



Länsstyrelsen  
Värmland

# **VERKSAMHETEN PERSONLIGT OMBUD**

**för personer med psykisk funktionsnedsättning  
i Värmland, 2002-2009**

LÄNSSTYRELSEN VÄRMLAND



Rapporten är sammanställd av Christina Berndtsson

Publ nr: 2009:30

Länsstyrelsen Värmland, 651 86 Karlstad, 054-19 70 00, [www.lansstyrelsen.se/varmland](http://www.lansstyrelsen.se/varmland)

## Förord

Verksamhet med personligt ombud fyller en viktig funktion för att personer med psykisk funktionsnedsättning ska bli delaktiga i samhället.

Efter flera års försöksverksamhet och efter ett regeringsbeslut år 2000 har verksamheter med personliga ombud startats, byggts upp och utvecklats över hela landet. Målsättningen är och har hela tiden varit att personliga ombud ska finnas att tillgå i samtliga landets kommuner. Kommuner som väljer att inrätta en ombudsverksamhet får bidrag från staten, till en del av kostnaden.

Personliga ombud finns idag i 250 av landets 290 kommuner

Personliga ombud ska arbeta för att kvinnor och män som lever med en omfattande psykisk funktionsnedsättning ska få sina behov tillgodosedda och att deras insatser planeras, samordnas och genomförs.

Ett antal uppföljningar och utvärderingar visar entydigt att ombudens arbete ger goda resultat. Genom Ombuden ökar möjligheten för personer med psykisk funktionsnedsättning att få den vård och de insatser som de har rätt till. En utvärdering har också visat att ombudens arbete är samhällsekonomiskt lönsamt och att det framför allt är kostnaderna för sjukvården som avtar, då behovet av psykiatrisk slutenvård minskar.

Genom de personliga ombudens arbete stärks den enskildes självbestämmande, möjligheterna till mer jämlika levnadsvillkor främjas och delaktigheten i samhället ökar.

Många års brister i stödet till personer med psykisk funktionsnedsättning innebär att området är eftersatt och att detta drabbar många människor. Verksamhet med personligt ombud fyller en viktig funktion och är en del av regeringens systematiska och strategiska arbete för att förbättra vård- och stödinsatser för personer med psykisk sjukdom eller psykisk funktionsnedsättning.

Socialkonsulent Christina Berndtsson har sammanställt rapporten.

Thomas Larsson  
socialdirektör

## Innehåll

Bakgrund – nationell uppbyggnad .....	3
Verksamheten med Personligt Ombud i Värmland .....	4
Ledningen av verksamheten med personligt ombud.....	4
Vem får personligt ombud? .....	5
Vem är personligt ombud? .....	5
Utbildning/kompetensutveckling för personliga ombuden .....	6
Statistik - tendenser .....	7
Länsstyrelsens roll .....	8
Socialstyrelsens roll .....	9
Nationell jämförelse – Socialstyrelsens lägesrapport 2008 .....	9
Länsstyrelsens sammanfattande kommentarer.....	10

## Bakgrund – nationell uppbyggnad

För att förbättra situationen för personer med psykisk funktionsnedsättning antogs 1995 den s.k. psykiatireformen. Denna reform syftar till att förbättra livsvillkoren för personer med psykisk funktionsnedsättning ute i samhället genom att ge dem ökad delaktighet, bättre vård och socialt stöd. För att förbättra stödet till målgruppen startade tio försöksverksamheter med personliga ombud på olika platser i landet. De personliga ombuden skulle ha ett klart definierat ansvar för att den enskildes behov skulle uppmärksammas och insatser samordnas. Socialstyrelsen utvärderade verksamheterna och konstaterade positiva förändringar för de personer som hade personligt ombud. I maj år 2000 beslutade regeringen om statsbidrag till kommunerna för att inrätta permanenta verksamheter med personligt ombud.

Socialstyrelsen har sedan 2000 i uppdrag av regeringen att leda och samordna arbetet med verksamheter med personligt ombud för personer med psykisk funktionsnedsättning. Arbetet sker i samverkan med länsstyrelserna, som har att fördela statsbidrag och utveckla verksamheterna.

Genom Socialstyrelsens Meddelandeblad nr. 14/00, som gavs ut i november 2000, redovisas villkor och förutsättningar för kommuner som vill bygga upp verksamheten med personligt ombud. Personligt ombud bör erbjudas personer med psykisk funktionsnedsättning, 18 år eller äldre, som har ett funktionshinder som innebär ett omfattande och långvarigt socialt handikapp som medför stora hinder för ett fungerande vardagsliv. Målgruppen har också komplexa behov av vård, stöd och service och som har behov av kontakt med socialtjänsten, primärvården och/eller den specialiserade psykiatrin, utan krav på diagnos, och andra myndigheter.

Personliga ombud ska också vara en möjlig insats för personer som finns på hem för vård eller boende och för personer med psykisk funktionsnedsättning och missbruk.

Enligt Meddelandebladet ska det personliga ombudet huvudsakligen tillsammans med klienten identifiera och formulera klientens behov av vård, stöd och service samt se till att olika huvudmäns insatser planeras, samordnas och genomförs. Ombudet ska också bistå, och med fullmakt kunna företräda klienten i kontakten med myndigheter och vårdgivare, samt se till att klienten får vård, stöd och service utifrån sina egna önskemål, behov och lagliga rättigheter. Det personliga ombudet representerar ingen myndighet utan arbetar helt fristående.

## **Verksamheten med Personligt Ombud i Värmland**

Verksamheten har funnits sedan mars 2002. Samtliga 16 kommuner har gått samman i en gemensam organisation, där Karlstads kommun är värdkommun. Värmland är indelat i fyra geografiska områden med fyra basorter: Centrala området är Karlstads kommun som basort och Grums, Kil, Forshaga och Hammarö. Västra området är Arvika kommun som basort och Eda, Årjäng och Säffle. Östra området är Kristinehamns kommun som basort och Filipstad och Storfors. Norra området är Torsby kommun som basort och Hagfors, Munkfors och Sunne. I centrala området arbetar fyra ombud varav ett av ombuden är verksamhetschef. I de övriga områdena är det två ombud.

### **Ledningen av Verksamheten med Personligt Ombud**

Av Styr- och ledningsdokument år 2009 och 2010 framgår att verksamheten i Värmland leds av en ledningsgrupp med representanter från Socialtjänsten i varje område, Försäkringskassan, Arbetsförmedlingen, Landstinget i Värmland, verksamhetschef Personligt Ombud samt intresseföreningarna Riksförbundet för Social och Mental Hälsa (RSMH) och Föreningen för Psykiatriskt Samarbete (FPS). I varje område finns en områdesgrupp där samma myndigheter och föreningar är representerade tillsammans med de personliga ombuden.

#### ***Verksamhetens vision***

Alla personer med psykiska funktionsnedsättningar ska ha möjlighet att leva ett gott liv.

#### ***Verksamhetens värdegrund***

Alla människor har samma värde och rätt till ett värdigt liv, utifrån sina egna förutsättningar. Alla har rätt att känna sig betydelsefulla. Varje människa har egna resurser och har rätt att göra sina egna val och ta ansvar för sina handlingar. Arbetet präglas av delaktighet, långsiktighet och tålamod. Stor vikt läggs vid en förtroendefull relation och det goda samtalet.

#### ***Verksamhetens syfte***

Personligt ombud ska medverka till att målgruppen får sina lagstadgade rättigheter tillgodosedda med inriktning på vård, stöd, service, försörjning, arbete och sysselsättning.

#### ***Verksamhetens inriktningsmål***

Att ge möjligheter till ökad livskvalitet, positiv förändring av funktionsförmågan samt adekvata vård- och stödinsatser.

#### ***Framgångsfaktorer för verksamheten Personligt Ombud:***

- Personligt Ombuds fristående ställning.
- En fungerande ledningsgrupp och samlad länsorganisation.
- Uppdraget som Personligt Ombud är tydligt för alla berörda.
- Klienten är uppdragsgivare och bestämmer inriktning och omfattning.

- Klienten sprider positiva omdömen om den hjälp och det stöd som erhållits.
- Personligt Ombud arbetar långsiktigt och med kontinuitet för en hållbar förändring.
- Personligt Ombud identifierar och påtalar brister/hinder och systemfel.
- Personligt Ombud bidrar till verksamhetens utveckling.
- Personligt Ombud erhåller kontinuerlig kompetensutveckling.

## **Vem får personligt ombud?**

Verksamheten vänder sig till personer som är över 18 år och som på grund av psykisk funktionsnedsättning har en omfattande och långvarig social funktionsnedsättning som medför stora hinder i vardagslivet. Personen ska ha komplexa behov av insatser av vård, stöd och service och är i behov av kontakt med socialtjänst, primärvård och/eller den specialiserade psykiatrin (utan krav på diagnos) och/eller andra myndigheter. Även personer som bor på hem för vård eller boende, personer med psykisk funktionsnedsättning och missbruk (dubbeldiagnos) och/eller är hemlösa kan få stöd av personligt ombud. För att få stöd av personligt ombud krävs inte någon remiss eller biståndsbeslut. Personligt ombud är kostnadsfritt för den enskilde.

Att få kontakt med ett personligt ombud kan ske på olika vägar. Kontakten är frivillig och det är personen själv som söker stödet. Kontakten kan också ske genom en anhörig, men det är alltid den enskilde som avgör om hon/han vill ha hjälp eller inte. Det kan handla om myndighetskontakter, hjälp till rehabilitering eller helt enkelt om ”påpuffning” i allmänhet. Personen måste inte ha kontakt med någon myndighet för att få Personligt Ombud.

Personer som har barn som riskerar att fara illa och personer som hotas av vräkning har förtur att få stöd av personligt ombud.

Personer med utvecklingsstörning, förvärvade hjärnskador, demens eller enbart somatiska sjukdomar/skador har inte möjlighet att få hjälp av personligt ombud.

## **Vem är personligt ombud?**

År 2009 finns det tio ombud i Värmland och ett av ombuden är också verksamhetschef. Det är åtta kvinnor och två män. Åldersspridningen bland ombuden är mellan 40 till 63 år. Tre av ombuden har slutat sina tjänster under åren.

Merparten av dem har någon form av vårdutbildning, varav två har sjuksköterskeutbildning. Flera av ombuden har dessutom kompetens inom ekonomi, juridik, journalistik, olika språk och psykosocialt arbete.

Det har varit en medveten rekrytering från ledningens sida för att få en så bred kompetens som möjligt i arbetet med målgruppen. Merparten av de personliga ombuden har lång yrkeserfarenhet i arbetet med personer med psykisk funktionsnedsättning.

### **Vad gör personligt ombud?**

Personligt ombud är ingen myndighet utan arbetar fristående från myndigheter och vårdgivare på den enskildes uppdrag utifrån dennes egna önskemål, behov och lagliga rättigheter.

Genom en nära, förtroendefull relation och adekvata motivationsinsatser stödjer personliga ombudet den enskilde att formulera och nå egna mål. Man arbetar långsiktigt och pedagogiskt i den enskildes naturliga miljö och gör ofta hembesök i dennes bostad. Arbetet utgår från den enskildes unika behov och aktuella funktionsnivå och hälsotillstånd.

Den främsta uppgiften är att skapa förutsättningar för den enskilde att få till stånd goda och samordnade insatser. Det kan innebära stöd vid kontakt/besök i sjukvården, socialtjänsten, budgetrådgivare, försäkringskassan, kronofogdemyndigheten, arbetsförmedlingen, överförmyndaren, bostadsbolag eller andra för den enskilde viktiga instanser. Det kan också innebära att formulera och skriva ansökan om stöd från samhället som t.ex. kontaktperson, god man och att överklaga beslut.

Genom att identifiera brister och systemfel i samhället som påverkar målgruppen negativt och rapportera dessa till ledningsgruppen verkar de personliga ombuden för att personer med psykisk funktionsnedsättning generellt ska få bättre levnadsvillkor.

### **Utbildning/kompetensutveckling för personliga ombuden**

Förutom Socialstyrelsens introduktionsutbildningar och konferenser har personliga ombuden länsvis utbildningar lokalt/regionalt. Ämnen för dessa utbildningar har varit bland annat juridik, psykiatriska tillstånd, nätverksarbete, hot- och våldssituationer, handikappvetenskap, nya vårdformen ”Öppen psykiatrisk tvångsvård”, dubbeldiagnoser, barns situation och suicidprevention.Handledning, teambildning, presentations- och argumentationsteknik är andra kompetenshöjande inslag i utbildningarna.

2006 gjorde ombuden en studieresa till Helsingfors och besökte Verksamheten Personligt Ombud, institutionen för Vårdvetenskap vid Helsingfors Universitetsklinik samt Jorvs sjukhus - Psykiatriska enheten.

2008 gjorde ombuden en studieresa till Idrottshuset i Köpenhamn för att inhämta kunskaper från verksamheten om deras framgångsrika arbete med friskvård, brukarinflytande och frivillighet i kontakten med personer med psykisk



funktionsnedsättning. De besökte också personliga ombuden i Skåne som förmedlade nya kunskaper om att arbeta med uppsökande verksamhet.

Landsting och kommuner i Värmland har i uppdrag att samarbeta och samverka omkring de människor som ombuden möter i psykiatri oavsett vilken huvudman eller arbetsuppgift man har. Det är som regel samma människor man arbetar med. I Kristinehamn, Storfors och Filipstad togs ett initiativ till att försöka identifiera vad som inte fungerar idag och hur man på bästa sätt ska kunna samarbeta runt dessa individer så att de inte "faller mellan stolarna". Personal från de olika organisationerna inbjöds därför till två dagar i september 2007 till en s.k. *framtidswerkstad*. Syftet med detta var att dela med sig av den kompetens, kunskap och erfarenheter som finns inom de olika yrkeskategorierna. Upprinnelsen till dessa dagar har sitt ursprung från de s.k. "Miltonpengarna."

Yrkesföreningen för Personligt Ombud (YPOS) arrangerar årligen en tvådagars konferens för sina medlemmar. Konferenserna tjänar som mötesplatser där aktuella teman tas upp.

Regionträffar anordnas en gång om året där ombuden i de fem länen träffas och tar upp olika teman. Det finns ett arbetsutskott (AU), med representanter från varje län i regionen. Syftet med AU är att sammanställa övergripande frågor från de olika länen och att använda sig av varandras erfarenheter för att stärka yrkesrollen som personligt ombud. Funktionen blir att föra frågor vidare till t.ex. Socialstyrelsen, Länsstyrelsen samt att etablera kontakter i ett nationellt nätverk.

Två ombud har under hösten 2009 gått MI-utbildning (motiverande intervjuteknik) och de övriga ombuden kommer under våren 2010 att gå utbildningen. Karlstads kommun har genomfört en ledar- och medarbetarundersökning (LMU) och resultatet i PO-gruppen var mycket gott när det gäller organisation, ledarskap, arbetet och brukarorientering.

PO har under åren haft ett antal inbokade besök hos socialnämnder i länet och information har skett i olika personalgrupper inom socialtjänsten, andra kommunalanställda inom landstingspsykiatri, vårdutbildningar samt för brukare och anhörigorganisationer. En satsning av utbildning för kommunanställda i Arvika kommun har genomförts och där medverkade PO liksom vid efterfrågan om handledning av hemtjänstpersonal i enskilda klientärenden.

## **Statistik - tendenser**

### ***Klienterna***

Det är enligt en nulägesredovisning från ledningsgruppen 2009 en kontinuerlig klienttillströmning till verksamheten varav många har stora bekymmer i kontakten med Försäkringskassan. Det är svårt att få läkarintyg som tillräckligt tydligt beskriver hur funktionsnedsättningen påverkar arbetsförmågan. Detta skapar mycket oro hos den enskilde men ökar också belastningen på närstående och på socialtjänsten. Komplexiteten ökar och för de som har det allra svårast, med verkligt stora behov av samarbete mellan avdelningar och myndigheter är det bekymmersamt att få till en bra behandling, boende och vardagsstöd.

Under verksamheten 2008 har man haft kontakt med 198 klienter och av dem avslutades 77 personer. Komplexiteten är ofta mycket stor i den enskilde klientens liv. Det är också de allra svårast sjuka som det är problem med att lotsa till välfungerande lösningar både vad gäller behandling och vardagsstöd.

Det var 117 kvinnor och 81 män som man hade kontakt med. De flesta var i åldersgruppen 40 – 49 år. Åldersgruppen 18 – 29 år har ökat markant de senaste åren.

I de flesta fall hade klienten pågående behandling inom psykiatri och merparten bor i egen bostad.

### *Helårsstatistik för klientuppdragen*

	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>
<b>Ekonomi</b>	120	135	155	146
<b>Bostadsfrågor</b>	78	83	70	72
<b>Vård</b>	118	150	200	207
<b>Juridiska frågor</b>	49	49	54	59
<b>Studier</b>	19	17	12	17
<b>Arbete/syss.</b>	41	55	45	62
<b>Nätverksarbete/samordning</b>	96	112	112	111
<b>Sociala kontakter</b>	50	59	57	50
<b>Hjälpmedel</b>	15	16	25	22
<b>Familj, barn, anhörig</b>	55	72	94	90
<b>Råd, stöd, information</b>	182	209	191	195

Klientuppdragen när det gäller vård, barn, familj/anhöriga har ökat markant de senaste åren.

Genom åren har statistiken visat att behov av specialistpsykiatri liksom övrig vård är en stor del av uppdragen som personligt ombud har.

Området ekonomi ökar och arbete/sysselsättning har ökat kraftigt det sista året.

## **Länsstyrelsens roll**

Länsstyrelsen har kontinuerligt följt upp verksamheten med Personligt Ombud i länet genom att årligen följa upp verksamheten, och ofta i samband med att statsbidraget ska utbetalas till kommunerna.

Länsstyrelserna i Dalarnas, Gävleborgs, Värmland, Västmanlands och Örebro län har under perioden 2003-2005 samverkat i arbetet med utvärdering av verksamheten med personligt ombud i mellansvenska regionen. Som ett resultat av utvärderingarna har fyra delrapporter publicerats:

1. Personligt ombud i Mellansverige – ledningsgrupperna och deras arbete (maj 2005)
2. Personligt ombud i Mellansverige – myndighetseffekter (augusti 2005)

3. Personligt ombud i Mellansverige – klienternas uppfattning av det stöd de fått (oktober 2005)
4. Personligt ombud i Mellansverige – ombuden och deras arbete (januari 2006)

För att sammanfatta de erfarenheter som delrapporterna belyst, har en slutrapport tagits fram ” Personligt ombud i Mellansverige, vägledning inför framtiden”. Den bygger på de fyra delrapporterna och även på erfarenhet hämtad från andra utvärderingar av personligt ombudsverksamhet, framtagna av landets länsstyrelser och av Socialstyrelsen.

Slutrapportens tre syften är att sammanställa och analysera erfarenheter av arbetet med personligt ombud från olika utgångspunkter, att formulera råd och tips för utveckling av personligt ombudsarbete för framtiden, samt att ge en bild av hinder och framgångsfaktorer inför det fortsatta arbetet med att utveckla denna för målgruppen viktiga reform.

## **Socialstyrelsens roll**

Socialstyrelsen har regeringens uppdrag att successivt utveckla ett utbildningsprogram för personliga ombud. Socialstyrelsen och länsstyrelserna har tillsammans, under hela implementeringsfasen, gjort omfattande satsningar på information, introduktions- och fortbildningar, utbildningsmaterial och konferenser. Resultat från de nationella/regionala utvärderingarna som genomförts under åren har också spridits till verksamheterna genom rapporter och seminarier. Under 2001 – 2004 genomförde Socialstyrelsen och länsstyrelserna introduktionsutbildning för nyanställda personliga ombud i hela landet. I Socialstyrelsens uppdrag att utveckla ett utbildningsprogram för personliga ombuden ingår också att producera utbildningsmaterial som stöd i fortbildningen.

Socialstyrelsen har under flera år samlat in uppgifter om verksamheter med personligt ombud för hela landet och redovisar till regeringen varje år antal kommuner, verksamheter och personliga ombud i form av lägesrapport. Förutom nationella aktiviteter redovisas också regionala och lokala aktiviteter baserade på länsstyrelsernas dokumentation och berättelser.

## **Nationell jämförelse – Socialstyrelsens lägesrapport 2008**

Antal kommuner med ombudsverksamhet i landet har successivt ökat sedan starten 2002, liksom antalet personliga ombud. I december 2008 var 322,5 personligt ombudstjänster fördelade till 109 verksamheter i 250 kommuner. Sju nya kommuner, två verksamheter och 13 personligt ombudstjänster har tillkommit sedan redovisningen i april 2008. Av landets 21 län är det bara sex län som har en sammanhållande ombudsverksamhet. Den mest förekommande modellen för ombudsverksamhet är flera mindre verksamheter i varje län. I länsstyrelsernas uppföljningar och Socialstyrelsens senaste kartläggning har det framkommit att antalet yngre personer ökar liksom klienter med barn och klienter med neuropsykiatriska funktionsnedsättningar. Klienternas behov av hjälp är mer

omfattande än tidigare. De vanligaste uppdragen rör ekonomi, boende och stöd i kontakt med myndigheter. Den ekonomiska situationen för klienterna har försämrats och det är svårigheter att få en god man. För personer med neuropsykiatriska funktionsnedsättningar saknas ofta kommunala resurser.

## **Länsstyrelsens sammanfattande kommentarer**

I propositionen den 12 mars 2009 föreslog regeringen att länsstyrelsernas tillsyns- och tillståndsverksamhet enligt socialtjänstlagen (SoL) och lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) förs över till Socialstyrelsen och samordnas med Socialstyrelsens tillsyn av hälso- och sjukvården från och med 2010. Hanteringen av statsbidrag till ombudsverksamheterna ska ligga kvar på länsstyrelserna.

Antalet kommuner med ombudsverksamhet har successivt ökat under åren, men verksamheten är frivillig för kommunen och därmed sårbar. Flera verksamhetsansvariga har meddelat att det finns behov av flera ombud, men att det inte finns ekonomiskt utrymme i kommunerna för utökning av antalet tjänster. Orsaken är det ekonomiska läget i kommunerna och att kostnaderna för verksamheterna överstiger statsbidraget.

Det är viktigt för det personliga ombudet att uppfattas som fristående på det sätt som från början beskrevs som en förutsättning i ombudens arbete. Ombuden i länet värnar om det förhållningssättet. En viktig förutsättning är en ledningsgrupp och arbetsledning som beaktar, respekterar och tillvaratar den fristående ställningen.

De personliga ombuden förutsätts ha, och har i hög utsträckning, en omfattande kompetens inom området psykisk funktionsnedsättning men även om samhällets olika insatser. Det kan, i sämsta fall, innebära att personliga ombud uppfattas som alltför drivande och störande för den ordinarie verksamheten. Genom att regelmässigt föra ut information om sin verksamhet i så många olika sammanhang som möjligt ökar förståelse för ombudens arbete.

Verksamheten med personligt ombud styrs inte av lagstiftning och kan därför vara mer utsatt för kommunala neddragningar.

Länsstyrelsen vill betona vikten av att ansvariga nämnder noga utvärderar vilka effekter ombudsverksamheterna har för kommunens insatser till den aktuella målgruppen och på vilket sätt det påverkar de kommunala kostnaderna.

Socialstyrelsens utvärdering ”Det lönar sig – ekonomiska effekter av verksamheter för PO, 2006, visar stora ekonomiska vinster med ombudsverksamheten inom olika myndigheter. Det är därför rimligt att sträva efter en samfinansiering av PO-verksamheten.

Det är också nödvändigt med fortbildning och handledning för de personliga ombuden i arbetet med klienterna då de ofta möter människor i en svår livssituation.

De personliga ombuden i Värmland gör ett arbete som har avgörande betydelse för personer med psykisk funktionsnedsättning. Det handlar om att den enskilde klienten får insatser som gör att hennes eller hans livssituation äntligen förändras. Men det är också tydligt att verksamheten bidragit till att samverkan mellan olika aktörer/myndigheter förbättrats och att det är en bra fungerande ledningsgrupp med representanter från olika myndigheter, kommuner och organisationer.



Länsstyrelsen  
Värmland

Länsstyrelsen Värmland, 651 86 Karlstad, 054-19 70 00  
[www.lansstyrelsen.se/varmland](http://www.lansstyrelsen.se/varmland)