

# **PERSONLIGT OMBUD**



Tryck: Fälth & Hässler 2011  
Bilder: Matton Images  
Formgivning: Katarina Kindström och Anki Lindgren,  
Stockholms Stadsmission

# INLEDNING

## Uppdraget

Stockholms Stadsmission beställde 2010 tre brukarrevisioner av de egna verksamheterna Bostället, Träningsboende för unga och Personligt Ombud\*. Stadsmissionen önskade belysa de olika verksamheternas styrkor och svagheter, att lyfta fram klienters erfarenheter och uppfattningar samt deras eventuella förslag till förbättringar. En brukarrevision är unik i sin utformning. Den kan öppna möjligheter för en djupare förståelse tack vare att revisorerna har egna brukarerfarenheter och i detta fall erfarenheter av personligt ombud.

Som uppdragsgivare stod Stockholms Stadsmission för omkostnader och arvoden, men i övrigt fanns inga kopplingar mellan organisationen och brukarrevisionen. Det betyder att vi brukarrevisorer i samarbete med projektledare Yvonne Zättermann-Åberg och handledare Klas Sundström själva utförde undersökningen och fattade nödvändiga beslut oberoende av vår uppdragsgivare.

Vi som genomförde revisionen av Personligt ombud heter Anneli Hjerpe, Fredrik Gothnier, Gustav Rehnby och Katarina Kindström. De svårigheter som en klient kan stå inför i mötet med vården, myndigheter, institutioner och företag känner vi väl igen, eftersom vi har egna erfarenheter av sådana möten. Till att börja med fick vi en förberedande utbildning. Den fördelades på fyra dagar respektive teman: ”Introduktion till brukarrevision”, ”Samhällskunskap och avgränsning av uppdraget”, ”Etik och tystnadsplikt” och ”Intervjumetodik och rapportskrivande”. Revisionen genomfördes under januari och februari 2011.

\*I denna rapport används förkortningen PO för verksamheten och benämningen ombud för ett personligt ombud.

### **Verksamheten Personligt Ombud**

Verksamheten vänder sig till personer med psykisk ohälsa. Om man har problem i sin vardag med till exempel myndigheter, psykiatri, företag etcetera, kan man få kostnadsfri hjälp av PO. PO är fristående gentemot olika myndigheter och verkar för klientens rättigheter. Vid behov kan ombuden företräda klienten. PO skriver inga journaler och de har tystnadsplikt. Ombuden kan i samarbete med klienten identifiera klientens behov av stöd och service.

PO:s lokaler är belägna på Hornsgatan 166. PO arbetar i ett öppet kontorslandskap. Där finns fyra rum avsedda för möten med klienter. Vårt intryck av lokalerna var att de är ljusa och trevligt inredda. I de enskilda rummen kan man välja mellan ett mer ”arbetsinriktat” möte kring ett bord eller ett mer ”samtalsbaserat” möte i varsin fåtölj.

### **Tillvägagångssätt**

Inledningsvis sökte vi på Internet efter material inför revisionen. Vi gick bland annat in på Stockholms Stadsmissions hemsida, för att få deras beskrivning av verksamheten. PO framförde också de frågeställningar som de själva tyckte var viktiga.

Därefter diskuterade vi om vi skulle göra en enkät eller intervjuer. Vi valde att göra både och. Intervjuerna tänkte vi då skulle ge en fördjupad bild av verksamheten. Sedan arbetade vi med att ta fram våra frågor. Väl klara med dem gjorde vi ett utskick, via PO, där vi efterfrågade personer som kunde tänka sig att ställa upp för en intervju. Sedan skickades enkäten ut med en önskan om svar inom två veckor. Vi satte också upp anslag i PO:s lokaler. Vi gjorde fem intervjuer och tretton personer av sjuttiofyra möjliga svarade på enkäten. Revisionen var begränsad både vad gäller arbetstid och tidsperiod. Insamling av deltagares erfarenheter och åsikter gjordes under fyra veckor. Alla som anmälde intresse under denna period blev intervjuade alternativt svarade på enkäten.

## TACK

Tack till alla som svarade på enkäten och ställde upp på att bli intervjuade. Vi vill också tacka verksamheten Personligt ombud.

## SAMMANFATTNING

Underlaget till denna brukarrevision bestod av tretton enkätsvar och fem intervjuer. I rapporten har svaren fördelats under fyra teman: Tillgänglighet, Bemötande, Inflytande, Intryck och förväntningar. Enkätsvaren var över lag positiva till mycket positiva. Det var bara några frågor där svaren varierade något mer. Det handlade framför allt om hjälp till självhjälp, vilket var en av några frågeställningar vi fick med oss från Personligt Ombud. Intervjuerna var också de övervägande positiva. I och med att det var frågor om intervjuer blev den kritik, som ändå framkom, tydligare jämfört med enkäten. Där var det övergripande problemet en fråga om bemötande.

Revisionen ledde till några funderingar och förslag. Ett förslag handlar om att ha ett första möte med klienten så fort som möjligt efter att klienten kontaktat PO, eftersom själva hjälpinsatsen kanske inte kommer igång med detsamma. Ett annat förslag, som hör ihop med det första mötet, tar upp behovet av en tydligare information om vad PO kan göra för klienten. En fundering kring just information handlar om hur verksamheten når ut med att den finns. Här föreslås att affischering görs i Stadsmissionens verksamheter. Vidare ställs frågan om hur informationsspridningen ser ut hos olika institutioner och myndigheter. Sedan föreslår en intervjuperson att det skulle vara bra med två ombud. Med två ombud står och faller inte allt vid ett ombuds frånvaro.



En åtgärd revisionen tar upp gäller byte av ombud. När det inte fungerar mellan klient och ombud verkar det som att alternativen är att klienten får stå ut med sitt ombud eller bara blir utan hjälp. Det borde vara möjligt att byta ombud. Detta kräver rutiner och att man från början får information om möjligheten.

Brucarrevisionen ger många exempel på hur bra PO är. Ombuden visar prov på engagemang, flexibilitet vad gäller tid och plats för möten, lyhördhet och om tänksamhet. Den informella hållningen hos ombuden gör, enligt en klient, att man känner sig som en medmänniska. Förtroendet för PO är gott.

## REVISIONEN

### TILLGÄNGLIGHET

#### Enkäter

Enligt enkätsvaren så tycker de flesta att ombudet är tillgängligt för dem. Under frågan ”övrigt att tillägga om personligt ombud” skriver en klient att om inte ombudet går att nå, så är klienten alltid säker på att bli uppringd så snart det är möjligt. Klienten kan oavsett tidpunkt lämna meddelande och ombudet har vid flera tillfällen tagit sig tid efter arbetstid. En annan klient tycker däremot att han/hon vill ha återkoppling på sin e-post, för att vara säker på att den har kommit fram. En tredje klient föreslog att alla borde ha två personliga ombud. Klienten ifråga har själv två ombud. Poängen med att ha två ombud är att ”allt ej rasar när ens PO är borta”.

#### Intervjuer

På frågan om hur de intervjuade fått kännedom om PO fick vi varierande svar. Några hade fått tips av vänner (och ibland också hjälp av vänner att ta kontakt med PO), andra hade sett informationsblad om PO på sin vårdcentral, fått kännedom från stadsdelsförvaltningen eller psykiatrin.

De vi har intervjuat har alla haft en pågående kontakt med sitt ombud, men som en person uttryckte det så är den ibland vilande. Ibland har klienterna en kortare period av regelbunden kontakt, ibland behöver klienterna hjälp under en längre period och däremellan är kontakten vilande.

Under rubriken *Tillgänglighet* ställde vi frågan om hur klienterna upprätthåller kontakten med sitt ombud. Kontakten hålls framför allt per telefon, men också via e-post och sedan träffas klient och ombud mer eller mindre regelbundet. Här framkom att det från PO:s sida finns en flexibilitet vad gäller tid och plats för möten. Vi frågade också om verksamhetens lokaler. Hälften svarade att de inte varit där och den andra hälften tyckte att lokalerna kändes trevliga. Någon sa att det kändes tryggt, trots att det var första gången personen i fråga var där. Ingen svarade på frågan utifrån ett perspektiv av att ha något fysiskt funktionshinder.

Generellt upplever klienterna att de kan få tag i sitt ombud när de behöver. En svarar att så är fallet, men med viss tvekan. En svarar att ombudet själv är aktiv vad gäller att ta kontakt, särskilt om klienten ger intryck av att må dåligt eller uppfattas vara missnöjd med något.

*”Mitt PO ringer mig till och med när hon är sjuk, för att lugna mig.”*

Hur själva kontakten ser ut är något som klienterna överlag beskriver som ett samarbete och något som planeras tillsammans. I några svar står det att ombudet är tillmötesgående och finns där för klienten när han/hon behöver det.

Den kritik som framkom var att det kunde vara svårt att få tag i ombudet, att ombudet inte svarar på telefon eller sms, att väntetiden för att få hjälp är lång, att brukaren måste tjata för att få hjälp och att klienten inte blir tillfrågad om vad han/hon tycker. Det framkom också att ombudet ibland kunde komma för sent eller lämna återbud i sista stund.



### Brukarrevisorernas reflektioner

Vi ställde frågan till våra intervjupersoner om hur de fick kännedom om PO. En del av svaren ger en känsla av att PO inte riktigt når ut med att de finns. Vi undrar om Stockholms Stadsmission använder sig av sina övriga verksamheter för att marknadsföra Personligt ombud, till exempel med broschyrer och affischer. Vidare undrar vi hur samarbetet med psykiatrin, vårdcentraler, stadsdelsförvaltningar och andra offentliga inrättningar fungerar för informationsspridning om PO.

*”Hade behövt få ett PO minst två år tidigare.”*

När klienten tar en första kontakt med PO, är det då möjligt att snabbt ta emot denna för ett inledande samtal, även om de inte kan få hjälp på en gång? Vi tror att det skulle lugna klienten. Bara att veta att kontakten är etablerad kan ha mycket stor betydelse.

Vi förstår att ett ombud kan komma för sent till ett möte eller bli tvungen att ställa in i sista stund. För klienten kan det emellertid vara nedslående. Den oro och stress detta ger klienten kan vara outhärdlig. Likaså är det viktigt med återkoppling. Att få svar på påringning, sms och e-post så fort som möjligt är viktigt för att undvika onödig oro för klienten. Svaren på frågan om återkoppling varierade något i revisionen.

Förslaget om två personliga ombud anser vi är bra. Det känns tryggt som klient att veta att om ens ombud blir sjuk, har semester eller slutar, så finns det ett annat ombud att vända sig till. Det andra ombudet ska vara väl insatt. På så vis blir hjälpinsatserna mer stabila.

Något vi vill lyfta fram är PO:s arbetssätt. Enligt undersökningen är de mycket flexibla vad gäller tider och platser för möten. Vi uppfattar det som att de i möjligaste mån anpassar sig efter klientens behov. För någon som lider av psykisk ohälsa kan denna flexibilitet ha stor betydelse, till exempel för någon med svåra sömnproblem, social fobi etcetera.



*Hade behövt få ett  
Personligt ombud  
minst två år tidigare.*

## BEMÖTANDE

### Enkäter

På frågorna kring bemötande svarar klienterna till största delen ”stämmer mycket bra”. Under ”övrigt att tillägga om personligt ombud” beskriver en klient sitt ombud som respektfull, ödmjuk och genuin. Klienten känner sig alltid sedd och hörd och säger att ombudet inger ”trygghet och hopp, utan att ge vika en tum på sitt raka ärliga sätt att förmedla samhällets allt mer bistra verklighet”.

### Intervjuer

Enligt intervjuaren är klienternas första intryck av sitt ombud nästan uteslutande positivt. Klienterna har haft både kortare och längre kontakt med PO. En klient svarade att ombudet inte kändes som en ”vanlig handläggare”, då klienten bemöttes med värme, respekt och stor medkänsla. Över tid växer det fram ett förtroende mellan ombud och klient där klienten känner sig sedd och hörd och gärna vill träffa sitt ombud. I inledningsskedet verkar det dock finnas en oklarhet om vad ett ombud kan göra för dem.

Vad gäller dialogen mellan klient och ombud så fungerar den, enligt brukarrevisionen, överlag bra. Klienterna upplever att de får stöd och feedback och att ombuden finns där för dem. Vårt intryck är att missförstånden inte är svårare än att de kan redas ut.

Det vanligaste arbetssättet inför möten med andra verkar vara att ha ett förberedande möte där klient och ombud går igenom vad som ska tas upp, samt vilka argument som ska användas vid mötet med till exempel en myndighet. Då blir upplägget tydligt för klienten som därigenom känner sig trygg och deltagande, enligt intervjupersonerna. Klienten har slutordet i dessa förberedande möten. Ju längre relationen pågått mellan klient och ombud, desto tydligare blir klientens behov. Det framkom också av intervjuerna att klienterna tyckte att det här är något man behöver jobba med. För även

om dialogen fungerar mellan klient och ombud, så uppstår en ny situation i mötet med en tredje person.

I mötet med andra beskrevs stödet i helhet som bra. Stödet kan handla om att ombudet talar för klienten, som gör tillägg och förtydligar när det behövs, eller att klienten för sin egen talan med stöd av sitt ombud. Klienterna upplever en märkbar skillnad i möten med myndigheter och så vidare när ombudet är med. Dialogen blir bättre och klienterna känner sig tryggare. En del av klienterna har erfarenhet av att de inte blir tagna på allvar när de på egen hand har varit på liknande möten.

*”Jag känner mig lugnare (när PO är med) och de pratar inte över huvudet på mig.”*

Klienternas förtroende för ombuden var gott. En klient betonade hur viktiga och bra de lugna genomgångarna av saker och ting var. Dessa genomgångar innebär att misstag och problem i möjligaste mån kan undvikas. Några uttryckte att ju bättre klienten och ombudet känner varandra, desto bättre uppfattning får ombudet om vad klienten klarar av och vad han eller hon behöver hjälp med. Klienten avgör själv vad de kan eller inte kan göra, men ombudet uppmuntrar klienten att klara av saker på egen hand.

Som tidigare nämnts har bemötande i vår brukarrevision fått bra betyg, men det finns också viss kritik. Klienten har då inte upplevt ombudet som tillmötesgående och fått höra att det inte är ombudets sak att föra klientens talan. Klienten upplevde att ombudet inte förstod klientens behov och har därmed inget förtroende för sitt ombud.



### **Brukarrevisoreernas reflektioner**

Enligt intervjuvaren verkar det finnas en viss oklarhet beträffande vad klienterna kan förvänta sig av PO. Vi har märkt att klienterna tenderar att tro att oklarheterna beror på dem. Det är därför önskvärt att ombuden är tydliga med vad man kan och inte kan göra för klienten och att göra det på ett sådant sätt att klientens självkänsla inte får sig en törn.

Det betyder mycket att bli lyssnad på, känna att ombudet är engagerad och att det finns en vilja att hitta en lösning. För människor med psykisk ohälsa fyller ombudet en väldigt viktig funktion. Psykisk ohälsa leder ofta till isolering. Extra betydelsefull kan ett ombud därför bli för de personer som inte har familj eller vänner i Stockholm eller ens i landet. Vi upplever att det fungerar till de flesta klienters tillfredsställelse.

Vad gäller möten med en tredje part framkom en viss kritik. Även om samarbetet fungerar väl mellan klient och ombud, så behöver det inte betyda att det gör det i ett möte med en tredje person. Vad kritiken handlar om är att ombuden måste vara till för klientens behov och också gärna vara väldigt tydlig med det. Det kan bland annat göras genom att vara väl förberedd inför mötet. Men det handlar inte bara om att som ombud vara väl förberedd, utan också om en inre hållning och ”beredskap”. Ombuden ska vara på klientens sida till 100 %, så att om tredje part begår misstag måste ombudet våga gå in och förtydliga vad det är som gäller.

## **INFLYTANDE**

### **Enkäter**

Enligt enkätsvaren på frågorna kring inflytande var svaren ”stämmer bra” till ”stämmer mycket bra”. Klienterna känner sig delaktiga i besluten. De tycker att de får ganska bra information om vad PO kan göra för dem och att de får mycket klara och tydliga svar. De som svarat på


enkäten beskriver att de genom samarbetet med sitt ombud fått lättare att hantera kontakter med till exempel myndigheter, institutioner med mera. Däremot tycker de inte att det har påverkat livet i allmänhet. På frågan om vem som utför uppdragen var svaren att klienten samarbetar med sitt ombud och/eller andra. Under frågan ”övrigt att tillägga om personligt ombud” nämner en klient att han/hon alltid lär sig något av sitt ombud och att ombudet delegerar uppgifter när de samarbetar, vilket enligt klienten ger ökat självförtroende och självkänsla.

### **Intervjuer**

Vi frågade om klienten hade haft någon med sig till mötet med sitt ombud. Det fanns de som kommit själva till mötet med sitt ombud och de som haft någon med sig. Den medföljande personen kan till exempel vara en anhörig eller god man. Bland dem som kommit ensamma fanns det de som uttryckte ett behov av att ha någon med sig. Då fler personer blir inblandade kan det å andra sidan bli problem med samarbetet mellan den medföljande personen och ombudet, berättar en klient.

Nästan alla intervjupersoner svarade att de känner sig delaktiga i besluten som tas. Klient och ombud ”bollar problemen” och klienterna säger att de har sista ordet. Eftersom de flesta kände sig delaktiga i besluten fanns ingen direkt önskan om eller behov av att vara mer delaktig. En person berättar att den talar om för sitt ombud vad han/hon vill uppnå och ombudet säger då vad som är och inte är möjligt, men besluten fattas ändå av klienten själv. En person uttrycker att det inte alltid har gått att driva igenom en sak, men att personen då känner att det var möjligt att ta upp saken igen.

På frågan om samarbetet med PO har gjort det lättare att hantera kontakter med myndigheter på egen hand så varierar svaren. De flesta verkar ha behov av hjälp över längre perioder. Svaren visar på en svårighet att uppnå en ökad självständighet.



*Jag blir ofta överkörd  
i kontakt med till  
exempel myndigheter*



*”Jag blir ofta överkörd i kontakt med till exempel myndigheter.”*

Förmågan att hantera livet i övrigt efter kontakt med PO är bättre, då klienterna känner sig mindre stressade, eftersom de får stöd av sitt ombud och en del av deras problem blir avhjälpna. Det tror vi leder till en ökad livskvalitet hos klienten.

Även här finns negativa erfarenheter. En person uttrycker att den har känt sig överkörd av sitt ombud. Eftersom samarbetet inte har fungerat har en känsla av delaktighet inte funnits. Ökad självständighet har inte varit möjlig och därför har det inte heller blivit lättare att hantera livet i stort.

### **Brukarrevisoremas reflektioner**

Frågor kring inflytande handlar om att känna sig delaktig i samarbetet med sitt ombud. Det framkom av både enkätsvaren och intervjuerna att klienterna känner sig delaktiga. Det fanns en bra dialog och klienterna kände att de har sista ordet. Det här verkar överlag vara något som fungerar väl. Därför vill vi uppmuntra PO att fortsätta arbeta såsom de redan gör.

Inflytande handlar också om att kunna hantera kontakter med till exempel vården, myndigheter och så vidare. För att klara dessa kontakter kan klienterna få mer eller mindre stöd av sitt personliga ombud efter behov och önskemål. Hjälp till självhjälp och egenmakt är vad det verkar svårt att uppnå. I brukarrevisjonen finns det både svar som visar på näst intill beroende och svar som visar på en ganska stor självständighet tack vare gott samarbete med ombudet.

Svårigheten att uppnå ökad egenmakt kan bland annat bero på att psykisk ohälsa påverkar klientens förutsättningar, självförtroende och självkänsla. Det kan också bero på hur väl insatt ombudet är i sitt arbete, i hur vårt samhälle fungerar vad gäller regler, lagar och förfaranden. Därför är det viktigt att både PO:s sätt att arbeta och

till exempel myndigheters förfaranden tydliggörs för klienten. När man tillsammans med en annan människa får inblick i olika arbetsprocesser kanske kontakten med företag, institutioner etcetera, inte ter sig så skrämmande och/eller överväldigande jobbig. Att döma av några svar vi fått försöker ombuden uppmuntra sina klienter att klara myndighetskontakter på egen hand. Det tycker vi är bra och viktigt. Det är något att kontinuerligt jobba med.

Om klientens egenmakt ökar i kontakten med olika samhällsinstanser, företag och så vidare, anser vi att det påverkar livet i allmänhet. Med stöd och hjälp minskar stress och oro. Vi tänker att när vi människor, oavsett hur vi mår, blir sedda och hörda ökar vår känsla av egenvärde. Det kan leda till en önskan att ta tag i sin egen situation. Det kan då handla om både allvarliga myndighetsärenden och sådant man kanske en gång tyckte var roligt att göra.

## **INTRYCK OCH FÖRVÄNTNINGAR**

### **Enkäter**

Helhetsintrycket av PO var enligt enkäten mycket positivt, likaså bemötande, engagemang och förväntningar. De som svarade ansåg att deras ombud är kunniga och de är mycket nöjda med sitt samarbete med dem. En klient skriver att ombudet har gett denna mer hjälp än han/hon har kunnat finna någon annanstans. En annan klient beskriver sitt ombud som kunnig, seriös och väl insatt i problematiken. Ombudet har gjort starkt intryck på klienten genom sin förmåga att se människan bakom problemen.

### **Intervjuer**

Helhetsintrycket av PO var enligt intervju svaren nästan uteslutande positivt. De flesta svarar kort och gott mycket bra. En klient säger att ombudet sätter tydliga gränser åt honom/henne och beskrev det som positivt och lärorikt.



Bland de intervjuade finns det de som har stort behov av PO. Bemötandet från PO beskrevs som bra, förtroendeingivande, omtänksamt och förstående.

*”Det har varit bra, jag kan inte nog uttrycka hur bra det har varit i ord – orden fattas mig”*


Enligt intervjuaren är ombudens engagemang mycket starkt. Deras engagemang verkar sträcka sig utanför kontorstid och utöver vad de egentligen behöver. På frågan ”har PO införlivat dina förväntningar”, var svaren övervägande positiva. En klient menade att PO sedan flytten till Hornsgatan blivit bättre. Klienten trodde att det kunde bero på att de nya lokalerna gör det lättare att samarbeta och ta till vara på varandras kunskap.

*”Trodde Personligt ombud skulle vara som alla andra inrättningar men blev glatt överraskad när de behandlade mig som en medmänniska”*

### **Brukarrevisionernas reflektioner**

Brukarrevisionen har gett oss bilden av att ombuden är väldigt engagerade, har mycket empati, är flexibla och hjälpsamma. Klienterna känner sig sedda och hörda. Diagnoser och problem står inte i vägen för människan, utan ombuden kan ”se” personen de möter. Ombuden kunde dock vara lite mer uppmärksamma på att människor som är verbala och kan tala för sig inte alltid är så starka som de kan ge intryck av att vara.

Vi funderar över hur det ser ut när samarbetet mellan klient och ombud inte fungerar. Vi undrar om det finns några rutiner för ett eventuellt byte av ombud. Vidare undrar vi om det i så fall informerades om det från början. En klients första intryck av sitt ombud var att ombudet var nonchalant. Det var ett intryck som var bestående. Visst kan ett ombud exempelvis komma för sent eller vara tvungen att ställa in ett möte i sista stund, men det bör undvikas i möjligaste mån. Som klient är man extra sårbar.

 Trodde Personligt  
ombud skulle vara  
som alla andra  
inrättningar men blev  
glatt överraskad när de  
behandlade mig som  
en medmänniska.

Det som ter sig som en bagatell för en människa kan för en annan, en klient till exempel, vara överväldigande. När en klient upplever att samarbetet inte fungerar, inte känner sig delaktig, utan känner sig överkörd och då försöker byta ombud, men blir nekad - vad ska klienten göra då? Här vill vi återkomma till idén, som en annan klient framförde, om att ha två ombud. Om man har möjlighet att byta ombud och från början har två ombud blir bytet inte heller så dramatiskt.

Vad gäller några av svaren vi fick så var förväntningarna inte så höga. Klienten har kanske förväntat sig ett formellt möte liknande dem man haft med myndigheter, och så vidare. Därför har klienten snarare blivit positivt överraskad och fått en känsla av att bli behandlad ”som en medmänniska”. Klienterna upplever att man har fått mycket hjälp och uppmärksamhet, mer än man kunnat hoppas på.

*”Med mitt PO kan jag leva.”*



## ENKÄT- OCH INTERVJUFRÅGOR

### Enkätfrågor

1. Hur tycker du att helhetsintrycket av ditt personliga ombud har varit?
2. Hur tycker du att PO:s bemötande har varit?
3. Hur har PO:s engagemang varit?
4. Hur har PO införlivat dina förväntningar?
5. Ditt personliga ombud tar dina frågor på allvar.
6. Ditt PO är uppmärksam på dina önskemål.
7. Du och ditt PO har ett bra arbetssätt i era möten med andra.
8. Ditt personliga ombud behandlar dig med respekt.
9. Du har förtroende för ditt PO.
10. Ditt PO är tillgänglig för dig.
11. Jag fick information om vad mitt personliga ombud kan göra för mig.
12. Jag får klara och tydliga svar av mitt PO.
13. Jag känner mig delaktig i besluten som jag och mitt PO tar.
14. PO kan sina saker.
15. Vem utför uppdragen?
16. Hur värderar du den hjälp du får/har fått av PO?
17. Genom mitt samarbete med mitt personliga ombud har jag fått lättare att hantera kontakter med till exempel myndigheter, företag, institutioner, mm.
18. Genom min kontakt med PO har jag fått en ökad förmåga att hantera livet i allmänhet.



19. Jag är nöjd med resultatet av mitt samarbete med PO.
20. Om du har något i övrigt att tillägga om personligt ombud tar vi tacksamt emot dina synpunkter.
21. Vi tar också gärna emot kommentarer på enkäten.

### Intervjufrågor

1. Hur fick du kännedom om PO?
2. Har du en pågående, avslutad eller vilande kontakt med PO?
3. Hur tycker du PO:s lokaler är?
4. Hur håller du kontakt med ditt PO? T ex via mail eller telefon, möten
5. Får du tag i ditt PO när du behöver?
6. Vem bestämmer hur kontakten ska vara? Du eller PO?
7. Vad var ditt första intryck av PO?
8. Vet du vad PO kan göra för dig?
9. Har du och ditt PO en bra dialog? Kan du utveckla svaret, På vilket sätt var det bra eller dåligt?
10. Hittar du och PO ett bra arbetssätt i era möten med andra? Om ja i så fall hur?
11. Stöttade PO dig i mötet med andra? Om ja, på vilket sätt? Om nej, kan du utveckla svaret?
12. Har du märkt en skillnad i kontakten med andra när ditt PO är med?
13. Har du förtroende för ditt PO? Om nej varför? Hur vill du förändra det? Om ja varför?

14. Har du haft någon annan med dig till dina möten med PO, t ex boendestödjare, anhörig, mm? Om ja, tror du att det påverkade samarbetet? I så fall hur? Om nej, hade du velat/behövt det?
15. Känner du dig delaktig i besluten som du och ditt PO tar? Om ja på vilket sätt? Om nej varför då?
16. Vill du vara mer delaktig i besluten?
17. Har ditt samarbete med PO gjort det lättare för dig att på egen hand hantera dina kontakter med till exempel myndigheter, företag, institutioner, mm.
18. Har ditt samarbete med PO gjort att du fått en ökad förmåga att hantera livet i allmänhet?
19. Hur tycker du att helhetsintrycket av ditt PO har varit?
20. Hur tycker du att PO:s bemötande har varit?
21. Hur har PO:s engagemang varit?
22. Hur har PO införlivat dina förväntningar?
23. Finns det något du vill ta upp om PO som vi inte har frågat om?
24. Hur var det att bli intervjuad?



Stockholms Stadsmission  
Box 2266, 103 17 Stockholm, tel: 08-787 86 00,  
[www.stadsmissionen.se](http://www.stadsmissionen.se), [info@stadsmissionen.se](mailto:info@stadsmissionen.se)