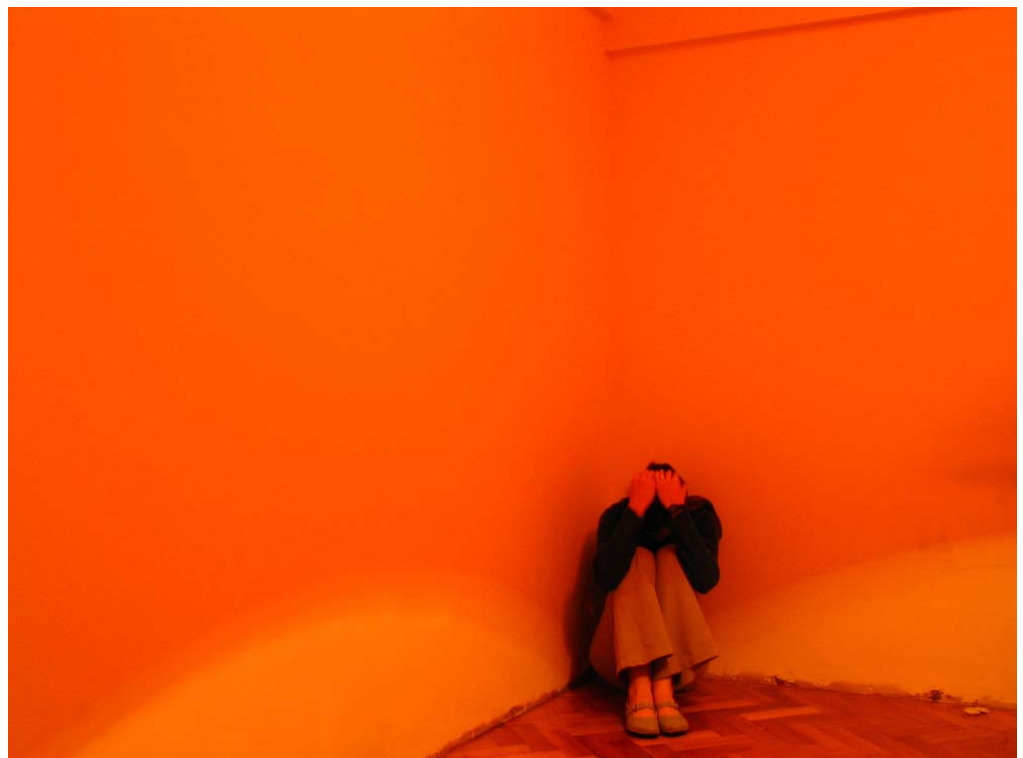


LÄNSSTYRELSEN KALMAR LÄN INFORMERAR



Att gå utanför ramarna och ge människor hopp

Att arbeta som personligt ombud till stöd för människor med
psykiska funktionshinder

Att gå utanför ramarna och ge människor hopp - Att arbeta
som personligt ombud till stöd för människor med psykiska
funktionshinder

Meddelande 2008:04

ISSN 0348-8748

ISRN LSTY-H-M—2008/04 --SE

Utgiven av: Länsstyrelsen Kalmar län,

Ansvarig enhet: Rättsenheten

Författare: Cristina Gustafsson

Omslagsbild: Fotograf: Glenda Otero. www.cxc.hu

Tryckt hos: Högskolans tryckeri

Upplaga: 60 ex

Personliga ombud – till stöd för personer med psykiska funktionshinder

Varför finns det personliga ombud?

I maj 2000 beslutade regeringen om statsbidrag till kommunerna för att inrätta permanenta verksamheter med personliga ombud (PO). Den s.k. psykiatrireformen hade antagits av riksdagen 1995 och syftet var att förbättra livsvillkoren för personer med psykiska funktionshinder. Ökad delaktighet i samhället, bättre vård och socialt stöd var några av de grundläggande syftena med reformen. Redan då fanns tankarna om att personliga ombud skulle kunna förbättra villkoren för de psykiskt funktionshindrade.

Socialstyrelsen har under 2006, med stöd från landets länsstyrelser, föreslagit regeringen att överväga att lagstifta om verksamheten med personliga ombud.

Länsstyrelsens roll för ombudsverksamheten är, förutom att förmedla statsbidrag, att stödja uppbyggnad och verksamhet samt att genomföra tillsyn i kommunerna.

PO-reformens målgrupp, människor med långvariga psykiska problem, har en utsatt situation i samhället. Ombuden fyller uppgiften som lots i samhällssystemet, en fristående instans utan myndighetsutövning, dit människor med stora behov av stödinsatser kan vända sig.

I ombudens uppgifter hör också att påpeka brister i samhällssystemet som de upptäcker i sitt arbete. Vid sådana upptäckter skall problemet föras vidare till ombudens *lokala*

ledningsgrupp. Stödet från ombudens ledningsgrupp är viktig för att ombuden ska kunna utföra sina arbetsuppgifter både på individuell och strukturell nivå och för att förbättra kvaliteten på verksamheten för den här målgruppen.

I ledningsgruppen ingår oftast både representanter från kommunen, landstingets psykiatri och brukarorganisationer. Även Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan bör ingå i gruppen.

Verksamheten personliga ombud har följts upp och utvärderats ett flertal gånger och ur flera olika perspektiv av Socialstyrelsen (årligen), FoU-enheter (bl.a. Fokus i Kalmar) och högskolor. Resultaten är samstämmiga och visar bl.a. att personliga ombudsverksamheten förbättrat klienternas livssituation och har positiva samhällsekonomiska effekter.

Personliga ombud – vad är det?

Det unika med personliga ombud är att *klienten är uppdragsgivare* och avgör kontaktens innehåll. Klienten ses som expert på sin egen situation och PO kan vara en förmedlande länk mellan ansvariga myndigheter eller andra samhällsorgan. Personliga ombud är ingen myndighet utan arbetar självständigt för och tillsammans med klienten.

Ombuden överlappar eller tangerar ibland andras uppgifter; t.ex. boendestödjare, god man eller kontaktpersoner. Att överskrida gränser eller tangera andras arbetsområden kan vara komplicerat men är många gånger ändamålsenligt.

Som exempel kan ett personligt ombud följa med klienten som stöd då han/hon träffar olika myndigheter, t.ex. försäkringskassan eller socialtjänsten. Ombudet kan också hjälpa till att hitta vägar för klienten till en bättre ekonomi via budgetrådgivning eller ansöka om ekonomiskt bistånd eller bidrag/ersättningar från försäkringskassan.

Personliga ombud arbetar i stort sett på samma sätt i hela landet och arbetet innebär ofta ensamarbete. Människor med långvariga och svåra psykiska funktionshinder kan komma i kontakt med PO genom att själva kontakta ombudet i kommunen (kommunernas telefonväxel har aktuella nummer), genom brukarorganisationerna eller via andra kontakter.

Personliga ombud i Kalmar län

I Kalmar län finns ombud i alla kommuner och kommunerna samverkar ofta för att verksamheten med personliga ombud inte ska bli för sårbar. Endast Kalmar kommun har egen PO-verksamhet med två ombud anställda.

Kommunerna får statbidrag med 302 400 kr per år och ombud. Ombuden skall vara fast anställda, helst på heltid. Totalt i Kalmar län har inför 2008 beviljats medel för 12 ombud, totalt cirka 3,6 milj kr.

Varje PO-område (kommun eller grupp av kommuner, se nedan) som har personliga ombud har en ledningsgrupp som ska leda och stödja verksamheten.

Kommun	Samarbete med:	Antal ombud:
Kalmar	-	2
Nybro	Emmaboda, Torsås	3 (+1 fr. 2008)
Mörbylånga	Borgholm	2
Oskarshamn	Högsby, Mönsterås	2
Västervik	Vimmerby, Hultsfred	2

Enkätundersökning bland personliga ombuden i länet

Länsstyrelsen i Kalmar län har genomfört en enkätundersökning bland länets personliga ombud angående deras egen syn på sin arbetssituation. Undersökningen genomfördes i november-december 2007 och besvarades av de 11 ombud som var i aktiv tjänst just då.

Flertalet av de personliga ombuden i Kalmar län har arbetat som ombud sedan verksamheten startades för cirka 6 år sedan. Verksamheterna har utökats under de år som gått och nya ombud har anställts, den senaste för knappt ett år sedan. De flesta ombud är kvinnor, det finns endast tre manliga ombud i länet (Nybro 2, Västervik 1).

Arbetsledning och ledningsgrupp

PO har en fristående roll och är inte någon myndighet, men organisatoriskt finns ombuden inom socialtjänsten i länets kommuner. Som stöd i sitt arbete har ombuden en lokal arbetsledare och en ledningsgrupp. De flesta ombud upplever ett bra och positivt stöd från dessa i sitt ofta komplicerade arbete, men i några kommuner finns problem. Några ombud träffar sin arbetsledare endast "vid behov" och då ofta per telefon medan andra upplever ett mycket bra stöd med positiv feedback och ett stort intresse för ombudens uppdrag.

I några kommuner fungerar inte ledningsgrupperna, man träffas sällan och intresset för verksamheten upplevs som ljust. Arbetsförmedlingen och Försäkringskassans deltagande i ledningsgrupperna har generellt sett minskat eller upphört uppger flera ombud, medan landstingets psykiatri och brukarorganisationerna oftast deltar i ledningsgrupperna. Det finns även några kommuner som inte är aktiva i ledningsgrupperna, vilket ombuden upplever som mycket problematiskt.

De ledningsgrupper som fungerar bra tar upp viktiga och relevanta frågor och upplevs som ett mycket bra stöd för ombuden och deras verksamhet. Ombudens uppgifter och insatser kompliceras när inte ledningsgrupperna fungerar, menar flera ombud.

Länsstyrelsens roll

Länsstyrelsen upplevs av flertalet av ombuden som en stor trygghet och ett viktigt bollplank i komplicerade ärenden. Länsstyrelsen bidrar med kompetenshöjande insatser och är ett positivt stöd i ombudens svåra roll, anger flera ombud. Något ombud säger att tillsynsmyndigheten ibland kan upplevas lite "tandlös" medan andra uppger en mycket "god effekt" i ärenden efter att ombudet konsulterat länsstyrelsen.

Handledning och fortbildning

Alla ombud utom två har kontinuerlig handledning, ofta från landstingets psykiatri.

Handledningen upplevs som viktig och någon önskar även enskild handledning någon gång ibland.

Alla har möjlighet till och får fortbildning och de allra flesta är nöjda eller mycket nöjda med detta. Någon upplever att det är svårt att hitta information om lämpliga utbildningar och någon menar att den nya kunskap man får i fortbildningen ibland inte kan förverkligas på grund av bristande resurser i kommunen.

Får PO vara fristående?

Flera av ombuden anger att kommunen eller enskilda socialsekreterare ibland vill lägga över uppgifter på ombuden (t.ex. remitera komplicerade ärenden) eller vill att ombuden driver ett ärende i en viss önskvärd riktning. Flera ombud uppger också att kommunen ibland felaktigt ser PO "som kommunens uppsökande verksamhet".

Ombuden anger att de är tydliga med sitt uppdrag och medvetna om gränserna och därmed "lägger tillbaka" frågor och ärenden som inte tillhör uppdraget som personliga ombud. Några ombud har inte känt av den här problematiken.

Att vara fristående och arbeta på klientens uppdrag är av central betydelse för de personliga ombudens verksamhet.

Erfarenheter från uppdraget som personligt ombud

De problem eller svårigheter som ombuden upplever i sitt arbete handlar i hög grad om ensamarbete (trots komplicerade ärenden), sårbarheten när man arbetar i en liten arbetsgrupp och att andra ifrågasätter ombudens legitimitet, vilket något ombud förklarar med okunskap och/eller revirtänkande. Problem som handlar om bristande resurser och svagt stöd för de psykiskt funktionshindrade inom sjukvården och i kommunerna finns också med som en viktig faktor enligt ombuden. Det finns dessutom en tröghet i samhällssystemet i mötet med personer med komplexa frågeställningar och annorlunda problematik än flertalet, och det krävs tid och kompetens hos socialtjänsten för att nå dessa personer, vilket ibland brister.

Det positiva med att arbeta som personligt ombud är enligt flertalet kontakten med klienterna, friheten att inte vara inlåst i ett system och när man når framgång tillsammans med en klient, när någon når sitt mål. Ombudsrollen innebär även ett ständigt lärande och att man ibland faktiskt kan påverka så att en människa kan leva ett självständigt och värdigt liv. Någon anger att ha möjlighet att inge människor hopp, är den viktigaste positiva faktorn i uppdraget som personligt ombud.

Länsstyrelsens kommentar

Uppgiften för ett personligt ombud är att arbeta på klientens uppdrag och att vara ett stöd för den enskilde klienten att nå sina mål, vilket är både komplicerat och ansvarsfullt. Att faktiskt kunna stödja en människa till att kunna leva ett självständigt och värdigt liv är stort och viktigt, men för att kunna nå detta krävs inte enbart god kompetens utan även ett stort mått av mod och styrka. Uppdraget innebär mycket ensamarbete och ombuden blir ibland även ifrågasatta, legitimiteten för uppdraget ifrågasätts. Enligt Länsstyrelsens mening är det därför mycket viktigt att stödet runt ombuden fungerar, att främst ledningsgrupp och arbetsledare ger stöd och sprider kunskap om ombudens unika roll i samhället.

Länsstyrelsen stödjer verksamheten, inte enbart genom de statsbidrag kommunerna erhåller, utan även med råd och stöd till ombuden, fortbildning, handledning och genom träffar och utbildning för ledningsgrupperna.

Det finns i Kalmar län några mycket positiva exempel på välfungerande verksamhet för personliga ombud, där både ledningsgrupp och arbetsledning är aktiva och ger ombuden ett gott stöd i arbetet och där man utvecklat verksamheten på ett positivt sätt.

I den här undersökningen har framkommit några problemområden som Länsstyrelsen vill lyfta fram:

- ombudens legitimitet ifrågasätts, bl.a. inom socialtjänsten och sjukvården
- bristande stöd och aktivitet i några ledningsgrupper
- bristande stöd i arbetsledningen i några områden
- handledning saknas för några ombud.

De personliga ombuden har en angelägen uppgift som stöd till personer med psykiska funktionshinder. Ombudens roll i samhällsmaskineriet är annorlunda och ifrågasätts ibland.

Det är angeläget att kunskapen om de personliga ombudens roll ökar inom socialtjänsten och sjukvården, att se och förstå att ombuden har en annorlunda roll, att de både kan och ska gå utanför ramarna, att de är fristående och enbart arbetar på klientens uppdrag. Här är framförallt en kunnig och engagerad ledningsgrupp viktig; att stödja ombuden, föra ut kunskap om ombudsverksamheten inom ledamöternas egna organisationer, att söka förändringar när ombuden upptäcker fel i samhällssystemen och att ”öppna dörrarna” för ombuden i deras verksamhet för personer med psykiska funktionshinder.

Enligt Länsstyrelsens mening fyller de personliga ombuden en mycket viktig roll för att även personer med psykiska funktionshinder ska kunna delta i samhällslivet och leva ett självständigt och värdigt liv.