

Stöd helt på klientens villkor – 20 år med personligt ombud

Människor med psykisk ohälsa kan i många kommuner få stöd av ett personligt ombud. Ett stöd som bygger på tillitsfulla relationer och egenmakt.

I år är det 20 år sedan den ideella föreningen Personligt Ombud, PO Skåne bildades. Sedan dess har tusentals personer med psykisk ohälsa fått fristående stöd av personliga ombud genom dem.

– När du har olika diagnoser och har svårt för att läsa och uppfatta saker rätt, då är det jättebra att ha någon bredvid sig som är med som ett stöd och som kan stå upp för en, säger Jessie Creutz.

Hon har haft en lång tid av psykiskt omående i form av bland annat tvångssyndrom, ångestsyndrom och vanföreställningar. Det har också påverkats av fysiska diagnoser som fibromyalgi och epilepsi. Hon har fram tills nu haft kontakt med det personliga ombudet Cecilia Holm i en mindre kommun i Skåne.

– Idag är livet stabilt och jag mår bra med mig själv – den resan har mitt personliga ombud varit med på och hjälpt mig med, säger Jessie.

Idag finns det cirka 320 personliga ombud i Sverige. Ungefär 20 av dessa verkar i 17 skånska kommuner och tillhör PO Skåne, en fristående och brukarägd förening för personliga ombud som drivs av RSMH Skåne (Riksförbundet för social och mental hälsa) och Schizofreniföreningen i Skåne.

Visionen är att bidra till återhämtning, egenmakt, delaktighet och goda levnadsförhållanden för personer med psykisk ohälsa. Vi träffar Jessie och hennes ombud Cecilia över en fika i Jessies lägenhet, precis som de gjort många gånger under det

gångna året. Cecilia berättar att hon möter sina klienter där de vill. De allra flesta vill träffas hemma, det blir både lugnare och tryggare.

– Många av klienterna har blivit rätt misshandlade av myndigheter eller har i alla fall känt sig nedvärderade. Att slippa gå till ett kontor i en anonym byggnad, och istället mötas hemma och prata i lugn och ro, det blir en förutsättning för att skapa en tillitsfull relation, säger Cecilia.

Målgruppen för personligt ombud är personer som är 18 år eller äldre och vars psykiska ohälsa för med sig betydande svårigheter i vardagslivet.

Ett personligt ombud arbetar på uppdrag av klienten och med det som klienten önskar. Det kan handla om allt ifrån att tolka myndighetspapper, överklaga beslut eller vara ett bollplank och en stöttepelare.

Ombuden följer även med på möten och hjälper till i kontakten med olika instanser såsom försäkringskassan, sjukvården, skatteverket, socialtjänsten och arbetsförmedlingen. Att ha kontakt med ombudet är helt frivilligt, kostnadsfritt och ska ges utan biståndsbedömning.

– Jag har fått stöd i att ansöka om skuldsanering, att förstå papper från försäkringskassan, ordna bodelning och annat. Det låter kanske inte mycket, men det är mycket för mig. Jag har suttit med en del dröse papper och inte vetat vad jag ska göra, vad jag ska spara och vad jag kan slänga. Där har Cecilia hjälpt mig mycket, berättar Jessie.

– Vi jobbar med empowerment, att ta makten över sitt liv, och det gör man på olika sätt. Genom att bli av med en stressande sak i taget, som ett telefonsamtal eller en ansökan minskar ångesten och efterhand kan klienten ta större och större makt över sitt liv, säger Cecilia.

Jessie och Cecilia har utvecklat en nära relation. De fyller i varandras meningar och Jessie vänder sig ofta till Cecilia för

bekräftelse. Båda pratar om vikten av tillit, respekt och förtroende i relationen.

Cecilia förklarar att den första kontaktfasen kan ta olika lång tid. Klienter kan säga att de behöver hjälp med något litet, sen är det ofta mycket mer. När förtroendet byggts upp vågar man berätta det som egentligen är det stora problemet.

– Är man riktigt långt nere i sitt mående kan det vara svårt att hitta en väg framåt och veta vad man vill. Då får man som ombud vara tålmodig och finnas kvar. I vårt uppdrag har vi utrymme för det, något som väldigt få andra inom socialt arbete har, säger Cecilia.

Harald Wilhelmsson är en av dem som varit med om att utreda psykiatrin och frågan om personligt ombud i Sverige. Från starten och fram till 2005 var han också verkställande chef för PO Skåne som han var med och grundade. Även han menar att en tillitsfull och långsiktig relation är själva basen i arbetet som personligt ombud.

Han konstaterar att en problematik är att målgruppen sällan söker hjälp själva, antingen kan de inte eller ser inte behovet. Som ombud ska man vara beredd på att det kan ta lång tid innan man skapat en relation.

– Det gäller att vara ihärdig och återkomma igen, igen och igen för att skapa kontakt och förtroende. När man väl har det kan arbetet börja på riktigt. Att kunna jobba så här långsiktigt är det unika i ombudens roll och får inte gå förlorat, säger Harald.

Harald poängterar att han känner en oro för att den ursprungliga målgruppen, det vill säga personer med psykossjukdomar, riskerar att få mindre plats när målgruppen för personliga ombud har utökats.

Cecilia har arbetat som personligt ombud från och till under tolv års tid och förklarar att detta är en levande diskussion inom organisationen och att olika ombudsverksamheter gör olika

bedömningar.

– Från början var det framförallt personer med psykossjukdomar vi skulle jobba med. Nu har målgruppen utökats till att även innefatta personer med annan psykisk ohälsa. Klart är att behovet är stort och vi skulle behöva vara fler, säger Cecilia.

Men sin breda och långvariga erfarenhet ser Harald tillbaka på de 20 åren med PO Skåne. En del har förändrats, annat är detsamma.

– Vi såg och ser än idag att kunskapen om personer med psykisk ohälsa är bristfällig. Det finns ett trask av okunskap. Vi måste bort från attityden att 'vi vet bäst och du måste göra det här för att bli frisk'. Det är en gammal inställning som inte fungerar och som man inom vård, omsorg och socialtjänst inte heller tycks vilja förändra, hävdar Harald.

Han anser att även läkare och socialtjänstpersonal måste ut från kontoren, för att lära känna sina patienter och klienter och kunna ge rätt stöd. Maktobalansen måste bort.

Även Cecilia ser förändringar över tid, både positiva och negativa. Precis i början fanns ibland en misstänksamhet från myndighetspersoner gentemot ombuden.

– Idag är den som bortblåst och vi är välkomna, man ser oss som en tillgång för klienten. Sen har alla instanser generellt sett blivit hårdare. Det är svårt både att överhuvudtaget komma in i systemen, men också att se till att klienter får det de har rätt till. Jag ägnar mycket tid åt omprövningar och överklaganden nuförtiden, berättar Cecilia.

Hon förklarar att hennes uppdrag som ombud även innefattar påverkansarbete och att det kan handla om allt ifrån att anmäla större systemfel, till att påtala brister hos det lokala socialtjänstkontoret.

– Jag jobbar ju hela tiden underifrån, för min klient och då kan även små förändringar göra skillnad. Man måste inte göra

om hela socialförsäkringssystemet, utan det kan handla om att en klient får rätt vårdkontakt och äntligen börjar må bättre.

Idag finns det ingen skyldighet för kommuner att erbjuda stöd via personliga ombud. För de kommuner som väljer att ha sådan verksamhet utgår statsbidrag. Den kan organiseras på olika sätt, antingen kan ombuden vara kommunalt anställda, vilket är det vanligaste, eller genom en ideell förening som till exempel PO Skåne.

Alla ombud ska arbeta fristående från myndigheter och vårdgivare, men både Jessie och Cecilia tror att anställningsformen kan göra skillnad.

– Jag står utanför kommunen och kan därför vara helt lojal med min klient. Jag behöver inte löneförhandla med chefen vars beslut jag har hjälpt till att överklaga, säger Cecilia.

Jessie håller med, hon tycker att det är en fördel att Cecilia har kommit utifrån, inte från kommunen.

– Jag kan vara säker på att det jag säger inte kommer längre. Det ska ju vara tystnadsplikt överallt, men jag litar inte på det utan känner mig tryggare med ett personligt ombud som helt står på min sida, säger hon.

Vi träffar Jessie sommaren 2020 och det går inte att undvika att beröra covid-19-pandemin. Möten sker nu utomhus under förutsättning att båda parter är helt symptomfria, annars per telefon. Hon är rädd att pandemin kommer att förstöra för många människor.

– Folk som kanske redan har svårt för att gå ut, går inte ut alls. Jag tror att det kommer att bli mycket mer psykiskt omående framöver. Vi glöms bort, vi är inte lika mycket värda. Därför ser jag ett stort behov framöver av personliga ombud.

Hon påpekar att medier under pandemin visat statistik om hur många som är arbetslösa. Men man visar inte hur många som mår dåligt och hur många som är sjukskrivna och varför de är sjukskrivna.

Harald Wilhelmsson känner sig stolt när han tittar tillbaka på de 20 år som gått sedan PO Skåne startade.

– Att bidra till att personligt ombud infördes i Sverige och att ha varit med om att starta PO Skåne är det mest meningsfulla jag har gjort i hela mitt yrkesliv. Jag känner glädje varje dag av vetskapen att så många personer får och har fått stöd av ombud, säger han.

Jessie berättar att hennes liv idag ser helt annorlunda ut än för bara ett par år sen. Hon lever ett stabilt liv, träffar sitt barnbarn mycket och är ideellt engagerad med insamling av kläder och leksaker för utsatta barn i andra länder.

Jessie är även en stark röst för personer med psykisk ohälsa i sitt lokalsamhälle.

– Det är viktigt att hjälpa och stötta sina medmänniskor. Att göra något som man mår bra av ger bättre psykiskt mående och kan vara en början till återhämtning, säger Jessie.

Text och Foto: Frida Carlsson och Linn Johansson Erkenfelt

Bildtext: Cecilia Holm har varit ett stort stöd för Jessie Creutz som hennes personliga ombud.

Vill du ha kontakt med ett personligt ombud? Gå in på din kommuns webbsida eller ring kommunens växel för att få kontaktuppgifter till ombud i din kommun.

Läs mer:

[PO Skåne](#)

[Kunskapsguiden](#), sök på personligt ombud