

Bräcke personligt ombud

Bräcke
diakoni 



Erfarenhetsrapport 2022

Innehåll

Inledning.....	1
Berättelse 1: Lennart och det egna ansvaret	3
Arbetsförmedlingen	3
Socialtjänsten – ekonomiskt bistånd.....	6
Lennart och de mänskliga rättigheterna – var finns de?.....	11
Berättelse 2: Vad har du varit med om, Carina?	14
ACE-studien	15
Barn och ungdomspsykiatri, BUP	16
Förvaltningslagen 6§	17
Budget- och skuldrådgivningen.....	18
Flykten och Kivra	18
Specialistpsykiatri, primärvården och PTSD.....	20
Kriscentrum för kvinnor, KCK	21
Stödcentrum för brottsutsatta.....	21
Carina och de mänskliga rättigheterna – rätten till bästa möjliga hälsa.....	24
Sammanfattning och reflektioner	27

Inledning

Personligt ombud

Verksamheten Personligt ombud i Göteborg har i uppdrag från Socialstyrelsen, länsstyrelsen samt Göteborgs stad att stödja enskilda personer, från 18 år och uppåt, med omfattande psykiska funktionsnedsättningar till att få den vård och det stöd som de har behov av och rätt till enligt gällande lagstiftning.

Personligt ombuds uppgift är att hjälpa till att finna vägar i samhället och vårt arbetssätt präglas av att stärka personens egenmakt och delaktighet. Innehållet i varje enskild kontakt utgår från vad personen själv uttryckt att hen vill ha stöd med, således kallar vi dem vi har kontakt med för uppdragsgivare.



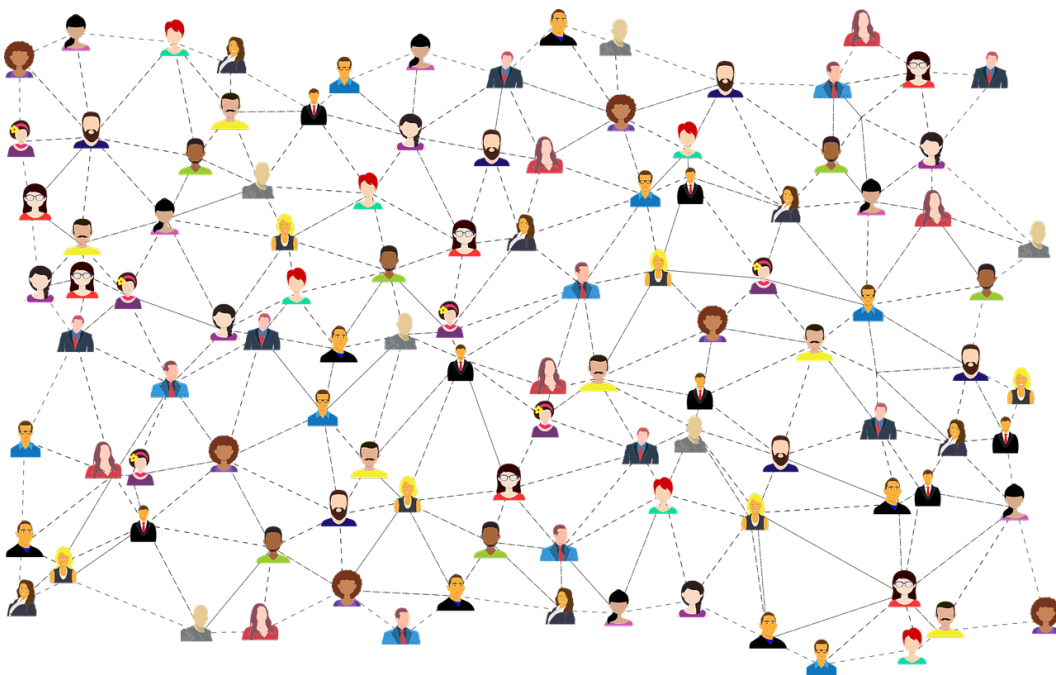
Erfarenhetsrapport 2022

Utöver att ge individstöd har Personligt ombud även i uppdrag att arbeta på en strukturell nivå. Det gör vi genom att dokumentera och framföra de brister som Personligt ombud, tillsammans med de personer vi stödjer, möter i välfärdssystemet. Det är ett systembristarbete som syftar till att kunna ge underlag till berörda verksamheters utvecklingsarbete.

Ett av många sätt som Personligt ombud lyfter systembrister på är genom vår erfarenhetsrapport. I år har vi valt att göra ett annorlunda upplägg i rapporten genom att skildra våra uppdragsgivares erfarenheter i form av två berättelser. Berättelserna är tagna ur verkligheten och illustrerar några av de livsöden personliga ombud får möta. De innehåller vissa av de systembrister som våra uppdragsgivare erfarit under 2022. Syftet är att ge läsaren en större förståelse och inblick i vilken komplexitet och vilka orsakssamband som kan dölja sig bakom en situation där en person har det svårt. Alla namn i berättelserna är fingerade.

Personligt ombud har valt att koppla berättelserna till mänskliga rättigheter eftersom vi vill synliggöra hur strukturell diskriminering kan te sig för vår målgrupp. Med denna koppling vill vi också belysa hur ett rättighetsbaserat arbetssätt kan göra stor skillnad för målgruppen.

Av naturliga skäl kommer Personligt ombud i kontakt med personer för vilka det brustit i välfärdssystemet. Därmed lämnas inte särskilt stort utrymme i rapporten till att ge goda exempel på bemötande och välfungerande samverkan, vilket ju också förekommer.



Berättelse 1: Lennart och det egna ansvaret

Det här året går inte alls som Lennart tänkt sig. Rynkan i pannan klamrar sig fast. Råttbrunt hår som i rekordtakt blir grått. Hög puls och stress. Men du kära läsare ska inte oroas dig, tryggt ska du vägledas genom året. Välkommen till Lennarts färd genom det egna ansvarets snåriga korridorer.

Blåsa på Nordhem, januari 2022

Januari månad. Det var då det började. Alltså inte bara året utan den här berättelsen. Lennart knegar. Och varje dag blåser han på Nordhemskliniken, allt gott med det. Han har druckit alkohol sedan han var fjorton år och livet har inte alltid gått som han tänkt sig. Alkohol är gott, han slappnar av, drömmer sig i väg. Att det dessutom är sättet han upprätthåller sina fåtaliga vänskapsrelationer gör det inte sämre. Men det har haft sina avigsidor. Andra vänskaper har fått stryka på foten, flickvänner likaså. *“Varför kommer du inte hem när du säger?” “Du bryr dig ju inte om mig”*. Ett jäkla tjat han visserligen med glädje klarar sig utan.

Nykter på jobbet, januari 2022

Lennart har aldrig druckit på jobbet, inte en dag. Han blev försenad och missade en blåsning nu i januari. Berättelsens startskott. Det kanske var mer än en gång, men va fan, på jobbet var han ju. Han hade blivit förbannad då en löneutbetalning strulat förra året. Inget klirr i kassan. En soptunna hade kastats ner, lite skrik. Chefen hade undrat över hans alkoholvanor och det är klart att han kunde blåsa om det gjorde chefen glad. Sedan tre år tillbaka har han en OSA-anställning, en offentligt skyddad anställning, på park- och naturförvaltningen i Delsjö-området. Ett fantastiskt arbete, plocka skräp, frakta bråte och klippa buskar!

Arbetsförmedlingens hemsida förklarar att en OSA-anställning exempelvis är: “ett skyddat arbete [...] för dig som har en kognitiv funktionsnedsättning eller nedsatt arbetsförmåga på grund av missbruks- eller beroendeproblem”.

Uppsagd från jobbet, februari 2022

På avslutssamtalet med chefen får han höra att *“samarbetet inte fungerar”* och att *“vi behöver personal som kan ta mer egna initiativ”*. Uppsägningen verkställs med hänvisning till de missade blåsningarna och såväl arbetslösheten som den ökade ångesten är ett faktum. Viljan att stänga in sig, inte riskera att avslöjas som oduglig. *Klarar jag inte ens av att plocka skräp?* Lennart ligger hemma och svettas under de gråblå lakanen i sin gamla Ikea-Sultan. Tankarna virvlar runt och han skriker till i sitt huvud: *Men säg vad fan jag ska göra då så ska ni få se på “egna initiativ”*.

Arbetsförmedlingen - inskrivning som arbetssökande, mars 2022

Åtta dagar efter uppsägningen, mestadels spenderade under täcket, kravlar Lennart sig fram ur dess skyddande hölje. Skafferiet har sinat. De senaste dagarna har kosthållningen gått från rostat bröd, smör och leverpastej till rostat bröd och smör. I uppsägningens kölvatten naggas självkänslan ytterligare i kanten. Men Lennart måste skriva in sig på arbetsförmedlingen. Sex dagars ersättning är redan förlorade. Han kraftsamlar och klickar på telefonknapparna, *“du har plats 72 i kön”*. Första

försöket bryts av oklar anledning redan efter fem minuter. Nytt försök, efter 40 minuter har Lennart plats 29. Tålmodet, en styrka i andra sammanhang, sätts på prov. Eller kanske självkänslan är ett mer korrekt ordval. *Vem kommer jag ens prata med?* Less på alla missförstånd, att misslyckas. Konfronteras med en okänd människas reaktioner. Telefonen klickas.

En person ska skriva in sig på arbetsförmedlingen på sin första arbetslösa dag för att ha rätt till a-kassa efter en uppsägning. De dagar personen inte är inskriven uteblir ersättningen. Om en person inte skriver in sig inom tre månader förlorar den sin sjukpenninggrundande inkomst (SGI).

Fram till 2018 var reglerna för att skydda sin SGI efter en sjukskrivning att individen skulle anmäla sig till arbetsförmedlingen första dagen. Likt dagens regler för a-kassa efter en uppsägning. Därefter ändrade Socialdepartementet tidsfristen från en dag till tjugofem med motiveringen att många misslyckades och då föll mellan stolarna. En kvalificerad gissning är att det i synnerhet gällde personer som i högre utsträckning var i behov av samhällets skyddsnet och extra stöd. En förändring Lennart säkerligen skulle tycka var bra om han vetat om att den skett. Men framför allt något han skulle önskat att a-kassan också ändrat reglerna till.

Arbetsförmedlingen – dag 14 som arbetslös, mars 2022

Vecka två som arbetslös innehåller något ljusare dagar, delvis utomhus men främst mentalt. Lennart beger sig mot arbetsförmedlingen, nöjt blipper han sitt gamla västtrafikkort på 3:ans vagn. Han vill inte vara som de gamla kompisar han brutit med tidigare i livet. Den sista lönen skvalpar ännu tryggt på kontot. På kontoret vid Järntorget är det dock stängt. En lapp på dörren hänvisar till Statens servicecenter i samma byggnad. Väl där finns det dock inga arbetsförmedlare. Frågorna om hur Lennarts framtida kontakt med arbetsförmedlingen kan komma att se ut får vänta. Osäkerheten får puttra vidare ett tag till. På servicecentret informerar en personal om att Lennart *“behöver logga in med bank-id på deras webbsida”* och där kan han smidigt skriva in sig. *“Det går fint att göra med din mobiltelefon”*. Okej, mumlar Lennart osäkert till svar och går ut för att samla kraft en stund. Men då han väl klickar in på mobilen kommer ångesten igen. *Hur använder jag bank-id för det här då?* Lennart vill helst av allt bara försvinna. Men lyckligtvis är det en bra dag, det är ju därför han väntat in den! Han skuffar tankarna på att ge upp åt sidan. Egentligen orkar han inte med människor, köer, väntan. Ovissheten! Men bättre med en människas ansikte än telefon i alla fall. Försynt ställer han sig åter i kön på det fulla servicekontoret.

Kivra, mars och april 2022, samt januari 2021 till mars 2022

Lennart får brev efter brev som går till Kivra. Perfekt kan man tänka. Problemet är att Lennart själv inte vet om det. För ett år sedan frågade en hjälpsam tjänsteperson på servicekontoret Järntorget om han inte skulle öppna ett konto. Varför inte, tänkte Lennart. Det kan ju inte skada. Men skada kommer det göra. Först Lennarts ekonomi och med den förvärrade psykiska besvär. Som ett brev på posten till följd av de sociala omständigheterna. Prioritera hyran! Macka till middag. *Ska jag tära mer på den redan sköra relationen till syrran och be om pengar?* Känslan av maktlöshet. Den svårdefinierade och diffusa ångesten till följd av hur komplicerat allt blivit i samhället. Svårigheten att manövrera i samhällets framsteg.

Kivra är en digital brevlåda som smidigt samlar alla dina brev på en webbadress. Är du en användare av Kivra går breven från arbetsförmedlingen dit. Ingen följdfråga ställs om hur du önskar ta emot din post vid en anmälan hos myndigheten utan systemet löser uppdateringen automatiskt.

Plan med arbetsförmedlingen, april 2022

Ett 010-nummer ringer fem veckor efter Lennarts bravader vid Järntorget. Förvarningen om samtalet finns på Kivra. Statistiken talar tydligt emot att han ska svara; en av fem. Men stjärnorna står rätt på himlen. "Ehh, ja hallå". Smack! Nio minuter tar samtalet. "Var arbetade du senast?", "Vad är det för arbete du är intresserad av?", "Utbildning?", "Tidigare arbeten?", "Något hinder att ta ett arbete?" Lennart svarar att han vill börja jobba direkt och gärna med något praktiskt. Någon fråga som avslöjar att han tidigare aldrig hittat ett arbete själv ställs inte. Efter ett liv med svårigheter har Lennart förvandlats till en självständig arbetssökande. Smånöjt ler Lennart åt sitt nyvunna förtroende. Det känns skönt att tänka på sig själv som kunnig och han hatar ju att prata om sina svårigheter. Att det senaste jobbet på den reguljära arbetsmarknaden var 1992 är som bortblåst. Även det slapp han svara på. Arbetssökandet ska ske självständigt genom att Lennart kontaktar arbetsgivare och lämnar in sitt cv. Mängden sökta arbeten bestäms till fyra stycken per månad. Ett något lägre antal än de sex till tjugo arbeten per månad de flesta nyinskrivna ska söka.

Vad som hände i samtalet med faktumet att Lennart just blivit uppsagd från en OSA-anställning för personer med funktionsnedsättning vet vi inte. Att han tidigare haft en kod för personer för funktionsnedsatta är inget som arbetsförmedlingen noterar i det här samtalet. Koden är något som annars möjliggör och förtydligar behovet av mer stöd på vägen mot arbete.



A-kassan – ”En olycka kommer sällan ensam”, april 2022

Måndag 5 april, tisdag 28 april. De nämnda datumen är alla prydligt daterade i Lennarts Kivra. Det är brev från avsändaren Kommunals a-kassa. Vi hittar formuleringar som: *”Du har inte betalat din medlemsavgift”* och *”Om du inte betalar medlemsavgiften kommer ditt medlemskap att avslutas”*. Lennart hade en lön på 17 500 kronor efter skatt vilket omvandlas till en a-kasseersättning på 14 500, 80 procent av beloppet. 200 kronor per månad betalar han för medlemsavgiften. Men pengarna är slut. De 14 dagars ersättning Lennart missade på grund av sin *”bryta-ihop-i-gammal-säng”*-rehab under mars månad gör sig påmind. Han måste ju prioritera hyran. Och *snart* ska han betala avgiften, lite sent kan ju inte vara så farligt. Varningarna om exakt hur farligt det är finns på Kivra. Likt hos arbetsförmedlingen går a-kassans brev dit automatiskt, han har ju ett konto.

Om en medlem i Kommunals a-kassa inte betalar sin medlemsavgift på en månad eller mer sänks ersättningen till att vara inom grundnivån. I dagsläget max 510 kronor per dag, runt hälften av vad Lennart får. Vad gäller införandet av de automatiska breven till Kivra är det sprunget ur ett styrelsebeslut fattat år 2020. Det är ett beslut Lennart i dagsläget högljutt skulle protestera mot. Efter ett antal öl hade hans omgivning tydligt blivit varse. Kunde en kompromiss vara att särskilt viktiga brev även ska skickas som fysiska brev?

Socialtjänsten – ekonomiskt bistånd, maj 2022

14 500 kronor förvandlas till 7 000 kronor i maj månad. Efter att hyran är betald finns 1 200 kronor kvar. Föreställningen om dagen Lennart trodde att han undkommit vid inskrivningen på arbetsförmedlingen ska åter bli en levande bild på hornhinnan. Kompletterande ekonomiskt bistånd. Faktumet att han redan lånat 500 kronor av sin syrra för att klara förra månaden tvingar honom. Han visste hur hennes mun skulle hårdna till och plana ut, den uppgivenhet som skulle landa i hennes blick. Den innan årsskiftet genomsnittliga och halvdana sömnen på sex timmar per natt är nere på fyra brokiga dito. Mängden tillfällen hans nattliga tankar letar sig till *”de egna initiativ”* han inte ansågs ta, såväl som andra bekymmer, är däremot fler. *Socbidrag*. Lennart smakar på ordet. Skam.

Socialtjänsten – ekonomiskt bistånd, handläggaren, maj 2022

Handläggaren, Natalja, frågar om allt från den sista tiden samt till tiden dessförinnan. Och tiden innan den tiden. Det är bara ett samtal på 15 minuter. Men när var det senast han pratade så länge och intimt med någon? Han sitter stelt på sin gamla trästol i lägenheten han är inneboende i sedan två år tillbaka. En äppelskrutt och smulor från ett bröd skymtar på en smutsig tallrik. Hennes röst knastrar i hans gamla telefon och Lennart har dessutom svårt att förstå hennes uttal. Men att Lennart missar något ord här och där är inte så viktigt. När Natalja frågar och lyssnar känns det lite som att han fått en kompis. Hon är trevlig, tydlig och dömer inte. Att beskriva Lennart som ordkarg är ingen överdrift. Men Natalja väntar in hans trevande tystnader tills svar kommer. *”Det låter som att du har haft ett tufft halvår”* kommenterar hon efter en stund. En strimma självrespekt glimtar till i hans dystra sinne. Förstådd! Innan samtalet avslutas informerar Natalja om de underlag socialtjänsten behöver ha in. Då han lämnat in dem kallar någon av handläggarna på hennes enhet honom till möte. Hon ska skicka en lista med posten som specificerar vilka handlingar. Pulsen sänks återigen. Från den skadligt höga till en, fortfarande skadlig, men mer normal puls. Bara ovissheten

över att kanske behöva träffa ytterligare en annan person vid nästa möte fortsätter lågmält gnaga i honom.

Socialtjänsten – ekonomiskt bistånd, brevet, maj 2022

Två dagar senare kommer listan från Natalja. I den fysiska brevlådan! Det är 15 olika handlingar Lennart ska samla in. *"Ekonomisk översikt från banken..."*, *"senaste självdeklarationen..."*, *lista över sökta arbeten..."*, *"aktuellt läkarintyg..."* Lennart läser inte klart listan. Han är ju inte sjuk ens, hur ska han kunna hämta ett sjukintyg! Att läkarintyg inte är ikryssat som något han behöver inhämta missar han. *Det är ju svårare att få socbidrag än att arbeta! Maktlösheten gror i bröstet. Hur kan hon tro att jag ska kunna få in det här? Kan jag inte få hjälp! Typiskt mig å schabbla bort igen. Eller kanske det går ändå.* Tankarna hoppar fram och tillbaka men lägger sig till sist som en filt av maktlöshet över honom. Någon fråga från den vänliga Natalja om Lennart kommer klara att samla in alla handlingar ställdes inte. Inte heller någon uppmaning att höra av sig vid problem.

"Det står på listan vad som ska in så du behöver inte memorera allt jag nämmt. Lämna bara in underlaget i receptionen här så blir du därefter kallad på en träff med mig eller någon av mina kollegor".



**Göteborgs
Stad**

SF Centrum

Du har varit i kontakt med Försörjningsstödsenheten på socialkontoret Majorna-Linné, för att ansöka om ekonomiskt bistånd.

Innan tid för besök bokas, vill vi ha din skriftliga ansökan tillsammans med de underlag som behövs för att påbörja en utredning. Om du har en medsökande, såsom maka, make, sambo eller partner, ska underlag även lämnas av denne. När dessa inkommit, kommer du/ni att kontaktas via brev och få en besökstid för fortsatt samtal och utredning.

Tillsammans med ifylld grundansökan, ska du/ni lämna följande underlag:

- Kopia på Id-handling
- Ifylld samtyckesblankett
- Kopia på beslut om uppehållstillstånd utifrån aktuella förhållanden.
- Om du är arbetslös, ska du lämna med handlingsplan och daganteckningar från Arbetsförmedlingen. Du kan få fram handlingsplanen via Mina sidor.
- Lista över sökta arbeten/aktivitetsrapport för de senaste 3 månaderna
- CV
- Anställningsavtal eller arbetsgivarintyg om du har avslutat din anställning.
- Lönespecifikation 3 månader bakåt.
- Intyg att du har sökt A-kassa eller Alfa kassa vid arbetslöshet.
- Beslut och utbetalningsspecifikation från den A-kassa eller Alfa kassa.
- Antagningsbevis för studier.
- Beslut och utbetalningsplan från CSN.
- Intyg om anmälan till SFI och närvarorapport från SFI.
- Aktuellt läkarintyg som styrker att du är sjukskriven - även om du inte är berättigad till någon ersättning från Försäkringskassan
- Beslut från Försäkringskassan om sjukpenning eller sjukersättning.

Var god vänd!

Erfarenhetsrapport 2022 – Personligt ombud, Bräcke diakoni

- Ekonomisk översikt från banken (en förteckning som visar samtliga konton samt eventuella fonder, aktier, lån och krediter). Gäller alla banker du/ni är kund hos och även eventuella barn i familjen.
- Kontoutdrag från banken på **samtliga** konton för 3 månader tillbaka, med saldo, insättningar och uttag. Detta gäller för alla konton som du har, även dem som du inte använder.
- Senaste självdeklarationen med **samtliga** 4 sidor, slutskattsedel eller inkomstuppgifter från Skatteverket.
- Fakturor och/eller kvitton tre månader tillbaka avseende t ex hyra, el, vatten, hemförsäkring, hemtjänst, fackföreningsavgift, barnomsorg, högkostnadskort för läkarbesök och medicin.
- Alla dina/era inkomster 3 månader tillbaka, tex. lön, a-kassa, sålda aktier/fonder
- Hyreskontrakt eller sammanställning av boendekostnader för villa eller bostadsrätt.
- Hyresavi.
- Inneboendeavtal eller andrahandsavtal.
- Övrigt

Lämna din/er ansökan tillsammans med underlagen till:

Försörjningsenheten Mottaget i socialkontorets reception, Första Långgatan 21 B

Du/ni kan också **skicka** ansökan med ovanstående kopierade underlag till:

SF Centrum
Försörjningsenheten Mottaget, Majorna-Linné
Box 5293
402 25 Göteborg

Målet är att du ska få en besökstid inom två veckor och ett beslut så snabbt som möjligt därefter. Det är därför viktigt att vi får de underlag som behövs för att beslut ska kunna fattas. Märk alltid handlingar du lämnar till oss med namn och personnummer.

Lämnas inte ansökan och begärda underlag in inom 3 veckor och du inte heller hör av dig, så behöver du kontakta mottaget på nytt vid eventuellt behov av försörjningsstöd/rådgivning.

Mottaget Försörjningsstödsenheten



Socialtjänsten år 2010 – minnesbilder

Minnena från förrförra gången Lennart hade ekonomiskt bistånd hänger kvar. Fyra olika handläggare på ett år. Bara en hann han träffa. En himla röra att samla ihop alla medicinkvitton och tandvårdskvitton. Trasig säng vars spiraler nötte in ett 10-tal små röda märken på ryggen varje natt och kvitto som sedan försvann när han äntligen beviljats och väl köpt ny säng. Han orkade inte ringa med frågor till en handläggare han knappt, eller aldrig, träffat. Ny stress varje månad då en okänd person skulle bedöma hans rätt till pengar. Kanske är den som när han hade "Draken" första soc-tillfället. Skratta ni åt öknamnet. Såväl hans vänner Jonny som Micke förstår exakt. Lennart lyckades aldrig slappna av och återhämtningen från depressionen tog evigheter. Han var stressad trots att kontakten med socialtjänsten och arbetsförmedlingen var hans "enda" ansvar. Eller kanske att överleva också. Trixa med pengar han knappt hade. Hantera den konstanta ekonomiska stressen.

Socialtjänstens frånvaro i Lennarts liv, maj – september 2022

Vad är en ekonomisk översikt egentligen? Skatteverket, arbetsförmedlingen. Mängden platser Lennart ska ordna dokument från tynger honom. Han vet att brevet med listan från soc ligger någonstans i den större traven papper och brev bredvid bokhyllan. Men han vill inte se den. *Jag har ju ingen skrivare heller.* Lennart tränger undan ångesten och isolerar sig. Han ger inte upp tanken på att han ska ordna papperen till socialtjänsten. Men tiden går. Veckor blir till månader och någon uppföljningstid eller något samtal från Natalja kommer inte. Lennart har säkert hittat ett arbete och det är individens ansvar att kontakta dem vid behov såklart. Han lever på de 1 200 kronorna efter hyran. Ett par gånger i veckan letar han pantburkar och vid slutet av varje månad lyckas han oftast låna några hundralappar av en bekant. Desperationen i rösten vid slutet av månaden ökar möjligheterna. Lennart går ner tio kilo. Ögonen sjunker in i huvudet. Människor som vill ha tillbaka sina hundralappar. På hemvägen efter en redig fylla på Västerhus i augusti blir Lennart misshandlad för första gången sedan tonåren.

Lennart och de mänskliga rättigheterna – var finns de?

Mänskliga rättigheter och framtagandet av olika rättighetsdokument är ett sätt att formulera vad som *inte får göras* mot någon människa och vad som *bör göras* för varje människa. Mänskliga rättigheter är med andra ord ett sätt att reglera förhållandet mellan individen och den politiska makten representerad av staten, kommunerna och regionerna. Ansvar för de mänskliga rättigheterna vilar således på *hela den offentliga sektorn*, och då ytterst regeringen, gentemot den enskilde.

Centralt för de mänskliga rättigheterna är att de är universella och alltså ska gälla *alla*, utan åtskillnad. Rättigheter innebär att någon annan har skyldigheter och de juridiska ramverken, som tydliggör vem som bär ansvaret, blir därför nödvändiga när man utgår från ett rättighetsperspektiv. Det blir också tydligt att det inte bara är de statliga verksamheterna som har skyldigheter utan även Västra Götalandsregionen och Göteborgs stad har en viktig roll för att Sverige ska kunna fullfölja sina åtaganden när det gäller de mänskliga rättigheterna.

Västra Götalandsregionen har tagit fram ett vägledande material som förtydligar hur alla verksamheter ska arbeta rättighetsbaserat som utgår från principerna om jämlikhet, delaktighet, ansvar och transparens¹. Här beskrivs hur det som utmärker ett rättighetsbaserat arbete är att det finns *rättighetsbärare*, som i det här fallet är våra uppdragsgivare, som utifrån de mänskliga rättigheterna ska få sina rättigheter tillgodosedda. För att göra detta möjligt finns *skyldighetsbärare* som i det här fallet är alla offentliga verksamheter inom Västra Götalandsregionen och Göteborgs stad, som är skyldiga att se till att alla berörda människors rättigheter värnas.

Då Sverige har undertecknat flera rättighetsdokument² och genom det förbundit sig att skydda, förverkliga och främja rättigheterna så är alla som arbetar inom det offentliga således skyldiga att följa de mänskliga rättigheterna i sitt dagliga arbete. Trots detta lyfter Personligt ombud år efter år att vi ser hur professionella brister när det gäller att skydda och förverkliga de grundläggande mänskliga rättigheterna i praktiken. Vi och våra uppdragsgivare, som Lennart, upplever att professionella, i sitt bemötande av personer med psykiska funktionsnedsättningar, brister i att göra dem delaktiga i frågor som rör deras situation och i att göra informationen som ges tillgänglig.

Vi ser hur de regelverk som utformas, på till exempel arbetsförmedlingen, inte har tagit hänsyn till Lennarts eller andra uppdragsgivares funktionsnedsättningar och myndigheternas tjänster är därför inte tillgängliga för många av dem vi möter. Konsekvensen för våra uppdragsgivare blir att de, i stället för att känna sig delaktiga och inkluderade i samhället, ofta känner sig exkluderade och

¹ <https://www.vgregion.se/regional-utveckling/verksamhetsomraden/manskliga-rattigheter/rattighetsbaserat-arbete/>

² [fns-konventioner-om-manskliga-rattigheter.pdf \(regeringen.se\)](https://www.regeringen.se/491315/publications/2017/01/fns-konventioner-om-manskliga-rattigheter.pdf)

diskriminerade vilket ytterligare försämrar deras psykiska hälsa och känsla av egenmakt.
mm

Personligt ombud har som en del av sitt uppdrag att synliggöra den strukturella diskriminering som målgruppen möter. Vi vet att diskriminering, nästan alltid, grundar sig i okunskap, fördomar och bristande resurser och att den många gånger är inbyggd och normaliserad i samhällets olika system.

I berättelsen om Lennart ser vi hur det kan drabba en person med psykiska funktionsnedsättningar när en så viktig myndighet som Arbetsförmedlingen organiserar på ett sätt som vi upplever väsentligt försämrat tillgängligheten.

Myndigheten var tidigare tillgänglig för Lennart genom att erbjuda honom direktkontakt med en handläggare som var insatt i just hans livssituation och problematik. Lennart kunde gå till ett fysiskt kontor och ställa frågor till en person han hade en relation till. Någon som förklarade på ett sätt att informationen blev tillgänglig för honom vilket också innebar att han blev delaktig i frågorna som rörde hans eget liv. Förhoppningsvis skulle det kunna minska *"den diffusa ångesten av hur komplicerat allt blivit i samhället"*. Idag hänvisas Lennart, som så många andra vi möter, till att "logga in med bank-id" och förväntningarna hos dagens myndigheter är, inte bara att du ska ha tillgång till bank-id, utan att du också ska förstå och vara kapabel till att använda detta på rätt sätt. Personligt ombud träffar många uppdragsgivare som varken har tillgång till eller kan använda sig av de digitala verktygen som krävs för att vara delaktig i dagens välfärdssystem. Det är inte de digitala verktygen i sig som skapar problem utan bristen på alternativa vägar att kommunicera och ha kontakt med myndigheter som till exempel Arbetsförmedlingen. Våra uppdragsgivare erbjuds idag få alternativa sätt att ta del av myndighetens utbud såsom personliga möten och många erfar att det är i svårt att få kontakt via telefon. Detta får svåra konsekvenser för en hel grupp i samhället som blir diskriminerade från att ta del av myndigheters utbud, på samma villkor som andra, på grund av de digitala system som inte är tillgängliga för dem.

Som arbetssökande med en funktionsnedsättning fick våra uppdragsgivare förut oftare en specifik kod på arbetsförmedlingen. I dagsläget upplever vi att kodningen, förutom att den ges mer restriktivt, även innebär mindre stöd. Vi ser att det gäller i arbetssökandet så väl som i ett senare skede på en arbetsplats. Alltjämt medan individen har lika stort stödbehov, eller på grund av ett mer komplicerat samhälle samt lägre grad av tillgänglighet – ett än större stödbehov. Våra uppdragsgivare når inte i en jämförbar situation med personer utan funktionsnedsättningar då



tillgängligheten brister på myndigheten vilket vi menar bryter mot Sveriges Diskrimineringslag³, FN:s konvention om de ekonomiska, sociala och kulturella rättigheterna⁴ och Funktionsrättskonventionen⁵.

Filten av maktlöshet som Lennart upplever i kontakten med Socialtjänsten, och då specifikt med enheten för ekonomiskt bistånd, är även det ett typiskt exempel på en problematik som många av våra uppdragsgivare stöter på. När Lennart får veta att han ska inkomma med alla olika underlag innan han ens kan få en tid för ett första möte med en försörjningsstödshandläggare så innebär det att Lennart, i dagsläget, inte förmår att ansöka om stödet då han inte klarar av kraven utan hjälp och stöd. Vi upplever att krav på omfattande underlag vid ansökan om ekonomiskt bistånd gör att många backar; det blir ett svåröverstigit hinder att på egen hand ta fram det som begärs. De funktionshinder som uppdragsgivare har fångas inte heller upp och erbjudanden om stöd för att inkomma med underlaget uteblir.

Personligt ombud ser att det skiljer sig i staden gällande vilken hjälp och stöd man får vid en ansökan om ekonomiskt bistånd. På ett socialkontor måste man inkomma med ansökningsblanketten och resterande handlingar innan man får en tid hemskickad efter samtal med mottagningsenheten medan i en annan kan man få en tid hemskickad direkt efter samtalet. Så fungerar det dessvärre inte i stadsdelen där Lennart bor och han har därför inte möjlighet att, på lika villkor som andra, ansöka om försörjningsstöd. Vi ser att det, även här, inte genomförs skäliga tillgänglighetsåtgärder av myndigheten för att Lennart ska komma i en jämförbar situation med personer utan denna funktionsnedsättning. Därför bryter det mot ovan nämnda rättighetsdokument och svensk diskrimineringslagstiftning. Detta sker trots att det i *Göteborgs stads program för full delaktighet för personer med funktionsnedsättning*⁶ beskrivs hur alla stadens verksamheter ska bemöta personer med funktionsnedsättning normmedvetet och med individens behov i centrum.

³ [Diskrimineringslag \(2008:567\) Svensk författningssamling 2008:2008:567 t.o.m. SFS 2022:848 - Riksdagen](#)

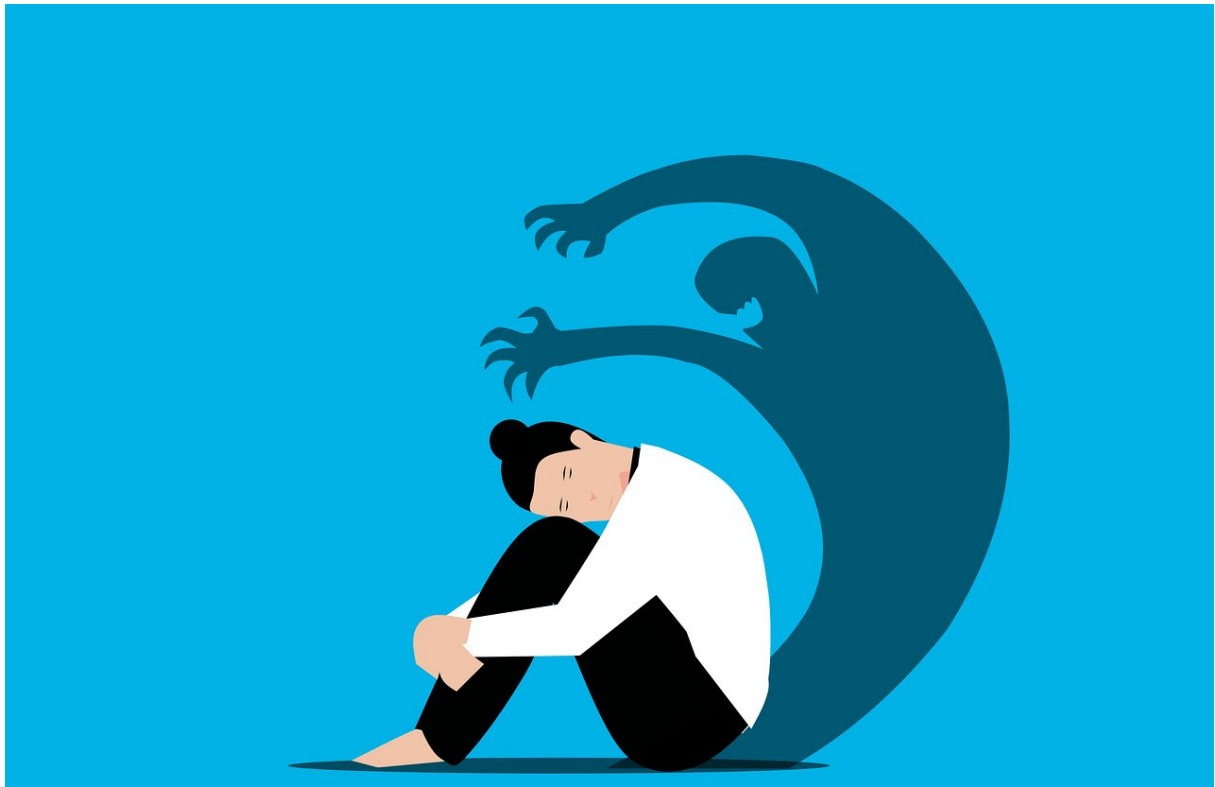
⁴ [fns-konventioner-om-manskliga-rattigheter.pdf \(regeringen.se\)](#)

⁵ [konvention-om-rattigheter-for-personer-med-funktionsnedsattning.pdf \(regeringen.se\)](#)

⁶ <https://goteborg.se/wps/wcm/connect/84d6a12c-d456-49db-9f12-ee190dd01e39/G%C3%B6teborgs+Stads+program+f%C3%B6r+full+delaktighet+f%C3%B6r+personer+med+funktionsneds%C3%A4ttning+2021+-+2026+.pdf?MOD=AJPERES>

Berättelse 2: Vad har du varit med om, Carina?

En blek decembersol visar sig för en stund, den står lågt på himlen men lyckas ändå tränga sig in genom de smutsiga fönsterrutorna. På en spårvagn sitter Carina. Hennes hjärta bultar, pulsen är hög och det är tungt att andas. Hon är på väg till mig för att berätta om sitt liv. För några år sedan fick hon diagnosen komplex PTSD (posttraumatiskt stressyndrom) och sakta, sakta har diagnosen gjort det möjligt för henne att förstå hur hennes liv och hälsa har påverkats av det hon var med om som barn. Svår värk, astma, kol, extrem känslighet för stress med omfattande kognitiva funktionsnedsättningar som följd, är en del av de symtom på PTSD som Carina har att leva med. Och hon är inte ensam om detta.



Hon är nu på väg till mig, men också tillbaka, till livet som det har varit. Det krävs mod att göra detta. Att öppna dörrar till rum där minnen av smärtsamma händelser bor är fortfarande ansträngande, ibland plågsamt, och väcker starka känslor. Men Carina vill. Hon är bestämd. Hon äger en beslutsamhet och har en stark livskraft som hjälpt henne framåt många gånger genom livet, som ofta varit mycket svårt. Generös och hjälpsam mot andra, enormt plikttrogen, har hon utvecklat sin förmåga att balansera sorgen – *”men det är alltså en kamp att utköpa dagligen”*.

Mitt hjärta bultar också. Jag känner ett ansvar. Jag vill göra hennes berättelse rättvisa. Berättad genom mig, blir det också min berättelse. Och många andras, som delar Carinas erfarenheter. I mitt

arbete som personligt ombud har jag mött många som bär på barndomstrauman. Många lever till exempel med minnen av att ha blivit slagna som små, av en förälder som missbrukar, eller inga rena kläder, för små skor, inte tillräckligt med mat på bordet. Sådana barndomsupplevelser ökar risken för sjukdomar i vuxen ålder. Steven Lucas, verksam vid Uppsala universitet, berättar att orsaken är toxisk stress, det vill säga en överdriven och långvarig aktivering av kroppens stress-svar-system. Det är som att nervsystemet hos barn med svåra upplevelser mer eller mindre ständigt badar i stresshormoner – och stresshormoner påverkar bland annat hjärtkärlsystemet och immunförsvaret.⁷

“Utsatthet under barndomen är ett av våra största folkhälsoproblem” säger barnläkaren Steven Lucas, som forskar om hur barndomsupplevelser kan påverka människor senare i livet.

ACE-studien

Fredagen den 24 maj 2013 föreläste Professor Vincent Felitti, University of California, i Malmstenssalen på Handelshögskolan i Göteborg, om den studie han genomförde mellan 1995–97 tillsammans med flera forskarkollegor, den så kallade ACE-studien (Adverse Childhood Experiences). För att förstå hur negativa barndomsupplevelser kan påverka hälsan i vuxen ålder hade de tagit fram en enkät med frågor om övergrepp och dysfunktion i familjen som besvarades av 17 421 personer. Det visade sig att nästan 70 procent av deltagarna hade haft en eller flera svåra barndomsupplevelser, nästan 90 procent av dessa hade haft två eller flera. *“Den förmodligen viktigaste folkhälsostudien som du aldrig har hört talas om”* – så har den kallats, ACE-studien. Den visade en tydlig koppling mellan svåra barndomsupplevelser och psykisk ohälsa – allt från mild ångest eller depression till mer allvarliga tillstånd och personlighetsstörningar. Men också en koppling till fysisk ohälsa, bland annat kärleksjukdom, cancer, diabetes och svår övervikt.⁸

Det Vincent Felitti berättade om har jag burit med mig sedan dess. De flesta av dem som vi, personliga ombud, möter i vårt arbete bär på sammansatta, omfattande svårigheter. I ett samhälle där myndigheter är organiserade i stuprör är det svårt att få plats med det som är komplext. Vart ska man vända sig när allt hänger ihop, och myndigheten bara vill se en fråga i taget? Carinas berättelse om sitt liv rymmer mycket av det som Vincent Felitti beskrev som riskfaktorer för psykisk och fysisk ohälsa och som bland andra svenska forskare har fortsatt att undersöka; föräldrarnas psykiska ohälsa och missbruk, syskons död och den sorg det innebar, mobbing i skolan, fattigdom, omsorgsbrist – inte bara föräldrarnas, även skolans brist att uppmärksamma hur lilla Carina hade det. Hennes tidiga liv rymde också föräldrarnas skilsmässa, utsatthet för våld och en äldre mans övergrepp, som ledde till att hon som 11-åring blev gravid. Det var det dock ingen som visste någonting om, inte heller Carina, för vad var det egentligen hon hade varit med om? Dagar, veckor, månader gick och först när Carina, fortfarande bara 11 år, på egen hand gick till

⁷ https://www.forskning.se/2022/11/17/barndomsupplevelser-sjukdomar-overvikt?utm_source=Ungapped&utm_medium=Newsletter&utm_campaign=20221118

⁸ https://www.forskning.se/2022/11/17/barndomsupplevelser-sjukdomar-overvikt?utm_source=Ungapped&utm_medium=Newsletter&utm_campaign=20221118

socialkontoret och sa "Nu får ni hjälpa mig..." reagerade samhället. Plötsligt befann sig Carina på BUP.

Barn och ungdomspsykiatri, BUP

Idag, 2022, är köerna till BUP långa och klagomålen många till patientnämnderna och Inspektionen för vård och omsorg, IVO.⁹ Klagomålen handlar bland annat om att samordningen i vården är bristfällig, att väntetiderna är långa och att kommunikationen är dålig.¹⁰



Kommunikationen brast även då Carina befann sig på BUP, i rummet med galler för fönstren, då de vuxna pratade över hennes huvud om saker hon inte förstod. Hon skulle opereras, men vad var en abort? Skulle de operera bort allt? Längre trodde hon att hon inte skulle kunna få några barn. Det enda hon visste var att allt var hennes fel. Hon minns hur de vuxna pratade om föräldrarnas semesterresa, som inte blev av på grund av det som hänt.

⁹ <https://www.svt.se/nyheter/lokalt/vasternorrland/ivo-s-analys-langa-vantetider-hos-bup-far-allvarliga-konsekvenser-vardagen-bli-svar-att-hantera>

¹⁰ <https://www.svt.se/nyheter/lokalt/vast/nastan-en-av-tio-far-tid-for-utredning-inom-forstarkta-vardgarantin-pa-sodra-alvsborgs-sjukhus>

”Allt som inträffade under några månader det året då jag var 11 år, kom att påverka resten av mitt liv. Jag minns hur jag tappade all tillit till andra människor, till samhället i stort, jag förstod att jag var ensam. Det har fortsatt att påverka mitt förtroende för myndigheter och vad jag har förväntat mig för stöd därifrån.”

Verksamheten med Personligt ombud vänder sig till personer som är över 18 år och då hör man inte längre till BUP:s målgrupp. Det förekommer dock att personer vi träffar är föräldrar och att deras barn har det svårt. Det händer att deras svårigheter behöver utredas, att de behöver vård och behandling. Många berättar om hur de får kämpa för att bli hörda, för att deras barn ska få det stöd i skolan som föräldern menar att de behöver. IVO skriver att *”...utan stöd riskerar barnen att bli ”hemmasittare”... vilket kan få långtgående konsekvenser för deras framtid”*.

Carina födde trots allt två barn. Det yngsta barnet föddes med en svår sjukdom som kom att föra med sig stora kostnader. Carina fick svårt att sköta sitt arbete, hon levde ensam med sina barn och slet för att få ihop tillvaron tills det en dag inte höll längre. Osäkerheten kring hur det skulle gå ihop ekonomiskt ledde till en stor oro för att förlora sitt hem, inte kunna köpa mat och ge barnen vad de behövde.

”Hur ska en utsatt människa kunna veta vilken hjälp som finns att få? Hur får en ung människa alls lära sig om det ekonomiska livet, hur sköter man en ekonomi? Det var nödvändigt att lusläsa innehållsförteckningar, samtidigt var jag knappt läskunnig under stress, och det var dyrt med specialkost.”

Förvaltningslagen 6§

Trots många och långvariga sjukvårdskontakter och lika många kontakter med Försäkringskassan, var det ingen som såg helheten då Carina behövde sjukskriva sig. Ingen som ställde frågor kring hur hon hade det och därför ingen som fångade upp Carinas och hennes familjs behov av stöd. Först när Carina utmattad bröt samman uppmärksammade sjukvården och Försäkringskassan det ohållbara och började samverka. Skulderna hade dock redan hunnit bli ett faktum.

Fortfarande brister myndigheter, eller till och med olika enheter inom samma myndighet, i samverkan. Vid varje gräns uppstår en risk. Vad spelar det då för roll att det i Förvaltningslagen 6§ står att *”en myndighet ska se till att kontakterna med enskilda blir smidiga och enkla,”* att *”myndigheten ska lämna den enskilde sådan hjälp att han eller hon kan ta till vara sina intressen.”* Att *”hjälpen ska ges i den utsträckning som är lämplig med hänsyn till frågans art, den enskildes behov av hjälp och myndighetens verksamhet”*. Att *”hjälpen ska ges utan onödigt dröjsmål.”* Vad innebär myndigheters ansvar i praktiken, att *”vara tillgängliga för kontakter.”* Och hur kan en människa som till exempel ansöker om sjukpenning, boendestöd eller ekonomiskt bistånd märka, att en myndighet *”inom sitt verksamhetsområde ska samverka med andra myndigheter”*, när det ställs omfattande krav på underlag vid varje ansökan?

Trots en uttalad strävan att tillit ska prägla myndigheters verksamhet, inom och mellan offentliga organisationer, möter vi ofta en verklighet som ser annorlunda ut. Sekretesslagstiftningen kan anges som ett hinder för kommunikation med andra. Naturligtvis är det viktigt att inte bryta sekretess, men hinder för samverkan och kommunikation kan ofta undanröjas genom ett enkelt samtycke, om personen bara får frågan.



Föreställ dig, att år efter år leva i en tillvaro med en ekonomi som knappt går ihop, eller nej, det gjorde den faktiskt inte alls. Inte för att Carina var lat, eller bekväm, inte för att det var enklast att gå till socialtjänsten och leva på bidrag, den uppfattningen framförs ju då och då om människor som har svårt att försörja sig själva, utan för att resurserna från början var så begränsade, både de ekonomiska och mänskliga, samtidigt som svårigheterna var så stora.

“All kraft gick åt att se till att barnen hade det bra och att själv överleva.”

Budget- och skuldrådgivningen

När livet har lärt dig att det inte finns någon hjälp att få, då är det svårt att fråga efter den. Men om man, som Carina, sätter ett stort värde på att göra rätt för sig och det krävs att man ber om hjälp för att kunna det, då får man pröva. Många har erfarenhet av att kommunens budget- och skuldrådgivning är ett bra ställe att gå till. Lättillgängliga, icke-dömande tar de emot och gör det möjligt för den skuldyngda att sluta skämmas. Fantastiska saker kan hända där; människor kan resa sig och gå därifrån med självrespekten återupprättad.

I ACE-studien har forskarna sett att det är vanligt att kvinnor som har negativa barndomsupplevelser också har en partner som har liknande erfarenheter, säger Per Kristiansson, allmänläkare och forskare inom folkhälso- och vårdvetenskap vid Uppsala universitet. Carinas relation med Staffan är ett exempel på det.

Flykten och Kivra

Tillsammans med sina barn flyttade Carina ut på landet, in i skogen, till det hus där Staffan redan bodde. Relationen kom snart att präglas av Staffans alkoholmissbruk. För att kunna ta hand om sitt sjuka barn, hade Carina tvingats sluta arbeta några år tidigare. Detta raserade inte bara hennes ekonomi, hon förlorade även den gemenskap som en arbetsplats kan erbjuda. Utan annat socialt

sammanhang blev Carina helt isolerad i sin nya situation och efterhand helt beroende av den man som utsatte henne för våld.

”Staffan utövade sin makt och jag betalade med min kropp.”

Under tolv år utsattes Carina för våld: fysiskt, psykiskt, ekonomiskt och inte minst genom hot om våld. Flera gånger försökte hon ta sig därifrån. Flera gånger såg hon ingen annan utväg än att försöka ta sitt liv. Carinas långvariga kontakt på en psykiatrisk mottagning, som tidigare inte reagerat på våldet i relationen hon levde i utan fortsatt behandlingen med lugnande läkemedel, ställde en dag ett krav; ring till Personligt ombud, annars gör vi en polisanmälan.

Med stöd av Personligt ombud och kommunens socialtjänst planerade och genomförde Carina sin flykt i hemlighet. Hennes barn hade nu hunnit flytta hemifrån och hon kunde fokusera på sitt eget liv. Under flera år levde hon sedan med skyddade personuppgifter, på en plats där hon tidigare bott och kände sig hemma. För att underlätta att hålla ordning på myndighetspost och brev från banker och försäkringsbolag skapade Carina ett konto hos Kivra, så som varannan svensk har gjort de senaste åren. Digital post gör livet lite enklare, säger reklamen. Så bra! Allt samlat på ett ställe, så underbart, att slippa hålla reda på en massa papper!

Några år efter flykten till en tryggare tillvaro utsattes Carina för ett grovt våldsbrott i sitt hem. Vid samma tid avled en person som följt Carina genom svåra perioder i livet och som stått henne nära. Det var kris. Tillvaron skakade och den ständiga rädslan och otryggheten skapade en enorm stress. Under stress var det svårt att tänka klart; Carinas kognitiva förmåga var nedsatt, emellanåt hade hon svårt att höra, läsa och förstå information. Den lättnad hon tidigare känt inför att slippa hålla reda på alla papper förbyttes i en känsla av att inte ha kontroll. Det skulle kännas bättre att få hem brev på papper i stället, så Carina tog bort Kivra-appen som hon installerat i sin mobil. Vad Carina inte tänkte på då, var att avsluta själva kontot. Det Carina gjorde i sin strävan att ta kontroll över sitt liv och sin ekonomi, skulle komma att få precis motsatt effekt. Inget ont om Kivra! Det är en utmärkt funktion, förutsatt att du har tillgång till digitala ”hjälpmedel”, som dator eller smartphone och kan legitimera dig digitalt. Och att du har kognitiv förmåga att hantera allt vad det innebär, till exempel att inse att en digital brevlåda finns kvar även om du själv inte ser den längre.

Som kompensation för den skada och det lidande Carina utsatts för, och för det polisen beslagtagit för sin utredning, fick hon ersättning från sitt försäkringsbolag. Detta räknas som inkomst och den som på grund av låg inkomst får bostadstillägg, är skyldig att anmäla alla förändringar. Ersättningen för skadan kan då göra att rätten till bostadstillägg försvinner. Det ska man tänka på, även när tillvaron rämnar. När det så småningom kom till Försäkringskassans kännedom att Carina haft en högre ”inkomst” än vad hon tidigare uppgivit, krävde Försäkringskassan tillbaka det bostadstillägg som betalats ut. Det kravet framfördes digitalt, i ett brev som fanns att läsa i Kivra. En dag några år senare kom det ett riktigt brev från Försäkringskassan. Där skrev de att Carinas skuld gått till Kronofogden. Att ekonomiska problem och psykisk ohälsa hänger ihop, det har ACE-studien visat. DN skriver i en artikel som publicerades den 14/12 2022:

”När problemen blir så stora att de leder till obetalda skulder hos Kronofogden mer än fördubblas risken för självmord, visar svensk forskning.”

Med erfarenheten av att det går att få hjälp av budget- och skuldrådgivningen, vände sig Carina dit igen och fick hjälp att ansöka om skuldsanering. Under tre år har Carina återigen levt på existensminimum och ska göra så i två år till.

Bland alla svåra upplevelser som Carina fått utstå genom livet, finns det också sådant som givit henne styrka. Hon berättar om föräldrarnas kärlek, om mamman som lärde henne handarbete, om pappan som slutade dricka. En praktikplats, som blev en lönebidragsanställning, på ett föräldrakooperativt daghem där hon arbetade i flera år blev en vändpunkt i 16-åriga Carinas liv. Omtyckt av både barn och föräldrar uppmuntrades Carina, som knappt kunde läsa eller skriva, att läsa bilderböcker med de minsta barnen och sedan kapitelböcker med de äldre. Dagisföräldrarnas tillit och uppskattning har haft en livsavgörande betydelse för Carina.

”De såg mig och brydde sig om mig.”

Specialistpsykiatrin, primärvården och PTSD

År 1976, då så många avgörande händelser inträffade i Carinas liv, fick hon för första gången kontakt med BUP. Som ung vuxen sökte hon sedan stöd hos socialtjänsten och inom psykiatrin, där hon fick diagnoser som ångest och depression. Kontakten med psykiatrin kom att vara genom flera decennier, utan att Carina egentligen blev hjälpt av den. Huvudsakligen erbjöds hon behandling med läkemedel, som hon kom att bli beroende av. Bensodiazepiner dövade ångest och smärta, stödsamtal gav möjlighet att ”prata av sig”, men ingen frågade ”vad har du varit med om?”, inga reaktioner kom på det våld hon utsattes för och som blev alltmer normaliserat.

I dag ska patienter inom den specialiserade psykiatrin erbjudas evidensbaserad behandling för sina besvär, under en begränsad tid. I bästa fall blir behandlingen verksam. Oavsett resultat, när tillgänglig behandling avslutats, får patienterna sedan vända sig till primärvården. De breda samtal som är möjliga hos Personligt ombud, som ibland handlar om en specifik fråga, ofta om det som är mer svårfångat och komplext, gör det möjligt att formulera sig om sådant som aldrig tidigare uttalats. Den kontinuitet som Personligt ombud i högre grad än andra kan erbjuda bidrar till detta.

För Carina började det med hjälp med den konkreta flykten, stödet i kontakten med socialtjänsten, via ansökan om boendestöd, budget- och skuldrådgivning, kontakt med arbetsförmedling och Försäkringskassan och så vidare. Genom hela vår kontakt som, med avbrott, varat i tolv år har vi återvänt till ett samtal som handlat om att det går att förstå hur allt hänger ihop. Detta samtal gjorde det till slut möjligt att vända sig till primärvården med en önskan om att få hjälp. Under lång tid försökte Carina med stöd av Personligt ombud och sin primärvårdsläkare, som skickade remisser till flera vårdgivare, få behandling för de trauman hon börjat förstå att hon bar på.

Flera remisser avvisades ändå. Till slut erbjöds hon tid för en utredning på den psykiatriska mottagning där hon tidigare gått. Men trots att Carina aldrig erbjudits behandling för trauma,

avvisades hon även från denna mottagning med hänvisning till att *”inget nytt tillkommit”*. Att Carinas primärvårdsläkare givit henne diagnosen komplex PTSD, att Carina själv på ett nytt sätt reflekterade över samband mellan fysisk och psykisk smärta gavs ingen betydelse. Förvisso ger hälso- och sjukvårdslagen inte patienter rätt till behandling, läkaren har rätten att bedöma behovet, men däremot reglerar patientlagen rätten att förstå de bedömningar som görs och hur läkaren fattat beslut om behandling. Någon förklaring, utöver att *”det inte tillkommit något nytt”*, som gjorde avvisandet möjligt att förstå fick inte Carina.

Kriscentrum för kvinnor, KCK

Hit fick Carina i alla fall komma. På KCK:s samtalsmottagning började en resa att närma sig att sätta ord på vad hon faktiskt varit med om i relationen med Staffan. Att titta på allt med andra glasögon rubbar ens världsbild. Att ta till sig att *”jag är en person som blivit utsatt”*, att våld inte är normalt, är omvälvande. Kriscentrum för kvinnors samtalsmottagning är ju dock egentligen inte platsen för en traumabehandling, det är vårdens ansvar, så efter en tid avslutades kontakten.¹¹

Stödcentrum för brottsutsatta

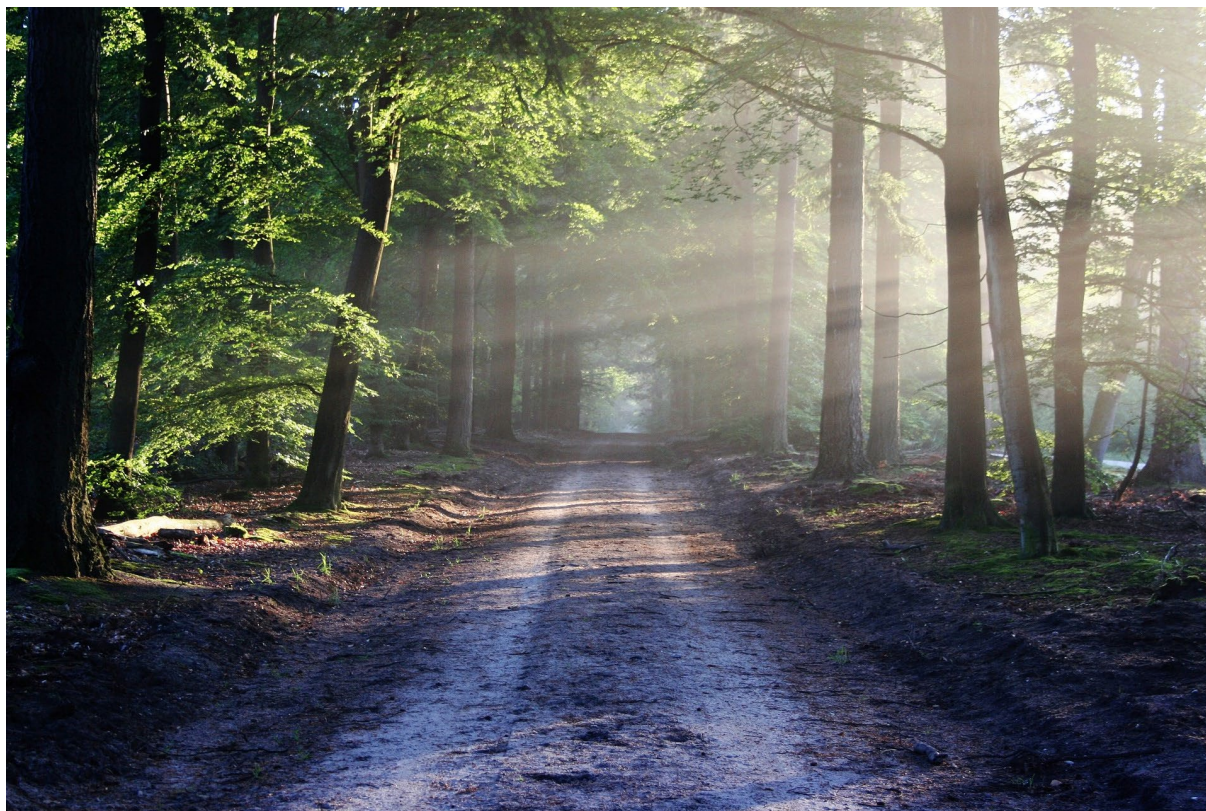
Vad gör man då, när man sökt överallt och mest mötts av motstånd? Hur många gånger ska en människa behöva upprepa sin historia för olika professioner, hela tiden medveten om risken att bli avvisad? Har en människa varit utsatt för våld, har hon också varit utsatt för brott. Till slut blev det den insikt som 2022 ledde Personligt ombud och Carina till det som skulle få en avgörande betydelse och en möjlighet att skapa begriplighet och sammanhang i hennes livsberättelse. Stödcentrum för brottsutsatta.

Liksom i mötet med Personligt ombud är det den egna berättelsen som räknas när man kommer till Stödcentrum för brottsutsatta. Lidandet, besvären och svårigheterna behöver inte bekräftas av någon annan, inga remisser krävs. Man behöver naturligtvis känna igen sig i målgruppen och hos Stödcentrum för brottsutsatta handlar det om att ha varit utsatt för brott, bevittnat ett brott eller att vara närstående till någon som utsatts.¹²

Inte heller Stödcentrum för brottsutsatta arbetar med vård och behandling, det är alltjämt vårdens ansvar. Men att bli mottagen med ett ja! på frågan om det finns hjälp att få, att få möta någon som lyssnar och ställer hjälpsamma frågor, gjorde att Carina kunde skapa en helhet av alla upplevelser som hon tidigare inte satt i samband med varandra. Att få med sig en tidslinje hem, där betydelsefulla händelser och erfarenheter uppmärksammats, delats med någon i en berättelse och dokumenterats, som är möjlig att återvända till, har gjort livets olika vändningar begripliga och möjliga att fortsätta leva med.

¹¹ [https://mellanarkiv-offentlig.vgregion.se/alfresco/s/archive/stream/public/v1/source/available/SOFIA/HS9766-305841775-238/SURROGATE/Posttraumatiskt%20stressyndrom-PTSD%20\(vuxna\).pdf](https://mellanarkiv-offentlig.vgregion.se/alfresco/s/archive/stream/public/v1/source/available/SOFIA/HS9766-305841775-238/SURROGATE/Posttraumatiskt%20stressyndrom-PTSD%20(vuxna).pdf)

¹² <https://goteborg.se/wps/portal/start/social--och-familjefragor/missbruk-vald-och-brott/vald-och-hot/stodcentrum-for-brottsutsatta>



Att få hjälp med att externalisera och göra det vi bär på synligt, utanför oss själva, är ofta hjälpsamt. Det skulle fler än Carina ha nytta av. Tyvärr lyser såväl tidslinjer, whiteboard-tavlor och andra illustrationer med sin frånvaro i många av rummen på de psykiatriska mottagningarna i Göteborg.

Fortfarande händer det att Carina drabbas av svår stress.

"När stressen kommer i dag... Det är ångestladdat. Smärta i armar och axlar, svårt att andas, svårt att tänka, minnet påverkas, jag tappar närminnet, behöver skriva ner vad som ska hända under en dag, även vardagliga ting. Jag har utretts för flera somatiska besvär: reumatism, tarmarna, sköldkörteln, i perioder har allt fokus varit på psyket, i andra perioder har det varit nödvändigt att utreda de somatiska besvären. Att kunna koppla ihop allt, att kunna förstå att allt hänger ihop gör det lättare att behandla sig själv. Att förstå att även roliga saker kan vara tröttsamma, kroppen säger ifrån och jag behöver sova, det känns ok. Men inte rättvist, det är illa nog med att behöva dras med minnet av 'händelserna'."

Men när Carina berättar, får hon också syn på förändringar hon gått igenom. Det kan vara hjälpsamt att lägga märke till skillnader:

”I dag är det lätt att öppna brev som kommit till Kivra! Och dagisföräldrarnas betyg som var fyllt med kärlek! Arbetsförmedlingen hade aldrig sett något liknande! De skrev att jag såg barnen, visade kärlek till barnen och hade empati. Det var fantastiskt, det bär jag fortfarande med mig i mitt hjärta.”

Carina och de mänskliga rättigheterna – rätten till bästa möjliga hälsa

Personligt ombud träffar många personer med Carinas erfarenheter och trauman som har kämpat för att få rätt vård och stöd under många år. För många av våra uppdragsgivare kan mötet med den psykiatriska vården, under vissa omständigheter, vara en upplevelse av inskränkt egenmakt, tvång, bristande delaktighet, bristande tillgänglighet och svårbegripliga regelverk. Detta gäller inte minst personer som Carina, som tidigt utsatts för trauma och våld, vilket i sin tur kan väcka svåra minnen som leder till ytterligare försämring av den psykiska hälsan. Ett människorättsbaserat arbetssätt inom psykiatrin skulle innebära att rätten till ett värdigt bemötande, respekt för den enskildes integritet, delaktighet och likabehandling skulle främjas. Studier, som till exempel Västra Götalandsregionens projekt *”Att komma till sin rätt – egenmaktsbaserad psykiatri”* visar att ett människorättsbaserat arbetssätt kan bidra till att säkra rättighetsbärares delaktighet i sin egen psykiatriska vård.¹³

En rättighet som Sverige ska respektera och förverkliga är *Rätten för var och en att åtnjuta bästa möjliga fysiska och psykiska hälsa utan diskriminering*¹⁴ som innebär att personer med funktionsnedsättning har rätt till bästa möjliga hälsa på lika villkor som andra. Rättigheten omfattar fysiska, psykiska och sociala dimensioner, inklusive informationstillgänglighet vilket innebär tillgång till information anpassad för olika individers och gruppers olika förutsättningar. Rätten förutsätter också, enligt WHO, att varje patient är väl informerad och görs delaktig i besluten om vård¹⁵ och enligt statens medicinsk-etiska råd innebär detta att patienten har förstått vårdalternativens innebörd samt är fri att välja.¹⁶ Detta skulle då förutsätta att informationen är utformad på ett språk och i en form som varje individ kan förstå i de olika stadierna av vårdprocessen.

Här ser vi att det brister, inte bara i fallet med Carina utan för många av våra uppdragsgivare som söker upp Personligt ombud för att få hjälp i sin kontakt med vården och framför allt för att få hjälp att förstå olika beslut som tas angående deras vård. Personligt ombud träffar regelbundet uppdragsgivare som inte förstår de beslut som har tagits angående deras tidigare och framtida vård både inom primärvården och psykiatrin. Uppdragsgivare berättar att de har blivit utskrivna från psykiatrin utan att förstå anledningen till detta eller var de ska få sin framtida vård. En del får veta att de är färdigbehandlade utan att de får information om vad detta innebär. Andra får diagnoser borttagna eller ges nya diagnoser utan att de får information, som de förstår och kan ta till sig, om vad detta innebär.

¹³ [Slutrapport Följeforskning fullversion \(vgregion.se\)](#)

¹⁴ [konvention-om-rattigheter-for-personer-med-funktionsnedsattning.pdf \(regeringen.se\)](#)

¹⁵ [World Health Organization. Mental health action plan 2013–2020 \[citerat 5 apr 2019\].
https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/89966/9789241506021_eng.pdf?sequence=1](#)

¹⁶ [Statens medicinsk-etiska råd \(Smer\). Informerat samtycke \[citerat 2019-02-19\].
http://www.smer.se/etik/informerat-samtycke/](#)

Många som vi träffar upplever att de hamnar mellan stolarna då de har blivit färdigbehandlade och utskrivna från psykiatri och vårdcentralen där de är listade meddelar att de inte har resurser för den behandling som behövs. Uppdragsgivare som Carina får veta att de anses vara "för sjuka" eller att de har en "alltför komplex problematik" för de resurser som finns tillgängliga inom primärvården. I Carinas fall får hon bara veta att "inget nytt har tillkommit" i remissvaret från psykiatri.



Detta trots att hon själv, genom ett respektfullt bemötande från vårdcentralen, har fått en förståelse för sin egen livsberättelse och kan börja sätta ord på vad hon har varit med om. Primärvården har även, efter alla dessa år, diagnostiserat Carinas problematik som komplex PTSD vilket ger Carina en ytterligare ökad förståelse för sina symptom.

Carinas upplevelse är att hennes symptom, i form av till exempel en svår smärtproblematik, svårigheter att andas och utmattningen tidigare inte tagits emot inom den psykiatriska vården. Carina har aldrig tidigare fått utrett eller förklarat för sig hur de fysiska symtomen är kopplade till hennes stresspåslag och tidigare trauman i livet. När hon nu, efter alla dessa år, har fått information som hon kan ta till sig så har symptomen mildrats och vissa har även försvunnit helt. Carina upplever att hon äntligen blir lyssnad på och får hjälp att begripa att symptomen finns där av en anledning och att de berättar något som går att begripa i samtalen med primärvården och Stödcentrum för brottsutsatta med stöd från Personligt ombud.

Vi möter ofta personer som kommunicerar sina känslor av ett inre lidande genom kroppen och vi ser att det ofta är en utmaning för vården att bemöta detta. Samtidigt ser vi hur det verkligen kan hjälpa uppdragsgivare som Carina när det finns kunskap och kompetens gällande hur psykisk ohälsa och minnen av tidigare trauman kan ta sig olika uttryck i den fysiska kroppen. Vi ser att detta, fortfarande idag, inte är en allmänt spridd kunskap på vårdcentralerna eller ens inom psykiatri och att personerna vi möter ofta upplever att deras symptom och livsberättelser inte blir hörda.

Rätten till ett tryggt liv

Personer med funktionsnedsättning har rätt till trygghet, i och utanför hemmet. Det omfattar att leva fritt och säkert från alla former av utnyttjande, hedersrelaterat förtryck, våld, övergrepp eller diskriminering. I *Göteborgs stads program för full delaktighet för personer med funktionsnedsättning* står det att stadens verksamheter ska ha kunskap om funktionsnedsättningar och livsvillkoren som påverkar hälsan för personer med funktionsnedsättning samt att detta ska omfatta att ge *individuell anpassad stöd* till de som behöver.

Vi träffar personer med erfarenheter av våld och övergrepp som gör att det ställs särskilda krav på de verksamheter som ska utföra stödet. Detta på grund av att en person som varit med om svåra erfarenheter av trauma och övergrepp ofta har svårt att känna tillit och förtroende för nya människor och ofta även myndighetsutövare. Vi ser att detta behöver tas hänsyn till för att stödet ska vara tillgängligt för dem på samma villkor som för andra. Känslan av egenmakt och delaktighet blir än viktigare när man har varit utsatt för trauma och övergrepp tidigare i livet och vi ser att både vården och myndigheter som socialtjänsten behöver ökad kunskap och kompetens i dessa frågor.

Sammanfattning och reflektioner

I denna rapport har du som läsare fått ta del av Lennarts och Carinas erfarenheter och berättelser, där systembristerna synliggörs.

Det finns lagar och regelverk, som ska skydda dessa individer ifrån att hamna mellan stolarna och se till att de får det stöd och den vård de behöver. Men det uppkommer likväl brister i samhällets stödsystem som skapar svårigheter att fånga upp, möta och stödja dessa individer på ett tillräckligt adekvat sätt.

Samhällets stödsystem blir mer otillgängligt och svårnavigerat samtidigt som det också ställs högre förväntningar och krav på det egna ansvaret hos den enskilda individen. Att axla detta ansvar blir väsentligt svårare med en psykisk funktionsnedsättning samtidigt som man är i en svag position och utsatt situation. Man förväntas förstå hur de olika systemen fungerar och hur de ska hanteras, till exempel hur Kivra fungerar, hur en ansökningsprocess hos socialtjänsten går till, hur man ska få rätt vård och behandling inom psykiatri eller hur ersättningssystemen fungerar hos arbetsförmedlingen och Försäkringskassan. När information, stöd och hjälp inte ges i tillräcklig utsträckning för personer med psykisk funktionsnedsättning följer ett utanförskap. Att målgruppen inte får vara delaktig i sina egna processer och leva på lika villkor som andra utan funktionsnedsättning är en strukturell diskriminering.

Det som följer som en röd tråd genom Lennarts och Carinas berättelser är deras pendlande mellan hopp och förtvivlan. Deras självkänsla hänger på en skör tråd och minsta misstag eller motgång kan få bägaren att rinna över. Skammen, skulden och en känsla av att känna sig misslyckad ligger nära till hands och kan slå till utan förvarning. I Lennarts och Carinas fall, liksom andra som delar deras erfarenheter, har förtroendet för myndigheter och vård genom livet fått sig en törn vilket påverkar om de söker hjälp. Det handlar mer om dagsform och turen att möta på en professionell som är flexibel, tillmötesgående och handlingskraftig. Men tyvärr när olika handläggare och vårdpersonal alltför ofta byts ut kan det som byggts upp raseras. Behovet av att känna egenmakt och självkontroll är också centrala delar i Lennarts och Carinas berättelser. Stolthet över vad de åstadkommit, av att klara av saker på egen hand och stå på egna ben är en drivkraft som gör att de reser sig efter varje fall och försöker söka hjälp igen.

Personligt ombud får ofta till sig liknande livsberättelser som Lennarts och Carinas. Det är vanligt att de uppdragsgivare vi träffar bär med sig trauman av olika slag. Vi vill med Carinas berättelse lyfta fram hur sådana erfarenheter kan spegla vad som händer med den enskilde i kontakten med vård och myndigheter. Vi ser också att många av de som söker sig till oss har en fysisk ohälsa som hänger ihop med den psykiska ohälsan.

Många av de uppdragsgivare Personligt ombud träffar har en samsjuklighet. I kontakten med vård och myndigheter är det viktigt med en helhetsbild. Tyvärr ser Personligt ombud att denna helhetsbild ofta lyser med sin frånvaro. Problemet när det inte finns en helhetsbild av individen och dennes

livssituation kan bli att den enskilde känner sig osynlig, oviktig och värdelös, som i Lennarts och Carinas fall vilket spär på den problematik som redan finns.

Personligt ombud möter individer med omfattande problematik som inte får adekvat hjälp, de blir bollade mellan olika vårdinrättningar och myndigheter, utlämnade till det egna ansvaret.

Vi hoppas att skildringen av våra uppdragsgivares erfarenheter i denna rapport kan bidra till förbättring av vård och stöd som i sin tur kan leda till förbättrade livsvillkor för målgruppen.



Vill ni veta mer?

Vi besöker gärna verksamheter för att berätta mer. Vi välkomnar initiativ till dialog och erfarenhetsutbyten för att vi tillsammans ska kunna skapa bättre förutsättningar för de vi finns till för.

Kontakt

Epost: personligtombud@brackediakoni.se

Hemsida: www.brackediakoni.se/personligt-ombud

Telefon: 031-49 76 27 och 031-704 46 50

Verksamhetschef

Anna-Lena Slibar

Bräcke Västergårds väg 5

418 04 Göteborg

Tel: 031-21 72 15 E-post: anna-lena.slibar@brackediakoni.se