



GÖTEBORGS UNIVERSITET

Institutionen för socialt arbete

Personligt ombud

– studie av en ny yrkesroll ur ett professionellt perspektiv

Socionomprogrammet, 2007

C- uppsats, termin 7

Författare: Minna Torkkola

Handledare: Anders Törnquist

Abstract

TITEL: Personligt ombud – studie av en ny yrkesroll ur ett professionellt perspektiv

FÖRFATTARE: Minna Torkkola

NYCKELORD: Personligt ombud, gränsöverbryggare, gräsrotsbyråkrat, ”Jag-Du”-relation

I den här uppsatsen studeras yrkesrollen personligt ombud – en ny, komplex yrkesroll som fortfarande är under utveckling och därmed också relativt outforskat. Syftet är att klargöra hur yrkesrollen upplevs inom en verksamhet med personligt ombud och hur den uppfattas av andra professionella aktörer som kommer i kontakt med personliga ombud. Utgångspunkten är följande frågeställningar: Hur ser de personliga ombuden och verksamhetsledningen på yrkesrollen personligt ombud? Har ombuden funnit sig till rätta i yrkesrollen? Hur uppfattas personliga ombudets yrkesroll av professionella aktörer som ansvarar för vård, stöd och service för personer med psykiska funktionshinder? Har ombuden blivit erkända och accepterade på organisationsarenan som de rör sig, har yrkesrollen uppnått legitimitet?

Uppsatsen är av kvalitativ karaktär men vid datainsamlingen har jag använt mig av både kvalitativa och kvantitativa metoder. Jag har intervjuat personer inom en verksamhet med personligt ombud i Ale, Kungälv och Stenungsund för att få ett inifrånperspektiv på hur yrkesrollen upplevs. Utifrånperspektivet utgörs av en enkätundersökning och intervjuer med professionella aktörer inom organisationer som tillhandahåller vård, stöd och service till personer med psykiska funktionshinder inom undersökningsområdet.

De personliga ombuden ser sig själva som samordnare, språkrör och diplomat och även som budbärare, mänsklig länk eller tolk mellan systemet och klienten. Ombuden står inför ett ständigt sökande i yrkesrollen eftersom den ändras hela tiden beroende på olika klienter med olika behov. Därför går det inte att komma tillrätta i yrkesrollen genom att öva upp sig i en färdig mall. Den fristående ställning som ombuden har innebär en fördel i klientarbetet men en nackdel eftersom det leder till att de blir väldigt ensamma och lätt bemötta som personer istället för professionella. I verksamhetsledningen betonas vikten av att bedriva klienternas intressen utifrån den fristående ställning som ingår i yrkesrollen. Risken med den fristående ställningen är att verksamheten kan börja leva sitt eget liv genom att ombuden börjar särbehandla vissa klienter eller går utanför målgruppen.

Enkätundersökningen och intervjuerna med de professionella visar att ombuden har gjort sig kända men kunskapsnivån om ombudens arbete är varierande. Ombuden tror att yrkesrollen kan upplevas som luddig och de har fått både positiva och negativa reaktioner av andra professionella sedan de gjort inträde som ny yrkesroll. Undersökningen visar att de flesta professionella som varit i kontakt med personligt ombud anser att arbetskontakten fungerat bra och de tycker att ombuden är tydliga i sin yrkesroll. Enligt de professionella är en samordnande och stödjande roll det mest framträdande hos de personliga ombuden.

Slutsatser är att personliga ombudet tillhör inte kategorin gräsrotsbyråkrater, men de kan ses som gränsöverbryggare med stort handlingsutrymme. Ombudets yrkesroll gör det möjligt att möta klienten i en ”Jag-Du”-relation.

Innehåll

1. Inledning.....	sid.1
2. Syfte och frågeställningar.....	sid.1
3. Bakgrund.....	sid.2
3.1 Reformen personligt ombud.....	sid.2
4. Forskningsfältet.....	sid.3
4.1 Mål och metoder – att arbeta som personligt ombud	sid.4
4.2 Uppdrag att implementera, utveckla och utvärdera verksamheter med personligt ombud till personer med psykiska funktionshinder – Lägesrapport 2003.....	sid.6
4.3 Personligt ombud för personer med psykiska funktionshinder – en sexårsuppföljning av tio försöksverksamheter.....	sid.7
5. Teoretiska ramar.....	sid.8
5.1 Gränsöverbryggande personal och gräsrotsbyråkrater.....	sid.8
5.2 Bubers och Blomdahl Frejs teoretiska perspektiv.....	sid.10
5.3 Empowerment.....	sid.12
6. Metoder och genomförande.....	sid.13
6.1 Metodologiska ställningstaganden.....	sid.13
6.2 Datainsamlingen.....	sid.13
6.3 Intervjuerna – urval och genomförande.....	sid.13
6.4 Enkätstudien – urval och genomförande.....	sid.15
6.5 Validitet och reliabilitet.....	sid.16
6.6 Etiska ställningstaganden.....	sid.16

7. Resultat.....	sid.17
7.1 HUR SER MAN PÅ YRKESROLLEN INIFRÅN?.....	sid.17
7.1.1 Hur ser ombuden på yrkesrollen?.....	sid.17
7.1.2 Hur tror ombuden att deras yrkesroll uppfattas av andra professionella aktörer?.....	sid.17
7.1.3 Hur ser ombuden på den fristående rollen som det personliga ombudet har?.....	sid.18
7.1.4 Synen på yrkesrollen i verksamhetens ledning.....	sid.18
7.1.5 Resultatsammanfattning.....	sid.19
7.2 LEGITIMITET.....	sid.20
7.2.1 Hur har personliga ombuden gjort sig kända?.....	sid.20
7.2.2 Resultatsammanfattning.....	sid.21
7.3 HUR UPPFATTAS YRKESROLLEN PERSONLIGT OMBUD AV ANDRA PROFESSIONELLA AKTÖRER?.....	sid.21
7.3.1 Vilken kunskap finns om personliga ombudets arbete?.....	sid.21
7.3.2 Hur uppfattas yrkesrollen av de professionella aktörerna?.....	sid.22
7.3.3 Vilka roller ser aktörerna hos personliga ombudet?.....	sid.25
7.3.4 Resultatsammanfattning.....	sid.27
8. Analys.....	sid.28
8.1 Yrkesrollen ur ett organisationsteoretiskt perspektiv.....	sid.28
8.2 Yrkesrollen i förhållande till Blomdahl-Frej, Buber och empowerment.....	sid.30
9. Diskussion och slutsatser.....	sid.31
Referenser.....	sid.33

Bilagor

Bilaga 1sid.35

Bilaga 2sid.38

Bilaga 3sid.39

Bilaga 4sid.40

1. Inledning

Verksamheter med personliga ombud är en ny företeelse bland svenska organisationer och myndigheter som förmedlar vård, stöd och service till människor med psykiska funktionshinder. Psykiatriutredningen som föregick psykiatireformen uppmärksammade att övergången från slutna till öppna vårdformer inom psykiatrin hade lett till att den här målgruppen hade svårt att få den hjälp de behövde för att kunna leva ett gott och självständigt liv. För att förbättra situationen för de psykiskt funktionshindrade infördes därför en ny insats, det personliga ombudet. I samband med psykiatireformen inleddes försöksverksamheter på tio orter i Sverige och de goda resultat som utvärderingarna uppvisade ledde till att regeringen beslutade om statsbidrag för uppbyggnad av verksamheter med personliga ombud över hela landet.

Personliga ombudets uppgift är att se till att de psykiskt funktionshindrade får den hjälp de behöver. Personliga ombuden har, trots att de är offentliganställda, en fristående ställning från myndighetsverige. De har inget behandlingsansvar och inga makt- eller tvångsmedel att sätta in. Vid genomgång av material som utgivits av Socialstyrelsen om personligt ombud är ombudets olika roller ett återkommande inslag. I Socialstyrelsens meddelandeblad nr 14/00, som ger riktlinjerna för verksamheter med personligt ombud, nämns exempelvis rollen som advokat, mäklare och samordnare som grundläggande funktioner för det personliga ombudet.

Personligt ombud är en helt ny, komplex yrkesroll som skiljer sig väsentligt från andra yrkeskategorier som ansvarar för vård, stöd och service för personer med psykiska funktionshinder. Yrkesrollen är fortfarande under utveckling och tolkas på olika sätt. Min avsikt är att i denna uppsats försöka fånga in yrkesrollen och synen på den.

2. Syfte och frågeställningar

Det övergripande syftet för denna uppsats är att studera yrkesrollen personligt ombud. Detta kommer att göras utifrån två perspektiv:

- inifrån för att klargöra hur yrkesrollen upplevs inom en verksamhet med personligt ombud
- utifrån för att klargöra hur andra professionella aktörer som kommer i kontakt med personliga ombud uppfattar denna nya yrkeskategori

De huvudsakliga frågeställningarna som ligger till grund för denna uppsats är:

- Hur ser de personliga ombuden och verksamhetsledningen på yrkesrollen personligt ombud? Har ombuden funnit sig till rätta i yrkesrollen?
- Hur uppfattas personliga ombudets yrkesroll av professionella aktörer som ansvarar för vård, stöd och service för personer med psykiska funktionshinder?
- Har ombuden blivit erkända och accepterade på organisationsarenan som de rör sig, har yrkesrollen uppnått legitimitet?

3. Bakgrund

3.1 Reformen personligt ombud

Följande avsnitt bygger på Socialstyrelsens meddelandeblad 14/00 och beskriver vad personligt ombud står för, vad som ingår i uppdraget samt ger bakgrunden till reformen personligt ombud.

Psykiatrireformen som antogs 1995 föregicks av en psykiatriutredning som föreslog i slutbetänkandet att personer med långvarig och allvarlig psykisk störning skulle ha rätt till personliga ombud. Man hade studerat ”case management”, en stödform som utvecklats i USA och Storbritannien för att kunna hantera psykiatriens öppna vårdformer. Utgångspunkten var att det krävs en samordnande funktion eftersom allvarligt psykiskt sjuka personer har behov av vård, stöd och service från en rad olika organ för att de ska kunna ha ett bra, självständigt liv i samhället. Psykiatriutredningen såg samma behov i Sverige av en samordnande funktion och benämnde detta ”personligt ombud”.

Regeringen beslutade om försöksverksamheter med personligt ombud under tre år (1995-1998) på tio orter i landet och gav Socialstyrelsen i uppdrag att följa upp och utvärdera dessa. Man ville få underlag för hur en insats med personligt ombud kunde organiseras och utformas. Utvärderingen visade på goda resultat t.ex. tydligt positiva förändringar av de psykiskt funktionshindrade personernas funktionsförmåga och vårdbehov, verksamheterna kunde organiseras och drivas framgångsrikt med olika huvudmän och organisationsmodeller och personerna som ingick i försöken tyckte själva att verksamheten haft en klart positiv betydelse.

Med anledning av dessa resultat beslutade regeringen i maj 2000 om statsbidrag för en nationell uppbyggnad och utveckling av verksamheter med personliga ombud för personer med psykiska funktionshinder. Insatsen personligt ombud är inte reglerad i lag utan är en frivillig verksamhet som grundas på kommunalt ansvar och huvudmannaskap.

Socialstyrelsen fick uppdraget att leda och samordna detta arbete. Uppdraget innebar vidare definiering av ombudens arbetsuppgifter, utformning av kriterier för vilka som borde omfattas av insatsen, nationell tillsyn, uppföljning och utvärdering, att se över vidareutveckling samt ombudens utbildning och kompetensutveckling.

Länsstyrelserna fick uppdraget att fördela statsbidraget till kommunerna efter ansökan samt att samarbeta med Socialstyrelsen i frågor gällande uppföljning, utvärdering och tillsyn. I detta skulle de svara för det lokala/regionala perspektivet.

Nedan följer av Socialstyrelsen fastställda riktlinjer avseende målgrupp, PO:s (personliga ombudets) arbetsuppgifter, avgränsning till andra yrkeskategorier samt attityder och förhållningssätt.

Kriterier för avgränsning av målgruppen:

- Personer med ett funktionshinder som innebär ett omfattande och långvarigt socialt handikapp som medför stora hinder för ett fungerande vardagsliv
- Personer som har komplexa behov av vård, stöd och service och som har behov av kontakt med socialtjänst, primärvård och/eller den specialiserade psykiatri (utan krav på diagnos) och andra myndigheter.

Huvudsakliga arbetsuppgifter för personligt ombud:

- Att tillsammans med den enskilde identifiera och formulera dennes behov av vård, stöd och service
- Att tillsammans med den enskilde se till att olika huvudmäns insatser planeras, samordnas och genomförs
- Att bistå och – om fullmakt finns – företräda den enskilde i kontakterna med olika myndigheter etc.
- Se till att den enskilde får vård, stöd och service utifrån egna önskemål, behov och lagliga rättigheter

Detta innebär att det personliga ombudet har rollen av mäklare, samordnare och advokat, vilket även påtalas som ombudets grundläggande funktion.

Avgränsning till andra yrkeskategorier:

- PO skall inte besluta om insatser (myndighetsutövning)
- PO skall inte överta huvudmännens ansvar för samordning av insatser från olika myndigheter, men se till att ansvariga huvudmän samordnar sina insatser.
- PO skall inte svara för behandling eller annan vårdinsats som ges enligt hälso- och sjukvårdslagen.

Personliga ombudet har en fristående ställning inom den kommunala organisationens ramar för att skapa trovärdighet i ombudsrollen.

Attityder och förhållningssätt:

- Den enskildes självbestämmande – PO skall stödja den funktionshindrade med resurser för att nå egna mål.
- Personkontinuitet – samma PO över tid.
- Långsiktighet/tålamod – en ”grundbult” för uppnå resultat med målgruppen.
- Nära relation – lära känna och etablera en förtroendefull relation innan mål formuleras och förändring påbörjas.
- Arbeta i den funktionshindrades naturliga miljöer.
- Flexibilitet i nuet – den funktionshindrades unika behov och aktuella funktionsnivå och hälsotillstånd är utgångspunkten för allt arbete.

4. Forskningsfältet

Eftersom verksamheter med personligt ombud är ganska ny som företeelse i Sverige är det ett relativt outforskat fält. Det sker dock en kontinuerlig uppföljning och utvärdering av de verksamheter som finns i landet som Socialstyrelsen ansvarar för. Jag hittade endast en rapport, *Mål och metoder – att arbeta som personligt ombud (2003)*, som var direkt användbar för min undersökning med fokus på yrkesrollen genom ett professionellt perspektiv. Utöver denna rapport kommer jag att presentera en lägesrapport för PO-verksamheterna och en uppföljning av PO-verksamheter med ett brukarperspektiv för att visa hur forskningsfältet ser ut.

4.1 Mål och metoder – att arbeta som personligt ombud (2003)

Denna rapport har tagits fram av Socialstyrelsen i syfte att systematisera erfarenheter gjorda av personliga ombud i den nya yrkesrollen. Den diskuterar och problematiserar funktionen personligt ombud och avser att presentera generella idéer om hur uppgiften personligt ombud kan hanteras. Rapporten bygger bl.a. på möten med ca 250 ombud under utbildningsdagar samt träffar med länsstyrelser och styrgrupper för verksamheter med personliga ombud.

Rapporten inleder med att beskriva vad personligt ombud är och lyfter problematiken med att denna nya yrkesroll lätt leder till missförstånd och förväxlingar. Personligt ombud blandas ihop med personliga assistenter, boendestödjare, kontaktpersoner och rehab-ombud. På grund av denna rollförvirring som kan uppstå blir det viktigt att enkelt och tydligt kunna besvara vad personligt ombud är för att undvika missförstånd i mötet med andra professionella. Det generella uppdraget för personliga ombud är att se till att den enskilde får sina behov tillgodosedda utifrån sina lagliga rättigheter. Ombudet bistår klienten i att återta makten över sitt liv, få ökad livskvalitet och ett mer självständigt liv. I detta kan ombudet ses som bärare av roller som pedagog, vägvisare, lots eller coach enligt rapporten. Följande beskrivning av yrkesrollen ges av ett personligt ombud i rapporten:

”jag fungerar som vägvisare, jag är den enskildes advokat, jag ska hjälpa till att som en mäklare föra samman resurser från olika håll”¹

Det personliga ombudet skiljer sig från andra yrkeskategorier runt personer med psykiska funktionshinder genom att ombudet inte har behandlingsansvar och utför ingen myndighetsutövning. Det som gör rollen speciell och är unikt i ombudets uppgift är följande punkter enligt rapporten:

- Klienten är uppdragsgivare och styr processen
- Klienten väljer ombudet, inte tvärtom
- Arbetet utgår från den enskildes behov och önsknings, inte från något behandlingsperspektiv
- Ombudet utgår från det friska och ser möjligheter, inte symptom, problem och begränsningar
- Ombudet utgår från upplevda behov, inte från diagnoser eller sjukdomsbilder

Enligt rapporten har ombudet ett trefaldigt uppdrag som består av att: bistå och stödja klienten, skapa kunskap om och förutsättningar för att utveckla det lokala arbetet i de offentliga organisationerna och uppmärksamma generella systemfel i uppgifts- och arbetsfördelning för dessa organisationer. En viktig uppgift är att se till att olika myndigheters insatser för den enskilde samordnas, följs upp och utvärderas. Detta innebär att ombudet är i ständigt samspel med och påverkar de olika offentliga organisationerna som redan har detta uppdrag.

Ombudet har alltså ett kortsiktigt och ett långsiktigt uppdrag som syftar till att förbättra livssituationen för de psykiskt funktionshindrade. Det kortsiktiga arbetet innebär att se till att den enskilde får de insatser som behövs av ansvariga offentliga organisationer. Det långsiktiga arbetet innebär att upptäcka systemfel och föra dem vidare så att de offentliga organisationernas resurser kan mobiliseras och en lyckad samordning av dessa kan ske. Detta

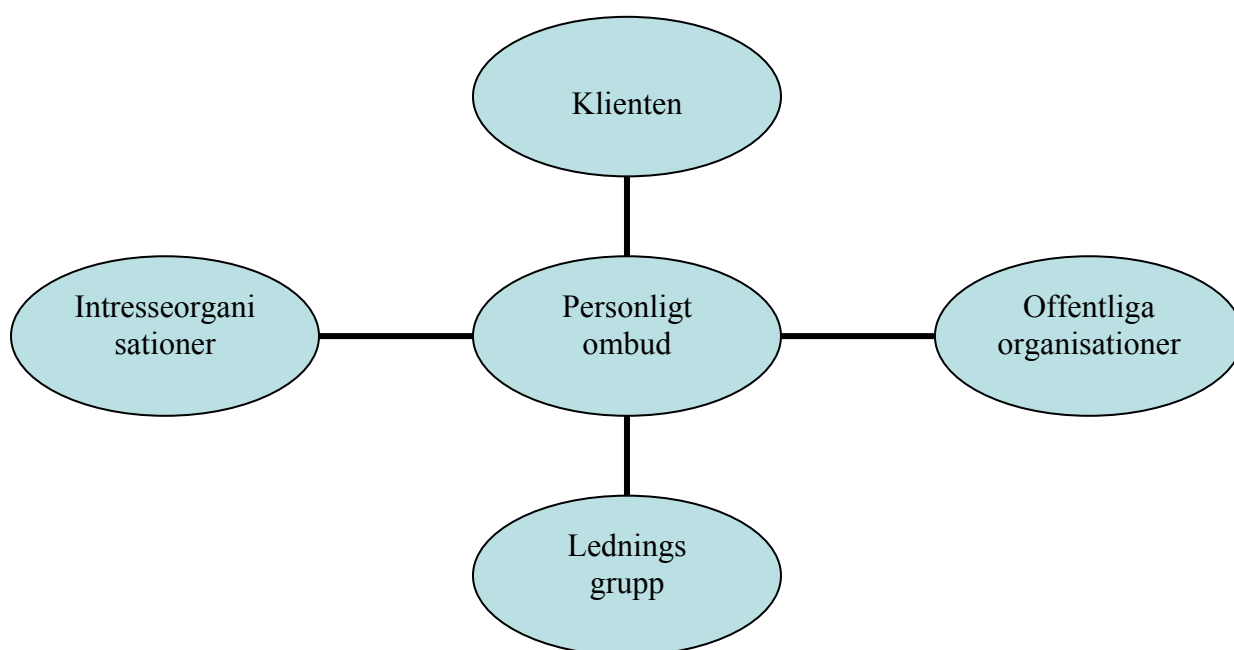
¹ Mål och metoder s.9

skulle innebära att personer inom målgruppen slipper falla mellan stolarna och att ombudsrollen skulle kunna avvecklas.

Följande utdrag ur rapporten ger en bra bild om den komplexitet som ombudets uppdrag innebär:

”För att arbetet ska kunna fungera effektivt och framgångsrikt måste man kunna agera på ett tämligen komplext lokalt arbetsområde, där aktörerna är ledningsgruppen, olika intresseorganisationer och anhöriga till psykiskt funktionshindrade samt alla de berörda offentliga organisationerna. Man ska arbeta fristående i förhållande till alla offentliga aktörer och agera som pådrivare. Samtidigt är man som ombud beroende av dessa organisationers medverkan och samspel för att lyckas i arbetet. Det kommer att ställa stora krav på ombud då det gäller att balansen mellan att ge efter och att driva på. Syftet är både att kortsiktigt tillgodose den enskildes behov och att långsiktigt kunna ha en relation med myndigheterna. På så sätt kan man tillgodose framtida klienters behov och dessutom påverka myndigheterna i deras sätt att arbeta gentemot psykiskt funktionshindrade”²

Det personliga ombudets arena består alltså av flera parter där ombudet skall fungera som spindeln i nätet. I rapporten ges följande bild över ombudets värld.



I rapporten understryks att det krävs ett fungerande samarbete med alla berörda offentliga organisationer för att ombudet skall uppnå framgång i klientarbetet. För att få till stånd detta behöver ombuden en ledningsgrupp som aktivt och systematiskt stödjer ombuden i deras arbete. En ledningsgrupp bör marknadsföra ombudens arbete inom de offentliga organisationernas värld samt ge ombuden legitimitet att agera på dessa arenor. I rapporten lyfts vidare vikten av att etablera förtroendefulla samarbetsrelationer med professionella

² Mål och metoder s.29

aktörer och även i detta har ledningsgruppen en viktig roll i att ge ombuden tillträde till väsentliga arenor så att ombuden kan få kontakt med rätt personer.

*”Relationen måste bygga på kunskapen om ombudets uppgift som pådrivare och representant för klienten. Risken är annars stor att man dras in i en kollegial samförståndslösning där organisationernas behov sätts före klientens... Risken för att ombudets fristående ställning hotas är inte obetydlig och kräver stor vaksamhet från ombudets sida och tydliga mandat från ledningsgruppen.”*³

Eftersom samarbete med de offentliga organisationerna är en så viktig del för att ombudet skall lyckas med sitt uppdrag ställer det vissa krav på ombuden enligt rapporten, nämligen:

- God kunskap om de olika organisationernas uppdrag, spelregler, regelverk, målgrupper och organisationskultur
- God förmåga att kommunicera och förhandla för att uppnå de mål som behövs för att klientens behov ska bli tillgodosedda
- God kunskap om hur man hanterar konflikter så att båda parter känner sig som vinnare när konflikten är löst
- God förmåga att tänka långsiktigt och taktiskt i tänkbara konflikter

4.2 Uppdrag att implementera, utveckla och utvärdera verksamheter med personligt ombud till personer med psykiska funktionshinder – Lägesrapport 2003 (Dnr 72-1704/2002)

Socialstyrelsen utkommer årligen med en lägesrapport om verksamheter med personliga ombud.

Enligt lägesrapport 2000 (Dnr 00-5752/2000) fanns det en ojämn kunskap om ombudens arbetsuppgifter och funktion i kommunerna och bristande samverkan mellan kommuner och mellan huvudmän inom kommuner. Socialstyrelsen gjorde bedömningen att det behövdes tid för att sprida mer kunskap och att verksamheter med personligt ombud skulle komma igång på allvar tidigast våren 2002.

I lägesrapporten 2001 (Dnr 01-5752/2001) har man tittat på hur många kommuner som har ansökt om statsbidrag för att starta verksamheter med personligt ombud. I december 2001 hade 238 (80 %) av landets kommuner ansökt och beviljats statsbidrag för 270 personligt ombud tjänster fördelade på 98 verksamheter.

Lägesrapporten 2002 (Dnr 72-1704/2002) presenterar den första kartläggningen av verksamheterna som bygger på enkätundersökningar gjorda bland ledningsgrupper, personliga ombud och klienter. Dessutom hade en undersökning gjorts av de 42 (ca 15 %) kommuner som inte hade ansökt om medel till att starta PO-verksamhet. Resultatet visade att en fjärdedel kunde tänka sig att ompröva beslutet och ansöka om statsbidrag för att starta en verksamhet, en fjärdedel sa absolut nej till att dra igång PO-verksamheter. Övriga kommuner kunde tänka sig att starta en verksamhet om finansieringen förbättrades och det vore möjligt med samverkan med en annan kommun.

³ Mål och metoder s.33

I lägesrapporten 2003 kommenteras resultaten enligt följande. Färre kommuner än förväntat har kunnat erbjuda personligt ombud till personer med psykiska funktionshinder. Detta på grund av att verksamheter har lagts ner och kommuner har dragit sig ur efter att ha ansökt om statsbidrag i samverkan med andra kommuner. Enligt rapporten har nedläggningar och hot om nedläggningar skapat oro bland ombud och klienter i landet. Socialstyrelsens bedömning är att det som hotar PO-verksamheterna är frivilligheten i det kommunala åtagandet att starta verksamheter och frånvaron av lagstiftning. Man påtalar även paradoxen i att nya verksamheter startas och att befintliga verksamheter ser ökade behov av ytterligare ombud samtidigt som verksamheter avslutas och hotas av nedläggning. I synnerhet finns en oro för nedläggningar i vissa delar av landet på grund av besparingsskäl i kommunerna. Socialstyrelsen avser i nästa rapport ta upp frågan om eventuell lagstiftning om personligt ombud.

”I Socialstyrelsens uppdrag ingår att följa hur verksamheten utvecklas och vilka effekter den får. Om det i uppföljningen visar sig att nuvarande lagstiftning inte är tillräcklig får regeringen ta ny ställning i denna fråga”⁴

I rapporten uppmärksammas att det finns svårigheter med att få ihop ledningsgrupper och att dess funktion är oklar. Det understryks att det är viktigt med en väl sammansatt ledningsgrupp, med representanter från viktiga myndigheter och intresseorganisationer som finns runt en person med psykiska funktionshinder, i synnerhet för att underlätta ombudens inträde till olika huvudmäns arenor. Kommuner med redan etablerad samverkan har haft lättare att få till stånd fungerande ledningsgrupper.

Enligt rapporten tillhör klienterna i verksamheterna målgruppen utifrån den definition som Socialstyrelsen har gjort av målgruppen för verksamheten. Kartläggningen av klienterna visar två olika grupper; klienter med ett tydligt och begränsat uppdrag och klienter med omfattande önskemål och komplexa behov. Den första gruppens klienter har i regel en kort kontakt, högst tre månader, med ombuden medan den andra gruppens klienter blir mer långvariga i verksamheterna.

4.3 Personligt ombud för personer med psykiska funktionshinder – en sexårsuppföljning av tio försöksverksamheter (2004)

I denna uppföljning studeras effekterna för de psykiskt funktionshindrade. Studien har ett renodlat brukarperspektiv. Uppföljningen pekar på positiva förändringar i brukarnas livssituation. Man förespråkar för studiens resultat som relativt generaliserbara utifrån att de 176 klienter som deltagit i undersökningen är i stort sett representativa för en nationell grupp av 43 000 personer med psykiska funktionshinder som identifierades av Socialstyrelsen i en uppföljning av psykiatireformen. En styrka sägs också vara att klienter från alla försöksverksamheter har deltagit, inklusive verksamheterna i Borås och Vänersborg som senare blivit nedlagda.

Följande resultat presenteras i uppföljningen:

- förbättringar i den psykosociala funktionen beträffande daglig sysselsättning och sociala relationer.

⁴ Lägesrapport 2003 (Dnr 72-1704/2002) s.15

- Stöd vid daglig sysselsättning och boende, eller stödinsatser enligt LSS.
- Minskat socialt stödbehov som daglig sysselsättning, sociala kontakter och tillgång till sociala förmåner.
- Väsentlig minskning av psykiatrisk slutenvårds- och öppenvårdskonsumtion.
- Mindre uttalade psykiatriska besvär och bättre upplevd livskvalitet.
- Ett större socialt nätverk gällande både nära och sociala relationer.

”Sammantaget pekar de här resultaten på att personligt ombud varit en viktig faktor för att förändra deltagarnas hälsa och sociala situation. Även om avsaknaden av jämförelsegrupper begränsar säkerheten i slutsatserna, förefaller det osannolikt att så många positiva förändringar inom så många områden, både kliniska och sociala, skulle kunna hänföras till ett naturalförlopp eller vara slumpmässiga.”⁵

5. Teoretiska ramar

Jag kommer att använda mig av olika typer av teorier som redskap i analysen av undersökningsresultaten. Jag tänker använda ett organisationsteoretiskt perspektiv med utgångspunkt i teorin om gräsrotsbyråkrater och gränsöverbyggande personal för att se hur yrkesrollen personligt ombud kan förstås utifrån dem. Dessutom kommer jag att studera en viktig del i yrkesrollen som handlar om bemötande, med utgångspunkt i teorier av BlomdahlFrej och Buber. Tyngdpunkten kommer att ligga i dessa teoretiska perspektiv men jag kommer även att beröra teorin om empowerment. Eftersom empowerment utgör en viktig del i verksamheter med personliga ombud är det relevant att det uppmärksammas i denna undersökning men det kommer inte att vara lika framträdande i analysdelen som de övriga teorierna.

5.1 Gränsöverbyggande personal och gräsrotsbyråkrater

Roine Johansson använder begreppet gränsöverbyggande personal i *Modern sociologisk teori* (2001). Enligt honom kan organisationer ses som förbindelselänken mellan individ och samhälle och betraktas som en speciell form av mänsklig interaktion. En organisation är inget handlande subjekt utan behöver individer för att kunna interagera med sin omgivning. Dessa individer som agerar i organisationens regi genom att skapa och upprätthålla relationer med omvärlden kallar Johansson för gränsöverbyggande personal. Enligt Johansson blir relationer mellan organisation och annan part en trepartsrelation om man ser ur gränsöverbyggarens synvinkel, nämligen en relation mellan den uppdragsgivande organisationen (ofta arbetsgivaren), gränsöverbyggaren och den utomorganisatoriska aktören (t.ex. klient, kund). Gränsöverbyggaren agerar alltså både som en individ och som en representant för sin organisation. Relationerna blir oftast mer snäva och förutsägbara än sociala relationer i allmänhet. Den personliga dimensionen i relationen tenderar att bli en illusion eftersom

”... organisationsrepresentanter kan inte agera spontant utan måste följa regler och rutiner, kontrollera behörighet, förankra beslut, fråga chefen, kolla med den ekonomiskt eller juridiskt ansvarige, ta hänsyn till tidsgränser, eller något liknande.”⁶

⁵ Personligt ombud för personer med psykiska funktionshinder 2004, s.36

⁶ Engdahl 2001, sid.215

Eftersom gränsöverbyggande personal har direkta kontakter med människor i sitt arbete, t.ex. i form av klienter, blir deras arbete svårövertakat och svårt att regelstyra i detalj eftersom de utsätts för påtryckningar och krav. För att kunna utföra sitt arbete har gränsöverbyggarna viss grad av eget handlingsutrymme men samtidigt krävs viss kontroll för att se till organisationens intressen. Kontrollen kan byggas in i organisationsstrukturen genom regler och rutiner för arbetets utförande eller i organisationsmedlemmarna genom att skapa företagskultur med värderings- och attitydpåverkan. Den senare formen av kontroll är att föredra eftersom en företagskultur som antas av de anställda får dem att vilja agera enligt organisationens intressen istället för att enbart följa regler och direktiv. Trots att det krävs någon form av kontroll kan det se väldigt olika ut eftersom gränsöverbyggarna arbetar under så olika villkor med olika grad av handlingsutrymme. Gränsöverbyggaren kännetecknas av att denne ingår i en trepartsrelation, men graden av handlingsutrymme som innehas bestäms av arbetsuppgifternas och parternas karaktär samt gränsöverbyggarens förhållande till parterna. Gränsöverbyggande personal kan ses som ett samlingsbegrepp som benämner alla organisationsmedlemmar som har kontakter med omvärlden och ingår i trepartsrelationer. Gräsrotsbyråkraterna är en speciell typ av gränsöverbyggare som enligt Johansson är den mest kända kategorin av gränsöverbyggande personal. Däremot är inte alla gränsöverbyggare gräsrotsbyråkrater. Statsvetaren Michael Lipsky är den som har utarbetat teorin om gräsrotsbyråkrater och gräsrotsbyråkrati är en översättning av Lipskys ”street-level bureaucracy”. Roine Johansson studerar fenomenet i sin avhandling *Vid byråkratins gränser* (1997). Med gräsrotsbyråkrater avses offentligt anställda tjänstemän som har direktkontakt med medborgarna i sitt arbete och stor handlingsfrihet i utförandet av sina arbetsuppgifter. Det centrala är arbetet med och relationen till klienten. De offentliga organisationer som skall tillhandahålla vård, stöd och service till personer med psykiskt funktionshinder kan ses som gräsrotsbyråkratier.

Enligt Johansson utgår följande svenska definition av gräsrotsbyråkrater från Lipskys definition:

*Den offentliga byråkratins yttersta kapillärer, de byråkrater som svensken möter i alla slags offentliga situationer och de som längst ner i de offentliga hierarkierna skall verkställa det som politiker och högre myndigheter beslutat om*⁷

Lipsky utgår i sin teori om gräsrotsbyråkrater från att det existerar en konflikt mellan personligt och organisationsstyrt beteende hos gräsrotsbyråkraten. Förhållandet mellan gräsrotsbyråkraten och dennes överordnande bygger på inneboende motsättningar och gräsrotsbyråkraten är innehavare av vissa resurser som kan användas i försvar mot organisationens krav på byråkratiskt beteende. Gräsrotsbyråkraternas arbete kännetecknas av att de kan göra individuella tillämpningar av organisationens generella regler och direktiv i klientkontaktarna. De besitter alltså ett visst mått av delegerad handlingsfrihet. Lipsky betonar just handlingsfriheten och menar att den är så pass stor att gräsrotsbyråkraternas handlande i praktiken bestämmer den offentliga politikens utformning.

Johansson fokuserar däremot på begränsningarna och variationerna i handlingsutrymmet utifrån arbetsuppgifternas karaktär och organisationens utformning. Relationen mellan gräsrotsbyråkraten och klienten bestäms utifrån de organisatoriska ramarna inom vilken gräsrotsbyråkraten arbetar. En klientrelations kännetecken är den dubbla karaktären; dels en kontakt mellan två människor och dels en relation mellan organisation och klient.

⁷ Johansson 1997 s.16

Gräsrotsbyråkraten måste hantera dels klientens krav och dels organisationens krav. Klienten möter gräsrotsbyråkraten som en individ som vill ha service utifrån sina unika och individuella omständigheter. Organisationen däremot förutsätter och kräver att klienterna inte behandlas som individer. Detta innebär att gräsrotsbyråkraten måste anpassa individen till organisationen för att denne kan erhålla service, individen förvandlas därmed till en klient, ett ärende, ett fall. Johansson beskriver klienten som en organisatorisk konstruktion och konstruktionen sker på följande sätt:

*”individen förenklas till för organisationen hanterligt format genom att man bara fäster avseende vid sådana karaktäristika som faller innanför området för organisationens specialisering, och utifrån sina speciella egenskaper placeras sedan den blivande klienten i någon lämplig, av organisationen i förväg definierad och tillhandahållen, administrativ kategori. Först när det är gjort, när individen så att säga fått en byråkratisk identitet, är det möjligt för organisationen att ta sig an dennes ärende.”*⁸

5.2 Bubers och Blomdahl Frejs teoretiska perspektiv

Enligt Buber är det mellanmännsliga något som sker mellan två människor i nuet som kräver delaktighet av båda parter. Det viktiga är att inte göra sig till ett objekt eller objektifiera den andre. Det mellanmännsliga bygger på att människor meddelar sig med varandra på ett äkta sätt, sådana de är, utan att försöka ge sken av något annat. Buber talar om skillnaden mellan det som är och det som synes vara och att man ska sträva efter att leva utifrån sitt väsen utan skenbilder.

*Den främsta förutsättningen för ett äkta samtal är att var och en inför sin samtalspartner verkligen menar just denna andra människa. Jag upplever att hon till sin existens är en annan; att hon just på detta, för henne unika och särpräglade sätt till sitt väsen är annorlunda än jag. Jag accepterar den människa jag står inför, så att mina ord kan riktas med största allvar till henne, just till den hon är.*⁹

Endast genom att vara i omedelbar, okonstlad relation till den andre, genom att se medmänniskan som en helhet, en enhet och som något unikt, endast då kan den andre bli verkligt närvarande.

I *Jag och Du* (1997) utgår Buber från två grundord, nämligen ordparen ”Jag-Du” och ”Jag-Det” (Det kan också bytas till Hon eller Han). Det finns enligt Buber en avgörande skillnad mellan ”Jaget” i dessa två ordpar; ”Jag-Det” har världen som erfarenhet och kan ej uttalas med människans hela väsen medan ”Jag-Du” skapar relationens värld och relation är något ömsesidigt. Det finns en mångfald i ”Du” och ”Du” blir aldrig en erfarenhet. Erfarenhet är det samma som ”Du”-avstånd.

*”Mellan Jag och Du står intet syfte, intet begär och intet föregripande... Varje medel är ett hinder. Endast där alla medel fallit bort sker mötet.”*¹⁰

⁸ Johansson 1997 s.51

⁹ Buber 1995 s.43

¹⁰ Buber 1997 s.18

Blomdahl Frej, som skriver om relationens betydelse i *Social omsorg och socialpedagogik* (1998), har ett socialt-humanistiskt perspektiv på social omsorg och socialpedagogik. Hon bygger på Bubers socialfilosofi och hävdar att relationen är det främsta arbetsredskapet mellan omsorgstagare och omsorgsgivare. Hon gör åtskillnad mellan behandlingsrelationer, som oftast äger rum i speciella rum och situationer medan relationer i socialt omsorgsarbete äger rum i hemmiljö eller andra vardagsmiljöer. Härmed, menar Blomdahl Frej, finns det tydligare avgränsningar mellan det professionella och det allmänmänskliga i behandlingsrelationer än i relationer i socialt omsorgsarbete.

Man kan säga att det är frågan om en sorts relationer i gränslandet mellan professionellt relationsarbete, i form av psykoterapi och psykosocialt behandlingsarbete med dess utvecklade metodik, och vardagliga allmän- och medmänskliga relationer.¹¹

Blomdahl Frej gör anspråk på att presentera en teoretisk ram till det existerande spontana socialpedagogiken som tillämpas och bygger på förtroendefulla och vänskapliga relationer mellan omsorgstagare och omsorgsgivare. Blomdahl Frej utgår i detta från Bubers socialfilosofi och resonemang om "Jag-Du" och "Jag-Det" relationer. Enligt Blomdahl Frej kan "Jag-Du" relationen utgöra både mål och medel för att uppnå socialtjänstlagens mål om gemenskap och delaktighet i samhällslivet för äldre och handikappade.

"Jag-Du" relationen är den grundläggande mänskliga relationen och grunden för den mänskliga existensen. I relation till ett Du blir vårt jag till och relationen skapar gemenskap som ger helhet, sammanhang och mening i våra liv. Det kännetecknande för relationen "Jag-Du" är att man ser och bemöter varandra som hela människor, här och nu, i den aktuella livssituationen. "Jag-Det" relationen utmärks av ett subjekt-objekt förhållande där Duet blir ett ting som kan analyseras, behandlas och åtgärdas. Enligt Blomdahl Frej måste man i människovårdande yrken kunna pendla mellan dessa två relationstyperna där "Jag-Det" relationen står för professionell kunskap om den andre medan "Jag-Du" relationen står för det allmänmänskliga och medmänskliga inslaget som måste finnas med.

En omsorgsrelation kan inte enbart utformas som en statisk och ensidig subjekt-objekt relation eller utifrån enbart ett mål-medel tänkande. Jag-Du relationen är ett mål i sig; medan Jag-Det relationer används som medel för att uppnå ett mål; mer eller mindre medvetet i våra vardagliga relationer, men medvetet och metodiskt i de flesta professionella relationer inom vård och socialt arbete... Om vi i grunden ser en människa som ett Du, kan vi tillfälligtvis eller i vissa avseenden förhålla oss till henne som till ett Det, utan att generellt göra henne till ett objekt. Vi ser subjektet i objektet och försöker då, så snart och ofta som möjligt, framkalla subjektet och förhålla oss till omsorgstagaren som person¹²

Blomdahl Frejs uppfattning är att det finns ett större utrymme för "Jag-Du" relationer inom social omsorg och socialpedagogik än i t.ex. socialtjänstens individ- och familjeomsorg. Hon hävdar att det är viktigt att det finns utrymme för "Jag-Du" relationens utveckling om man strävar efter att bemöta omsorgstagare som personer och inte som ärenden eller fall.

¹¹ Blomdahl Frej /Eriksson 1998 s.22

¹² Blomdahl Frej/Eriksson 1998 s.24

5.3 Empowerment

I Socialstyrelsens sexårsuppföljning av försöksverksamheterna med personligt ombud hävdas att empowerment

”har en central anknytning till både allvarligt psykiskt funktionshinder som samhällsmedborgare och deras relation till vård- och stödsystemet.”¹³

När man läser i Socialstyrelsens rapport *Mål och metoder* om ombudets uppdrag blir det tydligt att empowerment är av central betydelse i verksamheter med personliga ombud. Enligt rapporten är det ombudets uppgift att gå in där andra misslyckas och agera för att den enskilde kan få ett mer självständigt liv med ökad livskvalitet och framförallt hjälpa individen att återta makten över sitt eget liv. Empowerment innebär just att ta makten över sitt eget liv. Empowerment är ett begrepp som benämner både en teori och en metod och huruvida det är det ena eller det andra finns det olika åsikter om. I *Social work and empowerment* definieras empowerment som:

”the means by which individuals, groups and/or communities become able to take control of their circumstances and achieve their own goals, thereby being able to work towards helping themselves and others to maximise the quality of their lives.”¹⁴

Empowerment ses vidare som en teori som beskriver hur människor tillsammans kan ta kontrollen över sina liv och en metod som används av socialarbetare med målsättning att öka makten hos svaga grupper av människor (Adams 2003).

Enligt Nyqvist Cech, i *Social omsorg och socialpedagogik* (1998), talar man om empowerment när man beskriver svaga grupper i samhället som förändrar och förbättrar sin livssituation genom att ta makten i egna händer. Han ger även följande mer ingående definition av empowerment i antologin *Social omsorg och socialpedagogik*:

Empowerment kan förknippas med begrepp som maktgörande, bemäktigande och delaktighet. Ordet ”empower” betyder att ge makt eller att ge möjlighet. I ordet ”empowerment ” ingår dessutom en innebörd av att man ”tar” makten tillsammans i grupp eller enskilt, dvs. man antas vara individer som själva är kapabla att styra och bestämma över sina egna liv¹⁵.

Att arbeta med empowerment innebär att man hjälper enskilda individer eller grupper i maktövertagandet, vilket innebär att makten ges av en individ eller organisation som besitter en maktposition. Det kan ses som väldigt paradoxalt och det finns de som hävdar att makten måste erövrats på egen hand. Makt ingår som ett självklart begrepp i empowerment och ska förstås som både befriande och förtryckande. Istället för att endast se makt som något negativt är det viktigt att fokusera på hur personer påverkas av makten som de utsätts för (Payne 2002).

¹³ Personligt ombud för personer med psykiska funktionshinder 2004 s.13

¹⁴ Adams 2003 s.8

¹⁵ Blomdahl Frej/Eriksson 1998 s.77

6. Metoder och genomförande

6.1 Metodologiska ställningstaganden

Redan i inledningsskedet av uppsatsarbete hade jag en tanke om att utgå från en kvalitativ ansats men att använda mig av både kvantitativa och kvalitativa metoder vid datainsamling. Kombinationen av metoder som härrör från två olika vetenskapsteoretiska riktningar ger undersökningen både djup och bredd och enligt Svenning (1999) är det rimligt att använda sig av olika metoder och låta dem komplettera varandra.

Jag har valt att göra en enkätundersökning som ger möjligheten att nå ett större antal informanter och en intervjuundersökning som möjliggör en fördjupning i frågeställningarna. Det hade varit svårt att angripa frågeställningarna med endast kvantitativa metoder, däremot utgör enkätundersökningen ett bra komplement till den kvalitativa intervjuundersökningen genom att den styrker intervjuresultaten och ger därmed undersökningen en större trovärdighet.

6.2 Datainsamlingen

Det empiriska materialet som ligger till grund för denna uppsats kommer från en verksamhet med personliga ombud i Ale, Kungälv och Stenungsund. Datainsamlingen gjordes våren 2005 i syfte att utvärdera verksamheten, en utvärdering som av olika skäl inte blev genomförd. Utgångspunkten för denna uppsats är samma material vilket innebär att en del av utvärderingsuppdraget täcks. Denna uppsats gör däremot inga anspråk på att vara en utvärdering och därför har frågeställningarna medvetet gjorts mer allmängiltiga och intervjuvaren är snarare illustrerande än beskrivande av en specifik verksamhet.

Verksamheten som utgör studieobjektet har varit igång sedan januari 2002 och driften sker genom samarbetsavtal mellan kommunerna Ale, Kungälv och Stenungsund samt de psykiatriska klinikerna i Kungälv och NU-sjukvården. Tre personer är anställda som personliga ombud i varsin kommun och de arbetar i hela området över kommungränserna. Ombudens arbete leds av en styrgrupp bestående av en representant från vardera kommunen, en representant från vardera Kungälvs samt NU-sjukvårdens psykiatriska klinik, en representant från vardera RSMH (Riksförbundet för social och mental hälsa) och IFS (Intresseföreningen för Schizofreni och andra psykosjukdomar). De personliga ombuden ingår som fullvärdiga medlemmar i styrgruppen. Styrgruppens uppgift är utöver att leda ombudens arbete, att bygga broar, skapa helhetssyn, hitta gränsöverskridande lösningar och skapa samverkansmöjligheter mellan olika aktörer.

Jag har fått tillgång till följande verksamhetsmaterial; ansökan till Länsstyrelsen, årliga verksamhetsberättelser, arbetsmodell och verksamhetsbeskrivning. Utöver detta material har jag tagit del av det avtal och beslut som ligger till grund för verksamheten. Det empiriska materialet utgörs av verksamhetsmaterial, intervjuer och en enkätundersökning.

6.3 Intervjuerna – urval och genomförande

För intervjuerna utarbetade jag tre frågeformulär; en till medlemmar i styrgruppen, en till de personliga ombuden och en till de professionella aktörerna i de omkringliggande

organisationerna. Intervjuguiden som användes vid intervjuer med professionella aktörer bygger på enkäten. Jag gjorde halvstrukturerade intervjuguiden som bygger på frågeområden eller teman. Intervjuguidens syfte var att ge ramarna för intervjuerna, vilket innebar att de var varken öppna samtal eller strikt styrda av strukturerade frågeformulär.

När det gäller urval och kvalitativa undersökningar är det alltid fråga om ett selektivt urval av studieobjekt enligt Svenning (1999) eftersom den kvalitativa undersökningens syfte är att exemplifiera och inte att generalisera. Vid urvalsförfarandet har jag gått tillväga på följande sätt. Ursprungligen valde jag att göra tre intervjuer för att studera yrkesrollen inifrån, jag ville ha ledningens och ombudens perspektiv. Jag utförde en intervju med verksamhetens tre personliga ombud, vilka intervjuades samtidigt vid ett och samma tillfälle dessutom intervjuade jag en styrgruppsledamot som representerade psykiatrin och en styrgruppsledamot som representerade en intresseorganisation. Intervjun med representanten för intresseorganisationen utfördes utan tillgång till bandspelare. Vid återupptagande av uppsatsarbetet upptäckte jag att anteckningarna som gjordes vid intervjun aldrig blivit ordentligt renskrivna så jag valde att bortse från det materialet på grund av bristande tillförlitlighet. Denna del av undersökningen som utgör inifrånperspektivet bygger därmed på intervjun med ombuden och intervjun med representanten för psykiatrin.

För ett utifrånperspektiv på yrkesrollen behövde jag professionella aktörer inom organisationer i undersökningsområdet som arbetade med personer med psykiska funktionshinder och hade haft arbetskontakt med personligt ombud. Min tanke var att genomföra 3-6 intervjuer med professionella inom socialtjänst, psykiatri, försäkringskassa och arbetsförmedling i kommunerna Ale, Kungälv och Stenungsund. För att finna lämpliga informanter tog jag hjälp av de personliga ombuden i verksamheten och fick på så sätt ihop 20 möjliga informanter för intervjuer inom alla organisationer förutom försäkringskassan; 9 i Ales kommun, 6 i Kungälvs kommun och 5 i Stenungsunds kommun.

Utifrån detta underlag gjorde jag ett strategiskt urval för att få en spridning i olika yrkeskategorier i olika kommuner. Jag kontaktade personerna på namnlistan och rundringningen resulterade i att jag fick ihop sju informanter för intervjuer. En handläggare inom socialtjänsten, en sjuksköterska inom psykiatrin i Kungälv, en sjuksköterska inom psykiatrin i Stenungsund, en överförmyndare, två handläggare inom socialtjänsten i Ale samt en handläggare inom arbetsförmedlingen som hade både Ale och Kungälv som arbetsområde. Jag informerade om tidsramarna för intervjun och informanterna fick bestämma tid och plats efter tycke. Frågeunderlaget förmedlade jag via mail minst en vecka före den inbokade intervjun så att informanterna hade möjlighet att förbereda sig, eftersom intervjun genomfördes under deras arbetstid. Genom att bända intervjuerna kan intervjuaren fullständigt fokusera på intervjusituationen men att inte föra anteckningar innebär att intervjuaren förlorar exempelvis den visuella informationen som inte syns på band (Kvale 1997). Jag bandade in alla intervjuerna, förutom en, efter erhållet samtycke och förde även en del anteckningar för att komma ihåg situationer eller utsagor som var särskilt intressanta. Vid bearbetningen av materialet insåg jag hur värdefull denna registrering var eftersom minnet lätt sviker. Bristande minnesförmåga ledde till bortfall av en intervju som utfördes utan bandspelare eftersom risken fanns att jag hade tillskrivit informanten utsagor som inte fanns vilket hade lett till ett falskt resultat. Jag utförde ingen transkribering av intervjuerna utan genomförde upprepade genomlysningar av det inspelade materialet under bearbetningsprocessen, varvid väsentliga och intressanta teman och utsagor utifrån frågeställningarna antecknades och citerades. I analysfasen kopplas teorin ihop med undersökningsresultaten då jag analyserar all insamlad, bearbetad empiri utifrån mina valda teoretiska begrepp.

6.4 Enkätstudien – urval och genomförande

Det är viktigt att noga tänka igenom vilken information man vill åt, vilka som skall besvara enkäten och hur frågorna skall formuleras. Svenning (1999) påpekar också att man bör ha en ganska klar uppfattning om vilken typ av svar man kan förvänta sig redan från början, att frågorna och svarsalternativen är så heltäckande som möjligt eftersom det inte går att göra korrigeringar i efterhand. Även Trost (1994) understryker vikten av att ha ett tydligt, preciserat syfte klart för sig innan man påbörjar arbetet med en enkät.

Enkäten utgör ett komplement till intervjuerna med de professionella inom andra organisationer och myndigheter och syftar till att ge en översiktlig bild av hur aktörerna förhåller sig till yrkesrollen personligt ombud. I konstruerandet av enkäten har jag till stora delar utgått från Trost. Enligt Trost bör man bl.a. undvika öppna frågor och följdfrågor i enkäter eftersom det försvårar bearbetningen av materialet. Detta på grund av oläslig handstil, svårigheter att förstå innebörden i det skrivna och helt uteblivna svar vilket innebär internt bortfall. Däremot bör en enkät avslutas med en öppen, kravlös fråga liksom personliga intervjuer avslutas med förfrågan om informanten har något ytterligare att tillägga (Trost 1994). Den färdiga enkäten hade en relativt hög grad av strukturering till största delen frågor med fasta svarsalternativ, ett fåtal följdfrågor som ansågs relevanta och en avslutande öppen fråga där informanten har möjlighet att kommentera enkäten.

Enkäten skulle besvaras av professionella aktörer inom organisationer i undersökningsområdet som tillhandahåller vård, stöd och service till personer med psykiska funktionshinder. Informanterna skulle med andra ord vara professionella som borde ha kunskap om de personliga ombuden, men de behövde inte ha kommit i kontakt med ombuden i sitt arbete. För att finna lämpliga personer att förmedla enkäten till tog jag hjälp utav styrgruppen för PO-verksamheten som gjorde ett urval utifrån de kriterier som jag hade lämnat och förmedlade enkäten till dessa personer. Detta resulterade i att jag erhöll enkätsvar av 16 informanter i Ale, Kungälv och Stenungsund med följande yrkesfördelning:

Psykiatrin:

Skötare	1
Sjuksköterska	3
Läkare	1
Kurator	1
Enhetschef	2
Enhetschef/Kurator	1

Socialtjänsten:

Handläggare:	3
Socialsekreterare:	3

Försäkringskassan:

Handläggare.	1
--------------	---

I bearbetningsfasen har jag inte genomfört någon avancerad kodning eller inläsning på grund av det lilla materialet. Enligt Trost (1994) är det inte nödvändigt när det rör sig om små material upp till 50 formulär utan det går bra att bläddra i enkäterna eller sortera dem i högar. Eftersom det inte fanns några påtagliga skillnader i svaren som kunde hänföras till viss yrkeskategori kommer jag inte att särskilja mellan dem i resultatredovisningen.

6.5 Validitet och reliabilitet

Att en undersökning har hög validitet innebär att den mäter just det som den har för avsikt att mäta. Man brukar skilja mellan inre och yttre validitet. Inre validitet handlar om kopplingen mellan teori och empiri i ett undersökningsprojekt medan yttre validitet har att göra med hur ett undersökningsprojekt i sin helhet kan förankras i vidare ramar, om möjligheterna till generaliseringar. Reliabilitet däremot handlar om huruvida undersökningsresultat är tillförlitliga, om samma undersökning kan utföras av annan person och ändå uppnå samma resultat. Kvantitativa hårddataundersökningar är mer precisa, de besvarar frågan ”hur många?”, resultaten möjliggör generaliseringar och de strävar efter reliabilitet och validitet. Kvalitativa mjukdataundersökningar är däremot mer sensibla och exemplifierande. De besvarar frågan ”varför?” och strävar efter validitet men inte nödvändigtvis reliabilitet (Svenning 2000).

Från början var meningen att jag skulle genomföra en utvärdering av verksamheten personligt ombud i Ale, Kungälv och Stenungsund men bestämde mig senare för att enbart fokusera på yrkesrollen personligt ombud. Hur påverkar detta validiteten, när ett undersökningsprojekt blir liggande och det insamlade materialet inte bearbetas och analyseras direkt? Har jag i denna undersökning mätt det jag hade som avsikt att mäta? Empirin har visserligen insamlats i syfte att utföra en utvärdering men frågeställningarna omfattade även yrkesrollen som utgjorde en stor del av projektet. Det faktum att det har förekommit en längre paus i arbetet kan utgöra ett hot mot validiteten. Samtidigt som det har varit en kraftansträngning att åter sätta sig in i materialet har pausen inneburit att jag har kunnat granska det med nya friska ögon. Det har inte varit enkelt alla gånger att hålla sig innanför ramarna för undersökningens syfte och få ihop alla delar. Det har varit en process och kopplingen mellan teori och empiri har fallit på plats under arbetets gång. Så mitt svar på frågan om jag mätt vad jag avsett att mäta blir ja – jag har mätt det jag har avsett att mäta och anser att denna undersökning har tillräckligt hög grad av validitet. Är mina undersökningsresultat generaliserbara? Jag har visserligen utfört ett flertal intervjuer och en enkätundersökning men anser inte materialet vara tillräckligt stort för att kunna hävda att resultatet är generaliserbart i stort. Min avsikt är att illustrera hur yrkesrollen kan upplevas. När det gäller reliabiliteten hade tillförlitligheten äventyrats om inte intervjuerna hade blivit bandade. Jag valde att bortse från en intervju som inte hade bandats eftersom jag gjorde bedömningen att den inte uppfyllde kravet på tillförlitligt material. Förekomsten av intervjuareffekter som exempelvis ledande frågor tror jag är oundvikligt men att ha materialet inspelat ger möjligheten till en kritisk granskning av sig själv som intervjuare vilket ökar tillförlitligheten. Jag tror inte att det är möjligt att genomföra två exakt likadana intervjuer men hade någon annan utgått från mina frågeformulär hade förmodligen resultatet blivit så gott som likadant. Detsamma gäller för enkäten som förmodligen är i ännu högre grad tillförlitlig eftersom den till största del innehåller fasta svarsalternativ och de öppna frågorna är tydligt besvarade med fullt läsbar handstil.

6.6 Etiska ställningstaganden

Enligt Vetenskapsrådet ställs fyra huvudkrav på forskning ur ett etiskt perspektiv. Dessa är informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet samt nyttjandekravet. Kvale utgår från tre etiska riktlinjer för forskning som rör människor och benämner dessa som informerat samtycke, konfidentialitet och konsekvenser (Kvale 1997). I denna undersökning har jag följt de etiska riktlinjer som ställs på forskning. Informanterna som deltagit i denna

undersökning har blivit informerade om projektet och deras del i det, informanterna har gett sitt samtycke till att medverka, informanterna i undersökningen är intressanta utifrån sin yrkesroll och presenteras därför inte med fullständiga personuppgifter, det insamlade materialet har enbart använts till denna undersökning och har inte kommit i händerna på obehöriga.

7. Resultat

Undersökningsresultaten är uppdelade i två delar. I 7.1 och 7.2 presenteras resultat från intervjuerna med personliga ombud och verksamhetsledning. Detta avsnitt utgör inifrånperspektivet och fokuserar på hur yrkesrollen upplevs inifrån verksamheten och hur man har gått tillväga för att uppnå legitimitet. I 7.3 redovisas resultatet av enkätundersökningen och intervjuer med andra professionella aktörer och utgör utifrånperspektivet – hur uppfattas yrkesrollen av utomstående professionella som har eller kan förväntas ha arbetskontakter med personliga ombud.

7.1 HUR SER MAN PÅ YRKESROLLEN INIFRÅN?

7.1.1 Hur ser ombuden på yrkesrollen?

När man läser om personligt ombud stöter man på flera olika roller som beskriver yrkesrollen som t.ex. brobyggare, grindöppnare, problemlösare, pådrivare, lobbyist, nätverksbyggare, språkrör, diplomat, förhandlare. Ombuden känner igen sig i alla dessa roller men vill lägga till budbärare – budbärare mellan systemet och klienten. Jag frågar om rollerna av advokat, mäklare och samordnare som enligt Socialstyrelsen är grundläggande för det personliga ombudet. De ser sig inte direkt som bärare av advokat- eller mäklarrollen. Däremot tycker de att samordnare är ett bra ord för att beskriva det personliga ombudet. De förklarar hur de ser sig själva som en mänsklig länk mellan personen och myndigheten. Tolk anser de också passa bra in på yrkesrollen. De fungerar som en tolk åt båda håll genom att förklara och tydliggöra både för klienterna och för de professionella.

Många gånger har klienterna svårt att förmedla sina känslor om de blir arga eller känner sig kränkta, i sådana fall får vi agera som språkrör eller diplomat i klientens regi och förhandla eller jämkla mellan myndighetspersonen och klienten.

Jag frågar om de känner sig trygga i yrkesrollen. Enligt ombuden är det en svårighet att hitta rollen för att man måste ställa om den hela tiden. Det är ett sökande hela tiden. Rollerna skiljer sig åt hela tiden eftersom klienterna är så olika med olika behov. Därför blir det svårt att känna sig varm i kläderna och luta sig tillbaka för att bara öva sig i yrkesrollen. Ombuden tror inte att den dagen kommer då de kan luta sig tillbaka.

7.1.2 Hur tror ombuden att deras yrkesroll uppfattas av andra professionella aktörer?

Ombuden tror att yrkesrollen kan upplevas som luddig av andra professionella hjälpare. De berättar att reaktionerna har varit olika när de har informerat om verksamheten. En del

professionella har känt sig trampade på tårna eftersom de har ansett att ombudens uppdrag finns redan i deras verksamhet. Därför har de inte velat ta till sig informationen eftersom de ansett sig redan göra arbetet.

– *Det finns säkert någon som är missnöjd med oss*, fick ombuden som svar vid ett informationstillfälle då ombuden frågade om ett eventuellt behov av personliga ombud. En del professionella har upplevt ombuden som hotfulla eftersom deras uppdrag består även av att hitta systemfel, medan andra har tyckt att detta är positivt.

7.1.3 Hur ser ombuden på den fristående rollen som det personliga ombudet har?

De anser att det är en fördel i klientarbetet att inte ingå i någon myndighet eftersom klienterna ofta har blivit kränkta och/eller är missnöjda med kommunen och de instanser som de varit i kontakt med för att erhålla vård, stöd och/eller service. Ombuden berättar vidare om hur de ser på den fristående rollen:

Det kan vara lite dubbelt. Det kan vara en framgångsfaktor men det kan också vara en nackdel att man blir väldigt ensam och att man blir bemött som person – inte som personligt ombud. Man blir Catherine, Sofia, Maria gentemot verksamheten och inte personligt ombud. Man blir jävla Catherine och inte jävla sockärring (skratt). Det är lite skillnad, det blir mer personligt och det är väl det som är utsattheten i yrket. Ibland kan man sakna ramarna, om man är ute på hal is, ibland skulle man vilja ha mer ombonat om sig men då försvinner ju den här fristående rollen. Det är alltså väldigt dubbelt.

Enligt ombuden kan det även vara svårt för klienterna att förstå den fristående ställningen eftersom de är så vana vid att man tillhör någon myndighet. Det kan bli luddigt för klienten att förstå vad de som ombud får göra och inte göra och därför får de ofta förklara många gånger vad den fristående ställningen innebär.

7.1.4 Synen på yrkesrollen i verksamhetens ledning

Enligt informanten i styrgruppen är det personliga ombudets roll eller uppgift att:

”vara väldigt fristående och se till att behålla den fristående rollen, dom klienter de företräder ska inte bli hopblandade med oss andra, dom ska känna att det är på deras villkor. Får för mig att dom lyckats hyfsat med det”

De ska kunna ta sig fram i den offentliga djungeln av organisationer, människor, regler och paragrafer. Informanten kan själv känna att hade han fått lov att jobba friare hade han nått mycket längre. Ombudet ska driva klienternas intresse och göra det fritt. De ska även kunna vara smidiga. Informanten kan tänka sig att ombuden skulle kunna bli lite bittra ”pain in the ass” för organisationerna. De bör vara så pass smidiga och ha förmågan att prata med folk och kunna förklara för klienter t.ex. att vården är så här dålig, man får inte den hjälpen du efterfrågar, så här ser det ut. Enligt informanten är personer med psykiska funktionshinder en målgrupp som har myndighetsrädsla, dåliga erfarenheter av t.ex. psykiatri och socialtjänsten. Det finns en dubbelhet i dessa organisationer; man vill hjälpa dessa personer men samtidigt finns tvångsaspekten. Många personer i målgruppen har svårt att handskas med detta. Det ligger även i sjukdomens natur att man inte ser sitt eget hjälpbehov eller att hjälpen som

erbjuds passar inte. Dessutom är organisationer som Psykiatrin väldigt fyrkantiga med fasta tider och regler. Personer i målgruppen klarar inte av dessa ramar och det leder till att de blir brända. Behovet av personliga ombud har funnits, finns och kommer alltid att finnas enligt informanten.

Informanten har jobbat med svårt psykiskt sjuka i över 25 år och vet att det är svårt och tungt. Arbetet som personligt ombud kräver stor energi, engagemang och ork. Det vore svårt om inte omöjligt att klara detta själv tror informanten. Det skulle bli problem i längden, inte bara kvalitetsmässigt utan skulle förmodligen leda till sjukskrivningar, utbrändhet. Det är svårt att ensam behöva uppfinna vad och hur man bör göra, tungt känslomässigt om man inte har någon att bolla med. Kan tänkas att verksamheten börjar leva sitt eget liv, eftersom ombuden påverkar sitt jobb väldigt fritt. De skulle kunna gå utanför målgruppen t.ex. men informanten har ej upplevt att det varit så hittills även om han någon gång undrat om de haft rätt klienter. Att ombuden gör att en del personer får gräddfilen i verksamheterna, klienterna får ombuden engagerade för sig, det kan förvisso vara bra eller dåligt. Beror på hur man ser på det. Att ombuden inte orkar, det är ett krävande arbete. Det har varit intensivt med t.ex. utvecklingsarbete kring yrkesrollen. Ibland hör man att de skulle vilja fokusera mer på klientarbetet. Informanten tror att verksamheten fungerat bra på grund av en öppen relation mellan ombuden och styrgruppen, ombudens engagemang och styrgruppens engagemang och prestigelösheten.

7.1.5 Resultatsammanfattning

Det finns ett flertal roller som kan användas för att beskriva yrkesrollen personligt ombud vilket tyder på en komplexitet. Ombuden känner igen sig i alla roller jag nämner men väljer själva att använda följande roller för att beskriva sin yrkesroll; budbärare, tolk, språkrör och diplomat. Av rollerna advokat, samordnare och mäklare, som enligt socialstyrelsen utgör den grundläggande funktionen, är samordnarrollen den som ombuden känner igen sig i. Att yrkesrollen är komplex och inte helt enkel bekräftas när ombuden berättar hur de står inför ett ständigt sökande av yrkesrollen. Rollen förändras hela tiden eftersom klienterna är så olika med olika behov och det går inte att luta sig tillbaka i en färdig yrkesroll och öva sig i den. Ombuden tror även att deras yrkesroll kan uppfattas som luddig av andra professionella och de har stött på både positiva och negativa reaktioner när de informerat om sin verksamhet. Identifiering av systemfel som ingår i ombudens uppdrag har exempelvis upplevts som både hotfullt och positivt. Ombuden kan se både för- och nackdelar med den fristående rollen, att inte ingå i någon myndighet. Den fristående ställningen är en stor fördel i klientarbetet eftersom klienterna ofta är missnöjda med och har blivit kränkta av olika instanser. Nackdelen, när ramarna av en större organisation saknas, är att ombuden blir mer utsatta genom att ombuden ofta blir bemötta som personer och inte som professionella. Klienterna kan dessutom ha svårt att förstå innebörden av den fristående ställningen eftersom de är så vana vid att professionella ingår i en myndighet. Informanten i styrgruppen betonar vikten av den fristående ställningen för att klienterna ska känna att personliga ombudet arbetar på deras villkor. Målgruppen psykiskt funktionshindrade har en myndighetsrädsla och dåliga erfarenheter av organisationerna som tillhandahåller vård, stöd och service. De har svårt att klara av organisationernas fyrkantighet och kombinationen av tvång och hjälp. Därför är det viktigt att det finns personliga ombud som inte är knutna till dessa organisationer utan kan fritt driva klienternas intressen. Enligt informanten beror verksamhetens framgång på engagemang, prestigelöshet och öppna relationer mellan ombuden och styrgruppen. Svårigheter som skulle kunna uppstå hänger samman med den fristående ställningen som

ombuden har. Eftersom ombuden har så fria händer finns risken att verksamheten börjar leva sitt eget liv, att ombuden går utanför målgruppen eller särbehandlar vissa klienter.

Resultaten visar att den fristående ställningen är utmärkande för det personliga ombudet och att det utgör yrkesrollens styrka och svaghet. Den nya yrkesrollen kräver stor flexibilitet av ombuden eftersom den är så föränderlig och därför är det svårt att finna sig till rätta i den. Den fristående ställningen är en förutsättning för att lyckas i klientarbetet samtidigt som det innebär en sårbarhet att inte ha tydliga ramar kring yrkesrollen och en större organisation att luta sig mot. Detta innebär att ombuden själva bär ett stort ansvar att hålla sig innanför ramarna för sitt uppdrag.

7.2 LEGITIMITET

7.2.1 Hur har personliga ombuden gjort sig kända?

I januari 2002 startar personligt ombud sin verksamhet i Ale, Kungälv och Stenungsund och därmed introduceras en ny yrkeskategori i dessa kommuner. Enligt årsrapport 2002 informerades 57 olika myndigheter genom möten eller sänt material. Ombuden delade ut 600 broschyrer om sin verksamhet och träffade ca 400 personer under informationsträffar. Informationsarbetet fortsatte även följande år. Enligt årsrapport 2003 delades ca 900 broschyrer till olika verksamheter och allmänna platser som t.ex. apotek och bibliotek.

”Vetskapen om att verksamheten finns börjar så sakta sprida sig, men vi märker att vi för många fortfarande är okända. Vi anser därför att det är viktigt att vi fortsätter att informera kring verksamheten...”¹⁶

2004 sker informationsarbetet främst indirekt genom utdelning av broschyrer eftersom klientarbetet tar allt större tid. Direkt information genom möten har skett då detta har efterfrågats av t.ex. diakonerna i Stenungsund och AMI i Kungälv. Informationsarbetet ses dock fortfarande som viktigt eftersom *”... vi märker att vi för många fortfarande är okända.”¹⁷*

När det gäller informationsarbetet tror ombuden att det kommer att fortsätta, behovet kommer att finnas kvar. Ett problem har exempelvis varit att kommunväxlarna inte har vetat om personliga ombudets existens. Detta har lett till att personer som har ringt till kommunväxeln och sökt efter personligt ombud har som svar fått att det inte finns. Ombuden berättar hur de lätt förväxlas med andra yrkesroller som t.ex. personlig assistent eller patientombud. När ombuden kommer i kontakt med nya instanser som inte känner till dem tar det mycket kraft och energi att behöva förklara sin yrkesroll och vad man jobbar med när förvirring uppstår. Ombuden talar om skillnaden av att ha ett väletablerat yrke som alla känner till. Kontakter man någon organisation och säger sig vara kurator för en viss person skulle alla veta vad det innebär säger ombuden, som personligt ombud förväxlas man med andra yrkesroller.

Styrgruppen lade ner mycket arbete vid verksamhetens början enligt informanten i styrgruppen. Ledamöterna fungerade som dörröppnare in i respektive organisation, visade för ombuden hur arenan såg ut, banade väg för ombuden och informerade i respektive

¹⁶ Årlig rapport från verksamheten Personligt Ombud 2003 2004-01-15

¹⁷ Årlig rapport från verksamheten Personligt Ombud 2004, 2005-01-14

organisation. Det var framförallt i början som informanten propagerade för verksamheten personligt ombud med informationsbrev med mera inom sin organisation för att hjälpa till att skapa legitimitet. Styrgruppens roll har ändrats ganska mycket sedan verksamheten kom igång ordentligt, numera är det mycket ombuden som styr vad som tas upp under deras möten. Enligt informanten är hans roll som representant för psykiatrin i styrgruppen, att vara bollplank för ombuden. Han hjälper med frågor som; hur gör man, vart vänder man sig, hur går det till i psykiatrens värld. Vad har man rätt till och vad har man inte rätt till. Han är en vägvisare.

7.2.2 Resultatsammanfattning

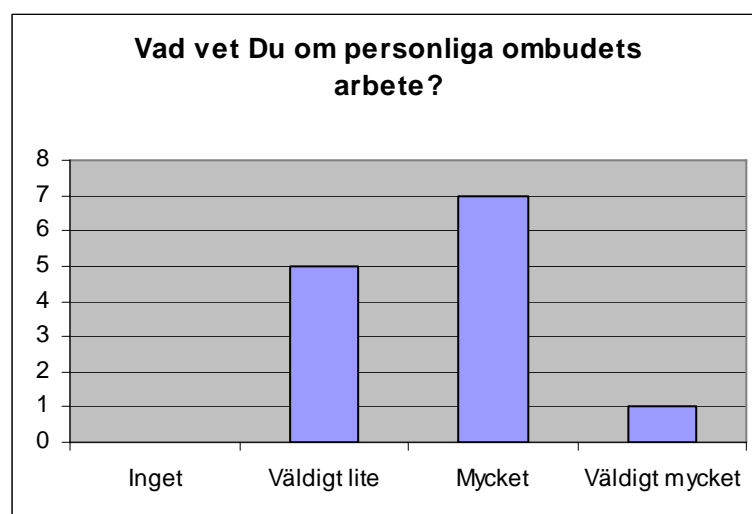
Intervjuundersökningen visar att det inte är helt enkelt att etablera sig som ny yrkeskategori. Det kräver mycket informationsarbete för att göra sig känd bland olika myndigheter och organisationer. Styrgruppen engagerade sig i legitimeringsarbetet mycket i början genom att informera och propagera för verksamheten inom sina organisationer. Personliga ombuden har informerat både direkt och indirekt under åren som de varit verksamma men är fortfarande okända för många och då uppstår ofta förvirring över vad ombuden gör. Denna problematik påtalas även i *Mål och metoder*, att det lätt skapas missförstånd i mötet med andra professionella på grund av rollförväxlingarna.

7.3 HUR UPPFATTAS YRKESROLLEN PERSONLIGT OMBUD AV ANDRA PROFESSIONELLA AKTÖRER?

7.3.1 Vilken kunskap finns om personliga ombudets arbete?

Enkätundersökningen:

Alla 16 informanterna som besvarade enkäten hade fått information om verksamheten personligt ombud i Ale, Kungälv och Stenungsund. Hälften av informanterna ansåg sig veta mycket medan andra hälften inte visste så mycket om ombudens arbete enligt diagram nedan.



Tre informanter hade gått utanför svarskategorierna och besvarat frågan skriftligt. En informant skriver *något*, en annan *tillräckligt* medan den tredje ger följande svar:

Något, kommer att få mer info genom föreläsning under våren, vilket är bra då behovet kan komma att växa.

Vissa aktörer har valt att kommentera frågan *Vad vet du om personliga ombudets arbete?* I två fall förtydligas svarskategori *mycket* med att man nyligen fått höra om verksamheten när de personliga ombuden varit och informerat på arbetsplatsen. En aktör kommenterar svaret *väldigt lite* med att information erhöles när verksamheten startade men har inte märkt av den så mycket sedan dess. En annan aktör som anser sig veta *väldigt lite* om verksamheten skriver:

De gör säkerligen långt mer än vad jag vet.

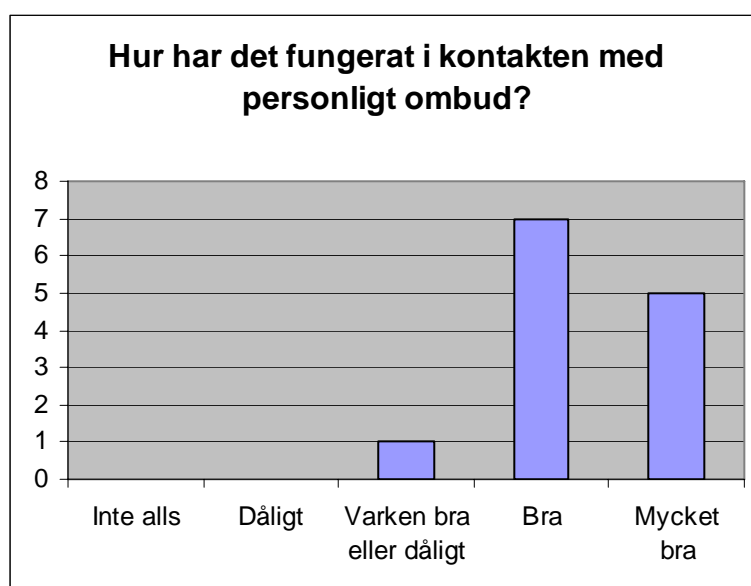
Intervjuundersökningen:

De professionella aktörer som intervjuades hade alla fått information om verksamheten personligt ombud. En utav informanterna hade bett om att få information efter att en av hans klienter sagt sig ha ett personligt ombud. Alla informanterna ansåg sig ha tillräckligt god kunskap om personliga ombudets arbete och de trodde även att kunskapen fanns inom respektive organisation hos de som borde veta om verksamheten och att de som jobbade med målgruppen visste väl vad personligt ombud var. En utav dem tyckte att ombuden hade marknadsfört sig bra och flera informanter trodde att det behövs en kontinuerlig information om verksamheten eftersom det är så pass nytt.

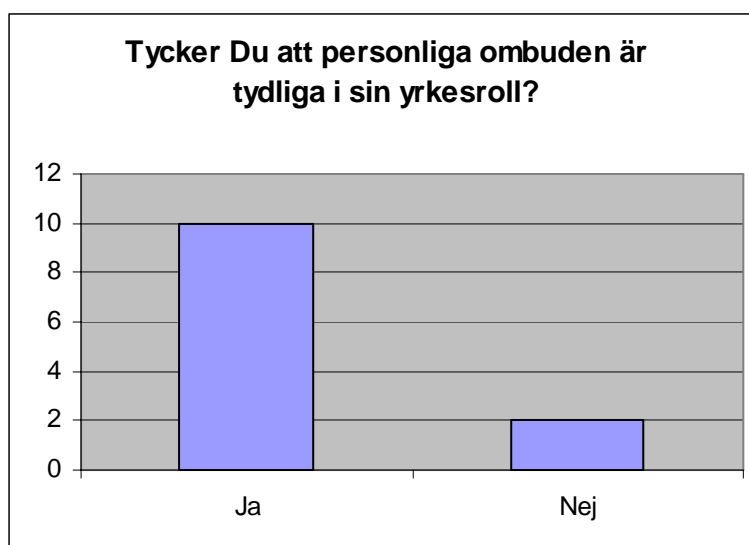
7.3.2 Hur uppfattas yrkesrollen av de professionella aktörerna?

Enkätundersökningen:

Tretton av sexton informanter i enkätundersökningen hade kommit i kontakt med personligt ombud i sitt arbete och tyckte i huvudsak att det hade fungerat bra i kontakten enligt diagram nedan.



Tio utav tretton aktörer som kommit i kontakt med ombuden ansåg dem vara tydliga i sin yrkesroll enligt diagram nedan. En informant hade inte besvarat frågan.



Tre aktörer som ansåg ombuden vara tydliga i yrkesrollen hade även valt att kommentera frågan enligt följande:

De arbetar som stöd till en grupp som har stora behov och oftast få personliga bra kontakter. Det finns en risk att de tar på och gör mer än de skall då personen nekar att ta hjälp från någon annan.

Jag har vid flera tillfällen blivit informerad om deras arbete och tycker mig förstå på vilket sätt de skiljer sig i sin roll från t.ex. oss.

Fungerar bra vid våra möten

Endast två professionella aktörer tyckte att ombuden var otydliga i sin yrkesroll. Den ene tyckte ändå att det hade fungerat bra i arbetskontakten. Den andre ansåg att arbetskontakten fungerat varken bra eller dåligt och kommenterade otydligheten i yrkesrollen på följande sätt:

Råd, stöd och samordning inte alltid tydlig, mer ett hinder för ombuden än en negativ upplevelse från klienter.

Intervjuundersökningen:

Informant A medverkade när verksamheten personligt ombud drog igång och ser det som en välbehövlig del i samhället. Han ser ombuden som goda medmänniskor och han tror att det krävs en oerhörd känsla för människor som har det svårt i samhället för att kunna jobba som personligt ombud.

”Det är inte ett enkelt jobb. Det är ju ett mellanting mellan ett kommunalt jobb och ett mer frivilligt jobb som går ut på att du ska avveckla din kontakt med människor som har det svårt på grund av sjukdomen. Det måste man vara medveten om.”

Jag frågar A vad de personliga ombuden gör som vård- och stödapparaten inte klarar av. Han ger följande svar:

”Ickemyndighetskontakten. Att man träffar svensson, om du förstår vad jag menar, att det finns någon annan än en myndighet när jag som sjuk behöver råd och stöd, som hjälper i kontakten med myndighetssverige om man använder det uttrycket. Där tror jag att de gör ovärderlig nytta. Plus att de klarar av att lyssna på människor som har det svårt.”

Enligt informant B känns det bra att ombuden finns och det är bra att de inte är inblandade i och färgade av verksamheterna inom organisationerna. B tycker att ombuden som hon har träffat är tydliga i sin yrkesroll, men hon har funderingar över gränssättningen gentemot klienterna.

”Jag kan ju ana en svårighet, det här med hur klarar man av att avsluta. Dom är ju så att säga inte behandlare som kan ställa krav på samma sätt som vi. Den här balansgången, att man faktiskt ska lämna. Hur länge kan man ha ett personligt ombud? Det kanske dyker upp problematik hela tiden. Finns det någon gräns?”

Informant C ger följande svar när jag frågar huruvida hon anser att ombuden är tydliga i sin yrkesroll:

”Nja, ibland kan det ju vara jättesvårt. Det är ju egentligen jättetydligt och när jag kontaktar dom försöker jag hålla mig till deras uppdrag. Men sen tycker jag att det är en positiv otydlighet det här att de också har sinne för att se att det kan finnas annat också som de behöver hjälpa till med. Det är ju så att dom kanske kommer nära patienten så att de kan upptäcka annat.”

C berättar hur personerna i målgruppen ofta är ensamma, har relationsproblem och svårt i kontakter med människor. Hon tycker det är bra att ombuden är bra på att lyssna och ge tid till klienterna. Myndighetspersonerna är ofta fyrkantiga och tillåter sig inte att ta den tiden, det blir en yrkesteknisk grej att inte lyssna när något faller utanför uppdraget. C tror inte att det räcker som ombud att kunna sina saker utan det gäller att ha en empatisk förmåga, utan att bli helt uppäten. Hon tror att det finns en risk att klienterna kan ta över eftersom ombuden kommer väldigt nära personerna de arbetar med, men hon säger:

Jag inbillar mig att de har känsla för att inte bli utnyttjade.

Informanterna D och E intervjuades samtidigt. De tycker att ombuden är tydliga i sin yrkesroll, vid de tillfällen de har varit i kontakt med ombuden har det varit självklart vad de gör. De talar om svårigheten med att få ihop den enskildes önskan och viljan med myndigheternas ansvar och möjligheter. Det kan bli komplicerat för ombuden ifall klienten tror att ombudet kan ändra på hur verkligheten ser ut. De har säkert ett förhållningssätt och får det att fungera men man kan undra hur de gör, säger de.

Informant F har goda erfarenheter av kontakterna med ombuden, hon säger att de inte är svåra att ha göra med, men hon har en del funderingar över yrkesrollen.

”Dom har ju en helt annan roll än vi som är myndighetsutövare. Jag tittar ju ibland på dom med mina ögon som myndighetsutövare där jag är väldigt strikt och noga med att hålla gränserna. Jag är myndighetsperson – jag är inte vän, jag är inte bekant. När jag tittar med dom ögonen kan jag ibland tänka – hur mycket vän blir man i den rollen? Och så tänker jag ibland – hur rätt eller fel är det? Det är ju en roll där man säkert blir väldigt mycket vän och hur lätt är det då att slussa vidare till nån som måste hålla gränserna tydligare? Hur lätt är det att släppa? Såna tankar och funderingar har jag.”

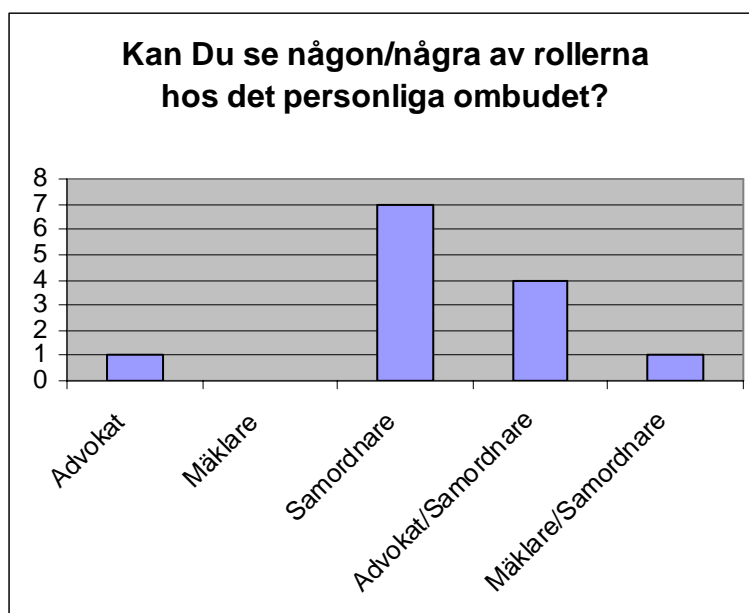
F säger att alla som jobbar med omvårdnad har ett eget behov att tillfredsställa också och det gäller att veta det, vara medveten om det och hantera det. Det är väldigt lätt att binda folk till sig. Hon tror att yrkesrollen kräver en väldig självinsikt och tydlighet. Informanten understryker att hon tror att ombuden klarar av att hantera svårigheterna, att de gör ett bra jobb.

Informant G anser att det finns en tydlighet i yrkesrollen åtminstone utifrån det ärendet som han har där ett personligt ombud är inkopplat. Han tror att ombuden bistår utifrån de enskilda individerna och att de fostrar klienterna och får dem att tänka om så att de kan nå sina mål. Han anser att det finns ett enormt behov av personliga ombud men har inte haft så mycket kontakt med ombuden.

7.3.3 Vilka roller ser aktörerna hos personliga ombudet?

Enkätundersökningen:

Enligt Socialstyrelsen är rollen av advokat, samordnare och mäklare grundläggande för yrkesrollen personligt ombud. Kan de professionella aktörerna se dessa roller? Jag ställde frågan i enkäten med möjlighet för informanterna att kryssa i för en eller flera roller.



Jag ville även ta reda på ifall aktörerna kunde se några andra roller hos ombuden. Tio informanter besvarade frågan om de kunde se andra roller hos ombuden enligt följande:

Företrädare, stödjure

Ja t.ex. kurator, socialsekreterare

Stöd för klienten

Ett stöd för klienten, vara ansiktet ut (kontakten).

Stödjande, ger trygghet, uppmuntran.

Ta kontakt med patienter som känner sig illa bemötta mm.

Tillfälliga insatser av terapeutisk karaktär.

Vet för lite för att kunna svara på detta.

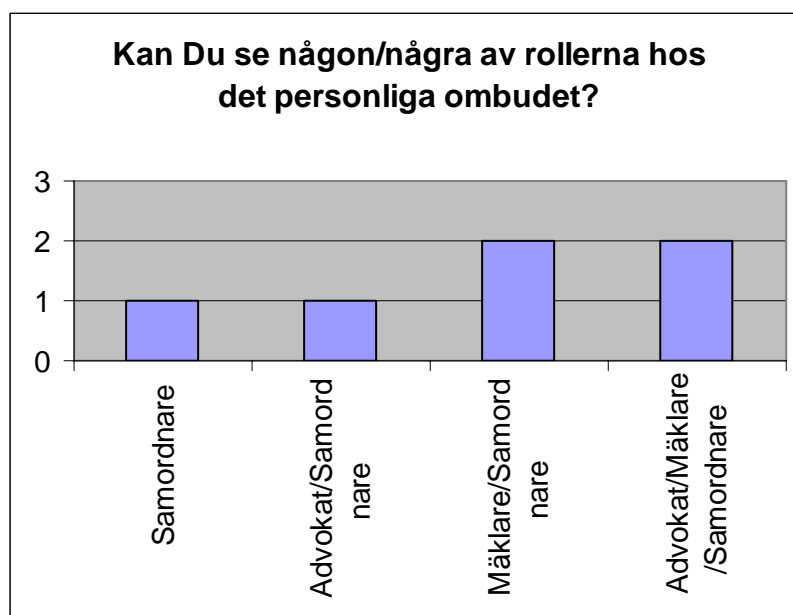
Nej. Framförallt råd och stöddelen fyller en mycket viktig funktion i patientens/klientens kontakter av professionell natur.

Ytterst komplicerad roll, viktigt att veta på vems uppdrag man agerar och vad man vill uppnå.

De två sista svaren kom från informanter som tyckte att ombuden var otydliga i sin yrkesroll.

Intervjuundersökningen:

Även de professionella aktörerna som intervjuades fick frågan om vilka av rollerna advokat, mäklare och samordnare de kunde se hos ombuden. Sex informanter svarade enligt diagram nedan, en av informanterna hade ingen uppfattning.



Jag frågade även om de kunde se andra roller hos det personliga ombudet och fick följande svar.

”Företrädare för personen. Dom ger ju ett stöd – stödperson.”

”Allmänna medmänskliga rollen, att någon lyssnar på deras vardagsbekymmer utan att bli hänvisad någon annanstans.”

”De har fungerat som den tysta bakgrunden, stödet.”

”Slussare”

”Företrädare”

”I någon mån fostrare, tillrättläggare”

7.3.4 Resultatsammanfattning

Enkäten och intervjuerna visar att de personliga ombuden har gjort sig kända. Alla professionella som besvarade enkäten och intervjuades hade erhållit information om verksamheten personligt ombud. Dock är kunskapsnivån om personliga ombudets arbete varierande. Intervjupersonerna ansåg sig ha tillräckligt god kunskap om personliga ombudets arbete medan enkätundersökningen visade en varierande kunskapsnivå, där ena hälften visste en hel del om ombudens arbete medan andra hälften ansåg sig ha mer begränsade kunskaper.

Resultaten av enkätundersökningen och intervjuerna visar att yrkesrollen är komplex och inte helt entydig. De grundläggande rollerna av advokat, mäklare och samordnare är inte så framträdande som man kunde tänka sig utifrån att de benämns som ombudets grundläggande funktion. Det är framförallt rollen av samordnare som är synlig enligt informanterna, vilket är rollen som ombuden själva känner sig mest igen i. Utöver dessa roller ser informanterna de personliga ombuden framförallt som stödjare eller företrädare, alltså i en roll där de står vid klientens sida. Jämför man med ombudens uppfattning om sin yrkesroll är skillnaden att ombuden såg sig själva i en roll där de står mellan klienten och systemet, som tolk eller länk. Intressant är att en informant ser ombuden som bärare av rollerna socialsekreterare och kurator, två befintliga yrkesroller som borde vara väl avskilda från personliga ombudets yrkesroll. Även intressant att en informant ser ombuden med en terapeutisk roll som inte heller tillhör yrkesrollen. Avgränsning gentemot andra yrkesroller är bland annat att personliga ombudet utför ingen myndighetsutövning eller behandling. Trots att yrkesrollen uppfattas på olika sätt anser majoriteten av informanterna i enkät- och intervjuundersökningen att arbetskontakterna med ombuden har fungerat bra och att de är tydliga i sin yrkesroll. Men det finns betänkligheter gällande yrkesrollen som handlar om klientrelationen. De pekar på skillnaderna mellan myndighetsrollen och personliga ombudets yrkesroll som befinner sig i gränslandet mellan offentligt och frivilligt uppdrag. I myndighetsrollen finns tydliga ramar vilket underlättar gränssättning, som en informant uttryckte saken – jag är myndighetsperson, inte en vän eller bekant. Myndighetsrollen innebär samtidigt en fyrkantighet och bristande flexibilitet. Friheten i ombudens yrkesroll gör det möjligt för ombuden ge klienterna tid och lyssna på dem och därmed upptäcka hjälpbehov som kan förbises av strikta myndighetspersoner. Detta uttalas som en positiv otydlighet i yrkesrollen. Informanterna ser att det kan bli svårt med gränssättning gentemot klienterna och att ombuden kan bli utnyttjade när det saknas tydliga ramar för yrkesrollen. De uttrycker en undran över hur mycket vän man blir i yrkesrollen och om det finns någon gräns för hur långt ombudens uppdrag sträcker sig.

Informanterna ser dock positivt på den nya yrkeskategorin och har en tro att ombuden klarar av att hantera de svårigheter som ligger i deras yrkesroll.

8. Analys

8.1 Yrkesrollen ur ett organisationsteoretiskt perspektiv

Personligt ombud är en yrkeskategori som kännetecknas av klientarbete och kan därmed räknas till kategorin gränsöverbryggande personal, dvs. anställda i en organisation som har kontakter med omvärlden. Enligt Johansson (Engdahl 2001) är trepartsrelationen det kännetecknande för gränsöverbryggarna, vilket innebär en relation mellan gränsöverbryggaren, den uppdragsgivande organisationen samt den utomorganisatoriska aktören. Däremot kan det handlingsutrymme som gränsöverbryggaren har vara olika stort beroende på förhållandet mellan de olika parterna samt beroende på arbetsuppgifternas och parternas karaktär. De personliga ombuden är anställda av kommunen för att utföra uppdraget som personligt ombud men ingår inte i någon stor organisation eller myndighet utan har en fristående ställning. De arbetar i en liten verksamhet som bedrivs genom ett samarbete mellan psykiatri och tre kommuner och arbetet leds av en styrgrupp vars främsta uppgift är att fungera som bollplank. Den uppdragsgivande organisationen utför ingen direkt styrning eller kontroll av ombudens arbete vilket innebär att de personliga ombuden kan ses som gränsöverbryggare med stort handlingsutrymme. Enligt Johansson (Engdahl 2001) krävs dock viss kontroll för att se till att organisationens intressen följs. Regler och rutiner är en typ av kontroll som finns inbyggt i verksamheten genom riktlinjerna för personligt ombud som är fastställda av Socialstyrelsen. Dessa återfinns i verksamhetsbeskrivningen och arbetsmodellen. Den mest effektiva form av kontroll är företagskultur enligt Johansson (Engdahl 2001). Eftersom de personliga ombuden har så fria händer blir det nödvändigt med en stark företagskultur för att verksamheten skall fungera och följa organisationens intressen enligt min mening. Att så är fallet blir tydligt i samtal och vid intervjuerna med ombuden. De drivs av starka värderingar och attityder som är vägledande i deras arbete. Min uppfattning är att verksamheten fungerar på ett bra sätt eftersom ombuden har ett stort engagemang och brinner för sitt arbete. De tror på det de gör. Att ombudens engagemang är en framgångsfaktor för verksamheten anser även informanten i styrgruppen. Men det finns en risk med den fristående ställningen kombinerat med en osynlig uppdragsgivande organisation, som håller sig i bakgrunden och förlitar sig på de anställda. Bristande kontroll och insyn kan leda till att verksamheten börjar leva sitt eget liv. Informanten i styrgruppen påtalar detta som ett möjligt problem som skulle kunna uppstå. Denna risk förstärks av relationskonflikten som finns i den trepartsrelation som personliga ombudet ingår i. Det personliga ombudet måste nämligen förhålla sig till två uppdragsgivare – organisationen och klienten. I en trepartsrelation, som består av en uppdragsgivande organisation, gränsöverbryggare och klient, är det vanligen organisationen och gränsöverbryggaren som är sammankopplade. Eftersom personliga ombudet har både organisationen och klienten som uppdragsgivare och organisationen lämnar så gott som fria händer åt ombudet finns risken att organisationen tappar kontrollen och gränsöverbryggaren sammankopplas med klienten. Informanten i styrgruppen säger att risken finns att ombuden t.ex. går utanför målgruppen eller att klienter får ombuden så engagerade för sig så att de kan plocka åt sig det bästa ur verksamheterna. Ifall ombudet slutar ta hänsyn till den uppdragsgivande organisationen och börjar agera på eget bevåg kan ombudet inte längre ses som en gränsöverbryggare eftersom då upphör trepartsrelationen att existera. Detta kan inträffa eftersom yrkesrollen personligt ombud saknar klara, tydliga ramar att förhålla sig

till och det finns ingen direkt styrning eller kontroll av ombudens arbete utan de har en självständig roll i förhållande till den uppdragsgivande organisationen

Hur förhåller det sig med personliga ombudet och gräsrotsbyråkraten? Enligt Johansson (1997) är gräsrotsbyråkratens viktigaste och mest utmärkande kännetecken arbetet med och relationen till klienterna, men det finns en inneboende konflikt i klientrelationen som handlar om att gräsrotsbyråkraten måste anpassa individen till organisationen för att kunna erbjuda hjälp. Denna beskrivning stämmer väl in på de professionella aktörerna inom organisationerna som tillhandahåller vård, stöd och service för personer med psykiska funktionshinder. Det är stora organisationer med bl.a. myndighetsutövning och behandlingsansvar som styrs av regler och direktiv. Gräsrotsbyråkraten måste omvandla individen till en klient, ett ärende, ett fall, för att denne ska kunna erhålla vård, stöd eller service. Klienten däremot möter gräsrotsbyråkraten som en individ som vill ha hjälp utifrån sina unika behov. Det uppstår en krock i mötet på grund av dubbelheten i klientrelationen som består av en relation mellan två människor och en relation mellan organisationen och klienten. Denna dubbelhet beskriver informanten i styrgruppen som organisationens vilja att hjälpa kontra tvångsaspekten. I denna intervju framkom även att personer med psykiska funktionshinder är en målgrupp som i synnerhet har stora svårigheter att anpassa sig till denna omvandlingsprocess som organisationen kräver. De klarar inte av organisationernas fyrkantighet, fasta tider och regler utan blir ofta brända. Personligt ombud kan inte räknas till kategorin gräsrotsbyråkrater. Det enda som överensstämmer mellan dem är klientarbetet och där tar likheterna slut. Det personliga ombudet har inga tvångsmedel att sätta in och de tillhandahåller inte några reella resurser, som bistånd, vård eller andra insatser som kräver en omvandling från människa till ärende. Personliga ombudets uppgift är att hjälpa klienterna att få den vård, stöd och service som de behöver av gräsrotsbyråkraterna. Insatsen personligt ombud är lättillgänglig eftersom personer med psykiska funktionshinder har svårt att ta sig fram i organisationer med byråkratiska processer. Det ställs enbart två krav för att få ett personligt ombud:

- att man tillhör målgruppen
- att det finns ett uppdrag, alltså något som man vill ha hjälp med för att förbättra livssituationen.

Dessa krav kan räknas som organisationskrav som ombuden måste förhålla sig till och det viktigaste är att tillhöra målgruppen, uppdraget behöver inte vara formulerat från början utan det får ta tid. I ombudens arbetsmodell står följande om uppdragen:

”Arbetsfasen kan vara allt från några månader upp till flera år. Under denna fas sker en kartläggning tillsammans med personen man är ombud för, för att få en sammanhängande bild av vilka behov denne har.”¹⁸

Personliga ombudets fristående ställning och att de inte styrs av byråkratiska processer och organisationskrav innebär att konflikten mellan organisationsstyr och personligt beteende bortfaller. Ombudet kan möta klienten som en medmänniska och inte som en myndighetsperson till skillnad från gräsrotsbyråkraterna, som befinner sig i en ständig konflikt mellan organisationens och klientens krav.

Trots att den fristående ställningen och avsaknaden av maktmedel främjar klientrelationen kan det vara problematiskt i andra avseenden. Nackdelen med att ombuden påverkar sitt arbete så fritt är att det kan uppstå svårigheter med gränssättning gentemot klienterna som är

¹⁸ Arbetsmodell för Personligt ombud i Stenungsund – Ale – Kungälv 2002-06-03

uppdragsgivare. Detta kan leda till att ombuden blir ”uppättna” och utbrända, en risk som de professionella aktörerna som intervjuades kunde ana i yrkesrollen. Gräsrotsbyråkraterna har en större trygghet i sina yrkesroller eftersom de har tydliga gränser och ramar för vad som ingår i deras uppdrag och vad som faller utanför, även om det samtidigt innebär en stelhet och fyrkantighet som blir en nackdel i klientrelationen. De professionella aktörerna som intervjuades såg denna skillnad mellan sina yrkesroller och personliga ombudets yrkesroll. Även ombuden tog upp detta vid intervjun, hur de ibland saknar ramarna av en stor organisation som gör att man har det mer ombonat kring sig.

8.2 Yrkesrollen i förhållande till Blomdahl-Frej, Buber och empowerment

Empowerment är centralt i ombudens arbete eftersom det ingår i deras uppdrag att hjälpa klienterna att återta makten över sina liv. Detta framgår i verksamhetens arbetsmodell (min kurs.)¹⁹:

- Syfte – den grundläggande ambitionen är att människor med psykiska funktionshinder *skall få möjlighet att kunna delta i samhällets gemenskap och leva som andra.*
- Mål – målsättningen är att *främja jämlikhet i levnadsvillkor och ha full delaktighet i samhällslivet.* Genom individuellt utformade stödinsatser, som inte är isolerade från varandra, tillförsäkras den enskilde goda levnadsvillkor. Det bör eftersträvas att *den enskilde själv tar aktiv del i beslut om olika insatser, insatserna bör ha en aktiverande prägel.* Detta görs genom att *ge hjälp till självhjälp vilket ökar individens självständighet för att återta makten över sitt eget liv.*

Det finns alltid en obalans utifrån maktaspekten i en klientrelation utifrån att den ena parten vill ha hjälp av den andre. När det gäller empowerment kan det vara problematiskt att som professionell från en maktposition och ge makt till en individ som inte har makt. Det finns de som hävdar att makten måste erövras på egen hand för att vara hållbart (Payne 2002). Maktskillnaden mellan det personliga ombudet och klienten är dock inte lika stor som den kan vara mellan gräsrotsbyråkraten och klienten eftersom ombudet saknar tillgång till reella maktmedel utan besitter enbart en kunskapsmakt. Ombuden berättar att de många gånger kan se hjälpbehov men om klienten inte vill ha hjälp måste de respektera detta och backa undan. Klienten är uppdragsgivaren och att klienten bestämmer framgång i arbetsmodellen:

*”Verksamheten personligt ombud skall vara grundad på respekt för den enskildes självbestämmanderätt och integritet.”*²⁰

En förutsättning för att lyckas med empowerment eller hjälp till självhjälp är förmodligen den utjämnade maktbalansen och att insatsen personligt ombud har en frivillig basis vilket innebär att ingen person kan påtvingas ett personligt ombud utan individen måste aktivt själv välja att ta emot den hjälpen. Ombuden var hela tiden väldigt tydliga med att det är klienten som väljer ombudet och inte tvärtom.

En relativt jämbördig maktbalans mellan ombud och klient möjliggör dessutom en klientrelation som präglas av en ”Jag-Du”-relation. Ombudet kan möta klienten som en

¹⁹ Arbetsmodell för Personligt ombud i kommunerna Stenungsund – Ale – Kungälv 2002-06-03

²⁰ Arbetsmodell för Personligt ombud i kommunerna Stenungsund – Ale – Kungälv 2002-06-03

medmänniska – inte som en myndighetsperson. Relationen med klienten är det viktigaste arbetsredskapet och enligt ombuden präglas deras arbete av tankegångarna hos Blomdahl-Frej och Buber. Arbetsmodellen säger följande om klientrelationen:

”inledningsfasen avgörande för den fortsatta framgången i arbetet som personligt ombud. Det kan ta lång tid att bygga upp ett förtroende och denna tillitsskapande process kan vara lång beroende på den enskildes tidigare erfarenheter och sjukdomsbild.”²¹

Enligt Buber (1997) finns äkta närvaro enbart i en ”Jag-Du”-relation där man möts som hela människor. Blomdahl Frej (1998) påstår att det är viktigt att ge plats åt ”Jag-Du”-relationer om målet är att möta klienten som person istället för ett ärende eller ett fall. Enligt henne finns ett större utrymme för dessa relationer i social omsorg och socialpedagogik till skillnad från t.ex. socialtjänsten. Som gräsrotsbyråkrat pendlar man mellan ”Jag-Det” och ”Jag-Du” i klientrelationen. I en ”Jag-Det”-relation är det organisationsstyrda beteendet dominerande där ”Duet” blir ett objekt som ska analyseras, behandlas och åtgärdas. I ”Jag-Du”-relationen rymms det personliga beteendet för att kunna möta klienten som medmänniska. Vård- och stödapparaten består till största delen av stora byråkratiska organisationer som bygger på masshantering av ärenden där individen måste omvandlas till en klient innan vård, stöd eller service kan erbjudas. De psykiskt funktionshindrade har svårt röra sig på denna arena eftersom de inte klarar av att pendla mellan en ”Jag-Du”-relation och en ”Jag-Det”-relation. Ombudet är inte på samma sätt styrd av byråkratiska processer och behöver inte omvandla individer till ärenden som gräsrotsbyråkraterna i omkringliggande organisationer. De kan möta klienterna i en ”Jag-Du”-relation och fokusera på klientens behov och önskemål utan att behöva ta hänsyn till organisationskrav. Att utgå från en ”Jag-Du”-relation kan visserligen vara framgångsrikt i klientrelationen men det kan samtidigt göra personliga ombuden sårbara. I en ”Jag-Det”-relation kan man ikläda sig den trygga yrkesmässiga rollen vilket visserligen kan innebära en fyrkantighet men samtidigt slipper man ta eventuella angrepp personligt. Ombuden berättar att de kan hamna i situationer där de blir kallade för ”Jävla Catherine!” istället för exempelvis ”Jävla sockärring!” Att ombuden arbetar utifrån ”Jag-Du”-relationen är förmodligen en orsak till att yrkesrollen blir väldigt personriktad, ombuden blir lätt bemötta som personer och inte som professionella.

9. Diskussion och slutsatser

Jag har i denna uppsats fokuserat på hur yrkesrollen personligt ombud upplevs inom en verksamhet med personligt ombud samt hur den uppfattas utifrån av andra professionella aktörer. En orsak till att jag valde att utgå från det professionella perspektivet var att det redan gjorts rena brukarundersökningar som visade på goda resultat och nöjda brukare. Det hade självklart varit av intresse för denna undersökning att ta reda på hur brukarna upplever yrkesrollen. Vilken skillnad ser de mellan gräsrotsbyråkrater och personliga ombud, vad är deras syn på klientrelationen utifrån ”Jag-Du”-relationen? Även organisationen i sig fångade mitt intresse som möjligt forskningsområde. Det finns inga regler för hur verksamheter med personliga ombud skall byggas upp och därför vore det intressant att undersöka olika verksamhetsmodeller och jämföra deras framgång. Det finns mycket att utforska när det gäller verksamheter med personliga ombud eftersom det är så pass nytt och därmed relativt outforskat. Det har varit givande och spännande att studera yrkesrollen personligt ombud. En

²¹ Arbetsmodell för Personligt ombud i kommunerna Stenungsund-Ale- Kungälv 2002-06-03

yrkesroll som är annorlunda, komplex och unik med sin fristående ställning och så ny som företeelse att den fortfarande är i en utvecklingsfas. Intervjuerna med de professionella aktörerna visade att det fanns mycket tankar om yrkesrollen personligt ombud. Det som slog mig under intervjuerna var att även om flertalet av informanterna såg svårigheter med t.ex. gränssättning i yrkesrollen var de väldigt noga med att understryka att de inte hade sett att ombuden som arbetade i området hade några problem. De ansåg och trodde att ombuden kunde hantera dessa svårigheter. Alla var övertygade om att insatsen personligt ombud var något bra och behövdes för gruppen psykiskt funktionshindrade. Jag fick känslan av att det inte var okej att säga något negativt om personliga ombud. Kanske är det en lättnad för dessa gräsrotsbyråkrater att det finns en ny grupp av professionella som har en tolkfunktion mellan klient och myndighet där det vanligtvis krockar eftersom de psykiskt funktionshindrade har särskilt svårt att anpassa sig till myndigheterna strikta ramar. Ombudens arbete bygger på en god klientrelation och de kan möta personen i en ”Jag-Du”-relation eftersom de inte har några maktbefogenheter att sätta in och kan inte tvinga klienterna till något. Jag tror inte att det är möjligt att uppnå en ”Jag-Du”-relation fullt ut om den ena parten sitter på en maktposition. Även om gräsrotsbyråkraterna också eftersträvar en god relation finns den ojämlika maktpositionen närvarande, relationen kommer därmed att i bästa fall pendla mellan en ”Jag-Du” och ”Jag-Det” relation. En relativt jämn maktbalans förbättrar även möjligheterna att lyckas med empowerment. Uppföljningen som gjorts bland brukare (se avsnitt 4.3) visar att insatsen personligt ombud har lett till bättre livskvalitet hos de psykiskt funktionshindrade.

Min slutsats är att det personliga ombudet inte kan räknas till gräsrotsbyråkraterna. Visserligen är klientarbetet det centrala i ombudets arbete men de styrs inte av byråkratiska processer som kräver en omvandling från individ till ärende. Däremot anser jag att personligt ombud är en yrkeskategori som kan räknas till gränsöverbryggande personal med väldigt stort handlingsutrymme. Det finns ingen direkt insyn, styrning eller kontroll av ombudens arbete. Det hänger på ombuden att verksamheten rullar på och att arbetet blir gjort på det sätt som det är tänkt enligt de riktlinjer som har fastställts av Socialstyrelsen. De personliga ombuden är dock inga frivilligarbetare och bedriver heller ingen välgörenhet utan är anställda av kommunen att utföra sitt uppdrag, men de ingår inte i någon utav de sedvanliga organisationerna som t.ex. socialtjänst eller sjukvård som ansvarar för insatser för målgruppen. Ombuden har en självständig och fristående position i en verksamhet som bedrivs genom ett samarbetsavtal mellan kommunerna och psykiatrin. Det finns alltså en uppdragsgivande organisation, vilket innebär att det finns en trepartsrelation. För gräsrotsbyråkraten innebär trepartsrelationen en inneboende konflikt mellan klientens önskan och organisationens krav. Även om gräsrotsbyråkraten har en del handlingsutrymme måste han i slutändan omvandla individen till ett ärende för att kunna hjälpa. För personliga ombud är fallet annorlunda, de står inför en annan typ av relationskonflikt. De måste ta hänsyn till en uppdragsgivande organisation och en uppdragsgivande klient. En intressekonflikt kan uppstå om klientens önskemål faller utanför det uppdrag som personliga ombudet har givits av organisationen. Det stora handlingsutrymmet som ombudet har kan leda till att den uppdragsgivande organisationen ignoreras i en sådan situation. Jag tror att det fungerar med den osynliga organisationen så länge det finns ett stort engagemang och goda, öppna relationer mellan styrgruppen och ombuden. Men eftersom handlingsutrymmet är så pass stort finns det en risk att verksamheten börjar leva sitt eget liv. Ifall ombuden börjar agera egenmäktigt och ignorerar de bestämmelser och riktlinjer som finns för arbetet upphör de vara gränsöverbryggare eftersom då bortfaller trepartsrelationen som är kännetecknande för gränsöverbryggarna. Utifrån mina resultat räknar jag de personliga ombuden som står i fokus för denna uppsats till gränsöverbryggare men det är alltså inte självklart att personligt ombud alltid räknas som gränsöverbryggande personal.

Referenser

Adams, R (2003) *Social work & empowerment*
Basingstoke: Palgrave Macmillan

Buber, M (1995) *Det mellanmännsliga*
Falun: ScandBook AB

Buber, M (1997) *Jag och Du*
Falun: ScandBook AB

Blomdahl-Frej/Eriksson (1998) *Social omsorg och socialpedagogik*
Lund: Studentlitteratur

Engdahl, O (2001) *Modern sociologisk teori*
Lund: Studentlitteratur

Johansson, R (1997) *Vid byråkratins gränser – om handlingsfrihetens organisatoriska begränsningar i klientrelaterat arbete*
Eslöv: Symposion

Kvale, S (1997) *Den kvalitativa forskningsintervjun*
Lund: Studentlitteratur

Payne, M (2002) *Modern teoribildning i socialt arbete*
Stockholm: Natur och Kultur

Svenning, C (1999) *Metodboken*
Eslöv: Lorentz

Trost, J (1994) *Enkätboken*
Lund: Studentlitteratur

Publikationer av Socialstyrelsen

Personligt ombud för personer med psykiska funktionshinder – en sexårsuppföljning av tio försöksverksamheter

Artikelnr: 2004-123-24
Stockholm: KopieCenter

Mål och metoder – att arbeta som personligt ombud

Artikelnr: 2003-110-18
Stockholm: KopieCenter

Personligt ombud – teser och tips

Artikelnr: 2002-110-1
Stockholm: KopieCenter

Uppdrag att implementera, utveckla och utvärdera verksamheter med personligt ombud till personer med psykiska funktionshinder – lägesrapport 2003
Dnr: 72-1704/2002

Meddelandeblad Nr 14/00

Verksamhetsmaterial

Arbetsmodell för personligt ombud i kommunerna Stenungsund – Ale – Kungälv
(2002-06-03)

Verksamheten med personligt ombud
(2002-11-22)

Årlig rapport från verksamheten med personligt ombud 2002
(2003-01-09)

Årlig rapport från verksamheten personligt ombud 2003
(2004-01-15)

Årlig rapport från verksamheten personligt ombud 2004
(2005-01-14)

Bilaga 1.

Enkät

Verksamheten Personligt ombud i Ale, Kungälv och Stenungsund, som riktar sig mot personer med psykiska funktionshinder, startades 2002 och har varit igång sedan dess. Jag, Minna Torkkola studerar vid Göteborgs universitet och kommer att utföra en utvärdering av verksamheten som en C-uppsats vid institutionen för socialt arbete. Denna enkätundersökning kommer att utgöra del av utvärderingen. Detta material kommer att bearbetas av enbart mig. Du som besvarar enkäten kommer att vara anonym. Jag vore väldigt tacksam om Du vill ta Dig tid att besvara denna enkät. Tack på förhand!

1. Vilken kommun arbetar du i:

Ale Kungälv Stenungsund

2. Din arbetsplats:.....

3. Din befattning på arbetsplatsen:

Handläggare Socialsekreterare Skötare Sjuksköterska

Läkare Kurator Annat:.....

4. Har Du fått information om verksamheten Personligt ombud i Ale, Kungälv och Stenungsund?

Ja Nej

5. Vad vet Du om Personliga ombudets arbete?

Inget Väldigt lite Mycket Väldigt mycket

Kommentar:.....

.....

6. Har Du i Ditt arbete kommit i kontakt med Personliga ombud som företrädare för person med psykiska funktionshinder?

Ja Nej

Om du svarade nej på ovanstående fråga kan Du gå vidare till fråga 11.

7. Hur tycker Du det har fungerat i kontakten med Personliga ombud?

Inte alls Dåligt Varken bra eller dåligt Bra Mycket bra

8. Tycker Du att Personliga ombuden är tydliga i sin yrkesroll?

Ja Nej

Kommentar:.....

.....

9. Kan Du se någon eller några av följande roller hos Personliga ombuden?

Advokat Samordnare Mäklare Nej, ingen

10. Kan Du se någon annan eller andra roller hos Personliga ombuden?

.....

.....

Här följer några påståenden om verksamheten Personligt ombud i Ale, Kungälv och Stenungsund. I vilken grad instämmer Du i dem?

11. Verksamheten har lett till bättre samverkan mellan huvudmän som lokalt ansvarar för olika insatser för personer med psykiska funktionshinder.

Instämmer helt Instämmer delvis Vet ej/obestämd

Instämmer inte Instämmer inte alls

12. Verksamheten har lett till större samordning av insatser för personer med psykiska funktionshinder.

Instämmer helt Instämmer delvis Vet ej/obestämd

Instämmer inte Instämmer inte alls

13. Verksamheten har lett till en bättre livssituation för de psykiskt funktionshindrade.

Instämmer helt Instämmer delvis Vet ej/obestämd

Instämmer inte Instämmer inte alls

Har Du ytterligare synpunkter på denna undersökning och dess frågor så skriv dem gärna här eller på separat ark.

Än en gång: Tack för hjälpen!

Bilaga 2.

Intervjuguide för professionella aktörer

- 1) Hur har du fått information om verksamheten Personligt ombud?
- 2) Anser du att det inom din organisation finns god information om verksamheten?
- 3) Vad vet du om Personliga ombudets arbete?
- 4) Vilken kontakt har du haft med de Personliga ombuden i Ale, Kungälv och Stenungsund?
- 5) Tycker du att de Personliga ombuden är tydliga i sin yrkesroll?
- 6) Kan du se någon av rollerna, advokat, samordnare eller mäklare hos de Personliga ombuden?
- 7) Anser du att verksamheten Personligt ombud har haft inverkan på följande:
 - samverkan mellan huvudmän som lokalt ansvarar för olika insatser för personer med psykiska funktionshinder.
 - samordning av insatser för personer med psykiska funktionshinder.
 - de psykiskt funktionshindrades livssituation.

Bilaga 3. Intervjuguide för Personligt Ombud

Enligt meddelandebladet är den grundläggande funktionen för personligt ombud att ha rollen av advokat samt mäklare/samordnare.

I Teser och tips nämns ytterligare roller för personligt ombud; brobyggare, grindöppnare, problemlösare, pådrivare, lobbyist, nätverksbyggare, språkrör, diplomat och förhandlare.

Hur definierar ni er roll?

I meddelandebladet nämns följande som personliga ombudets arbetsuppgifter;

- att tillsammans med den enskilde identifiera och formulera dennes behov av vård, stöd och service

- att tillsammans med den enskilde se till att olika huvudmäns insatser planeras, samordnas och genomförs

- att bistå och – om fullmakt finns – företräda den enskilde i kontakterna med olika myndigheter etc.

- se till att den enskilde får vård, stöd och service utifrån egna önskemål, behov och lagliga rättigheter

I Teser och tips nämns två fokus för arbetet som personligt ombud; klientarbetet samt legitimeringsarbetet.

Hur ser personliga ombudets arena ut i Ale, Kungälv, Stenungsund ut:

Hur fungerar det i arbetet med uppdragsgivarna?

Hur fungerar det i arbetet med myndigheter/organisationer?

Hur fungerar det i arbetet med ledningsgruppen?

Hur fungerar det utifrån de institutionella ramarna?

- Organisatorisk lösning
- Uppdragets formulering; tydligt, rimligt, välavgränsat, i dialog med ledning?
- Självständighet i förhållande till berörda organisationer
- Ledningen på övergripande nivå samt praktisk vardagsnivå; ledning kontra stöd
- Praktiska arrangemang kring arbetet
- Handledning, kompetensutveckling, kontakt med nätverk för personliga ombud
- Samspelet med olika intresseorganisationer

Hur har det fungerat att arbeta som personligt ombud i tre kommuner; fördelar/nackdelar

Inom vilka områden har ni stött på hinder/svårigheter; t.ex. arbetet med uppdragsgivare, arbetet med olika huvudmän, arbetet med styrgruppen

Vilka framgångsfaktorer kan ni urskilja?

Bilaga 4.

Intervjuguide för styrgruppen

Varför denna modell – tre ombud i tre kommuner?

Vad ville man uppnå med verksamheten – mål?

Vilka förutsättningar såg man för verksamhetens genomförande?

Vilka hinder/svårigheter har verksamheten stött på?

Vad har varit framgångsrikt?

Styrgruppens roll?

Sammansättning?

Intresseföreningarnas roll?

Personligt ombud – hur definieras rollen, vilket är uppdraget?

Samverkan med olika huvudmän – hur fungerar det?