligen.

[Personligt ombud 1's] personlighet strålar ju extremt mycket utåt och ger en extrem trygghetskänsla. [Personligt ombud 2's] har ett väldigt lugn och är en harmonisk och förstående människa, lyssnande och förstående. Det gör väldigt mycket för ofta har man ju några problem med saker och ting när man söker kontakt med dem. Men jag har bara positivt att säga!

Jag har svårt att sätta ord. Det var tydligt och enkelt, man fick bra bemötande jämfört med liknande. Jag tyckte bara att det var bra. Allt med PO har varit bra och enkelt. Bättre än alla andra möten jag haft med liknande.

Stort plus i kanten för att de hjälpt mig så enormt mycket med det som de hjälpt mig med. Jag är evigt tacksam och rörd över att kunna få den hjälpen när man är såhär gammal. Jag är väldigt positivt inställd till hela alltihopa. De rekommenderade mig att jag kunde gå ner till Brämaregårdens kyrka och äta soppa och träffa folk vilket jag gjort. [...] Jag vet inte vad jag ska säga, det är bara tusen rosor till dem ärligt talat. Men man kan ju tänka sig att jag haft tur och andra otur. Men jag kan ju säga att de ute på Bräcke har all heder, all heder till dem!

Vad kan förbättras i första kontakten?

Svarande 8 av 23

På frågan vad som kan förbättras i första kontakten, valde åtta personer att svara. Deras förbättringsförslag är ofta anpassade till deras individuella situation. Exempelvis kan det för några som mår väldigt dåligt eller har nedsatt uppmärksamhetsförmåga vara bra att få informationen mer anpassad såsom via Internet eller vid ett senare möte när de är mer mottagliga. En respondent hade önskat att man sågs på kontoret första gången, en annan berättar att hen gärna hade fått direktkontakt med ett ombud istället för att behöva berätta sin historia för en receptionist. Några andra förslag som uppkom var en önskan om att PO har någon anställd med en juridiskt eller psykologisk kompetens, och att man är tydligare i sin kommunikation att uppdragsgivaren beviljats ett ombud. Slutligen uppger en respondent ett obehag över att hens telefonnummer finns överallt och hade önskat ett annat sätt att bli kontaktad på.

”

Svårt att svara på. Jag fick ett informationsblad om olika funktionshinderregler. Jag hade svårt att ta in info för att jag mådde så dåligt. Jag hade kunnat ta reda på denna info själv om jag mådde bra. Jag förstod inte riktigt syftet med det. Det var inte vad jag behövde just då.

Ja. Att man anpassar information efter brukarens mående och situation. Anpassa mer individuellt. Att de går in och tar ledningen ibland.

Svårt att säga. Var inte i form med sänkt uppmärksamhetsgrad. Förbättring genom information på Internet vore bra.

Jag hade föredragit om vi träffats på deras kontor första gången, det hade känts bättre.

Jag önskar att jag skulle få en direkt kontakt med Personligt ombud. Jag skulle hellre vilja berätta för en person, istället för flera. Jag skulle hellre vilja berätta för ett personligt ombud och inte för en receptionist.

En grej där i början som var lite otydlig var att jag inte visste om jag hade blivit beviljad ett ombud. Jag kanske borde ha förstått det när vi bokade en ny tid, men var lite otydligt eftersom ingen sa det uttryckligen.

Jag tycker de borde ha någon med juridisk kompetens och någon med psykologisk kompetens.

Jag har problem hur kontakten sköts, att det är via telefon. Jag tycker det är obehagligt att mitt telefonnummer finns överallt.

Hur kom det sig att du kontaktade PO – vad behövde du hjälp med?

Information om vilken hjälp man kan få från myndigheter	Hjälp med kontakten med myndigheter	Hjälp med räkningar / Fylla i papper till myndigheter
Hjälp med igångsättning	Problem att förstå lagar	Rättigheter
Hade ingen annan att vända mig till	Hamnat mellan stolarna hos AF och FK	Akuta situationer i livet / Att börja om från början
Strukturera min vardag	Hantera diagnoser	Hjälp att få vård / Psykiatri
Stress	Hemlöshet	

Svarande 23 av 23

Som tabellen visar sticker kontakten med myndigheter ut mest. Anledning till att respondenterna söker hjälp varierar. Det kan bland annat handla om "igångsättnings" problematik, funktionsnedsättningar eller läs- och skrivsvårigheter. För några respondenter handlar problemen om att få ihop sin vardag, med exempelvis räkningar och att fylla i papper. Två respondenter uppger att de med ombudets hjälp vågat besöka läkare. Ytterligare två personer har fått hjälp av Personligt ombud vid akuta krislägen.

Identifiera problem

Fick du hjälp av PO med att komma fram till vilket slags stöd du behövde?

Ja 23
Nej 0

Svarande 23 av 23

Alla uppger att de fått hjälp att komma fram till vilket slags stöd de behöver. Många nämner hur betydelsefullt det är att deras personliga ombud finns närvarande när de ska ta kontakt med andra myndigheter vare sig det är fysiskt, på telefon eller papper som ska skickas in. Något som många berättar är hur mycket det underlättar när de får stöd i att skapa tydlighet och struktur i vardagen och att stödet är anpassat till deras unika situation.

”

Ja. Vi har diskuterat. Och de har kommit med bra idéer och förslag som passar mig.

Det jag behövde framförallt var en hjälpande hand. Ett stöd som hjälper mig att klargöra vad jag ska göra varje dag.

Ja. Metoden som vi har är att jag ofta tar tag i något, ringer samtal eller så, på plats med PO. Någon gång har det till och med varit dem som inlett kontakten.

Ja. Ordna med papper och sådär, innan kontaktade jag vården och så fick jag vänta i flera månader. Men med PO fick jag hjälp till självhjälp. Till exempel information och hjälp med att söka boendestöd, psykiatriska utredningar, vårdkontakter. De hjälper mig med att ta tag i saker, se till så att det blir rätt. Det känns som att PO är beredda att hjälpa till med vad som helst. Det har varit skönt att få hjälp från ett och samma ställe, och att slippa söka mig till massa olika ställen.

Ja. Kontakten med myndigheter. Någon som förklarade problem, texter / brev från myndigheter som Försäkringskassan och Soc.

Om ja: är det något du vill tillägga?

Svarande 7 av 23

Några respondenter tillägger hur viktigt stödet från PO har varit för dem. En person uppger en stolthet över att ha ett ombud.

”

När man är utsatt på det här sättet och tappar förmågor som man är van vid att ha blir man väldigt beroende av andra människor. Min PO är min andra hjärna, hade aldrig överlevt utan honom.

Allt fungerade. Fick den hjälp jag behövde. De är fantastiska. Det bästa som hänt mig.

Mitt PO är behjälpligt hela tiden.

Vi (uppdragsgivare) är människor från olika vägar i livet. Jag skäms inte för att säga att jag har ett ombud. Jag har märkt att andra blir chockade när jag berättar att jag har ett ombud. Jag ser det som att ett ombud är för alla. Utan bedömningar. Det är möjligt för vem som helst.

Information

Får du den information du behöver – tex om stödinsatser i samhället och hur de fungerar?

Ja	21
Nej	0
Delvis	1
Ej aktuellt	1

Svarande 23 av 23

Majoriteten uppger att de får den information som de behöver och att de är nöjda med hur den förmedlas. Några berättar hur betydelsefullt det är att få hjälp från deras ombud att söka information och att få vetskap om saker som de inte tidigare hade kunskap om. När vi frågar om något saknas är det endast en respondent som har ett tillägg; att hen skulle vilja ha information både skriftligt och muntligt.

”

Ja, det får jag. Allt handlar om det. Få stöd att hitta rätt hjälp.

Ja, det var mycket som jag inte visste fanns före det att jag hade PO. Till exempel boendestöd, rehabilitering.

Ja. Jag har fått information om vilka rättigheter jag har, vad jag kan söka för bidrag såsom bostadstillägg. Jag har fått information om olika föreningar.

Absolut. Direkt så snart jag kommer med en fråga, sitter de och googlar och kollar och hittar svaret åt mig.

Ja. Min PO har varit helt fantastiskt på att leta upp saker som kan passa för mig. Traumabehandling till exempel. Om det har varit något som hen inte har koll på har hen alltid letat fram det. Det senaste var kvinnokriscenter.

Det tycker jag väl, men jag får mest information om jag ber om den. De ger mig inte information utan att jag frågar, men det vill jag inte heller.

Väldigt nöjd. Utan PO skulle jag inte veta någonting.

Det är jag osäker på faktiskt om jag fått... Delvis... Men jag kanske inte har fått helheten.

Skulle vilja ha information både skriftligt och verbalt.

Hur tycker du att PO förmedlar information till dig – görs det på ett för dig bra sätt?

Ja 23
Nej 0

Svarande 23 av 23

Samtliga respondenter uppger att informationen förmedlas på ett lättförståeligt sätt.

”

Ja, det är jättebra. Det tydligt, klart och strukturerat.

De förmedlar information om det väsentliga på ett bra sätt, oftast genom sms. Tydligt och enkelt. Har inga synpunkter på det.

Ja, det tycker jag. Skulle aldrig förstå annars. Tar med mina brev till PO och får en förklaring till vad breven betyder.

De framkommer även att de respondenter som har någon form av funktionsnedsättning särskilt uppskattar hur deras personliga ombud anpassar information för dem som mottagare.

”

Bra och dom förmedlar sig på ett sådant sätt som gör att jag förstår vad dom säger. Eftersom jag har [en diagnos] så förstår jag inte när folk inte kommunicerar tydligt. Jag uppskattar deras tydlighet mycket.

Här kommer återigen det här med [min diagnos]. Jag säger till “nu förstår jag inte”, och då tar hen till sig det, vi har en bra dialog och reder ut det.

Med tiden har PO lärt känna mig och vet hur jag fungerar och hur hen ska kommunicera allt detta till mig. I början var det svårt men sedan började hen anpassa sig efter mig. Det är ju så det funkar, man behöver lära känna en person för att veta vad den behöver.

Om du har insatser från både hälso- och sjukvård och socialtjänsten, exempelvis läkare och boendestöd: har du fått information om SIP – (Samordnad Individuell Plan)?

Ja, jag har en SIP	6
Nej	1
Ej aktuellt	3
Minns inte	1
Känner inte till SIP	12

Svarande 23 av 23

Bland de sex uppdragsgivare som har eller haft en SIP och haft sitt personliga ombud involverat i processen är man nöjd.

”

Ja, jag har SIP-möten. Har nog haft tre stycken nu, det har varit givande faktiskt.

Hälften (12) uppger att de inte känner till SIP. SIP som verktyg är effektivt för att förenkla samverkan mellan sjukvård och kommunal omsorg, samt eventuella andra aktörer som kan vara relevanta för ett SIP-möte⁶. I de fall där det är möjligt att sammankalla till en SIP är det därför betydelsefullt att brukaren får information och kunskap om denna möjlighet. Det åligger inte Personligt ombuds ansvar att kalla till SIP så därav har frågan inte markerats i någon färg. Däremot kan det vara av vikt att personalen informerar uppdragsgivarna när det kan vara aktuellt.

Viktigt att komma ihåg är att inte alla vill ha en SIP, vilket en respondent tydligt uppgav:

”

Aha, nej, det vill jag inte ha. Jag är lite egen av mig, jag vill inte ha för mycket med myndigheter att göra.

⁶ [Riktlinje för SIP i Västra Götaland 2020-2023 \(vregion.se\)](https://vregion.se)

Planering och utförande

Hur är planeringen av stödet som du får från PO?

Bra	19
Mindre bra	1
Vid behov / akut situation	2
Minns inte	1

Svarande 23 av 23

Majoriteten svarade att planeringen av stödet fungerar bra. Endast en respondent upplevde stödet som mindre bra. I det fallet handlade det om påverkan av mediciner, som gjorde det svårt för respondenten att ta in information.

”

Det är väldigt bra tycker jag. Det har blivit bättre och bättre, stödet och stöttningen alltså. Planeringen har varit bra redan från början. Jag har känt mig mer stöttad och satt ännu högre värde på stödet, ju mer tiden har gått.

De frågar om vi ska boka in ett nytt möte och jag säger ja. Sedan har vi bestämt vad jag ska göra tills nästa gång, till exempel att ringa ett samtal eller samla ihop dokument, och så tar vi det vidare vid nästa möte. I veckan hade jag en telefontid med en läkare och det visade sig att hen inte kunde hjälpa mig och då, även om det var ett negativt besked, kunde jag ändå ta med mig det till PO och tillsammans hitta en annan väg framåt.

Stöttar PO dig i kontakten med andra, tex myndigheter och sjukvård?

Ja	20
Nej	3

Svarande 23 av 23

Majoritet ger positiv respons. 20 av 23 respondenter känner att deras ombud stöttar i kontakten med andra. De tre som uppger nej har inte lämnat någon ytterligare kommentar.

Om ja: vilka kontakter och hur upplever du det stödet?

Svarande 21 av 23

Sjukvård	Socialförvaltning	Försäkringskassan	Polisen
Boendestöd	Skuldsanering	Psykiatri	Arbetsförmedlingen
Söka fonder	Skatteverket	Aktivitetshus	Kyrkan
Förvaltningsrätten	Studievägledare	Tandläkare	

Tabellen ovan beskriver ett brett spektrum av kontakter som respondenterna får hjälp att kontakta. Upplevelserna av detta stöd beskrivs vidare som väldigt goda. Det som respondenterna vid flera gånger nämner är att man får "rätt" hjälp eller vård just för att Personligt ombud varit med vid mötet. Att bli tagen på allvar, och att ha någon som intygar att respondenten har "rätt" är saker som omnämns. En respondent uttrycker det som att det är som att ha med sig en advokat.

”

I kontakten med psykiatri så är det som att ha med sig en advokat. Bemötande är annorlunda och läkarbesöket har mer tid. Går jag själv så får jag en kvart och blir inte tagen på allvar.

Att hen är närvarande med mig är ovärderligt, tyvärr är det så att jag blir behandlad på ett helt annat sätt när PO är med. Det är som att läkaren (tex) förstår allvaret i det hela vilket också leder till att jag får rätt vård. Det är så synd att det ska vara så, men jag upplever det som att jag blir mer lyssnad på när PO är med. Sedan är det också skönt att ha någon att prata med efter diverse möten, att gå igenom vad som sas och sådär.

Jättebra. Jag tycker att det är jättebra att hen är med. Dom tar inte mig på allvar annars. Dom försöker hela tiden forsla bort mig.

Upplevelsen av stödet beskrivs även handla om att bli sedd och bekräftad i sin kamp, eller att ombudet noterar, eller kommer ihåg saker som respondenten själv inte gör vid ett möte. Stödet kan också handla om att respondenten har svårt att formulera sig, eller känner en rädsla i mötet med exempelvis myndigheter.

”

Ja, alltså när vi var hos läkaren var hen med och först så sa hen inget och det kändes lite konstigt. Samtidigt har hen noterat saker jag inte har och hen minns saker som jag har glömt.

Absolut. Ibland har mitt ombud ringt åt mig med viktiga frågor när jag inte hade tillräckligt vokabulär eller om jag varit rädd.

Hur är förberedelserna inför kontakter som ni tar gemensamt? (Exempelvis om ni är på möten tillsammans eller ringer samtal ihop)

Bra	22
Delvis bra	1

Svarande 23 av 23

Samtliga respondenter tycker att förberedelserna är bra. Tillvägagångssättet kan se olika ut, ex att man hörs på telefon eller mail inför ett möte, att ombudet är med fysiskt, att ombudet ansvarar för att alla nödvändiga dokumentet blir rätt, att man tillsammans gör en plan för alla steg som ska tas eller att uppdragsgivaren får hjälp att formulera sig i skrift inför att dokument ska skickas in. Det märks att goda förberedelser har positiva effekter på uppdragsgivarnas upplevelse såsom ökat lugn och att målsättningarna som sätts har större sannolikhet att bli införlivade. Respondenterna känner en större grad av delaktighet när planeringen görs tillsammans och det visar sig vara positivt att de uppmuntras till att ta egna initiativ för att på sikt kunna klara sig själva. Personalen visar på en god flexibilitet i den anpassning som görs utifrån individens enskilda behov, vilket bidrar till en positiv erfarenhet hos uppdragsgivarna.

”

Förbereder oss en vecka innan om det passar. Både telefon och möten som förberedelser.

Hen tar med alla papper som behövs om vi ska på ett möte, det är ett system som vi gemensamt har jobbat fram under alla år. Sedan använder vi oss alltid av högtalare vid telefonsamtal.

Vi sitter och pratar igenom allt, till exempel målsättning med telefonsamtal.

Vi förbereder enskilt men ändå tillsammans. Hen försöker få mig att ta initiativ själv. Hen vill att jag ska klara mig själv. Vi ringer runt till myndigheter tillsammans men det är jag som pratar, och hen som hjälper till om det är något jag glömt.

Vi mailar och vi möts innan. Bra förberedelser.

På mötet innan så går vi igenom vilka frågor som vi ska ställa, vilka steg vi ska ta, ex om vi ska höra av oss om si eller så lång tid. Vi har en plan. Det är väldigt organiserat.

Det känns jätteskönt. De har tid att ses innan och efter och prata till exempel vid SIP möte.

Endast en respondent uttryckte önskemål om att få mer information om vart och när möten ska ske. Den här personen angav också att hen styr mycket själv.

”

Det blir förberett på mitt sätt, jag säger till om jag vill ha mer information. Kanske att jag hade velat veta lite mer vart vi ska gå och när.

Har stödet från PO varit hjälpsamt för dig?

Ja 23
Nej 0

Svarande 23 av 23

Alla tillfrågade upplever att stödet från PO varit hjälpsamt för dem.

Om ja, på vilket sätt?

Svarande 23 av 23

Tabellen nedan är en förenklad sammanställning av exempel på hur respondenterna upplever att stödet varit hjälpsamt för dem. Citaten ger vidare en god inblick i hur.

Jag har någon att rådfråga och bolla idéer med	Vi styr upp, löser problem och ser till att saker blir gjorda	Jag får personlig spegling och ser min egna utveckling
Jag blir lyssnad på av myndigheter när PO är med. Känner mig mindre utlämnad	Jag tror på mig själv att jag kan klara mina mål. Ger inte upp lika lätt	Jag blir bemött med mänsklighet, nyfikenhet och värme
Jag besöker och får hjälp med myndigheter och vård	Jag har kunnat lämna en destruktiv miljö	Jag får hjälp att förstå papper från myndigheter
De skickar sms när jag börjar isolera mig	De backar upp/stöttar mig	Jag har fått skuldsanering

”

Jag är så glad över att ha PO, det känns bra att veta att dom finns där, och kan hjälpa mig att bolla idéer kring detta så att jag inte känner mig så hjälplös.

Bara det att jag kan bocka av saker, att saker blir gjorda. Sedan har själva bemötandet varit det mest hjälpsamma. Att bli bemött med mänsklighet, nyfikenhet och värme gör så mycket. Jag blir sentimental när jag tänker på det.

Har fått väldigt bra spegling på ett personligt plan från dem. Deras intresse för mig som person gör att jag kan se min egen utveckling mycket tydligare. Det ger mig en bra möjlighet att se hur jag förändras.

De har räddat mitt liv. De backar upp mig. Bra att veta att de finns. Man får hjälp att reda upp saker. De är som en ordningsvakt som folk måste ta sig igenom.

På alla plan. Hen finns där när jag behöver hjälp, hjälper mig att lösa problem med myndigheter. Nu behöver jag bara hjälp vid specifika situationer, inte som förr då jag behövde hjälp med allt.

Myndigheter och vården lyssnar ju mer när PO kommer in i bilden. Så deras stöd är jätteviktigt. Men det är ju inte klokt att det ska behöva vara så.

Ja, absolut det har det. Till exempel det jag sa om att formulera sig i skrift och hjälpa till med papper till myndigheter. Det har hen gjort väldigt bra. Kan inte precisera mer än så tror jag. Hen tar verkligen sitt jobb på allvar, proffsig är hen.

Ja, jag skulle aldrig ha sökt hjälp eller tagit kontakt med alla de här delarna utan PO, dem är som nyckeln för mig. Innan var det extremt ensamt och då hade jag ingen att ringa och be om stöd, kände mig väldigt ensam också.

Man har förtroende att man kommer klara målet. På grund av alla stegen innan. Man känner sig trygg och får en klar bild. Sitter inte fast i situationen i flera veckor. PO säger; var inte rädd, vi fixar det här, det är lugnt.

Har stödet lett till att problemet du sökte för har förändrats? (Har det blivit bättre eller sämre och i så fall på vilket sätt?)

Ja, bättre situation 16
Lika situation / Delvis 7

Svarande 23 av 23

Majoriteten svarar att situationen har förändrats till det bättre. Några exempel som nämns är hur stödet bidragit till mer lugn och trygghet i vardagen, att man orkar fortsätta kämpa vidare, att det finns någon vid ens sida när allt känns ensamt, att skammen har minskat, att man får mer respekt från vården när PO är med, att man får hjälp med att fylla i blanketter från myndigheter som inte annars blivit inskickade och att livet generellt är mycket bättre.

”

Det är mycket bättre. Det är ok med att ha problem, skammen har minskat. Hen kollar av om det blir för mycket för mig. Hen är nykter bredvid och kan förklara så jag inte känner mig personligt påhoppad.

Ja. Mina problem är kvar, men med hens hjälp löser vi problemet. Mitt liv är bättre med hens hjälp. Jag har blivit lite bättre själv.

Det har blivit bättre. De [inom vården] har en annan respekt för mig, de pratar inte längre som om jag vore dum i huvudet.

Jag är tryggare, mår bättre och har förstått vissa saker om mig själv som gör att livet blir enklare.

Ja. Bättre i det att man kämpar vidare. Tryggt att ha någon som förklarar.

Ja. [...] Personligt ombud har hjälpt mig att hitta behandling utanför psykiatrin.

Ja, vissa delar har förbättrats och andra jobbar vi med fortfarande. Vi har hela tiden fortsatt att kämpa, så även om problemen inte har lösts känner jag att vi går framåt.

Sju respondenter uppger att situationen är den samma, eller att delar av problemen finns kvar. Trots det, ser många respondenter ändå mer positivt på sin situation än innan. Endast en respondent uppger att stödet inte har förändrats, då psykiatrin har avslutat hen.

”

Både bättre och ingen förändring. Hjälpsamt att ha en person som stöd. Fått verktyg att orientera mig i vad jag behöver.

Jag vet inte om det specifikt är stödet som har förändrat situationen, men det har hjälpt mig att känna att någon är på min sida och kan föra min talan när jag är för trött för att kämpa mot alla myndigheter.

Problemet är väl detsamma... att jag väntar på bostad.

Jag mår fortfarande dåligt, men nu har jag ju stöd och hjälp i och med boendestöd och rehabiliteringen. Det känns mindre ensamt.

Nej, egentligen inte. Psykiatrin avslutade kontakten med mig. De sa att vi inte kommer längre.

Vilka lärdomar och insikter tar du hittills med dig från ert samarbete?

Svarande 22 av 23

Svaren visar att oavsett situationens varierande natur och allvar så har alla respondenterna tagit med sig lärdomar och insikter från samarbetet med sitt ombud, alla lika kloka och viktiga. Alla bär med sig någon insikt som varit viktigt för just dem. Här följer en sammanfattning av några av dessa lärdomar:

- ❖ Att jag fullföljer och inte ger upp
- ❖ Att vi tillsammans försöker hitta en lösning
- ❖ Att jag klarar mer än vad jag tror
- ❖ Att söka vård trots dåliga erfarenheter
- ❖ Att högt våga säga – Jag behöver hjälp!
- ❖ Att jag inte behöver förklara mig
- ❖ Att det inte finns några dumma frågor
- ❖ Att ”måste” inte längre är ett måste
- ❖ Att hänvisa till PO om någon annan behöver hjälp

- ❖ Att jag kan se min egen utveckling
- ❖ Att det finns plats för det mänskliga
- ❖ Att se sin egenmakt
- ❖ Att jag har rättigheter
- ❖ Att man kan överklaga ett beslut
- ❖ Att kunskap gör saker lättare
- ❖ Att jag inte är ensam om mina problem
- ❖ Att jag har blivit bättre på att signalera vad jag behöver
- ❖ Att ta hand om mina papper
- ❖ Att jag har behov av att ta en sak i taget
- ❖ Att det gör så mycket att ha med någon som inte idiotförklarar en
- ❖ Att jag fått hjälp med allt jag behöver i tillvaron
- ❖ Att det i alla fall finns en chans i livet

En respondent uppger att hen inte tycker att det är bra att göra allt tillsammans och att kraven är orimliga.

”

Det är inte bra att göra allt tillsammans. Mår man dåligt så orkar man inte allt. Jag tycker att kraven är orimliga.

Bemötande

Hur upplever du PO:s bemötande?

Svarande 23 av 23

Samtliga beskriver PO:s bemötande som bra, oftast jättebra och att de är mycket nöjda. En respondent nämner att när hen har ångest så kan det personliga ombudet bli mästrande.

”

Varmt, välkomnande och hjälpsamt.

Ödmjukt, varmt, snällt.

Alltid positivt!

Fantastiskt! Välkomnande och Jättebra. Alltid vänligt.

90 % bra. Då och då när ångestproblemen är tydliga kan PO bli mästrande. Jag mår bäst när vi har samsyn.

Vad är bra i bemötandet?

Svarande 22 av 23

När vi mer specifikt efterfrågar vad det är som är bra i bemötandet med ombudet så nämner respondenterna följande:

De är professionella och fokuserar på sitt jobb	De är engagerade och vill hjälpa till	De är inkännande och insiktsfulla
Jag känner mig trygg med mitt ombud	De är medmänskliga. Har ett stort hjärta	Mitt ombud hjälper mig att sätta ord på det jag känner
Det finns en "vi-känsla"	De gör sitt bästa. Allt är bra	De lyssnar och förstår
De behåller lugn även om jag är i en spiral och stressad	Fint, mjukt och varmt, och samtidigt bestämt	Sättet de pratar med mig och hur de ger råd
Man känner sig välkommen	De respekterar min integritet	De har en social kompetens

”

Jag känner mig respekterad. Kan inte kräva mer. Vi har fin kontakt. Varmt bemötande.

PO är det bästa som hänt mig, det slår alla piller i världen.

Mitt ombud har alltid sagt: du kan känna såhär nu, men om vi gör såhär så kanske något förändras. Även om man är osäker så ger det hopp. Men inte på ett onaturligt sätt. Man hinner inte tänka på något annat. Man är glad ändå. Man försöker på grund av att man har ett stöd bredvid sig. Jag visste att jag kunde ringa. Den känslan. De gör sitt bästa. De behåller lugn även om jag är i en spiral och stressad.

Allt fungerar alltid, de har koll och minns allt. Det är respektfullt och humant.

Jag har två PO som jag träffar samtidigt och de båda är väldigt rutinerade. De tar sig inte friheten att försöka påverka/styra mig. Det underlättar mycket för mig, att det är upp till mig vad jag vill göra och känner är bäst. Det är viktigt. Hellre det än att någon (PO) blir överambitiös, då blir det en stjälp istället för hjälp. Integritet är viktigt, att det är jag som bestämmer.

PO är tydlig. Har vänskaplig attityd. Är proffsiga. Har samarbetande inställning.

De har en kunskap som ingen annan verkar ha, och vet vart man ska vända sig.

Finns det något som kan bli bättre i bemötandet?

Svarande 18 av 23

De flesta uppger att de är nöjda med hur bemötande är och att de inte kan komma på något som kan bli bättre.

”

Nej, det tycker jag faktiskt inte.

Inget kan bli bättre.

Jag tycker att det är bra som det är.

Nej inte för mig, det kan jag nog inte säga, för jag har verkligen fått hjälp och hen är jättegullig, och hen vill ta hand om mig.

Sex personer kommer med konkreta förbättringsförslag såsom en önskan om ett lugnare tempo, fler regelbundna möten, information om anledningen till att vissa har två ombud och hur länge den kontakten kommer fortsätta, att man gör PO mer känt för allmänheten och att ombudet ber om tillåtelse innan hen ringer.

”

Ja, men jag hade velat gå igenom saker mer i lugn och ro, inte under tidspress.

En regelbundenhet. Känns som jag är ensam. Oftare möten, och att arbetet fortsätter.

Det skulle vara fint med information om varför de är två personer vid mötena, jag gillar det men vet inte riktigt varför. Sedan lite mer klarhet kring upplägget och om det finns ett slut på stödet från PO, man är ju så van från vården där allt är begränsat.

Ja, att de frågar om det är ok att de ringer alternativt tar kontakt via mail eller sms.

Tor inte det. Kanske högre lön. De är bra på vad de gör.

Känner du dig lyssnad på och förstörd?

Ja	21
Nej	0
Delvis	2

Svarande 23 av 23

Nästan alla är rungande överens om att PO vet hur de ska få sin uppdragsgivare att känna sig lyssnad på och förstörd, något som många inte fått uppleva i sina tidigare kontakter av stödinsatser.

”

Ja till 100%.

Ja, verkligen. Det finns till och med tid för att prata om livet runt omkring. Sedan återkopplar de alltid till det jag berättade om sist. Jag har aldrig känt att vi måste återgå till "ordningen" och det vi är där för, utan det finns alltid tid för allt.

Absolut. Inte på ett förödmjukande sätt.

De lyssnar, tar in ord och tänker på människors behov. De är riktiga lyssnare.

En respondent uppger att hen inte alltid känner sig lyssnad på när hen har ångest. En annan nämner att sin diagnos ibland står i vägen för kommunikationen.

”

Till viss del. Särskilt bra när jag inte är ångestladdad.

Ja, fast på grund av [min diagnos] kan det vara svårt, men då pratar vi ut om det.

Upplever du dig delaktig i ert samarbete?

Ja 23
Nej 0

Svarande 23 av 23

Alla svarar att de upplever sig vara delaktiga i samarbetet.

Om ja: vill du berätta på vilket sätt?

Svarande 22 av 23

Respondenterna upplever en hög grad av delaktighet och ger exempel på hur de själva är med och styr och bestämmer i deras egna processer. Några nämner hur deras personliga ombud fungerar som ett bollplank och att respondenternas egna åsikter alltid tas med i beslutsfattandet. Mötena sker i en dialog där ombudet kommer med förslag på alternativ som diskuteras tillsammans. Många uppskattar särskilt att få den där extra knuffen till att ta tag i det som de behöver göra men kanske skjutit på eller inte orkat med, såsom att ringa telefonsamtal och kontakta myndigheter.

”

De frågar mig: vad tycker du? Jag har aldrig känt att de bestämmer över mig. De frågar alltid efter min åsikt.

Ja, jag tar egna initiativ och kan styra mycket. Jag kanske har en ny idé som jag tänkt på och så kan vi bolla den tillsammans. Det är en känsla av att vara i en dialog snarare än att det är någon ovanifrån som ska bestämma. Vi löser saker tillsammans.

Ja, det känns som att alla dem grejerna som jag visste att jag behövde göra nu blir gjorda med hjälp av dem. Dem kan driva igenom grejer. Ibland har jag bett dem ringa samtal som jag inte haft ork till och då har dem kunnat göra det.

Nämen alltså det gör jag absolut. Det är väl mer så att hen stöttar mig på det här sättet tex, säger att jag ska ringa den och den. Men sen är det ju alltid jag som ringer. Så jag känner mig absolut delaktig.

Jag har alltid känt mig delaktig. Det har liksom inte varit som att hen har gjort saker åt mig, men hen har varit med i alla processer från A till B och vi har varit transparenta med allt.

Hen är mottaglig, jag känner att hen bryr sig. Ja, jag har upplevt att det är jag som är centralpunkten så som det ska vara. Sedan speglar de bara mig och det jag uttryckt i mötet. Det gör de bra.

Alltså om man ska ansöka om något så gör man det tillsammans. Vid möten kan de gå in och prata om det behövs. Man får chans att prata själv. De kör inte över en.

Det är lyxigt att få hjälp. Många saker fixar vi på en-två timmar som man annars kunde hållit på med länge. Jag hade inte gjort det själv.

En respondent nämner att hen ibland inte orkar driva så mycket på egen hand.

”

Det är nästan för mycket. Det har slagit över åt andra hållet. Man måste själv driva saker framåt det orkar man inte alltid om man mår dåligt.

Övriga synpunkter

Har du ytterligare förslag på hur PO kan bli bättre?

Svarande 22 av 23

Många svarade att de är väldigt nöjda och att de inte direkt kan komma på något som kan förbättras. Vid närmare eftertanke är det några som lämnar en del förslag i citaten nedan som kan vara intressanta att beakta. Kort sammanfattat handlar de om önskingar såsom: en permanent kontakt, att PO själva kan kontakta myndigheter med uppdragsgivarens tillåtelse, en tydlighet i PO's rollbeskrivning, mer ljudisolerande väggar, att lokalerna är öppna, ett mer tilltalande väntrum, att man får träffa samma person och att det finns en plan för hur länge man får behålla sin kontakt och vad som sker om något händer ens ombud.

”

Jag kan inte komma på något. Det jag kunde känna är att hen i början när vi var hos läkaren då var lite passiv. Men hen ville nog vara passiv. Sen insåg jag ju att det fanns bra saker med att hen var med, för att hen kom ihåg saker inte jag kommer ihåg.

Att kunna ha en permanent kontakt som man kan vända sig till.

Att PO hade mer att säga till om. Om vi ex ska skriva till vårdcentralen önskar jag att hen kunde skriva med min tillåtelse, det vi kommit överens om. Det blir mer handlingskraftigt då. De skulle lyssna mer på hen. Jag får bara luddiga svar.

Jag förstod inte riktigt hennes uppgift att det var hjälp till självhjälp. Jag kände mig övergiven när personligt ombud skulle lämna över mig till andra. Det blev många nya människor på en gång.

Nej, det har jag inte. När det gäller PO fungerar alltid väldigt bra tack och lov. De som inte har PO blir deprimerade, så PO måste nå ut mer. Till vården och sånt, knyta ihop folk i behov med den här organisationen.

Det enda är att det är tunna väggar i deras lokal, det känns lyhört. Men ofta ses vi någon annanstans.

En sak som jag har tänkt på är detta med att de har låsta dörrar in till lokalerna, det känns inte så inbjudande. Jag förstår att de kanske har behövt det för att hålla borta obehöriga personer. Men det finns potential för att skapa en lite mer tilltalande miljö med öppna dörrar, kanske mer som en mötesplats och ett väntrum med till exempel något schackspel.

Att de ska nog fundera lite till över de nya reglerna som gör att man måste göra allt själv. till exempel så skulle jag vilja ha hjälp att skriva och formulera det jag säger. Men jag måste skriva själv allt istället och det orkar jag inte alltid, då blir det inget.

Nä, det är bara det där att de vore bra om de kunde göra saker själva liksom utan att jag måste vara med. Även om det måste vara något vi kommit överens om innan.

Det är jättebra att ha samma person. Den förstår och man behöver inte börja om från början. Det tar tid att börja om igen med samma historia. Även att berätta samma sak om och om igen tvingar oss falla tillbaka och kan förhindra oss om att gå framåt. Att ha en person, samma hela tiden. Det är bra. Även vid semester kan jag höra av mig. Hens kollegor kan alltid hjälpa till vid behov. Det finns ett säkerhetsnät. Så bra är dem!

Jag har en fundering kring om det finns en plan för hur man gör om ens PO är med om en olycka/dör. De är ju väldigt nära oss som får hjälpen. Jag skulle bli fruktansvärt orolig om jag inte fick veta, tycker det är viktigt att vi brukare får veta på något sätt.

Men jag skulle önska mer information om vad som gäller för vår kontakt och plan framöver. Jag vet ju att PO är en behovsstyrd verksamhet, men det hade varit skönt att veta hur länge jag får ha PO, så att jag slipper oron för att de en dag försvinner.

Det kan inte göras bättre.

Är det något som du vill tillägga?

Svarande 23 av 23

I slutet av intervjun frågar vi om respondenten vill tillägga något utöver det som redan sagts. Många väljer att återigen hylla deras ombud och berätta hur betydelsefull deras hjälp är. Önskan om att fler ska få ett ombud är stor.

”

Vad som upplevs som viktigt är att de inte ser ner på en utan behandlar en som jämlik. Haft kontakt med flera och upplever att alla kan sitt jobb. Bra överlämningar också. Tycker de också är bra på skyddade personuppgifter. Handskas med dom på ett respektfullt sätt.

De är skitbra. Jag hoppas verkligen att de får vara kvar.

Jag hade gett upp kontakten med myndigheter om det inte vore för PO. Att liksom inte bli dumpad längs vägen utan att ha någon som stannar kvar med en och tar ett steg i taget har varit ovärderligt. Sedan blir det ett helt annat typ av möte, till exempel med vårdpersonal, när PO är med. Som att jag antligen blir lyssnad på.

Jag är glad att jag har PO, det skulle jag haft från början. Om jag haft det hade nog saker fungerat mycket bättre och snabbare. Det känns så bra att ha dom i mitt liv, dom ingår liksom i mitt skyddsnät.

Nej, Jag vill bara säga att jag uppskattar PO jättemycket. De hjälper en att våga. Det är okej att känna vad man känner. Man blir överraskad på ett bra sätt. Man utvecklas.

Jag önskar att fler visste om att PO finns, att ni når ut mer på fler ställen.

Ja, kanske. Om man ska säga något kan jag väl säga såhär: det skulle kanske vara bättre om folk får lite mer insikt i att det finns, den här hjälpen med Personligt ombud. Nu fick ju jag veta det här av min gamla chef och hen har lite hum om vad som finns att tillgå i samhället. Men så det skulle jag vilja, att det skulle finnas mer upplysning om att de finns. För det är så viktigt och det sitter säkert många i den situationen och inte vet att det finns. Och som då inte får den hjälpen med saker och ting. Man kanske kan sätta upp information på anslagstavlor på bibliotek och affärer till exempel. Dit går ju folk ofta. Eller i den där tidningen som skickas ut till hushållen, Händer i Göteborg kanske den heter. Det här har gett mig så mycket även utöver den hjälp de ger. Genom att jag gick i kyrkan träffade jag en vän här i Göteborg, något jag saknat innan.

Jag har bara positiva saker att säga om dem för det har gett mig ett stort ljus i tunneln, i allt mörker jag har haft. Jag ser möjligheterna nu! Men den hjälpen och den tryggheten... Man känner sig trygg. Och det är ju det som är viktigt.

Jag hade inte klarat mig utan dem! Haft samma person nu i ungefär ett år.

Jag har sagt till andra att de ska söka hjälp där, och flera vänner till mig har fått bra hjälp. Vi med psykiska besvär tänker ju ofta att vi inte är värda hjälp, så det här är så viktigt.

De vet trådarna man ska dra i, för det är inte lätt idag.

Jag hade aldrig hört talas om PO, visste inte att det stödet fanns och jag hade behövt det långt tidigare. Det var liksom en slump att kuratorn kom på det. Man borde informera mer om PO.

Nej. Vill fortsätta ha kontakt. Jag är så rädd att det ska ta slut, och att jag återkommer till mina problem.

Bara att PO är otroligt, känslan av att vara välkommen och att bli bemött med en sådan mjukhet är avgörande. Jag blir rörd när jag tänker på det, särskilt när det blir så tydligt att PO's bemötande skiljer sig så mycket om man jämför med andra myndigheter.

Resultatöversikt

I brukarrevisionen deltog 23 intervjupersoner, vilket är ett tillräckligt underlag för att få en bra bild av verksamhetens styrkor och eventuella förbättringsområden. Den goda tillgången av deltagare och fylliga intervjuvar gör det även möjligt att lyfta specifika uppdragsgivares önskemål och individuella förbättringsförslag utan att avslöja deras identitet.

Följande intervjufrågor har markerats gröna. Svaren antyder ett tillfredställande förhållande.

- * Hur fick du information om PO?
- * Var det lätt eller svårt att komma i kontakt med PO?
- * Hur lång var väntetiden: från det att du tog kontakt med PO tills att du fick träffa dem?
- * Hur upplevde du första kontakten med PO? (den absolut första kontakten)
- * Vad var bra i första kontakten?
- * Fick du hjälp av PO med att komma fram till vilket slags stöd du behövde?
- * Får du den information du behöver – tex om stödinsatser i samhället och hur de fungerar?
- * Hur tycker du att PO förmedlar information till dig – görs det på ett för dig bra sätt?
- * Hur är planeringen av stödet som du får från PO?
- * Stöttar Po dig i kontakten med andra, tex myndigheter och sjukvård?
- * Om ja, vilka kontakter och hur upplever du det stödet?
- * Hur är förberedelserna inför kontakter som ni tar gemensamt? (Exempelvis om ni är på möten tillsammans eller ringer samtal ihop)
- * Har stödet från PO varit hjälpsamt för dig? Om ja, på vilket sätt?
- * Har stödet lett till att problemet du sökte för har förändrats? (Har det blivit bättre eller sämre och i så fall på vilket sätt?)
- * Vilka lärdomar och insikter tar du hittills med dig från ert samarbete?
- * Hur upplever du PO:s bemötande?
- * Vad är bra i bemötandet?
- * Känner du dig lyssnad på och förstådd?
- * Upplever du dig delaktig i ert samarbete? Om ja, vill du berätta på vilket sätt?

Följande intervjufrågor har markerats blåa. Det har inte gjorts någon värdering av svaren.

- * Vad kan förbättras i första kontakten?
- * Hur kom det sig att du kontaktade PO – vad behövde du hjälp med?
- * Om du har insatser från både hälso- och sjukvård och socialtjänsten, exempelvis läkare och boendestöd: har du fått information om SIP – Samordnad Individuell Plan?
- * Finns det något som kan bli bättre i bemötandet?
- * Har du ytterligare förslag på hur PO kan bli bättre?
- * Är det något som du vill tillägga?

Inga intervjufrågor har markerats gula eller röda, vilket antyder att det inte finns några direkta bristfälliga förhållanden i respondenternas upplevelse av Personligt ombud.

Sammanställning och reflektion

Utifrån respondenternas intervjusvar har styrkor och utvecklingsförslag identifierats. De två avsnitt som följer nedan är en sammanställning av resultatet tillsammans med en kort reflektion av dess innehåll och betydelse.

Styrkor

Kontakt

- Det finns en stor spridning i hur uppdragsgivarna nås av PO existens. Vi tolkar på det sättet att Personligt ombud är väl etablerade i Göteborgs stad.
- Väntetiden är oftast kortare än vad som utlovas på hemsidan och de flesta uppger att de fått hjälp inom en rimlig tid.
- Respondenterna upplever ett bra och positivt första möte med Personligt ombud, särskilt i jämförelse med andra typer av kontakter som många tidigare upplevt som negativa.
- Personalen omnämns med positiva attribut och egenskaper som skapar förtroende från första början.

Identifiera problem

- Alla uppger att de fått hjälp att komma fram till vilket slags stöd de behöver.

Information

- Majoriteten uppger att de får den information som de behöver och att den förmedlas på ett lättförståeligt sätt.

Planering och utförande

- Majoriteten svarade att planeringen av stödet fungerar bra och att de får ett gott stöd i kontakten med och förberedelserna inför mötet med andra myndigheter.
- Alla tillfrågade tycker att stödet från PO varit hjälpsamt och ger konkreta exempel på hur stödet hjälpt dem.
- De flesta uppger att deras situation har förändrats till det bättre och alla har betydelsefulla insikter som de delar med sig av.

Bemötande

- Samtliga uppdragsgivare är mycket nöjda med de bemötande som de får från sina ombud, alla känner sig lyssnade på och förstådda. Denna respekt är något som flera beskriver att de inte tidigare fått uppleva.
- Personalen beskrivs bland annat som professionella, engagerade, välkomnande, inlyssnande, medmänskliga och att de har en förmåga att skapa en "vi-känsla".
- Alla respondenter upplever en hög grad av delaktighet och ger många exempel på att de själva är med och bestämmer vad gäller kontakten med sitt ombud och de stöd de får från denne.

Övriga synpunkter

- Att få svar som "Det kan inte bli bättre" när vi frågar om något kan förbättras visar att uppdragsgivarna är mycket nöjda med verksamheten i sin helhet.
- Många nämner hur viktigt det är att informera om PO så att fler människor kan få stöd.

Sammanfattning

Det blir tydligt att de många styrkor som har lyfts ovan alla är pusselbitar som var och en och tillsammans bidrar till den mycket positiva helhetsupplevelse av PO som de flesta av de uppdragsgivare som har medverkat i denna undersökning har beskrivit. Det personliga mötet med ombudet har en stor inverkan, men likaså att det finns ett uttalat förhållningssätt i verksamheten till att möta individens enskilda behov och att det finns resurser som är nödvändiga för att uppnå detta.

Sammantaget visar resultatet att kontakten med PO förändrar uppdragsgivarnas angreppssätt till livet till att bli mer proaktivt och att deras välbefinnande därigenom ökar. Generellt leder det goda bemötandet och denna positiva helhetsupplevelse till ett ökat självförtroende och stärkt egenmakt för den individ som tar emot stöd av ett ombud. Detta blir tydligt inte minst i svaren på frågeställningen kring alla de lärdomar som uppdragsgivarna tar med sig.

Det unika arbetssättet som PO tillhandahåller i form av en kombination av ett konkret relevant stöd och ett genuint medmänskligt och jämbördigt bemötande leder i förlängningen till att majoriteten av de som deltagit i denna undersökning får de verktyg och det stöd de behöver för att påbörja och vidhålla den egna resan mot positiva konstruktiva förändringar i sin vardag och i sina liv. Detta leder till ett stärkt välmående och ökad egenmakt, och ligger i linje med verksamhetens egna ändamål.

Dessa ringar på vattnet är mycket värdefulla långsiktiga aspekter av effekterna av verksamhetens arbete för individerna de är ombud för. Dessa värden kan vara svåra att kvantifiera men blir mycket tydliga i de positiva svar som har lyfts i denna rapport och något för personal och verksamhet att verkligen känna sig stolta över.

Utvecklingsmöjligheter

Inga frågeområden blev markerade gula eller röda, vilket är ett glädjande resultat och ett kvitto på att Personligt ombuds uppdragsgivare inte upplever några direkta brister i verksamheten. Eftersom det inte är några frågeområden som blivit färgmarkerade som utvecklingsmöjligheter finns det heller inga direkta åtgärder som verksamheten behöver vidta. Dock har en del respondenter kommit med synpunkter och förslag på saker som kan förtydligas, vilket vi valt att omnämna som möjliga förbättringsförslag.

Oavsett hur många som har lämnat en kommentar kring ett specifikt önskemål så är det betydelsefullt att ta vara på denna åsikt. Vi har därmed valt att i första stycket nedan återigen lyfta några av de synpunkterna som framkommit i intervjumaterialet. I det andra stycket utvecklas några av de observationer som gjorts under rapportskrivningen i form av tänkbara frågeställningar för verksamheten att reflektera över.

Förbättringsförslag / Önskemål från uppdragsgivarna

- Träffa samma ombud
- Regelbundna möten
- Både skriftlig och verbal information
- Tydligare upplägg och tidsmässig planering
- Information om vad som sker om något händer ens ombud
- Mer individanpassad informationen utifrån brukarens mående och situation
- En tydlighet i att man blivit beviljad ett ombud
- Att PO ber om tillåtelse via sms att kontakta på telefon
- Att man får prata direkt med ett ombud istället för en receptionist
- Första kontakten på kontoret
- En tydlighet i ombudets rollbeskrivning
- Att ombudet själv kan kontakta myndigheter med uppdragsgivarens tillåtelse
- Ljudisolerade väggar i PO's lokaler
- Att dörrarna in till kontoret är öppna
- Ett välkomnande väntrum
- Sätta upp affischer på bibliotek och affärer med information om PO
- Att telefonnummer hanteras med hög sekretess
- Göra reklam om PO i tidningar, ex Händer i Göteborg
- En juridisk och psykologisk kompetens bland personalen

Ytterligare tankar som uppkommit under analysen av intervjuerna:

- Betydelsen av en kontinuitet i mötena och att få träffa samma ombud framkommer tydligt. Många ber även om information kring planering och framtid.
 - **Hur kan man säkerställa att uppdragsgivarna får den information och det unika stöd som de behöver?**

- Utbilda personalen i hur de kan bemöta människor med särskilda diagnoser, alternativt informera om de olika psykiska funktionsnedsättningar som finns.
 - **Hur ser möjligheten ut till att stärka personalens kunskapsnivå kring diagnoser och psykiska funktionsnedsättningar?**

- Några respondenter har delat med sig av sin ensamhet. Det finns idag flertalet aktörer som skapar möjligheter för människor med psykisk ohälsa att mötas och dela liknande erfarenheter.
 - **Hur kan man informera om aktivitetshus och brukaföreningar där uppdragsgivarna kan få träffa likasinnade?**

- Även om det inte åligger ombudets ansvar att informera om SIP så kan det ha stor betydelse för en uppdragsgivare att få vetskap om denna resurs i de fall där det finns ett behov av att sammanföra dennes kontakter med aktörer såsom sjukvård och annan omsorg.
 - **Hur kan man säkerställa att de uppdragsgivare som kan få mervärde av en SIP får information om detta verktyg?**

- Det finns en sårbarhet i att bygga upp en trygg kontakt med sitt ombud då denne riskerar att försvinna genom att ombudet exempelvis byter jobb eller om verksamheten inte får fortsatt finansiella medel. Några nämner en oro kring vad som händer om deras ombud försvinner, såsom: *"Jag är så rädd att det ska ta slut"*. Ju tryggare en individ är i sig själv desto lättare är det att hantera generella förändringar i vardagen och eventuella förändringar i relationer och stöd från ett ombud.
 - **Hur kan man bygga trygga relationer som ombesörjer uppdragsgivarnas sårbarhet och samtidigt stärka deras egenmakt och tro på sig själva?**

- Några nämner en rädsla för att förlora sin "räddande ängel" och uppger att de inte skulle klara sig utan sitt ombud. Det framkommer att det i mötet med ombudet kan uppstå en beroendeställning som kan riskera att skapa en obalans i relationen om individen ser sitt ombud som oersättlig. Det är viktigt att vara tydlig med ombudets roll, att det är hjälp till självhjälp, och att ombudet är ett tillfälligt stöd. Genom att fortsatt fokusera på att ge uppdragsgivarna verktyg att själva hantera sina utmaningar på ett bättre sätt minskar man beroendet och säkerställer att individen får stärkta resurser att stå på egna ben.
 - **Hur kan man förtydliga ramverket kring uppdraget och avgränsningen?**

Slutord

Den här revisionen har inte funnit några direkta brister hos Personligt ombud utan istället visat på verksamhetens många styrkor. Dessa värdefulla tillgångar i form av ett gott stöd, en genuin kontakt och ett mänskligt bemötande visar tydligt att det är en verksamhet som gör stor skillnad för många utsatta människor och deras olika livssituationer.

Vi gratulerar till ett riktigt bra resultat som personal och ledning har all anledning att känna sig stolta över.

NSPH tipsar

- *Aktivitetskatalogen.se* är en samlingsida för fritidsaktiviteter, verksamheter och stödsatser för personer med psykisk ohälsa/funktionsnedsättning.
- *Peer Support* på aktivitetshuset centrum - Betty ger personlig vägledning till aktiviteter. Hon har egen erfarenhet av psykisk ohälsa.
- *Friskvårdsklubben* har ett fullspäckt veckoschema med sport- och friskvårdsaktiviteter som hålls på olika platser i staden, året runt. Det är en ideell verksamhet som drivs av personer med egen erfarenhet av psykisk ohälsa/funktionsnedsättning. Årsavgiften är 100 kronor.
- *Brukarföreningar* som exempelvis ÅSS, RSMH, OCD-föreningen, IBIS och Attention.
- *Aktivitetshuset*, och speciellt deras aktivitetsgrupper, kurser och *vägledare*. Vägledarna ger specialanpassat stöd till arbete, studier och sysselsättning.
- *Fontänhuset* är en rehabiliteringsverksamhet som går ut på att sköta om ett hus och driva ett café med allt vad det innebär av arbete och social gemenskap. Handledare och medlemmar arbetar sida vid sida. Man bestämmer själv vad man vill arbeta med, hur ofta, när och med vem.
- *Folkhögskoleföreningen Gyllenhuset* är en skola för personer som på grund av psykisk ohälsa, såsom depression eller ångest, behöver extra hjälp, kreativ atmosfär och en trygg och lugn miljö. Skolan erbjuder kurser för att plugga upp högstadie- och gymnasiekompetens. Utöver de traditionella skolämnena hålls lektionerna "demokratitid" och "kreativt skapande".
- *Hälsotek* finns i flera av Göteborgs stadsdelar för personer som vill förbättra sin hälsa. De har bland annat grupper med fysisk träning, kurser, föredrag och hälsorådgivning. Det är gratis, öppet för vem som helst och alla aktiviteter är på dagtid.
- *Friluftsförbundet, Frivilligcentralen Oscar* och andra ideella föreningar utan någon specifik koppling till psykisk ohälsa.
- *Göteborg Stads Budget- och skuldrådgivning* erbjuder gratis rådgivning till invånarna och arbetar under tystnadsplikt.
- *Lots för barn och vuxna med funktionsnedsättning* erbjuder information och vägledning om vilket stöd som finns i samhället för barn och vuxna med funktionsnedsättning. De ger också rätt vägledning till myndighet eller instans.

Hur går man vidare med revisionsresultatet?

Efter vår rapportering av revisionsresultatet är det viktigt att:

- Resultatet når ut till verksamhetens uppdragsgivare, personal och gärna även till högre ledning och befattningshavare.
- Ledning och personal diskuterar och prioriterar bland utvecklingsmöjligheterna.
- Personal / arbetsgrupper får tid att komma med förslag till åtgärder.
- Beslut om åtgärder tas, genomförs och kontrolleras noga initialt.
- Uppdragsgivarna informeras om åtgärderna.
- Revisionen följs upp längre fram.

Stort tack till alla uppdragsgivare som delade med sig av sina erfarenheter och synpunkter samt till ledning och personal på Personligt Ombud som gjorde den här undersökningen möjlig!