



## **Hinderloppet**

**Hinder för människor med psykiska funktionshinder att utverka tjänster  
från offentliga hjälpsystemet**

**Författare: Christina Kirpensteijn**

**Handledare: Lars Rönmark**

**Examensarbete i magisterprogrammet**

**Samhällsförändring och social handling, fördjupningsnivå 2**

**10 p Uppsats**

**Institutionen för Omvårdnad, hälsa och kultur**

**Vårterminen 2005**

## Förord

Tanken om att skriva en uppsats om just det här ämnet kom till under en FoU cirkel ”Personligt ombud – en ny yrkesroll under framväxt” som cirka 35 personliga ombud i Västra Götaland gick mellan 2002-2004. Under cirkelns gång väcktes många tankar om arbetet, en av dem var just de svårigheter man ställs inför när man företräder sina uppdragsgivare i olika myndighetskontakter. Vi ombud upptäckte också vad de flesta anhöriga och våra uppdragsgivare redan visste, nämligen hur svårt det är att komma i kontakt med myndigheter och att verkligen få till hjälp så att det passar personen. Från det var valet inte svårt att försöka fördjupa mig i vad som egentligen händer i dessa möten. Att arbeta som personligt ombud innebär att man ställs inför nya utmaningar nästan varje dag. Inte bara utmaningar för sig själv utan också att utmana myndigheter inför nya synsätt att hjälpa människor. Dessa människor jag företräder har lärt mig fantastiskt mycket, dels om mig själv som människa men också om livet i stort. Jag hoppas att den här läsningen kan bidra till att vi vidgar våra vyer och ser människan i varje möte inte bara ett ärende som passerar i en akt eller journal.

Den person som hjälpt mig i skrivandets alla toppar och dalar är min handledare Lars Rönnmark. Första gången jag träffade Lars var under min grundutbildning till socialpedagog och sedan också som forskningsledare för FoU cirkeln. Jag vet ingen som kan fånga upp så bra precis det man försöker förklara och dessutom har en fantastisk förmåga att kunna klä det i ord. Tack Lars för att du tagit dig sådan tid för mitt skrivande och hela tiden lämnat synpunkter på hur texten kan förbättras. Du lyckas alltid få nya spännande infallsvinklar på diskussioner.

Jag vill också säga några ord till min familj, David, Matilda, Cornelia och Rebecka. Tillsammans har ni gjort det möjligt för mig att kunna kombinera både jobb och studier. Tack för all hjälp.

Forshälla, Uddevalla 2005

Title: The hindrance race – Hindrances for people with mental disabilities to grant help from public social services and psychiatric care

Author: Christina Kirpensteijn

Master essay, 10p

Programme: Social Action and Social Change, 40p

University of Trollhättan/Uddevalla

Department of Nursing, Health and Culture

Publishing year: Springterm 2005

Supervisor: Lars Rönmark

## Abstract

My profession as a personal ombudsman involves helping and standing proxy for people with severe mental disabilities. I advocate that their rights to health care, support and service are provided for. This essay deals with hindrances that arise when these people search for help within the area of social services and psychiatric care. The purpose of this study is to examine hindrances for people with mental disabilities to assimilate health care, support and service from public services and psychiatric care. This is done from a personal ombudsman's occupational perspective. During a period of six months, I have been taking notes from my work as a personal ombudsman. These notes reflect what I and the person I am standing proxy for have encountered in the contact with social services and psychiatric care. In this study I present four narratives where situations of hindrances are being described in their contexts. The study shows that hindrances occur on different levels. They take place in the interaction between the professional helper and the person who requires help. Furthermore they appear on an organizational level but also because of the way laws and regulations are constructed. The results show that most hindrances occur in the interaction between the professional helpers and the people who require help. The professional helpers often refer to norms and routines of organization as reasons for their lack of capacity to act, and therefore their possibility to help or grant help is limited. Hindrances caused by laws and regulations arise to a less extent in this study.

Keyword: personal ombudsman, mental disability, capacity of action, organizational structures, advocate, labeling, roles and relationship, interaction

Högskolan i Trollhättan / Uddevalla  
Institutionen för Omvårdnad, hälsa och kultur  
Box 1236  
462 28 Vänersborg  
Tel 0521 - 26 40 00 Fax 0521 – 26 40 99  
[www.htu.se](http://www.htu.se)

# INNEHÅLLSFÖRTECKNING

Förord	
Abstract	
<b>KAPITEL 1 INLEDNING</b>	<b>1</b>
Bakgrund	1
Hinder	3
Syfte	5
Frågeställningar	5
Läsinstruktioner	5
<b>KAPITEL 2 TEORETISK RAM</b>	<b>6</b>
Hinder och hindersituationer	6
Systemnivå	6
Personnivå	7
Tidigare erfarenheter som hinder	8
Kommunikativ ansats om hinder	8
Dramaturgisk ansats om hinder	9
Teamets upprätthållande av organisationsnormer	9
Hjälpssystemet som en scen	10
Avvikelse och stämpling	10
Maktens dubbla funktioner	11
<b>KAPITEL 3 METOD</b>	<b>12</b>
Procedur	12
Observationer och fältanteckningar	13
Material	14
Bearbetning av material	16
Redovisning av material	17
Etiska överväganden	18
<b>KAPITEL 4 BERÄTTELSE OM HINDERSITUATIONER OCH ANALYS</b>	<b>20</b>
Berättelse om Rolf	20
Berättelse om Sten	29
Berättelse om Sara	34
Berättelse om Vilma	42

KAPITEL 5 DISKUSSION	48
Objektiva hinder	48
Subjektiva hinder	49
KAPITEL 6 SLUTORD	54
Sammanfattning	56
REFERENSER	57
BILAGOR	59
Bilaga 1. Tre olika lagstiftningar	59

# KAPITEL 1 INLEDNING

## Bakgrund

Jag har arbetat som personligt ombud sedan 2002. Det här är en helt ny yrkesroll som uppstod till följd av psykiatireformens genomförande 1995 då man upptäckte att många människor med psykiska funktionshinder inte fick det stöd och den hjälp de behövde för att klara sin vardagstillvaro. I Socialstyrelsens meddelandeblad 14/2000 framgår att personligt ombud bör erbjudas psykiskt funktionshindrade som är 18 år och äldre som

- Har ett funktionshinder som innebär ett omfattande och långvarigt socialt handikapp som medför stora hinder för ett fungerande vardagsliv
- Har komplexa behov vård, stöd och service och som har behov av kontakt med socialtjänst, primärvård och/eller den specialiserade psykiatrin (utan krav på diagnos) och andra myndigheter. (s.6)

Många av dem som behöver hjälp bOLLAS mellan olika organisationer och ingen tar det huvudsakliga ansvaret. Följden blir att dessa människor hamnar mitt emellan olika myndigheters ansvarsområden och blir utan stöd och hjälp. I arbetet som personligt ombud har man tre huvuduppgifter. Den ena är att företräda och stödja den enskilde individen och därmed också förhindra att människor faller mellan olika organisationers ansvarsområden. Den andra uppgiften är att uppmärksamma sådant som försvårar eller hindrar personen från att få hjälp på grund av uppgifts- och arbetsfördelning i berörda organisationer. Den tredje är att skapa kunskap och förutsättningar för att utveckla det lokala arbetet i de offentliga organisationerna (SOS, 2003).

Regeringen har gett statsbidrag till kommuner för en nationell uppbyggnad av verksamheter med personligt ombud. Socialstyrelsen har i styrdokument betonat att ombuden ska stå på den funktionshindrades sida och ansvara för att den enskildes behov uppmärksammas och att insatser samordnas. Detta innebär att den enskilde blir min uppdragsgivare som ger mig mandat att företräda och vara ombud i kontakter som behöver tas för att kunna hjälpa. I socialstyrelsens meddelandeblad 14/2000 beskrivs vad som ligger i personliga ombudets arbetsuppgifter:

- Att tillsammans med den enskilde identifiera och formulera dennes behov av vård, stöd och service.
- Att tillsammans med den enskilde se till att olika huvudmäns insatser planeras, samordnas och genomförs.
- Att bistå och – om fullmakt finns – företräda den enskilde i kontakterna med olika myndigheter etc.
- Se till att den enskilde får vård, stöd och service utifrån egna önskemål, behov och lagliga rättigheter. (s.6)

Jag har i mitt arbete som personligt ombud skrivit daganteckningar som kan betraktas som fältanteckningar under sex månader. Där har jag skrivit ner vad jag upplevt och reflekterat över i mitt dagliga arbete tillsammans med dem jag hjälper. Syftet med dessa anteckningar har ända ifrån början varit att skriva ner vad jag upplevde och såg för att själv kunna sortera i mina tankar och ställningstaganden. I yrkesrollen hamnar man i många olika situationer som kräver reflektion och bearbetning och här var fältanteckningarna till stor hjälp. Det väckte snart en tanke att använda fältanteckningarna för att kunna följa upp och utvärdera den här nystartade verksamheten. Dessa fältanteckningar är om min bild av vad jag sett och upplevt i mitt yrke, men jag har också skrivit ner och tagit del av sådant som dem jag hjälper har berättat för mig, om deras egna upplevelser av mötet med socialtjänst och psykiatri.

Efter sex månaders skrivande granskade jag det jag skrivit för att se hur lagstiftning och rättigheter fungerade för dessa människor jag var ombud för. Jag ville se om någon speciell lag eller rutin inom de myndigheter mina uppdragsgivare och jag tagit kontakt med försvårade eller hindrade möjligheterna att få hjälp. Min upptäckt var att väldigt få hinder berodde på att lagen stängde ute personerna från att få hjälp. Detta gjorde att jag ville analysera detta närmare och tog då tillfället i akt i den här uppsatsen.

Det är framförallt tre olika lagstiftningar som utformar vård, stöd och service och det är:

- Socialtjänstlagen, 2001:453 (SoL)
- Hälso- och sjukvårdslagen, 1982:763 (HSL)
- Lag om stöd och service för vissa funktionshindrade, 1993:387 (LSS).

Regeringen har också gjort vissa författningsregleringar för att socialtjänstlagen bättre ska tillgodose de nya förhållanden som uppstod när kommunen blev huvudansvarig för vård, stöd och service till människor som har psykiska funktionshinder. De viktigaste huvudpunkterna i socialtjänstlagen är att främja människors ekonomiska och sociala trygghet och detta kan göras genom vissa bistånd som rör både sysselsättning, boende, ekonomi och stöd att kunna delta aktivt i samhällslivet. Portalparagrafen i SoL är den som anger socialtjänstens mål och grundläggande värderingar 1 kap 1 §.

Samhällets socialtjänst skall på demokratins och solidaritetens grund främja människors ekonomiska och sociala trygghet, jämlikhet i levnadsvillkor och aktiva deltagande i samhällslivet.

Hälso- och sjukvård ska bygga på patientens självbestämmande och integritet. I Socialstyrelsens allmänna råd (SOSFS 1993:17) skall omvårdnad ges till patienter på lika villkor utifrån vars och ens behov. Människan skall ses i ett helhetsperspektiv och inte enbart inrikta sig på sjukdomstillståndet.

Den tredje lagen är LSS. Det är en rättighetslag som innehåller insatser för vissa grupper av funktionshindrade. Här skall till en prövning och utredning innan rätten till bistånd prövas, det utreds om personen kan omfattas av lagen. Om

personen inte tillhör någon av de angivna personkategorierna av funktionshindrade omfattas denne inte av lagen och ställs därmed utanför. I denna lagen har personen rätt att kräva insatser för att uppnå goda levnadsvillkor medan det i SoL handlar om rätten till skälig levnadsnivå. För den som vill läsa mer om dessa lagar och vad som specifikt gäller för människor med funktionshinder finns det mer utförligt att läsa i en bilaga (bilaga 1).

Tidigare forskning inom området har ofta sin utgångspunkt från handläggares och tjänstemäns perspektiv, hur deras handlingsmöjligheter och handlingsutrymme är kopplat till organisationer och myndighetsutövning. På grund av det sätt man som personligt ombud arbetar blir det här därför ett unikt tillfälle att jag utifrån min och min uppdragsgivares perspektiv belyser de hinder som uppstår när man möter de olika hjälpsystemen. Den här undersökningen som jag gör kan ha till uppgift att kartlägga och beskriva de situationer som utgör hinder för människor med psykiska funktionshinder att få hjälp. Här kan läsaren få en översikt för att nå fram till nya kunskaper som kan leda till eventuella förändringar i hjälpsystemen.

## Hinder

### **Definition av funktionshinder**

Att ha ett funktionshinder innebär enligt Grunewald (2000) att en eller flera förmågor är nedsatta till följd av en sjukdom eller skada. Det är alltså inte samma sak som ett handikapp vilket mer hänger ihop med de svårigheter en person med funktionshinder har att fungera i sociala sammanhang. Ett handikapp är inget statiskt tillstånd utan är beroende på föränderliga sociala eller tekniska hinder i miljön. En åtgärd kan ibland upphäva ett handikapp, som ett exempel kan nämnas att få glasögon om man ser dåligt. Funktionshindret å andra sidan är bundet till individen.

I det här fallet handlar det om psykiska funktionshinder och vad kan man då säga är skillnad på att vara psykiskt sjuk eller psykiskt funktionshindrad? De flesta som insjuknar i någon psykisk sjukdom blir friska utan några kvarstående funktionshinder men en del stannar upp i tillfrisknandet och kvar blir då vissa funktionshinder. Den psykiska sjukdomen är följaktligen en sak för sig medan funktionshindren är konsekvenser av denna.

### **Hur psykiska funktionshinder kan yttra sig**

De funktionshinder som jag kommer att beskriva kanske inte märks i alla situationer hos individerna och de kan dessutom förändras över tid hos samma person. Det kan också vara bundet till vissa situationer eller miljöer de vistas i. Det finns de som har svårt för ljud och ljus och detta kanske framförallt yttrar sig när man vistas i miljöer med mycket intryck. Det för med sig att de får svårt att sortera och tolka omvärlden vilket också kan yttra sig i koncentrationssvårigheter. En del har problem med överdriven misstänksamhet och olika typer av hallucinationer, mest i form av ljud eller röster. Detta försvårar umgänget då man hela tiden går runt och känner sig iakttagen och förföljd precis som om



omgivningen hela tiden är ute efter dem. Risken för ensamhet ökar med isolering som följd då det ibland går så långt så att hela omvärldsuppfattningen är präglad av paranoida föreställningar. Andra har egna uppfunna ord och gester som omgivningen inte förstår, då kan det bli svårt att kommunicera med varandra. Ett annat vanligt funktionshinder är tvångsmässighet och ritualitet. Detta kan medföra att man kanske aldrig kommer hemifrån för att man inte kommer ur de ritualer och tvångstankar man har. Allt detta påverkar människor så att risken för dålig självkänsla ökar med kontaktskygghet som följd och man kan också få svårt att planera sin vardag och ha ett socialt umgänge.

### **Om begreppet hinder**

Hinder kan vara ett avvisande, en gräns eller avgränsning för att omfattas av stödinsatser eller stå utanför. Ett hinder är något som försvårar eller förhindrar att personen som söker hjälp får tillgång till den. Som jag ser det finns det olika orsaker till att detta händer. Lagar och förordningar reglerar hur stöd och hjälp kan utformas men handläggare och vårdpersonal har också stor betydelse för hur hjälpen uppfattas och upplevs. Människors historia påverkar vad man upplever som farhågor eller hinder och de människor jag hjälper i mitt arbete har ofta fler hinder i sin vardag än vad genomsnittet av befolkningen har. Detta kan då medföra att man upplever fler farhågor inför framtiden än vad man skulle ha utan de här erfarenheterna.

Det finns även hinder som människan själv upplever eller ser, på grund av sin historia, men de kan också komma från andra håll och vara av social eller emotionell karaktär. En del psykiskt funktionshindrade lider av olika typer av hallucinationer som sätter hinder eller man får för mycket intryck på en gång som gör att man inte klarar av att sortera det som händer omkring en. Detta gör att man handlar utifrån sin uppfattning av situationen vilket då inte alltid betraktas så rationellt från andras perspektiv.

### **Objektiva och subjektiva hinder**

Beroende på var hindren har sitt ursprung benämns de i undersökningen som objektiva eller subjektiva hinder. Avgränsningar och hinder som uppstår till följd av organisationsstrukturer, lagar och förordningar benämns som objektiva hinder. Hinder som uppstår till följd av subjektiva uppfattningar och ställningstagande från personal, interaktionen mellan personal och den hjälpsökande men också uppdragsgivarens psykiska funktionshinder benämns som subjektiva hinder.

## Syfte:

Att ur det personliga ombudets yrkesperspektiv undersöka hinder för psykiskt funktionshindrade att kunna tillgodogöra sig vård, stöd och service från offentliga hjälpsystemet.

## Frågeställningar:

Vilka slags hinder kan uppkomma?

Hur yttrar sig hindren?

Varför uppkommer hindren?

Hur inverkar jag som personligt ombud på hindren när jag företräder uppdragsgivaren?

## Läsinstruktioner

I uppsatsen används ibland olika benämningar på personerna jag hjälper. Detta är beroende på vilken organisation som personen vistas i. När personal inom sjukvård pratar om dem som söker hjälp är det patienter. För personal inom socialtjänsten är det klienter och för dem som arbetar som personliga ombud är det uppdragsgivare. Dessa benämningar har faktiskt stor betydelse för hur fördelningen av makt kan uppfattas. I uppsatsen benämner jag personerna jag hjälper ibland som uppdragsgivare men mestadels som hjälpsökande. Personerna som söker hjälp är alla i nöd och är samma personer oavsett om de benämns som patienter eller klienter. Jag föredrar därför i uppsatsen att använda benämningen den hjälpsökande.

Ett annat begrepp som framkommer i uppsatsen är underlåtenhet. Med det menar jag att det finns en ovilja eller att man medvetet låter bli att göra något för att hjälpa någon.

När jag analyserat hinder har jag utgått från berättelser som visar hinder i sitt sammanhang. Analysen har lett fram till begrepp som sedan använts som ett sätt att få fram objektiva och subjektiva hinder.

## KAPITEL 2 TEORETISK RAM

Det här kapitlet kommer att ta upp centrala begrepp och teorier från min undersökning. Redan i inledningen har jag introducerat begreppet hinder och här kommer hinderbegreppet att beskrivas närmare genom olika hindersituationer och hinder på olika nivåer.

### Hinder och hindersituationer

De teoretiska verktyg jag har att förhålla mig till är bl.a. de normer och värden som finns i lagtext och riktlinjer för HSL, SoL och LSS men också yrkesetiska regler och förhållningsätt som finns inom vård, stöd och service. För att få svar på mina frågeställningar har jag också tittat på hur handlingsutrymmet kopplat till det formella så som regler, rutiner och organisationsnormer påverkar hur den enskilde som söker hjälp kan påverka hur hjälpen utformas. För att kunna plocka ut hindersituationer har jag jämfört med hur det önskvärt kunde vara. Hur borde det ha gått till och vem eller vad sätter gränsen för vad som borde kunna krävas?

Kihlström (1990) menar att man måste vara aktiv i en interaktion för att kunna förstå och tolka den kommunikativa handlingen. Det som inte fungerar kommer på så sätt fram. Det finns beskrivit i lagtexten och olika servicedeklarationer att stöd och service ska finnas för behövande människor men det är en tolkningsfråga i vilken omfattning och av vem det kan krävas. Någon drar gränsen för vad som är gott nog men vem har tolkningsföreträde för den bedömningen? Den här undersökningen ska försöka visa vad som sätter käppar i hjulet när de olika aktörerna möts och för det behövs beskrivningar av hinder och hindersituationer på olika nivåer.

### Systemnivå

Hjälpssystemet omfattas av en mängd olika normer och uttrycker en mängd värderingar. Systemnivån bildar en institutionell ram som avgränsar handlingsutrymmet för hjälparen och den hjälpsökande. Inom ramen finns organisationsnormer och rutiner för att sortera och kategorisera människor så att de hamnar hos rätt person och rätt insatsområde. Beroende på hur öppet eller slutet systemet är ökar eller minskar personalens handlingsfrihet. I öppna system finns större möjligheter till flexibilitet och i slutna system minskar möjligheten. Med tillhörigheten till en organisation följer vissa skyldigheter och förväntningar men också hur de resurser som finns ska och får användas. Inom psykiatrin sorteras personerna in beroende på diagnos vilket också medför att olika läkare och olika avdelningar har specialiserat sig på respektive diagnos. Inom socialtjänsten finns också olika specialistfunktioner indelade efter vilken typ av hjälp som behövs. Det är olika handläggare för bland annat missbruksproblem, ekonomiska problem, hemtjänst och boendestöd. Det är en uppsplittring av hjälpinstanser som förstås ställer till problem om man har flera olika

problemområden. Till dessa olika hjälpsystem följer olika lagar. Socialtjänsten ska som beskrivs i SoL arbeta på flera nivåer för att stärka människors möjlighet att leva som andra. Insatserna ska vara struktur-, allmänt - och individuellt inriktade. De strukturinriktade insatserna avser att skapa en god samhällsmiljö för alla genom att exempelvis medverka i samhällsplanering. De allmänt inriktade insatserna syftar till att utforma lämpliga insatser för olika grupper i samhället, exempelvis dagverksamheter och olika boendeformer. Individuellt inriktade insatser är för att den enskilde ska få anpassade insatser för sina egna behov. Dessa tre nivåer hänger samman och skapar en helhetssyn på människans behov.

## Personnivå

Den här nivån innefattar interaktionen mellan hjälpare och den hjälpsökande. Interaktionen påverkas av attityder och värderingar dels från hjälparen men också av organisationens normer och värderingar. Här har hjälparens yrkeskunskaper, yrkesetik och inlevelseförmåga stor betydelse för hur hjälpare och den hjälpsökande kan komma till ett samförstånd om vilken hjälp som behövs. Några begrepp som nämns från lag och organisationsnormer är delaktighet, självbestämmande, integritet och helhetssyn. Brusén i Grunewald (2000) menar att det är viktigt att den enskilde får inflytande över frågor som rör ens eget liv och får fatta sina egna beslut. Ibland behövs stöd för att kunna göra detta och då krävs stor lyhördhet från personal så att önskemål och behov verkligen kommer från personen själv. Brusén anser att detta blir skillnaden på att betraktas som en egen individ med makt över sitt eget liv eller en individ som betraktas som ett föremål utsatt av åtgärder.

Många människor med psykiska funktionshinder har svårt att förmedla det som försvårar ens livssituation och då kan ett personligt ombud hjälpa och föra talan för den här personen. Ombudet ska försöka lotsa emellan hinder som kan uppstå i kontakten med hjälpsystemet och uppmärksamma att insatser utformas efter den enskildes behov. I mötet uppstår ofta en förhandling som en social relation. Ingen har fullständig information om den andre och för att få igenom sin ståndpunkt eller önskemål krävs ett strategiskt handlande. Den här interaktionen påverkas av annat som egentligen inte har med själva saken man förhandlar om att göra. Alla aktörer har med sig sina resurser, förpliktelser och lojaliteter. För att kunna få igenom önskemål och individuellt anpassad hjälp från hjälpsystemet behöver det ibland förhandlas, motiveras, förklaras och argumenteras mellan parterna. Det kan upplevas som svårt för en människa som är beroende av andra för sin levnad att göra detta eftersom man känner sig i underläge och många gånger inte vet sina rättigheter.

## Tidigare erfarenheter som hinder

Hinder handlar också om handlingsutrymmet relaterat till mellanmännsliga relationer. De flesta uppdragsgivare har erfarenheter av tidigare hjälpinsatser, och personal från socialtjänst och psykiatri har oftast förkunskaper om sina klienter och patienter, dels genom akter och journaler men också genom kollegors tidigare erfarenheter. Detta gör att alla parter har sina förutfattade meningar, emotionella ställningstaganden och handlingsstrategier klara innan mötet. Vilken handlingsberedskap har då uppdragsgivaren för detta? Det krävs att individen måste ha erfarenheter med sig som han eller hon kan relatera tillbaka till, lärdomar som dragits eller kunskaper om konsekvenser för att kunna göra val.

## Kommunikativ ansats om hinder

Som jag ser det beror tillkomst och utformning av hjälpen till stor del på hur vi kommunicerar med varandra och vår förmåga att handla efter uppkomna situationer. Detta anser jag gäller ifrån alla parter. Vi kommunicerar ständigt med varandra, även tystnad och kroppsspråk är former för kommunikation och vi tolkar detta utifrån kontexten vi befinner oss i. Hur vi sedan reagerar och handlar hänger till stor del på tidigare erfarenheter. Det finns skillnad på erfarenhet som personen har reflekterat över och erfarenhet som bygger på dålig vana. Reflekterad erfarenhet har man kontroll på medan erfarenhet som bygger på dålig vana mer är okontrollerad. För att antingen undvika en konsekvens personen inte vill ha eller för att kunna driva något vidare som den vill ha måste personen ha insikt om sig själv för att klara göra val och önskningar. Detta har alla olika förmåga till så tillsammans måste vi bli överens om vad som behövs och önskas så att personen får göra egna beslut grundat på eget resonemang, istället för att utsättas för andras tyckande och vetande om vad som är bäst för personen.

Habermas (1988) säger att varje aktör i en handling måste förhålla sig till de andras handlande och orientera sitt handlande efter det. Handlingen kan klassificeras beroende på om den sociala relationen grundas på intressepositioner eller på normativ överenskommelse. Deltagarnas inbördes förståelse leder till ett samförstånd. För att uppnå detta måste vissa universella anspråk uttryckas. Var och en som handlar kommunikativt måste uttrycka sig förståeligt och ge lyssnaren något att förstå. Detta lyckas endast om den andre accepterar detta på ett sätt så att en gemensam övertygelse kan uppnås.

Problemet som uppstår är att det finns institutionellt bundna normer för talhandlingar och sociala handlingar. I kontakten mellan institutionen och den hjälpsökande försvåras kommunikationen på grund av att de inte har samma gemensamma övertygelse och inbördes förståelse. Här skiljer Habermas på kommunikativa handlingar och strategiska handlingar. Kommunikativa handlingar är det när de delaktiga aktörernas handlingar syftar till en inbördes förståelse. Om en av deltagarna döljer eller driver egna intressen handlar det istället om strategiskt handlande. Man uppfyller inte längre kraven eller villkoren

för kommunikativt handlande. Så blir ofta fallet därför att det finns en ojämlikhet mellan hjälparen och den hjälpsökande.

## Dramaturgisk ansats om hinder

Payne (1997) menar att kommunikation måste bedömas utifrån sin kontext eftersom ett beteende kan vara märkligt i en situation men vara helt relevant i en annan. Så blir ofta fallet när människor kommer in på arenor eller på scener där man inte är hemma i gällande värden och normer.

Här tycker jag att de olika hindersituationerna kan ses som spel på scener med olika aktörer och roller. Vi kommunicerar med hjälp av ord, gester, tystnad, betoningar på vissa ord och bestämda ordval men också genom de kläder vi bär eller rum vi vistas i. Genom detta kan vi påverka och manipulera motparten för att antingen vinna egna syften, begär eller värden. Detta kan kopplas till Goffmans teorier om stigma och dramaturgiskt perspektiv. Situationer av hinder kan ses som spel på olika scener. Hur individer presenterar sig själva är som en teaterföreställning. I föreställningen finns olika personer med som spelar sin specifika roll. Goffman (2000) likställer en person som bärare av en mask där masken är en roll som individen spelar. I den masken representerar vi bilden av oss själva. Den mask eller roll vi tar på oss växlar också mellan de olika rum vi befinner oss i. Här kan enligt Payne (1997) också rollteorin bidra till en del förklaringar om hur sociala mönster påverkar enskilda människor. Rollteorin beskriver hur människor har olika positioner i olika sociala strukturer. Det finns en roll för varje position vilken är förknippad med vissa förväntningar eller beteenden.

## Teamets upprätthållande av organisationsnormer

Goffman (2000) talar också om teamframträdanden eller team när en samling individer samarbetar i framställningen av en rutin. Detta kan också kopplas till sociala inrättningar där teamet kan bli lurad av sitt eget uppträdande och bli övertygad om att det verklighetsintryck de skapar är det enda sanna verkliga. De blir i sådana fall sin egen publik som införlivar och upprätthåller de normer som är lämpliga. Visst ofördelaktigt agerande kommer individen att dölja för sig själv och det här självbedrägeriet kommer att fortsätta. Teammedlemmarna är dessutom beroende av varandra och måste lita på varandra för att upprätthålla systemet.

Allt eftersom framträdandet och dess innehåll blir accepterat framhäver det så småningom allmänt vedertagna värden i det samhälle där det förekommer. Genom den ceremoni som ständigt utspelas framkommer det en idealbild av den rätta sortens framträdande. För att nå upp till den här idealbilden måste personerna avstå eller dölja handlingar som inte är förenliga med idealnormen för masken och framträdandet. Vi förväntar oss att det finns en viss följdriktighet i scenerna eller framträdandena och att vissa normer ska följas. Vi är alla människor med skiftande stämningar och resurser som kan förändras från en stund till en annan,

men i framträdandet får inte dessa skiftningar visas. Det gäller att hålla masken. Goffman (2000) menar att den här socialisationsprocessen inte bara leder till en omgestaltning utan också en fastlåsning.

## Hjälpsystemet som en scen

Goffman (2000) talar även om olika fasader som förstärker uppfattningen om den roll eller mask vi har på oss. Det handlar om själva inramningen av rummet eller den personliga fasaden. Rummet eller scenen som man också kan se det har en speciell rekvisita som passar masken personen bär. Det kan vara möbler, dekor och ytplanering. Den personliga fasaden kan vara symboler för ett ämbete eller rang, kläder, talmönster och hållning. Så fort personen lämnar platsen avslutas framträdandet.

Fasaden som finns runt omkring teamet förstärker också framträdandet. På socialkontoren möts besökaren oftast av en reception med personal som sitter bakom glasrutor. Automatiskt förstärks avståndet mellan team och besökare. På vårdavdelningarna inom psykiatrin är dörrarna låsta. Oavsett om det finns fog för det eller inte. Personalen har speciella kläder som visar vilka som tillhör teamet och vilken rang de har. Det finns ingen risk att de skulle sammanblandas med dem som inte tillhör teamet. De som i det här fallet inte tillhör teamet är de med psykiska sjukdomar och funktionshinder, de som Goffman (1972) kallar de misskrediterade. Att vara misskrediterad kan bero på att man tillhör en grupp som inte passar in i vanliga ”normala” beteenden eller sociala mönster, att man ser annorlunda ut eller att misskreditabel personlig information läckt ut till andra.

Den som hamnar inom hjälpsystemets väggar har i omgivningens eller samhällets ögon tillkortakommanden eller oförmåga att ta hand om sig själv. För att få hjälp måste man röja misskreditabel information om sig själv. De här fasaderna och inramningarna som byggs upp inom olika områden i hjälpsystemet försvårar mötet mellan den hjälpsökande och hjälparen. Det har byggts upp system för att rationalisera och effektivisera vilket på många sätt försvårar kommunikationen mellan parterna. Kihlström (1990) menar att det uppstår en risk att personen som söker hjälp förvandlas till ett objekt när personen bemöts på ett formellt och byråkratiskt sätt. Hon anser också att relationens karaktär är beroende på hur kommunikationen fungerar. Om personen inte lyckas beskriva sina problem eller träffa rätt person på grund av inramningen, försvåras mötet och kommunikationen brister vilket medför att den hjälpsökande inte når fram med sin beskrivning.

## Avvikelse och stämpling

Det är skillnad på en social roll och den personen vi är bakom masken. Den sociala identiteten kommer till kännedom innan omgivningen kommer i kontakt med personen själv. Detta är något som händer för att andra redan har gjort en bild av personen genom personliga fasaden, scenen eller rekvisitan som de möts i. Problemet uppstår enligt Goffman (1972) när personen inte uppfyller idealbilden

för att vistas i den specifika inramningen. Kommer personen in på scener som är främmande kan de heller inte veta vad idealnormen är för att passa in. Stigmatisering uppstår när människor kommer utanför den egna gruppen men kan också ske genom myndigheters agerande när personer mot sin vilja sammanförs på vissa platser. Payne (1997) menar att detta är en del i stämplingsteorin att myndigheter många gånger är delaktiga i att ge upphov till avvikelser i vissa grupper. Socialtjänsten kan exempelvis bidra till uppkomsten av sociala problem genom sättet de hanterar sina uppgifter. Stämplingsteorin handlar om att människor blir avvikare genom att myndigheter och andra människor sätter etiketter på dem och de därmed blir stämplade eller stigmatiserade.

Speciella mötesplatser ordnas för speciella misskrediterade grupper av människor. I det här fallet tänker jag främst på de dagverksamheter och aktivitetshus för psykiskt funktionshindrade som ordnas av samhället. Det är bra för en del men för många känns det svårt. De flesta av oss har nog en strävan efter att passa in men vi måste också ta ställning för om vi vill erkänna för varandra vad vi lagt märke till vad som är människors tillkortakommanden för att undvika spänningar som blir när man försöker dölja tillkortakommanden eller oförmågor. Här handlar det om att öppet våga visa hur det står till eller inte, att tala om det eller inte eller att spela teater eller inte. Det blir en konflikt mellan uppriktigheten och lämpligheten att avslöja sig. Likväl som personen kan känna sig hemma bland sina likar så kan det bli tvärtom.

## Maktens dubbla funktioner

Maktbegreppet bör enligt Johansson (1997) vara grundläggande när förhandling som interaktionsform analyseras. Johansson menar att makt har att göra med om förmågan att få saker uträttade eller förhindrade. Han anser att makt inryms i de flesta sociala relationer. Makten hör samman med sociala sammanhanget och är därför kontextbundet. Makt kan ses både som ett relations- och resursbegrepp. Vilka resurser man ska använda sig av och på vilket sätt man gör det blir därmed strategiska överväganden. Hur maktförhållandet ser ut mellan parterna är därför avgörande för förhandlingens förlopp och utfall. En parts makt grundas på motpartens beroende. Taktiken i argumentationen handlar om hur man talar och vad man talar om, det vill säga olika sätt att agera strategiskt. Det finns också faktorer som påverkar interaktionen mellan parterna. Parternas tillhörighet till andra sociala sammanhang gör att aktörerna bär med sig rättigheter och skyldigheter, resurser och förpliktelser, lojaliteter och krav till de relationer de ingår i. Att tillhöra en organisation innebär att man får en identitet och en uppgift. Till detta följer också tillgång till resurser, krav, skyldigheter, förväntningar och lojalitet. Den här dubbla karaktären blir naturligtvis svår för personal som dels ska vara myndighetsutövare men också serviceförmedlare.



## KAPITEL 3 METOD

Det här kapitlet beskriver hur jag gått tillväga för att utreda och klargöra hinder från observationer och fältanteckningar. För att kunna redovisa resultatet som skildrar hinder och hindersituationer har fältanteckningarna omarbetats till fyra berättelser om personer jag är ombud för. Här beskrivs också den analysmodell jag arbetat fram för att kunna analysera och bearbeta min empiri.

### Procedur

Utgångspunkten för den här undersökningen har varit de fältanteckningar som skrivits under sex månader. Frågeställningarna har kommit till efter att anteckningarna är gjorda. På så vis är min undersökning gjord på ett induktivt sätt där observationer och analyser av fenomen har lett fram till hypoteser och frågeställningar som sedan styrt forskningsprocessen. Att arbeta induktivt innebär att man studerar forskningsobjektet utan att ha förankrat undersökningen i någon vedertagen teori (Patel & Davidson 1998). En risk med induktiv forskning är att det kan leda fram till vissa validitetsproblem eftersom beteenden och händelser varierar från situation till situation. Det beror på att det påverkas av många olika faktorer som till exempel det psykiska funktionshindret, uppdragsgivarens dagsform för dagen, utformningen och miljön på den arena vi befinner oss på i den aktuella situationen.

Man kan inte påstå att jag varit opartisk i den här undersökningen eftersom min roll är att företräda och driva rättigheter för dessa personer jag skriver om. Däremot har jag i analysen försökt ställa mig utanför situationerna av hinder i mina fältanteckningar för att försöka se det med mina forskarögon istället. Detta för att få en bild av vad dessa situationer egentligen handlar om. Naturligtvis blir detta påverkat av mina egna värderingar och referensramar. Holme & Solvang (1997) menar att man som forskare måste ta sig tid att kritiskt granska vilka konsekvenser ens värderingar kan medföra.

I mitt fall blir jag förstås påverkad av min roll som både socialarbetare och personligt ombud. Den här utgångspunkten är också något som tydligt är formulerat i personligt ombudsrollen (SOS meddelandeblad 14/2000). Detta innebär att jag som personligt ombud har ett ansvar att företräda och bistå människor med psykiska funktionshinder och i egenskap av socialarbetare ett ansvar att företräda och bistå utsatta människor och grupper. Jag anser att en socialarbetare ständigt måste vara vaksam på de regelsystem som styr hur stöd och hjälp utformas. En del i uppdraget som socialarbetare måste också enligt Morén i SOS (2001) vara att ibland ifrågasätta och försöka ändra regelsystem som mer finns för organisationer eller verksamheter än för individerna i utsatta livssituationer.

Här måste ändå göras skillnad på yrkesetiska och forskningsetiska värderingar. De yrkesetiska värderingarna som följer med att vara socialarbetare eller personligt ombud är att arbeta för att de sämst ställda får det så bra som möjligt både på ett samhälleligt plan som på individnivå. Här kan som exempel nämnas det som jag tidigare beskrivit att ibland behöva ifrågasätta gällande normer, regler och rutiner. Forskningsetiska värderingar kan vara att jag frågat efter samtycke av personerna som deltar i undersökningen. Att jag dessutom innan jag har frågat att få använda personernas berättelser gjort en etisk analys av eventuella konsekvenser för dessa personer. Att jag försökt lägga min yrkesroll åt sidan och försöka se på det insamlade materialet så objektivt och vetenskapligt som möjligt.

## Observationer och fältanteckningar

Min tanke har aldrig varit att observera dessa situationer som uppstått just för den här uppsatsen, utan min roll har hela tiden varit att företräda och stödja personen jag varit där för. En annan viktig aspekt att ha i beaktande är hur jag som personligt ombud har påverkat situationerna och händelserna. Idén med personliga ombud är att underlätta, dvs. minska och reducera hinder för den enskilde. Holme & Solvang (1997) skriver att observationer kan ge kunskaper som man annars inte skulle få. Det kan vara ett sätt att få reda på en företeelse eller socialt sammanhang som inte blir tillgängliga med en annan strategi. Samtidigt påtalar de vikten av att göra en noggrann etisk prövning.

I den här undersökningen får vi inga svar på i vilken omfattning mitt agerande har påverkat och reducerat hinder i situationerna men att jag gör det står helt klart. Det som uppdragsgivarna förmedlat till mig är att de upplever ha mer mod i mötena med socialtjänst och psykiatri när de haft med sig ett ombud som stått på deras sida och det kan i sig ha påverkat situationen. Att man har vågat ställa andra eller högre krav. Vad vi aldrig kan få reda på är om handläggare och vårdpersonal hade varit på ett annorlunda sätt om inte jag som ombud varit med. Det kan också ha varit så att jag möjligtvis har försvårat situationen för att jag har betraktats som ett hot som ska granska och syna personalgruppen, men det kan också vara så att man har lyssnat mer på uppdragsgivaren för att jag varit med i mötet. Just detta är inget som vi får svar på i den här undersökningen som empiriskt och vetenskapligt kan bevisas, utan får betraktas som personliga upplevelser från uppdragsgivarna som menar att de har kunnat jämföra hur det varit innan de hade ett personligt ombud.

Det är viktigt att poängtera att fältanteckningarna inte är gjorda i syfte att få empiri till den här uppsatsen utan enbart som hjälp för mig själv i min yrkesroll. Mina uppdragsgivare och personal har alltså enbart varit klienter och samarbetspartners i dessa fältanteckningar och inte använts som informanter jag observerat för egna syften. Anteckningarna är skrivna i direkt anslutning till mötet eller situationen vilket varit viktigt för att få med den direkta känslan och minimera risken att glömma saker på vägen (Holme & Solvang 1997). Materialet är därmed från början yrkesgenererat och inte forskningsgenererat.

Tanken om att skriva en uppsats om detta har alltså kommit till i efterhand så för de anteckningar som är skrivna under de sex månaderna som används till uppsatsen finns inga tveksamheter om att jag enbart har varit ombud och företrädare. Annars skulle naturligtvis en etisk och moralisk fundering ha uppstått om vems syften som varit viktigast, mina egna att hitta material/hinder för mitt skrivande eller enbart vara personligt ombud och vara lyhörd och öppen att ta emot det som kommer. Så här i efterhand kan jag se att det varit bra att fältanteckningarna är gjorda så eftersom det kunde finnas en risk att jag omedvetet påverkat situationen och enbart observerat den för mina egna syften.

## Material

Efter att ha läst igenom fältanteckningarna kunde jag tyda ut fyra områden som dem jag hjälper hade bekymmer med. Områdena är; boende, sysselsättning, ekonomi och vård. En del har väldigt klart uttryckt vad som försvårar deras vardagssituation och direkt påtalat vad de vill ha hjälp med medan andra har haft svårt att uttrycka varför det känns jobbigt och besvärligt. Där har deras beskrivning av hur de har det och vad de kämpar med hjälpt till att förstå vilket område som ställer till problemen.

Inom området boende ingår exempelvis stödsatser som boendestöd, hemtjänst, anpassa boende efter behovet och utveckla sociala relationer. Inom området sysselsättning ingår daglig verksamhet, skola, fritid men också social gemenskap. Tredje området ekonomi, handlar exempelvis om att söka socialbidrag, betala räkningar, problem med skulder, sjukersättning och bostadstillägg. Sista området vård kan vara att få hjälp till en samtalskontakt, läkarbyte, medicin att få en läkarkontakt eller hemsjukvård. Det kan också vara att få hjälp till vårdcentral och tandläkare. Jag har börjat med att göra en tabell över hur problemområdena är fördelade mellan mina uppdragsgivare.

Tabellen på nästa sida visar inom vilka områden som mina uppdragsgivare har svårigheter och behöver hjälp. De här fyra områdena är ju ganska grundläggande för hur en människa kan känna att man trivs med sitt liv och sin tillvaro. Områdena påverkar naturligtvis varandra också, dels hur det fungerar inom området men också hur det fungerar områdena emellan.

Tabell 1. Uppdragsgivarna och deras problemområden

Person	Boende	Sysselsättning	Ekonomi	Vård	Summa områden
1			●	●	2 av 4
2	●	●		●	3 av 4
3 Rolf	●	●		●	3 av 4
4	●		●		2 av 4
5	●		●		2 av 4
6			●		1 av 4
7	●			●	2 av 4
8 Sten	●	●	●		3 av 4
9 Sara	●	●	●	●	4 av 4
10	●		●		2 av 4
11	●	●	●		3 av 4
12 Vilma	●	●	●	●	4 av 4
13	●	●	●	●	4 av 4
summa	11 av 13	7 av 13	10 av 13	7 av 13	

De två områden som de allra flesta har problem med är sitt boende och sin ekonomi. Hälften av alla har problem med sysselsättning och vård. Tabellen visar också att 1 av 13 har bekymmer inom ett område, 5 av 13 inom två områden, 4 av 13 inom 3 områden och 3 av 13 inom alla områden. Jag har också markerat ut hur det ser ut för de personer som senare beskrivs genom berättelser.

I mina fältanteckningar ingår 13 personer som är mina uppdragsgivare. Av dessa är 8 kvinnor och 5 män. Åldern på dessa är mellan 20-65 år. Jag har utgått från alla mina 13 uppdragsgivare och först och främst sorterat ut alla hinder oavsett från vilken myndighet eller organisation de utspelade sig. På det sättet kunde jag göra mitt urval för vilka som skulle studeras närmare.

De 4 som jag har valt ut att beskriva närmare i den här uppsatsen har jag valt för att jag känt dessa personer längst och att det så tydligt var just inom socialtjänst och psykiatri som dessa personer behövde hjälp. Jag har gjort en berättelse om var och en för att få in situationer av hinder i ett sammanhang för att underlätta för läsaren. Avgränsningen att enbart ha med situationer från socialtjänst och psykiatri är för att det just är dessa två huvudmän som ansvarar för vård, stöd och service. Det har också varit nödvändigt att avgränsa för att inte få för stort material att förhålla mig till eftersom jag har en begränsad tid till den här uppsatsen. Det förekommer även situationer av hinder i fältanteckningarna vid kontakter med andra myndigheter och organisationer men dessa kommer alltså inte att belysas här.

Jag har fått samtycke av mina uppdragsgivare att få skriva om de hinder som vi tillsammans har upplevt. Detta samtycke har jag fått i samband med att jag frågat om att använda dessa upplevelser till just den här uppsatsen.

## Bearbetning av material

Huvudsakligen speglar anteckningarna observationer av en serie situationer där uppdragsgivaren och jag tillsammans eller jag ensam med fullmakt från uppdragsgivaren tagit kontakt med socialtjänsten eller psykiatrin för att få hjälp. Dessa olika situationer handlar om olika typer av fenomen uppkomna på både organisationsnivå och individnivå. Gällande lagar och organisationsnormer ska stämma överens och samspela med individers individuella behov av hjälp. Här handlar det om hur personen som söker hjälp förhåller sig till organisationsnormer och hur denne kan få organisationen att förstå vilken hjälp man behöver med tanke på inre och yttre psykiska funktionshinder.

För att kunna analysera de observationer jag gjort har jag därför försökt göra en analysmodell där jag för varje hindersituation har ställt mig ett antal frågor.

1. vad handlar den aktuella situationen om?
2. beskriv hindersituationen
3. vilka är aktörerna?
4. vilka normer och värden ligger bakom hindersituationen?
5. på vilken nivå hamnar hindersituationen?
6. hur påverkas uppdragsgivaren av detta?
7. på vilket sätt kan jag som personligt ombud styra händelseutvecklingen?

Organisationen har vissa kriterier för hur bistånd kan utformas och i det här mötet uppstår det första fenomenet, nämligen när behoven och framställandet av dessa skall passas in i de kriterier som finns för att vara berättigad till stöd och hjälp. Detta är den första av två indelningar jag gjort när jag sorterat hindersituationerna där det här området handlar om hinder som är normreglerade, alltså styrda av organisatoriska ramar eller lagar men också normer som hör till vissa yrken, jag kallar dessa hinder för objektiva hinder.

Den andra indelningen är efter subjektiva hinder. Dessa uppstår i direktkontakten mellan personal – hjälpsökande. Subjektiva hinder påverkas av personens tidigare erfarenheter, bakgrunds fakta, rädslor, osäkerhet, egna förutsättningar och psykiska funktionshindret. Personal arbetar inom det mellanmännsligas ramar där man själv är verktyget i mötet. De mellanmännsliga ramarna påverkas naturligtvis av yttre och inre faktorer. Det har att göra med vilka värden som styr ens eget agerande beroende på vilken människosyn man har och hur man emotionellt påverkas av andra människor i mötet.

Från början utgick jag från den analysmodell jag visar på nästa sida. Där hade jag tänkt sortera hindersituationerna efter vilken nivå de utspelades på. Nivåerna var inre, mellan och yttre nivå. Inre nivån skulle visa sådant som osäkerhet, rädsla, personliga förutsättningar, moraliska föreställningar och tidigare erfarenhet. Mellannivån skulle visa om hindren orsakades av interaktionen mellan parterna och hur kommunikationen fungerade. Här skulle också min funktion av att fungera som språkrör kunna visa när hindren orsakades av att hjälpare och den

hjälpökande pratade förbi varandra och att jag därmed blev involverad för att kunna uppnå ett samförstånd och inbördes förståelse. Yttre nivån skulle visa hinder orsakade av organisation, normer, ekonomi, lagar och förordningar.

Tabell 2. Analysmodell av hinder på olika nivåer

situation	inre	mellan	yttre

Det visade sig snart när jag använde den här analysmodellen att det som vid första anblicken tycktes vara hinder på yttre nivå i själva verket var hinder som orsakades av personalen själv. Hinder som tycktes vara orsakade av yttre faktorer visade sig vid närmare analys och i sitt sammanhang i själva verket vara skenbara yttre hinder. Det var något som personal använde för att skjuta ifrån sig problemet eller lägga skulden på någon eller något annat som de inte förfogade över. Jag kunde heller inte göra några klara avgränsningar för mitt agerande i situationerna på mellannivån eftersom jag hela tiden var med aktivt och påverkade på alla nivåer. Detta medförde att jag inte lyckades avgränsa situationerna på ett tydligt sätt på grund av att flera saker parallellt har påverkat hindersituationerna. När detta upptäcktes fick jag därför ändra om mitt analysverktyg och dela in hindersituationerna i objektiva hinder och subjektiva hinder.

## Redovisning av material

Materialet redovisas genom fyra mer beskrivande berättelser av de utvalda uppdragsgivarna för att få situationerna av hinder i ett sammanhang. Efter varje berättelse redovisas en analys över de hindersituationer som kan tolkas ur berättelserna. Där har jag gjort en första avskalning och lyft ur de hindersituationer som framkommer. Mina berättelser har krävt begrepp för att kunna tolka de situationer jag varit med om. I analysen framkommer vissa nyckelbegrepp som kan härleda vilka mekanismer som påverkat uppkomsten av hinder och dessa har jag senare studerat närmare. Nyckelbegreppen har lett mig in på områden som exempelvis makt, beroende, avgränsningar, stigmatisering och förhandling. Efter varje analys har jag sedan gjort reflektioner på de nyckelbegrepp och mekanismer som kommit fram i analysen. I reflektionerna har jag presenterat hindren utifrån objektiva eller subjektiva hinder beroende på om orsakerna var av organisatorisk eller personlig karaktär.

## Etiska överväganden

Jag har fått uppdrag av personen att vara med för att hjälpa till och företräda, lyssna av vad som sägs och händer. Vare sig mina uppdragsgivare eller socialtjänst och psykiatri har varit medvetna om att jag i efterhand gjort fältanteckningar om situationen och upplevelser eftersom det helt och hållet har varit för min yrkesrolls skull. Man kan förstås fråga sig med vilken rätt jag använder mina uppdragsgivares förtroende. Jag ser det som ett unikt tillfälle att kunna skriva och analysera detta ur ett perspektiv som inte är så vanligt. Eftersom den här yrkesrollen är helt ny och att den så tydligt med förhållningssätt som är utgivna av socialstyrelsen, säger att ombudet skall verka för att den enskildes önskemål och behov skall framföras, så försvarar jag det med att syftet är att spegla och belysa vad dessa människor möter och upplever ur deras perspektiv, med hjälp av mig som företrädare eller språkrör. Det har heller aldrig funnits några tvivel om vem jag finns till för bland vare sig uppdragsgivarna eller personalgrupperna. Med tanke på att jag just har tre huvuduppgifter i mitt arbete så har jag enbart hållit mig till det som ligger inom min yrkesroll.

Något som jag också har funderat över är om handläggare och vårdpersonal skulle ha reagerat annorlunda om de vetat om att jag skrivit fältanteckningar för att använda dem i mitt arbete. Det finns en risk att det hade varit så och i så fall är det en vinst med att jag inte sagt något eftersom det blir mindre tveksamt om det verkligen speglar den verklighet mina uppdragsgivare och jag har mött. Inga specifika personer är utpekade bland personalgrupperna så att de går att känna igen och inte heller bland uppdragsgivarna. Det finns heller ingen som vet vilka alla mina uppdragsgivare är så de är skyddade på så vis också, förutom att de är avidentifierade i text och citat. Personerna är som sagt avidentifierade men jag har ändå haft mycket huvudbry för konsekvenserna av att situationerna ska kunna kännas igen så att personer ska kunna kopplas samman med vissa av dessa exempel av hinder. Uppdragsgivarna mellan sig vet inte om varandra eftersom jag inte berättar vilka andra personer jag är ombud för. Handläggare och personal kan eventuellt känna igen sig i en situation som beskrivs men i så fall är det bara dessa personer själva som gör det och inte andra arbetskamrater så vida de inte själva har pratat med sina kollegor.

Trots detta måste jag hålla mig observant på att personal kan känna sig utpekade och anklagade i mina beskrivningar. Jag inser att det nog är svårt att helt undvika att inte någon känner igen sig. Det har hela tiden varit en avvägning av hur mycket som kan skalas bort och bör finnas kvar för att dels skydda personerna men också för trovärdigheten i undersökningen. Allt måste vara etiskt försvarbart.

Den här typen av fältanteckningar som beskrivs under rubriken ”Procedur” görs fortfarande för att identifiera och uppmärksamma brister och svårigheter i hjälpsystemen. I informationen som alla får när jag blir kontaktad om att bli deras personliga ombud berättar jag att vi ombud har till uppgift från Socialstyrelsen att uppmärksamma och föra fram de svårigheter och brister som finns i hjälpsystemen. Jag förklarar också att syftet med det är att långsiktigt förändra och förbättra hjälpen. Utan att hänga ut enskilda personal eller uppdragsgivare

sammanställs hinder och förs vidare till ansvariga huvudmän med hjälp av personligt ombud verksamhetens egen ledningsgrupp för att kunna göra förbättringar. Det räcker inte att ett hinder uppmärksammas en gång för att det ska lyftas vidare utan det ska kunna ses mönster eller upprepas vid flera tillfällen. På så sätt minskas också risken att enskilda går att identifiera när man som personligt ombud för fram svårigheterna till ledningsgrupp och ansvariga huvudmän.



## KAPITEL 4

### BERÄTTELSE OM HINDERSITUATIONER OCH ANALYS

I det här kapitlet redovisas mina fältanteckningar i form av fyra berättelser om personer jag är ombud för. Hindersituationer visas här i sitt sammanhang. Efter varje berättelse görs en analys av de situationer som kan tolkas ut som hinder. Ur berättelserna framträder vissa nyckelbegrepp som visas efter analysen. Efter varje analys följer sedan en reflektion över de begrepp som framkommit.

#### Berättelse om Rolf

Rolf en ny kille kommer på besök hos mig idag, han är lite tidig och ursäktar sig för det. Han står med kepsen i händerna framför sig och ser lite nervös ut. Kom så går vi in på mitt rum säger jag och när vi gör det sätter han sig vid bordet och tittar på mig medan jag kopplar ifrån telefonen och tar med ett anteckningsblock till bordet. Jag sätter mig ner hos honom och börjar prata lite. Efter bara ett par minuter säger han, en eloge till dig. Jag undrar vad han menar. Du har klarat testet säger han. Jag förstår inte vad han menar men det visar sig att Rolf är väldigt känslig för att personkemin ska stämma. Han kan fixera sig vid namn och bestämma sig utifrån det om det är en bra person eller inte. Första testet hade varit mitt namn och eftersom det blev godkänt tog han kontakt med mig. Det här testet hade skett innan vi träffades och nu hade jag tydligen varit utsatt för ett till. Han berättar att jag klarat testet för att rösterna i huvudet hade slutat prata när vi hade träffats. Om rösterna hade börjat och blivit starkare hade han inte accepterat mig.

Han berättar att han vill bli av med sin läkare och få en ny istället. Henne vill jag skrota och så vill jag ha ytterligare ett tillfälle i veckan hjälp av boendestödet säger han. Han hade varit på ett möte hos en handläggare och bett om att få ett tillfälle till i veckan men handläggaren vill inte gå med på det för hon anser att han är ute så mycket själv så han verkar klara sig bra ändå. Han hade gått därifrån och känt sig överkörd. Efter lite resonering fram och tillbaka bestämmer Rolf att det viktigaste att ta tag i först är att få mer hjälp av boendestödet eftersom han bara har 1,5 timme i veckan, läkarbyte får vänta. Vi gör upp att jag ska kontakta handläggaren.

Morgonen därpå ringer Rolf och frågar hur det går med ett möte på socialkontoret. Jag förklarar att jag håller på nu på handläggarens telefontid och försöker få tag på henne och att jag ska höra av mig till honom så fort jag vet mer, så som vi kom överens om. Jag lyckas tillslut få tag på handläggaren men det verkar som hon inte hör mig så bra, hon säger att telefonen krånglar och frågar om jag kan ringa igen om en stund. Jag väntar en halvtimme och ringer igen men då går växeln in och tar samtalet och säger att den jag söker återkommer 15.00. Jag säger till henne att det inte kan stämma för personen jag söker har bett mig att ringa tillbaka för att hennes telefon krånglade så hon måste vara där. Växeln kopplar mig vidare till

assistenten på socialkontoret och där får jag svaret att handläggaren går att nå på sin mobil. Jag har inte hennes nummer utan måste be om det. Jag får det och ringer därefter upp henne och framför att Rolf önskar att få hjälp av boendestödet ett tillfälle till i veckan. Hon tänker inte bevilja tre timmar till i veckan för honom, säger hon. Hon berättar att Rolf håller henne och chefen för boendestödet sysselsatta flera gånger i månaden. Jag talar om att det inte är fråga om tre timmar utan Rolf är själv nöjd med 1,5-2 timmar. Hon säger att hon ska prata med boendestödet och sedan ringa mig.

Jag väntar hela dagen men hör inte av henne. Nästa dag ringer jag på telefontiden igen eftersom hon inte hört av sig som hon sagt. Växeln går in i igen och meddelar att hon stängt av telefonen för tjänsteärende. Jag undrar om det verkligen är något som hon kan göra på sin telefontid och ber därför att få kopplas till assistenten för att få veta om och när hon finns på plats idag. Assistenten svarar och går till handläggaren för att fråga om hon kan prata med mig i telefonen. Jag hör att de dividerar med varandra och när assistenten kommer tillbaka säger hon att hon ska hälsa mig från handläggaren att hon inte hunnit med det jag efterfrågar men att hon hör av sig senare. Jag frågar om det blir idag då eller när. Idag säger assistenten.

Handläggaren ringer mig dagen efter och berättar att hon pratat med boendestödet och att de inte anser att han behöver ett besök till i veckan. Han är omöjlig säger hon, han ringer hit flera gånger i månaden. Känner du honom? frågar hon mig. Jag svarar inte på det men hon fortsätter att prata om hur han håller alla sysselsatta. Jag kan inte bevilja mer hjälp säger hon. Jag berättar för henne att för fyra veckor sedan hade Rolf hjälp två gånger i veckan men att det jobbet han hade fått på dagverksamheten gjorde att man var tvungen att minska ner för det fanns inte utrymme på dagtid. Tyvärr var han tvungen att hoppa av jobbet för att det inte fungerade för honom och nu behöver han stöttningen igen. Ja, men vi kan dra in stöd i hemmet om vi anser att det inte behövs mer säger hon. Jag säger till henne att hans behov av stöd och hjälp inte är förändrade och det visar också det faktum att han faktiskt tvungen att hoppa av jobbet för att det inte fungerade för honom. Vad vill han ha hjälp med då säger hon.

Jag berättar att han bara har 1,5 timme och då ska det handlas, tvättas, städas och gärna tas en promenad. Hon börjar titta i sin tidsmall hur mycket tid som kan beviljas. Hon säger att hjälp med städ får man bara var tredje vecka och 45 min för handling, och för tvätt en timme per vecka. Jag kan väl öka på en halvtimme till två timmar om han blir nöjd då säger hon. Jag säger att det inte är frågan om det för han vill ha två tillfällen per vecka. Det blir för lång tid emellan med bara ett besök. Hon säger då att hon ska prata igen med boendestödet och chefen på boendestödet. Då frågar jag henne om det inte är hon som beslutar om stöd i hemmet och att det är verksamhetschefen för boendestödet som endast är utförare av detta. Jag förstår inte varför hon ska behöva prata med boendestöd och chefen där för de vet ju inte hur Rolf egentligen känner det. Jo, det är ju så säger hon men hon ska ändå prata med dem.

Det går några dagar och Rolf ringer mig igen på morgonen och frågar hur det går med svar frånhandläggaren. Jag berättar att jag inte hört av henne men att jag ska trycka på. Rolf berättar att han själv fått tag på chefen för boendestödet och berättat att han känner sig dåligt bemött av dem. Hon svarar att hon inte har tid att prata nu för hon ska vara på ett möte och Rolf känner sig uppgiven för att ingen vill lyssna. Jag får tag på handläggaren och hon berättar för mig att hon ordnat ett möte med tillsammans chefen för boendestödet så vi kan komma. Jag kollar direkt i min kalender om jag kan den dagen, jag drar en lättnadens suck att just den tiden är fri. Jag ringer direkt till Rolf och meddelar detta och vi gör upp att träffas för att förbereda oss inför mötet.

Mötesdagen med chefen har kommit och Rolf är mycket nervös. Rösterna hade sagt att han inte skulle gå dit. Han satt och bara stirrade framför sig. Jag frågade om han kunde berätta själv eller om jag skulle hjälpa honom. Gör du det bad han. Jag började och efter en liten stund kom han in i samtalet och tog över. Jag bad honom ge chefen exempel på hur han blivit svarad av boendestödet och saker som hänt. Hon skrev ner dessa och skulle träffa personalen senare i veckan och ta upp detta. Han ville inte ha boendestödet kvar. Jag frågade om han kunde tänka sig att ge dem en chans till efter att chefen har pratat med dem så de får möjlighet att tänka sig för bättre. Det gick han med på. Rolf var kvar här efter mötet 1 timme och pratade. Han ville höra av mig hur jag tyckte han hade skött sig. Rösterna hade sagt till honom att gå men han hade stannat kvar. Rolf berättar att han vill ha till en förändring nu. Han berättar att han är glad att jag var med idag. Han säger att det ger mer att ha tungt artilleri med sig. Bush har ju sina hangarkryssare och flygplan och jag har mitt säger han. Rolf säger att Bush inte frågade om lov när han gick in i Irak med sitt tunga artilleri. Jag kan också göra det säger han, men jag tar min egen hangarkryssare med mig och tar ettans buss till stadshuset så får vi se vad de säger. Det är i alla fall fredligare.

Dagen därpå ringer Rolf mig tidigt på morgonen. Han berättar att en personal på boendestödet har ringt honom och frågat varför han pratar illa om dem. Han var mycket upprörd i telefonen och kunde inte berätta för mig vad hon sagt. Han har sett tillräckligt mycket på deckare så han vet hur det kan bli om han lämnar ut sådan information över telefonen säger han. Nu är det slut med boendestödet, de får ingen ny chans säger han. Ett par dagar senare vill Rolf att jag bokar en ny tid på socialkontoret för att få veta vem som kan hjälpa honom istället för boendestödet som det skurit sig med. Jag får tag på handläggaren men hon säger att hon inte tänker bevilja något mer för Rolf för han kan göra det mesta själv och det finns ingen annan hjälp att få än den boendestödet ger och vill han inte ha den så finns inget. Hon anser också att problemen med boendestödet är en utförandefråga och den har hon inget med att göra för det ligger på deras chefs ansvar. Trots motviljan till att hjälpa med detta bestämmer vi ändå att träffas gemensamt med Rolf och prata om detta. Tiden görs upp och jag meddelar Rolf. Senare ringer Rolf och berättar att handläggaren ringt och avbokat tiden, mötet måste skjutas upp, hon ska höra av sig när det blir istället. Jag får ett meddelande från henne där hon ger ett förslag om ny tid.

Äntligen är mötesdagen här, Rolf och jag träffas utanför socialkontoret. Vi går tillsammans och träffar handläggaren och chefen. Rolf berättar vad han vill ha hjälp med och handläggaren ifrågasätter eftersom hon hört av boendestödet att han kan dessa saker själv som han ber om. Rolf förklarar att han kan det men han vet aldrig när han kan göra det eftersom rösterna kommer när som helst. Han får svårt att stå emot då och få saker och ting gjort. Han vill också tvätta en gång i veckan. Då ifrågasätts han igen eftersom det vanliga är att man tvättar var fjortonde dag. Jag säger att Rolf har särskilda skäl till att tvätta en gång i veckan men att han själv får förklara om han vill det för det är väldigt personligt. Rolf berättar om orsakerna till detta och handläggaren förstår hans problem.

Hon frågar nu om hans promenader, att han väldigt ofta ses ute själv av boendestödet. Rolf måste sitta och försvara och förklara om problemet med sina röster och vad de ställer till. Han blir rädd när de kommer så han måste gå hem eller stanna kvar hemma. Det är ju bara de tillfällen som boendestödet ser honom ute de kan berätta om, de vet inte hur jag har det när jag sitter hemma berättar han. Jag skulle gärna vilja ta ur rösterna ur mitt huvud och ge dem till dig så du förstår säger han. Handläggaren börjar prata med mig under tiden Rolf pratar med chefen, hon säger till mig att hon inte kan bevilja promenader eftersom han är ute och går själv jämt. Jag försöker vända mig ifrån henne för att visa att hon ska vända sig till Rolf men hon fortsätter prata ändå.

Ja, nu får vi komma fram till något säger hon för klockan är redan över fyra. Rolf blir stressad och tittar på chefen. Chefens frågar om han kan tänka sig att få hjälp av någon annan boendestödgrupp. Det kan han och hon ska kolla upp om den gruppen kan tänka sig att göra detta. Hon ska höra av sig till mig om detta, kommer vi överens om. Rolf vill att beslutet från handläggaren ska skickas till mig för han vill inte smitta ner bland sina papper med det som skrivs om boendestödet där. De har gjort mig så illa säger han. När vi går därifrån frågar han flera gånger om det var bra det han sa och om de verkligen förstår hur dålig han är. Han känner sig misstrodd och överkörd. Han har börjat fundera över om boendestödet håller på att spionera på honom eftersom handläggaren hela tiden håller på och hänvisar till vad boendestödet har sett och hört när det gäller Rolfs förhållanden.

Två veckor senare kommer beslutet till mig så jag ringer Rolf och berättar detta. Jag har redan läst igenom det och hittat ett antal rena sakfel från utredningsarbetet. En person stod också med som delaktig i ett möte trots att hon inte varit det. Rolf och jag träffas och går igenom beslutet, han lämnar synpunkter och är inte nöjd med det som står. Vi bestämmer att jag kontaktar handläggaren om detta. Jag får efter ett par dagar tag på handläggaren och talade om att Rolf och jag hade synpunkter på beslutet. Vi gick igenom hela utredningen och beslutet per telefon. Hennes förklaring till att det stod rena fel i utredningen var att hon inte gör nytt varje gång för hon har ju 100 akter så hon bara kompletterar, du vet hur det kan bli sa hon till mig. Hon berättar också att en tidigare chef för boendestödet sagt till henne att Rolf var den sjukaste personen boendestödet har hand om så han är inte enkel. Hon gör heller inte om utredningarna varje gång för han håller på att ändra på saker hela tiden.

Tvätten tycker hon inte kan utökas för hon vet hur svårt det är att plocka bort något för honom om det är för mycket hjälp. Bättre att utöka om inte hjälpen räcker. Jag sa att jag tycker precis tvärtom. Han har varit utan hjälp så länge och det är viktigt att få en bra start och trygghet i hjälpen. Man kan hellre ta bort om det är för mycket. Det går mycket bra att prata med Rolf om detta sa jag, och vara öppen och säga att man försöker så här ett tag och sedan gör en utvärdering efter lite träning med tvätten. Då kan man se om tiden går att minska ner. Om inte tiden skulle räcka för honom blir det ju onödigt jobbigt för honom att ha det så tills hjälpen kan utökas. Jag påpekar också för henne varför han ville ha tvättid varje vecka och att hon ändå går emot hans argument för detta. Hon gick till slut med på att han skulle få hjälp med tvätten varje vecka.

Sedan sa hon att eftersom nu Rolf ska byta boendestödgrupp så är det en annan handläggare som har hand om den gruppen så då kommer han nog inte att ha kvar henne. Jag ifrågasätter om det verkligen är nödvändigt med tanke på hur känslig han är för förändringar och att hon nu har blivit så involverad i hans problem så han kan få slippa förklara för fler människor. Hon ska kolla om det går bra att han hade kvar henne som handläggare.

Chefen för boendestödet har ordnat så att Rolf ska få träffa personalen som ska hjälpa honom, det tycker han är bra, hon ska höra av sig när tiden blir. Under den här tiden händer något för Rolf ringer och är förtvivlad. Han säger att han åter igen blivit uppringd av den tidigare boendestödgruppen som sagt till honom att han ska sluta prata illa om dem. Han vill ställa in mötet med den nya boendestödgruppen och vill inte ha med vare sig den nya chefen eller boendestödet att göra längre. Nu är vi på ruta ett igen, det har gått snart tre månader och vi diskuterar om vi ska försöka göra en ansökan om ledsagare och kontaktperson enligt LSS. Vi bestämmer oss för det och får ett möte med en handläggare. Sedan tidigare utredning har Rolf intyg på att han också har en neuropsykiatrisk diagnos vilket gör att han tillhör LSS personkategori 1. Rolf ringer mig direkt när beskedet har kommit från handläggaren. Han är fantastiskt glad för han har fått beviljat ledsagare, allt har ordnat sig, nu har han både ledsagare och kontaktperson och båda två har han handplockat själv.

Bekymret för honom nu är att han vill byta läkare. Vi pratar om detta och jag frågar vem det är han vill ha. Vi kommer överens om att jag ska ringa hans nuvarande läkare för att prata med henne om detta och om hon kan hjälpa oss hur vi ska göra. Jag pratar med läkaren och hon förstår att Rolf vill byta, hon hade själv känt att det skurit sig sist gång de hade träffats. Jag förklarar att det är viktigt för Rolf att han får den som han känner att han har förtroende för och inte bara blir tilldelad en ny läkare. Det förstår hon och hon ska prata med den han vill ha för att se om hon kan ta emot honom. Hon ringer tillbaka och berättar att den läkaren inte kan ta emot Rolf. Hon har inte tid så då får hans ärende komma upp vid en remiss genomgång nästa vecka så får man se vem det blir.

Jag frågar om han inte kan påverka vem det blir eller åtminstone få tala om vem eller vilka det inte alls kommer att fungera med, det vet han efter de antal gånger han varit inlagd. Hon talar om vilka läkare som kan komma på tal, det är fyra

stycken, och jag ska förmedla det till Rolf så får han rangordna dem han tycker det skulle fungera med. Jag får tag på Rolf och han rangordnar tre stycken den fjärde vill han absolut inte ha, jag ringer tillbaks till sekreteraren och meddelar henne detta. Tre dagar senare blir jag uppringd av läkaren som berättar att den läkaren Rolf fått kommer att ordna en tid med Rolf så fort som möjligt. Det visar sig att den läkaren han fått inte ens var med i hans rangordning utan just den som han valt bort. Jag frågar om detta och det visar sig att man får läkare efter den månad man är född i. Vissa läkare har hand om vissa månader, detta går inte att ändra på.

### **Analys**

Rolfs berättelse handlar mycket om att det finns ett motstånd till honom som person från personal. Handläggaren sätter stopp bara av att jag nämner Rolfs namn. Han betraktas som besvärlig och intrycket jag får när jag framför hans önskemål är att det finns en attityd av att mota Olle i grind. Utan att fråga varför eller vad som kan göras bestämmer handläggaren redan innan att Rolf inte ska få sin vilja igenom. Hon säger att hon ska prata med boendestödet innan hon vill prata med Rolf igen. Den här hindersituationen anser jag beror på handläggarens egen inställning. Kanske känner hon motstånd för att jag ringer om samma sak som Rolf tidigare besökt handläggaren om. Handläggarens syn på Rolfs problem stämmer inte alls överens med hur han själv känner det. Hon tycker att han är ute mycket själv så han verkar klara sig bra trots allt. Detta är något som hon får till sig från annan personal vilka hon också hänvisar till när hon meddelar Rolf att han inte kan få mer tid beviljad. På det viset kan hon komma ifrån det egna ansvaret för sina beslut. För Rolf blir detta ett problem eftersom bedömning och beslut bygger på annan personals förutfattade meningar och emotionella ställningstaganden.

Rolfs personlighet och psykiska funktionshinder gör att han kommer i konflikt med många just för att han har stort kontrollbehov och är mycket påverkad av sina inre röster som styr hans sätt agera och reagera. Han har mycket svårt att lita på människor och är väldigt misstänksam och lyhörd för hur människor uttrycker sig. Detta är vad många personaler i boendestödet råkat ut för vilket de också berättar för handläggaren. Hon säger också rakt ut till mig som är Rolfs ombud att han är omöjlig, ringer mycket och håller folk sysselsatta hela tiden. Jag upplever det som att hon försöker misskreditera honom inför mig för att rättfärdiga sitt eget handlande.

När jag försöker lägga fram Rolfs skäl till att han vill ha hjälpen utökad och förklarar att hans svårigheter inte blivit förbättrade, svarar handläggaren att de kan dra in hjälp ifall de anser att det inte behövs längre. I den här situationen kommer svårigheten fram att kunna lägga fram sina behov så att de passar in i de kriterier som finns för att vara berättigad.

Härnäst börjar en förhandling och argumentation av mig som ombud för att få handläggaren att förstå vad Rolf egentligen behöver. Jag försöker beskriva Rolfs behov och argumentera för de insatser som behövs för att vardagen ska fungera

bättre för honom. När jag framför detta börjar handläggaren motargumentera med hänvisning till vad normerna är för att få de insatser som Rolf efterfrågar. Den tidsmall som finns för tvätt och städinsatser är inte anpassad till att personen ska kunna vara med och städa med hjälp av personal. Tidsmallen är den samma som används när handläggare beräknar tid och insatser för äldre inom äldreomsorgen. För äldre handlar det oftast om ren service och bygger inte på att personalen ska träna och få med sig personen aktivt i insatserna. Vem som helst som tvättar själv vet att det inte bara tar en timme att tvätta och ta hand om kläderna när maskinen är klar. Handläggaren hänvisar till de organisationsnormer som finns för bistånd och dessutom skjuter hon ifrån sig en del av beslutsfattandet till annan personal när hon hänvisar till vad boendestödet anser. På det viset står hon inte som ensam ansvarig för beslutet eftersom hon med hjälp av annan personal kan motivera varför hon ger avslag på insatserna. Här fungerar inte kommunikationen alls och det finns ingen vilja att nå fram till ett samförstånd.

Efter att Rolf bestämt sig för att han inte längre vill ha med boendestödet att göra kontaktar jag handläggaren för att diskutera hur vi kan lösa hans situation. Hon gör helt klart att hon inte tänker bevilja något mer för Rolf eftersom han gör det mesta själv och vill han inte ha hjälp av boendestöd finns inget annat att tillgå. Indirekt blir han då utan hjälp. Att boendestödet inte fungerar för Rolf är inte hennes ensak, hon bara beslutar och om utförandet av hjälpen inte fungerar så ligger det på boendestödets chefs ansvar. Här skjuts återigen ansvaret på någon annan skrivbord. Med lite medlande kan vi ändå komma överens om att alla parter måste träffas och diskutera detta gemensamt med Rolf.

När mötet äger rum försöker Rolf lägga fram sin situation men blir ifrågasatt av handläggaren. Hon har hört av boendestödet att det han ber om hjälp med kan han själv. Rolf försöker förklara att han är rädd för sina röster och att det påverkar hur och när han kan utföra det han ber om hjälp med. Rolf har svårt att få fram att det egentligen är ett stöd han vill ha för att kunna genomföra det han rent fysiskt kan men inte lyckas med på grund av sina funktionshinder. Handläggaren försöker också övertyga mig att det inte går att bevilja de insatser Rolf efterfrågar för att jag ska förstå hur orimligt detta är. Om man krasst ser på den här situationen så kan det ju för handläggarens del vara en vinst om hon kan få mig att gå i allians med henne för att jag ska lägga fram till Rolf att det han vill ha inte går att genomföra. Här finns en risk att jag blir budbärare för en annans negativa beslut. Rolf själv känner sig själv misstrodd och börjar tro att personal och handläggare börjar konspirera mot honom och vågar inte lita på dem.

Mötet leder i alla fall till att alla parter kommer överens om vad som ska göras och beslutet från handläggaren kommer till mig. Jag kontaktar handläggaren för Rolf är inte nöjd med det som står skrivet i utredningen som beslutet är grundat på. Den situationen som uppstår när jag ringer handläggaren är återigen att hon försöker få med mig i hennes resonemang. Hon kan inte göra om nya utredningar varje gång utan kompletterar med uppgifter från tidigare utredningar eftersom Rolf ändrar på saker hela tiden. Återigen berättar hon för mig att hon hört av andra att Rolf är den svåraste personen som boendestödet har hand om och det är svårt att få honom nöjd. Hon misskrediterar Rolf inför mig för att jag ska förstå

varför hon gör som hon gör. Här har inte organisationsnormerna varit avgörande för hennes beslut. Hon hänvisar till att Rolf är så besvärlig och att hon därför har varit återhållsam med hjälpen. Det blir lite av en situation av att han måste hållas kort för om man ger honom lillfingret så tar han hela handen. Efter en ny förhandling går hon med på att ändra beslutet.

När nu en annan boendestödgrupp ska hjälpa Rolf har en annan handläggare ansvar för det området som den gruppen jobbar i. Så är organisationsstrukturen uppbyggd och det är naturligtvis för att få en jämn arbetsfördelning mellan handläggarna. Problemet som uppstår är att personer måste byta handläggare och lämna ut sig till en som är okänd och för att anförtro sig till en person krävs att det finns en förtroendefull relation. Handläggaren som har hjälpt Rolf hela tiden säger visserligen att hon ska fråga om det går bra att han har kvar henne som handläggare men jag tycker att det är sorgligt att detta inte kommer självmant. Handläggaren vet om Rolfs svårigheter och känslighet för nya människor och jag anser att det borde ha kommit från henne själv att framföra till organisationen olämpligheten av att ändra på detta. Här går organisationsrutiner före klientens behov.

Under tiden som Rolf väntar på att få träffa den nya personalgruppen som ska hjälpa honom blir han uppringd av personal som han framfört kritik mot. Han tappar nu förtroendet för deras chef också eftersom hon inte kunnat förmedla till personalen kritiken så att de tagit till sig den på ett konstruktivt sätt. Det här sättet att agera på från personalen kan inte anses som något annat än oprofessionellt. Jag kan mycket väl tänka mig att man som personal kan känna sig kränkt av anklagelser som man kanske inte känner igen själv men de måste ändå kunna hålla isär sak och person. Jag som utomstående kan inte veta vad som är sagt eller vad som hänt i situationer jag inte varit delaktig i men yrkesetiken säger mig att man inte ringer hem till personer som känner sig kränkta och pratar på ett sådant sätt att det upplevs som hot. Det har uppstått en uppviglad stämning mellan personal och Rolf där ord står mot ord. All kontakt med boendestöd avbryts här och Rolf får bara bekräftat att boendestödet inte går att lita på och personalen får antagligen en ny bekräftelse på att Rolf är besvärlig och omöjlig att hjälpa.

Sista situationen i berättelsen om Rolf handlar om läkarbytet. Läkaren känner Rolf sedan en tid tillbaka så hon vet om hans svårigheter. Den läkare som Rolf vill byta till har inte tid för fler patienter, och därför måste hans ärende komma upp vid en remissgenomgång. Detta är en organisationsrutin som finns för att dels sortera in dem som söker hjälp efter behov men också för att få en jämn arbetsfördelning mellan läkarna. Jag försöker få reda på vilka läkare som kan komma på tal för Rolf så att han ska kunna få möjlighet att påverka vem han får som läkare. Det låter bra att Rolf ska få rangordna de fyra läkare som kan bli aktuella men det visar sig ju senare att man får läkare efter den månad man är född i. Detta är ytterligare en organisationsrutin som finns till för personal utan en tanke på dem som söker hjälp.



## Nyckelbegrepp

Nyckelbegrepp som framkommit i analysen är:

- Roller
- Stigmatisering
- Kategorisering
- Organisationsnormer
- Makt
- Handlingsutrymme
- Underlåtenhet

## Reflektion

Handläggaren har som jag ser det, från första stund bestämt sig för att Rolf inte ska få någonting mer. Hon hänvisar till organisationsnormer som orsak till hennes avslag. Dessa objektiva hinder ser jag som en täckmantel för att dölja den egentliga orsaken till hennes handlande. Handläggaren har från första stund lagt upp en strategi för att inte släppa in Rolf. Hennes förkunskaper om honom har varit avgörande. Hon har också fått hjälp från flera olika arenor som bekräftat hennes misstankar. I själva verket handlar detta om subjektiva hinder där handläggaren fungerar som en portvakt till hjälpsystemet. Johansson (1997) menar att maktbegreppet har stor betydelse för strategiska handlingar. Makten är kontextbunden och i det här fallet är handläggaren på hemmaplan och har därmed full kontroll och övertag.

Rolf har fått tillskrivet en roll av att vara besvärlig och omöjlig att få nöjd. Hans psykiska funktionshinder har säkerligen hjälpt till att bli stämplad på det här sättet. Dessa misskrediteringar hänvisar handläggaren ständigt till och på det sättet upprätthålls bilden av Rolf för det här blir tillslut det enda som omgivningen ser. Goffman (1972) menar också att detta är en del av stämplingsteorin, när dessa etiketter hela tiden framhävs som misskrediterande stigmatiseras människor. Genom handläggarens agerande behåller hon också tillskrivningsrätten för den roll som Rolf fått. Den process som uppstår av att Rolf möts med motstånd och att han reagerar med att bli arg och misstänksam mot personal gör att de får bekräftelse på att han är så besvärlig som de säger. För Rolfs del händer samma sak för varje gång han söker kontakt med hjälpsystemet möter han motstånd. Den här processen upprätthåller hela tiden rollen.

Handläggaren kan ju inte rakt ut säga att Rolf är ovälkommen, istället måste hon argumentera sin strategi med hjälp av de organisationsresurser hon har tillgång till. Taktiken är enligt Johansson (1997) starkt kopplad till maktförhållandet. Handläggaren kan hänvisa till de organisationsnormer som finns och skylla på dessa som orsak till att hon inte kan hjälpa till. Hon kan också hänvisa till andra som gett henne information som hon måste förhålla sig till. En taktik är då att låta påskina att hon är bakbunden av organisatoriska ramar och den information som andra i hjälpsystemet ger henne. Hon skjuter dessutom ifrån sig problemet helt när det blir klart att en annan handläggare har ansvar för den nya personalgruppen som kommer på tal. Då blir detta inte hennes problem längre här skyddar hon sig bakom objektiva hinder.

Ett annat objektivt hinder är den organisationsrutin som finns på psykiatriska mottagningen när Rolf vill byta läkare. Här ger man sken av att Rolf har möjlighet att påverka vilken läkare han kan få men i slutändan har det bara varit ett spel för galleriet. Detta kan kopplas samman med vad Goffman (2000) beskriver vara en typ av teamframträdande. Teamet samarbetar i framställningen av en rutin för att upprätthålla systemet. Publiken till framträdandet som i det här fallet är Rolf bemöts som om han har något att säga till om men så fort han har avlägsnat sig fortsätter teamet sitt samarbete bakom kulisserna där endast teamet har tillträde. Här tas ingen hänsyn till personerna som söker hjälp utan rutinerna finns för organisationens egen skull.

## Berättelse om Sten

Sten har en längre tid varit på ett behandlingshem för sina djupa depressioner. Han har åter flyttat till sin hemkommun där de hjälpt honom till ett boende i ett trapphus där det finns personal dygnet runt. Efter en tids boende där ringer han mig för att få hjälp att flytta till något mer självständigt. Han vill vara bland vanliga människor som han säger, för det blir för påfrestande att hela tiden ha människor omkring sig som sitter i samma båt som han själv. Han har en lägenhet på gång som han vill att jag hjälper honom med för att ta kontakt med fastighetsägaren. Jag ringer fastighetsägaren och förklarar vem jag är och hur saker och ting ligger till. Han var trevlig och tillmötesgående och tog emot alla uppgifter om Sten som behövdes för att kunna kolla om han kunde få lov att bo där. Det visar sig att personer som ska flytta dit blir kontrollerade om de har några betalningsanmärkningar och så vidare. Efter ett par dagar ringer fastighetsägaren tillbaka och var då väldigt kort på telefonen. Vi har kollat upp honom så han och vi ska inte ha honom här. Jag frågar vad det beror på. Skulden på kronofogden svarar han då. Jag förklarar att han sköter dessa avbetalningar och är skötsam för övrigt också. Känner du honom frågar han då. Jag hjälper honom att få en annan lägenhet svarar jag och det är en skötsam kille. Vi ska i alla fall inte ha honom här du säger han, hej då. Jag blir tvungen att ringa till Sten och berätta att det inte har gått vägen med lägenheten och varför.

Vi bestämmer att kontakta en handläggare för att se om de kan hjälpa att hitta ett annat boende för honom. De berättar att sådant får man göra själv om man inte vill bo inom något av kommunens särskilda boenden som de förfogar över. Eftersom han inte vill det har han att välja på att bo kvar eller leta på egen hand. Sten blir mycket besviken och säger att han väl blir tvungen att bo kvar där han bor då eftersom han inte kan flytta till en lägenhet utanför socialtjänstens regi på grund av sina betalningsanmärkningar. Nu hör det till saken att han har fått hjälp av socialtjänsten, så kallat förmedlingsmedel. Det innebär att en handläggare på socialkontoret sköter hans ekonomi och hjälper honom med alla räkningar. Det kan tyckas som att det skulle räcka som garanti för fastighetsägarna men tyvärr är det inte så.

Efter en lång tids fundering från Stens sida bestämmer han sig för att flytta till ett servicehus där det bor äldre och handikappade. Han tycker att han då åtminstone

har andra att prata och umgås med som inte har psykiska problem. Han trivs bra med sitt nya boende och under en lång tid hör jag inte av honom men så plötsligt blir jag kontaktat av Sten för att han har fått ekonomiska problem. Vi pratar om vad det beror på och går igenom vad det är som bekymrar honom. Han har fått nya glasögon som kostat 8000 kr och så har han skaffat sig bil. Försäkringen för bilen har han inte kunnat betala för hans pengar är slut. Hjälpen från socialtjänsten har upphört och det visar sig att han har fått en god man som numer sköter hans ekonomi. Jag frågar om han har pratat med god mannen om detta och det har han men det har inte hänt något som kan förändra hans situation. Eftersom Sten har en god man som sköter hans ekonomi känns det dumt att gå emellan och ifrågasätta dennes jobb och frågar därför Sten om det är okey att jag ringer god mannen och pratar om det som vi har gått igenom. Det är det och jag ringer upp honom. Jag berättar för honom att Sten sökt mig angående sin ekonomiska situation och berättar att vi pratat om att man kan ansöka om socialbidrag för glasögonen och att han önskar få en fast telefon för att slippa de dyra mobilsamtalen. Det är dessutom bara den 30:e i månaden och pengarna är redan slut, han får sin pension utbetalt den 19:e varje månad. Jag berättar att vi pratat om att han vill ha pengarna utportionerat en gång i veckan för att de inte ska försvinna så fort, det hade han fått när han hade förmedlingsmedel. Jag berättar också att han inte betalt sin bilförsäkring och att den därför blivit fördyrad flera gånger på grund av förseningsavgifter. Han har heller inte kunnat betala sin garageavgift och nu är fastighetsägaren efter honom och har skickat kravbrev och förseningsavgift. God mannen ska ta kontakt med Sten och prata med honom om detta.

Jag diskuterar med god mannen och frågar vad det kommer sig att han inte sköter även dessa räkningar för Sten nu när han har hand om alla de andra. Han berättar att han inte anser att Sten behöver ha någon bil och att han därför får stå för dessa kostnader själv med de 3000 kr han får varje månad i fickpengar. Jag säger till god mannen att Sten står väl för alla sina räkningar själv även om det är god mannen som sköter själva betalningen och att Sten fått en god man just för att han inte kan klara sin ekonomi själv. Jag förklarar att Stens önskan är att god mannen även ska ta hand om bil räkningarna. Han säger att han kan göra det men att han ändå anser att Sten vare sig har råd eller behöver en bil, att detta är en ren bekvämlighetsgrej att han vill ha bil.

Jag berättar för honom att Sten en period haft färdtjänst för att han inte klarar åka buss för sina psykiska besvär. Han visste detta men tyckte att han ville ha ett intyg på att han inte kan åka buss för att han själv skulle tycka att det var okey att Sten vill ha bil och godkänna det som en acceptabel utgift. Jag frågar om han verkligen tycker att man kan tänka på det sättet eftersom Sten inte är omyndigförklarad på något sätt och att det skulle vara integritetskränkande att göra så. Han undrar om jag tycker att han är stygg och inte bryr sig om Sten. Jag förklarar att jag tycker att det är integritetskränkande för han har en egen vilja och frihet att styra över vad han tycker är viktigast att prioritera. God mannen menar att det just är det som är problemet, att han inte är omyndigförklarad, för då hade han som god man kunnat säga att han inte får ha den här bilen. Jag berättar att Sten sagt att det ger en sådan stor frihet att ha bilen och att han inte klarar att åka buss för att alla tittar på honom. God mannen säger då att det känner han också när han åker buss men han

måste göra det ändå. Han anser inte att det är någon bra ursäkt och vill därför ha ett intyg på att det verkligen är så för att kunna acceptera den här utgiften. Helt enkelt ett intyg på den här utgiften på samma sätt som han fått svart på vitt att han behövde de nya glasögonen från optikern när han gjorde synundersökningen. Då hade han kunnat acceptera detta och jobba för att Sten kunde ha bil.

Jag talar om för god mannen att man kan ansöka om socialbidrag för glasögon men detta vet han redan om. Det är ingen idé säger han för han ligger över normen, detta vet han eftersom han arbetat som socialsekreterare tidigare. Han kan ju förstås kontrollera vad normen ligger på nu för det är några år sedan han arbetade som detta. Han skulle ta reda på detta genom att ringa sina tidigare kollegor och se om det var någon idé att skicka in ansökan om bidrag. Jag svarar då god mannen att jag anser att detta hindrar Sten från att få möjlighet att få sin situation prövad eftersom han blir stoppad innan han ens har försökt. Jag anser att det är socialtjänstens uppgift att göra den här bedömningen så jag trycker på att en ansökan ska skickas in oavsett om god mannen tror att han ligger över normen eller inte. Han säger då att han ska göra det.

Det går tre veckor och Sten hör av sig igen och säger att han måste ha hjälp för hans ekonomi går inte ihop. Jag frågar då hur det har gått med ansökningen och installation av en fast telefon. Det har inte hänt något så jag ringer god mannen igen och han förklarar att han haft mycket att göra så han har inte hunnit med att skriva en ansökan. Han säger återigen att han ska göra det. Fjorton dagar senare har Sten en träff med god mannen då de går igenom en del räkningar. På eftermiddagen ringer Sten och berättar att ansökningen fortfarande inte är skriven men att god mannen ska göra det senare på kvällen. Det har nu gått sju veckor sedan mitt första samtal med god mannen och fortfarande har inget hänt. Jag säger till Sten att han får ringa mig så fort han får reda på när ansökningen blivit inskickad.

### **Analys**

Sten vill försöka komma ifrån det trapphus boendet som kommunen har ordnat. Kommunen hyr hyreshuset som visserligen är integrerat i ett bostadsområde men de enda hyresgästerna som finns i huset är människor som har psykiska funktionshinder. Handläggaren talar om för oss att kommunen inte hjälper till med sådant. Detta är ett hinder för Sten som uppstår till följd av en obegriplig organisationsnorm. I trapphus boendet finns personal dygnet runt som ska arbeta rehabiliterande. Att träna sig för att kunna bo självständigt går i flera steg. Sten har först varit på ett behandlingshem och blivit bättre så han kunde flytta till det här boendet. Nästa steg är att bo i egen lägenhet där man kan få hjälp av boendestöd som kommer hem och fortsätter träning och rehabilitering. Nästa steg igen är att kunna bo helt själv eventuellt med enstaka kontakter från kommunen eller inga alls.

Sten har en vilja att gå vidare i livet men hindras av betalningsanmärkningar och en norm som organisationen har som förhindrar honom att komma vidare. Det kan ju ses som att personalen på boendet har gjort ett bra arbete eftersom Sten känner

sig mogen att gå vidare. Handläggaren, personalen på boendet, Sten själv och socialsekreteraren som beviljat förmedlingsmedel borde ju uppmuntra honom att fortsätta och tillsammans planera för ett nytt boende. Ekonomihandläggaren kan ju faktiskt gå i god för honom och ställa sig som garant att pengarna kommer in varje månad till hyra precis som de gör nu.

Genom den här situationen uppstår en paradox att samtidigt som personen tränas till ett självständigare liv och boende hindras personen att gå vidare för att kommunen inte hjälper till att söka bostad. Det här förhindrar en vidare utveckling av egna resurser. I det här fallet motarbetar kommunen sig själva.

När jag återigen blir kontaktad av Sten är det på grund av ekonomiska problem. Han har tydligen inte fått den hjälp han behöver av sin god man. I den här situationen fungerar jag som Stens språkrör eller budbärare för att hjälpa honom att lägga fram det som bekymrar honom till den personen som egentligen ska ha så pass bra kontakt med honom för att förhindra att han hamnar i sådana svårigheter. Med en god man som hjälp borde inte Sten ha hamnat i en situation av betalningspåminnelser, förseningsavgifter och kravbrev från fastighetsägaren till garaget. När jag framför detta till god mannen uppstår ett märkligt resonemang om att god mannen anser att Sten inte behöver bil och därmed inte heller en garageplats. Sten ska därför stå för dessa räkningar själv med de fickpengar han får varje månad. God mannen ger nästan intryck av att det är hans egna pengar.

I den här situationen kan man verkligen fundera över vilka värden och vilken människosyn som styr god mannens handlande. Han vill dessutom ha intyg på att Sten inte kan åka buss och därför måste ha bilen. Vem är det som god mannen egentligen företräder kan man fråga sig. Jag anser att detta handlar om ett maktövertagande från hans sida.

Jag poängterar detta för honom att det är integritetskränkande att göra så och att Sten faktiskt inte är omyndigförklarad. God mannen är inte alls med i detta resonemang utan menar istället att just det är problemet. Han vill ha ett intyg för att kunna acceptera bil utgiften. Vem det är som ska kunna skriva ett sådant intyg framkommer aldrig och vilket stöd och förtroende ger god mannen egentligen när Sten måste stå till svars inför honom. Personal som arbetar med myndighetsutövning måste ofta ha in intyg till utredningar för att kunna bevilja vissa bistånd men detta är helt fel när man är god man. Han avbagatelliserar dessutom Stens svårigheter genom att sätta sig själv som referens för att han inte heller tycker det är så roligt att bli uttittad men han får finna sig i det ändå. Underförstått, kan god mannen klara det kan Sten.

Stens tidigare ”slarv” med pengar gör det också svårt att kunna kräva något eftersom han hela tiden står i skuld. Han måste leva med sina tidigare misslyckanden och dessutom bli påmind om dem hela tiden.

När jag framför att det går att söka socialbidrag för glasögon vet god mannen redan om det. Han tänker kontakta sina tidigare kollegor och fråga om det är någon idé att skicka in en ansökan. Som jag ser det har han svårt att hålla isär sin

gamla roll som myndighetsutövare och nuvarande roll att företräda Sten i hjälpsystemen. Här finns stor risk att hamna i en lojalitetskonflikt mellan sina tidigare arbetskamrater och hans nuvarande uppdragsgivare, i det här fallet Sten.

Vad har då en person som står i beroendeställning att ta till när personen som är tillsatt av myndighet att företräda honom inte gör sitt jobb. Den här hjälpen som Sten är berättigad är dessutom en tjänst som han betalar för att få. God mannen är en före detta socialsekreterare så han har förstås ett stort förtroende från överförmyndaren som utser den som ska få uppdraget. Om man inte är nöjd kan man klaga hos kommunens överförmyndare men det är naturligtvis svårt för en person som inte klarar sig själv eller sin ekonomi att ställa krav men också veta vad man kan kräva. Det kan upplevas som svårt att göra sig trodd med den bakgrunden som Sten har och klaga på hur hans ekonomi blir skött när han redan finns med i kronofogdens rullar. Han är stigmatiserad av sitt tidigare sätt att leva.

Det har också blivit så att god mannen och jag har fått ombytta roller genom att jag istället har försökt företräda Sten mot god mannen som istället tagit rollen som myndighetsutövare. Han kräver en motprestation för att Sten ska få igenom sådant han egentligen redan har rätt att vara med och påverka. Sten och god mannen kunde ha ett resonemang om vad Sten tycker är viktigast att prioritera med utgångspunkt från de pengar han har att röra sig med.

### **Nyckelbegrepp**

Nyckelbegrepp som framkommit i analysen är:

- Organisationsnorm
- Makt
- Beroende
- Stigmatisering
- Underlåtenhet

### **Reflektion**

Till att börja med blir Sten hindrad att gå vidare på grund av objektiva hinder från organisationsnormer. Kommunen hjälper inte till vid lägenhetsbyte. Men samtidigt är allas plan som finns i stödsystemet, att hjälpa Sten till ett självständigare liv. Här faller Sten mellan olika ansvarsområden eftersom var och en gör sin uppgift men har ingen kontakt sinsemellan. Handläggaren har beviljat boendet och därmed är hennes uppdrag slutfört och personalen på boendet har gjort ett bra jobb för Sten vill flytta och här slutar deras uppdrag.

Ekonomihandläggaren hjälper att betala Stens räkningar för att han inte ska få mer betalningsanmärkningar och det fungerar också, alltså är det avklarat. Alla gör sina uppgifter utifrån sin organisation och det finns inga övergångar någonstans där de stämmer av med varandra hur det går.

Trots att Sten själv uppmärksammar stödsystemet på att första delmålet är uppnått nappar ingen av dem och tar första steget att kontakta övriga inblandade. Varje organisation håller på sitt för att upprätthålla sina egna rutiner. Enligt Johansson

(1997) behöver organisationers gränser inte ha med själva lokaliseringen att göra utan är ofta frågan om formellt definierade skiljelinjer där var och en har sin uppgift. Alla i det här fallet tillhör socialtjänsten och de egna arbetsplatserna är organisationer av en organisation som både har hierarkiska och specialiserade sektorer och sakområden.

Sten har återigen fått betalningsanmärkningar trots att han har en god man som sköter hans ekonomi. Alla hinder som Sten stöter på när det gäller god mannens agerande handlar om subjektiva hinder från god mannen själv. God mannen agerar som en myndighetsperson med myndighetsutövning. Han kräver intyg och hänvisar till organisationsnormer när han egentligen är Stens företrädare mot hjälpsystemet. Han hänvisar till objektiva hinder när det egentligen handlar om god mannens subjektiva uppfattningar om vad Sten har rätt att kräva. Här går han organisationens ärenden mot Sten. God mannen använder också sina kunskaper som ett maktmedel där han själv styr över var gränserna ska gå för att få hjälp. Ett sådant maktförhållande grundas enligt Johansson (1997) på motpartens beroende. Sten är stämplad som en slarver när det gäller pengar vilket gör det svårt för honom att ställa krav på hur god mannen ska sköta hans ekonomi.

## Berättelse om Sara

Jag har blivit kontaktad av innehavaren till ett café om att hon varje vecka blir besökt av en kvinna som hon förstår har psykiska problem. Caféinnehavaren har känt den här kvinnan i ett år nu och de har pratat mycket med varandra. Café ägaren har fått reda på att det finns personliga ombud i kommunen, hon berättar detta för kvinnan och frågar samtidigt om hon ska kontakta ett personligt ombud för att be om lite hjälp. Det tycker kvinnan är bra och därmed blir jag uppringd och tillfrågad om jag kan komma till caféet och träffa Sara som kvinnan heter. Jag träffar Sara och hon har med sig sin kompis Marianne som stöd och café ägaren är också med. Sara har svår ångest och första timmen vi pratar går ganska bra, hon har mycket att berätta men sedan får hon en ångestattack och under två timmar pratar hon med stängda ögon och hänger halvvägs över bordet.

Sara har stort förtroende för café ägaren och Sara frågar henne flera gånger om hon kan berätta vissa saker. Med café ägarens hjälp kom det fram saker som var viktigt för mig att få veta för att kunna hjälpa Sara. Hon berättade att hon har bött på flera olika institutioners boenden inom omsorgen. Hon berättar om sin svåra ångest som gör att hon inte vågar gå ut. Hon ser och hör saker både i lägenheten och när hon tittar ut genom fönstret. Marianne hjälper Sara så mycket hon kan men hon har själv egna bekymmer som gör att hon inte alltid orkar följa med Sara ut för att handla och äta. Vi bestämde att jag skulle ta reda på om det redan finns något intyg vi kan använda för att söka LSS insatser med tanke på att hon tidigare haft hjälp genom omsorgen. Jag ska också försöka ordna en läkarkontakt för ångesten.

Jag ringer till psykiatriska mottagningen för att få en tid till Sara. Det är lättare sagt än gjort. Först ska man berätta om sina problem sedan ska detta tas upp i ett

så kallat team möte som avgör om ärendet är något för dem eller inte. Om det är något som mottagningen ska ta på sig blir man tilldelad en läkare och allt detta tar ca tre månader. Om det som personalen på psykiatrin uttrycker det, föreligger suicid risk kan det gå något fortare. Jag berättar för personalen som tar emot samtalen att det är akut och det bästa är om hon kan få kontakt med en läkare fort för då kan man kanske förhindra att Sara behöver läggas in. Finns det någon suicidrisk då säger han. Jag kan inte svara på det men förklarar att hon har mycket svår ångest. Personalen tar emot min beskrivning och ska återkomma.

Jag ringde till en handläggare för att ta reda på om de hade några akter på Saras insatser från hemtjänst som hon haft för många år sedan och om det eventuellt fanns något som kunde intyga att Sara kan få hjälp genom LSS. Hon skulle ta reda på akten för den var arkiverad. De hade både intyg från läkare och uppgifter om hennes tidigare boende på olika gruppboenden för förståndshandikappade. Detta gör att det blir klartecken att få insatser enligt LSS. Jag får nu också svar från allmän psykiatriska mottagningen att Sara kommer att få tid om tre månader. Alltså anser de inte att det är tillräckligt akut.

Under tiden som jag försöker ordna med hjälp för att stötta Sara tills hon får en läkarkontakt blir det tyvärr så att Sara blir så sjuk så vi får åka in akut till sjukhuset. Hon ser tanter som klättrar i träden utanför köksfönstret och ”fula” gubbar står och lurpassar utanför dörren så hon inte vågar gå ut. Hon blir inlagd på en psykosrehabiliterande avdelning för behandlig. När hemresa blir aktuell görs en vårdplanering och det bestäms att Sara ska få boendestöd som ska följa med henne ut så hon kommer till en matsal på ett servicehus varje dag eftersom hon blivit så undernärmd av att hon inte vågat gå ut. Hon ska också få gå till en dagverksamhet för att komma ut bland andra människor och få något att göra så hon inte blir sittande hemma hela tiden när hon inte har boendestödet hos sig. Boendestödet fungerar ganska bra men Sara tycker att det är för många olika personer som kommer till henne. Det är också så att de tycker att hon ska ta sig vissa sträckor själv för hon behöver träna på det och detta gör Sara väldigt orolig för hon känner sig inte mogen för detta.

Jag kontaktar chefen för boendestödet angående att det är så många olika som hjälper Sara men denne säger att det tyvärr inte går att göra något åt. Jag påpekar också att Sara upplever att boendestödarna går för fort fram och ställer för höga krav på henne. Det har bara gått tre veckor sedan hon kom hem från sjukhuset och hon är inte mogen för att känna att hon klarar av de uppgifter som de tycker att hon ska klara ännu. Det har också blivit så att på den dagverksamhet som Sara är på har ångesten visat sig mer för hon oroar sig redan innan och vågar inte gå själv till den mötesplats som boendestödet sagt att hon ska gå till. Hon pratar med de andra som är där på dagverksamheten om detta och sitter på samma sätt som hon gjorde när jag träffade henne hos café ägaren. Hon blundar, pratar och vågar inte titta upp.

Sara berättar för mig att hon har det så svårt och att ingen tror henne när hon säger att hon inte vågar och att personalen sagt till henne att hon får skärpa sig för hon skrämmer de andra som är där på dagverksamheten när hon sitter på det viset. Om



hon är så dålig får hon inte vara där utan komma tillbaks när hon blivit bättre. När chefen på boendestödet hör det jag berättar säger hon till mig att hon ska prata med dem som går hem till Sara och berätta det jag framfört. Resultatet blir att man återgår ett tag till på samma sätt som man gjorde ifrån början när Sara var precis utskrivnen. Tiden går och Sara klarar av att gå en del sträckor själv men ångesten är fortfarande mycket kraftig. Hon vågar inte sova ensam på natten så hon har flyttat in till sin kompis för att sova där. Detta har i längden blivit ohållbart för kompisens kan aldrig gå iväg och göra saker på egen hand. Till slut inser Sara själv att hon får söka sig ett annat boende.

Hon står i kö till ett gruppboende men det kommer att ta tid för det är ont om platser. Tillslut får hon ett meddelande om att hon kan få en lägenhet i ett alldeles nybyggt gruppboende och kan komma och titta på det. Det gör hon men får väldigt beslutsångest, det verkar så stort och hon tror inte att hon kommer att klara en egen lägenhet där. Hon tackar därför nej och får ställa sig sist i kön igen. Situationen blir mer och mer ohållbar för hennes kompis för hon känner att hon inte orkar med längre och det blir aktuellt med en akut flytt från lägenheten för Saras del. Nu måste kommunen ordna med en flytt snarast och boendet blir på ett äldreboende långt utanför centrum i väntan på att kommunen kan få fram ett gruppboende.

Problemet nu är hur hon ska få hjälp med flytten, allt ska packas ner i lådor och köras till det nya boendet. Jag påpekar för handläggaren att Sara inte har förmågan själv och inga anhöriga som kan hjälpa henne. Jag får till svar att det inte finns någon i kommunen som utför sådana tjänster, hon får köpa dem av en flyttfirma. Jag tar reda på vad det kostar och inser att det inte är något som Sara har råd med. Jag går hem till Sara och Marianne är också där, jag berättar för dem hur det ligger till med själva flyttningen. Marianne ska hjälpa Sara så mycket det är möjligt men är osäker på om hon har orken till det. Ångesten har blivit värre för Sara för medicinen fungerar inte och Marianne har försökt få tag på Saras läkare utan framgång. Hon har visserligen lämnat meddelande till hans sekreterare som sagt att doktorn ska ringa nästa dag på telefontiden men det har han inte gjort. Detta har hon gjort två gånger nu och nu är medicinen slut så Sara är utan. Jag ringer till psykiatriska mottagningen och påpekar att läkaren inte hört av sig som lovat och att Sara är utan medicin nu. Sekreteraren ska trycka på igen lovar hon. Nästa dag ringer doktorn och han vill inte ändra medicinen utan skriver ut en ny ranson som hon kan hämta ut.

När jag hälsar på hos Sara inser jag att hon inte kommer att ro iland det här utan hjälp och frågar Sara om det är okey om jag kontaktar socialkontoret för att ansöka om socialbidrag för att få hjälp med pengar till flytten så man kan köpa den tjänsten från en flyttfirma. Det vill hon gärna så jag ringer till en ekonomihandläggare. Jag berättar för denne om Sara och hennes flytt. Jag frågar om jag måste ha särskild blankett för att ansöka om socialbidrag eller om jag kan skriva en ansökan själv tillsammans med Sara. Det ska vara en särskild blankett så jag går och hämtar en på deras kontor för att inte dra ut på tiden ytterligare om de ska skicka en hem till Sara. När jag står där i receptionen passar jag på att fråga om jag kan få med mig några blanketter till för att ha på vårt kontor så vi slipper

ringa och be att få skickat till oss när vi behöver göra ansökningar för någon av våra andra uppdragsgivare. Receptionisten går och frågar en av socialsekreterarna om detta och kommer tillbaks skrattande och säger att - Nej, det gick inte att få någon bunt med sig. Ja, det var ju inte fråga om någon bunt säger jag utan några stycken men hon säger att de vill veta i förväg när det kommer in ansökningar.

Jag ifrågasätter om det är av praktiska skäl för arbetsfördelningen eller om det beror på något annat. Hon säger att de vill prata med personen innan som söker så att de vet om när det är på väg en ansökan. Alltså måste man fråga först och be om blankett innan man får söka hjälp. Om man söker praktiskt bistånd, exempelvis boendestöd så kan man skriva till dem på biståndsavdelningen direkt eller lämna en muntlig ansökan så någon handläggare kontaktar personen för att kunna göra ett hembesök och utredning eller så bjuds personen in till handläggaren. Detta är tydligen inte möjligt när man vill ha ekonomisk hjälp. Jag fyller i alla fall i blanketten med Saras hjälp och går personligen ner till socialkontoret och lämnar den till handläggaren för att slippa skicka den, det är bråttom nu. Dagen därpå ringer handläggaren till mig, han behöver senaste deklARATIONEN och översikt över konton på banken. Jag berättar att kontoutdrag går att ordna men deklaraTionspapper är redan nerpackat och uppmärksammar honom på att Sara har kryssat i rutan för sekretesslättnad för kontakt med skattemyndigheten.

Det ser han nu när jag säger det men då påpekar han också att de skulder vi har fyllt i som Sara har inte kommer att tas någon hänsyn till. Man tar inte någon hänsyn till om personer har skulder säger han. Jag undrar då varför det är så viktigt att skriva i dessa och varför de vill veta om dem om det ändå inte har någon betydelse för bidragets storlek. Ja, det kan man ju undra säger han men han vet inte varför det är så och så avslutas samtalet. Dagen därpå ringer han återigen till mig och meddelar att han ändå måste ha senaste deklARATIONEN. Jag säger återigen att han kan kontakta skattemyndigheten för då får han svar direkt eftersom det är bråttom med handläggningen men kontoutdraget har jag fått så det ska jag faxa till honom. Han säger då att det inte är hans uppgift att kontakta skattemyndigheten, om det skulle vara det hade han inte gjort annat säger han. Jag säger då till honom att om han ringer själv får han svar direkt och det är ju trots allt han som behöver uppgiften för utredningen. Det kan tyckas så säger han men han sitter ensam där och har inte tid med sådant så då är det bara du och jag kvar som kan göra detta och då blir det du då säger han till mig. Ja, det låter så säger jag och undrar varför rutan med sekretesslättnad behöver kryssas i om han ändå inte har som uppgift att kontakta dessa. Ja, det kan man fråga sig säger han återigen men det är hans chef som säger att dessa uppgifter behövs.

Vi avslutar samtalet och jag ringer till skattemyndigheten för att höra om de kan faxa över direkt till socialkontoret den senaste deklARATIONEN för Sara. Hon undrar om det verkligen är deklARATIONEN de behöver för att utreda socialbidrag för hennes erfarenhet är att det räcker med inkomster och tillgångar under året och vilken skatt hon har betalat. Jag håller med henne om detta och frågar om de kan faxa över den uppgiften till socialkontoret. Hon hänvisar till sekretesslagen att detta inte går men att hon kan skicka uppgiften hem till personen det gäller som

då får vidarebefordra den till socialkontoret. Jag berättar att Sara har fyllt i sekretesslättnad angående kontakt från socialtjänsten till skattemyndigheten och undrar om hon hade skickat över dessa uppgifter till dem om socialsekreteraren själv hade ringt och bett om detta. Hon säger att hon hade gjort det men bett att få faxat över sekretesslättningen så hon kunde se att det stämde. Jag tackar henne för hjälpen och tänker för mig själv att utredningen kunde bli färdig idag om han bara hade ringt själv. Idag är det fredag och flytten är på tisdag. Tidigast på måndag kommer pappret till Sara som socialsekreteraren behöver så jag får vänta till dess.

### **Analys**

Efter att ha fått en bild av hur Saras situation ser ut kontakter jag psykiatriska mottagningen. Här möts jag av en mängd organisationsrutiner för att överhuvudtaget få tillträde till denna hjälpinsats. Först ska man berätta om sina problem, det ska sedan tas upp vid ett så kallat teammöte och där avgörs om personen får tillträde eller inte. Om mottagningen anser att det ligger inom deras område blir man tilldelad en läkare och allt som allt tar detta cirka tre månader från första samtalet till en tid hos doktorn.

Den personal som svarar på mitt telefonsamtal ser mer till att upprätthålla de rutiner som finns än att faktiskt se till människan och den personliga tragedi det innebär att behöva bli inlagd för vård. Personalen som svarar utgår först och främst från sina rutiner än att lyssna till det jag har att berätta. Jag talar om de vinster som kan göras vid ett snabbt ingripande men han har sin gräns för ett ingripande mycket längre fram. "Föreligger suicidrisk" frågar han mig. Detta är hans sortering, eftersom jag inte kan svara på det får Sara tid om tre månader.

Resultatet blev just så akut som jag hade befarat. Vem har mandat och företrädesrätt för att avgöra var gränsen ska gå ska gå för att få hjälp när man behöver det. De som har ensamrätten till detta sitter i teammöten och gör sina bedömningar och prioriteringar utan att ha träffat personen. Detta gör de enbart genom antingen en remiss eller som från mig genom ett telefonsamtal. Här har jag uppenbart misslyckats med att förmedla Saras situation. Sara får i alla fall tillslut hjälp som är anpassad så att hon kan få åka hem igen. Boendestödet fungerar bra men Sara har svårt för att det kommer så många olika personaler till henne. Boendestödet är uppbyggt på samma sätt som hemtjänsten är för äldreomsorgen. Det är stora personalgrupper som blir svårt att hantera framförallt om man redan innan har fobier och rädslor för andra människor. Detta är ju en del av funktionshindret men ändå är inte boendestödet uppbyggt på ett sätt som tar hänsyn till dessa människors svårigheter.

När jag kontakter chefen för boendestödet om detta hänvisar hon till att det är nödvändigt att ha det på detta sätt för att organisationen ska fungera. Ju mer man begränsar antal personal för en person desto sårbar blir det eftersom färre vet hur de ska kunna hjälpa honom eller henne. Det blir svårt om personal blir sjuk eller tar semester, därför är det bättre om personen vänjer sig vid fler personal. Chefen har säkert rätt i det hon säger men samtidigt kanske det är lättare för en person som exempelvis Sara att "stå ut" enstaka tillfällen med att det kommer andra som

hon inte är riktigt van vid. Semester går ju att planera inför och förbereda personen på att annan personal kommer istället för ordinarie på ett helt annat sätt än vid sjukdom. Som det är nu har Sara förtroende för en del och andra inte, detta medför att hon låter bli att berätta saker eller göra saker som hon borde göra när det kommer personal hon inte har förtroende för. Om för många på rad kommer som hon inte vill prata med får det naturligtvis konsekvenser i längden. Detta i sin tur gör ju också att rehabilitering och återhämtning tar längre tid än nödvändigt.

Det pratas om att det ska normaliseras kring psykiskt funktionshindrade och personaler försöker då motivera den större personalmängden med att "vanliga" människor också måste anpassa sig till olika typer av människor, man kan inte tycka om alla. Vi "vanliga" har ju oftast helt andra möjligheter att faktiskt välja bort människor vi inte trivs med. Vi skulle antagligen också helst vilja kunna påverka vilka som ska hjälpa när man är i beroendeställning. Det är ju lättare också att ha överseende med en del om man vet att det är så här tillfälligt, det är förstås annorlunda om man år efter år är i den situationen.

Organisationsnormer handlar det även om när det gäller den dagverksamhet Sara är på. Personalen där tycker att hon får skärpa sig för hon skrämmer de andra som är där när hon betar sig som hon gör. Om inte de inrättningar som är anpassade till dem som har psykiska problem fungerar när personer får svackor var kan personen då få hjälp. Helt plötsligt visar det sig på verksamheten att det också där finns normer för hur dålig man får vara. Vart ska man vända sig för inte hjälper det att sitta ensam hemma och vänta på att det ska bli bättre. Vem har då kollen på hur man mår och kan stötta upp. Det borde vara verksamhetens ansvar att ha den sociala kontrollen och uppmärksamma när personer blir försämrade och då också ta kontakt med andra stödfunktioner som finns. Då kan man tillfälligt sätta in mer resurser och på så sätt rida ut stormen.

När det gäller kontakten för att få till Saras flytt återkommer återigen en organisationsnorm som förhindrar hjälp. Handläggaren hänvisar till att kommunen inte ägnar sig åt sådant. Det kan väl vara så men då borde i så fall handläggaren hjälpa Sara att ta de nödvändiga kontakterna som behövs vid en flytt. Sara har ingen erfarenhet från detta och behöver hjälp. Det är mycket praktiska saker som måste ordnas som flytt av telefon, adressändring, anmäla till försäkringskassan för bostadsbidraget, hjälp med den ekonomiska situationen för flytten, flyttstäda och packa. Dessutom måste allt detta planeras så allt kommer i rätt ordning. Handläggaren vet faktiskt om allt detta för det är hon som har beviljat boendet men hon ställer sig ändå inte frågan hur Sara ska kunna klara detta, hon frågar inte heller Sara. Här kan man i alla fall inte skylla på hur organisationsrutinerna är. Jag ser det som brister hos handläggaren som helt enkelt låter bli att hjälpa till. Hon anser nog att det inte är hennes bord, hon är specialist inom sitt område på att utreda och besluta. Själva utförandet av beslut görs på annat håll. Det här ser jag som en orsak till att människor hamnar mellan olika myndigheters och handläggares skrivbord.

Samtidigt som Sara befinner sig i kaoset av flytten har hon problem med sin medicin. Sara och Marianne försöker själva ett par gånger få kontakt med doktorn

och varje gång har hans sekreterare sagt att doktorn ska ringa tillbaka men inget har hänt. Medicinerna hinner ta slut och detta meddelar de också sekreteraren. De ber om hjälp från mig, jag ringer upp sekreteraren och då ringer doktorn nästa dag. Han har inte tagit hänsyn till att Sara inte är nöjd med medicinen utan hon får en ny omgång av samma sort. Vad som ligger bakom den långa tid det tog innan doktorn ringde tillbaka är svårt att spekulera om. Saras och Mariannes egen teori om detta är att de blev tagna på allvar för att det var jag som hade ringt och sagt ifrån att det nu hade tagit alldeles för lång tid för doktorn att höra av sig och att det var bråttom. Detta får vi aldrig veta vad det beror på.

Nästa problem som Sara hamnar i är när hon ska söka socialbidrag för att kunna betala flytten. På socialkontoret finns också speciella rutiner för hur man får kontakt. Sara slapp en del av dessa rutiner på grund av att jag kunde beskriva hur bråttom det var och att jag skulle hjälpa henne fylla i ansökningsblanketten. I vanliga fall vill de alltid träffa personen och det kan ta upp till två veckor innan man får tid och den tiden fanns inte för Saras flytt skulle vara veckan därpå. För att få tid måste man ringa på telefontiden som är en timme på morgonen varje dag. Då får man prata med en som arbetar i mottagningsgruppen och de ger en tid hos handläggare, efter det påbörjas en ekonomisk utredning.

Det är alltså inte helt enkelt att söka ekonomiskt bistånd. Det är stor skillnad på att söka praktiskt bistånd som exempelvis boendestöd och ekonomisk bistånd i form av bidrag. Handläggaren i det här fallet hänvisar till normer som finns men som han samtidigt inte vet varför de gör det när han blir ifrågasatt. Man ska fylla i vilka skulder man har men samtidigt tar de ingen hänsyn till dem när de beräknar storleken på bidraget. Man ska också kryssa i om man godkänner sekretesslättnad för att de ska kunna kontakta andra myndigheter. Ändå säger han att han inte har det som uppgift att kontakta dem. När jag ifrågasätter hans ovilja att göra utredningen på ett smidigare sätt eftersom Sara inte haft möjlighet att ge honom allt han behöver skyller han ifrån sig med att det är hans chef som kräver detta.

Här finns organisationsrutiner som bara fortsätter utan reflektion. Hur gör handläggaren när han träffar på personer som har de svårigheter som Sara har för hon är ju inte ensam om detta. Det går ju inte att vara passiv och säga att får jag inte de uppgifter jag behöver kan jag inte göra en utredning. Socialtjänsten har en skyldighet att hjälpa till när människor uppenbart inte kan klara det själva. På det sättet som handläggaren i det här fallet resonerar verkar det som att kryssa i sekretesslättnad och att uppge skulder är för att de ska kunna kontrollera detta om de själva behöver, inte för att kunna hjälpa den i nöd.

### **Nyckelbegrepp**

Nyckelbegrepp som framkommit i analysen är:

- Kategorisering
- Organisationsnormer
- Makt
- Underlåtenhet

## Reflektion

Personalen vid psykiatriska mottagningen räknar upp en rad objektiva hinder som försvårar att få tillträde till hjälpen. Dessa rutiner är en typ av kategorisering som avgör vilka som ska ingå eller stå utanför. Personalen som svarar är portvakten som släpper in eller stänger ute. Det svåra är att inte heller få besked med en gång för portvakten ska ta med sig ärendet till teamet bakom kulisserna där detta ska avgöras. Beskedet kommer sedan i ett kuvert med posten. Goffman (2000) menar att bakom kulisserna kan teamet i avskildhet gå igenom och granska de personer som sökt upp teamet. Där kan hela repertoarer och handlingar hållas dolda och taktik kan läggas upp innan de gör sitt framträdande igen. I de bakre regionerna tränas mindre lyckade teammedlemmar upp för att upprätthålla fasaden och systemet. De som söker hjälp här möts på ett byråkratiskt och formellt sätt och detta menar Kihlström (1990) riskerar att människor blir objektifierade.

Boendestödet som hjälper Sara har en organisationsstruktur som ger objektiva hinder i form av för stora personalgrupper att förhålla sig till. Systemet rättfärdigar detta genom att hänvisa till att man kan se det som en normaliseringsprocess. Här lägger organisationen ut dimridåer genom att försöka påvisa att detta egentligen är bra för människorna medan det istället enbart är till för organisationen.

Dagverksamheten har också gränser och normer för att få tillträde. Detta skapar hinder för dem som behöver hjälp och detta beror på att personal åsidosätter verksamhetens sociala och moraliska ansvar att hjälpa dem som redan är utsatta. De som blir obekväma stängs ute och problemet skjuts vidare utan en tanke om vem som ska ta över. Personalen hänvisar till att de andra på verksamheten tar skada när det också är så att det blir bekvämare för alla om ingen utmärker sig för mycket. Man kan bli en avvikare bland avvikarna. Goffman (1972) menar att när avvikaren inom gruppen angrips av människor utanför kan gruppen komma till hans försvar men när angreppet kommer inifrån den egna gruppen är sannolikheten större att personen får klara sig bäst han kan.

Båda hindersituationerna med handläggningen av Saras flytt och ekonomiska bistånd genomsyras av handläggarnas ovilja att hjälpa. Båda två hänvisar till organisationsnormer och rutiner som gör att de inte kan eller får hjälpa. Johansson (1997) skriver att det inom organisationer finns en inomorganisatorisk kontroll där personal måste följa regler och direktiv. Det kan vara att fråga chefen och förankra beslut innan de fattas. Enligt Socialtjänstlagen 3 kap 1 § och 5 § har socialtjänsten skyldighet att hjälpa människor med både omsorg, service och stöd. Insatserna ska utformas och genomföras tillsammans med den enskilde och vid behov samarbeta med andra samhällsorgan. I dessa två fall underlåter handläggarna att använda sin makt de har att faktiskt kunna hjälpa Sara vilket därför kan härledas till subjektiva hinder.

Hindersituationen med att få kontakt med läkaren har egentligen inget att göra med att det skulle vara svårt att komma i kontakt med psykiatriska mottagningen. Varje gång Sara och Marianne har försökt ringa har de kommit fram och fått svar men sedan har inget hänt. Jag ser även det här hindret som ett subjektivt hinder

beroende på att doktorn faktiskt inte ringer trots att han får veta att Sara är i en svår situation. Det är svårt att säga vad detta beror på utan att konfrontera läkaren men att han inte ringer efter flera påtryckningar tyder på att han negligerar eller helt enkelt låter bli att ringa tills han får bättre tid. Att vara så här likgiltig inför människors problem som jag tycker att både handläggarna och doktorn visar är att förakta människors hjälplöshet.

## Berättelse om Vilma

Vilma har bott i Sverige i några år. Hon kom till Sverige som flykting tillsammans med föräldrar och syskon. Hon fick från början hjälp av invandrarservicen i kommunen hon flyttade till där de uppmärksammade hennes svårigheter att klara sig själv i samhället. Det har gjorts ett antal försök på olika sätt med svensk undervisning men Vilma har svårt att hänga med och förstå. Från invandrarservice upptäckts att hon sedan ett tio tal år har någon psykisk sjukdom men att det aldrig har fastställts någon diagnos. Till följd av dessa tillstånd har hon svårt att vistas i grupp och tillgodogöra sig undervisningen. Det misstänks också att hon har något förståndshandikapp men det har inte bekräftats från mer än syskon och föräldrar att Vilma alltid varit lite annorlunda. Hennes läkare från psykiatrin konstaterar att hon har posttraumatiska stressyndrom, fobier och paranoidea vanföreställningar. Han håller också med om att det kan misstänkas ett förståndshandikapp men det har aldrig blivit utrett. Läkaren är också av den uppfattningen att det är omöjligt att genomföra någon utredning för att Vilma inte kan svenska och inte heller är tillräckligt aktiv och medgörlig.

Av socialtjänsten har Vilma fått en egen lägenhet och det har också gjorts försök från kommunens boendestöd att hjälpa henne i vardagssituationen och i lägenheten men det fick avslutas eftersom de inte kunde göra sig förstådda med varandra. Då bestämdes att Vilmas äldre syster skulle ta över rollen som boendestödet skulle ha haft mot en ekonomisk ersättning. Ersättningen är för två timmars arbete per dag, alltså i precis samma omfattning som boendestödet var beviljat. Så småningom blev situationen hos Vilma ohållbar och jag som personligt ombud blev kontaktad av Vilmas syster. Det hade gått så långt att systemen hade flyttat in i Vilmas lägenhet för hon aldrig kom ur sängen på morgonen och på kvällen gick hon aldrig och la sig. Hon lagade ingen mat och gick i samma kläder dygnet runt.

Systemen vill att någon återigen ska hjälpa till så att Vilma kan få struktur på dagen med hjälp av någon sysselsättning så att hon får tider att förhålla sig till. Något som ger mening att stiga upp på morgonen. Tiden som Vilma är beviljad hjälp räcker inte till. Systemen upplever att det är svårt att motivera Vilma att göra saker för hon har inget att se fram emot. Om hon säger att Vilma ska gå upp på morgonen och ta på sig och äta frukost så blir svaret ”varför måste jag det, jag ska ingenstans”. Systemen upplever också att hon har svårt att ställa krav på Vilma just för att de är syskon.

Vilma och systemen kommer till mig och dricker kaffe och pratar om vad Vilma önskar att göra och vilka försök som är gjorda. Det framkom att invandrarservice redan när Vilma flyttade hit hade gjort försök att Vilma skulle få vara med i någon av kommunens dagverksamheter. De hade gjort ett studiebesök på en dagverksamhet men personalen hade tyckt att Vilma inte kunde tillräckligt bra svenska för att kunna vara där. De ville att hon skulle lära sig lite mer innan hon fick vara där. Något år senare när inte längre invandrarservice finns med i bilden försöker också en handläggare att kontakta dagverksamheten för att Vilma ska få komma dit men det blir kalla handen igen. Svaret då var att hon skulle vara alldeles för svår att ha där. Det kan uppstå konflikter och missförstånd när hon inte kan göra sig förstådd. Det kan då bli besvärligt för dem som är där eftersom de som är där är så sköra.

Ytterligare ett år har gått när jag blev kontaktad för att hjälpa till. Det har nu gått så pass lång tid att systemen förstått att Vilma nog aldrig kommer att lära sig så pass bra svenska så att de tar emot henne på dagverksamheten. Situationen känns därför alldeles hopplös för systemen har inget att locka med som kan hjälpa att få igång Vilma. Jag börjar med att kontakta handläggaren för att ansöka om mer tid för systemen att hjälpa Vilma, det är uppenbart att två timmar om dagen inte räcker. Det slutar med att systemen istället får ersättning för tjugo timmar arbete i veckan. Vi träffar handläggaren och förklarar att det behöver komma in någon utomstående som kan hjälpa Vilma för att hon ska bli mer tvingad att använda sig av svenska språket. Någon utomstående kan också ställa andra krav på Vilma än vad systemen kan göra. Det är svårt för systemen att hålla isär dels att vara syster och dels att vara professionell hjälpare. Handläggaren förstår dilemmat och ska kontakta dagverksamheten igen för att Vilma ska kunna vara där och kanske komma in i språket på ett naturligt sätt i umgänge med andra.

Efter några dagar har handläggaren pratat in på min telefonsvarare att hon har försökt att tala med personalen på dagverksamheten men att de inte kan ta emot henne där för det är för farligt eftersom hon inte kan läsa och ta till sig instruktioner på farliga maskiner som finns där. Hon gör klart att hon inget mer kan göra. Jag ringer till handläggaren och talar om att systemen gärna är med på dagverksamheten under en övergångsperiod tills Vilma har lärt känna personal och miljön där men handläggaren säger att hon inget mer kan göra. Hon kan inte skriva ett beslut om att Vilma ska ha en sysselsättning även om hon ser att det är behov av det för något sådant bistånd finns inte att ge. Om de anser att de inte kan ta emot henne på dagverksamheten kan hon inte tvinga dem. Handläggaren ska däremot titta vidare på om det går att få in personal som kan avlasta och stötta upp systemen i hennes arbete.

Jag börjar fundera på hur vi ska komma tillrätta med detta. Efter resonering med systemen och Vilma kommer vi fram till att ansöka om personlig assistent och sysselsättning enligt LSS. Boendestöd går inte att få samma personal 20 timmar i veckan så som Vilma har systemen nu och detta var avgörande för att vi gjorde en ansökning om personlig assistent. Läkarintyg införskaffades och en handläggare gör en utredning. I utredningen framkommer att Vilma klarar de grundläggande behoven själv, hon kan ta på sig själv, äta själv och gå själv. Hon är därför inte



tillräckligt sjuk för att få personlig assistent. Vi får lämna synpunkter på handläggarens utredning och förhandsbeskedet om att avslå ansökan. I synpunkterna vi lämnar poängteras att Vilma har fysiska kapaciteten att göra alla dessa moment men att hon saknar den psykiska förmågan att verkligen utföra dem. Systemen menar att om hon inte hela tiden står bredvid och talar om och trycker på vad Vilma ska göra så blir det aldrig gjort. Hon måste tjata flera gånger att Vilma ska gå ur sängen, ta på sig kläderna, duscha och så vidare. Det kan ta ett par veckor innan hon duschar. Vi poängterar också att det är på grund av den psykiska oförmågan och de omfattande psykiska funktionshindren som är orsaken till ansökningen.

Det blir trots detta avslag med motiveringen att Vilma inte tillhör personkretsen. Läkaren har inte kunnat bekräfta något förståndshandikapp eftersom hon anser att en utredning är omöjlig att genomföra och läkaren kan inte heller intyga att Vilma har haft förståndshandikapp från födseln. Detta är avgörande för att hon inte kan tillhöra personkategori 1. Hon kan heller inte tillhöra personkategori 3 för hennes psykiska funktionshinder anses inte tillräckligt svåra. Jag ifrågasätter läkarens uttalande om att en utredning skulle vara omöjlig att genomföra på grund av Vilmas tillstånd när det går att göra utredningar på små barn med både autism och förståndshandikapp som dessutom inte har något verbalt språk alls. Jag kommer ingen vart med detta för läkaren vill inte skriva någon remiss för att göra en utredning.

Systemen börjar förlora hoppet och vet inte hur hon ska fortsätta. Vi skriver ett brev till chefen för dagverksamheten och berättar hur besvärlig situationen är för Vilma. Vi berättar att vi i snart två år försökt att få något för Vilma att göra men att vi blivit hindrade av personalen som hänvisat till Vilmas dåliga svenska och att vi nu börjar inse att den inte kommer att bli så mycket bättre. Vi vill ha svar på hur de på dagverksamheten tänker sig en meningsfull sysselsättning för Vilma så hon kan få något sammanhang att vara i tillsammans med andra människor. Vi skriver också att det kanske är lättare att lära sig språket om hon vistas med andra människor i gemenskap kring något att göra. Svaret dröjer och jag ringer några gånger för att få besked men får svaret att det kommer så småningom, de håller på att se över situationen. Efter tre månader har vi fortfarande inte fått svar.

### **Analys**

Systemen önskar återigen att Vilma kan få något att göra för att bryta den onda cirkel hon hamnat i. Det tidigare försöket från invandrarservice gick inte vägen på grund av Vilmas språksvårigheter. Andra gången när handläggaren försöker hänvisa personalen återigen på språksvårigheterna men inte för deras egen skull utan för att det skulle störa verksamheten för de andra som är där. Handläggaren driver inte detta vidare utan lämnar systemen och Vilma i den situation som de är, väl medveten om att det inte fungerar. Efter att jag blivit Vilmas ombud träffar vi tre tillsammans handläggaren och framför bekymren igen. Hon säger att hon mycket väl förstår hur svårt det måste vara och ska kontakta dagverksamheten igen. De tar fortfarande inte emot henne utan skyller återigen på

språksvårigheterna men nu för att det finns farliga maskiner hon inte förstår instruktionerna till.

Här skyller personalen på yttre omständigheter som förhindrar dem att ta emot Vilma. Kontentan av det hela blir ju att det till slut blir Vilmas eget fel för hon har nu haft tre år på sig att lära sig men inte gjort det. Handläggaren säger att hon inte kan göra något eftersom meningsfull sysselsättning inte är någon rättighet enligt socialtjänstlagen, inte heller ett bistånd som går att ansöka om. Hon kan därför heller inte tvinga dem till att ta emot Vilma även om hon ser behovet. Det här med meningsfull sysselsättning enligt SoL 5 kap 7 § är ett problem för i lagtexten står att ”socialnämnden ska medverka till att den enskilde får meningsfull sysselsättning”. Att medverka till lämnar ju en del öppet eftersom det inte är en rättighet.

Här har jag ändå svårt att följa handläggarens resonemang eftersom Vilma hade haft svårt med svenskan oavsett om sysselsättning var lagstadgat eller inte. Handläggaren vet om hur Vilma lever, hon anser också att hon behöver en sysselsättning och det skulle också ge personliga vinster för henne. Handläggaren borde ha argumenterat och motiverat för personalen på verksamheten varför detta är så viktigt och då också beskrivit konsekvenserna av att de säger nej. Handläggaren om någon har ju möjlighet att skraddarsy vad som behövs för att hjälpa Vilma och då också bjuda in dagverksamheten för att gemensamt kunna lösa detta. Systemen har dessutom erbjudit sig att vara med för att göra det hela smidigare. Jag tycker att det hela är oetiskt av handläggaren att underlåta att göra något när hon tydligt ser behovet bara för att, som jag ser det, hon inte måste enligt lag. Det enda hon kan göra säger hon är att försöka få personal som kan avlasta systemen i hemmet. Att de inte kan hjälpa Vilma beror enligt dem själva på organisationsnormer och att det är andras ansvarsområden som man inte kan lägga sig i.

Under tiden som handläggaren ser över personalfrågan i hemmet försöker vi hitta lösning på annat håll. Vi skriver en ansökan om sysselsättning och personlig assistent enligt LSS. Handläggaren avslår ansökan för att hon inte tillhör någon av personkategorierna. Eftersom läkaren inte kan bekräfta ett förståndshandikapp och heller inte vill remittera Vilma vidare för en utredning blir det stopp här. Om Vilma hade haft intyg på att hon har ett förståndshandikapp hade hon helt automatiskt tillhört personkategori 1 och därmed varit klar för sysselsättning men det intyget har hon inte. Att få veta detta har inte varit viktigt i hennes hemland för där fick hon göra sådant hon kunde klara av. Hon tillhör heller inte personkategori 3 för det är hon för frisk för och därmed blir det inte tal på personlig assistent.

Det som är svårt att förstå är att läkaren inte vill släppa detta vidare. Det finns experter som håller på med utredningar på människor som har sämre kommunikationsförmåga än vad Vilma har. Han ser det som att det inte är någon idé eftersom Vilma är så passiv. Kan det bli på något annat sätt frågar jag mig. Det hade varit bra dels för Vilma men också för dem som ska hjälpa henne att veta hur de kan hjälpa henne. Från en sådan utredning skulle man kunna få klarhet

i vad Vilma kan och vad man kan kräva av henne för att hon också skulle kunna få lite utmaningar i livet. Det tråkiga är att allt detta måste till för att man ska få hjälp trots att de ser problemen. Det kan diskuteras vart vi är på väg egentligen om det måste till en etikett på en människa för att få tillträde till hjälpen. Funktionshindret i sig ändras sig inte för personen sitter i samma båt ändå oavsett en etikett eller inte. Skillnaden är att etiketten ger tillträde för det är den som sätter gränsen för att ingå eller stå utanför.

### **Nyckelbegrepp**

Nyckelbegrepp som framkommit i analysen är:

- Underlåtenhet
- Handlingsutrymme
- Stigmatisering
- Organisationsnormer

### **Reflektion**

Personalen på dagverksamheten skyller på objektiva hinder som orsak till att de inte kan ta emot Vilma. Hela tiden beror det på att Vilma inte kan svenska tillräckligt bra och då fungerar inte verksamheten efter som hon i ena stunden skulle kunna orsaka konflikter i gruppen och i andra stund vara en risk att ha där på grund av de farliga maskinerna hon inte kan läsa instruktionerna till. I själva verket handlar det om subjektiva hinder orsakade av personalen för att de underlåter sig att lösa detta.

Handläggaren som vid ett par tillfällen frågat om de kan ta emot Vilma på dagverksamheten säger sig vara bakbunden av lagen. Sysselsättning är ingen rättighet och heller inget bistånd man kan ansöka om. Hon ser behovet men kan på grund av lagen inte tvinga personalen till att ta emot Vilma efter som hon inte kan bevilja sysselsättning som ett bistånd. Frågan är vad som hindrar dem att göra det ”frivilligt” när de ser behovet. Att underlåta sig att hjälpa för att det inte står i lagtexten att de måste det tycker jag är allvarigare. Det är illa när de resonerar att de beviljar insatser för att uppfylla lagen inte för att någon behöver hjälpen.

Att omfattas av personkategori 3 i LSS är näst intill omöjligt och är naturligtvis en bedömnings och tolkningsfråga var gränsen ska sättas. Hur funktionshindrad måste personen vara för att omfattas av LSS. Det finns riktlinjer som kommunen satt upp men också domslut som varit prejudicerande i bedömningen.

Handläggaren har i det här fallet till punkt och pricka följt dessa men likväl har Vilma kvar sina problem och blir heller inte hjälpt. Handläggaren har gjort sitt jobb och där tar hennes skrivbord slut.

I det här fallet kräver lagen en etikett på personen för att den ska få tillträde till den. Här är hjälpsystemet med och stigmatiserar människor. Enligt Payne (1997) handlar stämplingsteorin även om att myndigheter genom sina ingripanden bidrar till att människor blir stämplade eller stigmatiserade. Goffman (1972) menar att avvikelser inte är något givet utan är socialt konstruerat. LSS är uppbyggt så att de

med mest omfattande avvikelser får tillträde. I en ansökan för LSS insatser gäller att få fram ens sämsta egenskaper och tillkortakommanden. Läkare och utredningar intygar att det är så illa som det beskrivs och till slut uppfyller man kriterierna och normerna som finns utskrivna för att omfattas av den här hjälpen. När man väl har fått tillträde gäller det att hålla sig kvar för att få fortsatt hjälp och detta menar Goffman (2000) är den process som bidrar till att människor låses fast i den roll de fått genom etiketten.

## KAPITEL 5 DISKUSSION

I det här kapitlet kommer jag att diskutera vilka hinder som kan uppkomma och hur de yttrar sig. Jag kommer också in på varför de uppkommer och hur jag som personligt ombud kan inverka på hinder när jag företräder. Hinder kommer att diskuteras genom två olika hindernivåer i form av objektiva och subjektiva hinder. Subjektiva hinder faller ut i två undergrupper, den ena är hinder hos personal och den andra är hinder hos den hjälpsökande.

### Objektiva hinder

#### **Att upprätthålla organisationen**

De objektiva hinder som framkommer handlar mest om organisationsnormer och rutiner. Dessa normer och rutiner används också för att sortera och etikettera människor för att de ska hamna hos rätt handläggare eller avdelning, ibland ska de slussas vidare eller avvisas. Exempel på detta är Rolf som vill byta läkare och får läkare efter den månad han är född i. De tar ingen hänsyn till hans önskemål utan hanterar frågan bakom kulisserna och på det viset har Rolf ingen möjlighet att påverka utgången alls. Detta är en organisationsstruktur som finns enbart för organisationen själv och följderna blir att det blir brister i flexibilitet och delaktighet. Personal socialiseras också in på sin arbetsplats till den informella och formella kulturen om vilka värden och normer som ska gälla. Detta är vad Goffman (2000) beskriver händer i de teammöten där medlemmarna får klart för sig vilken roll man ska spela.

Det samma händer när det gäller Sara och försöket av mig att få till en läkarkontakt. Proceduren består av flera ritualer som för varje fråga och svar sorterar och etiketterar tillträde eller uteslutning. För vems skull finns dessa kan man fråga sig. Jag skulle inte tro att någon ringer för att få en tid hos en psykiatriläkare som inte har behov av det. Ändå ska den hjälpsökande bedömas efter ett normsystem för om man är i behov eller inte, akut eller inte. Resurser som står till de professionella hjälparnas förfogande får användas eller erbjudas med mer eller mindre strikta regler och normer. Här ska människor göra sig förstådda, så att de passar in i normsystemet så att de får hjälp. Hur normsystemet är utformat vet man inte, vilket medför att man inte kan formulera sig som de vill för att få tillträde. Detta kan jämföras med det som Billquist (1999) beskriver när det gäller socialbidragshantering. Det finns en dold makt bakom sättet att uttrycka sig och att hänvisa till gruppen eller teamet när beslut ska fattas. Detta gör också att arbetet mystifieras för man vet inte vad som händer bakom kulisserna.

En annan typ av att bagatellisera människors svårigheter tycker jag kan uppfattas i Saras berättelse när det gäller problem med de stora personalgrupperna i boendestödet. Det försvaras med att det är bra för normaliseringsprocessen. Att inte klara av för många olika människor och nya situationer är just skälet till att många människor som har psykiska funktionshinder behöver hjälp. Rehabilitering bör naturligtvis vara upplagd så att människor i möjligaste mån kan återgå till ett

så normalt liv som möjligt men professionella hjälpare bör enligt Skau (2001) verka på annat sätt än vad vardagliga och normala världen gör, annars tjänar insatserna ingenting till. Man vinner inget på att människor känner sig rädda och otrygga, det är bara nedbrytande.

### **Att upprätthålla lagen**

Det enda objektiva hindret orsakat av lagbundna normer är det som gäller Vilmas problem med att få hjälp till daglig sysselsättning enligt LSS. Ingen ifrågasätter misstanken att Vilma har ett förståndshandikapp men problemet är att ingen kan intyga att hon haft detta från födseln och skriva ett intyg. Med ett intyg om detta hade hon fått tillträde och tillhört personkategori 1. Eftersom intyget inte finns görs en prövning om funktionshindren är så pass stora att hon kan omfattas av personkategori 3. men detta är något som är ytterst svårt att få igenom. Printz (2001) reder ut hur man kan tolka begreppen för att tillhöra personkategori 3. För att ett funktionshinder ska betraktas som varaktigt krävs inte att de är lika svårt varje dag, varaktigheten skall bedömas med en helhetssyn över tid. Att problemen återkommer ständigt men skiljer sig lite från dag till dag betyder ändå att funktionshindren är varaktiga. För att funktionshindren skall betraktas som stora krävs att de påverkar flera livsområden samtidigt, exempelvis bonde, fritid och rehabilitering. Om man inte kan ta sig för att laga mat, sköta sin hygien och på grund av detta inte kan ta sig ut ur sin lägenhet och därmed blir sittande hemma blir flera livsområden samtidigt påverkade. De kan då betraktas som stora. När det ska bedömas om svårigheterna är betydande och omfattande skall hänsyn tas till hela tillvaron. Det kan vara att personen behöver motiveras att komma ur sängen, ha någon med sig för att handla mat. Det kan också vara så att man inte vågar gå ut själv och behöver hjälp för att inte bli isolerad eller man har en kroppslig sjukdom som kräver mediciner som man måste påminnas om.

Det måste alltså vara flera saker samtidigt som påverkar hela vardagen. Allt detta stämmer in på Vilmas situation men trots detta gör handläggaren bedömningen att Vilma inte är tillräckligt sjuk. Läkaren intygar dessa svårigheter men i bedömningen hänvisas ändå till hennes fysiska kapacitet. Att den här lagen är så svår för psykiskt funktionshindrade att få tillträde till är något som är uppmärksammat redan när psykiatireformen genomfördes. Socialstyrelsen har poängterat detta vid flertal tillfällen men fortfarande, tio år senare, har ännu inget hänt.

### **Subjektiva hinder**

#### **Att vara mer än bara människa**

De hinder som framkommer i berättelserna om Rolf, Sten, Sara och Vilma handlar till största delen om subjektiva hinder orsakade av personaler i hjälpsystemet. De subjektiva hindren är alla inlindade i skenbart objektiva hinder. Med skenbart objektiva hinder menar jag att personaler har hänvisat till yttre omständigheter som orsak till att de inte kan hjälpa. De har skyllt på att personen som söker hjälp

inte uppfyller de kriterier eller normen för att få tillträde, eller det är inte handläggarens bord utan någon annans. De har avvisat personer trots att de har sett behovet men ansett sig bakbundna av andra yttre omständigheter som gjort att de inte kan hjälpa eller får hjälpa. Det har till och med varit så att de hjälpsökande inte ens har ansetts passa in i verksamheterna som är avsedda just för den här gruppen människor. Detta är något som personal har formulerat genom att skylla på dem som redan får hjälp i verksamheten, att det beror på att de är så sjuka.

Det är svårt att klart tyda vad det beror på att hjälpsystemet hindrar människors tillträde på grund av subjektiva uppfattningar. Det handlar om omedvetna känslor som är svåra att komma åt, för det krävs antagligen djupintervjuer för att få mer klarhet och kanske inte ens då. Det finns människor som behöver hjälp som är svåra och provocerande, och ibland går dessa personer över gränsen för vad personal kan tåla. Det kan tyckas som rent mänskligt att reagera när den här gränsen överträds och det är väl inte för intet som detta urskuldas med att ”jag är ju inte mer än människa jag heller”. Skau (2001) däremot menar att professionella hjälpare har ett bättre utgångsläge att klara dessa situationer på grund av sin professionella träning att just möta svåra människor. De har inte den emotionella bindning som familjemedlemmar har med varandra och kan därmed hålla bättre kontroll på relationer. De kan också få hjälp från arbetskamrater där den här typen av problem kan ventileras och få stöd för sina handlingar genom de teoretiska kunskaperna man fått genom utbildning. Detta gör att professionella hjälpare skiljer sig från andra vilket innebär att de inte kan skylla ifrån sig genom att säga sig ”bara vara människa”. Detta är t.ex. vad jag tycker mig se i berättelsen om Rolf. Personal reagerar på Rolfs beteende och försöker mota honom på olika mer eller mindre synliga sätt. Handläggaren gör strategiska handlingar och beslut för att han inte ska bli insläppt genom att hänvisa till organisationsnormer som förhindrar henne att kunna hjälpa honom. Han har blivit uppringd av personal som sagt till honom att de tycker att han ska sluta prata illa om dem. Jag uppfattar det som att personal underlåter att hjälpa honom för att på så sätt kunna undvika honom för att han som de uttrycker det är ”besvärlig och helt omöjlig”.

Många gånger när man arbetar med människor sätts ens tålamod på prov och det kan ibland upplevas lättare att hjälpa en person som visar sig positiv, tacksam och försynt än en som ständigt återkommer och aldrig blir nöjd. Inför den som ständigt är på tapeten som en bråkstake kan det uppstå en tveågsenhet att vilja hjälpa. Rolfs sätt att spela ut och bli arg och upprörd kan tolkas som att han tål mer än andra som istället reagerar med att bli försiktiga och tillbakadragna. När man lär känna Rolf är han i själva verket oerhört känslig för kränkningar vilket visar sig efter utbrotten då rösterna straffar honom med att klanka ner på honom och påminna honom om att han inget är värd och att det därför inte är konstigt att han blir nekad och avvisad från olika saker. Skau (2001) menar att professionella hjälpare ska klara att tackla svåra människor och det håller jag fullständigt med om. Men jag tycker också att det visar sig i berättelserna genom en del handlingar i det fördolda att professionella hjälpare inte alltid lyckas att hålla kontrollen på sina känslor.

### **När människors svårigheter bagatelliseras**

I den här underökningen framkommer att otillräckligheten från personaler ofta sker i det fördolda. Rolf är obekvämt och ska motas innan han tillintetgör allihop med sin besvärliga personlighet. Handläggaren ger inte bistånd för att hon anser att Rolf inte behöver det. Hennes tolkning av Rolfs behov är något helt annat än vad Rolf själv tycker. Hon tycker att han är mycket ute och går själv och dessutom tycker fler än hon att Rolf verkar klara sig bra. Sten är rädd för att åka buss för han känner sig uttittad men hans god man tycker att han borde klara det för han känner sig själv också uttittad ibland men åker buss ändå. Sara blir inte uppringd av doktorn trots flera påringningar om att det är akut. Dessa exempel visar att behoven negligeras eller bagatelliseras.

Sten ska inte ha bil eller socialbidrag på grund av en personlig uppfattning från god man. Det här är en form av psykiska passiva kränkningar som kommer sig av att människorna nonchaleras och bagatelliseras. Billquists (1999) studie visar att det finns vissa sorteringsregler på socialkontoren som är uttalade kriterier från organisationen, fast de reella sorteringsreglerna är de som socialsekreterarna själva har satt upp. Socialsekreterarna i hennes studie upplever att de har ett fritt arbete och stort handlingsutrymme, att de kan göra ganska mycket trots att de styrs av lagar och rutiner, bara de kan motivera sina beslut. Studien visar att socialsekreterarna gör egna personliga prioriteringar och följderna blir att vissa klienter får fördelar som beror på subjektiva ställningstaganden.

### **Olika värderingsgrunder**

Dessa subjektiva bedömningar kan förstås hindra personer från att få hjälp. Detta är vad som händer Sten när god man också hänvisar till att han ligger över norm och att det därför inte är någon idé att söka socialbidrag. Det framgår också att god mannen har moraliska synpunkter på om Sten verkligen ska ha bil och hur han tar ansvar för sin situation. Billquist (1999) beskriver att förhandlingar mellan klient och socialsekreterare när det gäller socialbidrag framförallt innehåller moraliska värderingar. Frågor handlar ofta om klienten verkar tillförlitlig och tar ansvar för sin sociala och ekonomiska situation. God mannen visar tydligt att hans gamla yrkestakter sitter i och detta bidrar till att Sten inte ens kommer till socialkontoret för att få sin sak prövad. God mannen har redan gjort sin bedömning att det inte är någon idé.

I handläggning av socialbidragsansökningar är enligt Billquist (1999) den administrativa traditionen mest framträdande. Socialsekreterare hänvisar till normer och regler och det är den strategi som används vid förhandlingar mellan klient och socialsekreterare. Det här är Saras berättelse ett bra exempel på. Den administrativa traditionen är så stark att socialsekreteraren i det här fallet inte ens vet varför blanketten är utformad som den är och varför han måste ha vissa uppgifter som han frågar efter. När han ifrågasätts av mig hänvisar han till att chefen kräver detta. Billquist visar också att bidragsansökningar anpassas till gällande organisationsnormer och klientens problem anges utifrån de resurser som finns till förfogande.



### **Konsekvenser av att underlåta att använda sin makt**

Min uppfattning är att det är lättare för personaler att skjuta ifrån sig saker och säga att det inte är deras bord eller uppgift att lösa olika problem eftersom de aldrig ser konsekvenserna av sitt handlande. De blir därför heller aldrig medvetna om dem. Jag har svårt att tänka mig att den personalen som svarade mig på telefonen när jag försökte få en tid för Sara hos en doktor skulle ha agerat så som han gjorde om han sett hur hon mådde och vad som sedan hände när hon blev inlagd på grund av hans handlande. Detsamma gäller socialsekreteraren och kontakten med Sara för att söka socialbidrag när han kräver in uppgifter hon inte klarar av att införskaffa på egen hand. Samma sak för Vilmas del när hon blir utan sysselsättning och hur hennes situation i lägenheten bara försämras. Handläggaren som avslår Rolfs ansökan om mer boendestöd ser inte hur han har det när rösterna pratar och gör honom handlingsförlamad.

Att underlåta att använda sin makt anser jag också är en form av maktmissbruk. Det här tycker jag kan ses som en annan typ av hinder. Det här är egentligen något som är väldigt svårt att komma åt och sätta fingret på. Det går inte i min undersökning att få svar på om handläggare och vårdpersonal underlåter sig att hjälpa på grund av att de är pressade av organisationsstrukturer, eller om det beror på egna personliga ställningstaganden. Den här typen av hinder genom underlåtenhet, är ändå genomgående i alla fyra berättelser jag presenterat för om personalen hade velat hjälpa så hade de faktiskt haft möjlighet. Det kanske inte är säkert att de hade lyckats med att hjälpa men då hade de åtminstone visat en vilja att försöka hjälpa. Den här oviljan eller underlåtenheten skulle vara intressant att få forska vidare om för om möjligt få svar på om underlåtenheten beror på yttre eller inre faktorer.

Organisationerna är uppbyggda så att människor ska komma till organisationen. Detta medför att de som ska utgå från helhetssyn och göra individuellt anpassade insatser och lösningar träffar personerna de ska hjälpa i en miljö som är helt främmande för den som söker hjälp. Vad hade hänt om organisationen var mer flexibel och sökte upp människorna i sitt sammanhang istället? Antagligen hade Sara fått en läkarkontakt snabbare, Vilma hade fått något att göra på dagen, socialsekreteraren hade ringt själv och ordnat med de papper han behövde och Rolf hade fått mer boendestöd. Det som hjälpsystemet missar, trots att det vet om att det förhåller sig så, är att olika livsområden påverkar varandra och detta kommer inte fram när man inte träffar människor i sitt sammanhang.

Insatser ska syfta till att människor kan leva mer självständigt och återerövra makten över sina liv. I dessa sammanhang pratas det ofta om empowerment där insatser ska syfta till hjälp till självhjälp och att med detta få ökad makt och större ansvar. För att insatser som ges ska få detta resultat måste hjälparen också försäkra sig om att den som får tillgång till stödet eller hjälpen kan förstå att ta emot den och använda den. Ett exempel som kan beskriva det är en person som fått beviljat att vara på en dagverksamhet för att bryta sin isolering men som aldrig dyker upp på verksamheten. Vad handläggaren glömt att fråga är om personen kunde ta sig dit, denna person hade inte förmågan att använda hjälpen för han visste inte hur han skulle ta sig dit.

### **Hur inverkar personligt ombud på hinder**

Som stödperson kan jag jämna ut balansen i maktförhållandet som är förknippat med att vara hjälpsökande hos dessa myndigheter. Risken är att jag kan upplevas som ett hot då personal kan uppfatta det som om jag granskar deras arbete. Det här handlar om en mellannivå där man efterstävvar en inbördes förståelse för att komma överens och få till ett samförstånd om vad den hjälpsökande egentligen efterfrågar och behöver.

Jag kan också fungera som ett språkrör så att hjälp och bistånd utgår ifrån personens behov och inte de färdigt utformade hjälpresurserna. Här kan jag förarbeta eller eliminera svårigheter för personen så kontakten med socialtjänst och psykiatri underlättas. Tryggheten av att jag finns med kan göra att personen jag hjälper vågar ställa krav på hur hjälpen behöver utformas.

Detta framkommer tydligast i berättelsen om Rolf där han jämför mig med att ha med sig tungt artilleri. Han säger att han vill ha till en förändring och tänker använda mig som sin hangarkryssare. Jag tror också att det kan vara till hjälp för handläggare och personal att jag finns med. Språkbruket är ofta svårt och byråkratiskt och då kan jag fungera som en mellanhand att förklara det som personal talar om. Jag finns med som en stödperson både före, under och efter möten. Det gör att jag kan planera och förbereda personen inför möten och ställa frågor under tiden mötet är som jag tror att personen undrar över. I efterhand kan vi också prata om det som har hänt.

I det fördolda händer det som uppfattas som makt och kränkningar när personal försöker sätta människor på plats genom hänvisningar till andra omständigheter, som de säger att de inte råder över. Det är ett försök att komma undan något som de inte klarar att hantera. När den hjälpsökande uppfattar den här oviljan blir konflikten ännu värre och tillslut kanske den hjälpsökande har blivit så uttröttad att han eller hon slutar försöka få hjälp. Därmed blir personen helt utan hjälp. Det kan också bli tvärtom så att personen hela tiden försöker få kontakt på olika sätt och ställen, vilket medför att personen uppfattas som en rättshaverist som aldrig blir nöjd. Personalers sätt att uppträda och handla mystifierar situationen och genom min medverkan kan jag minska hinder som sker i det fördolda. När jag finns med kan jag klarlägga och tydliggöra det som sker i det fördolda.

Maktbalansen har säkerligen stor betydelse för hur det är mellan hjälpare och den som får hjälp. Det finns en skillnad i maktförhållandet mellan mig som personligt ombud och personen jag företräder mot hur det är från socialtjänst och psykiatri i förhållandet till de hjälpsökande. För mig är personen jag hjälper min uppdragsgivare och för socialtjänst och psykiatri är personen en klient eller patient till dem.

## KAPITEL 6 SLUTORD

Min bestämda uppfattning är att hjälparna, som ska bedöma och besluta om vilken hjälp en person med omfattande psykiska funktionshinder behöver, måste resa sig ur sina stolar och möta människorna i den miljö de lever och bor. Man kräver ett stort engagemang från dem som har sämst förutsättningar att söka hjälpen. Har personen inte detta engagemang blir han eller hon utan hjälp. När professionella hjälpare hänvisar till normer och rutiner som är helt obegripliga då de ger avslag, är det inte konstigt att de som söker hjälpen känner sig kränkta och missförstådda. Hydén (SOS, 2001) menar att yrkesverksamma inom vård, stöd och omsorg har tappat bort att använda sina vardagliga kompetenser och i första hand identifierar sig med sin profession, organisation eller arbetsuppgift. Detta leder till att människor känner sig ifrågasatta och inte bekräftade.

Det är mycket möjligt att personal är hindrade av organisationen att kunna hjälpa så som de skulle vilja. Om professionella hjälpare i organisationen ser att behov av hjälp finns men sedan säger att de inte kan hjälpa på grund av organisationsnormer eller rutiner, då är det fel på organisationen och inte på människorna som behöver hjälpen. Organisationstänkandet behöver därför reformeras. Psykiatrin och socialtjänsten kan inte fortsätta i gamla invanda spår. Med det menar jag att attityder och värderingar måste ändra fokus från organisationen till människan i fokus.

Reformera organisationen måste komma från socialarbetare och vårdpersonal själva så att det blir till en mer flexibel verksamhet så att personalers kunskaper kan användas bättre. Rättighetsprövningen om hjälp ska inte omfatta när, var, hur eller vem som ska utföra insatsen. Rättighetsprövningen ska vara helt oberoende av själva utförandet, då är människan i fokus. Etiken är med som utgångspunkt från människan, och inte med startpunkt från yrket. Silfverberg (1996) menar att dialog är etikens metod. I dialog kan man komma fram till hur någon vill ha det och då måste etiken anpassas till varje situation. Yrkesetiken är bunden till en yrkesgrupps kodifierade regelsystem och då blir det skillnad på att handla från yrkesetiska normer och handlingsregler mot att utgå från varje människa vi möter.

Socialarbetare är de som ska företräda och bistå utsatta grupper och individer. Vårdpersonal ska också ge stöd och hjälp och ge god vård med respekt för alla människors lika värde. Om inte dessa människor står upp för att minska människors lidande och säger ifrån när offentliga hjälpsystemet inte uppfyller kraven, vem ska göra det då?

Lundqvist (1998) menar att man som offentliganställd har ett moraliskt ansvar och skyldighet att säga ifrån. Vi har en speciell typ av civilkurage som Lundqvist kallar ämbetskurage och om vi aldrig ifrågasätter systemets värden när vi ser att det drabbar dem systemet ska finns till för förlorar vi vår integritet och kan användas till vad som helst.

Stefan Morén menar att personal i socialtjänst och inom vård och omsorg måste ta sitt professionella ansvar och inte svika det samhälleliga uppdraget att företräda

och bistå utsatta människor till fördel för organisationens upprätthållande (SOS, 2001). Att låta liera sig med den organisatoriska arenan och dess begreppsvärld verkar enligt Morén som en oetisk professionshållning och därmed ett svek mot uppdraget.

\*\*\*

Efter att jag blivit anställd som personligt ombud fick jag en pratstund med en representant från en brukarförening för psykiskt funktionshindrade och deras anhöriga. Detta var en mamma som kämpat i många år för sitt barn och jag frågade henne hur hon såg på det här med personligt ombud och vad hennes önskan var skulle kunna förbättras med det. Hon sa kort och gott ”Behandla dem som människor”. Det ligger faktiskt mycket i dessa ord. Vi måste fundera över vad vi gör och hur vi gör men också för vems skull. Det är en skrämmande tanke om det är så att vi glömt människorna bakom de svårigheter och problem vi ser. Det pratas ibland vid utredningar när personer söker hjälp att i botten är det en person med schizofreni, psykos eller något annat som finns diagnostiserat men vad vi alla måste tänka på är att i grund och botten är det faktiskt människan Rolf, Sten, Sara och Vilma vi möter.

## Sammanfattning

Mitt arbete som personligt ombud innebär att hjälpa och företräda människor som har psykiska funktionshinder att få sina rättigheter till vård, stöd och service tillgodosedda. Den här uppsatsen handlar om hinder som uppkommer när dessa människor söker hjälp från offentliga hjälpsystemet. Syftet med den här studien är att ur det personliga ombudets yrkesperspektiv undersöka hinder för psykiskt funktionshindrade att kunna tillgodogöra sig vård, stöd och service från offentliga hjälpsystemet. Jag har under sex månader skrivit fältanteckningar från mitt arbete som ombud och företrädare som speglar det mina uppdragsgivare och jag har mött i kontakten med socialtjänst och psykiatri. I undersökningen presenteras fyra av mina uppdragsgivare i form av berättelser där hindersituationer skildras i sitt sammanhang. Undersökningen visar hur hinder uppstår på olika nivåer; individnivå, organisationsnivå och nationell nivå i form av lagar. Resultatet visar att de flesta hinder uppstår i direktkontakten med professionella hjälpare då de ofta hänvisar till organisationsnormer och rutiner som skäl till att de har lite handlingsutrymme och därför inte har möjlighet att kunna hjälpa eller bevilja hjälp. Hinder i den här undersökningen uppstår i mycket liten utsträckning till följd av hur lagar och förordningar är utformade.

Nyckelord: personligt ombud, psykiska funktionshinder, handlingsutrymme, organisationsstrukturer, etikettering, roller och relationer, interaktion, kommunikation

## REFERENSER

- Billquist, L. (1999). *Rummet mötet och ritualerna*. Akad. avhandling. Institutionen för socialt arbete, Göteborgs Universitet.
- Goffman, E. (1972). *Stigma Den avvikandes roll och identitet*. (2:a uppl) Stockholm: Prisma.
- Goffman, E. (2000). *Jaget och maskerna. En studie i vardagslivets dramatik*. Stockholm: Prisma.
- Grunewald, K. (2000). *Psyksiska handikapp. Möjligheter och rättigheter*. Stockholm: Liber.
- Habermas, J. (1988). *Kommunikativt handlande. Texter om språk, rationalitet och samhälle*. Anders Molander (red) Göteborg: Daidalos.
- Holme, I.M. och Solvang, B.K (1997). *Forskningsmetodik. Om kvalitativa och kvantitativa metoder*. Lund: Studentlitteratur.
- Johansson, R. (1997). *Organisationer emellan. Om förhandlingar, makt och handlingsutrymme*. Lund: Studentlitteratur.
- Kihlström, A. (1990). *Den enskilde individen och vårdapparaten. –en analys av "mötet" utifrån teorin om det kommunikativa handlandet*. Akad. avhandling. Institutionen för socialt arbete, Göteborgs Universitet.
- Lundqvist, L. (1998). *Demokratins väktare*. Lund: Studentlitteratur.
- Patel, R. och Davidson, B. (1994). *Forskningsmetodikens grunder. Att planera, genomföra och rapportera en undersökning*. Lund: Studentlitteratur.
- Payne, M. (1997). *Modern social work theory*. Houndmills, Basingstoke, Hampshire, UK: Macmillan Press.
- Printz, A. (2001). *Psyiskt funktionshindrades ställning i samhället. En rättshandbok*. Stockholm: Nordstedts juridik.
- Silfverberg, G. (1996). *Att vara god eller göra rätt. En studie i yrkesetik och praktik*. Akad. avhandling. Institutionen för teologi, Uppsala Universitet. Nora: Nya Doxa.
- Skau, G.M. (2001). *Mellan makt och hjälp. Förhållandet mellan klient och hjälpare i ett samhällsvetenskapligt perspektiv*. Stockholm: Liber.

Socialstyrelsens meddelandeblad nr. 14/2000. *Statsbidrag till kommuner för uppbyggnad av verksamheter med personligt ombud.*

Socialstyrelsen (2001). *Utan fast punkt. Om förvaltning, kunskap, språk och etik i socialt arbete.*

Socialstyrelsen (2003). *Mål och metoder. Att arbeta som personligt ombud.*

SOSFS 1993:17 *Allmänna råd om omvårdnad inom hälso- och sjukvården*

SOSFS 1996:24 *Föreskrifter och allmänna råd om kvalitetssystem i hälso- och sjukvården*

Hälso- och sjukvårdslagen 1982:763, (HSL)

Lag om stöd och service till vissa funktionshindrade 1993:387, (LSS)

Lag om åligganden för personal inom hälso- och sjukvården 1994:953

Socialtjänstlagen 2001:453, (SoL)

# BILAGOR

Tre lagstiftningar

Bilaga 1

## Socialtjänstlagen (2001:453), SoL

Socialtjänstlagen är en ramlag vilket ger kommuner en stor frihet att anpassa insatser efter skiftande behov och önskemål. Kommunen har det yttersta ansvaret att ge stöd och hjälp åt den som behöver.

1 kap. Socialtjänstens mål, i den här portalparagrafen anges socialtjänstens övergripande mål och grundläggande värderingar.

1 § Samhällets socialtjänst skall på demokratins och solidaritetens grund främja människors ekonomiska och sociala trygghet, jämlikhet i levnadsvillkor och aktiva deltagande i samhällslivet.

Socialtjänsten skall under hänsynstagande till människans ansvar för sin och andras sociala situation inriktas på att frigöra och utveckla enskildas och grupper egna resurser. Verksamheten skall bygga på respekt för människors självbestämmande och integritet.

Till socialnämndens uppgifter, 3 kap. 1 § hör att göra sig väl förtrogen med levnadsförhållandena i kommunen. Man ska samarbeta med andra samhällsorgan, organisationer och föreningar. Man ska informera om socialtjänsten i kommunen genom uppsökande verksamhet och svara för omsorg, service, upplysningar, råd, stöd, vård och ekonomisk hjälp.

5 § Insatser för den enskilde skall utformas och genomföras tillsammans med honom eller henne och vid behov med andra samhällsorgan.

6 § Socialnämnden bör genom hemtjänst, dagverksamhet eller annan liknande socialtjänst underlätta för den enskilde att bo hemma och att ha kontakt med andra.

4 kap. Socialtjänstlagen handlar om rätten till bistånd. Den som inte själv kan tillgodose sina behov har rätt till bistånd för sin försörjning eller livsföring. Här använder man sig av begreppet skälig levnadsnivå. En riksnorm som fastställs av regeringen varje år som innefattar skäliga kostnader för livsmedel, kläder, fritid, förbrukningsvaror, hälsa och hygien, dagstidning, telefon och TV avgift. Biståndet skall utformas så att det stärker den enskildes möjligheter att leva ett självständigt liv.

5 kap. 7 § Socialnämnden skall verka för att människor som av fysiska, psykiska eller andra skäl möter betydande svårigheter i sin livsföring får möjlighet att delta



i samhällets gemenskap och att leva som andra. Socialnämnden skall medverka till att den enskilde får en meningsfull sysselsättning och att han får bo på ett sätt som är anpassat efter hans eller hennes behov av särskilt stöd. Kommunen skall inrätta bostäder med särskild service för dem som till följd av sådana svårigheter som avses i första stycket behöver ett sådant boende.

8 § socialnämnden skall göra sig väl förtrogen med levnadsförhållandena i kommunen för människor med fysiska och psykiska funktionshinder samt i sin uppsökande verksamhet upplysa om socialtjänstens verksamhet på dessa områden. Kommunen skall planera sina insatser för människor med fysiska och psykiska funktionshinder. I planeringen skall kommunen samverka med landstinget samt andra samhällsorgan och organisationer.

11 kap. Handläggning av ärenden, 1 § Socialnämnden skall utan dröjsmål inleda utredning av vad som genom ansökan eller på annat sätt har kommit till nämndens kännedom och som kan föranleda någon åtgärd av nämnden. Vad som har kommit fram vid utredning och som har betydelse för ett ärendes avgörande skall tillvaratas på ett betryggande sätt.

## Hälso- och sjukvårdslagen (1982:763), HSL

Målet för hälso- och sjukvård är att alla ska få en god vård på lika villkor för hela befolkningen. Enligt 2 § HSL skall vården ges med respekt för alla människors lika värde och den enskilda människans värdighet. De krav som kan ställas på hälso- och sjukvård är att den ska bygga på patientens självbestämmande och integritet. Man ska som patient också ges individuellt anpassad information om sitt hälsotillstånd och de metoder som finns för undersökning, vård och behandling. Enligt 3a § skall när det finns flera behandlingsalternativ som står i överensstämmelse med vetenskap och beprövad erfarenhet ge patienten möjlighet att välja det alternativ som han eller hon föredrar. Man har däremot ingen rätt till behandling utanför landstinget om det egna landstinget kan erbjuda en behandling som står i överensstämmelse med vetenskap och beprövad erfarenhet. Socialstyrelsen har gjort föreskrifter och allmänna råd om kvalitetssystem i hälso- och sjukvården (SOSFS 1996:24). Med kvalitetssystem menar man nödvändigheten av organisationens struktur, rutiner, ledning och styrning som behövs avseende på kvalitet. I 2 § (SOSFS 1996:24) omskrivs att kvalitetssystemen skall säkerställa patientens värdighet, integritet, delaktighet och säkerhet. Här står också att förslag och klagomål från patienter och närstående skall tas om hand och beaktas. Här omnämns också i 4a § att kvalitetssystemen skall innehålla rutiner för klargörande av ansvar för samarbete och samverkan kring vård och omhändertagande av patienten mellan personal, funktioner och andra enheter, nivåer och ansvarsområden.

Det ställs alltså höga krav på kvaliteten i vården som framgår av 1 § HSL. I åliggandelagen 1 § lagen (1994:953) om åligganden för hälso- och sjukvården anges följande principer.

- Patienten skall erbjudas en tillgänglig, säker och ändamålsenlig vård och behandling av god kvalitet.
- Verksamheten skall bygga på omtanke och respekt för patientens självbestämmande och integritet.
- Vården skall så långt det är möjligt planeras och genomföras i samråd med patienten.
- Patienten skall ges begriplig information om sitt hälsotillstånd och om vilka behandlingsmetoder som står till buds.
- Hälso- och sjukvårdspersonal skall utföra sitt arbete i överensstämmelse med vetenskap och beprövad erfarenhet.

Människors lika värde genomsyrar hela HSL. Det innebär att ett genomtänkt etiskt förhållningssätt ska ingå i kraven på god vård och omvårdnad. För begreppet omvårdnad finns ännu ingen vedertagen definition men man kan säga att omvårdnad omfattar åtgärder i syfte att skapa en hälsobefrämjande miljö, undanröja smärta och obehag. Man skall också ge stöd och hjälp åt patienter i deras reaktioner på exempelvis sjukdom, funktionshinder och i behandlingssituationer. I socialstyrelsens allmänna råd (SOSFS 1993:17) om omvårdnad inom hälso- och sjukvården skall omvårdnad ges till patienter på lika villkor utifrån vars och ens behov. Omvårdnaden skall därför utformas individuellt och vila på vetenskap och beprövad erfarenhet precis som all hälso- och sjukvård. I de allmänna råden står det att för att kunna bedöma vad som i enskilda situationen är god omvårdnad krävs relevanta kunskaper från olika områden. Man omnämner natur-, samhälls- och beteendevetenskap samt humaniora. Det betonas att det är viktigt att se människan i ett helhetsperspektiv och inte enbart riktar in sig på sjukdomstillståndet. Grundläggande för omvårdnaden är ett respektfullt bemötande.

### Lag om stöd och service till vissa funktionshindrade (1993:387), LSS

LSS är en så kallad rättighetslagstiftning som trädde i kraft 1 januari, 1994. Första paragrafen innehåller bestämmelser om insatser för särskilt stöd och service åt personer som är indelade i tre olika personkategorier. Personer med:

1. utvecklingsstörning, autism eller autismliknande tillstånd.
2. betydande och bestående begåvningsmässigt funktionshinder efter hjärnskada i vuxen ålder föranledd av yttre våld eller kroppslig sjukdom
3. andra varaktiga fysiska eller psykiska funktionshinder som uppenbart inte beror på normalt åldrande, om de är stora och förorsakar betydande svårigheter i den dagliga livsföringen och därmed ett omfattande behov av stöd eller service.

I 5 § står att verksamheten skall främja jämlikhet i levnadsvillkor och full delaktighet i samhällslivet för de personer som anges i 1 §. Här gäller samma som i de övriga lagarna att verksamheten skall vara grundad på respekt för självbestämmande och integritet. Den enskilde skall genom insatserna tillförsäkras goda levnadsvillkor och anpassas till mottagarens individuella behov. Rätten till insatser är beskrivna i 9 § första stycket 1-10.

1. Rådgivning och personligt stöd
2. Biträde av personlig assistent eller ekonomiskt stöd
3. Ledsagarservice
4. Biträde av kontaktperson
5. Avlösarservice i hemmet
6. Korttidsvistelse utanför egna hemmet
7. Korttidsstillsyn för skolungdom över 12 år
8. Boende i familjehem för barn och ungdomar
9. Bostad med särskild service för vuxna
10. Daglig verksamhet

Punkt 10 som rör Daglig verksamhet gäller bara för personkategorierna 1 och 2. Alla övriga insatser gäller också personkategori 3. Man kan inte överklaga personkategori tillhörigheten men däremot insatsen. I samband med att insatser enligt den här lagen beviljas kan den enskilde enligt 10 § begära att få en individuell plan upprättad i samråd med honom eller henne. Det är kommunens ansvar att samordna de insatser som anges i planen.

Första steget vid en ansökan om insatser enligt LSS är att utreda om personen kan innefattas inom någon av de tre personkategorierna. Här krävs läkarintyg och utredningar som kan styrka att personen tillhör någon av de angivna personkategorierna. I kategori 1 och 2 kan en diagnos avgöra att personen tillhör personkategorin men i kategori 3 är en diagnos inte avgörande. Här skall göras en bedömning av personens funktionsnivå om den över huvudtaget får ingå i personkategorin. Det räcker inte med att läkaren skriver ett intyg att en person exempelvis har en diagnos schizofreni. Funktionshindren skall vara varaktiga, stora och förorsaka betydande svårigheter i den dagliga livsföringen och därmed ett omfattande behov av service.

