

Personligt ombud

- En uppföljning av verksamheten i Skåne

2011:7

Titel: Personligt ombud - En uppföljning av verksamheten i Skåne

Utgiven av: Länsstyrelsen i Skåne län

Copyright: Länsstyrelsen i Skåne län

Författare: Ulrika Westholm

ISBN eller ISSN: 978-91-86533-43-4

Länsstyrelserapport: 2011:7

Tryck: Länsstyrelsen i Skåne län, Kristianstad 2011

Upplaga: 100 ex

Beställningsadress: Länsstyrelsen i Skåne län
Samhällsbyggnadsavdelningen
205 15 MALMÖ
Tfn 040/044-25 20 00
skane@lansstyrelsen.se

Nyckelord: Personligt ombud, psykisk funktionsnedsättning

Förord

”Man vet inte behovet av ombud förrän man har det”.

Raden ovan är ett citat från en arbetsledare för verksamhet med personligt ombud. Stöd i form av personligt ombud riktar sig till personer som på grund av psykisk funktionsnedsättning har omfattande och långvariga svårigheter att hantera sin vardag och som behöver hjälp med att samordna behövliga insatser av vård, stöd och service från olika huvudmän.

I Skåne har verksamhet med personligt ombud funnits sedan 1995, inledningsvis som en försöksverksamhet i några kommuner. Sedan statsbidrag infördes 2000 för att täcka en del av kostnaden har verksamhet med personligt ombud inrättats i allt fler kommuner. Vid utgången av 2010 hade 23 kommuner i Skåne personligt ombud och beslut fanns om att införa verksamheten i åtminstone ytterligare en kommun under början av 2011.

Länsstyrelserna ansvarar för utbetalning av statsbidrag till kommuner i landet som erbjuder personligt ombud till personer med psykisk funktionsnedsättning. Som vägledning för ombudsverksamhet och bedömningsgrund vid utbetalning av statsbidraget har Socialstyrelsen gett ut Meddelandeblad 14/00.

Länsstyrelsen i Skåne län har initierat en uppföljning av ombudsverksamheten baserad på intervjuer och kommunernas verksamhetsberättelser för år 2009. Ansvarig för uppföljningen är utredare Ulrika Westholm som projektanställts för uppdraget. Syftet med uppföljningen är att övergripande beskriva verksamheten, hur den fungerar och nyttan med den, utifrån ombudens och huvudmännens egna upplevelser.

Förhoppningen är att resultaten som presenteras i rapporten kan utgöra ett underlag för Länsstyrelsen och kommunerna i länet i arbetet med att anpassa sitt stöd till verksamheten men också ge information och inspiration till de kommuner som eventuellt överväger att införa verksamhet med personligt ombud

Februari 2011

Gunvor Landqvist
Socialdirektör

Innehållsförteckning

Förord	3
Sammanfattning	6
Syfte och genomförande.....	6
Slutsatser och förslag	6
Bakgrund	8
Syfte	9
Omfattning och avgränsningar	10
Genomförande	10
Metod.....	10
Läsanvisningar.....	12
Allmänt om ombudsverksamheten i Skåne	13
Kommuner som erbjuder personligt ombud.....	13
Ombudens bakgrund	15
Klientstatistik	16
Sammanställning av klientuppdrag	16
Övriga klientuppgifter	19
Målgruppen	21
Problematik och behov av insatser	21
Avgränsning av målgrupp.....	22
Vägledningen.....	23
Arbetet som personligt ombud	25
Arbetsätt	25
Insatser	26
Var ombud och klient träffas.....	27
Dokumentation och hjälpmedel	28
Måluppfyllelse	29

Positivt och negativt i klientarbetet	30
Hot och våld.....	31
Betydelsen av kollegor	31
Samverkan med myndigheter	32
Flexibel arbetstid och rörliga arbetsuppgifter	33
Fristående roll.....	34
Organisatorisk placering.....	34
Lokalmässig placering	36
Huvudmannaskap	38
Insyn	38
Kontakten mellan huvudman och ombud.....	39
Samverkansforum.....	41
Nyttan med samverkansforum.....	42
Systembrister	43
Statsbidraget.....	45
Diskussion.....	46
Flexibelt arbetssätt utifrån otydlig målgrupp	46
Självständighet i klientarbetet – viktigt, ensamt och ibland svårt.....	47
Nyttan av insatserna är uppenbar för ombuden.....	48
Samverkansforum bra för informationsutbyte	49
Slutsatser och förslag	49
Utredarens slutkommentar	51
Referenser	52

Sammanfattning

Personligt ombud har erbjudits i delar av Skåne sedan ombud infördes på försök år 1995. Ett statsbidrag i form av ett fast belopp per heltidstjänst betalas ut varje år och fördelas av länsstyrelserna till de kommuner som erbjuder personligt ombud till personer med psykisk funktionsnedsättning. Riktlinjer för verksamhet som berättigar till statsbidrag ges i Socialstyrelsens Meddelandeblad Nr 14/00. Socialstyrelsen samarbetar med länsstyrelserna för uppföljning. Denna uppföljning gäller ombudsverksamheten i Skåne län under år 2009 och är en del av Länsstyrelsens uppföljningsverksamhet.

Syfte och genomförande

Syftet med uppföljningen är att övergripande beskriva verksamheten och öka kunskapen om hur verksamheten fungerar i kommunerna samt återge hur berörda parter ser på nyttan med verksamheten. Resultaten ska kunna användas som underlag för främst Länsstyrelsen och kommunerna för att anpassa organisation och stöd till verksamheten, samt ge information till de kommuner som idag inte erbjuder tjänsten.

Den övergripande frågan i uppföljningen är hur verksamheten fungerar i förhållande till de riktlinjer som ges i Socialstyrelsens Meddelandeblad Nr 14/00. Följande frågeställningar har besvarats:

- *Hur bedrivs verksamhet med personligt ombud i Skåne län?*
- *Vad anser huvudmännen och personliga ombud fungerar bra respektive mindre bra i verksamheten?*
- *Har personliga ombud bidragit till ökad samordning av insatserna inom kommunen?*
- *Hur upplever huvudmännen nyttan med styrgrupp?*

Undersökningen är baserad på tre gruppintervjuer och fyra enskilda intervjuer med ombud (totalt 26 ombud) samt 17 enskilda intervjuer med huvudmän. Därutöver har dokumentstudier gjorts av de 23 årsredovisningarna för år 2009 från kommunerna samt verksamhetsberättelser från ombuden och kompletterande klientuppgifter.

Slutsatser och förslag

Ombuden utformar sitt arbete självständigt utifrån klienternas behov och målsättning (en fristående roll). Stora skillnader finns i vilka behov som klienterna har och eftersom det är behoven som styr och inte diagnos behöver ombudens arbete vara mycket flexibelt. Det faktum att de nationella riktlinjerna inte ger något större stöd för avgränsning av målgruppen eller för arbetsmetod skulle

behöva avhjälpas med en vägledning som inte begränsar möjligheten till ett individanpassat stöd.

Ombuden och de flesta huvudmännen upplever att den fristående rollen i förhållande till klientarbetet och huvudmännens behov av insyn fungerar bra. Ombuden ser i sitt arbete tydliga exempel på maktunderskott i målgruppen, bemötande- och kunskapsbrister hos tjänstemän, bristande samordning och moment-22-situationer för klienter. Ombuden ser att deras arbete gör stor skillnad i framförallt livskvalitet men resultaten av arbetet är svåra att redovisa. En stor del av årsredovisningarna kan också bli mer konkreta och redogörande, för att underlätta överblick, jämförelse och uppföljning över tid. Ombudens kunskap om systembrister och de samhällsvinster som insatserna ger kan vara ett område av större ekonomiskt intresse som motiverar en bättre resultatuppföljning.

Ombudens självständiga arbete, målgruppens psykiska funktionsnedsättning och återkommande systembrister i vardagen gör att ombuden har behov av samarbeten och särskilt stöd. Detta måste de i stor utsträckning ordna själva. Det finns emellertid goda exempel på hur huvudmännen kan utgöra ett stöd på olika sätt för ombud utan att inkräkta på en fristående roll. Att sprida denna kunskap och tydliggöra huvudmännens roll skulle kunna underlätta för såväl ombud som huvudmän. Det kan också ge en möjlighet till nytänkande inom hanteringen av systembrister.

Dessa slutsatser utmynnar i följande förslag:

Till Länsstyrelsen

- Se över hur Länsstyrelsen kan lyfta till Socialstyrelsen behovet av tydligare vägledning för avgränsning av målgruppen, med särskilt avseende på personer med neuropsykiatrisk funktionsnedsättning.
- Uppmuntra till kunskapsutbyte och dialog mellan huvudmän, t.ex. utifrån redovisningsansvar, ombudets fristående roll samt Länsstyrelsens och Socialstyrelsens uppdrag.

Till ombud och huvudmän

- Se över om verksamhetsberättelserna kan bli mer redogörande och avgränsade till verksamhetsåret, t.ex. med enkel klientstatistik, kortfattad information om klienternas behov, insatser, samverkansformer och systembrister.
- Se över om rapporteringen av systembrister och åtgärder kan systematiseras över tid för regional och nationell uppföljning.

Bakgrund

Allvarligt psykiskt sjuka behöver vård, stöd och service från flera olika organ och för det krävs en samordnande funktion. Detta framgår i psykiatriutredningens slutbetänkande från år 1992. Utifrån utredningens slutsatser beslöt regeringen att införa personliga ombud för att den enskildes behov skulle uppmärksammas och insatserna samordnas i landet.¹ Personliga ombud infördes på försök i tio kommuner år 1995-1998. Efter att försöksverksamheterna hade utvärderats permanentades verksamheten år 2000 och gjordes landsomfattande.²

Verksamheten finansieras genom riktade statsbidrag som år 2009 uppgick till 109 miljoner kronor, varav 98 miljoner betalades ut till länsstyrelserna i landet.³ Länsstyrelserna har regeringens uppdrag att fördela statsbidraget till de kommuner som ansöker om medel för personliga ombud. Beslut om bidrag ska fattas efter bedömning och prioritering utifrån beredningsgruppens kriterier för målgruppen och Socialstyrelsens övriga rekommendationer i Meddelandebladet Nr 14/00.⁴

Länsstyrelsen i Skåne beviljade år 2009 medel för drygt 13 miljoner kronor till 23 av de 33 kommunerna i Skåne, vilket omfattade 44,5 heltidstjänster. Statsbidraget utgår som ett fast belopp om 302 400 per heltidstjänst, efter redovisning från föregående år.

Av Socialstyrelsens Meddelandeblad Nr 14/00 framgår att ombudens huvudsakliga arbetsuppgifter är:

- 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.

¹ Psykiskt stördas villkor. Proposition 1993/94:218.

² Socialstyrelsen 2000. *Personliga ombud för personer med psykiska funktionshinder. En sexårsuppföljning av tio försöksverksamheter*. Socialstyrelsen, *Personligt ombud för psykiskt funktionshindrade personer*, 1999: 3.

³ Socialstyrelsen 2010. *Verksamheter med personligt ombud – lägesrapport 2009*. Dnr 00-14201-2009, sid 3.

⁴ Socialstyrelsen, *Statsbidrag till kommuner för uppbyggnad av verksamheter med personliga ombud*. Meddelandeblad Nr 14/00, november 2000, sid 4.

- se till att den enskilde får vård, stöd och service utifrån egna önskemål, behov och lagliga rättigheter.⁵

Socialstyrelsen är tillsynsmyndighet och samarbetar med länsstyrelserna ifråga om uppföljning. Socialstyrelsen erbjuder varje år grundutbildning för ombud under sex dagar, vilken år 2009 gavs till två grupper om vardera ca 20 nyanställda ombud.⁶ Socialstyrelsen har även gett ut skrifter som vägledning för huvudmän och personliga ombud.⁷ Ett flertal uppföljningar och andra studier har även gjorts av verksamheten, såväl på nationell som på lokal nivå.⁸ Denna uppföljning gäller ombudsverksamheten i Skåne län och är ett led i Länsstyrelsens uppföljningsverksamhet.

Syfte

Syftet med uppföljningen är att övergripande beskriva verksamheten och öka kunskapen om hur verksamheten fungerar i kommunerna samt att återge hur berörda parter ser på nyttan med verksamheten. Resultaten ska kunna användas som underlag för Länsstyrelsen och kommunerna för att anpassa organisation och stöd till verksamheten, samt ge information till de kommuner som idag inte erbjuder tjänsten. Det är en i huvudsak beskrivande uppföljning där slutsatser och förslag har utformats med utgångspunkt i huvudmännens och de personliga ombudens upplevelser av verksamheten. Med huvudman avses kommunen som juridisk person. För att underlätta läsförståelsen avses här den person i kommunen som ansvarar för verksamheten.

Den övergripande frågan i uppföljningen är hur verksamheten fungerar i förhållande till de riktlinjer som ges i Socialstyrelsens Meddelandeblad Nr 14/00.

⁵ Ibid., sid 7.

⁶ Socialstyrelsen 2010. Verksamheter med personligt ombud – lägesrapport 2009. Dnr 00-14201-2009, sid 4.

⁷ Se t.ex: Socialstyrelsen 2010. Personliga ombud- ledningsgruppens spejare i välfärdssystemet; Socialstyrelsen 2009. Egen kraft- egen makt: En antologi om arbetet som personligt ombud. Art nr 2009-12-16 ; Socialstyrelsen 2002. Christian och Helge: Bilder från arbetet som personligt ombud i Kristianstad.

⁸ Se t.ex: Socialstyrelsen 2006. *Det lönar sig – ekonomiska effekter av verksamheter med Personligt Ombud*. Art nr 2006-123-6. Socialstyrelsen 2005. *Personligt ombud – välfärdsentreprenörer utan gränser: En undersökning av verksamheter för personligt ombud i glesbygd*. Art 2005-123-19.

Uppföljningen avser att beskriva verksamheten genom frågeställningen:

- *Hur bedrivs verksamhet med personligt ombud i Skåne län?*

Ge en övergripande bild av hur verksamheten fungerar:

- *Vad anser huvudmännen och personliga ombud fungerar bra respektive mindre bra i verksamheten?*

Återge hur berörda parter ser på nyttan med verksamheten:

- *Har personliga ombud bidragit till ökad samordning av insatserna inom kommunen?*
- *Hur upplever huvudmännen nyttan med styrgrupp?*

Omfattning och avgränsningar

Uppföljningen avgränsar sig till uppfattningen hos huvudman och personligt ombud om hur verksamheten fungerar. Personer som därutöver kan ha betydande inblick i verksamheten är främst brukare av tjänsten, dvs. klienterna. I avgränsningssyfte kommer dessa dock inte till uttryck i rapporten. Likaså utelämnas synpunkter från de tjänstemän på myndigheter som har stor kontakt med målgruppen och ombuden, såsom personal på berörda förvaltningar i kommunerna, primärvård, psykiatri, Försäkringskassan och Arbetsförmedling. Resultaten av uppföljningen kommer därför främst att återge ett ombudsperspektiv med en nyansering utifrån det kommunala huvudmannaskapet.

Uppföljningens huvudsakliga arbete har genomförts under november och december år 2010 och det sista avslutade verksamhetsåret var då år 2009. Uppföljningen omfattar de 23 kommuner i Skåne som under år 2009 erbjöd personligt ombud. I intervjuer kan det dock vara svårt att avgränsa informationen till verksamheten under ett år, då klientuppdragen löper över årsskiftena. Uppföljningen kan därför innehålla beskrivningar av verksamhet före och efter år 2009. I de fall informationen uttryckligen inte är representativ även för verksamheten år 2009 har den inte inkluderats.

Genomförande

Metod

Uppföljningen grundar sig på studier av dokument och statistik, samt intervjuer.

Dokumentstudier har gjorts av kommunernas årsredovisningar och ombudens verksamhetsberättelser från de 23 kommuner som år 2009 hade personligt ombud för att ge en övergripande bild av verksamheten i länet. Kompletterande klientstatistik har studerats. Annan dokumentation från kommunerna, som har bidragit till förståelse av verksamheten, är bl.a. frågeformulär till klienter, fullmakter och Can-skattningar.

Från Socialstyrelsen har utöver Meddelandebladet Nr 14/00 även Socialstyrelsens redovisning till Socialdepartementet 2009 studerats och annat vägledningsmaterial.⁹

En gruppintervju i form av fokusgrupp har genomförts med 10 av de 14 ombuden anställda av PO-Comintegra. År 2009 hade PO-Comintegra uppdraget att bedriva ombudsverksamhet i Malmö stad Ytterligare en fokuserad gruppintervju genomfördes med 9 ombud anställda av PO-Skåne. Tio kommuner hade upphandlat PO-Skåne för sin ombudsverksamhet. De båda fokusgrupperna har genomförts i samband med personalmöten.¹⁰

För att få en spridning och se eventuella skillnader i ombudens förutsättningar beroende på anställningsform genomfördes en gruppintervju med de kommunalt anställda ombuden från Tomelilla, Simrishamn och Sjöbo. Dessa har omfattande samarbete över kommungränserna. En intervju på plats har även genomförts med ombudet från Hörby samt tre telefonintervjuer med ombuden från Staffanstorp, Höör och samordnaren för ombuden i Kristianstad. Intervjuerna var 60-90 minuter långa, med undantag för en intervju som var ca 20 minuter lång.

Huvudmännen i 17 kommuner har intervjuats. Av dessa har 9 kommuner haft arbetsledaransvaret för verksamheten, 7 kommuner har upphandlat verksamheten från PO-Skåne och en kommun har upphandlat verksamheten från PO-Comintegra. En huvudman har intervjuats på plats och övriga huvudmän via telefon. Intervjuerna var i genomsnitt 41 minuter långa och genomfördes med de ansvariga för ombudsverksamheten i kommunerna Burlöv, Båstad, Helsingborg, Hässleholm, Höör, Klippan, Kristianstad, Landskrona, Lomma, Lund, Malmö, Osby, Simrishamn, Sjöbo, Staffanstorp, Ystad och Östra Göinge.

Övriga som har bidragit med bakgrundsinformation om personligt ombud är ansvarig utredare på Socialstyrelsen och verksamhetsansvarig för PO-Skåne.

Syftet att beskriva verksamheten och undersöka vad som fungerar respektive inte fungerar ger utrymme att studera många aspekter av verksamheten. För att uppföljningen ska fokusera på relevanta områden så har en öppen fråga ställts till fr.a. ombuden (i några fall även huvudmän) om vad det första är som de tänker på när man beskriver att ombudsverksamheten fungerar eller inte fungerar. Med viss hjälp av exempel på områden (klientarbete, samverkan med andra myndigheter,

⁹ Socialstyrelsen 2010. Verksamheter med personligt ombud – lägesrapport 2009; Socialstyrelsen 2010. Personliga ombud - ledningsgruppens spejare i välfärdssystemet; Socialstyrelsen 2009. Egen kraft- egen makt: En antologi om arbetet som personligt ombud; Socialstyrelsen 2002. Christian och Helge: Bilder från arbetet som personligt ombud i Kristianstad.

¹⁰ För mer information om fokuserade gruppintervjuer se Wibeck, Victoria. *Fokusgrupper: Om fokuserade gruppintervjuer som undersökningsmetod*. Studentlitteratur: Lund, 2000.

kontakten med kommunen) har ombudens egna referenser under intervjuerna gett det fokus i uppföljningen som har varit nödvändig.

Intervjuerna har av samma anledning utformats något mindre semistrukturerade. Det betyder att utifrån ett antal frågeområden har ett relativt stort utrymme lämnats åt intervjupersonerna att styra inriktningen under intervjuernas lopp. Detta för att fånga upp vad som är relevant och fokusera frågorna till det intervjupersonerna tar upp.

Intervjuerna med huvudmännen har varit mer semistrukturerade, med i vissa fall förberedande frågor inför intervjun. Efter att meddelande från Länsstyrelsen utgick och kom fram till rätt person på kommunen med information om att en uppföljning har påbörjats har det varit lätt att boka och genomföra intervjuer med huvudmännen, som har återkommit utan större dröjsmål.

Det har på olika sätt framgått att ett flertal intervjupersoner velat vara anonyma. Av hänsyn till intervjupersonerna särskiljs därför inte ombuden respektive huvudmännen från varandra vid citering.

Läsanvisningar

Här nedan följer ett kapitel som övergripande beskriver ombudsverksamheten i Skåne under 2009. Därefter följer ett kapitel med klientstatistik, för att ge en överskådlig bild av klienterna utifrån könsfördelning, ålder mm. samt antalet klienter som varje ombud har. I inledningen av följande fyra kapitel: Målgruppen; Arbetet som personligt ombud; Fristående roll; samt Huvudmannaskapet återges relevanta delar av Socialstyrelsens riktlinjer inom textruta.

I kapitlet Målgruppen beskrivs mer utförligt klienternas problematik och behov av insatser, samt vad ombud och huvudmän anser om riktlinjerna för målgruppen. Olika aspekter av hur ombuden arbetar, såsom insatser och klienternas måluppfyllelse beskrivs därefter i kapitlet Arbetet som personligt ombud. I kapitlet Fristående roll beskrivs hur arbetet organisatoriskt och lokalmässigt är placerat i kommunerna, utifrån vem som har arbetsledansvaret eller är kontaktperson, samt placering av ombudens eventuella kontor.

I kapitlet Huvudmannaskapet redogörs sedan för hur huvudmännen upplever och beskriver t.ex. sin insyn i ombudsverksamheten, samverkansforum där ombuden framför eventuella systembrister, samt de systembrister som ombuden har beskrivit. Förutom avsnittet om systembrister återger detta kapitel huvudmännens perspektiv, där inte annat anges.

Avslutningsvis förs en samlad diskussion utifrån hur ombuden och huvudmännen har beskrivit verksamheten, hur den fungerar, samt olika nyttoaspekter av verksamheten. Diskussionen utmynnar i fyra förslag. I kapitlet utredarens slutkommentar ges ett par kommentarer som faller utanför syftet och avgränsning med uppföljningen.

Allmänt om ombudsverksamheten i Skåne

Kommuner som erbjuder personligt ombud

I Skåne hade 23 av 33 kommuner infört personligt ombud år 2009. Av dessa kommuner har storstaden Malmö 14 heltidsanställda ombud, i jämförelse med mindre kommuner såsom Lomma, där ombudet är anställt av PO-Skåne på halvtid. Majoriteten av de 45 ombuden arbetar ensamma i sina respektive kommuner. Endast i sex kommuner tjänstgör fler än ett ombud.

Fem kommuner har infört ombud på halvtid. Utöver Lomma kommun har Klippan och Båstad, respektive Osby och Östra Göinge valt att dela på en heltidstjänst. Ett ombud anställt i Klippans kommun arbetar halvtid i Klippan och halvtid i Båstad. Ombudet i Osby och Östra Göinge är anställt av PO-Skåne och delar sin tid mellan de respektive kommunerna. Kommunerna redovisar var för sig och får vardera halvt bidrag utbetalat från Länsstyrelsen.

Antalet ombud utifrån anställningsform är relativt jämnt fördelade mellan kommunal anställning, anställning av PO-Skåne respektive PO-Comintegra. Nedanstående tolv kommuner hade år 2009 kommunalt anställda ombud i verksamheten. I tabellen återges hur många motsvarande heltidstjänster av ombud (PO-tjänster) som kommunerna hade.

Tabell 1 Kommuner som har kommunalt anställda ombud

Kommun	Antal PO-tjänster
Burlöv	1
Båstad	0,5
Hörby	1
Höör	1
Klippan	0,5
Kristianstad	4
Kävlinge	1
Landskrona	2
Simrishamn	1
Sjöbo	1
Staffanstorps	1
Tomelilla	1
Summa	15

Av dessa kommuner har ombuden i Simrishamn, Sjöbo och Tomelilla ett omfattande samarbete med bl.a. en gemensam styrgrupp. De fem ombuden i Hörby, Staffanstorps, Burlöv, Kävlinge och Klippan/Båstad har gemensam hand-

ledning av psykoterapeut. Kommunerna har därutöver inget formaliserat samarbete än, men samtal har pågått om ett utökat samarbete. Klippan och Båstad, som delar på ett ombud, har en gemensam ledningsgrupp med kommunernas respektive ansvariga chefer samt ombud.

Tio kommuner har upphandlat ombudsverksamheten av den ideella föreningen PO-Skåne. PO-Skåne startade år 2000 på initiativ av RSMH (Riksförbundet för Social och Mental hälsa) samt Schizofreniföreningarna (tidigare IFS). PO-Skåne bildades mot bakgrund av uppfattningen att det lätt uppstår målkonflikter mellan personer med psykisk funktionsnedsättning och olika myndigheter, samt uppfattningen att kommunanställda ombud kan ha svårt att på ett tydligt sätt föra deras talan vid konflikter. Vid uppsökande verksamhet bedöms även ombud anställda av entreprenör ha lättare att nå personer som har en rädsla och misstänksamhet mot dem som företräder myndigheter, vård och serviceorgan m.fl. I styrelsen för PO-Skåne sitter representanter för RSMH- föreningarna i Skåne, samt Schizofreniföreningarna, vilket ger en nära samverkan med föreningarna.¹¹ Här nedan återges i vilka kommuner som PO- Skåne driver ombudsverksamheten.

Tabell 2 Kommuner som har upphandlat ombudsverksamheten till PO- Skåne

Kommun	Antal PO-tjänster
Eslöv	1
Helsingborg	5
Hässleholm	2
Lomma	0,5
Lund	3
Osby	0,5
Trelleborg	1
Ystad	1
Ängelholm	1
Östra Göinge	0,5
Summa	15,5

PO-Skåne har en verksamhetsansvarig som sammankallar till arbetsplatsträff varje månad. Samtliga ombud får handledning ca en gång i månaden av psykolog-terapeut. Ombuden har även fördelningsmöten där de delar upp kölistan, samt gör en gång per år en klientgenomgång med verksamhetsansvarig. PO-Skåne hyrde

¹¹ PO- Skåne. [Http://www.po-skane.org/allman-information-om-personligt-ombud-skane-1.php](http://www.po-skane.org/allman-information-om-personligt-ombud-skane-1.php) (2010-12-17).

under ett par månader under 2009 en lokal i Helsingborg och har därefter inte haft någon fast lokal. De hyr vid behov en lokal i Lund för t.ex. arbetsplatsträffar.

PO-Comintegra (Comintegra) drev ombudsverksamheten i Malmö år 2009 och är en del av kooperativet Comintegra. Comintegra (står för ”kom integrera”) bildades år 2003 av den ideella stödföreningen Comigen för människor med beroendeproblematik och föreningen driver sociala verksamheter för att motverka utanförskap. Utgångspunkten i Comintegras verksamhet är att alla som lever i utanförskap har rätt till hjälp, utifrån att alla människor har lika värde. Med rätt stöd har alla möjlighet att bli en resurs för samhället. Centralt i arbetet för integrering av människor i samhället är: Boende, Utbildning, Sysselsättning och Social gemenskap (B.U.S.S.)

Ett tryggt boende är första steget mot att förändra sitt liv. Utbildning och sysselsättning är förutsättningar för att behålla en positiv förändring. En social gemenskap ger energi, självkänsla och ytterligare möjligheter att utvecklas.¹²

Comintegra hade år 2009 en lokal i centrala Malmö, där de 14 ombuden har träffats en gång i veckan. Ombuden arbetar i huvudsak hemifrån övrig tid. Ombuden har fått handledning var tredje vecka. Två av Comintegras 14 ombud arbetar specifikt med hemlösa klienter. Comintegra bedrev ombudsverksamheten i Malmö stad under åren 2007-2010. Vid förnyad upphandling tog Comesta över verksamheten fr.o.m. 2011.

Ombudens bakgrund

I Meddelandebladet rekommenderas en bred rekrytering, utifrån ”*lämplighet, kompetens och intresse för arbetsuppgiften*”. Det bör även eftersträvas en personkontinuitet dvs. att klienten har samma ombud över tid.¹³

Ombuden är överlag välutbildade med ett stort antal socionomer, men det finns även flera jurister, undersköterskor och beteendevetare. Ombuden har arbetslivserfarenhet från många olika områden. Här kan nämnas skötare från psykiatri, LSS-handläggare och socialsekreterare från socialtjänst, kurator, psykolog och kriminalvårdare.

Det är ingen större omsättning på ombud utan de flesta har flera års erfarenhet i den kommun de är verksamma och några har tidigare arbetat på annan ort. En övervägande del av ombuden är kvinnor och knappt en tredjedel är män. Många av ombuden är medlemmar i Yrkesföreningen för Personligt Ombud (YPOS).

¹² Comintegra. [Http://comintegra.se/index.php?id=20](http://comintegra.se/index.php?id=20), (2010-12-17).

¹³ Socialstyrelsen. Meddelandeblad Nr 14/00, sid 8 f.

För att ge en överskådlig bild av hur många klienter som ombudsverksamheten omfattar i Skåne län följer här en sammanställning av klientuppgifter.

Klientstatistik

Sammanställning av klientuppdrag

I verksamhetsberättelse eller separat redovisning har ombuden lämnat uppgifter om antalet klientuppdrag som de har haft under år 2009. Uppdragen kan kategoriseras något olika och i ett flertal fall saknas uppgifter. Där uppgifter saknas kan det bero på att dokumentation saknas eller inte har inkommit efter förfrågan. I några fall har kompletteringar inte efterfrågats.

Värdet av sammanställningen är att kunna göra sig en allmän bedömning av t.ex. arbetsbelastningen, tillströmningen av klienter, efterfrågan på ombudens hjälp och omsättningen av uppdrag per ombud. Antalet klienter per ombud och heltidstjänst är avrundat till heltal.

Tabell 3 Sammanställning av totalt antal klientuppdrag (Antl) och antal klientuppdrag per heltidsanställt ombud (Antl/ PO) per kommun år 2009

	Kommuner	Antl PO	Aktiva 2009		Avslutade 2009		Aktiva 31/12		Vilande 31/12		Nya 2009		Kö 31/12	
			Antl	Antl /PO	Antl	Antl /PO	Antl	Antl /PO	Antl	Antl /PO	Antl	Antl /PO	Antl	Antl /PO
K	Burlöv	1	17	17	8	8							0	0
K	Båstad	0,5			3	6	3	6	1	2				
POS	Eslöv	1	21	21	5	5	14	14	2	2			0	0
POS	Helsingborg	5	100	25	48	12	63	16	1	0				
POS	Hässleholm	2	52	26	26	13	27	14	0	0			3	2
K	Hörby	1					26	26	7	7	17	17	0	0
K	Höör	1			12	12	11	11	0	0				
K	Klippan	0,5			6	12	7	14	3	6				
K	Kristianstad	4	94	24	42	11	52	13	0	0	42	11		
K	Kävlinge	1	45	45	25	25	20	20	0	0	21	21	0	0
K	Landskrona	2	38	19	17	9					20	10		
POS	Lomma	0,5	9	18	1	1	8	16	0	0				
POS	Lund	3	58	19	11	4	47	16	2	0			11	4
C	Malmö	14	240	17	35	3	205	15	0	0	23	2	32	2
POS	Osby	0,5	15	30	8	16	7	14	1	2				
K	Simrishamn	1	31	31	11	11	20	20	7	7	19	19	5	5
K	Sjöbo	1	30	30	18	18	12	12	0	0	8	8	5	5
K	Staffanstorps	1	8-25											
K	Tomelilla	1	27	27	14	14	13	13	0	0	7	7	4	4
POS	Trelleborg	1	32	32	11	11	21	21	0	0			4	4
POS	Ystad	1	31	31	14	14	18	18	0	0			0	0
POS	Ängelholm	1	42	42	24	24	16	16	3	3				
POS	Östra Göinge	0,5	17	34	6	12	11	22	3	6				

Kommunanställd (K); Anställd av PO-Skåne (POS); Anställd av Comintegra (C).

Variationen i antalet klienter per ombud är stor. Antalet aktiva klientuppdrag per ombud och heltidstjänst under ett helt år varierar mellan 17 och 45 klienter. Om klienterna i stor utsträckning skulle behöva kortare insatser märks det i omsättningen av klientuppdrag, dvs. i antalet aktiva, nya, samt avslutade klienter per ombud och år. Ombuden i Kävlinge och Ängelholm utmärker sig något med ett stort antal aktiva klienter under året, 45 respektive 42 klienter, samt ett stort antal avslutade klienter, 25 respektive 24 klienter. Detta tyder på många korta uppdrag. Ombudet i Kävlinge är också en av de fyra ombud som har 20 klienter eller fler vid årets slut. Ombudet i Lomma har tvärtom arbetat med i stort sett samma klienter under hela året, med 9 aktiva klienter, en avslutad och 8 klienter vid årets slut (motsvarande 16 per heltidstjänst). Att längden på klientuppdragen varierar stort bekräftas också av de ombud som har redovisat hur länge de har arbetat med respektive klient. En mindre andel klienter kan ombuden ha haft i flera år, medan ett flertal uppdrag per år avslutas inom en månad.

En indikation på arbetsbelastningen är hur många klienter som ombuden har vid en viss tidpunkt (här 31/12) i kombination med eventuella vilande uppdrag. Genomsnittet av redovisade uppgifter är knappt 15 klienter per heltidstjänst vid årets slut. Främst ombuden från Hörby och Simrishamn har lämnat uppgifter som tyder på en hög arbetsbelastning.¹⁴

Alla ombud har inte uppgett hur många nya klienter som har tillkommit under året (och inte har varit vilande) eller hur många klienter som per den 31/12 stod i kö. Dessa uppgifter kan visa på hur stor efterfrågan är på hjälp från ombuden. Ombudens uppgifter och verksamhetsberättelser tyder på en relativt god balans mellan nya och avslutade klienter. I de fall uppgifter om antal klienter i kö har lämnats har ombuden upp till fem klienter som väntar på hjälp. Även där tyder uppgifter på att efterfrågan på hjälp från ombudet i Simrishamn är stor och arbetsbelastningen är hög.

Det finns dock tveksamheter i en del uppgifter som försvårar förutsättningarna att göra en tillförlitlig jämförelse. Uppgifter i verksamhetsberättelse och samlad statistik från PO-Skåne överensstämmer inte i alla kommuner. I de fallen återges här uppgifter från den samlade statistiken. En del ombud har även lämnat ungefärliga uppgifter på antal aktiva klientuppdrag och samtidigt uttryckt svårigheten med att bedöma när ett uppdrag är aktivt eller t.ex. vilande. Ett aktivt ärende för ett ombud kan vara vilande, avslutat eller inte påbörjat för ett annat ombud. En del ombud avslutar konsekvent uppdraget när målet med insatsen är uppfyllt, med en

¹⁴ En allmänt använd riktlinje för bedömning av arbetsbelastningen är 15 klienter per ombud. Socialstyrelsen bedömer att 5- 15 klienter per ombud och heltidstjänst är rimligt beroende på klienternas behov. Socialstyrelsen 2002. *Personligt ombud: Teser och Tips*. Sid 15.

uppmaning att återkomma om det uppstår behov av fler insatser. I de fallen finns ingen kategori som heter ”vilande”. Men dessa avslutade uppdrag hindrar inte att ombud har sporadisk kontakt med klienten för uppföljning, särskilt om klienten ber om det. Andra ombud har uppgett att de låter klientuppdraget vara aktivt under en period om två till tre månader efter att målet har uppnåtts. Detta i syfte att utgöra ett stöd för klienten och samtidigt se att insatserna fungerar som det var tänkt. Dessa ännu ”aktiva” uppdrag som inte kräver någon större insats från ombuden, kan i ett tredje fall kallas ”vilande” uppdrag och särskiljs därmed från aktiva respektive avslutade.

Ombuden kan även kategorisera olika om en klient har avlidit eller flyttat från kommunen. I avslutade uppdrag räknas här även uppdrag som har lämnats av annan anledning än att insatsen genomförts, där särskild uppgift har lämnats. I antalet klienter som står i kö för att få hjälp av ett ombud räknas här även de personer som sedan inte längre efterfrågar hjälp där detta är specificerat.

Vad ombuden bedömer som aktiva, vilande och avslutade uppdrag är avgörande för att göra en tillförlitlig statistisk modell över klientuppdragen. Denna sammanställning ger dock en så tillförlitlig bild att den kan användas för en överskådlig jämförelse. Den har samtidigt bidragit till att visa på vissa skillnader i klientuppgifterna i verksamhetsberättelserna.

Övriga klientuppgifter

Medelåldern av klienterna varierar stort mellan kommunerna och även mellan avslutade klienter och aktiva klienter under året. Varje klient ger ett stort utslag i en mindre kommun, vilket gör klienternas medelålder till ett trubbigt verktyg för jämförelse. I åldersgruppen 18-65 år är det överlag klienter mellan 35 och 50 som dominerar och medelåldern ligger däremellan. Helsingborg utmärker sig något med en större andel äldre klienter och då framförallt män som är 50 år eller mer. Närmare hälften av alla aktiva klienter tillhör denna åldersgrupp. Detta kan jämföras med Kristianstad där knappt en fjärdedel av de avslutade klienterna var 50 år eller mer. I Kristianstad var klienterna mer jämnt fördelade över åldrarna 18-49 år. De yngre klienterna upp till 29 år utgjorde 28 procent av de avslutade. I Helsingborg utgjorde de yngre klienterna endast 12 procent av de aktiva ärendena.

Av klienterna är en något större andel kvinnor i de flesta av de 17 kommuner som lämnat uppgift om detta. I små kommuner som Båstad och Ystad ger varje klient ett stort utslag och där var 7 av 10 klienter kvinnor, till skillnad från Sjöbo och Lomma där fyra respektive tre av tio klienter var kvinnor. Mer representativt för klientgruppen som helhet är uppgifterna från Malmö, Kristianstad, samt genomsnittet i PO-Skåne, där kvinnliga klienter utgjorde mellan 50 och 54 procent av klienterna.

Av klienterna i Malmö var närmare 14 procent hemlösa. I de kommuner som har upphandlat PO-Skåne var sammantaget 16 procent av klienterna hemlösa vid årets slut. Av dessa var hela 21 av 36 klienter hemmahörande i Helsingborg, vilket innebär att en tredjedel av de klienter som ombuden arbetade med där var utan bostad. Undantaget Helsingborg var upp till 5 klienter per kommun hemlösa vid årets slut. Det motsvarar sammantaget 9 procent av klienterna i resterande kommuner som hade upphandlat verksamheten till PO-Skåne. Detta är relativt likt andelen hemlösa i t.ex. Tomelilla som hade två hemlösa klienter motsvarande 7 procent av klienterna.

Helsingborg utgår ifrån Socialstyrelsens samtliga fyra kategorier av hemlöshet, vilket inkluderar intagna/inskrivna med risk för att bli hemlös vid planerad /eventuell utskrivning, samt ”tillfälligt (kortare än tre månader efter mätperioden) inneboende- eller andrahandskontrakt och har på grund av denna situation sökt hjälp eller varit i kontakt med den uppgiftslämnande myndigheten eller organisationen under mätperioden.”¹⁵ Det kan finnas skillnader i hur kommunerna bedömer tillfälligt boende som hemlöshet. En specificering av klienternas boendeförhållanden i Malmö från oktober 2009 visar att 14 procent av klienterna hade boende på härbärke, SoL-boende, privat vårdhem/behandlingshem eller serviceboende/rättspsykiatrisk avdelning alternativt annan boendeform. Om därtill sammanräknas tillfälligt boende med andrahandskontrakt genom Socialtjänsten, samt inneboende hos privatperson uppgår andelen klienter utan fast boende till 27 procent.¹⁶

Andelen utlandsfödda klienter varierar stort. I Malmö och Helsingborg har en jämförelse kunnat göras mellan uppgifter i verksamhetsberättelse och befolkningsstatistik. I Malmö är en något större andel av klienterna utlandsfödda i jämförelse med befolkningen som helhet. I Helsingborg är förhållandet det omvända. Av klienterna i Malmö kom 37 procent från ett annat land, i jämförelse med 30 procent av hela befolkningen.¹⁷ I Helsingborg var 16 procent av

¹⁵ PO- Skåne: Fristående personliga ombud. *Verksamhetsberättelse 2009 för Helsingborg*. Sid 2.

¹⁶ Se Länsstyrelsen Skåne län, Malmö stad, *Redovisning för beviljade statsbidrag till personliga ombud i Skåne för år 2009*, bilaga: *2009 Verksamhetsberättelse PO- Comintegra*. Sid 12.

¹⁷ Malmö stad. [Http://www.malmo.se/Kommun--politik/Om-oss/Statistik-om-Malmo/02.-Utlandsk-bakgrund.html](http://www.malmo.se/Kommun--politik/Om-oss/Statistik-om-Malmo/02.-Utlandsk-bakgrund.html), (2010-12-13).

klienterna utlandsfödda, i jämförelse med 19 procent av befolkningen som helhet.¹⁸

Målgruppen

Enligt beredningsgruppen bör personligt ombud erbjudas personer med psykiska funktionshinder (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 av vård, stöd och service och som har behov av kontakt med socialtjänst, primärvård och/eller den specialiserade psykiatri (utan krav på diagnos) och andra myndigheter. Meddelandebladet 14/00, sid 6.

Problematik och behov av insatser

Det är få redovisningar som anger hur stor andel av klienterna som har vilken typ av problematik. Det framgår dock tydligt att många klienter lider av depression och att en stor andel av klienterna har någon typ av psykossjukdom, t.ex. schizofreni eller manodepressivitet. Ytterligare en stor andel har neuropsykiatrisk funktionsnedsättning t.ex. ADHD. En uppskattning utifrån redovisningar som har specificerat problematiken är att var tredje till var femte klient har neuropsykiatrisk funktionsnedsättning. Det finns dock en stor andel klienter som ombuden inte vet vad de har för typ av funktionsnedsättning. Det kan vara just problematiken som klienter behöver få utredd av psykiatri, för att lösa andra problem som klienterna kan ha.

I intervjuer har framkommit att klienterna ofta saknar kunskap om vilka möjligheter som finns t.ex. att få ekonomiskt bistånd och de vet inte heller var de ska vända sig för att ta reda på information. I de fall de har kontakt med sociala myndigheter förstår de ofta inte vad en socialsekreterare säger, vad skriftligt material betyder, hur blanketter ska fyllas i, eller att de i många situationer har en valmöjlighet. Till sjukdomsbilden kan höra svårigheter att tolka sin omgivning och en begränsad problemlösningsförmåga. I detta skapas ett maktunderskott och ombuden beskriver klienter som upplever maktlöshet, ensamhet, uppgivenhet och depression. Med psykisk ohälsa följer ofta ekonomiska problem. I verksamhetsberättelserna framgår att hjälp till ekonomiskt bistånd på olika sätt är en av de vanligaste insatserna, efter kontakt med läkare.

¹⁸ Helsingborg stad. <http://www.helsingborg.se/Medborgare/Kommun-och-politik/Statistik/Statistikdatabas-for-Helsingborg>, (2010-12-13).

Flera ombud har upplevt en ökande andel av klienter med neuropsykiatrisk funktionsnedsättning eller utvecklingsstörning. I några verksamhetsberättelser uppger ombuden att andelen kvinnor och yngre klienter ökar. Några ombud ser även att uppdragen har blivit tyngre, med allt fler klienter som upplever stor uppgivenhet, misstro och hopplöshet.

Avgränsning av målgrupp

Som de individer klienterna är står ombuden alltid inför frågan om personen faller inom målgruppen och är prioriterad av kommunen. Det är dock få personer (några enstaka per ombud och år) som nekas hjälp av ombuden. Det är i stora drag behovet av hjälp som styr vilka personer som räknas till målgruppen och det är först i mycket tveksamma fall som ombuden rådgör med arbetsledare eller kontaktperson på kommunen om detta. De flesta personer som efterfrågar ombudens hjälp får det, så länge de är mellan 18 och 65 år, bor inom kommunen och har någon form av psykisk funktionsnedsättning som motiverar deras behov av insatser. Målgruppen definierar sig själv ibland menar en huvudman.

Vi ser att det står fritt för vem som helst att ta kontakt med personligt ombud. Hon vet ju inte vem som tar kontakt med henne. Målgruppen definierar sig själv ibland och hon märker att det är fler personer med neuropsykiatriska funktionsnedsättningar som kontaktar henne.

Egentligen är det inte i hennes uppdrag att hon ska hjälpa dem, men hon gör det ändå för de ringer ju och hon kan ju inte bara avvisa dem.

I de fall, som ombuden kan bedöma det relevant att neka hjälp, gäller det personer med neuropsykiatrisk funktionsnedsättning som på förhand talar om att de har t.ex. ADHD och det är osäkert om de har någon annan funktionsnedsättning. Det blir även relevant att neka hjälp där det egentliga behovet är anhörigstöd, eller där självmedicinering, missbruk, eller kriminalitet förekommer i större omfattning.

En allmän uppfattning bland ombud och huvudmän är att klienter med neuropsykiatrisk problematik kräver andra former av insatser och uppdragen är tyngre än för klienter med psykossjukdomar. Insatserna för en person med neuropsykiatrisk funktionsnedsättning kan vara mer avgränsade till en situation, men problemen kan också vara mer komplexa och akuta. Dessa personer uppges vara mer impulsiva och utagerande dvs. de flyttar, tar egna initiativ och försätter sig i svårare situationer i jämförelse med personer med t.ex. schizofreni. Problem med missbruk och kriminalitet är mer vanligt och de har i allmänhet inte samma behov av att etablera sociala kontakter som personer med psykossjukdom. Tvärtom kan de ibland ha för mycket kontakter uppger en huvudman. De är personer som ofta är väl integrerade i samhället och kan ha sysselsättning, familj och barn. Att gå till

träffpunktsverksamhet är därför inte konstruktivt utan kan snarare motverka att klienten uppnår sina mål, menar ett ombud.

För klienter med psykossjukdomar kan å andra sidan behövas ett halvårs motivationsarbete innan de får den nödvändiga tilliten till ombudet och kan bryta en eventuell isolering. Insatserna är här mer inriktade på att skapa tillit, etablera kontakter med t.ex. dagverksamhet och utveckla eller förbättra klientens kontaktnätverk med sjukvård och myndigheter.

Riktlinjerna om 15 klienter per ombud är utformade efter klienter med psykossjukdomar menar ett ombud, men det går inte att ha 15 klienter om man som ombud även tar klienter med neuropsykiatrisk funktionsnedsättning. En klient som har ADHD kan uppta hela min tid i tre veckor uppger ett annat ombud. Det fungerar i en liten kommun där trycket inte är så stort, men det skulle inte gå att ha tre klienter samtidigt med de behoven. Ett tredje ombud som har haft färre än 15 klienter och fått synpunkter på detta från huvudmannen, menar att huvudmannen bara har sett det antal klienter som ombudet har haft utan att förstå hur tunga klientuppdragen är.

Huvudmännen har över lag uttryckt sig tydligare än ombuden om vilka avgränsningar som gäller för målgruppen, t.ex. att ombuden inte ska arbeta med personer med aktivt missbruk, neuropsykiatrisk funktionsnedsättning eller som är kriminella. Huvudmännen har hänvisat till ombudens säkerhet när de arbetar ensamma, resursåtgång och särskilt utbildningsbehov för ombuden. Det är dock tydligt att många ombud har klienter med neuropsykiatriska problem, som på förhand varit tydliga för ombudet eller som har blivit det efter hand. Även klienter som i viss utsträckning självmedicinerar, eller har ett aktivt eller passivt missbruk är vanligt. Ett ombud har uppgett att hon haft en ”*ganska tungt kriminell*” klient.

Vägledningen

Såväl ombud som huvudmän bedömer att vägledningen från Socialstyrelsen över lag fungerar bra, med undantag för riktlinjerna för målgruppen. Ombud och huvudmän bedömer att målgruppen var tydlig från början, men är det inte längre och Socialstyrelsen är otydlig i frågan om vilka som ska ingå. Den stora frågan gäller om personer med neuropsykiatrisk funktionsnedsättning eller utvecklingsstörning ska tillhöra målgruppen.

I kommunerna är inställningarna mycket olika till om en reglering som innefattar de nya grupperna vore lämplig. En del huvudmän ser positivt på en utvidgning av målgruppen, andra är tveksamma. Så här säger en huvudman:

Jag uppmuntrar att hon hjälper dem som ringer till henne, som har neuropsykiatriska funktionsnedsättningar, för det är ofta människor som har bränt sina skepp på många ställen och har ingenstans att vända sig till sist och så finns personligt ombud som de upplever som neutralt.[...]Det är absolut en målgrupp som jag skulle vilja ha inskrivet och uttalat är PO: s målgrupp.

Andra huvudmän anser inte att målgruppen ska utökas med hänvisning till att ombuden oftast arbetar ensamma och att dessa människor kräver annan typ av stöd än vad syftet har varit med personligt ombud. Det finns starka brukarorganisationer som lobbar för att deras medlemmar ska få hjälp av personligt ombud, men vi har också ett arbetsmiljöansvar uppger en huvudman. Det är inte någon riskfri verksamhet. Det är även en resursfråga, menar en annan huvudman:

Ska man ta sig an de här nya målgrupperna [...] så måste man helt enkelt från samhällets sida bygga ut ombudsverksamheten. Annars kommer de att svälja i stort sett det mesta av de resurserna som vi idag har till personliga ombud och så kommer den ursprungliga målgruppen att få mycket, mycket lite insatser.

En utökning av målgruppen bedöms medföra stora förändringar både ”kunskapsmässigt, handledningsmässigt och verksamhetsmässigt”, menar en annan huvudman. Då behoven ser så olika ut har flera ombud diskuterat om ett alternativ är att särskilda ombud arbetar med klienter med neuropsykiatrisk funktionsnedsättning utifrån vad den målgruppen behöver. Det skulle kunna ge ett större flöde i kön. För personer med denna funktionsnedsättning behövs en mer sammansatt grupp av ombud, eventuellt där man arbetar två och två menar en huvudman.

Andra vägledningsfrågor gäller ombudens arbetssätt. Det finns en risk menar ett ombud att tydligare riktlinjer kan begränsa ombudens frihet i det individanpassade arbetet, vilket kan gå ut över klienten och den hjälp som behövs.

Vi ska ju styras av att vi ska hjälpa klienterna som dom vill, med vad dom vill och på deras eget sätt och det tycker jag är det lite unika med personligt ombud. Det kan man vara lite skraj för att det kanske kan rationaliseras bort i framtiden om det blir för mycket detaljerade riktlinjer från staten.

De stora skillnaderna i klienternas behov gör att ombuden arbetar på olika sätt för att hjälpa dem. Här följer en beskrivning av hur ombuden arbetar.

Arbetet som personligt ombud

Huvudsakliga uppgifter för ombuden:

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. Meddelandeblad 14/00, sid 7.

Arbetsätt

Ombuden ger överlag en samstämmig bild av arbetsättet, även om de individanpassade åtgärderna och yttre förutsättningarna, såsom tillgång till bil och eget kontor, närheten till kollegor och det personliga nätverket, skapar olikheter i det dagliga klientarbetet. Det är i första hand klientens perspektiv och tillit som är den gemensamma utgångspunkten i arbetet för alla ombud. De arbetar självständigt på klientens uppdrag och en ny kontakt består till stor del därför av motiverande samtal kring klientens behov av hjälp och vilket mål som klienten vill uppnå. Denna relationsuppbyggande fas kan vara tålamodsprövande för ombudet och ta olika lång tid beroende på hur klientens situation ser ut. Den tiden är avgörande för det fortsatta arbetet och en viktig del i att få ett bra resultat för klienten.

Om klienten vet vad han eller hon vill och har ett konkret problem som ombudet kan hjälpa till med så kan den inledande kontakten vara kort. Målet kan vara uppenbart och insatsen från ombuden även mycket begränsad. I de fallen kan det bli överflödigt att formulera behov och dokumentera insatsen, då uppdraget får ett naturligt avslut efter t.ex. ett samtal. Men om klienten inte vet vad hon eller han vill, känner att situationen är hopplös och utan lösningar, eller inte har någon insikt om sina problem kan motivationssamtalen vara återkommande under flera månader.

En del ombud uppskattar att de får flest uppdrag genom att klienter själva eller anhöriga kontaktar ombudet, vilket uppfattas positivt av ombuden. Andra ombud får en övervägande del av de nya klienterna i huvudsak genom att handläggare, främst inom den kommunala förvaltningen, kontaktar ombudet. En viktig del i att få kontakt med personer inom målgruppen är därför att göra det känt inom myndigheter vad ombudet kan hjälpa till med. Här har ombudets eget nätverk av

kontakter ofta stor betydelse, så att handläggare har ombudet i färskt minne vid kontakt med en person som kan tillhöra målgruppen. Ombuden sprider broschyrer och ger presentationer främst där klienter kan antas besöka, såsom Försäkringskassa, Arbetsförmedling, vårdcentraler, tandläkare, veterinär, diakoni, Stadsmissionen, bibliotek, skolor, polisstationer, Röda korset och kommunens olika stödverksamheter. I den uppsökande verksamheten, dvs. när ombuden söker nya kontakter med personer i målgruppen, kan en del ombud även inkludera utåtriktad information eller aktivitet där en klient medverkar.

Största delen av ombudens arbete sker tillsammans med klienten. Av PO-Skånes tidsredovisning framgår att mellan 60 och 90 procent av arbetstiden går åt till att personligen träffa klienten eller att hålla kontakter med myndigheter med anledning av klientens uppdrag. Ombuden söker information, bokar möten, påskyndar handläggning och följer med klienten på besök. Även under möten med tjänstemän eller besök till läkare kan ombuden göra en viktig insats. Klienterna uppges se stor positiv skillnad i det bemötande de får och att det blir en annan atmosfär när ombudet är med. Ombuden kan *”ställa dumma frågor”* även om de själva förstår, för att göra det tydligt för klienten. De kan också *”sätta en arm i sidan”* för att påminna klienten så att han/hon inte glömmer att fråga om något de har pratat om innan. Flera ombud har beskrivit att klienter spelar en roll inför handläggaren. De nickar och är tillmötesgående, men förstår egentligen inte innebörden. Efter mötet är därför inte arbetet över och flera ombud framhåller deras pedagogiska roll: *”Vi förklarar och gör det levande för klienten”*.

Insatser

De vanligaste insatser som ombuden gör kan indelas i fyra grupper. De är stödjande samtal för att bl.a. ta reda på vilka behov och mål som klienten har, utveckling av det sociala nätverket och kontakter med anhöriga, sjukvårds-kontakter, samt insatser för någon form av ekonomiskt stöd.

I Malmö har en stor del av klienterna fått hjälp att utveckla det sociala nätverket. Den näst vanligaste insatsen som ombuden har bidragit till är att skapa kontakt med läkare. Syftet att få behandling för psykisk men även somatisk sjukdom enligt HSL, och/eller få till en vårdplanering har dominerat. Bilden av många klienter med behov av läkarkontakter bekräftas av redovisningen från PO-Skåne och Kristianstad som dock delar in insatserna något annorlunda.

Det finns stora skillnader mellan kommunerna. I Lund och Hässleholm är insatser för psykiatrisk behandling vanliga, samt utveckling av det sociala nätverket. I Ystad, Ängelholm och Östra Göinge dominerar insatser av privatekonomisk karaktär eller ansökningar av fondmedel.

Tre av tio klienter i Malmö har fått hjälp att söka fonder och ungefär lika många har fått insatser för bostadstillägg från Försäkringskassan. Nästan lika vanligt är insatser för att klienten ska få sjukersättning. Två av tio klienter har fått hjälp att söka boendestöd. Lika många har fått hjälp att söka ekonomiskt bistånd. Uppgifterna från Malmö, PO-Skåne och Kristianstad visar att insatser för att söka fondmedel är vanligare än insatser i form av boendestöd eller ekonomiskt bistånd i hälften av kommunerna.

Insatser som berör LSS är överlag inte vanligt och än mindre vanligt är frågor som rör Arbetsförmedlingens område. Ombuden har även gjort en del insatser för den privata ekonomin, som berör t.ex. id-handlingar och tillfälligt stöd att betala räkningar. En av tio klienter i Malmö har fått hjälp i kontakten med God man eller Förvaltare och ungefär lika många med Kronofogdemyndigheten. Det är förhållandevis få personer som har fått hjälp att göra anmälningar till myndighet eller överklaganden till förvaltningsrätt.

Var ombud och klient träffas

De stora skillnaderna i klienternas behov gör också att det inte finns någon särskild plats att träffa klienterna på som dominerar bland ombuden. Hembesöken är vanliga överlag, men klienten kan uttryckligen vilja träffas på ombudets kontor, t.ex. av genans för hur det ser ut hemma. Det är även vanligt att ombud och klienter samtalar under promenader till läkarbesök eller möten med tjänstemän, samt träffas i parker, på kaféer, bibliotek och andra allmänna platser. Klienten bestämmer, framhåller ett ombud, men de själva kan föreslå en plats.

Ett par ombud som har haft tillgång till bil, har sett en fördel i att köra bil och samtidigt tala med klienten, till exempel på väg till eller från ombudets kontor eller ett möte med handläggare. Då kan klienten slappna av bättre och berätta friare utan att känna sig iakttagen.

Ombuden i Comintegra har haft eget kontor, som de använder främst för möten och internutbildningar för ombuden och i enstaka fall för möten med klient. I övrigt arbetar de i huvudsak hemifrån när de inte träffar klienter ute, i likhet med ombuden från PO- Skåne. Ombuden i Kristianstad och Hörby har egna separata kontor, men de flesta kommunanställda ombud som är intervjuade har ett rum i en lokal som de delar med annan verksamhet, exempelvis arbetsterapeuter och sjukgymnaster, socialpsykiatri och boendestödjare.

De flesta kommunanställda har även haft tillgång till egen bil (privat eller kommuntjänstebil). Ombuden i Comintegra har inte haft tillgång till tjänstebil, men några ombud har använt privat bil. PO-Skåne har haft fem tjänstebilar, varav verksamhetsansvarig använder en och tre ombud använder privata bilar i tjänsten.

Ett ombud uppger att hon tidigare har använt egen bil i tjänsten och att hon nu har möjlighet att boka kommunens bilar. Att boka bilarna kräver dock god framförhållning. Det har inte alltid klienterna, vilket då innebär att ombudet inte kan hjälpa dem.

Dokumentation och hjälpmedel

Beroende på klienternas olika situation kan det vara svårt att generalisera ett tillvägagångssätt ens för ett enskilt ombud. En del ombud använder sig ofta av skriftliga målformuleringar i handlingsplaner, Can-skattningar, uppföljningar och liknande, beroende klienten. Det tycks dock vara vanligare att ombuden och klienten inte dokumenterar sådant. Checklisten och klienternas handlingsplaner finns ofta ”i mitt huvud” som ett ombud har uttryckt det. Det kan finnas hjälpmedel för att tillsammans med klienten ta reda på hennes/hans myndighetskontakter, behov, mål, delmål och nödvändiga insatser, men som används sällan eller inte alls. Ett ombud har uttryckt att hon tidigare har använt sig av skriftliga handlingsplaner och Can-skattningar, men att hon har slutat då det genererar och besvärar klienten. Minnesanteckningar fyller då behovet av dokumentation. Ett ombud uppger att när en klient väl blivit ett aktivt uppdrag så är kontakten ofta intensiv under en period. Detta innebär att ombudet inte behöver föra så mycket anteckningar.

Andra ombud gör t.ex. Can-skattningar och handlingsplaner oftare och dokumenterar såväl när klienten blivit ett aktivt ärende, som problematik, kontaktnät och status på ärendet. Av antalet aktiva klienter i Malmö under 2009 hade knappt en klient av tio en skriftlig handlingsplan, medan hälften av samtliga aktiva klienter i PO-Skåne under 2009 hade en skriftlig överenskommelse. Av de avslutade klienterna i Kristianstad hade tre av tio en individuell handlingsplan. I Kristianstad inledde även en av fyra avslutade klienter en Can-skattning och knappt hälften av dessa avslutade med en Can-skattning. I PO-Skånes statistikredovisning framgår att knappt 5 procent av de aktiva klienterna under året hade gjort en Can-skattning.

Mer vanligt är att ombuden använder sig av fullmakt. Det är helt nödvändigt menar ett ombud, för att kunna ta del av information kring klienten. Detta kan spara flera månaders arbete, uppger ett annat ombud. Även i de sammanhang där klienten är närvarande och ger sitt godkännande till att ombudet medverkar t.ex. vid läkarbesök kan skriftlig fullmakt vara ett krav från läkaren. I en kommun uppger ombudet att socialtjänsten kräver att klienten ska beställa tid själv, oavsett om ombudet har fullmakt eller inte. I de fall uppgifter har lämnats om vad klienter själva har efterfrågat så är det fullmakter som omfattar så mycket som möjligt, för att slippa skriva under igen ifall det skulle uppstå nytt behov av fullmakt. Hur

omfattande fullmakten är beror på vilka myndigheter som behöver kontaktas, men också hur ombudet motiverar behovet av fullmakt.

Måluppfyllelse

Ombuden arbetar som regel efter mål satta av klienten, efter samtal där klient och ombud försöker komma fram till vad klienten har för behov. Detta kan ta mer eller mindre lång tid och ombuden anpassar sitt arbete därefter. En del ombud tycker inte att det är svårt att bedöma när ett klientuppdrag bör anses avslutat, medan andra kan tycka att det är svårt att avgöra i alla uppdrag. Likaså kan måluppfyllelse vara ett trubbigt mått för att avgöra detta. Ombuden i Lund har beskrivit klienternas mål och ombudens roll i sin verksamhetsberättelse på ett talande sätt:

”Ca.80 % av klienterna har uppnått sina delmål. Att uppnå sina fullständiga mål är svårt, då [...] flera av klienterna har som mål att komma ut i arbetslivet. 12 klienter har fått en bostad antingen första eller andrahandskontrakt. Detta är ett stort och viktigt mål för klienterna. Andra mål har varit att acceptera sin sjukdom, medan en del klienter bara nått små delmål som att sluta röka, ta sin medicin, ta kontakt med en förälder, besöka RSMH et cetera. Det finns de som fortfarande är kvar i tanken på vad de egentligen har för mål. Ibland har klienten nått ett mål, och sedan rasat tillbaka i ett exempelvis självmordsförsök och blivit intagna på LPT igen. Målen förändras hela tiden och de personliga ombuden försöker hela tiden stötta och finnas tillhands.”¹⁹

Målen är inte alltid realistiska. Ett par exempel som har uppgetts är bidrag för könsbyte och få en bostad som inte har bebotts tidigare. En del ombud arbetar efter att klienten behöver mogna i sina målsättningar genom att pröva och själva inse detta, för att sedan formulera ett nytt, mer realistiskt mål. De flesta ombud arbetar dock efter att pedagogiskt förklara vad som är realistiskt att kräva, innan de går vidare och försöker uppnå målet.

Även i de fall målen är realistiska kan kommunen inte alltid infria dessa. Om det inte finns bostäder att förmedla så finns det inte, menar ett ombud, men vissa klienter tror att man är ”en fixare”. Det är klienten som styr, men det måste vara rimliga förväntningar, menar ett ombud och beskriver två olika typer av situationer, en där klienten behöver få kontakt med myndigheter och en annan där det handlar om förhållandet till verkligheten: ”klienten kan inte ta till sig hjälpen och kanske inte vill bli frisk”.

¹⁹ Länsstyrelsen Skåne län. Redovisning av beviljade statsbidrag till personliga ombud i Lund 2009. Bilaga: Verksamhetsberättelse 2009 Lunds kommun, sid 2.

Positivt och negativt i klientarbetet

Klientarbetet är det första som ombuden nämner på frågan om vad som fungerar bra. Några sidor av arbetet som beskrivs som ”häftigt” och ”det roliga i arbetet” är det uppsökande arbetet, att de är tillgängliga och låter klienten komma spontant, att de låter den relationsuppbyggande fasen få ta tid, att de utan att ställa en massa frågor får information från klienten och att de till sist får dennes förtroende.

Ombuden upplever också att deras hjälp gör stor skillnad. De får i sin vardag möta de konkreta resultat som deras stöd bidrar till i form av en förbättrad livskvalitet för klienterna. Såväl klienter som anhöriga uttrycker ofta djup tacksamhet. Ombuden beskriver hur klienter har gjort stora förändringar i sina liv, från t.ex. hemlöshet, prostitution och droger till bostad och högskolestudier.

Syftet med att införa personligt ombud var att utjämna personernas maktunderskott och tillgodose deras lagliga rättigheter. Men för att kunna utjämna ett maktunderskott så måste man först upptäcka det. Eftersom ombuden ofta får se det är det en indikation på att de är på rätt ställe menar ett ombud.

Att försöka utjämna maktunderskottet är nästa stora steg, vilket är svårt och kan vara ett frustrerande och långsiktigt arbete. Men det är inte alltid ombudens insatser behöver vara stora för att göra en bestående skillnad i klienternas liv. Ibland kan det räcka med ett telefonsamtal för att åstadkomma en avgörande skillnad så att klienten ska kunna komma vidare.

Enda sättet att komma åt maktunderskottet är att det finns någon som känner personen och får dennes förtroende. Flera ombud betonar hur viktigt klientens förtroende är för att få mandat att agera och det får de genom att arbeta fristående och självständigt på klientens uppdrag. Den rollen fungerar bra uppger ombuden: ”Vi är alltid på deras sida”, uttrycker ett ombud det.

Baksidan av att arbeta på klientens uppdrag och så självständigt är att det i enstaka fall kan vara svårt att dra en gräns i förhållande till klienterna, både när det gäller att med varje klient hitta en personlig men professionell relation utan att bli privat, samt att kunna avsluta den. Klienter uppges ibland vilja ha en vän och det kan uppstå nya anledningar till att upprätthålla kontakten trots att målet skulle kunna betraktas som uppnått. Detta kan vara svårt för det enskilda ombudet att uppmärksamma. I sällsynta fall kan relationen vara direkt ohälsosam för ombuden:

För man ska ändå vara medveten om att det här jobbet tar oerhört på psyket och det är väldigt lätt att [...] bli manipulerad, och det ser man inte om man är inne i relationen själv. Vi arbetar så självständigt. Vi jobbar hemifrån. Vi går härifrån [...] Vi har ju inte något utbyte av kollegor på det sättet. Jag kanske går hem med hela veckans saker i huvudet och kanske står och ringer under helgen också och har aldrig någon att ventilerar detta med.

Några ombud har beskrivit klienter som är destruktiva för sin omgivning, som en del av sin sjukdomsbild eller som har utvecklats som en överlevnadsstrategi.

Man kan se det som överlevnadsstrategier från klientens sida, att knyta ombudet till sig, knyta anhöriga till sig. Det är inte alla som kan argumentera för sin sak rationellt och moget alltid. Det enda verktyg de har det kanske är hot, eller manipulation... skuld.

Personligt ombud är ett yrke med risk för utbrändhet och flera ombud betonar värdet av att ha kollegor att bolla tankar med.Handledningen har uppgetts fungera bra där frågan har ställts, men i vissa fall skulle ett mer individanpassat stöd vara bra. Ett ombud menar att det i enstaka fall skulle behövas en stark handledare som har mandat att uppmärksamma ombudet på när relationen inte är hälsosam och kunna säga stopp. Ett annat ombud liknar ett sådant mandat vid "en nödbroms" att ta till när ett ombud inte själv får eller inte tar till sig kollegors eller en handledares varningssignaler.

Hot och våld

De flesta ombud har svarat att de någon gång som ombud har upplevt en hotfull situation med en klient. Ett ombud har fått ett slag i ansiktet och i några fall har det handlat om grövre verbalt hot, t.ex. "jag ska sprätta upp dig". Annars har dessa enstaka tillfällen handlat om situationer där ombuden känner sig utsatta. Ett ombud upplevde olust när klienten skulle panta flaskor medan ombudet väntade i bilen, och klienten kom tillbaka uppenbart påverkad av något. Där frågan har ställts har ombuden tillgång till larm som de kan ta med sig vid hembesök. Även om ett larm skulle ha GPS-mottagare kan det dock vara för sent menar flera ombud och det bästa är att ha en kollega med när de känner sig osäkra på en klient. Ett ombud vars klient uttryckte sig hotfullt om kvinnor avslutade uppdraget och såg att situationen hade kunnat bli en annan om hon hade kunnat erbjuda en manlig kollega i stället. Ett annat ombud tyckte det var bra att kunna ta med ett kvinnligt ombud ifall att han i egenskap av man skulle bli anklagad för något av klienten. Det är dock förhållandevis få gånger som ombuden av säkerhetsskäl tar med en kollega och mycket få gånger som ombuden upplever en hotfull situation eller känner sig utsatta.

Betydelsen av kollegor

Samarbete med andra ombud uppges vara mycket betydelsefullt främst av sociala skäl, dvs. att ha någon "att beklaga sig hos" och "hämta energi", men också för att dra nytta av varandras erfarenhet, diskutera gränsfall och svårlösta uppdrag med, att täcka upp för varandra när det finns behov av att vara två, eller ha en ersättare vid semester. Det ensamma arbetet kan annars bli tungt att bära själv. Ett ombud beskriver att hon känner sig väldigt ensam och känslig. Hon skulle önska att kommunen införlivar henne mer i verksamheten, bjuder in och erbjuder henne kurser. Hon uppger att "jag måste söka allt själv".

Ensamheten nämns även av flera huvudmän som något de försöker motverka och anges som anledning till att anlita en entreprenör. I kommuner som har flera ombud beskrivs det som en styrka att ombuden har varandra. Det är tveksamt om ombud borde få arbeta ensamma, menar en huvudman.

I Simrishamn, Sjöbo och Tomelilla har de tre ombuden utvecklat ett nära samarbete över kommungränserna. Utöver ett gemensamt samverkansforum har ombuden även gemensam verksamhetsplan, verksamhetsberättelse, informationsmaterial och handledning varannan vecka. De träffas även minst en gång i veckan i någon av ombudens kontor där de kan diskutera arbetet och få råd och stöd. Ombuden ser en fördel i att de kan erbjuda klienterna ett ombud utifrån ålder och de har även åkt två ombud tillsammans när någon av dem har känt behov av det. De samarbetar vid schemaläggning av semester och om det bildas kö i någon av kommunerna. Ombuden har själva tagit initiativet och utvecklat samarbetet över kommungränserna och huvudmännen uppges stödja detta.

Samverkan med myndigheter

Personliga ombud ska enligt Socialstyrelsens riktlinjer ”se till” att ansvariga huvudmän samordnar sina insatser. Samordningen av insatser från olika myndigheter är huvudmannens ansvar och personliga ombud ska inte ta över detta ansvar från huvudmannen.²⁰ Ombudens samverkan med andra myndigheter sker främst genom direkt kontakt i enskilda klientärenden och i vissa fall genom nätverksmöten, vårdplaneringsmöten och liknande med klienter. Hur ofta som ombuden medverkar i nätverksmöten med anledning av klienter varierar dock stort mellan ombuden.

Ombuden har olika positiv syn på hur samverkan fungerar med myndigheter. En del ombud tycker att det har blivit lättare att få t.ex. terapi, medan andra upplever att det tvärtom har blivit svårare. Även inom samma kommun upplever ombuden detta olika. Ett ombud ser att det är personbundet:

Tyvär är det skillnad från en socialsekreterare till en annan. Det är det som är så störande, men hamnar man hos rätt person går det bra. Hamnar man hos någon som är inställd på att säga nej till allt så...

De flesta ombud har uttryckt att de har ett bra samarbete med Arbetsförmedlingen. De har ett bra bemötande mot klienten och ombudet, de vet när de har en person som tillhör målgruppen och kontaktar då ombudet. Likaså har kontakten med handläggare på Skatteverket och Kronofogdemyndighetens

²⁰ Socialstyrelsen. Meddelandeblad Nr 14/00, sid 7.

skuldsaneringsteam i Malmö varit mycket positiva. Tjänstemän på Skatteverket uppges vara tillmötesgående i svåra situationer. Klienter kan slippa förseningsavgifter och ärenden kan klaras av via telefon. Skuldsaneringsteamet får beröm för sin lyhördhet. De uppges försöka göra sitt bästa och hitta en lösning.

Enskilda handläggare på Försäkringskassan uppges vara svåra att få tag på och ombuden kan behöva vänta länge i telefonkö innan de kommer fram. Brist på tillgänglighet av handläggare på Försäkringskassan gör att samverkan med handläggarna där fungerar mindre bra.

Att tjänstemän på kommunen förstår ombudets roll är viktigt för att klientarbetet ska fungera smidigt. Ett ombud uppger att hon ibland kan diskutera en klient med dennes vetskap men utan skriftlig fullmakt, eftersom handläggarna vet vem hon är och på vems uppdrag hon arbetar. Ett annat ombud saknar den möjligheten och menar att handläggarna bara hänvisar till tystnadsplikten. De förstår inte ombudens fristående roll och verkar tro att det innebär att man inte får prata med varandra. Ombudet uppger att det skulle bespara mycket arbete, t.ex. om det gick att bekräfta kännedom om en klient. Kraven på skriftlig fullmakt kan i enskilda situationer göra kontakterna omständiga. Inget ombud har dock framfört att sekretessen och kraven på fullmakt från klienterna har varit något större problem i arbetet. I kontakterna med huvudman diskuteras generellt inte enskilda klientärenden och där enskilda personer tas upp för samordning av insatser eller avgränsning av uppdraget, uppges det kunna avhandlas på en övergripande nivå.

Flexibel arbetstid och rörliga arbetsuppgifter

Ombuden har flexibel arbetstid och planeringen uppger några ombud sker till stor del vecka för vecka. Tillgängligheten är viktig för klienternas tilltro till ombudet och telefonen är ett viktigt hjälpmedel i arbetet. Ett ombud har i verksamhetsberättelsen berättat om konsekvenserna av att inte vara tillgänglig under semestern:

Jag lyckades efter ett års motivationsarbete skapa en kontakt med en läkare PRE (psykiatrisk rehabilitering). Mannen började medicinera, vanföreställningarna försvann och jag lyckades också ordna ett lägenhetskontrakt. Då mannen skulle tillträda lägenheten befann jag mig, olyckligtvis på semester och detta uppfattades som ett stort svek från klienten sida. Han slutade medicinera och tackade nej till lägenheten och bröt även alla kontakter med psykiatrin [...] Han har idag ingen bostad och är i mycket psykiskt dåligt skick.²¹

Ombudens kontaktnät och inblick i ”blankettväldet” som ett ombud beskriver det gör dem ofta efterfrågade av andra än klienter. Exempelvis har läkare bett om råd

²¹ Länsstyrelsen Skåne län, Staffanstorps kommun. Redovisning av personligt ombudsverksamheten i Staffanstorps kommun 2009, Bilaga: 2010 Personligt ombud, sid 4.

hur blanketter ska fyllas i och socialsekreterare har bett ombudet ta kontakter som är nödvändiga i en utredning. Det gäller att vara uppmärksam på när andra ber om hjälp, menar flera ombud, så att man säger ifrån när det tillhör andras arbetsuppgifter och även undviker att utsätta sig för risker. Ytterligare ett exempel är ett ombud vars enda insats var att skjutsa en okänd psykiskt sjuk person från hemmet till psykakuten för att undvika ett dramatiskt polisingripande. Dessa exempel illustrerar hur det för många ombud är rörliga ”gränser” i arbetsuppgifterna. Det är en lärdom som man drar med tiden som ombud att lättare sätta gränser och inte ställa upp på allt, menar ett par ombud.

I mån av utrymme gör ombuden andra uppgifter som gagnar personer som helt eller delvis faller inom målgruppen men som inte är klienter. Ett ombud har berättat att han har ett avslutat ärende där den f.d. klienten har parkinson och kontakten endast består i att ombudet 6-10 gånger per år hjälper till att fylla i blanketter. Andra ombud har berättat att anhörigstödet är en viktig del av arbetet. Det har även beskrivits situationer där en person inom målgruppen på ett eller annat sätt kan vara involverad i en svår och komplicerad situation som ombudet bistått med hjälp i, men där ingen har blivit klient.

Var gränserna går för ombudets ansvarsområde har också varit föremål för irritation från tjänstemän i kommunerna. Detta har framkommit genom ombud och huvudmän från flera kommuner, oberoende av om ombuden är anställda av kommunen eller av en entreprenör. Ett återkommande exempel gäller när klientuppdraget bör anses förmedlat och avslutat. Om en klient är ombytlig, så måste ändå ombudet kunna släppa klienten när ett uppdrag är förmedlat vidare. Man kan inte ständigt göra nya behandlingsplaner menar en huvudman.

Fristående roll

En avgörande förutsättning är, som framgått, att ombuden inte kan fatta beslut om insatser för personer med psykiska funktionshinder dvs. att deras arbetsuppgifter inte innefattar myndighetsutövning.

...[D]et är en fördel om de personliga ombuden ges en organisatorisk och lokalmässig placering som beaktar deras ”fristående” ställning. Det kan underlätta deras möjligheter att få kontakt med psykiskt funktionshindrade personer och att agera i deras intresse på ett trovärdigt sätt. Meddelandeblad sid 8,9.

Organisatorisk placering

Beroende på kommunernas olika organisationer ser den organisatoriska placeringen av ombudsverksamheten olika ut mellan kommunerna. En övervägande andel av kommunerna har dock ansvaret för ombudsverksamheten

underställd en enhetschef med ansvar för socialpsykiatri och/eller vuxenstöd. I ett fåtal kommuner är verksamheten direkt underställd chefen för Socialförvaltningen. I lika många kommuner har chefen för Individ och Familjeomsorg ansvaret. Det har inte framgått några uppenbara skillnader på vem i kommunen som bär ansvaret, beroende på storlek på kommun eller om verksamheten är upphandlad.

Några ombud med arbetsledare som är högt uppsatta förvaltningschefer har beskrivit detta som fördelaktigt. Ett ombud uppger att:

Det är min övertygelse att det är mycket viktigt att PO:s chef ligger högt upp i hierarkin, då vederbörande arbetar uteslutande administrativt och kommer inte i konfliktsituationer gällande klienter.

En högt uppsatt chef uppges även kunna få ett annat gehör i förvaltningen efter att ombud har påtalat brister: "då blir det annat ljud i skällan". Likaså är det bara chefen som kan besluta om att gå utanför ramarna i Socialtjänstlagen för att t.ex. bevilja sanering av bostad.

I övrigt är det få av ombuden som har uttalat sig om fördelar eller nackdelar med den organisatoriska placeringen. Synen på deras fristående roll berör i långt större utsträckning kontakten med klienterna och klienternas förtroende för att ombudet arbetar på deras uppdrag. Att ombud är "helt fristående", "neutrala", arbetar "självständigt" och är "myndighetsobunden" är några begrepp som ombud och huvudmän använder för att beskriva den särskilda roll som ombuden förväntas ha i förhållande till klienten.

I kommuner som har arbetsledaransvaret respektive som upphandlar verksamheten försvaras respektive val med argument som anknyter till ombudens fristående roll. Ett flertal huvudmän som har upphandlat verksamheten betonar vikten av att upphandla tjänsten för att ombudet ska kunna vara fristående i egentlig mening. Det uppges vara helt nödvändigt för ombudens trovärdighet inför klienterna att de är fristående från den kommun som de ska bistå i kontakterna med.

Om du har ett ombud som är anställt inom en förvaltning eller inom den här organisationen så har du ju inte den fria rollen. Du kommer ju in i en myndighet oavsett om man säger att den här personen inte är anställt inom myndigheten, men man får ju ändå sin lön av en arbetsgivare som ska utreda och ge bistånd. [...] De här ombuden är ju inte på något sätt styrda av oss[...]vi kan ju aldrig påverka deras anställningsform eller sätt att arbeta ute på fältet, mer än att de ska hålla sig till det avtal där det står vad vi har köpt av dem. Det är en sorts tillitsfråga: Vem är jag lojal emot? (Huvudman)

Ingen av de intervjuade ombuden som är kommunanställda har upplevt att de är mer beroende av eller bundna till kommunen som en följd av deras kommunala anställning. Tvärtom, menar ett ombud, är de många gånger mer fria och ordnar

de samarbeten de vill ha, medan ombud anställda av entreprenör uppges säga ”*måste fråga chefen först*”. Andra fördelar som har uppgetts är att ombud anställd av kommun ges tillgång till det kommunala utbudet av t.ex. vidareutbildning, av dagverksamhetens resurser och som kommunal partner underlättas kontakten med Försäkringskassan.

En huvudman med arbetsledaransvar menar att en kommun som anställer ombud visar att man satsar på ombudsverksamheten. Upphandlad verksamhet som enbart är avtalad för en begränsad period kan inte ge anställningstrygghet i samma utsträckning, vilket kan gå ut över ombud och klienter menar flera ombud. För att få förlängt avtal kan det för entreprenörer finnas större skäl att hålla sig väl med kommunen än om ombudet har en fast anställning och ett ombud uppger sig ha sett exempel som kan tyda på det. Det är ytterst kommunen som bestämmer oavsett om man är kommunanställd eller om verksamheten är upphandlad, menar ett annat ombud.

Lokalmässig placering

Ombuden är mycket rörliga i sitt arbete. Majoriteten av ombud använder i stor utsträckning hemmet som kontor och det är få ombud som har framhåvt betydelsen av den lokalmässiga placeringen. PO-Skåne har som princip att arbeta i den miljö som är mest naturlig för klienterna. Ingen av ombuden i PO-Skåne har heller framfört att det skulle ha medfört problem att de inte har tillgång till en permanent lokal och att de flesta av ombuden inte har tillgång till bil.²² Ombuden i Comintegra har varit samlade på samma ort och deras fasta lokal har varit tillgänglig även när de inte har haft möte eller utbildning. Ombuden där har ändå arbetat i stor utsträckning hemifrån.

Av de kommunalt anställda ombuden delar majoriteten lokal med andra kommunala verksamheter. Dessa ombud har dock delade meningar om betydelsen av detta. Ett ombud har delat lokal med verksamhet som har mycket få beröringspunkter med ombudets arbete. Hon menar dock att det är svårt att motivera de klienter med de sämsta prognoserna att komma till henne, eftersom det är genomströmningen av människor som de vill undvika. Därför är en helt fristående centralt placerad lokal att föredra, för att betona den fristående ställningen och förbättra tillgängligheten.

Andra ombud har uttryckligen velat dela lokal och den sociala kontakten med kollegor i kommunen väger då tungt. Men det har stor betydelse vilken verksamhet de delar lokal med. Tjänstemän inom socialpsykiatri eller boendestödjare har samma synsätt angående målgruppen och förstår ombudens arbete, menar ett ombud. Socialsekreterare kan ha en annan jargong och uttrycka

²² PO-Skåne söker dock för närvarande efter en permanent lokal i Helsingborg.

sig nedlåtande om klienter, t.ex. ”hur svårt ska det vara att ta sig ned hit” eller ”det är klart att hon förstår” och ombuden kan upplevas som ett hot. Ett annat ombud menar att det beror mycket på vilka handläggare det gäller och förmågan att skilja på person och arbete.

I vissa fall uppges ombud ha nytta av närheten till socialpsykiatrin, där personer t.ex. kan fungera som ”vardagshandledare”. Ett ombud har berättat om hur hon har använt socialpsykiatrins kök och bakat med klient. Därigenom kan klienten på ett positivt sätt vänja sig vid dessa människor. Ett annat ombud har på liknande sätt haft nytta av närheten till dagverksamheten genom att hon har kunnat bjuda in klienter, visa runt och se till att de träffar den ansvariga för dagverksamheten på ett naturligt sätt.

Ett par huvudmän har framfört att ett ombud, som själv har ansvar för ombudsverksamheten och även sitter själv i egen lokal, då blir väldigt ensamt i sitt arbete. Det uppges inte vara bra för ombudet men inte heller för klienterna. Det är viktigt med kollegor att kunna prata med i sitt arbete.

En annan fördel med att inte arbeta ensam i egen lokal är säkerhetsaspekten, enligt både ombud och en huvudman. Kollegor kan se om ombudet har en klient som kan vara labil, vilket är en trygghet för ombudet och återkommer inte ombudet efter att ha varit ute på klientuppdrag så finns det personer som kan uppmärksamma det.

Hur fristående som ombudet lämpligen bör vara i förhållande till kommunen, som arbetsgivare såväl som uppdragsgivare, är av betydelse för det kommunala huvudmannskapet. Självständigheten i ombudens arbete har bl.a. betydelse för hur huvudmännen upplever sin insyn i ombudsverksamheten. Följande kapitel beskriver främst huvudmännens syn på ombudsverksamheten.

Huvudmannaskap

Kommunen ansvarar för att statsbidraget används för verksamhet med personligt ombud enligt de förutsättningar som Socialstyrelsen med stöd av beredningsgruppen formulerat.

Erfarenheten har visat att projekt med personliga ombud som solidariskt backas upp av flera berörda huvudmän får goda resultat. Därför bör kommuner som söker statsbidrag redovisa hur de avser att samverka med andra huvudmän.

Personliga ombud förutsätts arbeta för helhetssyn och samlade lösningar i "gråzonen" mellan olika myndigheters ansvar. Det blir därför viktigt att hitta lämpliga former för att ta till vara ombudens kunskaper och erfarenheter såväl i den kommunala verksamheten som i den samlade rehabiliteringen av psykiskt funktionshindrade personer. Meddelandeblad 14/00 sid 4,6.

Insyn

Nästan alla huvudmän anser att den information som de får ger en tillräcklig insyn i ombudens arbete, utifrån vad som är rimligt. Samordnaren i Comintegra och verksamhetsansvarig i PO- Skåne med respektive ombud har i regel träffat huvudmännen fyra gånger per år. De kommunanställda ombuden har mer frekventa möten med huvudmännen, ca en gång i månaden. Huvudmännen beskriver mötenas funktion på snarligt sätt. Ombuden informerar om arbetsbelastning, hur ombudet har spenderat sin tid, eventuella förändringar i klientelet, eventuella systembrister och ombudens utbildningar. Kommunen ger information om aktuella frågor och eventuella förändringar inom kommunen. Utöver den avstämning som sker vid dessa möten tar ombuden kontakt vid behov för bedömning av t.ex. om en person ska räknas till målgruppen. I övrigt betonar huvudmännen ombudens fristående roll, som ombud för en person i kontakten med kommunen och att de därför inte ska ta del av det direkta klientarbetet. I en kommun har huvudmannen sett att sammanställd redovisning skulle kunna ges oftare, t.ex. en gång per kvartal och visa på trender för att ge en bättre kvalitets-säkring.

Det finns dock några huvudmän med kommunalt arbetsledansvar som inte är helt tillfredsställda med den insyn som de får i ombudens arbete. Huvudmännen har ett ansvar för verksamheten inför den kommunala nämnden vilket skapar en svår situation när ombudet strävar efter så stor självständighet som möjligt. Det upplevs svårt att få grepp om ombudens fristående roll och uppgift, samt hur ombuden är en del av den kommunala verksamheten, men ska arbeta självständigt. Det blir då svårt att ha en god egenkontroll. På frågan om detta medför några problem svarar en huvudman att det just inte medför några problem,

eftersom det inte är kommunen som betalar för verksamheten: ”Det är en verksamhet som kan fortgå utan krav att konkretisera och visa vad man gör”.

Kontakten mellan huvudman och ombud

Majoriteten av de intervjuade huvudmännen anser att de har en god kontakt med ombuden, att ombuden utför ett arbete som inte skulle kunna ersättas med kommunens övriga resurser i någon form. Det är i första hand ombudens möjlighet att nå de personer som inte vill ha kontakt med myndigheter som huvudmännen lyfter fram som unikt för ombuden. Även om uppsökande arbete genom kommunens försorg skulle organiseras på ett sätt som liknar ombudens så når inte kommunen denna målgrupp.

Samtliga huvudmän som har upphandlat verksamheten har i all väsentlighet varit nöjda med det arbete som PO-Skåne och Comintegra har utfört. Inga ombud i PO-Skåne eller Comintegra har heller framfört att det finns några väsentliga problem i samarbetet med huvudmännen. Svårigheter som upplevs ha funnits t.ex. om ombudet inte har släppt sin klient när ett uppdrag är förmedlat vidare, har kunnat diskuteras och åtgärdas. Fördelarna som huvudmännen upplever med upphandlad verksamhet är att entreprenören står för det stöd och den vägledning som ombuden behöver. Ombuden har kollegor att diskutera med och behöver inte vara ensamma i sitt arbete. Entreprenören ansvarar för att tillgodose behovet av handledning och ombudens fristående ställning är samtidigt respekterad.

I kommuner som har arbetsledaransvaret är det tydligt var det upplevs finnas en tillitsfull kontakt mellan ombud och huvudmän och där det brister.

Konsekvenserna blir tydligare och starkare ord används för att beskriva det positiva eller negativa. Exempel på detta är ett ombud som uppger att hon har blivit kallad ”arrogant” och ”illojal mot sin arbetsgivare” och har inte blivit informerad om väsentliga förändringar i organisationen. Kontakten med arbetsledaren uppges ha tagit mycket energi. Ett annat ombud berömmar däremot sin arbetsledare och framhåller betydelsen av dennes stöd utan att lägga sig i klientarbetet.

Han förstår vad vi gör för någonting, han tycker att vi gör ett bra och gott arbete och han tycker det vi gör är väldigt viktigt, han förstår effekterna av allt runtomkring och det är A och O som chef känner jag.

Att arbetsledaren ”förstår” ombudens arbete återkommer bland såväl ombud som har en bra kontakt med sin arbetsledare som bland dem som inte har det. Behovet av förståelse gäller exempelvis hur externa faktorer påverkar deras arbete, såsom: att 15 klienter inte hela tiden är möjligt beroende på att klientuppdragen är olika tunga; hur systembrister kan påverka klienterna och att det därför är angeläget att

åtgärda; att kompetensutveckling är viktigt för ombuden och bör stödjas; eller förståelse för vad den fristående rollen innebär. Förståelsen förklaras även med arbetsledarens förhållningssätt och intresse vilka kan vara mer personrelaterade egenskaper.

Att vara fristående och ha en arbetsledare inom kommunen upplevs generellt inte vara problematiskt för de kommunalt anställda ombuden, utan i flera avseenden en fördel. Ett ombud beskriver att hon har en *"frihet under ansvar"* och att så länge chefen ser att allt fungerar som det ska, så lägger chefen sig inte i ombudens arbete. Det skulle inte gå att ha en chef som måste ha full koll på allt menar hon och tycker att chefen är ett *"jättebra bollplank"*.

De kommunalt anställda ombuden, som upplever sig ha en bra kontakt med sin arbetsledare, har uppgett olika former av nytta med sin arbetsledare. Några exempel är: för att få starkt gehör i organisationen, för att känna stöd för sina frågor i ett samverkansforum, för att bolla gränsfall med utifrån definition av målgrupp eller där det är rimligt med undantag från LSS, samt att arbetsledaren vid bemötandebrister kontaktar den förvaltning som är aktuell innan det lyfts i ett samverkansforum.

Det finns emellertid några huvudmän som har uttryckt att just det kommunala huvudmannskapet i förhållande till ombudens fristående roll är svårhanterlig. Det uppges vara svårt att se hur kommunen kan använda sig av den resurs som ombuden utgör. Det uppges även vara svårt att se resultatet av ombudsverksamheten, samt hur ett självständigt arbete inom kommunens ram är möjligt. En huvudman menar att ombuden förväntas *"granska och kritisera sin egen chef"* och sitter *"på motståndarsidan"*. Det är samtidigt otydligt vilken roll som Socialstyrelsen och Länsstyrelsen har och bör ta då ombud är kritiska till hur kommunen hanterar den fristående rollen.

Skillnaden i ombudens arbetssätt ifråga om att stötta klienten även i orealistiska mål är en faktor för hur huvudmännen ser på kontakten med ombudet. Flera huvudmän har motiverat att kontakten är mycket bra, tack vare att ombudet inte ikläder sig rollen som klient och att målen är realistiska och genomförbara. Finns det irritation hos ombudet blir det svårt att hålla en god kontakt. En huvudman beskriver ombudets förmåga att framföra systembrister med att *"hon är tydlig och klok"* och *"säger det på konstruktivt sätt"*. Det är svårt att komma vidare, menar en annan huvudman, om ombudet medveten om att förväntningarna är orealistiska enbart hänvisar till att det är vad klienten vill.

Samverkansforum

För att ta till vara ombudens kunskap om systembrister använder de flesta kommuner någon form av återkommande möte för avstämning främst mellan omsorgsförvaltningen och socialförvaltningen inom kommunen samt med psykiatri och/eller primärvård i några fall. I åtta kommuner medverkar ombuden i samverkansforum där även Arbetsförmedling, Försäkringskassa och brukarorganisationer är representerade.

Dessa forum kan kallas styrgrupp, samverkansgrupp, ledningsgrupp eller har ett lokalt namn. Kommunerna separerar ledning av ombudens arbete och strategiskt kvalitetsutvecklingsarbete över myndighetsgränserna. Några kommuner uppger att de har en "ledningsgrupp". Denna kan i vissa fall enbart bestå av ansvarig/ansvariga huvudmän och respektive ombud, vilket i de flesta andra kommuner inte beskrivs som en ledningsgrupp. Ombuden i Lund och Osby har medverkat i samverkansgrupper som utöver kommunernas socialförvaltning har inkluderat psykiatrin och i Osby även vårdcentralerna. I Hässleholm har ombuden varit delaktiga i "Hässleholmdialogen", som har haft representation från flera myndigheter.

Det är vanligt att det finns flera olika forum för samverkan där ombudet kan medverka, men vanligtvis har *ett* samverkansforum en större betydelse för ombuden där systembrister diskuteras. För att inte betydelsen av begreppen ska missförstås används fortsättningsvis "samverkansforum" gemensamt för de samverkansformer där ombuden framför eventuella systembrister i kvalitetsutvecklingssyfte.

Burlöv, Malmö, Kristianstad, Hässleholm och Ystad, samt Tomelilla, Simrishamn och Sjöbo hade år 2009 det utvidgade samverkansforum som Socialstyrelsen rekommenderar, med ombuden eller samordnare för ombuden, samt representation från berörda kommunförvaltningar, psykiatri, primärvård, Arbetsförmedling, Försäkringskassa och i vissa fall brukarorganisationer, bl.a. RSMH.²³ Mötena kan ha den strategiska betydelse som Socialstyrelsen rekommenderar att en ledningsgrupp har, men utan syfte att "leda" ombudens arbete.²⁴ Samverkansforumen samlas vanligen fyra gånger per år då ombuden ges möjlighet att framföra systembrister till berörda parter, beroende på representationen i gruppen.

²³ I en kommun är det dock oklart i vilken utsträckning som ombudet har medverkat.

²⁴ "Ledningsgruppens roll är att initiera och se till att ombuden har ett sådant uppdrag och i ett senare steg ta emot, förvalta och använda den kunskap ombudens arbete genererar. Som ledningsgrupp har man därmed två uppdrag. Det operativa uppdraget är att leda ombudens arbete. Det strategiska uppdraget är att med utgångspunkt i de systembrister ombuden upptäcker utnyttja detta i det ständigt pågående kvalitetsutvecklingsarbetet." Socialstyrelsen 2010. Personliga ombud - ledningsgruppens spejare i välfärdssystemet. Sid 7.

Nyttan med samverkansforum

Huvudmännens syn på nyttan med ett samverkansforum är tydligt kopplat till informationsutbyte. Att göra ombudets arbete känt inom verksamheterna är en viktig funktion av samverkansforumen menar flera huvudmän. Det är betydelsefullt att handläggare förstår ombudens roll och vilka som tillhör målgruppen, för att känna igen när det finns anledning att kontakta ett ombud. Det kan även underlätta samarbete och förhindra att handläggare missförstår ombudets självständiga roll, eller tar illa vid sig. Ombud kan uppfattas som besvärliga när de t.ex. ringer och driver på beslutsfattandet, överklagar beslut, påtalar systembrister och anmäler felaktigheter. En huvudman tycker inte att man ska behöva informera om ombudets ansvar efter flera års verksamhet i kommunen, men ser att det fortfarande finns ett behov av information kring ombudets roll.

I samverkansforumen får även ombuden information om planerade förändringar i myndigheterna som kan ha betydelse för klientarbetet. Ifall ombuden får kännedom om att en handläggares tillgänglighet kan försämrans under en period, så kan ombuden försöka lösa uppgiften på andra vägar. Svårigheten att nå enskilda handläggare på Försäkringskassan har lyfts i samverkansforum som systembrist och i ett fall uppges en representant från Försäkringskassan ha lämnat ut telefonnummer till ombudet.

En stor nytta uppges vara att få information från ombud som har direkt kontakt med målgruppen och som kan beskriva konsekvenserna av systembrister ur ett klientperspektiv. Förutsättningarna att ta till vara informationen och hitta en lösning uppges i hög grad bero på om sakfrågorna ”*landar någonstans*”, dvs. om det finns representanter från berörda myndigheter. Ombuden har då en kanal ut för information om systembrister och medverkande kan föra vidare informationen i den egna verksamheten. Om det enbart är representanter från psykiatrin som medverkar utöver kommunens förvaltningar så tappar gruppen lite av sin funktion menar en huvudman. Detta eftersom det finns flera andra forum där de möts.

Det uppges även vara viktigt att de medverkande är chefer och har beslutsmandat. Men även om representanterna skulle kunna fatta beslut om åtgärder direkt är besluten inte det väsentligaste utan att systembristerna tas upp och lösningar diskuteras på chefsnivå. Det finns ett värde i att höra sig för inom den egna organisationen först, menar en huvudman. En annan huvudman betonar att samverkansforumet inte är ett beslutande organ.

I två samverkansforum med representation från flera myndigheter uppges huvudmännen att medverkande har kunnat nå lösningar genom direkta åtaganden på plats. Dessa är inte alltid protokollförda. Exempelvis har ombud presenterat ett

klientärende på övergripande nivå där behovet av samordnade insatser inte hade tillgodosetts och var på väg att få dramatiska konsekvenser. Att forumet fanns samt att medverkande hade mandat att diskutera ansvar och åtgärder ledde till att klienten snabbt fick psykiatrisk vård, ordning i ekonomin och ett undvikande av vräkning. Andra exempel på beslut är ekonomiska åtaganden för att en brukarorganisation skulle få tillgång till lokal och administrativt stöd.

I intervjuerna framgår att det finns svårigheter att få en god uppslutning. Sådana faktorer som geografiska avstånd, omorganisationer i psykiatri eller arbetsförmedling, samt enskilda personers möjlighet att medverka uppges ha påverkat förutsättningarna att få en varaktig representation. Flera kommuner har erfarit att närvaron av representanter från brukarorganisationerna varierar från möte till möte och beskriver medlemmarnas psykiska funktionsnedsättning som en stor anledning till att det är så.

Det är inte heller alla huvudmän som ser ett större samverkansforum som eftersträvansvärt och ifrågasätter om nyttan väger upp den tid som måste avsättas för det. Huvudmän med erfarenhet av större samverkansforum bekräftar till viss del att mötena tar värdefull tid. Det har varit en anledning till diskussion om andra lösningar, såsom att föra in frågorna i ett annat befintligt samverkansforum.

Huvudmännen bedömer överlag att samverkansforumen har ett bra diskussionsklimat, är konstruktiva och är en form för kvalitetsgranskning som fungerar. Flera huvudmän ser dock att återkopplingen kan bli mer systematisk på vilka åtgärder som har vidtagits för att komma till rätta med systembrister. Återkoppling ges då information efterfrågas och att dra föregående mötesprotokoll säger inte vad som har åtgärdats, menar en huvudman.

Systembrister

Återkommande problem som inte är begränsade till en individ beskriver ombuden som systembrister. Den vanligaste bristen gäller en bemötandeproblematik och oförståelse för de begränsningar som funktionsnedsättningen medför. En del ombud kallar detta en kunskapsbrist. Ett exempel som flera ombud har tagit upp är om klienten kommer försent eller inte kommer till ett avtalat möte. Då förstår inte handläggaren att det är en del i funktionsnedsättningen. En klient som fick stöd och uppmuntran av sitt ombud trots att de kom 10 minuter sent till ett möte fick inte komma in, för att klienten skulle lära sig att komma i tid. Ombuden beskriver även situationer där klienterna blir bemötta med en nonchalant attityd och får för klienten integritetskränkande frågor som befäster det maktunderskott som de redan har. Värst drabbade av dåligt bemötande från handläggare är de hemlösa menar ett ombud:

När dom ser liksom att det är en liten lodis som kommer in så är de väldigt nonchalanta många gånger.

Flera ombud har framfört att stöd i olika former villkoras och krav ställs på klienten som denne inte kan uppfylla på egen hand, till följd av funktionsnedsättningen. Ett ombud ger exempel på detta.

Låt säga att man blir vräkt och då kan socialförvaltningen kräva, eller handläggaren säga att du ska[...] söka i en annan kommun, för där finns det kanske gott om lägenheter, du får kolla på alla privata hyresvärdar för just för tillfället finns det inga lägenheter i det kommunala bostadsbolaget och du måste titta om du kan få lån på banken. Många av våra klienter när de hör detta så blir det bara alldeles kaos, för de varken orkar, klarar av eller har förmåga att göra det. I ett sådant tillfälle kan man känna att här finns inte riktig kunskap om vad funktionsnedsättning faktiskt innebär för den enskilde.

Ett annat exempel gäller en klient som ansökt om matrekvisition från kommunen men socialsekreteraren avslår och ber klienten att bevisa var han bor utan att kunna tala om hur han ska göra. Ombudet beskriver att ”[...] då står det en kille där med rätt så begränsad problemlösningsförmåga och tom i magen och rätt desperat[...]Det kan ta vilka vägar som helst.”

Ombuden har beskrivit ”moment 22-situationer” där de inte får den hjälp de kan ha rätt till. Ett exempel gäller en klient som en fredag eftermiddag inte får ut sin sjukersättning för att han har tappat bort sin legitimation och kan därför inte heller betala i pass expeditionen för att få ut en ny legitimation. I det fallet lånade ombudet ut pengar för legitimation och mat, och uppger ”men hade inte jag gjort det så, han hade aldrig fått ut sina pengar och inte sin legitimation så han hade varit i moment 22 än i dag”.

Andra systembrister beskrivs som samverkansproblem. I en kommun beskrivs hur klienter drabbas när läkare ger utfästelser i frågor som kommunen måste utreda innan, t.ex. vilket boende i kommunen och vilken hjälp som klienten bör få. Huvudmannen kallar detta en tillitsbrist mellan sjukvården och kommunen. I Malmö uppges även stadsdelarna ha stora olikheter i bl.a. ersättningsregler som skapar orättvisor mellan personer inom samma kommun.

I några kommuner uppges det finnas många inhyrda läkare, s.k. ”stafettläkare” som inte har någon helhetssyn och klienterna måste berätta samma sak vid varje läkarbesök. Det uppges även vara mycket fokus på att hitta rätt medicinering och klienterna blir ”försökskaniner” dvs. fungerar inte den ena medicinen så testas en annan. Läkarna uppges inte riktigt ta reda på vad som kan vara lämpligt för

klienten, eller informera om vilka alternativa behandlingar som finns att tillgå och som klienten skulle må bättre av, t.ex. sömnskola och avslappningsband.

Den bristande tillgängligheten för Försäkringskassans handläggare drabbar klienter, då en stor del av dem inte har telefon eller byter telefon ofta och därför har svårt att vänta i telefonkö eller bli uppringda av sin handläggare. Det uppges även vara svårt att förstå sig på Försäkringskassans blanketter. Handläggarna kräver mycket detaljerade uppgifter och i vissa fall mer utförliga sjukintyg än läkare bedömer är möjligt. I annat fall returneras de. För att undvika detta har flera ombud berättat att läkare rådfrågar ombuden om hur intygen ska utformas för att slippa returnering. Klienterna har med sin funktionsnedsättning svårt att förstå och hitta rätt i denna byråkrati.

Andra brister som har nämnts gäller avgifter för att få boendestöd, vilket har medfört att klienter inte söker boendestöd. Ett annat problem är långa utredningstider (flera månader) som ”gör klienter sjuka”. Klienter uppges även ha drabbats hårt av gode män och förvaltare som brister i sitt arbete. Överförmyndare uppges fullt ut stödja förvaltarna och klienter som inte har fått information från bank eller Försäkringskassa står då totalt maktlösa med stora, ackumulerade skulder.

I de flesta tillfrågade kommuner har någon form av brister uppmärksamrats. Det finns dock kommuner där ombuden inte har påtalat några systembrister och där det inte uppges finnas några.

Statsbidraget

Av de ekonomiska redovisningarna framgår att kommunerna själva bekostar ca hälften av ombudsverksamheten och att statsbidraget på 302 400 kronor per heltidstjänst inte motsvarar hela kostnaden för löner och sociala avgifter. Flera huvudmän har i redovisningarna efterfrågat en höjning av statsbidraget, bl.a. med hänvisning till att det i undersökningar har visat sig att det inte i första hand är kommunerna som tjänar på ombudsverksamheten.

Flera ombud ser en fara för att många kommuner skulle dra ner på antalet ombud och minska utbildningsmöjligheterna om statsbidraget skulle försvinna. Statsbidraget borde i stället täcka allt, är en åsikt som ombud har.

Diskussion

Flexibelt arbetssätt utifrån otydlig målgrupp

De 45 ombuden hade i genomsnitt 15 klienter per heltidstjänst vid slutet av år 2009. Stora variationer finns i hur många klienter som har tillkommit och avslutats under året, vilket tyder på att en del ombud har många korta uppdrag och andra ombud arbetar med i stort sett samma klienter. Av klienterna är generellt en något större andel kvinnor, men stora variationer finns lokalt. Långvarig depression, någon form av psykossjukdom och neuropsykiatrisk funktionsnedsättning är tre vanliga problemområden bland klienterna.

Det är behovet av stöd som i huvudsak styr vem som får hjälp av ombud. Få ombud avvisar klienter som söker hjälp, så länge de är mellan 18-65 år, bor inom kommunen och har någon form av psykisk funktionsnedsättning som motiverar hjälp. Det gör att ombuden arbetar med klienter med helt olika behov av stöd. En klient kan vara socialt isolerad, misstänksam och utan kunskap om vare sig möjligheter eller rättigheter (mer vanligt bland klienter med psykossjukdomar). En annan klient har god kunskap och är väl integrerad i samhället men fattar snabba beslut som ger negativa konsekvenser som personen inte kan lösa (mer vanligt bland klienter med neuropsykiatrisk funktionsnedsättning). De vanligaste insatserna som ombuden gör kan delas in i motivationssamtal, kontakt med läkare och någon form av ekonomiskt bistånd.

Ombuden arbetar flexibelt i både tid och rum. De är mycket rörliga i sitt arbete och spenderar större delen av tiden tillsammans med klienter. Utöver att följa med på möten med tjänstemän eller läkarbesök är det vanligt att ombuden träffar klienterna i deras hem. Promenader och olika allmänna platser är också vanliga som mötesplats. Telefonen är ett viktigt hjälpmedel i arbetet för att kunna vara tillgänglig.

Det gemensamma i ombudens arbetssätt är deras flexibla och självständiga klientarbete som utformas utifrån klientens behov och målsättning. Majoriteten av ombuden arbetar hemifrån när de inte är ute med klienter. Arbetets karaktär bidrar till att ett flertal ombud upplever en ensamhet i arbetet. Ett motiv till att upphandla ombudsverksamheten som flera huvudmän har framfört är att ombuden ska ha kollegor, för att motverka att ombud blir ensamma i arbetet. Dock tyder inte något på att upplevelsen av ensamhet är vanligare bland kommunalt anställda ombud.

Några faktorer som skiljer ombuden åt i deras arbetssätt är yttre förutsättningar, såsom kontor och tillgång till bil, men också hur de får nya klienter, hur de använder kommunala resurser som dagverksamhet, hur de förhåller sig till klienters mindre rimliga målsättningar, hur de samverkar med kommunala tjänstemän och använder fullmakt, hur mycket de använder sig av skriftlig

dokumentation och hjälpmedel, såsom handlingsplan, klientprofiler och Canskattningar, samt hur de rapporterar systembrister.

Ombuden har avrapporterat till huvudmännen mellan en gång i månaden och en gång per kvartal. Dessa möten har generellt haft mer karaktär av avstämning än arbetsledning. Några kommuner beskriver dock dessa möten som ledningsgrupper. Frågor som har tagits upp på mötena är t.ex. klientuppgifter relevanta för bedömning av arbetsbelastning, observerade systembrister, kommande utbildningar, samt aktuella frågor inom kommunen. I hälften av kommunerna har ombuden även rapporterat om systembrister i någon form av samverkansforum. I åtta av dessa kommuner har ombuden medverkat i större samverkansforum, där utöver psykiatri och primärvård även Försäkringskassa och/eller Arbetsförmedling, samt brukarorganisationer var representerade.

Självständighet i klientarbetet – viktigt, ensamt och ibland svårt

Ombuden anser överlag att den från myndighetsutövande fristående rollen fungerar bra och är viktig för klientens förtroende för ombudet. Att vara fristående handlar i det sammanhanget om hur ombuden självständigt utformar sitt dagliga arbete utifrån klientens behov av insatser. Ombuden ser ofta tydliga exempel på att personer har maktunderskott, vilket tyder på att ombuden är på rätt ställe. De ser att deras arbete leder till förändring för klienterna och får stor tacksamhet för sitt stöd.

Ombudens behov av stöd får de tillgodosedda genom handledning av psykoterapeut, genom stöd från arbetsledare och inte minst genom andra ombud. De ombud som har samarbeten med andra ombud och återkommande möten varje vecka har framfört hur värdefullt kollegornas stöd är. En baksida av att arbeta självständigt på klientens uppdrag är risken att ombuden går in i osunda relationer.

När frågor om kommunal- eller entreprenöranställning diskuteras ser ombuden starka fördelar med den arbetsgivare de har. För entreprenöranställda ombud väger tydlighet och trovärdighet som fristående ombud tungt som argument. Att ha kollegor nära och en arbetsledare med samma klientperspektiv som ombudet är likaså betydelsefullt och det finns ingen risk för lojalitetskonflikter med arbetsledaren. För kommunanställda har anställningstryggheten betydelse, liksom friheten att samarbeta med andra ombud, samt att ha en chef som stödjer ombudsverksamheten och har mandat att driva på förändringar.

De flesta intervjuade huvudmän upplever att de har en god kontakt med ombudet och bedömer att de får tillräcklig insyn i verksamheten. Likaså upplever de flesta ombud att de har en god kontakt och ett bra samarbete med huvudmännen. Där kontakten mellan ombud och huvudman inte har fungerat optimalt har det bland annat handlat om en obalans mellan ombudets självständiga arbete och huvudmannens behov av insyn för egenkontroll och redovisning till nämnd.

Tre områden har framträtt som ombuden kan påverka och som bedöms ha betydelse för en förtroendefull kontakt mellan ombud och huvudmän. De är: hur strukturerat ombuden kan redovisa sitt klient- och insatsarbete; om ombudet stöttar klienter även i mindre realistiska målsättningar; samt om de kan framföra systembrister på ett konstruktivt sätt.

Socialstyrelsens vägledning bedöms i stort fungera väl, men det finns starka förväntningar på att ett nytt meddelandeblad ska ge tydligare riktlinjer för målgruppen, med särskilt avseende på personer med neuropsykiatrisk funktionsnedsättning. I såväl intervjuer med ombud som med huvudmän framgår en kluvenhet i inställningen till om en inkludering av personer med denna problematik är lämplig. Fördelar som har framförts är att denna målgrupp kan ha stora behov av stöd som ombuden kan bistå med, utifrån att det är behoven och inte diagnosen som motiverar hjälp. I fall av många kontakter, komplicerade problem och uppgivenhet inför myndigheter är ombudens nätverk, kunskap och fristående roll en resurs. Nackdelar som har framförts är att ombudens arbetsinsats ofta är större med denna målgrupp. Behoven av motivationssamtal är ofta mindre men insatserna mer omfattande och brådskande. Problem med självmedicinering, narkotikamissbruk och kriminalitet är också mer vanligt bland personer med neuropsykiatrisk funktionsnedsättning än med psykossjukdomar, vilket också gör det till en säkerhetsfråga. En eventuell inkludering av personer med neuropsykiatrisk funktionsnedsättning i målgruppen skulle kunna medföra att den ursprungliga målgruppen får mindre insatser. För att undvika detta efterfrågar kommunerna särskild metodutveckling för denna målgrupp och ekonomiska resurser för att kompensera en ökad insats.

Nyttan av insatserna är uppenbar för ombuden

Ett flertal kommuner gjorde inventering av målgruppen under Miltonprojektet och de flesta har inte gjort någon inventering sedan dess. Svårigheten är att veta om resurserna når hela målgruppen. Det är ofta genom det uppsökande arbetet som personerna blir synliga för kommunens stödinsatser och nyttan av verksamheten blir tydlig.

Otvetydigt bedömer de flesta huvudmännen att ombudens arbete i stor utsträckning bidrar till samordning av insatser för klienterna och är en verksamhet som kommunen inte skulle kunna ersätta med kommunens övriga resurser. Resultatet av arbetet är mest uppenbart för ombuden som kan se nyttan av sitt arbete i form av ökad livskvalitet för klienterna, men även andra samhällsvinster. Det uppges dock vara svårt för kommunerna att visa på några resultat av ombudsverksamheten, eftersom förändringar kan vara svåra att koppla till just ombudens arbete, utan t.ex. en kontrollgrupp av personer. I ombudens verksamhetsberättelser ligger fokus i stor utsträckning på avsikten med ombudsverksamhet och hur ombuden i allmänhet arbetar och mindre på vad arbetet har lett till.

Ombudens inblick i systembrister och de samhällsvinster som ombudsverksamheten leder till är en resurs som efterfrågas och som flera ombud önskar en större lyhörddhet för. Några exempel på utvecklingsmöjligheter för dokumentation och uppföljning har uppmärksammats inom detta område. Ett exempel gäller de klienterna som har varit hemlösa. Det uppges vara lättare att se samhällsvinster i dessa fall, då det är tydligt vad t.ex. varje plats på härbärge kostar. Ingen kommun har dock gjort någon bedömning för att uppskatta en kostnadsbesparing i de fallen. I några verksamhetsberättelser finns uppgifter om antal stopp av vräkningar. De uppgifterna satt i relation till antal klienter som har varit aktuella för vräkning skulle kunna användas i en lokal uppföljning av vad ombudens arbete leder till. I en kommun har en mindre del av klienterna gjort Can-skattning både som inledning och avslut på kontakten med ombudet och som för och eftermätning kan det ge en fingervisning om nytta i form av förbättrad livskvalitet.

Samverkansforum bra för informationsutbyte

Styrgrupper, här ovan kallad samverkansforum, används främst som informativt avstämningsforum mellan myndigheter. En stor nytta med forumen uppges vara att göra ombudets målgrupp, arbete och ansvar känt inom kommunen och i andra myndigheter som har kontakt med målgruppen. Kännedom om målgruppen gör att handläggare vet när de har anledning att förmedla en kontakt med ombudet och när handläggare förstår ombudets fristående roll blir det lättare att samarbeta.

I samverkansforumen har även ombuden en kanal ut för den kunskap om problem som klienter kan stöta på som är återkommande och systembaserade. Nyttan av att ha ett samverkansforum är att en diskussion om lösningar kan föras direkt på chefsnivå mellan representanter från de myndigheter som berörs av dessa systembrister. Det är därför av betydelse att representanterna har beslutsmandat även om samverkansforumen inte är ett beslutande organ. Flera huvudmän ser en utvecklingsmöjlighet i en mer systematisk återkoppling på åtgärder av systembrister till samverkansforumen för en bättre kvalitetssäkring. Detta skulle kunna bidra till att de utvecklas från ett främst informativt forum till ett mer strategiskt forum.

Slutsatser och förslag

Ombuden utformar sitt arbete självständigt utifrån klienternas behov och målsättning (en fristående roll). Stora skillnader finns i vilka behov som klienterna har och eftersom det är behoven som styr och inte diagnos behöver ombudens arbete vara mycket flexibelt. Det faktum att de nationella riktlinjerna för målgruppen inte ger något större stöd för avgränsning och arbetsmetod skulle behöva avhjälpas med en vägledning som inte begränsar ett individanpassat stöd.

Ombuden och de flesta huvudmännen upplever att den fristående rollen i förhållande till klientarbetet och huvudmännens behov av insyn fungerar bra. Ombuden ser i sitt arbete tydliga exempel på maktunderskott i målgruppen, bemötande- och kunskapsbrister hos tjänstemän, bristande samordning och moment-22-situationer för klienter. Ombuden ser att deras arbete gör stor skillnad i framförallt livskvalitet men resultaten av arbetet är svåra att redovisa. En stor del av årsredovisningarna kan också bli mer konkreta och redogörande, för att underlätta överblick, jämförelse och uppföljning över tid. Ombudens kunskap om systembrister och de samhällsvinster som insatserna ger kan vara ett område av större ekonomiskt intresse som motiverar en bättre resultatuppföljning.

Ombudens självständiga arbete, målgruppens psykiska funktionsnedsättning och återkommande systembrister i vardagen gör att ombuden har behov av samarbeten och särskilt stöd. Detta måste de i stor utsträckning ordna själva. Det finns emellertid goda exempel på hur huvudmännen kan utgöra ett stöd på olika sätt för ombud utan att inkräkta på en fristående roll. Att sprida denna kunskap och tydliggöra huvudmännens roll skulle kunna underlätta för såväl ombud som huvudmän. Det kan också ge en möjlighet till nytänkande inom hanteringen av systembrister.

Dessa slutsatser utmynnar i följande förslag:

Till Länsstyrelsen

- Se över hur Länsstyrelsen kan lyfta till Socialstyrelsen behovet av tydligare vägledning för avgränsning av målgruppen, med särskilt avseende på personer med neuropsykiatrisk funktionsnedsättning.
- Uppmuntra till kunskapsutbyte och dialog mellan huvudmän, t.ex. utifrån redovisningsansvar, ombudets fristående roll samt Länsstyrelsens och Socialstyrelsens uppdrag.

Till ombud och huvudmän

- Se över om verksamhetsberättelserna kan bli mer redogörande och avgränsade till verksamhetsåret, t.ex. med enkel klientstatistik, kortfattad information om klienternas behov, insatser, samverkansformer och systembrister.
- Se över om rapporteringen av systembrister och åtgärder kan systematiseras över tid för regional och nationell uppföljning.

Utredarens slutkommentar

Uppföljningens inriktning är beskrivande med utgångspunkt i ombudens och huvudmännens upplevelser av verksamheten. Som slutkommentar ges här några reflektioner som utredaren själv står för.

De uppgifter som har framkommit om hur ombudsverksamheten fungerar bedöms i all väsentlighet motsvara den bild som har återgetts av ansvariga på Socialstyrelsen och Länsstyrelsen. Det bedöms finnas en stor kunskap på såväl nationell som regional nivå om enskilda lokala förhållanden. Iakttagelserna stämmer också väl överens med den nationella beskrivningen i lägesrapporten till Socialdepartementet. Denna närvaro av Socialstyrelsen och Länsstyrelsen i den lokala verksamheten bedöms vara uppskattad av främst ombuden. En dialog som tydliggör ansvar och roller kan dock med fördel även involvera Länsstyrelsen i Skåne och eventuellt Socialstyrelsen utöver huvudmännen.

Klientgruppens psykiska funktionsnedsättning och behov av särskilt stöd motiverar särskild uppmärksamhet vid upphandling. Brist på framförhållning för ombuden kan orsaka påtagliga svårigheter i klientarbetet och risk för allvarliga konsekvenser. Klienternas behov av personkontinuitet motiverar att kommuner som upphandlar verksamheten ser över hur upphandling kan genomföras på ett sätt som minimerar oro för klienterna.

Referenser

Litteratur och offentligt tryck

Länsstyrelsen Skåne län, Burlövs kommun. *Redovisning av beviljade statsbidrag till personligt ombud i Burlövs kommun för år 2009*. Dnr 704-9301-10.

Länsstyrelsen Skåne län, Båstads kommun. *Personligt ombud i Båstads kommun- Redovisning av 2009 års verksamhet*. Dnr 704-5879-10.

Länsstyrelsen Skåne län, Eslövs kommun. *Redovisning gällande användning av beviljat statsbidrag för personligt ombud inom Eslövs kommun under 2009* (Bilaga: *PO-Skåne Verksamhetsberättelse Eslöv år 2009*). Dnr 704-9058-10.

Länsstyrelsen Skåne län, Helsingborgs kommun. *Redovisning av beviljade statsbidrag till personliga ombud i Skåne för år 2009*. Dnr 704-9335-10.

Länsstyrelsen Skåne län, Hässleholms kommun. *Användningen av beviljade statsbidrag till personligt ombud år 2009* (Bilaga: *PO-Skåne Verksamhetsberättelse PO-verksamheten Hässleholm 2009*). Dnr 704-8353-10.

Länsstyrelsen Skåne län, Hörby kommun. *Rapport till Länsstyrelsen om användning av beviljade statsbidrag till personligt ombud för 2009*. (Bilaga: *Rapport från verksamheten Personligt ombud (PO) i Hörby 2009*) Dnr 704-11867-10.

Länsstyrelsen Skåne län, Höörs Kommun. *Redogörelse för användning av beviljade statsbidrag till personligt ombud 2009* (Bilaga: *Verksamhetsberättelse för personligt ombud i Höörs kommun 2009*). Dnr 704-7546-10.

Länsstyrelsen Skåne län, Klippans kommun. *Personligt ombud i Klippans kommun – Redovisning av 2009 års verksamhet* (Bilaga: *Årsredovisning 2009 Personligt ombud i Klippan/Båstad*). Dnr 704-7577-10.

Länsstyrelsen Skåne län, Kristianstads kommun. *Redovisningen för beviljade statsbidrag till personliga ombud i Kristianstad 2009* (Bilaga: *Personliga ombud*). Dnr 704-9196-10.

Länsstyrelsen Skåne län, Kävlinge kommun. *Användning av beviljade statsbidrag till personligt ombud Kävlinge kommun 2009*. Dnr 704-8254-10.

Länsstyrelsen Skåne län, Landskrona stad. *Redovisning för beviljade statsbidrag till personliga ombud i Skåne för 2009, 2010-06-15.* (Bilaga: *Redovisning för beviljade statsbidrag till personliga ombud i Skåne för 2009, 2010-04-28*). Dnr 704-7016-10.

Länsstyrelsen Skåne län, Lomma kommun. *Redogörelse för verksamheten med personligt ombud i Lomma under 2009* (Bilaga: *Verksamhetsberättelse för Lomma kommun 2009*). Dnr 704-3752-10.

Länsstyrelsen Skåne län, Lunds kommun. *Redovisning av beviljade statsbidrag till personliga ombud i Lund 2009* (Bilaga: *Verksamhetsberättelse 2009 Lunds kommun*). Dnr 704-6624-10.

Länsstyrelsen Skåne län, Malmö stad. *Redovisning för beviljade statsbidrag till personliga ombud i Skåne för år 2009* (Bilaga: *2009 Verksamhetsberättelse PO-Comintegra*). Dnr 704-8257-10.

Länsstyrelsen Skåne län, Osby kommun. *Redovisning till Länsstyrelsen i Skåne för verksamhet med personligt Ombud 2000* (Bilaga: *PO-Skåne Verksamhetsberättelse 2009 Osby kommun*). Dnr 704-11534-10.

Länsstyrelsen Skåne län, Simrishamns kommun. *Redovisning till länsstyrelsen i Skåne län för statsbidrag till verksamhet med personligt ombud 2009* (Bilaga: *Verksamhetsberättelse gällande Personligt Ombud i Simrishamn/Sjöbo/Tomelilla kommuner år 2009*). Dnr 704-5499-10.

Länsstyrelsen Skåne län, Sjöbo kommun. *Verksamhetsberättelse för personligt ombud- Sjöbo kommun* (Bilaga: *Verksamhetsberättelse gällande Personligt Ombud i Simrishamn/Sjöbo/Tomelilla kommuner år 2009*). Dnr 704-6154-10.

Länsstyrelsen Skåne län, Staffanstorps kommun. *Redovisning av personligt ombudsverksamheten i Staffanstorps kommun 2009* (Bilaga: *2010 Personligt ombud*). Dnr 704-13437-10.

Länsstyrelsen Skåne län, Tomelilla kommun. *Redovisning för beviljade statsbidrag till personligt ombud 2009* (Bilaga: *Verksamhetsberättelse gällande Personligt Ombud i Simrishamn/Sjöbo/Tomelilla kommuner år 2009*). Dnr 704-7544-10.

Länsstyrelsen Skåne län, Trelleborgs kommun. *Redovisning för beviljade statsbidrag till personligt ombud för år 2009* (Bilaga: *Verksamhetsberättelse för*

Personligt Ombud, PO-Skåne, Trelleborgskommun 2009-01-01- 2009-12-31). Dnr 704-7251-10.

Länsstyrelsen Skåne län, Ystads kommun. *Redovisning för beviljade statsbidrag till personligt ombud i Ystads kommun 2009 (Bilaga: PO-Skåne Verksamhetsberättelse 2009 för Fristående Personligt Ombud i Ystad) . Dnr 704-8277-10.*

Länsstyrelsen Skåne län, Ängelholms kommun. *Redogörelse för personlig ombuds verksamhet 2009 (Bilaga: PO-Skåne Verksamhetsberättelse Ängelholm). Dnr 704-9057-10.*

Länsstyrelsen Skåne län, Östra Göinge Kommun. *Redogörelse för personligt ombud i Östra Göinge kommun för år 2009 (Bilaga: PO-Skåne Verksamhetsberättelse Östra Göinge). Dnr 704-8256-10.*

PO-Skåne. *Klientredovisning 2009.*

PO- Skåne. *Verksamhetsberättelse 2009 för Helsingborg.*

Regeringen Proposition 1993/94:218. *Psykiskt stördas villkor.*

Socialstyrelsen 1999. *Personligt ombud för psykiskt funktionshindrade personer. Rapport 1999:3.*

Socialstyrelsen 2000. *Personliga ombud för personer med psykiska funktionshinder. En sexårsuppföljning av tio försöksverksamheter. Art nr 2004-123-24*

Socialstyrelsen 2000. *Statsbidrag till kommuner för uppbyggnad av verksamheter med personliga ombud. Meddelandeblad Nr 14/00.*

Socialstyrelsen 2002. *Personligt ombud: Teser och Tips. Art nr 2002-110-1.*

Socialstyrelsen 2002. *Christian och Helge: Bilder från arbetet som personligt ombud i Kristianstad. Art nr 2002-110-13.*

Socialstyrelsen 2005. *Personligt ombud – välfärdsentreprenörer utan gränser: En undersökning av verksamheter för personligt ombud i glesbygd. Art 2005-123-19.*

Socialstyrelsen 2006. *Det lönar sig - ekonomiska effekter av verksamheter med Personligt Ombud. Art nr 2006-123-6.*

Socialstyrelsen 2009. *Egen kraft- egen makt: En antologi om arbetet som personligt ombud*. Art nr 2009-12-16.

Socialstyrelsen 2010. *Personliga ombud - ledningsgruppens spejare i välfärds-systemet*. Art nr 2010-4-8.

Socialstyrelsen 2010. *Verksamheter med personligt ombud – lägesrapport 2009*. Dnr 00-14201-2009.

Wibeck, Victoria. *Fokusgrupper: Om fokuserade gruppintervjuer som undersökningsmetod*. Studentlitteratur: Lund, 2000.

Internetbaserat material

Comintegra. [Http://comintegra.se/index.php?id=20](http://comintegra.se/index.php?id=20), 2010-12-17.

Helsingborgs stad. [Http://www.helsingborg.se/Medborgare/Kommun-och-politik/Statistik/Statistikdatabas-for-Helsingborg](http://www.helsingborg.se/Medborgare/Kommun-och-politik/Statistik/Statistikdatabas-for-Helsingborg), 2010-12-13.

Malmö stad. [Http://www.malmo.se/Kommun--politik/Om-oss/Statistik-om-Malmo/02.-Utlandsk-bakgrund.html](http://www.malmo.se/Kommun--politik/Om-oss/Statistik-om-Malmo/02.-Utlandsk-bakgrund.html), 2010-12-13.

PO- Skåne. [Http://www.po-skane.org/allman-information-om-personligt-ombud-skane-1.php](http://www.po-skane.org/allman-information-om-personligt-ombud-skane-1.php), 2010-12-17

Denna uppföljning är ett led i Länsstyrelsens uppföljningsansvar för verksamheten kring personligt ansvar. Uppföljningen har fokus på de personliga ombuden och de personer på kommunerna som har ansvaret för verksamheten (huvudmännen), samt utgår ifrån deras beskrivningar av verksamheten, hur den fungerar och vilken nytta den har. I rapporten ges en övergripande beskrivning av ombudens arbete ur olika aspekter, klienternas behov av insatser samt olika systembrister som försvårar klienternas möjligheter att förbättra sin livssituation. Den innehåller exempel och jämförelser mellan kommunerna och olika syn på nytta.

Rapporten vänder sig till Länsstyrelsen och kommuner som har eller överväger att erbjuda personligt ombud. Innehållet kan även vara av intresse för Socialstyrelsen, klienter och brukarorganisationer, samt handläggare på andra myndigheter som har kontakter med personer ur målgruppen.



LÄNSSTYRELSEN
I SKÅNE LÄN

Östra Boulevarden 62 A, 291 86 Kristianstad
Kungsgatan 13, 205 15 Malmö
Tel 044/040-25 20 00, Fax 044/040-25 21 10
Epost skane@lansstyrelsen.se
www.lansstyrelsen.se/skane