

Bilaga 15

Rapport personligt ombud
och Peer support



Stockholms
stad

Rapport

”Analys av hur verksamheten med personligt ombud respektive Peer support fungerar ur ett brukarperspektiv”

Verksamhetsberättelse 2019
Södermalms stadsdelsförvaltning

stockholm.se

**Analys av hur verksamheten med personligt ombud
respektive Peer support fungerar ur ett
brukarperspektiv**

Södermalms stadsdelsförvaltnings
verksamhetsberättelse 2019

Kontaktpersoner: AnnSofie Johansson & Julian Garcia

Sammanfattning

Som en aktivitet i verksamhetsplanen för 2109 gav nämnden sociala avdelningen i uppdrag att ”Analysera hur verksamheten med personligt ombud respektive Peer support fungerar ur ett brukarperspektiv”. Avdelningens utvecklingsenhet fick uppdraget att genomföra analysen. Föreliggande rapport besvarar och avslutar aktiviteten enligt uppdrag.

I sammanfattade punkter presenteras nedan slutsatserna av hur verksamheten med Peer support respektive personligt ombud fungerar ur ett brukarperspektiv. Sammantaget visar analysen att Stödet som brukarna erhållit kan beskrivas utifrån *empowerment*. Det vill säga ökad egenmakt och delaktighet i den egna vardagen. Genom personligt ombud får dessa vuxna som är i behov av stöd möjlighet till sammanhållna insatser som ökar förutsättningarna till ett självständigt liv vilket också är nämndmålet¹.

Peer support

- Med utgångspunkt i att Peer support enbart har varit i tjänst cirka ett halvår på Aktivitetshuset, har funktionen gjort stor skillnad för brukarna
- Det är svårt att avgöra om det är funktionen ”Peer support” eller personen som tjänstgjort som gjort skillnad för brukarna. Möjligtvis är det en kombination av båda
- Erfarenhet av den psykiska ohälsan hos Peer support är en resurs i den bemärkelsen att mekanismer för social identifiering skapas tillsammans med brukarna
- Peer supporten inger hopp och framtidstro på att det finns en möjlighet att komma tillbaka till arbetslivet efter att ha återhämtat sig från psykisk ohälsa
- Peer support skapade en upplevelse av ökad trivsel i verksamheten genom att befinna sig i den öppna verksamhetens lokaler
- Peer support är en ny flexibel funktion i verksamheten som tidigare saknats och som nu visat sig fylla ett tomrum mellan brukarna och personal
- Brukarna på Aktivitetshuset har fått såväl praktiskt som psykosocialt stöd av Peer support
- Det fanns potential för Peer support att utöka sitt stöd och ansvarsområde genom till exempel studiecirkeln ”Din

¹ Nämndmål 1.4.1. ”Barn och vuxna lever ett självständigt liv i en fungerande vardag”

egenmakt” men då Peer support blev sjukskriven hann detta inte komma igång

- Stödet som Peer support har gett brukarna svarar i stort mot stadens målsättning med uppdraget som formulerats för funktionen.

Personligt ombud

- Det är inte genom socialtjänsten utan framför allt via andra myndigheter och samhällsaktörer som brukarna har fått kontaktuppgifter och information om personligt ombud
- En stor anledning till kontakt med personligt ombud är behov av stöd till en fungerande kontakt med myndigheter
- Personligt ombud stödjer brukarna till kontakt med en stor bredd av samhällsaktörer
- De personliga ombuden stödjer brukarna till att få möjlighet till en samordnad individuell plan
- Stödet som brukarna fått från sitt personliga ombud kan sammanfattas i psykosocialt stöd, praktiskt stöd och rättighetsbaserat stöd som utgår från samtliga processer där brukaren befinner sig i
- Det stöd som personligt ombud ger brukaren innefattar alla faser i hens process. Från det att brukaren identifierar och formulerar sina behov av stöd till att brukaren har utvecklat sina egna resurser och fått sina behov tillgodosedda
- Brukarna upplever generellt att stödet från personligt ombud fungerat över förväntan. Stödet skapar trygghet i brukarnas vardag, är flexibelt och bidrar med en ökad kompetens och kunskap om allt ifrån den praktiska i ärendeprocessen till en kontakt med myndigheter överlag.

Uppdraget

Syfte

Syftet med rapporten är att besvara aktiviteten ”Analysera hur verksamheten med personligt ombud respektive Peer support fungerar ur ett brukarperspektiv” i Södermalms stadsdelsnämnds verksamhetsplan för 2019. Rapporten och uppdraget utgår ifrån nedan formulerade frågeställningar.

Frågeställningar

Peer support

1. Hur upp upplever brukarna på Aktivitetshuset att verksamheten med Peer support fungerar?
2. Vad har brukarna på Aktivitetshuset fått för stöd av Peer Support?
3. Hur svarar det stöd som brukarna fått från Peer support mot verksamhetens målsättning med stödinsatsen?

Personligt ombud

1. Vad har brukare som har haft kontakt med personligt ombud fått för stöd?
2. Vad har stödet som brukarna fått av personligt ombud resulterat i?
3. Hur upplever brukarna att stödet från personligt ombud har fungerat?

Bakgrund

Peer support

Nationell samverkan för psykisk hälsa (NSPH) har översatt begreppet ”Peer” till svenska som ”Personlig egen erfaren resurs”. NSPH definierar Peer support i sitt informationsmaterial² som en certifierad och professionell kamratstödare med egen erfarenhet av psykisk ohälsa, som idag har kunskap och verktyg för att kunna hjälpa andra till återhämtning. Peer supportern ska även arbeta med att bidra till ett ökat brukarinflytande både på individ- och på verksamhetsnivå. Funktionen ersätter inte andra yrkeskategorier utan fungerar som ett komplement till befintlig personal. Utöver

² https://nspth.se/wp-content/uploads/2019/09/NSPH_peer-support_webb.pdf

detta beskriver NSPH Peer supporternas starkaste och mest unika verktyg som ”speglings-effekten”, det vill säga förmågan att vara en igenkännande, förstående och hoppgivande like.

Peer support är en insats som har funnits i olika länder sedan cirka 20 år och som visat framgångar i bland annat USA, England och Holland. NSPH har ansvarat för implementeringen av verksamheten i projektform i Stockholm, Västra Götaland, Skåne och Västerbotten som är delar av ett nationellt projekt. Centrum för Evidensbaserade Psykosociala Insatser (CEPI) i Lund har det nationella ansvaret för forskning avseende resultat av implementering av Peer support i en svensk kontext.

Stockholms stad beslutade om en första strategi för implementering inom ramen för stadens handlingsplan gällande socialpsykiatri 2013-2017 där ett uppdrag var att utveckla samarbetet med brukar- och intresseorganisationer kring delaktighet och inflytande. Arbetet med att ta fram en specifik strategi inriktad på Peer support i staden har pågått sedan slutet av 2016 och finansierades under 2016 och 2017 av statliga stimulansmedel. Sedan 2018 har socialnämnden fått budgetmedel för det stadsövergripande arbetet och utvecklingen av Peer support³.

Socialförvaltningen och NSPH Stockholms län har en överenskommelse om tidsbegränsade bidrag för arbetet med Peer support i staden. Implementeringen av denna påbörjades 2017 och utvärderas en gång om året av NSPH och CEPI fram till 2020. Avseende utvärderingen skriver Socialförvaltningen i tjänsteutlåtandet till socialnämnden i augusti 2019⁴ bland annat att ”*PEER support Stockholm har god potential att fortsätta främja inflytande och delaktighet på exempelvis boenden och sysselsättningar*”. Emellertid lyfter socialförvaltningen att det finns risker i och med att projektet finansieras ett år i taget vilket leder till kortsiktighet för verksamheterna och osäkra anställningar för en yrkesgrupp i behov av stabilitet. Vidare beskriver socialförvaltningen att tryggheten för Peer supportrar visat sig vara större i de fall två personer tjänstgör inom samma verksamhet.

På Södermalm har Peer support implementerats inom den socialpsykiatriska sysselsättningsverksamheten Aktivitetshuset som drivs i förvaltningens egen regi. Aktivitetshusets målgrupp är vuxna med psykiska funktionsnedsättningar. Verksamheten tar emot

³ <https://insynsverige.se/documentHandler.ashx?did=1954792>

⁴ <http://insynsverige.se/documentHandler.ashx?did=1970086>

brukare med beslut om bistånd måndag till onsdag och är öppen för alla som vill delta i verksamheten torsdag och fredag. Peer supportern på Aktivitetshuset har enbart deltagit på den öppna verksamheten men verksamhetsansvariga har lyft tankar kring att utöka uppdraget till en halvdag på den biståndsbedömda delen.

Förfrågan om att ha en Peer supporter på Aktivitetshuset initierades under 2017 av verksamhetens personal och biträdande enhetschef. Peer supportern startade sitt arbete på Aktivitetshuset i september 2018 och arbetade fram tills mars 2019 varpå hen blev sjukskriven. Det är i skrivande stund inte klart när Peer supportern kan tänkas komma tillbaka till verksamheten efter sjukskrivningen. Peer supportern är anställd av NSPH och anställningen pågår fram till och med mars 2020. Utöver den generella inriktningen och uppdraget som Peer supportrar har inom Stockholms stad har det inte formulerats något specifikt uppdrag på Aktivitetshuset utan fokus har varit på introduktionen av denna nya funktion i verksamheten.

Personligt ombud

Personligt ombud startade som försöksverksamheter under tre år på tio orter i landet i samband med psykiatrireformen⁵. Socialstyrelsen utvärderade de tio försöksverksamheterna och resultatet visade på goda resultat för verksamheternas klienter⁶.

I budgetpropositionen 1999/2000 beslutade riksdagen att verksamheter med personliga ombud skulle permanentas på nationell nivå. Regeringen gav i maj 2000 i uppdrag åt Socialstyrelsen och Länsstyrelserna att bygga upp och utveckla permanenta och landsomfattande verksamheter med personliga ombud för personer med psykiska funktionsnedsättningar.

I december 2009 fick Socialstyrelsen ett nytt regeringsuppdrag som innebar att i samverkan med Länsstyrelserna fortsätta fördela statsbidrag till de kommuner som söker bidraget och som bedriver verksamheter med personligt ombud. Länsstyrelserna ansvarar för att besluta om bidrag i enlighet med gällande villkor⁷. De ansvarar också för att betala ut och följa upp statsbidraget.

⁵ <https://data.riksdagen.se/fil/55F694CB-6C75-45B0-AA78-69132A9F29B0>

⁶ <https://www.socialstyrelsen.se/globalassets/sharepoint-dokument/artikelkatalog/meddelandeblad/2011-6-30.pdf>

⁷ <https://www.socialstyrelsen.se/globalassets/sharepoint-dokument/artikelkatalog/meddelandeblad/2011-6-30.pdf>

Ombudens arbetsuppgifter är att:

- Tillsammans med klienten identifiera och formulera hans eller hennes behov av vård, stöd, service, rehabilitering och sysselsättning
- Tillsammans med klienten se till att olika huvudmäns insatser planeras, samordnas och genomförs
- Bistå klienten i kontakterna med olika myndigheter
- Se till att klienten får vård, stöd och service, rehabilitering och sysselsättning utifrån egna önskemål, behov och lagliga rättigheter
- Verka för att klienten får tillgång till rehabilitering, sysselsättning och/eller arbete.

Socialstyrelsen har i ett meddelandeblad⁸ 2011 definierat målgruppen för de personliga ombuden om vuxna personer med psykiska funktionsnedsättningar som:

- Har betydande och *väsentliga svårigheter* med att utföra aktiviteter på viktiga livsområden och dessa begränsningar har funnits eller kan antas komma att bestå under en längre tid. Svårigheterna ska vara *en konsekvens av (allvarlig) psykisk störning/sjukdom* och
- Har *sammansatta och omfattande* behov av vård, stöd, service och *rehabilitering och sysselsättning* och som har behov av långvarig kontakt med socialtjänst, primärvård och/eller den specialiserade psykiatrin (*utan krav på diagnos*) och andra myndigheter.

I stadens gemensamma broschyr för personligt ombud står endast ”För dig som har en psykisk funktionsnedsättning”. Det är troligen fullt tillräckligt för brukarna medan Socialstyrelsens förslag till målgrupp är viktigt för de professionella inom t.ex. den kommunala socialtjänsten⁹.

Enligt stadens socialtjänstrapport för 2018¹⁰ arbetar de personliga ombuden på uppdrag av den enskilde och fungerar som ett redskap för att stärka dennes tillit till sig själv och få bättre kontroll och makt över sin egen vardag. Insatsen är inte biståndsbedömd.

Rapporten visar vidare att tre av de fyra områdeskontoren har en majoritet av kvinnor som klienter, särskilt i innerstaden och i Söderort. Endast områdeskontoret enheten för hemlösa har fler män än kvinnor som sökt stöd av personligt ombud.

⁸ <https://www.socialstyrelsen.se/globalassets/sharepoint-dokument/artikelkatalog/meddelandeblad/2011-6-30.pdf>

⁹ Se bilaga 1, stadens broschyr om personligt ombud

¹⁰ <https://intranat.stockholm.se/Global/other/Socialtjanstrapport%202018.pdf>

Enligt Socialrapport 2018 är de vanligaste anledningarna till kontakt med personligt ombud inom staden att personer önskade stöd i frågor som rörde kontakt med myndigheter eller struktur i vardagen samt frågor som rörde ekonomi.

I Stockholms stad bedriver stadsdelsnämnderna verksamheten i kommunal regi och har organiserat ombuden i fyra områdeskontor som ger stöd till medborgare. Socialförvaltningens enhet för hemlösa har en egen verksamhet.

Det finns 14 personliga ombud i Stockholms stad. Innerstadsstadsdelarna Södermalm, Kungsholmen, Norrmalm och Östermalm delar numera på fyra ombud. Arbetsgivaransvaret har Östermalms stadsdelsförvaltning och de personliga ombuden är sedan i höstas lokaliserade i Drakenberg på Södermalm.

Systemfelsrapportering

Stadens socialtjänstrapport för 2018 tar upp att det även ingår i ombudens arbete att identifiera och rapportera brister av serviceutbudet, som gör att enskildas behov inte blir tillgodosedda fullt ut. Exempel på brister är bland annat bristande samverkan med psykiatri och svårigheter i kontakt med Försäkringskassan. Rapportering av brister görs till ombudens ledningsgrupp och till Länsstyrelsen. Ombuden deltar därmed indirekt i strukturpåverkan för brister och fel i det svenska välfärdssystemet.

Personligt ombud på Södermalm 2018 enligt årsrapporten

Enligt årsrapportering till Länsstyrelsen om personligt ombud för Södermalm (och innerstaden) 2018 har totalt 57 klienter fått stöd av personligt ombud. Majoriteten av dem var kvinnor (39 st). Den största åldersgruppen var mellan 30-49 år (24 st). Sju av klienterna hade helt eller delvis hemmavarande barn. Under 2018 har personligt ombud avslutat ärenden med 20 klienter och påbörjat nya ärenden med 35 klienter. Den mest förekommande kontaktorsaken var stöd i kontakten med myndighet (36 st)¹¹.

¹¹ <http://insynsverige.se/documentHandler.ashx?did=1957069>

Metod

Avdelningschef för sociala avdelningen, berörda enhetschefer (utförarenheten och vuxenenheten), biträdande chefer för Aktivitetshuset och för socialpsykiatrin på vuxenenheten träffades tillsammans med sociala avdelningens utvecklingsenhet för att besluta om metod samt ta fram en preliminär plan för genomförandet av uppdraget. I avdelningschefens direktiv ingick att genomföra en beskrivande analys baserad på frågeställningar om respektive stödinsats.

Planen redigerades i kontakt med respektive verksamhet vid senare möten. Den formulerade målsättningen var att genomföra fem intervjuer med brukare som varit i kontakt med Peer support på Aktivitetshuset och fem brukare boende på Södermalm som fått stöd från personligt ombud. Utvecklingsenheten fick också godkänt att erbjuda brukarna ett presentkort med ett värde av 100 kronor som tack för deltagandet i intervjuerna. Brukarna fick även ett diplom från förvaltningen. Avseende plats för intervjuerna bedömde utvecklingsenheten att Aktivitetshuset skulle vara en lämplig plats. Detta på grund av att det underlättar för brukarna som redan går på Aktivitetshuset och befinner sig där. För brukarna som har kontakt med personligt ombud bedömdes lokalen vara lämplig då det en ”neutral” plats som inte är en myndighets kontor.

Peer support

Val av metod och genomförande

Utvecklingsenheten tog kontakt med socialförvaltningen i maj 2019 för att berätta om uppdraget och ställa frågor om hur det eventuellt skulle kunna synkroniseras med NSPH:s utvärdering av Peer support som enligt uppgift var planerad till hösten 2019. Utvecklingsenheten fick inga klara besked om tidsplan för utvärderingen och eftersom det lokala uppdraget behövde genomföras under hösten 2019 för att bli klart till verksamhetsberättelsen för 2018 valde utvecklingsenheten att fortsätta arbetet som planerat.

Under genomförandet träffade utvecklingsenheten verksamhetsledaren för Peer support inom NSPH för att presentera uppdraget samt att utbyta idéer om genomförandet. Ett förslag under detta möte var att stämma av uppdragets frågeställningar med forskare från CEPI (Centrum för Evidensbaserade Psykosociala Insatser) som också deltar i uppföljningen på stadsövergripande

nivå. Utvecklingsenheten skickade därefter frågeställningarna till CEPI men fick ingen återkoppling från dem.

Utvecklingsenheten tog även kontakt med flera verksamheter i Stockholms stad som är med i den stadsövergripande implementeringen av Peer support. Detta i syfte att undersöka om de hade ett liknande uppdrag och därmed utbyta idéer om metoden. Dock var det enbart Södermalms stadsdelsnämnd som hade formulerat ett sådant uppdrag i sin verksamhetsplan för 2019. De övriga verksamheterna följs upp inom ramen för ordinarie utvärdering av socialförvaltningen och NSPH.

I diskussionen om metod konstaterades att det lämpligaste och mest målgruppsanpassade sättet att få svar på uppdragets frågeställningar var strukturerade intervjuer. En enkät till målgruppen för Peer support var inte aktuellt på grund av att enbart få deltagare på Aktivitetshuset bedömdes kunna återge erfarenheter av Peer support utifrån den tid och den kontakt de hade med Peer supportern.

I samband med att uppdraget inleddes hade utvecklingsenheten ett möte med Aktivitetshusets gruppleddare. Gruppleddaren bjöd då in en deltagare som haft kontakt med Peer support. Under detta möte beslutades att gruppintervju var ett lämpligt sätt att genomföra uppdraget på. Valet av gruppintervju som metod motiverades utifrån att detta skulle underlätta för respondenterna att påminna varandra om Peer supporterns tid på Aktivitetshuset. Dock kan det diskuteras om denna form för intervju kan bidra till att brukarnas svar färgas av samtalet i gruppen. Gruppleddaren skulle även informera flera deltagare om uppdraget och vi bestämde att utvecklingsenheten skulle komma på en fredagsfika och informera om sitt uppdrag.

Under fredagsfikat delades information ut till deltagare i den öppna verksamheten på Aktivitetshuset. Efter detta hade utvecklingsenheten löpande kontakt med gruppleddaren som hjälpte till att samordna respondenter till gruppintervjun. Efter fredagsfikat tog tre deltagare kontakt med gruppleddaren och anmälde sitt intresse för att delta i gruppintervjun.

En gruppintervju genomfördes med tre deltagare den 25 september 2019. Efter den genomförda gruppintervjun fick utvecklingsenheten kontakt med ytterligare en brukare som befann sig i lokalen och som då fick kännedom om vårt uppdrag. Denna brukare anmälde sitt intresse om att bli intervjuad och intervjun med hen genomfördes den 15 oktober 2019.

Intervjuerna spelades in samt transkriberades och tematiserades utifrån uppdragets övergripande frågeställningar. Detta för att kunna sortera brukarnas utsagor utifrån vilken del av uppdraget de svarar på. Syftet var även att analysera eventuella diskrepanser och likheter mellan respondenterna och kunna sammanställa dessa i rapportens resultat.

Bortfall

Då uppdragets målgrupp är begränsad utifrån frågeställningen ”Vilka brukare på Aktivitetshuset har haft kontakt med Peer support i den öppna verksamheten och kan återge sina erfarenheter av stödet?” är bortfallet svårt att beräkna. Ambitionen var att hitta cirka fem respondenter men det var enbart fyra som anmälde sitt intresse och som därmed blev intervjuade. Bortfallet i denna undersökning blir därför potentiella respondenter som utvecklingsenheten eventuellt inte kunde nå på grund av att de inte fick information genom de kanaler utvecklingsenheten använde sig av. Då kanalerna i sig också var begränsande är det svårt att nå ut en större population och eventuellt en femte respondent.

Frågor som behöver ställas för en mer omfattande populationsberäkning är hur många brukare som brukar delta i den öppna verksamheten samt hur många av dessa hade erfarenhet av Peer support. Eftersom deltagare i den öppna verksamheten också varierar över tid är det svårt att nå ut till samtliga deltagare som eventuellt haft kontakt med Peer supporter. Verksamheten beskriver att de har cirka 15 deltagare per dag i den öppna verksamheten och cirka 80 i den biståndsbedömda. De fyra deltagare som intervjuades är därmed en begränsad representation av de brukare som deltar i den öppna delen av verksamheten.

Personligt ombud

Val av metod och genomförande

Vid diskussion av metod var den ursprungliga idén att en enkätundersökning skulle genomföras som ett första steg. Efter analys av inkomna svar och beroende på svaren skulle undersökande frågor formuleras till strukturerade enskilda intervjuer med cirka fem brukare. Dock var detta inte möjligt på grund av att tidsplaneringen blev fördröjd varför utvecklingsenheten beslutade att intervju brukare parallellt med enkätundersökningen. Vid intervjuerna ställdes utforskande frågor avseende kontakten med personligt ombud vilket kompletterar de mer konkreta svar som enkätundersökningen visade.

Utvecklingsenheten träffade personliga ombud för Södermalm under våren 2019 för att lyfta tankar om metod och tillvägagångssätt. Ytterligare ett möte genomfördes sommaren 2019 för att planera genomförandet. Utifrån samtalen med de personliga ombuden bedömde utvecklingsenheten att det fanns svårigheter med att hitta potentiella respondenter till intervjuerna på annat sätt än via de personliga ombuden själva. Detta på grund av att en del av dessa brukare inte har någon pågående kontakt med socialtjänsten på Södermalm. Utvecklingsenheten föreslog att sätta upp en affisch i de personliga ombudens lokal i syfte att nå ut till brukare på ett mer neutralt sätt men enhetschefen för personligt ombud bedömde inte det som lämpligt då de andra tre stadsdelsnämndernas brukare ej ingick i undersökningen

Utvecklingsenheten valde därmed alternativet att gå via de personliga ombuden direkt för att hitta respondenter. Detta trots att risken för att urvalet skulle kunna bli snedvridet och att då inte vara representativ för målgruppen. Därför bedömde utvecklingsenheten att en möjlig utgångspunkt var att ge enkätundersökningen en större tyngd vid besvarandet av uppdragets frågeställningar. Detta då enkäten bedömdes generellt ha en större validitet. Enkätundersökningen kompletterades sedan med utsagor och perspektiv som lyftes vid intervjuerna.

Totalt genomfördes fyra intervjuer med brukare som hade pågående kontakt med personligt ombud. Tre av intervjuerna genomfördes i Aktivitetshusets lokal och en intervju i förvaltningens lokal, på Göta Ark. Utvecklingsenheten tog fram en intervjuguide med utforskande frågor utifrån frågeställningarna för uppdraget. Intervjuerna spelades in och transkriberades ordagrant. Efter transkriberingen kodades intervjuerna i de tre övergripande frågeställningarna som ingick i uppdraget. Därefter tematiserades intervjuerna för att hitta de övergripande och återkommande svar på uppdragets frågeställningar i brukarnas utsagor.

Enkätundersökning

Syftet med enkätundersökningen var att få kvantitativa svar på olika frågor avseende kontakten med personligt ombud och det stöd som brukarna fått från dem. Utvecklingsenheten tog fram en första modell för enkäten under sommaren 2019. Svartalternativen för de frågor som undersökte vilken typ av stöd brukarna fått är baserade på den senaste årsrapporten angående personligt ombud 2018 i Stockholms stad¹². Andra frågor formulerades utifrån förkunskap och samtal med de personliga ombuden på Södermalm. Enkäten

¹² <https://insynsverige.se/documentHandler.ashx?did=1970107>

förankrades hos det personliga ombud som vi hade fått kontakt med. Hen erbjöd sig att dela ut enkäterna till brukare i samband med kontakt. Enkäterna var anonyma och inga personuppgifter efterfrågades eller uppgavs.

Utvecklingsenheten tryckte upp och delade ut 40 enkäter till personligt ombud som i sin tur hade kontakt med 24 möjliga brukare. Svar på enkäten inkom från totalt 15 brukare. Cirka hälften av enkäterna inkom till utvecklingsenheten med svarskuvert och hälften skickades med internpost av de personliga ombuden i de fall brukarna lämnade in sina svar till dem. Cirka 80 procent av de svarande var kvinnor och resterande män. Svarstiden för enkäten blev till slut totalt sju veckor. Mellan den första oktober till första veckan i november fick brukarna möjlighet att svara på enkäten. Tiden förlängdes med ytterligare två veckor då vi fick signaler från personligt ombud om att ytterligare svar eventuellt skulle inkomma.

Enkätsvaren registrerades i det digitala enkätverktyget EsMaker för att sammanställa svaren och ta fram statistik för respektive fråga. Korsanalyser utifrån kön var inte aktuellt på grund av för få svar från män, vilket försvårar den statistiska jämförbarheten. Utvecklingsenheten sammanställde svaren för respektive fråga för att med utgångspunkt från respondenterna besvara rapportens frågeställningar och jämföra dessa med svaren från intervjuerna.

Bortfall

Avseende intervjudelen av uppdraget var det ursprungliga målet att intervjua fem brukare. Via personligt ombud fick utvecklingsenheten kontaktuppgifter till sex brukare som var intresserade av att delta och intervjuer bokades in med samtliga. Utvecklingsenheten skickade påminnelser via sms i samband med bokningen samt dagen innan intervjun skulle genomföras för att öka chansen för att intervjuerna skulle verkställas. Två av intervjuerna var tänkta att ske i form av hembesök då brukarna uppgav svårigheter att komma till Aktivitetshuset eller till förvaltningens lokal på Göta Ark. Dessa två intervjuer blev dock avbokade av brukarna själva och kom därför inte att genomföras. Två av intervjuerna blev ombokade av olika skäl men genomfördes efter ombokningarna.

Avseende enkätundersökningen uppskattade de personliga ombuden en population på totalt 24 brukare. Av dessa brukare fick fem brukare räknas bort då ombuden bedömde att det psykiska måendet var en försvårande faktor för deltagande i enkätundersökningen. Av de resterande 19 brukarna tackade tre brukare nej till att delta. Totalt tog 16 brukare emot utdelad enkät och utvecklingsenheten

fick svar från 15 av dessa brukare. Bortfallet kan därmed räknas till 38 procent. Detta då 62 procent av brukarna i den möjliga populationen besvarade enkäten.

Resultat och analys

I denna del kommer resultaten från uppdragen avseende Peer support respektive personligt ombud redovisas separat. Peer supportern på Aktivitetshuset har vi valt att kalla ”Kim” och de personliga ombuden kallas ”Robin” så de är anonyma.

Peer support

Hur upplever brukarna att verksamheten med Peer support fungerar?

Generellt visar resultaten av intervjuerna att brukarna pratade om Peer support utifrån personen och inte funktionen. Detta trots att funktionen i flera sammanhang nämns. I redovisningen är det Kim och inte Peer support-funktionen som generellt åsyftas av brukarna.

Utifrån brukarnas svar har tre framträdande teman som svarar på denna frågeställning identifierats. Det första temat avser upplevelsen av Peer supporten som ”personen” och den funktion personen fyllde under den tid hen arbetade på Aktivitetshuset. Det andra temat som framträder avser att det finns tecken på att brukarnas kontakt med Peer supportern skapade en känsla av så kallad *social identifiering*. Detta är ett sociologiskt begrepp som i olika sammanhang används för att definiera en växelverkan av uppfattningar mellan konstruerade sociala grupperingar. Det tredje temat beskrivs utifrån ett ”tomrum” som Peer supporten fyllde och som därmed blev märkbart i samband med att hen blev sjukskriven under en längre tid.

Personen och funktionen

Vissa delar i beskrivningarna kan analyseras med bakgrund i den definition som Nationell Samverkan Psykisk Hälsa, NSPH, och socialförvaltningen tog fram avseende Peer supporttrars uppdrag¹³. Andra delar handlar generellt om upplevelsen av Kim som person och hur hens personlighet underlättade kontakten med brukarna.

Brukarna uppger en generellt positiv bild av Kim. Hen beskrivs bland annat med orden ”kamratlig”, ”positiv” och ”öppen med sin

¹³ Se bilaga 2, NSPH:s broschyr om Peer support.

situation”. Dessa beskrivna personlighetsdrag skapade enligt brukarna en grund för ett fortsatt arbete och dialog med Kim utifrån hans funktion i den öppna verksamheten. Det förefaller dock oklart huruvida brukarna förstod och därmed kunde definiera och beskriva Kims uppdrag på Aktivitetshuset. Ingen av brukarna kunde återge exakt vad funktionen Peer support i praktiken innebar. Däremot definierade de tydligt hur funktionen fyllde ett behov som fanns i den öppna verksamheten på Aktivitetshuset. Citatet nedan är ett exempel på hur Kims personlighet uppfattas av brukarna och hur den kunde möjliggöra ett eventuellt framtida arbete med hen på Aktivitetshuset:

”Det är ju viktigt hur man är som person och hen smalt in väldigt bra i verksamheten... Jag skulle vilja att hen jobbar här”.

Vidare är beskrivningen ”initiativtagande” någonting som lyfts av flera brukare avseende Kim. Hen tog initiativ till samtal och kontakt utan att med brukarnas egna ord ”tränga sig på”. I detta sammanhang är det relevant att reflektera kring huruvida funktionen innefattar ett specifikt ansvar att ta initiativ till kontakt med brukare. Om detta var ett uppdrag som Kim fick av NSPH eller om detta var ett personlighetsdrag hos hen själv är inte helt klart. En brukare beskriver Kims initiativ till att en första kontakt på följande vis:

”Kim gick fram [till en annan brukare på Aktivitetshuset] och sa dig har jag inte hälsat på. Ifall du undrar vem jag är...”.

Brukarna beskriver vidare att de upplevde Peer supporten Kim, som ”närvarande” och ”lyssnande”. Bland annat nämner brukarna att Kim lyssnade utan att bli stressad och tappade inte heller fokus i samtalen. Denna egenskap är viktig för brukarna då de nämner i andra delar av intervjuerna att de ser svårigheter med att hitta någon professionell funktion som de i friare former kan samtala med. Brukarna jämför genomgående Kims närvaro och funktion med arbetsinstruktörer, externa föreläsare eller cirkelledare som ibland besöker Aktivitetshuset. En brukare nämnde även att det tidigare funnits andra flexibla funktioner inom verksamheten.

Brukarna poängterar även att Kim var tydlig med att hen fanns där för samtliga brukare och att kontakten med hen kunde ske under flexibla former. Denna upplevelse av Kim kan jämföras med arbetsinstruktörernas uppdrag som enligt vår tolkning har en mindre flexibel funktion med hänsyn till det fasta uppdrag de har i verksamheten. Den nämnda *flexibla närvaron* kommer att närmare analyseras i en senare del av denna rapport (se fråga tre).

Brukarna diskuterade även Kims funktion utifrån att hen varken var brukare eller personal, någonting som de beskriver som ”ensamt” och som de uttrycker viss oro för. En brukare nämner exempelvis att ”det kan vara en fördel om man är två (Peer supportrar)”.
 Brukarna belyser bland annat det faktum att Kim inte deltar i verksamhetens personalmöten och att Kim kan behöva stöd och uppbackning i sin unika funktion på Aktivitetshuset. Dessa resonemang tyder på att det är oklart huruvida brukarna fått information om att Kim är anställd av NSPH och får handledning därifrån. Det är även relevant att diskutera om detta är en viktig uppgift för brukarna att känna till. Ytterligare en faktor som kan orsaka en oro hos brukarna för Kims ensamma roll är kännedomen om hens erfarenhet av psykisk ohälsa vilket behandlas i denna rapport nästa del. Nedan visas ett resonemang som en brukare lyfte avseende funktionen Peer support:

”Jag tycker bara att det har varit en resurs. Det har varit bra. Jag tycker att den här verksamheten skulle kunna vara ännu stoltare om de hade ett par stycken här...”

Brukarna beskriver en upplevelse av ökad trivsel i den öppna verksamheten då Kim befann sig där. Bland annat nämner de att flera brukare ville vistas i de gemensamma lokalerna när hen befann sig där. Den beskrivna trivseln kan analyseras med bakgrund i brukarnas beskrivningar av Kims personlighet. Så här beskriver en brukare kontakten med Kim och matlagning tillsammans:

”Erfarenheten av mötet med Kim var bara positivt! Jag lagade mat tillsammans med Kim och jag pratade en del i små korta samtal, det kändes genast som om vi kunde förstå varandra.”

Social identifiering

I brukarnas beskrivningar av kontakten med och upplevelsen av Kim som Peer supporter framträder paralleller med sociologen Henri Tajfels teori om *social identifiering*¹⁴. Det vill säga att brukarna i flera fall beskriver sin Peer supporter Kim som medlem i ett konstruerat kollektiv som kan sägas bestå av ”individer med erfarenhet av psykisk ohälsa”. En möjlig tolkning med bakgrund i detta perspektiv är att brukare till viss del kunde identifiera sig med Kims erfarenheter och beskrivningar. Under tiden som Kim arbetade på Aktivitetshuset kunde därmed processer om social identifiering med Kim påbörjas. Huruvida dessa processer hade

¹⁴ <https://www.learning-theories.com/social-identity-theory-tajfel-turner.html>

kunnat leda till resultat i form av återhämtning och ökat välmående är dock svårt att beskriva då tiden Kim befann sig där var relativt kort. Vår tolkning och analys av brukarnas utsagor är dock att identifieringsprocessen i sig underlättade kontakten och inspirerade gruppen genom att bidra till ökad trivsel.

De ordval brukarna använde för att beskriva kontakten med Kim var bland annat ”jämlig med oss” samt ”delade våra erfarenheter av psykisk ohälsa”. I detta sammanhang är det intressant att analysera huruvida den identifiering som deras ordval tyder på kan vara en förutsättning för en eventuell fortsatt stödjande relation. Brukarnas beskrivningar av Kims erfarenhet ställs under intervjuerna i motsats till exempelvis upplevelsen av personalen på Aktivitetshuset. Brukarna upplevde hen som ett komplement till personalen. Citaten nedan belyser denna jämförelse.

”[På Aktivitetshuset] är det många (brukare) som har erfarenheter av att ha legat på sjukhus och ta mediciner som ger stora biverkningar. [Kim] hade erfarenhet av det och det gjorde att det var lättare att prata om det. [Kim] förstod ju direkt kanske på ett annat sätt, det kan ju igen annan i personalen veta.”

”[Peer supportrar] vet hur det är att äta medicin som man kanske får svåra biverkningar av. Och [Peer supportrar] vet hur det är att vistas på sjukhus, med allt vad det innebär. Genom de här erfarenheterna innebär det att Peer support har unik erfarenhet som ingen annan personal har. På så vis har de en unik inblick som gör deras förmåga till empati med patienten stor, något som blir en tillgång för oss brukare på Aktivitetshuset”

Citaten visar på att brukarna värdesätter det faktum att Peer support har en egen erfarenhet av psykisk ohälsa som hen har i uppdrag att vara öppen med. Denna upplevelse beskrivs som ”unik” av flera brukare. Brukarna belyser dock att det förmodligen kan upplevas som att det inte är lika socialt accepterat att prata om psykisk ohälsa som personal.

I korta drag visar utsagorna att brukarna hunnit konstruera och tillskriva en uppfattning om funktionen Peer support och att denna ses som en fördel i kontakten. Upplevelsen av Kim kan tolkas som att brukarna saknat en liknande funktion i verksamheten. Denna upplevelse av social identifiering kan i sin tur leda till ökat förtroende och samhörighet med Kim då brukarna även beskriver en annan typ av kontakt med Kim till skillnad från den professionella kontakten med personal.

Tomrummet

Flera brukare beskriver att Kims funktion uppfyllde ett tomrum i verksamheten. Tomrummet kan betraktas som ett glapp i relationen mellan brukare och personal på Aktivitetshuset. Bland annat nämner brukare att ”den funktionen som hen har haft är det ingen annan som har haft” samt att det ”har saknats en liknande funktion”. Tomrummet kan tolkas som både relationellt och praktiskt. Det sistnämnda i form av att Kim anordnade vissa aktiviteter och var ett stöd vid de tillfällen då personalen var upptagna i möte på torsdagar. Kim startade en matlagningsgrupp just på denna mötesdag för att fylla det praktiska tomrummet (att ha en aktivitet samt att få möjlighet att köpa lagad mat). Samtidigt blev det ett tillfälle för kontakt och för att skapa relation till brukarna. Tomrummet blev märkbart efter att Kim blev sjukskriven. Brukarna visade förståelse för Kims sjukskrivning utifrån identifiering och igenkänning med hens erfarenhet av psykisk ohälsa.

Den flexibilitet som Kims funktion innefattade uppges som en faktor som fyllde det av brukarna beskrivna tomrummet. Brukarna fick en funktion som var tillgänglig i lokalerna och som de kunde prata och lyfta funderingar med. Detta kan visa på att de funktioner som idag finns på Aktivitetshuset inte kan tillgodose brukarnas totala behov av och önskemål om flexibilitet i kontakten. Citatet nedan är ett exempel på hur tomrummet beskrivs av en brukare:

”Ja för det saknas någon som sysslar med själva öppna verksamheten, som att prata med folk... det finns inte... man märker ju att när man har haft [Kim] ett tag och så försvinner hen och då märker man ju skillnaden. Innan kanske man inte tänkte så mycket på det. På att det var någonting som fattades”

Brukarna lyfter även tankar om andra tomrum där de ser att Kim i framtiden skulle kunna fylla en plats. De nämner bland annat att äta lunch, pyssla och ha mer eller mindre strukturerade enskilda samtal. Kims närvaro och funktion upplevs som positiv för verksamheten då flera brukare kan komma att besöka den öppna delen berättade en brukare. Ett önskemål från brukarna var även att Kim som Peer support ska ingå i den biståndsbedömda delen av verksamheten och bygga en bro mellan de båda delarna¹⁵.

Avslutningsvis kan det konstateras att brukarnas svar visar på att Kim på ett halvår gjort skillnad för brukarna i den öppna verksamheten på Aktivitetshuset. En viktig fråga är om det är

¹⁵ Detta var också något som finns med i verksamhetens planering framåt i arbetet med Peer support.

funktionen Peer support i sig eller om det är personliga drag hos personen Kim. En möjlig tolkning är att det är en växelverkan mellan båda dessa delar. Funktionen och Kim som person uppmärksammades av brukarna och de minns tydligt vem hen var och vad hen fyllde för funktion när hen var där. Brukarna berättar även att de saknar Kim och vill att hen ska komma tillbaka. De saknar både funktionen som fyllde det beskrivna tomrummet och personen som de kan identifiera sig med på Aktivitetshuset.

Vad har brukarna på Aktivitetshuset fått för stöd av Peer support?

Sammanfattningsvis visar intervjuerna att det finns konkreta återkommande exempel på stöd som brukarna på Aktivitetshuset beskriver att de har fått av Kim. I korta drag handlar om att:

- Kunna prata med någon som själv har insikt om ”det svåra” [en brukares ord]. Bland annat nämns att tiden som det tar att förklara ens psykiska ohälsa kan skalas bort då personen har en förförståelse för brukarnas situation
- Skapa gemenskap. Kim gick exempelvis fram till en brukare som satt och löste korsord och tog kontakt genom att prata och hälsa
- Skapa perspektiv om psykisk ohälsa i verksamheten. Kims funktion visar att erfarenheten av den psykiska ohälsan som hen har haft kan vara en styrka i kontakten med brukarna.
- Normalisera psykisk ohälsa genom att visa på att brukarna inte är ensamma i detta vilket gör att samtalsämnet ”psykisk ohälsa” är någonting som flera öppet kan prata om
- Inge hopp till brukare genom att visa att det går att återhämta sig och återgå i arbete trots erfarenheten av psykisk ohälsa
- Närvaron av Kim ingav trygghet och upplevdes i sig som ett stöd och en resurs i verksamheten vid de tillfällen då personal exempelvis var upptagna i möten eller med andra uppgifter. Det vill säga att med brukarnas ord ”fylla tomrummet”
- Kim tog initiativ till en aktivitet med brukare ”matlagning på torsdagar”. Detta utifrån ett behov som hen identifierade
- Kim bidrog med förslag och idéer på andra nya aktiviteter men dessa kom inte igång på grund av tid. T.ex. att titta på film och hålla i studiecirkeln ”Din egenmakt”
- Få konkreta tips kring ekonomi och om att kunna söka fondmedel

- Brukarna fick stöd med att bland annat diskutera frågor om t.ex. problem med Försäkringskassan och fylla i blanketter
- Få hjälp med att göra uppdateringar i smartphonen. Få svar på enkla frågor om mobiltelefon.

Hur svarar det stöd som brukarna fått från Peer support mot verksamhetens målsättning med insatsen?

För att besvara denna frågeställning kopplar vi de redovisade svaren från intervjuerna (frågeställningar 1 och 2) till den målsättning som funktion Peer support i praktiken kan ha enligt NSPH och Stockholms stads socialförvaltning. Målsättningen är formulerad i följande punkter¹⁶:

- Att finnas tillgänglig för stöd och samtal, enskilt liksom i grupp
- Delta och/eller anordna gemenskaps- och hälsofrämjande aktiviteter, studiecirkel och brukarråd
- Följa med och stötta brukare vid viktiga möten
- Bidra med praktiska tips, förhållningssätt och strategier som kan vara till hjälp i vardagen och för att komma framåt
- Bidra med brukarperspektivet på en mer övergripande nivå i verksamhetsutveckling
- Stärka enskilda brukares delaktighet och inflytande på boenden och sysselsättningar
- Peer supportrar är brukarspecialister som kan fungera som motiverande förebilder, återupprätta hopp och etablera goda relationer genom att dela med sig av sina erfarenheter av ohälsa, vårda och återhämtning
- Peer support ska ingå i och komplettera personalgruppen men inte ta över personalens roll.

Nedan beskrivs och analyseras vad Peer supportern har uppnått under de cirka sex månader som hen funnits på Aktivitetshuset utifrån det övergripande uppdraget.

- **Att finnas tillgänglig för stöd och samtal, enskilt liksom i grupp**

I intervjuerna framkommer att Kim har funnits tillgänglig såväl för stöd som enskilda samtal. Det framkommer inte några uppgifter om samtal i grupp. Kim beskrivs som öppen utifrån att brukarna när som helst kunde gå fram och prata med hen eller boka in en tid.

¹⁶ Stadens broschyr om Peer support, se bilaga 2 samt tjänsteutlåtande se länk <https://insynsverige.se/documentHandler.ashx?did=1954792>

Exempel på samtalsämnen som brukarna tar upp är erfarenheten av den psykiska ohälsan:

”Hen var alltid så positiv, jag tyckte också att det var bra att man fick kontakt så direkt och pratade med hen och det var inte om praktiska saker direkt utan det var mer om allvarliga saker faktiskt. Om jag mådde dåligt och det gick jättebra och ja det kändes som att man hade mycket gemensamt också”

”Hen hade den erfarenheten själv liksom som man pratar om”.

- **Delta och/eller anordna gemenskaps- och hälsofrämjande aktiviteter, studiecirklar och brukarråd**

Kim tog initiativ till en gemensam aktivitet avseende matlagning på torsdagar. Aktiviteten fyllde ett särskilt syfte då köket annars är stängt torsdagar på grund av personalmöte. Det blev därmed både gemenskap i matlagningen och möjlighet att köpa lunch till självkostnadspris. Utöver denna aktivitet finns det inte några andra organiserade gruppaktiviteter som Kim hann anordna. En förklaring kan vara den korta tid som hen hann vara på Aktivitetshuset innan sjukskrivningen. Däremot lyfte intervjupersonerna att en av NSPH:s studiecirklar skulle planeras och genomföras, ”Din egenmakt”¹⁷. Cirkeln hann dock inte komma igång.

- **Följa med och stötta brukare vid viktiga möten**

Detta har inte varit aktuellt för verksamheten enligt intervjupersonerna då ingen har tagit upp det. Huruvida det var något som specifikt ingick i Kims uppdrag är svårt att svara på. Funktionen på Aktivitetshuset kan skilja sig i detta avseende från Peer supportrars funktioner vid exempelvis boendestödsverksamheter där medfölje till viktiga möten är mer aktuellt.

- **Bidra med praktiska tips, förhållningssätt och strategier som kan vara till hjälp i vardagen och för att komma framåt**

En av intervjupersonerna beskriver bland annat att hen frågade Kim om hjälp med att söka fonder och fick råd av Kim om detta. Brukarna berättade även om att Kim stöttade andra brukare i verksamheten med exempelvis uppdateringar i smartphones. Detta visar på att Kim fanns med som stöd även när det gäller praktiska vardagliga göromål.

¹⁷ <https://vaxa.nsph.se/om-nsph/informationsmaterial/din-egen-makt/>

- **Bidra med brukarperspektivet på en mer övergripande nivå i verksamhetsutveckling**

Intervjuerna visar att Kim under sin korta tid på Aktivitetshuset lyfte perspektiv om psykisk ohälsa och återhämtning bland brukare. Dock är det svårt att svara på huruvida dessa perspektiv hanterades på en övergripande nivå i verksamhetsutvecklingen vilket kan bero på att funktionen inte hann etablera sig. Däremot finns det potential för en utveckling av exempelvis utbudet av aktiviteter inom verksamheten såsom att erbjuda brukarna studiecirkeln ”Din egenmakt”.

Kompletterande uppgifter för Peer support inom Stockholms stad

Utöver dessa uppdrag eller uppgifter som NSPH formulerat för Peer support har Socialförvaltningen i Stockholms stad beskrivit i sitt tjänsteutlåtande daterat till socialnämnden januari 2019 följande uppgifter för Peer support med utgångspunkt från Socialstyrelsens riktlinjer för schizofreni¹⁸:

- **Stärka enskilda brukares delaktighet och inflytande på boenden och sysselsättningar**

Utifrån det befintliga underlaget är det svårt att besvara huruvida detta har skett med konkreta exempel. Det saknas även en specifik beskrivning om i vilka delar av verksamheten kontakten med Kim kunde möjliggöra en ökad delaktighet och inflytande på Aktivitetshuset. Det kan tolkas som att dessa målsättningar inte tydligt framgår i verksamhetsplanen för verksamheten där en text hänvisar till stadens broschyr om Peer support som en bilaga.

- **I Stockholms stad ska Peer supportrar vara brukarspecialister som kan fungera som motiverande förebilder, återupprätta hopp och etablera goda relationer genom att dela med sig av sina erfarenheter av ohälsa, vårda och återhämtning**

Av underlaget framgår att Kim uppnådde denna målsättning på det halvår hen arbetat på Aktivitetshuset. Brukarna berättar tydligt i sina svar om att de fick upp ögonen för att det bland annat går att återgå till arbete samt arbeta i mindre utsträckning efter att ha varit sjukskriven på grund av psykisk ohälsa. Detta kan förstås mot bakgrunden i social identifiering gentemot Kim. Det vill säga att brukare identifierar Kim som en av dem. En brukare berättar bland annat följande:

¹⁸ <https://insynsverige.se/documentHandler.ashx?did=1954792>

”Att [Kim] är liksom ett levande bevis på att det går att vara ute i en verksamhet om man mår dåligt eller har mått dåligt. Att det ger hopp att det går att komma tillbaka”

- **Peer support ska ingå i och komplettera personalgruppen men inte ta över personalens roll**

Utifrån brukarperspektivet kan det konstateras att Kim har kompletterat personalgruppen och inte tagit personalens roll. Huruvida hen som Peer support ingått i personalgruppen är däremot oklart. Brukarna beskriver det närmast som att hen har varit ensam i sin roll som Peer supporter.

Funktionen inom den öppna verksamheten. Peer support uppfyller något som personalen inte gör visar dessa citat;

”Kim var ju väldigt tydlig när hon berättade om att hon inte var personal... väldigt tydlig. Att hon inte ingick i personalstyrkan och inte var brukare”

”alla instanser skulle ha en sådan här Peer support som jobbar, som är anställd, ja inte vet jag, några dagar i veckan eller så som fanns typ här. För jag tror det skulle bli en balans på annat sätt... när man har psykisk ohälsa”

Den betydelsen som Kim hade mellan personal och brukare (tomrummet) nämns även i det praktiska då hen startade en matlagningsaktivitet. Detta var någonting värdefullt för brukarna och någonting som personal inte hade uppdrag att utföra utifrån verksamhetens schema. Därför blev Kims initiativ och funktion viktig.

Brukarna lyfte även idéer om hur funktionen kan utvecklas i framtiden när Kim kommer tillbaka. Bland annat nämns att äta lunch, pyssla och ha samtal. De ser en fördel med att utöka funktionen med flera dagar i veckan vilket visar på att det uttrycks ett behov och en efterfrågan.

”Kanske hen orkar vara här flera dagar om hen är här kortare tider, kanske måndag till fredag. Då får hen också en bild av och en helhet av verksamheten”.

Personligt ombud

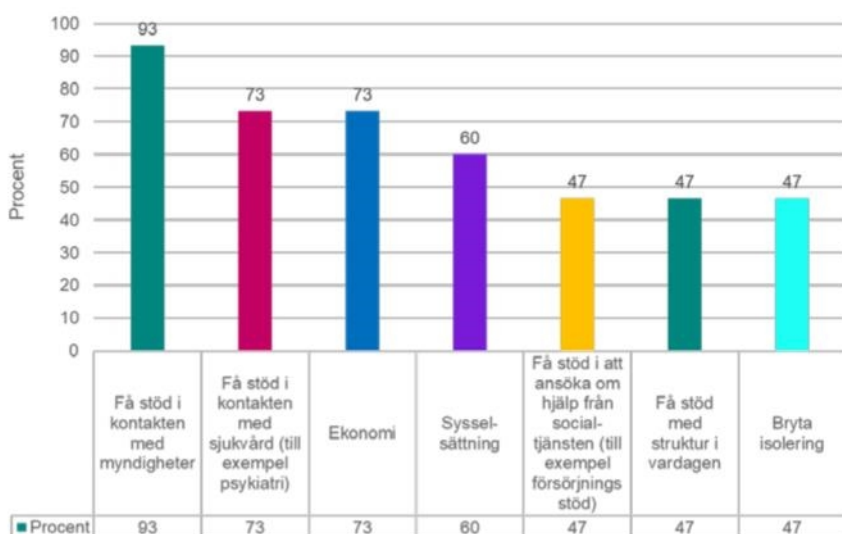
Vad har brukare som har haft kontakt med personligt ombud fått för stöd?

I beskrivningarna nedan presenteras först en sammanställning av anledningen till kontakt med personligt ombud. Sedan redovisas och analyseras det konkreta stöd som brukarna uppgett att de fått från sitt personliga ombud. Resultatredovisningen utgår främst från svaren i enkätundersökningen men kompletteras även med viktiga perspektiv som lyftes under de strukturerade intervjuerna med brukarna.

Anledningen till kontakt

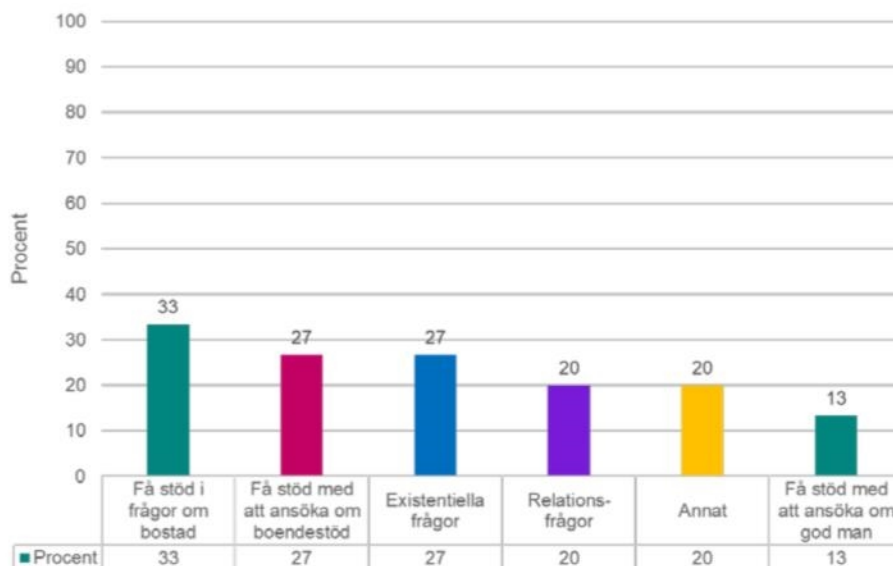
I enkätundersökningen ställdes en inledande fråga avseende anledningen till kontakt med personligt ombud. Respondenterna fick totalt tolv möjliga svarsalternativ baserade på de personliga ombudens ansvarsområden och uppdrag. Svarsalternativen formulerades med utgångspunkt i stadens rapport avseende Personligt ombud¹⁹ och respondenterna gavs möjlighet att lämna in egna kompletterande svar under ”annat”. Generellt visar enkätsvaren att samtliga brukare fått stöd med minst tre uppdrag/aktiviteter. Cirka hälften av respondenterna uppgav minst sex uppdrag/aktiviteter som de fick stöd i. Diagrammen nedan visar andel svar per svarsalternativ:

Diagram 1a. Anledningen till att jag tog kontakt med personligt ombud var... N=15. Procent

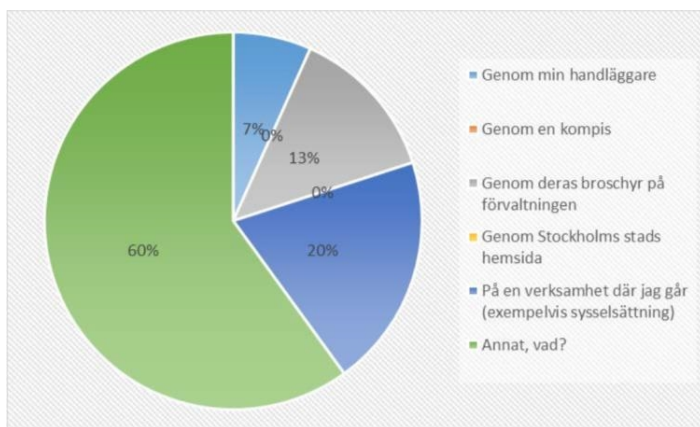


¹⁹ <https://insynsverige.se/documentHandler.ashx?did=1970107>

Diagram 1b. Anledningen till att jag tog kontakt med personligt ombud var... N=15. Procent



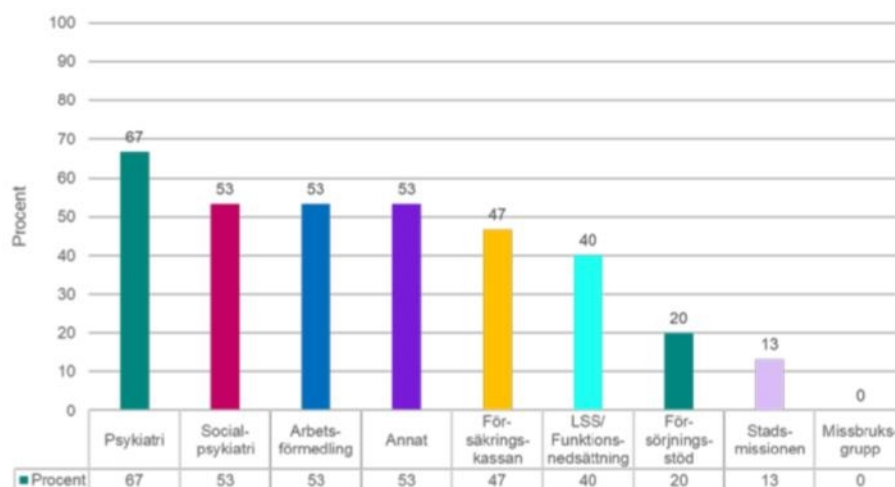
Diagrammen ovan visar att alla respondenter förutom en uppgett att en anledning till kontakt med personligt ombud var att få stöd i kontakt med myndigheter eller sjukvård. Ett viktigt perspektiv för analysen av behovet för denna typ av stöd är att en stor del av respondenterna även uppgav i en annan fråga att de fick information om personligt ombud via andra kanaler än genom myndigheter. På frågan ”Hur fick du information om personligt ombud och hittade kontaktuppgifter till dem?” uppgav 60 procent av brukarna en annan kontaktväg än de föreslagna alternativen. Detta tyder på att brukarna får information om personligt ombud från andra kontakter än vad som vi själva hade förståelse om då svarsalternativen listades. Med hänsyn till att en stor andel av de svarande fick stöd i kontakt med myndigheter och/eller sjukvård (93 respektive 73 procent) är en möjlig förklaring att brukarna inte hade etablerat dessa kontakter innan personligt ombud blev aktuellt. Alternativt hade någon form av kontakt etablerats men brukarna behövde hjälp med att få rätt stöd av rätt myndighet. På frågan ”Hur fick du information om personligt ombud och hittade kontaktuppgifter till dem” svarade respondenterna på följande vis:

Diagram 2. Kontaktvägen till personligt ombud. N=15. Procent

De brukare som svarade ”annat” nämner bland annat psykologer, terapeuter (exempelvis psykoterapeut eller terapeut på Kris och trauma avdelning), Alfa-kassa, ADHD-mottagning samt patientorganisationer som kontaktvägar till personligt ombud. Dessa kontaktvägar visar på att en stor del av respondenterna inte hade kontakt med exempelvis socialtjänsten innan personligt ombud blev aktuellt.

Ytterligare en fråga som ställdes i enkätundersökningen är vilka verksamheter eller myndigheter respondenten kom i kontakt med via personligt ombud. Resultatet visar ett brett spann på myndigheter som de har kommit i kontakt med. Brukarna uppgav minst två alternativ. Cirka 66 procent av brukarna uppgav psykiatrin. Hälften av brukarna uppgav även socialpsykiatrin inom socialtjänsten samt Arbetsförmedlingen. Resultatet visar på att det handlar om personer med psykiska funktionsnedsättningar vilket också är målgruppen för personligt ombud. Det visar också att en del av dessa brukare behöver vidare stöd i arbetslivet genom Arbetsförmedlingen eller socialtjänsten. Diagrammet nedan visar respondenternas respektive svarsandelar i procent:

Diagram 3. Vilka verksamheter eller myndigheter kom du i kontakt med via personligt ombud? N=15. Procent



Bland respondenter som uppgav ”annat” är några exempel pensionsmyndigheten, kammarrätten, centrala studiestödsnämnden (CSN), Kronofogden, Skatteverket samt stadens budget- och skuldrådgivare. Även andra aktörer som inte är någon myndighet såsom Svenska kyrka, Komvux och universitet förekommer bland svaren. De personliga ombudens stöd i kontakt med myndigheter avser således ett stort spann av olika myndigheter men även övriga samhällsaktörer. Då de personliga ombuden arbetar på uppdrag av den enskilde är det därmed att förvänta att individens förutsättningar och behov styr vilken kontakt som behövs för att tillgodose hans specifika behov.

Avseende stödet ”kontakt med myndigheter” är det viktigt att i detta sammanhang belysa hur respondenterna svarat på frågan om huruvida de har haft med sitt personliga ombud på något SIP-möte (samordnad individuell plan). På den frågan uppgav cirka hälften av respondenterna att det personliga ombudet var med på något SIP-möte. Detta innebär att de personliga ombuden även har varit stöd för de brukarna som haft behov av samordnade stödinsatser från kommun och landsting.

Av intervjuerna framkommer det att det personliga ombudet kan delta i SIP-möten som ett psykosocialt stöd till brukaren men även för att förklara och bidra med struktur kring det som sägs och eventuellt beslutas under SIP-mötet.

Brukarnas svar på denna fråga visar att stödet som de fått av personligt ombud inbegriper många olika livsområden. Då de tidigare redovisade svaren på frågan ”anledning till kontakt” också visade en stor variation av svar och livsområden kan paralleller till denna fråga dras. Det vill säga att resultatet visar på att en stor del av respondenterna uppgav behov av stöd i olika livsområden där kontakt med flera samhällsaktörer var nödvändigt. Stödet visar sig både vara praktiskt men även övergripande då de personliga ombuden stödjer brukaren i att förstå både sammanhanget och process. Exempel på det praktiska stödet uppgavs i alternativet ”annat” i form av bland annat att ringa samtal till myndigheter tillsammans. Därmed visar det konkreta stödet som de har fått av sitt personliga ombud att det är flera livsområden som ombuden arbetat med att stärka hos respondenterna.

Av intervjuerna och resultatet från enkätundersökningen framträder några övergripande teman som definierar vilka typer av stöd brukarna fått från sitt personliga ombud. I stora drag beskriver brukarna stödet utifrån tre teman *psykosocialt stöd*, *praktiskt stöd*, samt *rättighetsbaserat stöd*. Citatet nedan är hämtat från enkätundersökning under ”annat” där brukaren beskriver någon form av psykosocialt och även uppmuntrande stöd och till nödvändiga kontakter:

”[Robin har gett mig stöd med] att våga ta tag i ’surdegar’ (myndighetskontakter, läkare etc.) som jag ej förmått att göra ensam”

Nedan redovisas två citat från olika brukare. De beskriver och exemplifierar vad de personliga ombudens *praktiska stöd* inneburit i deras ärenden:

”Det praktiska stödet kunde vara att väcka mig ur en apatiperiod. Att få mig att bemöta olika saker och att ändå försöka och ändå hinna med alla olika situationer som behövde bemöta helt enkelt.”

”Ja, Robin har hjälpt mig mycket med struktur. Jag är superbra på att skriva listor men jag skriver dem gärna 25 gånger. Så att det blir liksom...jag tappar alltid bort dom. Så att Robin brukar till exempel hjälpa mig med att hålla listorna på plats. Bara såna saker.”

Den sista identifierade typen av stöd är det *rättighetsbaserade stödet*. De intervjuade brukarna beskriver bland annat att de personliga ombuden var ett stöd i kontakt med myndigheter och sjukvård i syfte att få deras behov tillgodosedda. Med hänsyn till att enkätundersökningen också visar att nästan alla brukare behövde stöd i kontakt med myndigheter kan en slutsats vara att arbetet med brukarens rättigheter är en övergripande del i de personliga ombudens arbete. En brukare som intervjuades hade redan en pågående kontakt med en myndighet som hen behövde hjälp från.

Dock beskriver brukaren behov av stöd från personligt ombud i kontakten med myndigheten för att förstå vad det var som inte fungerade i kontakten med den myndigheten och därmed hitta en struktur. Citatet nedan illustrerar denna kontakt:

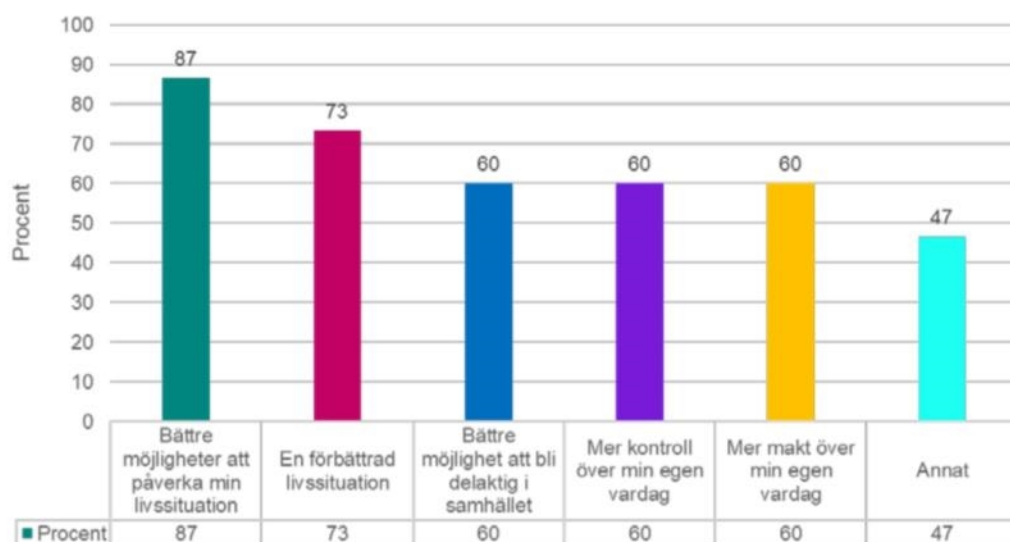
”Robin följde med mig dit till arbetsförmedlingen eftersom vi hade haft ganska mycket mailkontakter. Alltså det var och blev ett väldigt komplext och stort ärende. Hen följde med mig dit i slutändan när vi hade fått allting och de lugnade ned sig och fattade att – ok, det är någonting som blivit fel här... personligt ombud har hjälpt mig att lösa upp det för det var inte superenkelt, det tog tre, fyra månader att få det löst.”

Personligt ombud arbetar på uppdrag av brukaren. Detta innebär att de ger stöd till brukaren med utgångspunkt från det brukaren just då är i behov av. De personliga ombudens stöd utgår därmed från samtliga processer som brukaren befinner sig i och typerna av stöd varierar från praktiskt, psykosocialt och rättighetsbaserat stöd. Resultatet visar att stödet kan sorteras i olika faser av brukarnas processer. Den första fasen kan definieras som att kontakten med personligt ombud behövs för att brukaren ska få en ökad förståelse för de egna rättigheterna, vilket är en förutsättning för att sedan kunna tillvara ta dem. I den processen får brukaren stöd med att formulera sina egna behov och utifrån de identifierade behoven förstå vilken aktör i samhället som kan tillgodose dessa behov. Andra viktiga uppgifter för personligt ombud visade sig vara att förbereda brukaren inför möten och följa med till dessa vilket kan tolkas som nästa fas i processen. Det vill säga att upprätta och få en fungerande kontakt med myndigheterna. Vidare är ytterligare en del i stödet att efter mötet hjälpa brukaren att förstå eventuella beslut som har fattats av myndigheten och efter det vad som är nästa aktuella steg. Sammanfattningsvis kan en slutsats vara att det stöd som personligt ombud ger innefattar alla faser i brukarens processkedja från det att brukarens behov har identifierats och formuleras tills dess att behoven är tillgodosedda.

Vad har stödet som brukarna fått av personligt ombud resulterat i?

Resultatet av stödet enligt de brukare som har responderat på enkäten uppger att de har fått illustreras i nedan i diagram.

**Diagram 5. Genom mitt personliga ombud har jag fått...
N=15. Procent**



I enkätundersökningen ställdes frågan vad stödet från personligt ombud har resulterat i påståendet ”Genom mitt personliga ombud har jag fått...”. Brukarna fick fem möjliga svarsalternativ samt alternativet annat. Svarsalternativen utgår från socialförvaltningens årsrapport avseende personligt ombud²⁰. Brukarna fick även möjlighet att lämna in egna kommentarer i samband med frågan. Resultatet visar att majoriteten av brukarna uppgav samtliga föreslagna alternativ. Cirka 86 procent av respondenterna uppgav alternativet ”Bättre möjligheter att påverka min livssituation” och 73 procent uppgav att stödet som de fått från personligt ombud ledde till en ”Förbättrad livssituation”. Ett möjligt resonemang utifrån enkätsvaren är att stödet som brukarna får från sitt personliga ombud kan sammanfattas i begreppet *empowerment*. Detta innebär i korta drag att brukarna har förvärvat egenmakt över sin egen situation vilket kan leda till ökat inflytande i stöd, vård och behandling som de har tagit del av. En förutsättning för empowerment är att brukaren och den professionelle ömsesidigt skapar en förtroendefull relation, förstår varandras sätt att uttrycka sig samt att den professionelle får brukaren att känna en delaktighet i sitt problem. Brukaren får även information och eventuellt aktiv hjälp att ta eget ansvar för sin vård och hälsa²¹. En brukare berättar om hur stödet från det personliga ombudet ledde till en förändring i hans liv:

²⁰ <https://insynsverige.se/documentHandler.ashx?did=1970107>

²¹ <https://www.psykologiguiden.se/psykologilexikon/?Lookup=empowerment>

”Ovärderligt stöd från mitt ombud. Coachat och stöttat mig för min egen utveckling inom alla områden. I mitt fall tror jag det har varit väldigt avgörande med stöttningen för hur mitt liv har tagit riktning...”

Brukarna kompletterar enkäten med egna kommentarer om vad stödet resulterat i. Bland annat beskriver de att stödet fört dem framåt i livet, lett till en känsla av trygghet, skapat helhet och ordning i livet. En brukare beskriver att hen fått mer kunskap om sin funktionsnedsättning, självrespekt, fått bättre självkänsla, framtidshopp och hopp om livet igen. En annan brukare tar upp i enkäten att hen fått ett bättre psykiskt välmående i form av lägre ångestnivå. Sammanfattningsvis visar resultatet från enkätundersökningen att stödet leder till en generellt förbättrad livssituation genom ökad makt och kontroll över den egna vardagen men även ett ökat välmående och hopp om framtiden. Dessa generella teman framträder även i intervjuerna. Ett citat från intervjuerna som illustrerar detta är:

”Ja, så att man känner vad som kommer, hur gick det, vad tycker du och vad tänker du – då kan man kanske bli lite peppad då. Att orka liksom. Tro att det ska gå bra liksom.”

I citatet ovan hänvisar brukaren till hur det personliga ombudet varit ett stöd för hen i kontakten med myndigheter och på så vis ingett hopp till en fungerande kontakt. Detta skedde genom att personligt ombud exempelvis ställde uppföljande frågor och gav uppmuntran till brukaren. Samma brukare svarar på frågan vad stödet från personligt ombud Robin resulterat i på följande vis:

”Ja, en annan blick va. Då kan man kanske lyfta blicken själv också och tro att det här ska väl inte vara... så svårt.”

Stödet som brukaren ovan beskriver åsyftar att våga tro på att det finns hjälp att få och en lösning på komplexa situationer som hen befinner sig i och har haft svårt att hantera på egen hand. Brukaren uppger även att hen tack vare sitt personliga ombud, känner sig lugn i situationer som annars kan göra hen arg och besviken såsom i kontakt och möte med myndigheter.

I intervjuerna berättar en annan brukare att hen genom sitt personliga ombud, fått ett nytt sätt att förhålla sig till och förstå myndighetsbeslut. I ett fall fick inte brukare ett gynnande beslut vilket tidigare skapade negativa känslor för hen. Brukaren berättade om den ökade förståelsen för beslutet och vilka ramar som

myndigheterna har vilket har underlättat och skapat en känsla av trygghet. Brukaren beskriver även i andra avseenden att hen kan hantera dessa ramar från ett nytt perspektiv:

”Det har det gjort (stödet från personligt ombud har underlättat). Resultatet blev inte positivt från min sida tycker jag. Men å andra sidan så har det varit en ganska trygg känsla gällande att man har försökt att besvara de gällande enheterna inom de tidsramarna som man får.”

Det som brukaren här har fått förståelse för är t.ex. vikten av att ansöka om bistånd i rätt tid och lämna in de underlag som myndigheten behöver ha för att kunna fatta beslut. Detta kan även kopplas till den tidigare beskrivna processen från brukarens behov till beslut om rätt stöd och att få sina behov tillgodosedda.

Sammanfattningsvis visar resultatet av enkätundersökningen och intervjuerna att det varierade stödet som brukarna fått i de processer de befinner sig i har lett till förbättringar inom flera livsområden. Detta visar sig i form av exempelvis struktur och tydlighet men även ökad delaktighet i samhället genom att förvärva egenmakt i den egna situationen (empowerment). Huruvida brukarna har fått samtliga sina behov av stöd från exempelvis myndigheter tillgodosedda fullt ut är emellertid svårt att besvara utifrån underlaget. Däremot kan det konstateras att en ökad förståelse för både den egna situationen och behoven samt för olika ramar i rättighetsprocessen visar sig skapa en känsla av trygghet och ökat välmående för en stor del av brukarna som svarat på enkäten eller deltagit i intervjuerna.

Hur upplever brukarna att stödet från personligt ombud har fungerat?

Resultatet från intervjuerna visar generellt att brukarna har positiva upplevelser av kontakten och stödet från personligt ombud. Brukarnas utsagor kan grupperas i flera övergripande teman. Ett första tema avser dels upplevelsen av ett stöd som finns i vardagen och som därmed skapar trygghet. Denna trygghet uppnås genom en kontinuitet. Brukarna som intervjuades har generellt haft en lång kontakt med sitt personliga ombud. Den brukare som har haft kortast kontakt med personligt ombud har träffat hen i ett år och den brukaren med längst kontakt har träffat ett personligt ombud i olika omgångar i cirka 18 år. Citaten nedan sammanfattar vilken betydelse brukarna tillskriver kontakten:

”Hen träffar mig i vardagen. Sen ser hen hur det är på plats. De andra människorna, läkarna och socialtjänsten ser ju inte det”

”Jag har fått väldigt mycket stöd av Robin, hen ställde upp väldigt mycket. Det gör hen. Och hen går ut från sina arbeten för att kunna ställa upp... så jag är nöjd med det här, att hen finns”

Brukarna lyfter i detta sammanhang tankar om en trygghetsskapande kontakt som de litar på. Dessa resonemang ställs av brukarna i förhållande till andra professionella där brukarna upplever att kontakten inte varit lika kontinuerlig eller trygg. Dessa andra professioner som brukarna jämför sitt personliga ombud med är bland annat anställda inom socialtjänsten eller sjukvården. En brukare lyfter även det faktum att det personliga ombudet innehar en ”fristående roll” och att det i sig inger en trygghet. Detta kan tolkas som att brukarna uppskattar att ha ett stöd som är fristående från övriga myndighetskontakter som i andra sammanhang skapat viss frustration. Detta kan även tolkas som att någon form av ”allians” upprättas mellan brukaren och det personliga ombudet. Denna allians och kontakt blir därmed en förutsättning för att övriga kontakter ska fungera bättre utifrån brukarens förutsättningar. Citaten nedan är brukarnas svar på frågan om hur de upplever kontakterna och stödet från personligt ombud:

”Jaaaa hen är fristående. Och det är en väldig trygghet. Det är det absolut alltså”

”...bägge två personliga ombuden, jag kan bara säga att jag har fått väldigt tur, att ha dem på min sida, jaaa så är det....”

”Jag har en enorm tillit till mitt personliga ombud”

”Och jag tror att det är den enda person som i min omgivning finns kvar. Många andra har bytts ut...”

”Ja, jag har bara träffat Robin och hen är fan bäst!”

Ytterligare ett tema som framträder är flexibiliteten i stödet. Brukarna lyfter bland annat att kontakt med vissa myndigheter, sjukvård och andra aktörer som ska se till att ge stöd kan upplevas som utmanande. Detta då dessa kontakter i sig ställer krav på att den enskilde ska prestera eller uppfylla vissa krav, föreställningar och även normer. I motsats till detta beskriver brukaren tillgängligheten och flexibiliteten som hens personliga ombud erbjuder. Viktigt i detta sammanhang är att brukarna även nämner

kontaktvägen till sitt personliga ombud som flexibel. Bland annat lyfter två brukare det faktum att de kan skicka sms till sitt personliga ombud. Citaten nedan illustrerar den flexibla kontakten och stödet:

”Jag tänkte ju liksom bara att... det verkade ju förutsättningslöst så man behövde inte typ göra några jobbiga kontrakt och hålla på med sådana saker. Det var väldigt enkelt att kontakta och så sa hen att vi kunde SMS:a, att vi kunde ha kontakt via telefon och ja det var ju så tillgängligt”

En annan brukare jämför personligt ombud med insatsen boendestöd. Brukaren nämner att stödet skiljer sig trots att båda har haft samma uppdrag att stödja brukaren i kontakt med myndigheter. Att få rätt stöd med detta från boendestödjaren nämner brukaren var svårt då boendestödet utfördes under en bestämd tidpunkt varje vecka vilket inte gav brukaren det utrymme och flexibilitet hen behövde för sina myndighetskontakter. Brukaren beskriver denna kontakt på följande vis:

”Robin och personligt ombud har för mig varit mycket mer flexibelt [än boendestödet] just kring det...”

”Men det som jag tycker är så jäkla bra är att det går att boka när det behövs... det är så lättillgängligt och det är bara att skicka iväg ett SMS eller ett telefonsamtal så”

Ett tredje tema som framträder under intervjuerna är att brukarna uppskattar de personliga ombudens breda kunskap och kompetens om frågor som de behöver vägledning i. Detta exemplifieras genom att de personliga ombuden förklarar olika sammanhang, processer och regelverk som är viktiga för brukarna att känna till. Kunskapen som brukarna beskriver kan även tolkas som att uppmärksamma brukarna på olika nyanser och delar av processen. Denna kunskap underlättar sedan för brukaren att få sina behov tillgodosedda och tillvarata sina rättigheter. Kunskapen är även viktig för brukarna under exempelvis möten. Följande citat är beskrivningar på hur brukarna upplever stödet från personligt ombud utifrån kompetens och kunskap:

”... och hen har ju också så kloka saker att säga va, på de här mötena... och det blir ett bra samtal. Det blir inget bråk”

”... det har varit till sjukt stor hjälp. Alltså det är ju mycket saker som man inte själv tänker på”

”Alltså det fanns en sakkunskap, det fanns en kännedom om regelverket, det fanns en kännedom om lagen så de här sakerna kunde man använda sig av”

Sammanfattningsvis visar såväl enkätsvar som intervjuerna att det finns gemensamma teman i brukarnas svar avseende hur de upplever att stödet från personligt ombud fungerat. Stödet kan sammanfattas i tre övergripande teman. Det första temat är ”ett flexibelt stöd”, det andra är ”stöd som inger trygghet” och slutligen ”stöd i form av kompetens och kunskap”. Intervjuerna visar även att stödet i stort har varit en förutsättning för brukarna att kunna förstå och arbeta med de processer de befinner sig i och därmed kunna få sina behov tillgodosedda och tillvarata sina rättigheter.

Framtida planering

Peer support

Det stadsövergripande implementeringsprojektet avseende Peer support har beslut om finansieringsmedel fram till och med mars 2020. Det är sannolikt att arbetet fortsätter i samma omfattning under 2020. Stockholm stads socialnämnd kommer att i slutet av januari 2020 fatta beslut om eventuella fortsatta medel för finansiering. Intentionen är att fortsätta det arbete som är påbörjat inom ramen för projektet för att få till ett mer långsiktigt och hållbart upplägg avseende anställningar och finansiering av Peer support. Socialförvaltningen har till exempel en planering för att genomföra en ny grundutbildning, preliminärt till våren 2021.

NSPH:s verksamhetsledare träffar regelbundet de chefer som har en eller flera Peer supportrar i sin verksamhet²². En fråga som har diskuterats under 2019 är att supportrarna ska ha fasta arbetsuppgifter som återkommer varje vecka. Detta kan vara positivt då det skapar en tydligare ram för uppdraget som Peer support samt att det blir lättare att över tid kunna mäta effekter utifrån konkreta genomförda uppgifter. Inför 2020, under förutsättning att medel beviljas, och en ny verksamhetsledare tillträder kommer detta att bli en diskussionspunkt på månadsmötena i syfte att synliggöra vilka uppgifter som redan idag är fasta och vilka uppgifter som på sikt skulle kunna bli det. Exempel på fasta uppgifter som en del Peer supporter redan har är att leda

²² Personlig kontakt med verksamhetschefen på Aktivitetshuset och tjänsteutlåtande PEER support i Stockholms stads socialpsykiatri- utvärdering år två och inriktning för arbetet 2020
<http://insynsverige.se/documentHandler.ashx?did=1970086>

studiecirkeln ”Din egenmakt”. Utmaningar inför 2020 som lyfts i chefsgruppen för NSPH och Peer support är bland annat huruvida alla Peer supportrar klarar av att hantera ett uppdrag som omfattar en heltidstjänst, att vara ensam i sin roll samt vägar till att komma i kontakt med brukarna. Goda exempel som chefsgruppen lyfte under 2019 är att ta vara på och fortsätta utveckla stöd till brukarna med vardagsekonomi, olika hjälpmedel och aktiviteter samt att Peer support är ett komplement till att bryta den isolering som många av brukarna i målgruppen lever i.

Något som chefsgruppen för Peer support understryker är att det är av stor vikt att önsknings om att genomföra olika idéer som gäller uppdraget för Peer support kommer från brukarna själva för att säkerställa brukardelaktighet och brukarstyrning i organisationerna.

Den tredje och sista planerade utvärderingen av projektet med Peer support kommer att genomföras av Sweco med start i januari 2020. Planeringen är att chefer, personal, Peer supportrar och brukare ska intervjuas i samband med utvärderingen. I och med att Södermalms stadsdelsnämnd har haft ett eget specifikt uppdrag avseende analys av Peer support ur ett brukarperspektiv, kan denna rapportens resultat komma att användas som en del i stadens större utvärdering. Detta då bland annat intervjuer med brukarna ingår som underlag för denna rapport.

Personligt ombud

Avseende den framtida planeringen och fortsatta arbetet för personligt ombud finns det inte något specifikt skrivet i stadens budget för år 2020. Detta beror på att verksamheten numera är ett etablerat linjearbete. En förändring under 2019 är att verksamheten flyttade till nya lokaler på Södermalm under hösten. Det är fortfarande fyra personliga ombud som arbetar på uppdrag av brukare som är bosatta på Kungsholmen, Norrmalm, Östermalm och Södermalm. De personliga ombuden poängterar att de fortsätter att arbeta med sina uppdrag som tidigare och att deras grundpelare är Socialstyrelsens meddelandeblad²³.

²³ <https://www.socialstyrelsen.se/globalassets/sharepoint-dokument/artikelkatalog/meddelandeblad/2011-6-30.pdf>

Referenser

Nationell Samverkan Psykisk Hälsa, NSPH (odaterad) *Peer support. Ett återhämtningsinriktat kamratstöd inom psykisk vård och omsorg*. Se bilaga 2.

Nationell Samverkan Psykisk Hälsa, NSPH (2018) *Vad är Peer support? Broschyr* https://nsph.se/wp-content/uploads/2019/09/NSPH_peer-support_webb.pdf

Nationell Samverkan Psykisk Hälsa, NSPH *Din egenmakt. Ett studiematerial*. <https://vaxa.nsph.se/om-nsph/informationsmaterial/din-egen-makt/>

Psykologiguiden *Natur & Kulturs psykologilexikon* <https://www.psykologiguiden.se/psykologilexikon/?Lookup=empowerment>

Rapport till Länsstyrelsen från Östermalms stadsdelsförvaltning (2019) *Redovisning 2018. Statsbidrag till kommuner som bedriver personligt ombud* <http://insynsverige.se/documentHandler.ashx?did=1957069>

Regeringens proposition 1993/94:218. *Psykiskt stördas villkor* https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/proposition/psykiskt-stordas-villkor_GH03218

Socialförvaltningen Tjänsteutlåtande (2019) *Fördelning av projektmedel till Peer support* <https://insynsverige.se/documentHandler.ashx?did=1954792>

Socialförvaltningen Stockholm (2019) *Socialtjänstrapport 2018. En beskrivning av socialtjänst i Stockholms stad* <http://insynsverige.se/documentHandler.ashx?did=1966188>

Socialförvaltningen Tjänsteutlåtande (2019) *PEER support i Stockholms stads socialpsykiatri – utvärdering år två och inriktning för arbetet 2020* <http://insynsverige.se/documentHandler.ashx?did=1970086>

Socialförvaltningen Stockholm (2019) *Årsrapport för personligt ombud 2018* <https://insynsverige.se/documentHandler.ashx?did=1970107>

Stockholms stad (september 2019) *Personligt ombud i Stockholms stad. För dig som har en psykisk funktionsnedsättning. Broschyr. Se bilaga 1*

Socialstyrelsens meddelandeblad Nr 5 (2011) *Stadsbidrag till kommun som inrättat verksamhet med personligt ombud till vissa personer med psykisk funktionsnedsättning.*

<https://www.socialstyrelsen.se/globalassets/sharepoint-dokument/artikelkatalog/meddelandeblad/2011-6-30.pdf>

Tajfel & Turner (2019-11-18) *Learning theories. Social Identity Theory* <https://www.learning-theories.com/social-identity-theory-tajfel-turner.html>

Personlig kontakt med verksamhetschefen på Aktivitetshuset 2019-12-18

Bilagor

1. Broschyr om personligt ombud i Stockholms stad
2. Broschyr om Peer Support NSPH
3. Enkätformulär om personligt ombud

Information

Denna enkät har tagits fram som en del av ett uppdrag från Södermalms stadsdelsnämnd. Uppdragets syfte är att analysera hur personligt ombud fungerar ur ett brukarperspektiv. Resultatet från enkäterna kommer att sammanställas och redovisas till Södermalms stadsdelsnämnd i form av en rapport i slutet av 2019.

Ditt deltagande är frivilligt och svaren kommer att hållas helt anonyma. Du kan välja att hoppa över någon/några frågor.

Jag definierar mig som:

Kvinna Man Annat

Jag är:

18-29 år 30-49 år 50-64 år
65 år eller äldre

1. Hur fick du information om personligt ombud och hittade kontaktuppgifter till dem?

- Genom min handläggare
- Genom en kompis
- Genom deras broschyr på förvaltningen
- På Stockholms stads hemsida
- På en verksamhet där jag går (exempelvis sysselsättning)
- Annat, vad?

2. Anledningen till att jag tog kontakt med personligt ombud var (flera svarsalternativ är möjliga)

- Få stöd i kontakten med myndigheter
 - Få stöd i kontakten med sjukvård (till exempel psykiatri)
 - Få stöd i att ansöka om hjälp från socialtjänsten (till exempel försörjningsstöd)
 - Få stöd med struktur i vardagen
 - Få stöd med att ansöka om boendestöd
 - Få stöd med att ansöka om god man
 - Få stöd i frågor om bostad
 - Sysselsättning
 - Ekonomi
 - Bryta isolering
 - Relationsfrågor
 - Existentiella frågor
 - Annat, vad?
-
-

3. Vilka verksamheter eller myndigheter kom du i kontakt med via personligt ombud?

Socialtjänsten, vilken/vilka delar?

- Försörjningsstöd
- Socialpsykiatri
- LSS/funktionsnedsättning
- Missbruksgrupp

Andra verksamheter:

- Arbetsförmedling
- Psykiatri
- Försäkringskassan
- Stadsmissionen
- Annat, vad?

4. Har du haft med ditt personliga ombud på något SIP-möte (samordnad individuell plan)?

- Ja
- Nej
- Känner inte till vad SIP är

5. Jag har fått hjälp av mitt personliga ombud med att:

- Förstå mina rättigheter i samhället
 - Tillvarata mina rättigheter i samhället
 - Formulera mitt behov av vård, stöd och service
 - Förstå vart jag kan vända mig för att få det stöd jag behöver
 - Ansöka om bistånd
 - Vara förberedd inför möten med myndigheter/sjukvård
 - Hen följt med mig på möten som stöd
 - Få tillgång till den sjukvård jag behöver från samhället
 - Bli mer självständig i att ta de kontakter jag behöver
 - Bli mer självständig i att söka det stöd jag behöver
 - Förstå myndighetsbeslut
 - Överklaga myndighetsbeslut
 - Annat, vad?
-
-

6. Genom mitt personliga ombud har jag fått:

- Bättre möjligheter att påverka min livssituation
- Bättre möjlighet att bli delaktig i samhället
- Mer kontroll över min egen vardag
- Mer makt över min egen vardag
- En förbättrad livssituation
- Annat, vad?

7. Hur länge har du haft kontakt med personligt ombud?

- Har nyligen träffat honom/henne
 - 1-3 månader
 - 3-6 månader
 - Längre än 6 månader
 - Längre än ett år
 - Annat, hur länge?
-

8. Övriga kommentarer/synpunkter?

Tack för din medverkan, dina synpunkter är viktiga!

Har du några ytterligare frågor eller funderingar eller vill framföra något är du välkommen att kontakta oss på:

AnnSofie Johansson

Tel. 508 13 136

annsofie.johansson@stockholm.se

Julian Garcia

Tel. 508 12 433

julian.garcia@stockholm.se

OMBUD I STOCKHOLMS STAD

SÖDERORT

Enskede-Årsta-Vantör

Lisa Strandberg, 08-508 17 393
lisa.strandberg@stockholm.se

Farsta

Anita Åke, 08-508 17 396
anita.ake@stockholm.se

Skarpnäck

Håkan Tärnroth, 08-508 17 394
hakan.tarnroth@stockholm.se

Hägersten-Liljeholmen/ Skärholmen/Älvsjö

Carin Chrysanter, 08-508 17 395
carin.chrysanter@stockholm.se

Jon Oskarsson, 08-508 17 392
jon.oskarsson@stockholm.se

ENHETEN FÖR HEMLÖSA

Carina Gesang-Gottowt,
08-508 25 398,
carina.gesang-gottowt@stockholm.se

CITY

Kungsholmen, Norrmalm, Östermalm, Södermalm

Marcus Ridung, 08-508 10 088
marcus.ridung@stockholm.se

Niklas Wettborn 08-508 47 916
niklas.wettborn@stockholm.se

Niclas Lundh, 08-508 47 915

niclas.lundh@stockholm.se
Anita Johnson, 08-508 10 087
anita.johnson@stockholm.se

VÄSTERORT

Hässelby-Vällingby/Bromma

Armi Akujärvi 08-508 05 261
armi.akujarvi@stockholm.se

Frida Jeanneret, 08-508 05 260
frida.jeanneret@stockholm.se

Spånga-Tensta

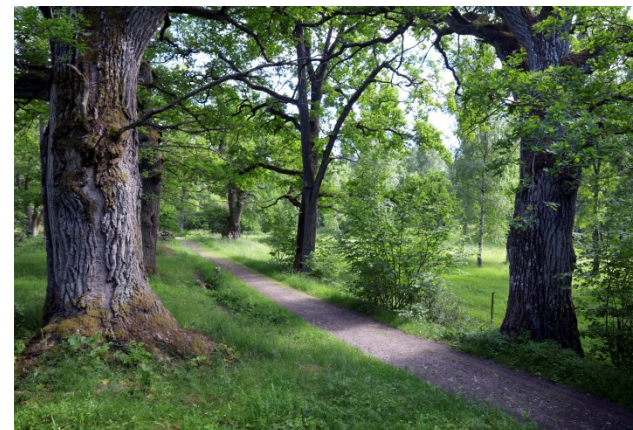
Jyrki Arponen, 08-508 03 103
jyrki.arponen@stockholm.se

Rinkeby-Kista

Roger Zetterström,
08-508 03 680
roger.zetterstrom@stockholm.se

Personligt ombud i Stockholms stad

För dig som har en psykisk funktionsnedsättning



Vad är personligt ombud?

Personligt ombud är till för dig över 18 år och som har en psykisk funktionsnedsättning, som ger dig betydande svårigheter i din vardag.

- Vi arbetar på ditt uppdrag
- Vi är fristående gentemot olika myndigheter
- Vi skriver inga journaler eller akter
- Vi har sekretess/tystnadsplikt
- Att ha kontakt med oss är kostnadsfritt

Vad gör personligt ombud?

- Tillsammans med dig kan vi identifiera och formulera behov av vård, stöd och service.
- Ge råd och stöd i kontakter med myndigheter och vårdgivare
- Att utifrån dina önskemål och behov få myndigheter och vård att samverka
- Personligt ombud ska också identifiera och rapportera de brister i vård- och serviceutbudet som gör att klientens rättigheter inte blir tillgodosedda

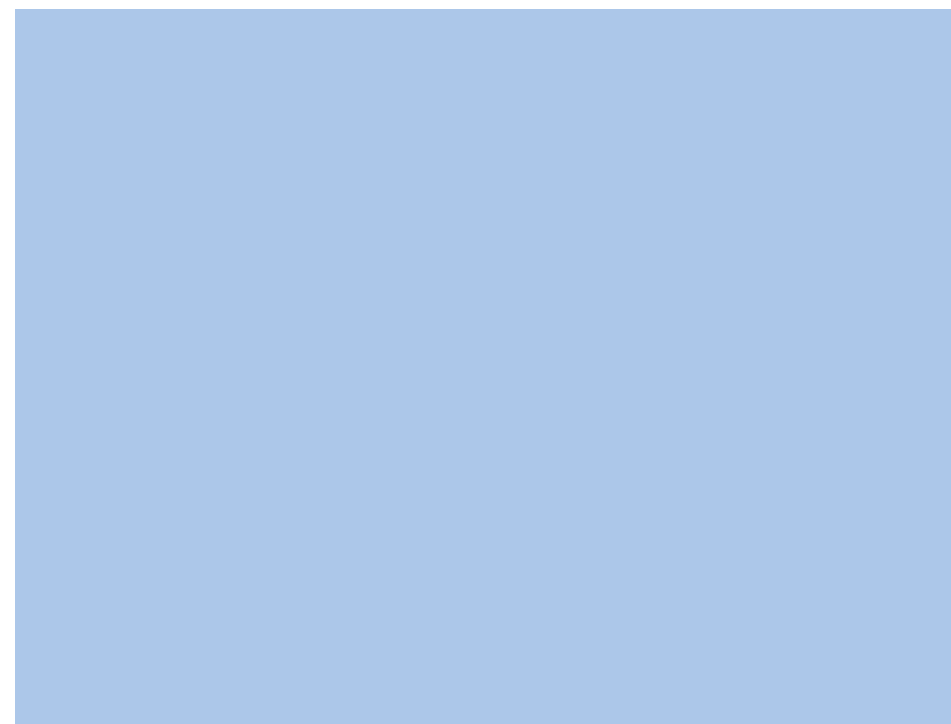
Hur får jag kontakt?

Det finns personligt ombud i alla stadsdelar i Stockholms stad, samt på Enheten för hemlösa.

På baksidan av broschyren kan du se vilka ombud som ansvarar för respektive stadsdel.

Du är välkommen att höra av dig, antingen per telefon eller via mejl.

Egna anteckningar:





PEER Support är en verksamhet inom
NSPH – Nationell Samverkan för Psykisk Hälsa.

NSPH i Region Stockholm är en paraplyorganisation bestående av flertalet brukar- och anhörigföreningar inom området för psykisk hälsa och psykiska funktionsvariationer.

Tillsammans arbetar vi för ett ökat brukarinflytande i samhället och för att förbättra och utveckla processer inom området för psykisk hälsa, vård och omsorg.



PEER SUPPORT



*Ett återhämtningsinriktat kamratstöd
inom psykisk vård och omsorg*

Vad är Peer support?

- En peer supporter är en certifierad och professionell kamrattstödare med egen erfarenhet av psykisk ohälsa, som idag har kunskap och verktyg för att kunna hjälpa andra till återhämtning.
- Peer supportern arbetar utifrån sina egna och brukarrörelsens samlade erfarenheter av återhämtning, egenmaktsutveckling och minskat självstigma, för ett ökat brukarinflytande på personnivå och verksamhetsnivå.
- Peer supportern ersätter inte andra yrkeskategorier utan fungerar som ett komplement till befintlig personal. Peer supportern arbetar inte heller med behandling eller läkemedelsrådgivning, utan fokuserar på brukarens vardag och nyorientering.
- Peer supporterens starkaste och mest unika verktyg är Speglingseffekten: Att vara en igenkännande, förstående och hoppingivande like.



I praktiken kan arbetet innebära...

- Att finnas tillgänglig för stöd och samtal, enskilt liksom i grupp.
- Delta och/eller anordna gemenskaps- och hälsofrämjande aktiviteter, studiecirkel och brukarråd.
- Följa med och stötta brukare vid viktiga möten.
- Bidra med praktiska tips, förhållningssätt och strategier som kan vara till hjälp i vardagen och för att komma framåt.
- Bidra med brukarperspektivet på en mer övergripande nivå i verksamhetsutveckling.

Exempel på effekter av Peer support:

- Peer Support bryter självstigmat kring psykisk ohälsa och brukare har rapporterat att de upplever stärkt självkänsla, självförtroende samt ökat hopp inför framtiden.
- Peer Support bidrar till ett närmare tilltal och en jämlikare kommunikation mellan brukare och personal samt en ökad medvetenhet kring olika traditionella gränsdragningar mellan personal och brukare.
- Ger stöd i att bryta isolering och ökar motivation till aktiviteter, engagemang och deltagande i sociala sammanhang.
- Minskat behov av läkarsamtal hos brukare. Ibland räcker det att bara få samtala med någon som har tid att lyssna.
- Peer support har också i vissa fall bidragit till stabilare privatekonomi via tips och hjälpsamma verktyg.

Peer support i Sverige och i världen:

- Peer support i Stockholm, Västra Götaland, Skåne och Västerbotten är delar av ett nationellt Peer support-projekt som utförts av riksorganisationen NSPH. Ytterligare engagemang har sedan startats i Jönköping, Örebro, Uppsala och Västernorrlands län.
- Peer support finns utrikes sedan ca tjugo år tillbaka. Peer support finns nu bland annat i följande länder: USA, England, Holland, Australien, Nya Zeeland och Danmark.
- Peer support forskas på av Centrum för Evidensbaserade Psykosociala Insatser (CEPI) i Lund.

Mer info och kontakt → www.nsphstockholm.se/peer-support

Enkät avseende personligt ombud

Information

Denna enkät har tagits fram som en del av ett uppdrag från Södermalms stadsdelsnämnd. Uppdragets syfte är att analysera hur personligt ombud fungerar ur ett brukarperspektiv. Resultatet från enkäterna kommer att sammanställas och redovisas till Södermalms stadsdelsnämnd i form av en rapport i slutet av 2019.

Ditt deltagande är frivilligt och svaren kommer att hållas helt anonyma. Du kan välja att hoppa över någon/några frågor.

Jag definierar mig som:

Kvinna Man Annat

Jag är:

18-29 år 30-49 år 50-64 år 65 år eller äldre

1. Hur fick du information om personligt ombud och hittade kontaktuppgifter till dem?

- Genom min handläggare
- Genom en kompis
- Genom deras broschyr på förvaltningen
- På Stockholms stads hemsida
- På en verksamhet där jag går (exempelvis sysselsättning)
- Annat, vad?

2. Anledningen till att jag tog kontakt med personligt ombud var (flera svarsalternativ är möjliga)





- Få stöd i kontakten med myndigheter
- Få stöd i kontakten med sjukvård (till exempel psykiatri)
- Få stöd i att ansöka om hjälp från socialtjänsten (till exempel försörjningsstöd)
- Få stöd med struktur i vardagen
- Få stöd med att ansöka om boendestöd
- Få stöd med att ansöka om god man
- Få stöd i frågor om bostad
- Sysselsättning
- Ekonomi
- Bryta isolering
- Relationsfrågor
- Existentiella frågor
- Annat, vad?

3. Vilka verksamheter eller myndigheter kom du i kontakt med via personligt ombud?

Socialtjänsten, vilken/vilka delar?

- Försörjningsstöd
- Socialpsykiatri
- LSS/funktionsnedsättning
- Missbruksgrupp

Andra verksamheter:

- Arbetsförmedling
- Psykiatri
- Försäkringskassan
- Stadsmissionen
- Annat, vad?



4. Har du haft med ditt personliga ombud på något SIP-möte (samordnad individuell plan)?

- Ja
- Nej
- Känner inte till vad SIP är

5. Jag har fått hjälp av mitt personliga ombud med att:

- Förstå mina rättigheter i samhället
- Tillvarata mina rättigheter i samhället
- Formulera mitt behov av vård, stöd och service
- Förstå vart jag kan vända mig för att få det stöd jag behöver
- Ansöka om bistånd
- Vara förberedd inför möten med myndigheter/sjukvård
- Hen följt med mig på möten som stöd
- Få tillgång till den sjukvård jag behöver från samhället
- Bli mer självständig i att ta de kontakter jag behöver
- Bli mer självständig i att söka det stöd jag behöver
- Förstå myndighetsbeslut
- Överklaga myndighetsbeslut
- Annat, vad?

6. Genom mitt personliga ombud har jag fått:

- Bättre möjligheter att påverka min livssituation
- Bättre möjlighet att bli delaktig i samhället





- Mer kontroll över min egen vardag
- Mer makt över min egen vardag
- En förbättrad livssituation
- Annat, vad?

7. Hur länge har du haft kontakt med personligt ombud?

- Har nyligen träffat honom/henne
- 1-3 månader
- 3-6 månader
- Längre än 6 månader
- Längre än ett år
- Annat, hur länge? _____

8. Övriga kommentarer/synpunkter?

Tack för din medverkan, dina synpunkter är viktiga!
Har du några ytterligare frågor eller funderingar eller vill framföra något är du välkommen att kontakta oss på:

AnnSofie Johansson

Tel. 508 13 136

annsofie.johansson@stockholm.se

Julian Garcia

Tel. 508 12 433

julian.garcia@stockholm.se