

Personligt Ombud i Östergötland

Sociala enheten 2004-08-27



Omslagsfoto: Mariethe Larsson, Länsstyrelsen Östergötland



FÖRORD

Länsstyrelsen har tillsyn över socialtjänsten och verksamhet enligt lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS). Målet med tillsynen är att utveckla verksamheter i enlighet med regeringens och riksdagens intentioner.

Riksdagen beslutade 2000 att verksamheten med personliga ombud för personer med psykiska funktionshinder skulle permanentas och göras landsomfattande, detta efter att försöksverksamheter genomförts i ett antal kommuner i landet.

Länsstyrelsen har givits ett särskilt ansvar att utöva tillsyn över verksamheten.

I Östergötland anställdes de första personliga ombuden våren 2002 och verksamheten har nu pågått i drygt två år. I denna rapport ges en bild av hur verksamheterna byggts upp, det aktuella läget, erfarenheter och framtidsutsikter. Rapporten kommer att ligga till grund för fortsatt uppföljning och tillsyn av verksamheterna.

Bo Silén
Socialdirektör

Lena Fyhr
Socialkonsulent

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

SAMMANFATTNING OCH LÄNSSTYRELSENS BEDÖMNING	5
1.BAKGRUND.....	8
1.1. UPPDRAG	8
2. UPPBYGGNADEN I ÖSTERGÖTLAND.....	8
2.1 UPPTAKT	8
2.2 BESLUT OM STATS BIDRAG	8
2.3 INTRODUKTION	9
2.4 LÄNSSTYRELSENS ARBETE MED UPPBYGGNAD AV VERKSAMHETEN	9
2.5. KOMMUNERNAS ORGANISATION OCH UPPBYGGNAD AV VERKSAMHETERNA	10
2.5.1 Ledningsgrupper	10
2.5.2 Linköping.....	10
2.5.3 Mjölby.....	11
2.5.4 Norrköping	11
2.6 LÄNSSTYRELSENS UPPFÖLJNING AV VERKSAMHETERNA	12
3. MÅL OCH MÅLGRUPP	12
3.1 SOCIALSTYRELSEN OCH LÄNSSTYRELSEN	12
3.2 LINKÖPING	13
3.3 MJÖLBY	13
3.4 NORRKÖPING.....	14
4. RESULTAT AV UPPFÖLJNING	14
4.1 BESÖK I VERKSAMHETER OCH I LEDNINGSGRUPPER	14
4.1.1 Linköping.....	15
4.1.2 Mjölby.....	15
4.1.3 Norrköping	15
4.2. LEDNINGSGRUPPERNA.....	16
4.2.1 Linköping.....	16
4.2.2 Mjölby.....	16
4.2.3 Länsstyrelsens kommentarer	17
4.3 ANSÖKAN/UPPDRAGET	18
4.3.1 Linköping.....	18
4.3.2 Mjölby.....	19
4.3.3 Norrköping	20
4.3.4 Länsstyrelsens kommentarer	21
4.4 ARBETET SOM PERSONLIGT OMBUD.....	21
4.4.1 Linköping.....	21
4.4.2 Mjölby.....	22
4.4.3 Norrköping	23
4.4.4 Länsstyrelsens kommentarer	24
4.5 FÖRANKRING OCH MARKNADSFÖRING	25
4.5.1 Linköping.....	25
4.5.2 Mjölby.....	26
4.5.3 Norrköping	26
4.5.4 Länsstyrelsens kommentarer	27
4.6 METODIK.....	27
4.6.1 Linköping.....	28

4.6.2 Mjölby.....	29
4.6.3 Norrköping	30
4.6.4 Länsstyrelsen kommentarer.....	31
4.7 VERKSAMHETSSTATISTIK.....	32
4.8 VERKSAMHETSMÅL FÖR 2004	33
4.8.1 Linköping.....	33
4.8.2 Mjölby.....	34
4.8.3 Norrköping	34
4.9. EKONOMISK REDOVISNING	34
4.9.1 Linköping.....	34
4.9.2 Mjölby.....	35
4.9.3 Norrköping	35
4.9.4 Länsstyrelsens kommentarer	35
5. UPPFÖLJNING OCH UTVÄRDERING	35

Sammanfattning och Länsstyrelsens bedömning

Riksdagen beslutade för år 2000 om statsbidrag till kommunerna för att inrätta verksamheter med personliga ombud för personer med psykiska funktionshinder. De personliga ombuden har ansvar för att den enskildes behov uppmärksammas och att insatser samordnas. Socialstyrelsen och länsstyrelserna har tillsammans uppdraget att implementera verksamheterna och att följa utvecklingen av dem. Länsstyrelserna fördelar statsbidraget och skall också svara för tillsynen över verksamheterna inom respektive län.

Länsstyrelsen har följt verksamheterna i länet under uppbyggnaden utifrån ansökan och uppdrag. Rapporten redovisar resultatet av den sammantagna tillsyn som skett genom regelbundna möten med kommunernas företrädare och de personliga ombuden, skriftliga redovisningar samt besök i verksamheterna och i dess ledningsgrupperna.

Personligt ombud är en insats som är avsedd för psykiskt funktionshindrade personer med ett omfattande och långvarigt socialt handikapp som medför stora hinder för ett fungerande vardagsliv och som har komplexa behov av vård, stöd och service samt behov av kontakter med flera olika myndigheter.

Det personliga ombudets huvudsakliga arbetsuppgifter är att tillsammans med den enskilde:

- Identifiera och formulera behov av vård, stöd och service.
- Se till att olika huvudmäns insatser planeras, samordnas och genomförs.
- Bistå och företräda den enskilde.
- Se till att den enskilde får insatser utifrån egna önskemål och lagliga rättigheter.

Den enskildes samtycke är en förutsättning för ombudens arbete.

I Östergötland finns tre verksamheter, som omfattar tio kommuner och som alla drivs i kommunal regi. De organisatoriska förutsättningarna har betydelse för ombudens möjligheter att på ett framgångsrikt sätt kunna utföra sina arbetsuppgifter. En viktig förutsättning är möjligheten att kunna ha en fristående roll inom den kommunala organisationens ramar. Det är därför en fördel om de personliga ombuden ges en organisatorisk och lokalmässig placering som tar hänsyn till den fristående ställningen. Därmed underlättas möjligheterna att få kontakt med den enskilde och att kunna agera i dennes intresse på ett trovärdigt sätt. Yrkesrollen som personligt ombud handlar om att ha gott omdöme, förmåga till att skapa goda relationer och att ha ett flexibelt förhållningssätt.

Lokalerna i alla tre verksamheterna är helt fristående från annan kommunal verksamhet och är både geografiskt lämpligt placerade såväl som utformade efter verksamhetens behov. Länsstyrelsen bedömer att det är bra lokalmässiga lösningar som underlättar kontakten med målgruppen och samtidigt skapar en trovärdighet av den fristående roll som ombuden har. Alla tre verksamheterna präglas av stor självständighet och de personliga ombuden arbetar fortlöpande med att utveckla både yrkesroll och arbetsmetod.

Verksamheterna med personliga ombud i länet befinner sig alla tre organisatoriskt under samma chef/ledning som annan kommunal verksamhet riktad till målgruppen. Det har inte framkommit några påtagliga svårigheter med detta. Länsstyrelsen vill dock göra kommunerna uppmärksamma på att nogsamt bevaka att intressekonflikter inte uppstår för arbetsledningen. Det kan vara svårt att klara rollen som ansvarig för både klientföreträdaren, i det här fallet det personliga ombudet, och t.ex. den kommunal verksamhet som inte fungerar för klienten. Om

intressekonflikt skulle uppstå måste den organisatoriska placeringen omprövas. Länsstyrelsen kommer fortsättningsvis regelbundet att följa upp detta.

En ytterligare förutsättning för att verksamheten med personligt ombud når framgång i sitt arbete är att samverkan fungerar mellan de huvudmän som lokalt ansvarar för insatser och rehabilitering samt att samverkan med brukarorganisationerna fungerar. Personliga ombuden förutsätts arbeta för en helhetssyn kring klienterna, vilket medför att dessa kan komma att uppmärksamma brister hos olika huvudmän. Brister som kan handla om både samordning och ansvar. Klientarbetet berör flera myndigheter såsom kommunernas verksamheter, Försäkringskassan, Landstingets psykiatrikliniker, annan specialistvård och vårdcentraler. Länsarbetsnämnden kan också i vissa fall vara berörd. Därför är det särskilt angeläget att dessa huvudmän och myndigheter samverkar och samarbetar.

Länsstyrelsen kan konstatera att samverkan mellan de olika huvudmännen är ett förbättringsområde som ledningsgrupperna för personliga ombuden behöver arbeta vidare med. Förutsättningar finns att utveckla samverkan, då det i dag i ledningsgrupperna finns representation från kommunerna såväl som psykiatriska kliniken. I huvudsak är det dessa två huvudmän som ansvarar för insatser och rehabilitering. Får man på sikt inte med representanter från andra aktuella huvudmän och myndigheter behöver man hitta andra möjliga vägar för informationsutbyte och samverkan.

Personliga ombuden har tagit fram ett dokument för registrering av brister och systemfel som de avser att regelbundet redovisa för sina ledningsgrupper. Ledningsgrupperna har dock inte hittat arbetsformer och metoder för att mer systematiskt ta hand om, åtgärda och följa upp brister och systemfel. Hittills har inte heller något större antal systemfel redovisats från personliga ombuden. I takt med att behov uppstår förutsätter Länsstyrelsen att ledningsgrupperna utvecklar en arbetsmetod för detta.

Samverkan med brukarorganisationerna ser lite olika ut i de tre verksamheterna och dess ledningsgrupper. I alla tre verksamheterna är brukarorganisationer dock delaktiga på ett eller annat sätt och det förekommer regelbunden samverkan i ledningsgrupp eller referensgrupp. Länsstyrelsen förutsätter att brukarorganisationerna ges möjlighet att inom ramen för samverkan kunna påverka och att det finns en ömsesidig ambition att verka för målgruppens bästa.

Enligt Socialstyrelsens Meddelandebladet nr 14/00 har det visats sig vara en bra investering för kommuner och andra lokala huvudmän att skjuta till egna medel till verksamheten som ett komplement till statsbidraget. Detta skapar bland annat en status för verksamheten, men gagnar också kontinuitet och kvalitet. Länsstyrelsen kan konstatera att de tre verksamheterna har olika förutsättningar då tillskjutna medel varierar från 17% till 42% av statsbidraget. Länsstyrelsen har bidragit med vissa medel till utbildning och handledning vilket inneburit att samtliga verksamheter har haft likvärdiga möjligheter till utveckling. I takt med att kommunerna själva får ta fullt ekonomiskt ansvar för detta kan utvecklingsmöjligheterna komma att se mycket olika ut för de tre verksamheterna.

Länsstyrelsen finner det oroande att flera kommuner antyder att kostnadsskäl kan komma att utgöra hinder för fortsatt deltagande i verksamheten personligt ombud. Alla kommuner har ett ansvar för att människor med psykiska funktionshinder får det stöd och den hjälp de har rätt till. Verksamheten med personliga ombud torde på sikt kunna spara samhällsresurser och framförallt mänskligt lidande. Att vissa kommuner överväger att dra sig ur en verksamhet som till största delen är finansierad med statligt bidrag är därför anmärkningsvärt och oroande.

Glädjande i detta sammanhang är att Finspångs kommun ansökt om och beviljats medel till ett personligt ombud. Detta innebär att länet från våren 2004 har elva personliga ombud som verkar i elva av länets tretton kommuner.

Länsstyrelsen har en viktig roll även fortsättningsvis att genom uppföljning, tillsyn och på andra sätt verka för att verksamheterna med personliga ombud kvarstår och utvecklas.

För att uppnå önskade effekter och därigenom tydligt kunna motiver verksamhetens viktiga funktion på såväl det samhällsekonomiska planet som på det individuella planet krävs en tydlig och väl sammansatt ledning i kombination med för uppdraget lämpliga personliga ombud.

1.Bakgrund

1.1. Uppdrag

Riksdagen beslutade för år 2000 att verksamheten med personligt ombud för personer med psykiska funktionshinder skulle permanentas och göras landsomfattande. I Regeringsbeslut den 18 maj 2000 fick Socialstyrelsen i uppdrag att leda och samordna arbetet och i samverkan med länsstyrelserna fördela medel och utveckla verksamheten. Statsbidraget uppgick till 30 Mkr under andra halvåret 2000 och 60 Mkr för 2001. Från och med 2002 och tills vidare är statsbidraget 90 Mkr per år. Dessa medel har fördelats till länen utifrån befolkningsunderlag.

I Socialstyrelsens uppdrag ingår utöver att ha den nationella tillsynen över verksamheten, bland annat att stödja, följa och utvärdera verksamheten, informera samt utveckla utbildningsprogram.

Regeringsuppdraget samordnades inom ramen för en beredningsgrupp med representanter från Svenska Kommunförbundet, Landstingsförbundet, Arbetsmarknadsverket, Riksförsäkringsverket, brukarorganisationerna samt länsstyrelserna. Beredningsgruppen arbetade fram underlag till Socialstyrelsens Meddelandeblad nr 14/00 som gavs ut i november 2000. I Meddelandebladet redovisas villkor och förutsättningar för kommuner som vill bygga upp verksamheter med personliga ombud.

Enligt regeringens beslut den 18 maj 2000 skall Länsstyrelsen i samarbete med kommunerna inom länet ta initiativ till att verksamhet med personliga ombud inrättas samt därvid ge kommunerna råd i fråga om verksamheten. Länsstyrelsen har regeringens uppdrag att fördela statsbidraget till kommunerna efter ansökan samt svara för tillsynen över verksamheten inom respektive län.

2. Uppbyggnaden i Östergötland

2.1 Upptakt

I november 2000 inbjöd Länsstyrelsen till en informationskonferens om personligt ombud för politiker och förvaltningschefer i länets kommuner. Företrädare för Länsarbetsnämnd, Försäkringskassan, Landstinget, Östsam och intresseföreningarna IFS och RSMH inbjöds också. Därefter fortsatte Länsstyrelsen att träffa företrädare för länets kommuner under sammanlagt sex tillfällen 2001. Syftet med dessa träffar var att ge mer information om personligt ombud och ansökningsförfarandet och samtidigt motivera och verka för att kommunerna kom in med ansökningar. Därefter har en bedömning gjorts av ansökningarna från kommunerna med ledning av beredningsgruppens kriterier och Socialstyrelsens rekommendationer i Meddelandeblad nr 14/00.

2.2 Beslut om statsbidrag

Kommunerna Kinda, Linköping, Ydre och Åtvidaberg inkom 2001-10-03 med en gemensam ansökan om medel för inrättande av 5,0 årsanställningar som personligt ombud, vilket motsvarade 1 512 000 kronor per år. Linköpings kommun stod som ansökare och anordnare för verksamheten.

Kommunerna Boxholm, Mjölby, Motala, Vadstena och Ödeshög inkom 2001-10-24 med en gemensam ansökan om medel för inrättande av 3,0 årsanställningar som personliga ombud, vilket motsvarade 907 200 kronor per år. Mjölby kommun stod som ansökare och anordnare för verksamheten.

Norrköpings kommun inkom 2001-10-11 med en ansökan om medel för inrättande av 2,0 årsanställning som personligt ombud, vilket motsvarade 604 800 kronor per år.

Finspång, Söderköping och Valdemarsvik valde av olika skäl att inte ansöka om medel till personligt ombud.

Länsstyrelsen beviljade 2001-11-02 medel enligt ansökningarna. Dessutom beviljades ett etableringsbidrag i form av ett engångsbelopp motsvarande 50 000 kronor per ombud. Utbetalningen av statsbidraget skedde i samband med driftstarten.

2.3 Introduktion

Socialstyrelsen har tillsammans med Länsstyrelsen dels genomfört en utbildningsdag för ledningsgrupperna (se 2.5.1) i februari 2002 och dels en introduktionsutbildning för de nyanställda personliga ombuden i april 2002. Länsstyrelsen anordnade sedan en introduktionskonferens för kommunernas företrädare och alla personliga ombuden i juni 2002. Vid denna konferens var syftet att alla involverade skulle komma samman och få möjlighet att diskutera angelägna frågor i samband med starten av verksamheterna. Därutöver har de personliga ombuden gjort studiebesök i pågående verksamheter. De har också fått handledning under uppbyggnadsprocessen.

För länets personliga ombud köptes en utbildning av Växjö Rehab-center som löpte över tre terminer. Utbildningen bedrevs i internatform och bestod av sammanlagt sex tillfällen med start hösten 2002. Syftet och tanken med utbildningen var att länets personliga ombud skulle få en gemensam start och tillsammans med andra personliga ombud i landet få diskutera och forma sin yrkesroll. Linköpings fem personliga ombud valde dock att inte delta i denna utbildning.

2.4 Länsstyrelsens arbete med uppbyggnad av verksamheten

En viktig arbetsuppgift för de personliga ombuden, inte minst inledningsvis, var att sprida information om verksamheten. En arbetsgrupp bestående av en kommunrepresentant från varje verksamhet, ett personligt ombud samt ansvarig socialkonsulent på Länsstyrelsen bildades för att ta fram en informationsbroschyr. Broschyren var klar i mitten av september 2002 och i samband med detta anordnades en presskonferens på Länsstyrelsen, där Landshövdingen deltog.

Länsstyrelsen har fortsättningsvis under uppbyggnaden följt verksamheten på olika sätt:

- En Länsgrupp för kommunernas kontaktpersoner gentemot Länsstyrelsen har skapats. Gruppen träffas regelbundet, under första året mer frekvent för att sedan successivt glesa ut dessa träffar. Under 2003 träffades gruppen en till två gånger per termin. Vid dessa möten har uppbyggnaden av verksamheterna diskuterats. Vissa gemensamma

riktlinjer och rutiner har tagits fram, då verksamheterna samverkar kring bland annat handledning.

- Gemensamma träffar med både länsgruppen och alla personliga ombuden har också förekommit vid ett antal tillfällen för informationsutbyte och diskussioner kring aktuella frågeställningar.
- Varje verksamhet har också efterhand till Länsstyrelsen redovisat hur etableringsbidraget på 50 000 kronor per ombud använts.
- Personliga ombuden skriver årliga verksamhetsrapporter som delges Länsstyrelsen. I dessa finns bland annat beskrivning av uppbyggnaden av verksamheten, arbetsmetoder och statistik rörande klientarbetet.
- Länsstyrelsen har besökt de tre olika verksamheterna för personligt ombud i länet under november 2003 – januari 2004. Ledningsgrupperna för verksamheterna i Linköping och Mjölby besöktes under februari – april 2004.
- Länsstyrelsen har arrangerat en utbildningsdag för ledningsgrupperna i september 2003 och ett par utbildningstillfällen för såväl personliga ombuden som dess ledningsgrupper.
- Inledningsvis stod Länsstyrelsen för kostnaderna i samband med nätverksträffar som länets personliga ombud har tillsammans med Södermanland och Gotland.
- Länsstyrelsen har stått för kostanden för handledning för gruppen under 2002 till 2004.

2.5. Kommunernas organisation och uppbyggnad av verksamheterna

2.5.1 Ledningsgrupper

För varje verksamhet bildades inledningsvis ledningsgrupper, som till sammansättning och organisation såg olika ut. Alla tre ledningsgrupperna hade ambitionen att få med representation från Landstingets psykiatriska kliniker, Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen. De två sistnämnda har ingen av ledningsgrupperna lyckats få med, medan däremot Landstingets psykiatriska kliniker ingår i både Linköpings och Mjölbys ledningsgrupper.

2.5.2 Linköping

Linköpings kommun är arbetsgivare för fem personliga ombud som arbetar mot Kinda, Linköping, Ydre och Åtvidaberg. Det är Omsorgsnämnden i Linköping som står för ansökan och rekviderar statsbidraget. Omsorgsnämnden har skriftliga avtal med socialnämnden eller motsvarande i de tre andra kommunerna. Avtalen reglerar kostanden för verksamheten för var och en av dessa kommuner.

Omsorgsnämnden har lagt ut en beställning till Produktion Omsorg i Linköping för att utföra verksamheten. Personliga ombuden är där organiserade under enheten PVH-teamen (Psykiatrisk och social Verksamhet i Hemmet) och dess enhetschef.

Det finns en ledningsgrupp tillsatt med representation från Omsorgsnämndens kansli, Sociala förvaltningen, Produktion Omsorg, psykiatriska kliniken samt en person som representerar de tre andra kommunerna. Från ledningsgruppens bildande och fram till nu har det skett en del personbyten.

Representanter från RSMH (Riksförbundet för Social och Mental Hälsa), IFS (Intresseföreningen för Schizofreni och andra psykotiska sjukdomar) och HSO (Handikappförbundens Samarbetsorgan) bildar tillsammans med enhetschefen för personliga ombuden en referensgrupp.

Verksamheten med personliga ombud startade 2002-05-01 efter att fem personer anställdes, tre kvinnor och två män. Under de första tre månaderna var gruppen utan lämplig lokal, varför verksamheten bedrevs från olika konferensrum. I dag är man stationerad i egna lokaler på Garnisonsområdet i Linköping.

2.5.3 Mjölby

Mjölby kommun är arbetsgivare för tre personliga ombud som arbetar mot Boxholm, Mjölby, Motala, Vadstena och Ödeshög. Det är Omsorgsnämnden i Mjölby som står för ansökan och rekviderar statsbidraget. Omsorgsnämnden har skriftliga avtal med socialnämnden eller motsvarande i de fyra andra kommunerna samt med Landstingets hälso- och sjukvårdsnämnd. Avtalen reglerar kostnaden för verksamheten för Landstinget samt var och en av kommunerna.

De personliga ombuden är underställda förvaltningschefen på omsorgsförvaltningen. Den dagliga arbetsledningen ansvarar enhetschefen för biståndshandläggarna för.

Det finns en ledningsgrupp bestående av representanter från samtliga kommuner på socialchefsnivå eller motsvarande, psykiatriska kliniken i Motala samt från IFS och RSMH. Dessutom finns en kontaktpersongrupp som fungerar som ett mellanled mellan personliga ombuden och ledningsgruppen. Kontaktpersongruppen består av representanter från berörda kommuner på enhetschefsnivå samt en representant från psykiatriska kliniken i Motala.

Verksamheten startade 2002-04-01 med tre kvinnliga personliga ombud. De fick en fristående lokal, en lägenhet i ett vanligt hyreshus i Mjölby, att bedriva verksamheten från. Vid behov finns även lokaler i de övriga kommunerna att tillgå.

Redan efter några månader valde ett av de personliga ombuden att återgå till sin gamla tjänst och en ny rekrytering påbörjades. Under hösten 2002 anställdes ett nytt personligt ombud, den här gången en man. Efter drygt ett halvår bestämmer sig även han för att återgå till sin tidigare tjänst. En ny rekrytering fick återigen påbörjas och då ytterligare en av de personliga ombuden sagt upp sig från och med sommaren 2004 rekryterades denna gången två nya personliga ombud, en man och en kvinna.

2.5.4 Norrköping

Norrköpings kommun har två personliga ombud. Dessa var organiserade under handikappenheten under 2002. I samband med att kommunen genomförde en stor omorganisation 2003 placerades de under Vård- och omsorgskontoret. Den direkta arbetsledningen ansvarar programansvarig för handikappområdet för.

Någon fungerande ledningsgrupp har inte funnits sedan omorganisationen. En referensgrupp bestående av psykiatriska öppen- och slutenvården, psykiatrisamordnaren, handikappkonsulent, Landstingets råd och stöd, Försörjningsstödskontoret, biståndshandläggare, Försäkringskassan, Boendestödstrappan, RSMH och IFS fungerar som bollplank till de personliga ombuden.

Verksamheten startade 2002-05-01 efter att två personer, en man och en kvinna anställdes. Inledningsvis fick verksamheten bedrivas i lokaler som låg i direkt anslutning till handikappnheten. Vid årsskiftet 2002/2003 fick verksamheten ny lokal som består av en fristående lägenhet i centrala Norrköping.

2.6 Länsstyrelsens uppföljning av verksamheterna

Länsstyrelsen har för avsikt att genomföra årliga uppföljningar och huvudmannen skall lämna rapport om verksamhetens fortskridande.

Länsstyrelsens uppföljning sker utifrån de kriterier som finns i Socialstyrelsens Meddelandeblad nr 14/00, kommunens ansökan samt beslutet om statsbidrag. Om inte verksamheten bedrivs i enlighet med detta kan beslut om utbetalning av statsbidraget omprövas.

Länsstyrelsen avser att följa verksamheten särskilt när det gäller:

- de personliga ombudens fristående ställning så att trovärdigheten i deras ombudsroll vidmakthålls och stärks,
- de personliga ombudens lokalmässiga placering så att kontakten med personer med psykiska funktionshinder underlättas samt
- att förutsättningar för en fungerande samverkan mellan olika aktörer och intresseorganisationer möjliggörs, utvecklas och upprätthålls.

3. Mål och målgrupp

3.1 Socialstyrelsen och Länsstyrelsen

Enligt Socialstyrelsens Meddelandeblad är personligt ombud inte en insats som är avsedd för alla cirka 45 000 personer i psykiatrireformens målgrupp. Regeringens beslut om statsbidrag bygger på att 10-20 procent av dessa kan ha behov av ett sådant kvalificerat personligt stöd.

Personligt ombud bör därför erbjudas personer som är 18 år och äldre med psykiska funktionshinder som innebär ett omfattande och långvarigt socialt handikapp som medför stora hinder för ett fungerande vardagsliv. Personer som har komplexa behov av vård, stöd och service och som har behov av kontakt med socialtjänst, primärvård och/eller den specialiserade psykiatrin och andra myndigheter. Personligt ombud ska vara en möjlig insats också för personer som finns på hem för vård eller boende liksom för personer med både psykiska funktionshinder och missbruk (dubbeldiagnos).

I Meddelandebladet har följande arbetsuppgifter för de personliga ombuden formulerats:

- 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 kontakten med olika myndigheter etc. samt
- se till att den enskilde får vård, stöd och service utifrån egna önskemål, behov och lagliga rättigheter.

I samband med att verksamheterna skulle komma igång i länet togs en gemensam informationsbroschyr fram. I broschyren framgår att syftet med verksamheten personligt ombud är:

- att den enskilde ska få möjlighet att uppnå en jämlik ställning och vara delaktig i samhället,
- att den enskilde ska få rätt hjälp, rådgivning och stöd utifrån sina egna önskemål, behov och lagliga rättigheter,
- att den enskilde får ett fungerande nätverk omkring sig och att olika myndigheter samverkar utifrån den enskildes behov,
- att den enskildes möjligheter att påverka sin situation ska stärkas samt
- att den enskilde ska uppleva att livssituationen förbättras.

3.2 Linköping

I Linköpings ansökan om statsbidrag för verksamhet med personliga ombud har följande mål för verksamheten angivits:

- att skapa förutsättningar för en långtgående samordning av resurser mellan olika huvudmän,
- att skapa förutsättningar för ett optimalt användande av de samlade resurserna för insatser till långvarigt psykiskt funktionshindrade,
- att skapa förutsättningar för ett gemensamt arbetssätt där den enskildes behov och personalens kompetens tillgodoses och tillvaratas,
- att insatserna ska leda till att den enskilde ska kunna leva ett självständigt och bra liv ute i samhället samt
- att insatserna ska leda till att den enskilde får sina rättigheter tillgodosedda.

3.3 Mjölby

I Mjölbys ansökan om statsbidrag för verksamhet med personliga ombud har följande mål för verksamheten angivits:

Öka den enskildes möjligheter att få rätt råd, stöd och hjälp utifrån sina egna önskemål, behov och lagliga rättigheter

Den enskilde ska uppleva

- att hans/hennes situation har förbättrats och

- att han/hon kan leva som andra utifrån sina förutsättningar

De personliga ombuden ska nå kontakt med målgruppen psykiskt funktionshindrade.

3.4 Norrköping

I Norrköpings ansökan om statsbidrag för verksamhet med personliga ombud har följande mål angivits:

Verksamhetens målsättning är att

- åstadkomma en ökad livskvalitet för den psykiskt funktionshindrade genom att denne ges en större möjlighet att utifrån individuella val och en helhetssyn på de egna specifika behoven kunna finna det stöd som denne behöver för att kunna bli sedd, hörd på, och känna att han/hon har reella påverkansmöjligheter. Att ge den enskilde hjälp att hitta sin plats i samhället.
- samverkan på alla nivåer förbättras och förenklas med den psykiskt funktionshindrade i centrum så att ett samlat synsätt kring målgruppen psykiskt funktionshindrade och en ökad kunskap och förståelse för de inblandade aktörernas skilda uppgifter kan uppnås.
- motverka dubbelarbete hos de olika aktörerna kring den psykiskt funktionshindrade och genom detta främst uppnå en bättre livssituation för den enskilde men också minskade kostnaderna för samhället.
- synliggöra och konkretisera målgruppens nuvarande och kommande behov både på kort och lång sikt och därmed möjliggöra för ansvariga myndigheter, organisationer och andra samhällsorgan att genom samverkan arbeta med förändringar, förbättringar och gemensamt initiativtagande i olika verksamheter.

4. Resultat av uppföljning

4.1 Besök i verksamheter och i ledningsgrupper

I samband med besök i ledningsgrupperna och besök i verksamheterna genomfördes en gruppintervju utifrån framtagna frågor.

Frågeområdena till ledningsgruppen var följande:

- *Ansökan*
- *Ledningsgruppen och ombuden*
- *Ledningsgruppens roll i förankringsarbetet*
- *Vardagsledning av ombudens arbete*

Frågeområdena till ombuden var följande:

- *Arbetet som ombud*
- *Uppdraget*
- *Metodik*
- *Arbetet med klienter*
- *Förankring och marknadsföring*

4.1.1 Linköping

2003-11-27 besöktes de personliga ombuden i Linköping, vid besöket deltog Ing-Marie Pettersson, Kamilla Nelson, Karin Wennergren och Rolf Andersson. Lennart Norberg var frånvarande.

2004-02-27 besöktes ledningsgruppen för personliga ombuden i Linköping, vid besöket deltog planeringsledare Anna-Lena Lindkvist Omsorgsnämndens kansli Linköping, gruppchef Eva Svensson Sociala förvaltningen Linköping, vårdenhetschef Ann-Sofie Ringkvist Psykiatriska klinik Linköping och socialchef Anette Arvidsson Ydre. Enhetschef Inga-Britt Lilje Produktion Omsorg Linköping var frånvarande.

4.1.2 Mjölby

2004-01-23 besöktes de personliga ombuden i Mjölby, vid besöket deltog Maria Karlsson och Ewa Åhlander.

2004-04-27 besöktes ledningsgruppen och kontaktpersongruppen för personliga ombuden i Mjölby. Från ledningsgruppen deltog socialchef Bengt Andersson Ödeshög, vård- och omsorgschef Cecilia Larsson Mjölby, kliniksamordnare Irene Sköld Psykiatriska kliniken Motala, vårdchef Berit Andersson Psykiatriska kliniken Motala, Siw Kjellqvist RSMH och Sven Sandström IFS. Frånvarande var representant från Boxholm, Motala och Vadstena samt Klinikchefen för Psykiatriska kliniken i Motala.

Från kontaktpersongruppen deltog enhetscheferna Inga-May Andersson Vadstena, Sonja Pettersson Boxholm, Monika Lundberg Ödeshög, Lil Nilsson Motala och Gun Rönnberg Mjölby samt Irene Sköld Psykiatriska kliniken som ingår i såväl ledningsgruppen som kontaktpersongruppen.

4.1.3 Norrköping

2003-12-18 Besöktes de personliga ombuden i Norrköping, vid besöket deltog Majlis Åkerlind och Stig Harling.

Det har inte funnits någon fungerande ledningsgrupp för personliga ombuden i Norrköping sedan omorganisationen 2002/2003. Personliga ombudens närmaste arbetsledare är Inger Dahl-Harrysson programansvarig för handikappområdet. Inger Dahl-Harrysson har meddelat Länsstyrelsen i maj 2004 att det fortfarande inte finns någon ledningsgrupp konstituerad, varför någon uppföljning av ledningsgrupp i Norrköping inte låter sig göras.

Verksamheten har en referensgrupp som har till uppdrag att fungera som bollplank. Referensgruppen består av representanter från öppen- och slutenvårdspsykiatri, kommunens psykiatrisamordnare, handikappkonsulent, landstingets råd och stöd, försörjningsstödskontoret, biståndshandläggarna, försäkringskassan, boendestödstrappan, RSMH och IFS. Personliga ombuden träffar referensgruppen två till tre gånger per termin.

4.2. Ledningsgrupperna

4.2.1 Linköping

Ledningsgruppens sammansättning

Ledningsgruppen för personliga ombuden i centrala Östergötland består av tre representanter från Linköpings kommun, Anna-Lena Lindkvist Omsorgsnämndens kansli, Eva Svensson Sociala förvaltningen och Inga-Britt Lilje Produktion Omsorg. Det ingår en representant som representerar de tre andra kommunerna, Anette Arvidsson Ydre samt en representant från psykiatriska kliniken Ann-Sofie Ringkvist. Gruppen är överens om att de saknar representation från Försäkringskassan, de skulle också vilja ha med en person från Landstingets beställarkansli.

Ansvarsfördelning

Inga-Britt Lilje är arbetsledare för de personliga ombuden sedan januari 2004.

Anna-Lena Lindkvist fungerar som ordförande i ledningsgruppen, skickar ut kallelser till mötena samt skriver minnesanteckningar. Var och en representerar sina egna organisationer och ansvarar för att förmedla information, synpunkter och beslut som rör verksamheten för personligt ombud till och från ledningsgruppen.

Arbetsform

Ledningsgruppen träffas ca fyra gånger om året. I samband med två av dessa ledningsgruppsträffar är det tänkt att även referensgruppen och samtliga personliga ombud ska delta. Ledningsgruppen förlägger då en kortare träff innan hela gruppen ses.

Idag har personligt ombud en stående punkt på dagordningen vid ledningsgruppens sammanträde, vilket upplevs som mycket positivt. Det är vanligtvis samma person som deltar och syftet är informationsutbyte. Vissa frågor kan sedan leda till fortsatt diskussion och eventuellt beslut i ledningsgruppen.

Detta arbetssätt har föregåtts av mycket täta dialoger mellan personliga ombuden och ledningsgruppen. Vissa frågor var arbetsledningens och andra var ledningsgruppens angelägenhet. Efterhand blev det därför nödvändigt att de olika rollerna tydliggjordes, så att frågorna hamnade på rätt nivå.

4.2.2 Mjölby

Ledningsgruppens sammansättning

Ledningsgruppen består av en representant från varje kommun motsvarande socialchefsnivå, representanter från psykiatriska kliniken i Motala samt representanter från intresseföreningarna. Det har varit uppe i ledningsgruppen att man skulle bjuda in representanter från Försäkringskassan och Länsarbetsnämnden, men det har inte blivit av.

Kontaktpersongruppen består av en representant från varje kommun motsvarande verksamhetsnivå samt en person från psykiatriska kliniken. Från Mjölby ingår de personliga ombudens arbetsledare.

Ansvarsfördelning

Huvudansvaret för ledningsgruppens möten har Mjölby kommuns vård- och omsorgschef haft även om ordförandeskapet har alternerat. Tanken har varit att ledningsgruppen skulle träffas en gång per termin. Under 2003 hade ledningsgruppen inget möte. Den formella ansvarsdelen har dock fungerat bra via arbetsledningen i Mjölby.

Deltagandet från medlemmarna i ledningsgruppen har varit dåligt, bland annat beroende på att det har varit vakanser på tjänsterna i kommunerna. De personliga ombuden har varit med vid ett ledningsgruppsmöte och informerat om verksamheten.

Arbetsform

Ledningsgruppen har inte träffats på länge och därför är det viktigt att fundera på flera gemensamma nämnare än personligt ombud för ledningsgruppen. Ledningsgruppen består i stort sett av samma representanter som i lokala Länsdelsslako och en tanke har varit att personligt ombud skulle vara en stående punkt vid dessa möten. Så har det dock inte blivit. Ledningsgruppen anser att de nu behöver samlas och diskutera ekonomiska frågor, då deras inbördes avtal löper ut 2004.

Kommunikationen med personliga ombuden sker i huvudsak genom kontaktpersongruppen som träffar de personliga ombuden fyra gånger om året. Gruppen och kommunikationen inom den upplevs fungera bra.

4.2.3 Länsstyrelsens kommentarer

Länsstyrelsen kan konstatera att det har varit svårt i samtliga länsdelar att få till en väl sammansatt och fungerande ledningsgrupp för personligt ombud. Orsaken kan vara att verksamheten är liten i förhållande till hela psykiatri- och socialtjänstområdet i övrigt. Norrköping har inte lyckats få en fungerande ledningsgrupp för verksamheten på över ett år, vilket också kan tolkas som ett uttryck för detta. Befintliga ledningsgrupper saknar representation från i första hand Försäkringskassan, men även Länsarbetsnämnden är efterfrågad. I olika sammanhang har det framkommit att det finns fungerade samverkansgrupper kring andra frågeställningar som omfattar psykiskt funktionshindrade och där dessa myndigheter finns representerade. Det kan därför finnas anledning att ompröva ledningsgruppernas sammansättning och funktion i framtiden.

I en utvärderingsstudie av PO-verksamheten i Blekinge ("Stor nytta till liten kostnad" av Ingvar Nilsson och Eva Nilsson Lundmark) framgår att samspelet mellan personliga ombuden och deras ledningsgrupp är av avgörande betydelse. Dels för att klientarbetet ska ge goda effekter för den enskilde klientens livskvalitet men också för effektivitetshöjningen i de offentliga systemen. PO-verksamheten i Blekinge är en av de mest framgångsrika i landet då den arbetar utifrån ett entydigt klientperspektiv och en fristående ställning samtidigt som den har ett genuint ledningsstöd från en aktiv, offensiv och allsidigt sammansatt ledningsgrupp.

4.3 Ansökan/uppdraget

4.3.1 Linköping

Förankring och uppföljning av målen

Ledningsgruppen anser att de personliga ombuden är väl insatta i målsättningen såväl utifrån ansökan som utifrån Socialstyrelsens Meddelandeblad. De ställer sig dock frågan om ombuden, liksom ledningsgruppen för egen del, har helt klart för sig innebörden i målen och de tankar och diskussioner som föregick inför målformuleringarna. Ledningsgruppen tror att det finns behov av en gemensam genomgång av målen.

Ledningsgruppen säger sig ha en kontinuerlig uppföljning av verksamheten i och med att ett personligt ombud deltar i samband med ledningsgruppsmötena. Vid dessa tillfällen redogör personligt ombud för hur verksamheten fortskrider samt aktuella frågeställningar. Personligt ombud inkommer också årligen med en verksamhetsrapport. Ledningsgruppen anser det dock för tidigt att utvärdera verksamheten och summera ihop effekter av den.

Personliga ombuden har lagt upp sitt arbete utifrån Socialstyrelsens Meddelandeblad. De anser att deras huvudsakliga uppdrag är att arbeta på klientens uppdrag och att synliggöra de systemfel som de får kunskap om. De har inget styrdokument från ledningsgruppen och några uppföljningar har enligt ombuden inte förekommit.

Målgruppen

Diskussioner förs om målgruppen och då framförallt avseende personer som har olika kombinationshandikapp. Ett exempel är gruppen med diagnos Aspergers syndrom som också uppvisar någon form av psykisk störning. Vad är det ena och vad är det andra och vilka gränser ska man dra? Här finns flera frågetecken i ledningsgruppen.

Enligt personliga ombuden är målgruppen tydligt avgränsad och från ledningsgruppen har det kommit ett prioriteringsbeslut. Klienter som vistas på behandlingshem ska inte prioriteras.

Styrning och ledning av verksamheten

Enligt ledningsgruppen har de personliga ombuden själva tagit ett stort ansvar för att komma igång med arbetet och det fortskrider i stort sett enligt planeringen. Det finns fortfarande en del att korrigera och nya frågeställningar dyker upp efter hand.

Ledningsgruppen har för avsikt att skapa en tydligare styrning gentemot ombuden. Den kommer bland annat bryta ner målen och diskutera dessa med de personliga ombuden.

Ledningsgruppens interna arbete ska också bli tydligare. De vill bli mer noga med att det är ledningsgruppsfrågor som tas upp och diskuteras.

Resurser och mandat

Personliga ombuden och ledningsgruppen är överens om att utifrån den kunskap som finns idag är det tillräckligt med fem ombud i upptagningsområdet.

Samverkan mellan kommun och landsting

Enligt ledningsgruppen har samverkan mellan kommunerna och psykiatriska kliniken utvecklats och förbättrats.

Systemfel

Ledningsgruppen berättar att personliga ombuden har tagit fram ett dokument för registrering av systemfel, vilka kommer att delges ledningsgruppen regelbundet. Det har hittills framkommit något enstaka fall och ledningsgruppen har då vidtagit åtgärder.

Enligt personliga ombuden har ledningsgruppen inte frågat efter systemfel som kommit till gruppens kännedom. Gruppen har själva tagit fram en blankett som de fyller i för varje tillfälle som något inte fungerar. Tanken är att dessa blanketter ska lämnas till ledningsgruppen.

I verksamhetsrapporten för 2003 skriver de personliga ombuden att det är förankrat i ledningsgruppen att alla systemfel och brister som uppmärksammas skall dokumenteras på framtagna blankett och redovisas i ledningsgruppen. Då ledningsgruppen inte träffas så ofta kommer det an på personliga ombuden att bedöma graden av brådska att agera. Kontinuerlig utvärdering av arbetssättet kommer att ske i ledningsgruppen.

Fem systemfel och brister har redovisats under 2003.

4.3.2 Mjölby

Förankring och uppföljning av målen

Enligt ledningsgruppen har målen för verksamheten, som framgår av ansökan, diskuterats med de personliga ombuden. De tycker att dessa väl överensstämmer med vad de gör och hur de arbetar. Det har inte gjorts någon riktad måluppföljning från ledningsgruppen.

Personliga ombuden har i sitt arbete utgått från Socialstyrelsens Meddelandeblad och enligt dem finns inga specifika mål framtagna av ledningsgruppen. Ombuden själva har inte heller formulerat några egna skriftliga mål. Utgångspunkten har varit 12 till 15 klienter per ombud och det bedöms som en rimlig nivå. De upplever för övrigt att de vet vilket uppdrag de har.

De personliga ombuden lämnar årligen en verksamhetsberättelse och redovisning av sitt arbete till alla berörda kommuner. Uppföljning från ledningsgruppen görs utifrån ansökan genom de personliga ombudens årliga verksamhetsredovisning

Målgruppen

Inledningsvis diskuterade ledningsgruppen prioriteringar som exempelvis vad personliga ombuden ska arbeta med i första hand. Det har dock inte funnits skäl att göra några prioriteringar i målgruppen ännu, men ledningsgruppen säger sig nu behöva diskutera detta igen.

Målgruppen kan enligt ombuden vara svår att ringa in. Den är vid och det pågår ständiga diskussioner om klienter tillhör målgruppen eller inte. Ombuden tar upp dessa diskussioner med kontaktpersongruppen och upplever att de alltid får stöd för sina resonemang i den gruppen.

Styrning och ledning av verksamheten

Mjölby kommun ansvarar för arbetsledningen av de personliga ombuden. Enhetschef Gun Rönnberg har det dagliga praktiska arbetsledaransvaret och hon träffar ombuden en gång i månaden. Vid dessa träffar diskuteras primärt verksamhetsfrågor och inte ärenden. Vård- och omsorgschef Cecilia Larsson har det formella arbetsledaransvaret.

Resurser och mandat

De personliga ombuden har en organisatoriskt fristående placering som upplevs fungera bra. De är förhållandevis "självgående" och tar ett stort ansvar för sitt arbete. Det finns idag inget skäl till att förändra i deras delegation och mandat.

Det har varit en viss omsättning av de personliga ombuden, vilket bland annat berott på att personer som anställts inte kunnat ta till sig arbetsformen. Idag fungerar det som tänkt. Representanterna från brukar- och anhörigföreningarna framför att de bara har fått positiva reaktioner på personliga ombudens arbete.

Båda ombuden anser att tilldelning av tre ombud för västra länsdelen bör vara en lagom resursfördelning. Då de varit två under långa tider har de kunnat konstatera att det är för lite. För att hinna med klientarbetet i tillräcklig omfattning har de varit tvungna att minska ner på informationsspridningen.

För att underlätta arbetet i Motala har personliga ombuden fått ett eget rum att utgå ifrån och också kunna träffa klienter i.

Samverkan mellan kommun och landsting

Samverkan mellan kommunerna och landstinget fungerar bra. Psykiatriska kliniken är representerad i såväl ledningsgruppen som kontaktpersongruppen och deltar vid alla möten. Personliga ombuden har också varit och informerat om verksamheten på psykiatriska kliniken.

Systemfel

Personliga ombuden lyfter problem och frågeställningar i kontaktpersongruppen och sedan är det var och ens ansvar att ta med dessa hem till sin egen organisation. Tanken har sedan varit att även ledningsgruppen skulle få ta del av dessa, så har dock inte skett. Personliga ombudens klientarbete har hittills inte visat på några alarmerande systemfel.

Ledningsgruppen säger sig vilja ha en sammanställning av avvikelserapporter och vidtagna åtgärder från de personliga ombuden

4.3.3 Norrköping

Målgruppen

Målgruppen upplevs för de båda personliga ombuden som tydligt avgränsad. Däremot upplever de ibland att den tidigare ledningsgruppen inte hade helt klart för sig vilka som ingick i målgruppen. Både personer med kombinationer av psykiska funktionshinder och missbruk eller t.ex. ADHD eller Damp kan vara aktuella. Avgränsningen från tidigare ledningsgrupp var att de personliga ombuden inte ska gå in som stöd för personer som bor i särskilt boende enligt SoL eller LSS.

Styrning och ledning av verksamheten

Tidigare ledningsgrupp har inte formulerat några mål för verksamheten, utan det är framförallt Socialstyrelsens Meddelandeblad man arbetar utifrån.

Resurser och mandat

Både resurser och mandat upplevs av de personliga ombuden som tillräckliga.

4.3.4 Länsstyrelsens kommentarer

Alla tre verksamheterna i länet uppger att det i första hand är Socialstyrelsens Meddelandeblad som styr arbetet. Det blir också tydligt att de olika grupperna har haft stor frihet att utforma verksamheterna själva. Likheten mellan de olika verksamheterna är påtaglig, vilket med största sannolikhet beror på den gemensamma introduktionsutbildning alla fick inledningsvis. De två handböckerna ”Tesor och Tips” och ”Christian och Helge” som Socialstyrelsen gav ut har tillsammans med Meddelandebladet också fungerat som en gemensam bas och till stora delar präglat utformningen för alla tre verksamheter.

Länsstyrelsens regelbundna träffar med representanter för ledningen av de tre verksamheterna såväl inför ansökan och starten som under uppbyggnaden har säkert också bidragit till en gemensam syn och utveckling.

Det är positivt att alla tre verksamheterna hittills kan konstatera att resurserna är tillräckliga. Uppenbarligen har olika målgruppsdiskussioner kommit upp efter att verksamheterna blivit mer kända och efterfrågade. Detta är inte unikt för Östergötland utan förekommer även på andra ställen i landet. Länsstyrelsen har för avsikt att följa dessa diskussioner och den utveckling som sker framöver såväl i länet som nationellt.

4.4 Arbetet som personligt ombud

4.4.1 Linköping

Yrkesrollen

Personliga ombuden berättar att yrkesrollen från och till varit svår att hitta, i huvudsak beroende på tidigare yrkesroll. Gruppen har tagit hjälp av varandra genom diskussioner. Det har ofta handlat om att ”lägga band på sig” och inte gå in och styra utan vänta ut klienten. Arbetet ska styras av klienten.

Klienterna upplevs ha förstått personliga ombudens funktion och roll. Organisationen och ledningen har haft svårare att se den fristående rollen.

Gruppsammansättningen fungerar bra. Det finns ingen uppdelning av arbetsuppgifter. Olika praktiska ansvarsområden har dock gruppmedlemmarna, vilka är fördelade efter intresse och förmåga.

Kontakten med arbetsledningen

Personliga ombuden är organiserade under samma arbetsledare som PVH-grupperna och den dagliga verksamheten för psykiskt funktionshindrade. Inga-Britt Lilje är nytillträdd arbetsledare för verksamheterna efter en större omorganisation i Produktion Omsorg. Personligt ombuds verksamhet fungerar som en fristående verksamhet och är inte heller samlokaliserade med någon av de andra. Det vore önskvärt med en helt fristående arbetsledare, men det finns det inte ekonomiska resurser till. Upplevelsen enligt ledningsgruppen är dock att det har fungerat bra med hur vardagsledningen är arrangerad.

De personliga ombuden berättar att de träffar sin arbetsledare varannan vecka, vilket för närvarande känns lagom ofta. Gruppen önskar en arbetsledning som tillåter den fristående ställningen och som samtidigt fungerar som ett bollplank för idéer och problem. Det har de inte

idag. Det finns en viss förståelse inom gruppen för att även arbetsledningen har en ny svår roll som tar tid att forma.

Kontakten med ledningsgruppen

Ett av de personliga ombuden är av gruppen utsedd att delta i ledningsgruppens träffar. Hon har då möjlighet att ta upp olika frågor och funderingar. Det upplevs som bra att de får vara med på det sättet.

Ledningsgruppen anses av de personliga ombuden inte fungera särskilt bra, då det bland annat varit mycket byte av deltagare. Ledningsgruppen anses inte heller hittat formen för sitt arbete.

Det finns också en referensgrupp tillsatt. Den träffar man inte med någon regelbundenhet, vilket ses som en brist. Det har varit en träff, då både ledningsgrupp, referensgrupp och personliga ombuden träffades. Den träffen föll väl ut och eventuellt kommer det med jämna mellanrum att vara liknande träffar.

Kompetensutveckling

Länets personliga ombud har skapat egna nätverksträffar. De träffas ett par gånger per termin. Nätverksträffar sker också i regionen mellan PO-verksamheter i Södermanland, på Gotland och i Östergötland, ca en gång per termin. Dessa träffar upplevs som mycket viktiga för det enskilda ombudet och verksamhetens utveckling. Via personligt ombuds hemsida finns också möjlighet att träffa andra verksamheter ute i landet.

Gruppen har haft regelbunden handledning sedan starten. Handledaren har haft bra kunskaper om yrkesrollen personligt ombud. Handledningen har inledningsvis i huvudsak varit inriktad på att hitta yrkesrollen och därför fungerat bra. Nu har gruppen behov av annan typ av handledning, varför det är aktuellt med handledarbyte.

Det finns ett behov av kompetensutveckling. Framförallt finns önskemål om kognitiv utbildning och utbildning kring förståelse av funktionshindret. Alla fem ombuden har haft utvecklingssamtal med arbetsledningen och då fått lägga fram önskemål om kompetenshöjning. Det finns dock mycket liten budget för detta. Hela gruppen är överens om att de kommer behöva någon form av påfyllnad för att i längden orka med arbetet.

Under 2003 har några kortare kurser, konferenser och föreläsningar erbjudits. Bland annat en storföreläsning kopplat till projektet "Etik, bemötande och förhållningssätt", RSMH:s utbildning "Brukarinflytande – nya vägar till vardagsmakt" samt kursen "Ett självständigt liv". Gruppen har också gjort studiebesök på Fontänhuset i Eksjö.

4.4.2 Mjölby

Yrkesrollen

Personliga ombuden i Mjölby upplever att det har varit svårt att hitta yrkesrollen som personligt ombud. Det har varit särskilt svårt i ärenden där man inte fått något tydliga uppdrag, utan klienten i huvudsak haft behov av en kontakt, någon att prata med. Det kan i vissa fall också ta lång tid att skapa ett förtroende som gör det möjligt att arbeta vidare. Ibland är det svårt att avgöra hur lång tid detta får ta. Ombuden diskuterar detta regelbundet med varandra.

Arbetsgruppen har varit föremål för två personalbyten under ett år och den har inte varit fulltalig sedan sommaren 2003. Nu väntas ytterligare en sluta och det är aktuellt med två nya

medarbetare. Hittills har de två ombuden som arbetat tillsammans sedan starten fungerat väl tillsammans. De har ingen speciell uppdelning av arbetsuppgifter annat än att en av dem tar ansvar för ekonomisk redovisning.

Kontakt med arbetsledningen

Ombuden träffar arbetsledningen en gång i månaden vilket är lagom regelbundet och fungerar bra. Förutom ledningsgruppen för PO finns också en kontaktpersongrupp bestående av representanter från samtliga berörda kommuner och landstinget. Denna grupp träffar ombuden två gånger per termin. Ombuden upplever att de har mandat och delegation i tillräcklig omfattning för att kunna sköta sitt arbete på ett bra sätt. De upplever sig vara mycket självständiga.

Kontakt med ledningsgruppen

Kontakten med ledningsgruppen är sparsam. Under de knappt två år som verksamheten varit igång har ombuden varit inbjudna till ledningsgruppen vid något enstaka tillfälle för att berätta om verksamheten. Kontaktpersongruppen har fått ersätta ledningsgruppen när det gällt diskussion om utveckling och prioriteringar.

Kompetensutveckling

Personliga ombuden har fått såväl handledning som de utbildningsinsatser som de tagit upp att de har behov av. Delvis har dessa bekostats av länsstyrelsen. Handledningen har varit till stor hjälp inledningsvis, då den inriktats på att hitta yrkesrollen och strukturen. Nu är ett byte av handledare på gång och det känns helt rätt, då sista terminen fungerat sämre.

Utbildningen i Växjö som Länsstyrelsen köpt in har varit både bra och dålig. Det har framför allt varit en nyttig erfarenhet att träffa andra personliga ombud i landet.

Alla personliga ombud i länet träffas regelbundet två gånger per termin. Dessa träffar är viktiga för erfarenhetsutbyte och utveckling av verksamheten. Ombuden upplever en bättre kontakt med Norrköping än Linköping, vilket kan bero på att de har haft gemensam handledning och gått utbildning tillsammans.

Nätverksträffar med övriga personliga ombudsverksamheter i regionen förekommer också regelbundet, en gång per termin, och de olika verksamheterna turas om att arrangera. Träffarna har sett mycket olika ut, vissa väldigt strukturerade med program för hela träffen, medan andra träffar har varit mer upplagda för spontana diskussioner mellan de olika ombuden. Båda varianterna har varit bra och givande.

För övrigt saknar ombuden en individuell utvecklingsplan. De har använt lite av startbidraget till att åka på konferenser.

4.4.3 Norrköping

Yrkesrollen

Personliga ombuden känner sig trygga i sin nya roll och tycker att de hittat rätt. De har fått bra hjälp av den externa handledaren. Det svårast med att arbeta på uppdrag från klienten är att "sitta på händerna". Det är ofta situationer då de känner att de skulle vilja göra mera. Många gånger handlar det också om en pedagogisk situation, där personliga ombuden faktiskt behöver vara aktiva och ge förslag och exempel på insatser den enskilde kan få hjälp med.

Arbetsgruppen består av två personer och de känner båda att de fungerar bra tillsammans. De har inte gjort upp någon särskild arbetsfördelning utan båda tar ansvar för det som ska göras och fördelar arbetsuppgifterna utifrån tid och lämplighet.

Kontakt med arbetsledningen

De personliga ombuden träffar sin arbetsledare var tredje vecka, vilket de i dagsläget tycker är tillräckligt. De upplever också att de har mandat att sköta sitt arbete självständigt. De kan dock se ett problem i att ha en arbetsledning som också är ansvarig för den organisation som de kan behöva kritisera i sin roll som personligt ombud. Det kan innebära konflikter på olika plan.

Kontakt med ledningsgruppen

Ledningsgruppen för personligt ombud i Norrköping har förändrats i och med den nya organisationen. Den nya ledningsgruppen har inte kommit igång med sitt arbete ännu. I ledningsgruppen ingår förutom olika kommunala representanter även en representant från Landstingets psykiatri. Enligt ombuden är tanken att även de två personliga ombuden ska vara med i ledningsgruppen.

Kompetensutveckling

Kompetensutvecklingsplan saknas, men båda två är överens om att de får ett positivt bemötande när det gäller önskemål om kompetenshöjning av olika slag. De har fått delta i de konferenser de önskat och de har en känsla av att ledningen är beredd att satsa på olika kompetenshöjande åtgärder.

Nätverket och kontakterna med övriga personliga ombuden i länet fungerar bra och är viktiga och givande. Framförallt upplevs en nära kontakt med personliga ombuden i Mjölby, vilket kan bero på att de dels har gemensam handledning, men också att de gått en utbildning tillsammans. Nätverket träffas regelbundet två till tre gånger per termin. Likaså finns det ett regionalt nätverk med Gotland och Södermanland, vilka man träffar en gång per termin. Även dessa träffar upplevs som bra och värdefulla.

Alla länets personliga ombud har haft handledning av en och samma handledare. Handledningen har varit bra under uppbyggnadsfasen då det handlat mycket om att hitta sin yrkesroll. De har dock saknat fördjupning kring målgruppen, vilket med tiden blivit mer och mer aktuellt. Hela gruppen har nu kommit överens om att byta handledare. Den nya handledaren hoppas man kommer att lägga fokus på avgränsningar, svåra situationer i klientarbetet samt till viss del även organisation och gruppdiskussioner.

4.4.4 Länsstyrelsens kommentarer

Yrkesrollen som personligt ombud ställer bland annat krav på gott omdöme, ett flexibelt förhållningssätt samt förmåga att skapa goda relationer med såväl klienter som representanter för ansvariga huvudmän. Yrkesrollen upplevs, i alla fall till vissa delar, svår att hitta och komma in i. Stödet för att komma vidare har man fått av varandra inom grupperna men också genom den gemensamma handledaren. Nätverksträffar och gemensam utbildning har också bidragit till en positiv utveckling. Länsstyrelsen kan se att det finns en stor samstämmighet mellan personliga ombudens utveckling av yrkesrollen i de olika verksamheterna även om det också finns vissa olikheter. Ledningsgrupperna förefaller dock ha intagit en mer passiv roll i den här frågan och några regelbundna diskussioner avseende yrkesrollens utveckling verkar inte pågå mellan ledningsgrupp och personliga ombuden.

4.5 Förankring och marknadsföring

4.5.1 Linköping

Förankring i egen organisation

Leningsgruppens medlemmar representerar sina egna organisationer och de har olika beskrivningar av förankring och spridning.

Anette Arvidsson Ydre kommun har inte något formellt mandat att fatta beslut för de tre små kommunernas räkning utan hon tar med sig frågan till dem för eget beslutsfattande. Hon har inte uppfattat annat än att alla tre kommunerna är nöjda med verksamheten och har för avsikt att fortsätta att delta. Kommunens egen kostnad upplevs som rimlig, vilket är av avgörande betydelse. Skulle kostanden öka markant tror Anette Arvidsson att det kan bli svårare att motivera fortsatt deltagande.

Eva Svensson säger att det är svårt att nå ut med information i hela den egna organisationen. Personligt ombud är dock väl förankrat på Sociala förvaltningens Äldre- och Handikappenhets och upplevs också av enhetens medarbetare som en positiv verksamhet. Eva Svensson företräder i huvudsak sin egen enhet och har mandat att delta i beslut som är kopplade till den verksamheten. Berör det hela Sociala förvaltningens verksamhet får hon föra frågan till Sociala förvaltningens ledningsgrupp.

Ann-Sofie Ringkvist representerar både den slutna psykiatriska kliniken och öppenvårdsmottagningen. Aktuella frågor tar hon med tillbaka till sin organisation för diskussion och ställningstagande. Även i denna organisation upplevs personligt ombud som övervägande positiv, även om det finns vissa kritiska synpunkter. Framförallt har personligt ombuds roll diskuteras i vissa särskilda fall. I dessa sammanhang finns det personer inom Landstinget som anser rollen som personligt ombud som hopplös och att det minst krävs att ombudet är insatt i behandlingen för att kunna företräda den enskilde på rätt sätt. Det finns också personalgrupper inom Landstinget som känner sig kontrollerade av de personliga ombuden.

Anna-Lena Lindkvist har inte uppfattat annat än att Linköpings kommun har för avsikt att erbjuda målgruppen psykiskt funktionshindrade en verksamhet med personligt ombud. Det fördes dock inledningsvis en diskussion om personligt ombuds funktion i förhållande till PVH-verksamheten som redan fanns i kommunen.

Anna-Lena Lindkvist påtalar problemet med att få den ekonomiska delen att gå ihop. Idag styrs PO-verksamheten av ett eget avtal kopplat till avsatta medel. PVH-verksamheten finansieras till viss del av Landstinget, vilket vore önskvärt även med verksamheten med personligt ombud. Landstinget har hittills klargjort att detta inte är aktuellt.

Informationsspridning

Informationen om personligt ombud har i huvudsak skötts av personliga ombuden själva och spridits såväl muntligt som skriftligt. De har vänt sig till alla tänkbara myndigheter, organisationer, verksamheter och allmänna platser som målgruppen eller dess anhöriga kan tänkas besöka. Bland annat har muntlig information givits till personalgrupper som arbetar med målgruppen i olika typer av verksamheter. Man har också vänt sig till olika stöd- och hjälporganisationer, bostadsbolag och skolor. Under 2003 informerades totalt 42 personalgrupper/verksamheter. Behov finns av kontinuerlig marknadsföring, då nya personer hela tiden tillkommer i målgruppen.

Kontakten med olika myndigheter

Kontakten mellan personligt ombud och olika myndigheter, organisationer och verksamheter upplevs fungera bra. De har haft lätt att få kontakter, att komma in och vid behov delta utifrån klientens uppdrag.

4.5.2 Mjölby*Förankring i egen organisation*

I ledningsgruppen säger alla fem kommunerna att arbetet med personligt ombud är förankrat i ansvarig nämnd i kommunerna. I samband med budgetarbetet ifrågasätts dock alltid om verksamheten behövs. Bengt Andersson i Ödeshög säger sig behöva mycket bra motiv för att kunna behålla verksamheten i framtiden.

Det har varit viktigt för ledningsgruppen att ta del av och diskutera förankringsarbetet av de personliga ombuden. Det har främst handlat om marknadsföringen, följa antal aktuella ärenden, diskutera och fundera på om det behövs några avgränsningar av målgruppen och framförallt hitta lämpliga argument för att verksamheten behövs.

Informationsspridning

Personliga ombuden konstaterar att de kontinuerligt måste vara ute och informera om sin verksamhet. Det är en aktivitet som måste få ett visst utrymme. Hittills har de vanligtvis varit ute tillsammans och informerat. Bemötandet är oftast positivt, men det finns personalgrupper som upplever att ombuden tar arbetsuppgifter från dem. Dessa grupper kan ibland uppvisa en mer negativ attityd. Ombuden upplever att det ibland kan handla om att de har utrymme att hjälpa den enskilde med uppdrag som andra personalgrupper skulle vilja hinna med. Det kan t.ex. vara personal i daglig verksamhet, hemtjänstpersonal eller boendestödspersonal, ibland även gode män.

Uppsökande arbetet har varit väldigt frekvent fram till hösten 2003, då man på grund av tidsbrist varit tvungen att prioritera detta betydligt lägre. De har dock tidigare försökt att besöka alla tänkbara yrkesgrupper som kan komma i kontakt med målgruppen. Exempel på detta kan vara hemtjänstpersonal, diakonissor, distriktsköterskor och kuratorer på vårdcentraler.

Kontakten med olika myndigheter

Ombuden känner sig accepterade av de flesta myndigheter, men de upplever att det har tagit tid på sina håll att förstå personligt ombuds funktion. Öppenvården inom psykiatri och gode män kan ibland ifrågasätta deras uppdrag. Motiveringen för detta kan vara att de tycker att uppdraget är deras ansvar. Några större problem upplevs det dock inte vara med sociala myndigheterna i berörda kommuner.

De har ingen kontakt med intresseorganisationerna, då det saknas aktiva sådana i samtliga kommuner ombuden arbetar för.

4.5.3 Norrköping*Informationsspridning*

Personliga ombuden bedriver fortsatt uppsökande verksamhet men de tror inte att den dolda grupp psykiskt funktionshindrade är särskilt stor i Norrköping. Vissa verksamheter besöker de

kontinuerligt och de försöker på olika sätt få kontakt med personer som vardagen inte fungerar för.

Kontakter med olika myndigheter

Båda personliga ombuden upplever att de kontakter med andra myndigheter som tagits har fungerat bra. De har blivit bra bemötta. De funderar dock på varför psykiatrin inte hör av sig i fler ärenden.

Intresseorganisationerna besöks regelbundet och även där har en bra relation etablerats.

4.5.4 Länsstyrelsens kommentarer

Verksamheten med personliga ombud är fortfarande inne i etableringsfasen och ingen av kommunerna har ännu kunnat se så stora effekter av den. Det är dock oroande att flera kommuner antyder att kostnadsskäl kan komma att utgöra hinder för fortsatt deltagande i verksamheten. Utvärderingar av verksamheten pågår både i länet och på nationell nivå. En förhoppning är att dessa utvärderingar på olika sätt ska kunna visa på nyttan av verksamheten för såväl den enskilde individen som för samhället i övrigt.

Länsstyrelsen anser i detta sammanhang att det finns anledning att för kommunerna påpeka att i såväl socialtjänstlagen (SoL) som lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) finns reglerat kommunens ansvar för målgruppen. En kommun kan välja att erbjuda personer med psykiska funktionshinder ett personligt ombud eller välja att ge motsvarande stöd på annat sätt. Skillnaden blir att verksamheten med personligt ombud ger kommunen möjlighet att få ansvarstagandet till största delen statsbidragsfinansierat.

De personliga ombuden i länet har arbetat med stor kreativitet och uppfinningsrikedom när det gäller informationsspridning om verksamheten. Arbetsuppgiften måste anses vara viktig att prioritera även framöver, vilket alla ombuden är väl medveten om. Nya personer tillkommer hela tiden och samtidigt finns det en grupp som är extra svår att hitta och få kontakt med. Det är kanske de sist nämnda som på sikt kan komma att ha störst nytta av att få ett personligt ombud.

Det är också glädjande att verksamheterna överlag blivit positivt mottagna av de olika myndigheterna och organisationerna som de samverkar med runt enskilda klienter.

4.6 Metodik

Styrdokumentet för alla tre verksamheterna i länet är Socialstyrelsens Meddelandeblad 14/00. I det framgår att syftet med personliga ombud är att psykiskt funktionshindrade ska få möjlighet att uppnå en jämlik ställning och vara delaktig i samhället. Personliga ombudens uppgifter är att bistå den enskilde så att han/hon får sina behov tillgodosedda. Det ska ske genom att man identifierar och formulerar behov av stöd, vård och service tillsammans med klienten och samtidigt ser till att dessa insatser ges utifrån klientens önskemål, behov och lagliga rättigheter. De ska också se till att insatserna samordnas samt vid behov bistå och företräda klienten inför myndigheten.

Personliga ombuden har en fristående ställning inom den kommunala organisationen. De utför ingen behandling eller beslutar om insatser, har ingen dokumentationsplikt och är kostnadsfria för klienten. De personliga ombuden har tystnadsplikt.

4.6.1 Linköping

Arbetsplan

Någon arbetsplan är inte upprättad. Verksamhetsrapport skrivs varje år och i den blickade man även framåt med olika tankar och idéer.

Arbetsmodell

De personliga ombuden arbetar parvis runt varje klient. I inledningsskedet träffar båda klienten, under förutsättning att denne vill det. Därefter är det en av dem som fortsättningsvis har kontakten. I ett fåtal ärenden fortsätter man att vara två hela tiden av olika skäl. Fördelen med att vara två inledningsvis är att det är två som lyssnar och att man också har någon att bolla frågorna som uppstått med. Metoden används bland annat också som en säkerhet för ombuden. Det ska alltid vara någon som vet var man är och som man meddelar att man kommit åter från besök hos klienten. Särskilt viktigt är detta då man ibland avslutar dagen hos en klient. Metoden ger också möjlighet att behålla en viss kontinuitet hos klienten om ett ombud t.ex. blir sjuk eller slutar. Någon med viss kunskap i ärendet kan ta över.

Gruppen har två tider per vecka då alla samlas. Vid dessa tillfällen diskuteras bland annat problem och frågeställningar kring klientarbete. Dessa möten är utvecklande för yrkesrollen och klientarbetet.

Personliga ombudet träffar klienten på den plats som klienten önskar och de försöker också anpassa tiden efter klientens önskemål. Det kan ibland innebära sena kvällar, men vanligtvis ligger träffarna inom den fastlagda arbetstiden.

Arbetsmodellen man arbetar utifrån finns beskriven i Socialstyrelsens skrift "Mål och metoder att arbeta som personligt ombud". Modellen innefattar följande faser:

- *Kontaktfasen*, vilken innefattar bland annat information om verksamheten och arbetsmodellen.
- *Förtroendeskapandefasen*, då en professionell relation skapas.
- *Kartläggningsfasen*, då klientens behov av stöd och hjälp kartläggs.
- *Personlig plan*, en plan upprättas som tydliggör individuella mål och ansvarsfördelning.
- *Genomförandefasen*, då personliga ombudet hjälper och stöttar klienten i olika aktiviteter som är kopplade till de individuella målen.
- *Utvärdering*, kan vara uppföljning och revidering av den personliga planen.
- *Avslutning*, kan också vara en vilande eller underhållskontakt. Viktigt är dock att betona att relationen har en tidsbegränsning.

Metoder

I verksamhetsrapporten beskrivs olika verktyg som stödjer arbetsmodellen.

- *Nätverksarbete/möten*, sker både externt och internt och är en viktig metod för att nå framgång i klientarbetet.
- *Handledning*, för att hitta yrkesrollen och vidare som stöd i verksamhetens utveckling.
- *Teamarbete*, för reflektion i det dagliga arbetet samt effektivt utnyttjande av kompetens och resurser.
- *Verksamhetens lokaler*, ska vara en neutral mötesplats som möjliggör respektfull och integritetsskyddad kommunikation.
- *Fullmakt*, vid behov för att företräda klienten.
- *Utvärdering*, som grund för kvalitetssäkring.

Dokumentation

Viss klientdokumentation sker och börjar upplevas som mer och mer viktigt eftersom det annars är svårt att komma ihåg vad man pratat om och bestämt. Gruppen har försökt bygga upp en struktur och har tagit fram en blankett för dokumentation. Många klienter har också behov av viss dokumentation för eget ”komihåg”.

Systemfel och brister

I personliga ombudens uppdrag ligger också att identifiera och påtala systemfel och brister. Det har uppmärksamats brister både på lokal och generell nivå. Vissa är snabbt avhjälpta genom t.ex. en telefonkontakt, medan andra måste lyftas till ledningsgruppen för vidare åtgärder. Bland annat har personliga ombuden uppmärksammat brister i bemötande och kommunikation gentemot den psykiskt funktionshindrade.

4.6.2 Mjölby

Arbetsplan

Någon arbetsplan har inte upprättats, men det har funnits tankar på detta.

Arbetsmodell

Ombuden har tillsammans utvecklat en arbetsmodell. De arbetar i huvudsak dagtid måndag till fredag. Vid behov kan de planera in klientmöten utanför kontorstid.

Målsättningen är att träffa klienten så fort som möjligt efter att en första kontakt tagits. Är det klienten själv som tagit kontakt träffas de alltid personligen för informationsutbyte, även om ombudet misstänker att klienten inte tillhör målgruppen. Är ärendet initierat av annan myndighet stoppas det oftast direkt innan kontakt tagits med den enskilde om personen inte tillhör målgruppen.

Inledningsvis träffar ombuden klienten två och två, därefter fördelas klienterna utifrån tid och lämplighet. Det betonas för klienten att relationen är tidsbegränsad. Mötet med klienten sker alltid på plats som klienten önskar. Vanligast är i klientens bostad eller på någon allmän plats som ett café eller liknande. Det är mer ovanligt att klienten vill komma till personliga ombudens lokal.

Arbetet med att skapa kontakt och bygga upp ett förtroende inleds och därefter försöker man att tillsammans med klienten formulera uppdrag och påbörja ett gemensamt arbete att lösa problemen. Sammanfattning och avslutning genomförs tillsammans med klienten.

Ombuden diskuterar ständigt med varandra såväl synsätt som bemötande. Båda upplever att de har en öppen dialog och de försöker tillsammans utvärdera varje gemensamt besök.

Målsättningen är att arbeta på uppdrag från klienten, vilket innebär att inte gå in och styra utan försöka vänta ut klientens egna beslut. De försöker dock vara tydliga i sin information om vilka möjligheter till stöd och hjälp som finns, för att på så sätt få klienten att fundera på sina olika behov.

Dokumentation

Det har skapats ett system med kodning av klienterna som bland annat används för information mellan ombuden om var man befinner sig. Utifrån detta system förvaras också viss dokumentation som kan finnas om varje klient. Det finns en kodad mapp för varje klient och i

den förvaras eventuella anteckningar och andra papper som man kommit överens om skall finnas hos det personliga ombudet.

Dokumentationen kring varje klient kan se väldigt olika ut. I vissa ärenden skrivs lite mer anteckningar och i andra nästan ingenting. I samband med att ett ärende avslutas skrivs alltid en avslutningsblankett. Den ger bra information om klienten och om hur väl man lyckats med sitt uppdrag. Även dessa blanketter är kodade.

Verksamhetsberättelsen ger sedan en sammanställd bild av hur året sett ut både avseende det direkta klientarbetet men även övriga aktiviteter som bedrivits under året.

Systemfel och brister

Personligt ombudsgrupperna i länet har tillsammans tagit fram en gemensam blankett för rapportering av systemfel. Det har hittills inte funnits behov av att använda den. Små brister som uppdagats har oftast löst sig genom ett telefonsamtal eller genom annan enkel kontakt. Eventuella systemfel och brister ska lyftas i kontaktpersongruppen för vidare befordran till ledningsgruppen.

4.6.3 Norrköping

Arbetsplan

Det finns ingen arbetsplan upprättad för verksamhetsåret.

Arbetsmodell

Båda personliga ombuden har tillsammans arbetat fram en modell som de arbetar utifrån. Inledningsvis träffar de den enskilde tillsammans och informerar om vad personligt ombud är och ger exempel på vad man kan hjälpa till med. De ger också möjlighet för den enskilde att ställa frågor. Därefter bestäms ett nytt möte för att ge den enskilde möjlighet att tänka igenom sin situation och sina behov. När klientarbetet sedan startar arbetar personliga ombudet ensam med klienten. Fördelningen sker utifrån vilket personligt ombud som för närvarande är lämpligast i kombination med klientens önskemål. Fördelningen för tillfället har blivit att Majlis Åkerlind i huvudsak har kvinnliga klienter och Stig Harling manliga.

Arbetsmodellen delas in i följande faser:

Kontaktfasen, i vilken första kontakten ligger såväl som informationen om verksamheten och arbetsmodellen.

Förtroendeskapandefasen, i vilken en professionell relation skapas. De personliga ombuden kallar den också för "Lära känna fas". Det är då det personliga ombudet försöker skapa en positiv ingång. Man gör saker tillsammans med klienten som han/hon vill och tycker är roligt.

Därefter inträder *kartläggningsfasen*, som ligger till grund för planeringen och *genomförandefasen* eller "arbetsfasen" som i huvudsak handlar om formulera uppdrag och samtidigt få klienten att uppfatta skillnaden mellan personligt ombud och t.ex. kontaktperson. Mycket arbete handlar om stödsamtal. Ombuden bistår här också klienten i kontakter med myndigheter samt samordnar vård-, stöd- och serviceinsatser.

Avslutningsvis kommer *utvärderings-* och *avslutningsfasen*. Utvärderingen ligger till grund för en kontinuerlig utvecklingsprocess. Avslutningen kan alternativt handla om vilande kontakt

eller underhållskontakt. Det är dock viktigt att betona att relationen är tidsbegränsad så att ombudsrollen hålls på en professionell nivå.

Metoder

Båda personliga ombuden har lång erfarenhet av arbetet med psykiskt funktionshindrade, vilket gör att synsätt och bemötande gentemot målgruppen känns naturligt. De diskuterar framförallt förhållningssätt med varandra, då båda upplever att det ibland kan vara lätt att ta över istället för att vänta ut.

Dokumentation

Det sker inte någon omfattande klientdokumentation utan endast lite anteckningar för minnet.

Det finns en blankett framtagen för avslut av en klientkontakt. För övrigt finns vissa statistiska uppgifter dokumenterade också.

Systemfel och brister

Personliga ombuden i Norrköping har för avsikt att använda samma blankett för systemfel som personliga ombuden i Linköping. Hittills har inte någon större omfattning av systemfel uppdagats.

4.6.4 Länsstyrelsen kommentarer

Även när det gäller arbetsmodell är det påtagligt att alla personliga ombuden i länet arbetar på likartat sätt och har anammat den modell som finns beskriven i Socialstyrelsens kunskapsöversikter "Tesor och Tips" och "Mål och Metoder". De har också tillsammans skapat en blankett för rapportering av systemfel och brister. Dokumentation av den typen är viktig, för att på ett tydligt sätt kunna visa på vilka brister som finns och vilka åtgärder som vidtas. Resultatet av det arbetet är till nytta för betydligt fler personer än den sakfrågan gäller.

4.7 Verksamhetsstatistik

I verksamhetsrapporterna för 2002 och 2003 redovisas verksamhetsstatistik avseende klientarbete. Nedan följer en sammanställning för samtliga personliga ombud i länet.

	2002	2003	Summa
<i>Antal klienter</i>	61	131	192
<i>Antal klienter per kommun</i>			
Linköping	22	49	71
Åtvidaberg	2	3	5
Kinda	2	5	7
Ydre	0	1	1
Boxholm	0	2	2
Mjölby	12	20	32
Motala	4	13	17
Vadstena	1	3	4
Ödeshög	1	3	4
Norrköping	17	32	49
<i>Könsfördelning</i>			
Kvinnor	35	59	94
Män	26	72	98

Av statistiken framgår dessutom att under 2003 redovisades flest klienter i åldersintervallen födelseår 1960-1969 av personliga ombud i Linköping och Mjölby, medan Norrköping redovisar flest klienter i åldersintervallen födelseår 1950-1959.

<i>Initiativtagare</i>			
Klienten	19	60	79
Anhörig	8	16	24
Sjukvården	5	14	19
Myndighet	10	25	35
Annan	2	16	18

Det saknas statistik över initiativtagare för Norrköping 2002, varför denna tabell endast visar Linköpings och Mjölbys fördelning.

<i>Genomströmning</i>		
Aktiva 31 december	38	82
Avslutade 31 december	6	43

Det saknas statistik på genomströmning av klienter för Norrköping, varför endast Linköping och Mjölby är redovisade i tabellen.

Mest frekventa insatserna

I Linköping uppger man insatser som information om samhällsinsatser, bistå och företräda klienten vid möten och då vanligtvis kring frågor om ekonomi eller boendestöd, ansöka om LSS-insatser samt medverka vid nätverksmöten är mest frekventa.

I Mjölby uppger man exempel som daglig sysselsättning, LSS-utredning, boendestöd, skuldsanering, god man, sjukvårdande behandling, utredning via försäkringskassan samt stöd- och motiveringsarbete.

I Norrköping uppger man hjälp med ekonomin, daglig sysselsättning, ansökan om kontaktperson, stöd i ärenden med missnöje mot vårdaktörer, boendestöd och stödjande samtal.

Avvisade

Linköpings personliga ombud kan konstatera att flera svårt psykiskt funktionshindrade personer har själva tagit kontakt och därmed fått ett personligt ombud. De som själva tar kontakt med verksamheten avvisas aldrig. Däremot får man hjälp att lotsas vidare om man inte tillhör målgruppen. Det finns ingen kö till personligt ombud. Viss genomströmning har man redan kunnat se. Kontakten har avslutats med ett antal klienter på olika sätt.

Mjölbys personliga ombud säger att övervägande av klienterna som tar kontakt med verksamheten tillhör målgruppen. Endast en person har avvisats efter en första kontakt med hänvisning till att inte tillhöra i målgruppen. Ett fåtal har också stoppats redan i samband med att annan myndighet hör av sig och gör en förfrågan. Även i dessa fall är skälet att personen inte tillhör målgruppen.

För närvarande har en liten kö uppstått, detta med anledning av den personalsituation som råder. Denna situation hade inte uppstått om gruppen varit fulltalig.

Det finns ingen kö i Norrköping och vanligtvis är det rätt personer som man får kontakt med. Två personer har avvisats på grund av att de inte tillhör målgruppen. Dessa har då hänvisats till andra instanser. Elva klienter har de träffat ett antal gånger och sedan har kontakten av olika skäl avslutats. Ett antal kontakter är avslutade med lyckade resultat.

4.8 Verksamhetsmål för 2004

4.8.1 Linköping

Som stöd för det interna utvecklingsarbetet önskar ledningsgruppen en kortare utbildning eller föredragning från någon ledningsgrupp som lyckats få sitt arbete att fungera.

Det har också framkommit att Åtvidabergs kommun borde ha en egen representant i ledningsgruppen.

De personliga ombuden utgår från "Tesor och Tips" som ligger till grund för mål och delmål för verksamheten. Under 2004 skall:

- personliga ombuden arbeta med ytterligare ca 2-5 nya klienter per år och ombud.
- personliga ombuden avsluta den aktiva klientkontakten med några av de första klienterna.
- revidera och utveckla arbetsmodellen med utgångspunkt i den metodutvärdering som skett.

- påtala och föra dialog med ledningsgruppen om de brister ombuden identifierat.

4.8.2 Mjölby

För närvarande pågår rekrytering av två nya personliga ombud, då ytterligare en skall sluta. Det innebär att de kommer vara fyra personer under en övergångsperiod, vilket känns positivt eftersom endast ett vant ombud blir kvar i verksamheten.

Ledningsgruppen behöver samlas och diskutera ett nytt avtal då nuvarande går ut 2004.

Personliga ombuden har som Linköpings ombud "Tesor och Tips" som en grund för att arbeta fram mål och delmål för verksamheten. De befinner sig i reviderings- och driftsfasen vilket innebär att:

- personliga ombuden skall arbeta med ytterligare ca 2-5 nya klienter per år och ombud.
- personliga ombuden skall avsluta den aktiva klientkontakten med några av de första klienterna.
- revidera och utveckla arbetsmodellen med utgångspunkt i den metodutvärdering som skett.
- påtala och föra dialog med ledningsgruppen om de brister ombuden identifierat.
- att göra personligt ombud mer kända bland olika myndigheter samt bidra till en ökad förståelse för personer med psykiska funktionshinder.
- att utöka och intensifiera den uppsökande verksamheten bland målgruppen.
- arrangera nätverksmöte för det regionala nätverket.
- fortsätta arbeta aktivt med kvalitetsarbete.

4.8.3 Norrköping

Målsättning för 2004 är följande:

- att ledningsgruppen permanentas, och att man i positiv anda kan diskutera och få råd och stöd och riktlinjer kring arbetet med målgruppen.
- att fortsätta göra verksamheten känd, dels genom ytterligare informationsbesök, fortsätta det uppsökande arbetet på RSMH och IFS, samt träffarna med personalen från psykiatriska mottagningarna.
- att utveckla bättre rutiner och riktlinjer för rapportering av brister och systemfel.
- att tillsammans med ledningen utveckla lokala mål för verksamheten i Norrköping.
- att fortsätta utveckla och utvärdera arbetsmodellen.
- att jämte kontinuerlig fortbildning även kunna göra studiebesök hos annan ombudsverksamhet och fortsätta med de olika nätverkskontakterna.

4.9. Ekonomisk redovisning

4.9.1 Linköping

Startbidraget

Linköpings kommun erhöll av Länsstyrelsen ett startbidrag för verksamheten personligt ombud med 50 000 kr per ombud, totalt 250 000 kr i samband med start av verksamhet 2002-05-01.

Samverkansavtal

Linköpings kommun har tecknat samverkansavtal med kommunerna Kinda, Ydre och Åtvidaberg avseende ekonomiskt ersättning för verksamheten med personligt ombud. Tillsammans satsar alla fyra kommunerna cirka 250 000 kronor per år för verksamheten, vilket motsvarar cirka 17 % av statsbidraget.

4.9.2 Mjölby

Startbidraget

Mjölby kommun erhöll av Länsstyrelsen ett startbidrag för verksamheten personligt ombud med 50 000 kr per ombud, totalt 150 000 kr i samband med start av verksamheten 2002-04-01.

Samverkansavtal

Mjölby kommun har tecknat samverkansavtal med Landstinget och kommunerna Boxholm, Motala, Vadstena och Ödeshög avseende ekonomiskt ersättning för verksamheten med personligt ombud. Landstinget går in och betalar 133 000 kronor per år och de fem kommuner går tillsammans in med samma summa. Tillsammans satsar Landstinget och de fem kommunerna cirka 266 000 kronor per år för verksamheten, vilket motsvarar cirka 29% av statsbidraget.

4.9.3 Norrköping

Startbidrag

Norrköpings kommun erhöll av Länsstyrelsen ett startbidrag för verksamheten personligt ombud med 50 000 kr per ombud, totalt 100 000 kr i samband med start av verksamheten 2002-05-01.

Ekonomisk kalkyl

Norrköping beräknade avsätta 251 756 kronor för 2002, vilket motsvarar 42 % av statsbidraget.

4.9.4 Länsstyrelsens kommentarer

Länsstyrelsen kan konstatera att de ekonomiska förutsättningarna för de tre verksamheterna ser olika ut. Det kan på sikt resultera i att man inte kan få samma möjligheter till kompetensutveckling och handledning. Hittills har Länsstyrelsen haft möjlighet att erbjuda alla ombuden såväl utbildning som handledning. Detta kommer kommunerna till största delen själva att få stå för fortsättningsvis.

5. Uppföljning och utvärdering

Uppföljning och utvärdering av verksamheten sker på olika sätt. Socialstyrelsen följer verksamhetens implementeringstakt genom årlig enkätuppföljning på lednings-, ombuds- och klientnivå.

Länsstyrelsen i Östergötland har tillsammans med Socialstyrelsen och Länsstyrelserna i Södermanland, Gotland och Halland avtalat med Mälardalens högskola om en utvärdering av

personligt ombud ur ett brukarperspektiv. Visst förarbete för studien påbörjades under 2003. Studien kommer att pågå under 2004 och resultatet kommer att redovisas under våren 2005.

Ledningsgruppen för varje verksamhet har enligt ansökan för avsikt att följa verksamheten. En del i uppföljningen är att ta del av rapporter om brister och systemfel samt den årliga verksamhetsrapporten.

Cecilia Lundqvist har i sin Magisterutbildning i socialt arbete vid Örebro Universitet skrivit en D-uppsats vårterminen 2003 om Personliga ombud i Linköping.

Länsstyrelsen har för avsikt att fortsätta följa verksamheten på olika sätt, genom regelbundna träffar med representanter för ledningen av verksamheterna, tillsynsbesök i verksamheterna och ledningsgrupperna samt genom att ta del av verksamhetsrapporter, uppföljningar och utvärderingar av verksamheterna.