



LÄNSSTYRELSEN I STOCKHOLMS LÄN

Enheten för sociala frågor
Juha Mäntymäki
08-785 42 32

SKRIVELSE

Datum
2011-11-15

Besökning
704-27714-2011
704-30638-2011

1 (3)

Stockholms stad
Socialnämnden
Swedenborgsgatan 20
106 64 Stockholm

Socialnämnden
Stockholms stad

2011-11-17

Dnr...17-0631/2011
Registraturet

Begäran om redovisning av verksamhet med personligt ombud år 2011.

Kommunen har erhållit statsbidrag till verksamhet med personligt ombud för år 2011. Inför beslut om fördelning av statsbidrag för år 2012 begär Länsstyrelsen i Stockholms län att nämnden inkommer med en verksamhetsberättelse för det gångna året. En ekonomisk redovisning ska bifogas verksamhetsberättelsen där antal tjänster, eventuella vakanser, tjänstledigheter samt längre sjukfrånvaro framgår.

Verksamhetsberättelsen ska svara på följande:

Organisation och ledning

- Vilka ingår i ledningsgruppen? Vilka arbetsformer och mandat har företrädarna? Hur många ledningsgruppssträffar har ni haft under gångna året?
- Var i organisationen är verksamheten placerad?
- Hur kvalitetssäkras verksamheten?
- Har någon verksamhetsförändring skett under året?
- Planeras någon verksamhetsförändring inför år 2012?
- Finns bedömningsgrunder/riktlinjer för om en person ska få personligt ombud?
- Finns prioriteringsordning vid händelse av "kö"?

Verksamhet

- Vilka är de vanligaste orsakerna till kontakt med PO?
- Ser ni några tendenser/förändringar av orsaken till att klienter tar kontakt med PO?
- Finns det någon särskild grupp som särskilt uppmärksammas?
- Beskriv vilken form av kompetensutveckling personligt ombud har erhållit under året.

Förhandläggarna

Nina Mörman-Idage

Anna Lindberg



Systemfel

- Beskriv arbetet med systemfel.
- Vilka olika systemfel har rapporterats?
- Har återkoppling skett?

Allmän information

- Pågår inte ärendet aktivt med återkommande kontakter så ska det avslutas (ingen kontakt har skett senaste halvåret). Dock kan den enskilde vara aktiv om man avvaktar ett beslut eller motsvarande inför fortsatt arbete.
- En person som är avslutad men som återkommer med liknade kontaktorsak inom ett kvartal räknas ej mer än en gång.

Situation årsskiftet 2010/2011	Män	Kvinnor
Antal klienter 31 dec 2010		
Antal klienter 31 dec 2011		
Nya klienter 2011		
Avslutade klienter 2011		

Åldersgrupper	Män	Kvinnor
18 - 29 år		
30 - 39 år		
40 - 49 år		
50 - 59 år		
60 - 64 år		
65 – och uppåt		
Antal klienter med minderåriga barn som PO har vetskap om?		

(I ovanstående tabell redovisas enbart klienter som avslutats under året)



En preliminär redovisning ska ha inkommit till Länsstyrelsen i Stockholms län senast den 23 januari 2012.

Den slutgiltiga redovisningen ska ha inkommit till Länsstyrelsen i Stockholms län senast den 31 mars 2012. Nämnden ska ha tagit del av och godkänt den slutgiltiga redovisningen och därför ska kopia av justerat nämndprotokoll bifogas.

Med vänliga hälsningar

Juha Mäntymäki
Handläggare

Delges: Verksamhetschef



SOCIALFÖRVALTNINGEN
SOCIALTJÄNSTAVDELNINGEN

Bil. 2.
SID 1 (10)
2012-01-18
DNR: I.7-0631/2011

VERKSAMHETSBERÄTTELSE

PERSONLIGT OMBUD FÖR HEMLÖSA ÅR 2011

Innehållsförteckning

BAKGRUND	3
ORGANISATION OCH LEDNING	3
Ledningsgrupp.....	3
Ny chef för verksamheten	4
Lokaler	4
Kvalitetssäkring och resultatuppföljning	4
Verksamhetsförändring	5
Bedömningsgrunder	5
Köbildning/prioritering vid köbildning.....	5
VERKSAMHET	5
Vanligaste orsakerna till kontakt	5
Tendenser/förändringar av orsaken till kontakt.....	5
Grupp som särskilt uppmärksammas	6
Arbets- och handlingsplan för verksamhet	6
Målgrupp	6
Kompetensutveckling/handledning.....	6
Utvärdering	7
Uppföljning av entreprenadavtalet avseende PO Hemlösa.....	8
BRISTER i STÖDSYSTEMET	8
Statistik.....	9
Antal påbörjade och avslutade ärenden under 2011:.....	9
Situation årsskiftet 2010/2011	9
EKONOMISK REDOVISNING	10
Ekonomisk redovisning.....	10
Antal tjänster	10
BILAGOR	10

BAKGRUND

Kommunen har erhållit statsbidrag till verksamhet med personligt ombud för år 2011. Inför beslut om fördelning av statsbidrag för år 2012 begär Länsstyrelsen i Stockholms län att nämnden inkommer med verksamhetsberättelse där antal tjänster, eventuella vakanser, tjänstledigheter samt längre sjukfrånvaro framgår. Länsstyrelsen i Stockholms län har begärt redovisning. Verksamhetsberättelsen ska besvara ett antal frågor avseende organisation och ledning, verksamhet, systemfel, aktuell information samt statistik.

De personliga ombuden för hemlösa (PO Hemlösa eller PO) drivs på entreprenad av Stockholms Stadsmission. De arbetar med hemlösa personer med psykiska funktionshinder klienter, som tillhör alternativt kommer att tillhöra Enheten för hemlösa när de har aktualiserats. Nuvarande avtal går snart ut och kan inte förlängas varför en ny upphandling har gjorts. Tilldelningsbeslut kommer att fattas inom kort. Avtalstid är 2012-03-01 – 2013-02-28 och avtalet kan förlängas med 1+1 år.

ORGANISATION OCH LEDNING

Ledningsgrupp

Både de personliga ombuden riktade mot stadsdelsförvaltningar (PO Stockholm) och de personliga ombuden för hemlösa (PO Hemlösa), har drivits på entreprenad av Stockholms Stadsmission. Under avtalstiden för PO Stockholm, med vilken PO Hemlösa samordnades, fanns en gemensam ledningsgrupp som sammankallades av Socialförvaltningen. Ledningsgruppen har under våren 2011 avvecklats i sin dåvarande form, då avtalen för PO Stockholm, som arbetat riktat mot stadsdelsnämnderna upphörde 2011-08-30.

Under 2011 genomfördes tre ledningsgruppsträffar. Däri ingick representanter för stadsdelsförvaltningar. Enheten för hemlösa, psykiatri och brukarföreningar. Ledningsgruppen sammanträdde under 2011 vid tre tillfällen: 2011-02-10, 2011, 05-24 och 2011-08-25, se *bilaga 1-3*.

Ny chef för verksamheten

Lena Brännfors, Stockholms Stadsmission var chef för PO Stockholm och de personliga ombuden för hemlösa t.o.m. 2011-08-30. Sedan PO Stockholm återgått i kommunal regi har de personliga ombuden för hemlösa omorganiserats och har en ny chef (Mija Bergman, Stockholms Stadsmission). Ansvaret för att anordna en ledningsgrupp för PO Hemlösa ligger på chefen för Enheten för hemlösa och att tillse att lämpliga representanter för psykiatri och brukarföreningar samt de personliga ombuden ingår.

Den nya ledningsgruppen ska påbörja sitt arbete under 2012. En svårighet i den förra ledningsgruppen var hur systemfelsanmälningar skulle tas emot. Detta ska åtgärdas i den nya ledningsgruppen.

Lokaler

Verksamhetens lokaler finns på Hornsgatan 166 och delas med Bostad Först. PO har eget kontor samt tillgång till samtalsrum, kopiator, administrativt stöd m.m.

Kvalitetssäkring och resultatuppföljning

Resultatuppföljning av verksamhetens arbete sker på två olika nivåer och redovisas separat. Dels genom statistik gällande fakta, dels genom redovisning av enkätundersökningar gällande klientens upplevelse av genomfört arbete.

Entreprenören för statistik över fakta som antal klienter, antal avslutade ärenden, antal män respektive kvinnor, ålder, om de finns minderåriga barn, tidslängd på uppdrag, orsak till att de kontaktar PO. Detta redovisas dels i tertiärrapporter, men även årsvis. Även pågående ärendes huvudorsak (vilket över tid kan ändras från ursprunglig orsak till att omfatta mer och fler behov som klienten uttrycker) statistikförs och redovisas.

Entreprenören mäter även resultatet av arbetet genom enkäter som visar graden av klienternas upplevelse av nöjdhet med kontakten, upplevelse av förbättrade livsvillkor samt upplevelse av att kontakten gett önskade resultat. Även detta redovisas både i tertiärrapporter samt årsvis.

Mätning av måluppfyllelse gällande ombudens arbete för att minska vräkningar och oplanerade utflyttningar ifrån olika boenden, sker genom statistik på individnivå. Målet är att inga klienter inom PO ska vräkas eller bli oplanerat utskrivna från boenden.

Mätmetoder i ny enkät är utformade utifrån att klienter kan ha svårigheter att hantera många och krångliga frågeställningar.

Förutom ovanstående enkät genomförs årligen en deltagarenkät för att säkerställa kvalitet och upplevelse av delaktighet i verksamheten. Motsvarande enkätundersökning genomförs i samtliga verksamheter inom Stockholms Stadsmission.

Stadsmissionens kvalitetsarbete redovisas i *bilaga 4*.

Verksamhetsförändring

Under 2011 avvecklades PO Stockholm och ombuden omplacerades till stadsdelsförvaltningar. Efter denna omorganisation är antalet ombud i Stockholm färre än tidigare. Ingen förändring har skett när det gäller PO Hemlösa, som sedan starten varit 2 heltidstjänster.

Under 2012 planeras ingen verksamhetsförändring. Verksamheten har upphandlats och tilldelningsbeslut kommer att fattas inom kort.

Bedömningsgrunder

Verksamheten ser i första hand till målgrupp och i andra hand till behov när en person ansöker om personligt ombud. Personer som tillhör målgruppen, samt har ett omfattande och långvariga hinder för ett fungerande vardagsliv och som har komplexa behov av vård, stöd och service har haft möjlighet till personligt ombud.

Personer har enbart nekats möjlighet till personligt ombud i de fall verksamheten har bedömt att de inte tillhör målgruppen människor över 20 år med psykiska funktionsnedsättningar eller då de inte tillhör verksamhetens upptagningsområde.

Köbildning/prioritering vid köbildning

Verksamheten gör ingen prioritering bland dem som uppfyller ovan bedömningsgrunder. Personer tilldelas ombud i enlighet med ansökningsdatum ("först-till-kvarn"-princip). Verksamheten har inte haft någon köbildning under 2011.

VERKSAMHET

Vanligaste orsakerna till kontakt

Den vanligaste orsaken till kontakt med PO Hemlösa är behov av personligt stöd.

Tendenser/förändringar av orsaken till kontakt

Målgruppen har inte förändrats anmärkningsvärt under 2011. Dock medförde organisationsförändringen då PO Stockholm återgick till stadsdelsförvaltningarna att många klienter som inte hör till Enheten för hemlösa fortsatte söka hjälp i lokalen i Hornsga-

tan, då de inte kände till förändringen. Dessa får hjälp genom länkning till ombud i stadsdelsförvaltning.

Grupp som särskilt uppmärksammas

De mest utsatta hemlösa, som saknar kontakter och är i behov av stöd och insatser.

Arbets- och handlingsplan för verksamhet

PO Hemlösa är en ombudsverksamhet som arbetar på individens uppdrag och utifrån dennes förutsättningar och prioriteringar. Arbetsmetoden utmärks av följande huvuddrag:

Klienten är uppdragsgivare och styr processen. Arbetet utgår från klientens förutsättningar, prioriteringar och upplevda behov (inte från ett norm- eller behandlingsperspektiv). Arbetet utgår från ett uttalat egenmakt-perspektiv¹ som stödjer utveckling och ansvarstagande hos den enskilde utan att skapa beroende till det personliga ombudet. Arbetet bygger på flexibilitet och jämlikhet, där både klienten och det personliga ombudet bidrar med kunskap och resurser.

Personligt Ombud Hemlösa arbetar efter en väletablerad modell med tre olika faser:

- I *inledningsfasen* skapar det personliga ombudet och klienten kontakt och etablerar förtroende,
- I *arbetsfasen* kartlägger det personliga ombudet och klienten gemensamt behov och gör en individuell handlingsplan,
- I *avslutningsfasen* utvärderas det arbete som genomförts och det personliga ombudet och klienten diskuterar framtida behov.

P O Hemlösa arbetar också utifrån en årlig verksamhetsplan, som identifierar utvecklingsområden och sätter upp mål för det kommande verksamhetsåret.

Målgrupp

PO Hemlösa vänder sig till människor över 20 år med psykiska funktionsnedsättningar enligt Socialstyrelsens riktlinjer som lever i hemlöshet och har anknytning till Enheten för hemlösa i Stockholms stad.

Kompetensutveckling/handledning

Ombuden har medverkat i klienthandledning under ledning av psykolog (KBT-orientering) var tredje vecka. Arbetsledare har inte medverkat i denna handledning.

¹ Egenmakt=utveckla förtroende för sin egen kapacitet.

Sedan oktober 2011 har ombuden haft handledning med inriktning på trauma och kris-hantering.

Samtliga ombud har genomgått utbildning i Outlook, Microsoft Office.

Ombuden har gått en 2 dagars utbildning i samtalscoachning.

Ombuden har deltagit i 2 dagars seminarium för ABC-området (Länsstyrelsen), samt 2 dagar seminarium YPOS (yrkesföreningen för personligt ombud).

PO Hemlösa har deltagit i en heldagsutbildning i kvalitetsarbete samt i tvådagars utbildning i Stockholms Stadsmissions Arbete och Sysselsättning (syftar till att skapa kunskap så att ombud kan erbjuda stöd vad gäller integration på arbetsmarknaden för målgruppen).

Utvärdering

Verksamheten har utvärderats genom enkätundersökning som riktat sig till samtliga klienter i maj 2011, varav 9 av 30 klienter valde att delta.

Klienterna ombads ta ställning till en rad påståenden. Resultatet (se *bilaga 5*) är att klienterna i stort är 100% nöjda med de stöd ombuden gett dem. Stockholms stadsmission vill dock under 2012 komplettera med en egen enkät, som är mer kortfattad och mer lättförståelig, vilket entreprenören tror kan ge en mer nyanserad bild av hur klienterna uppfattar stödet.

Verksamheten bedriver fortlöpande uppsökande arbete och ombuden vistas regelbundet i verksamheter som vänder sig till människor i hemlöshet och/eller människor med psykiska funktionsnedsättningar, exempelvis:

- Center, Klaragården
- Råcksta Stöd- och referensboende
- Norrtulls planeringshem
- Enheten för hemlösa

En brukarrevision av de personliga ombudens arbete genomfördes under januari och februari 2011, se *bilaga 6*. Syftet med brukarrevisionen var att belysa verksamhetens styrkor och svagheter, lyfta fram klienternas erfarenheter och uppfattningar samt deras eventuella förslag till förbättringar. De personliga ombuden visar enligt brukarrevisionen engagemang och flexibilitet vad gäller tid och plats för möten. Förtroendet för PO är enligt brukarrevisionen gott. Förbättringsmöjligheter är en tydligare information om vad PO kan göra för klienterna, sårbarheten med ett PO vid sjukdom etc. och möjligheterna till byte av ombud.

Uppföljning av entreprenadavtalet avseende PO Hemlösa

Uppföljning av entreprenadavtalet avseende PO Hemlösa görs varje tertial. Vid dessa uppföljningar redovisar entreprenören en lägesrapport samt lämnar statistik. Uppföljning av verksamheten har skett 2011-04-11 och 2011-10-10, se *bilaga 7-8*.

BRISTER I STÖDSYSTEMET

Vid organisationsförändringen där ny chef tillträdde 2011-08-01 fanns en rapport om brister i stödsystemet (s.k. systemfelerapport) upprättad, och ett fåtal att finna i statistiken för verksamheten. Under hösten har enhetschefen och de två ombuden haft en pågående dialog kring vikten av att "fånga upp" brister i stödsystemet, i bemötandet och i samverkan, eftersom det är en viktig uppgift för ombuden.

Under hösten 2011 har 15 "systemfelerapporter" upprättats av PO Hemlösa.

Den största problematiken handlar om handläggares bristande förståelse och insyn i klientens problematik – med kommunikationssvårigheter som konsekvens. Klienternas psykiska hälsa och övergripande livssituation förbättras inte i mötet med socialtjänsten, utan utgångsläget för klienten försämras.

En systemfelerapport handlar om hur en klient upplever sig missförstådd och illa behandlad av försäkringskassan – och vid en ny bedömning av ny läkare görs en helt ny bedömning, som stödjer klientens upplevelse.

En annan systemfelerapport handlar om hur en klient fortsätter missbruka på ett hållbart sätt, och att policyn för nolltolerans för missbruk i verksamheten kan kringgå – med menliga konsekvenser för klienten.

Dessa systemfelerapporter ska lämnas över till den nya ledningsgruppen, som tidigare nämnts är under framtagande.

STATISTIK

Antal personer som har begärt PO under 2011: sammanlagt 44 klienter, varav 20 kvinnor och 24 män.

Aktualiseringsorsak	
Personligt stöd	30 personer
Ekonomi	15 personer
Sysselsättning	1 personer
Psykiatrisk vård	5 personer
Somatisk vård	0 personer
Kontakt med socialtjänst	13 personer

Antal påbörjade och avslutade ärenden under 2011:

Påbörjade ärenden:	44
Nya ärenden:	18
Avslutade ärenden:	23

Vid årsskiftet 2011/2012 arbetade verksamheten med 21 personer.

Situation årsskiftet 2010/2011

	Män	Kvinnor	Totalt
Antal Klienter 31 dec. 2010	17	9	26 (pågående) 30 (inkl. avslutade)
Antal klienter 31 dec. 2011	15	6	21 (pågående) 44 (inkl. avslutade)
Nya klienter 2011	12	6	18
Avslutade klienter 2011	14	9	23

Åldersgrupper	Män	Kvinnor
18 – 29 år	0	1
30 – 39 år	3	0
40 – 49 år	4	4
50 – 59 år	4	3

60 – 64 år	2	0
65 – och uppåt	0	1
Antal klienter med minder- åriga barn som PO har vet- skap om?	3	4

(I ovanstående tabell redovisas enbart klienter som avslutats under året)

EKONOMISK REDOVISNING

Ekonomisk redovisning

Den totala kostnaden för verksamheten uppgick till 920 603,88 kr för 2011. Socialnämnden har erhållit 604 800 kr i statsbidrag för verksamheten, vilket innebär att nämndens har bidragit med 315 803,88 kr, se *bilaga 9*.

Antal tjänster

Verksamheten har två heltidstjänster, Gunilla Igelmark och Pée Bergsten. De personliga ombuden har inte varit tjänstlediga.

Gunilla Igelmark har varit sjuk 23/11-25/11. Pée Bergsten har varit sjuk 7/2-8/2, 8/3-25/4, 50% 26/4-15/5, 13/6-15/6 och 5/9-6/9.

BILAGOR

1. Ledningsgruppsmöte 2011-02-10
2. Ledningsgruppsmöte 2011-05-24
3. Ledningsgruppsmöte 2011-08-24
4. Stockholms Stadsmissions kvalitetsarbete
5. Deltagarenkät
6. Brukarrevision
7. Tertialuppföljning 2011-04-11
8. Tertialuppföljning 2011-10-10
9. Ekonomisk redovisning



PROTOKOLL - LEDNINGSGRUPP PERSONLIGT OMBUD

Datum: 2011-02-10

Lokal: Personliga ombuds lokal, Stockholms Stadsmission, Hornsgatan 166.

Tid: 14.00–16.00

Närvarande: Gerd Wahlstedt Arbetsförmedlingen, Lena Brännfors Stockholms Stadsmission, Birgitta Morin Hägersten-Liljeholmens stadsdelsförvaltning, Lars Erik Palm IFS, Annelie Westling RSMH, Marie Berglund Försäkringskassan, Fredrik Jurdell Socialförvaltningen och Anna Lindskog Socialförvaltningen.

Frånvarande: Barbara Nowakowski Enheten för hemlösa, Gabriel Cizinsky psykiatrien södra och Anna Stenseth psykiatrien norra.

Fika med ombuden

Innan mötet var det gemensam fika med ombuden och ledningsgruppen.

1. Föregående protokoll

Anna har stämt av med Christina Bohman på Socialstyrelsen kring systemfel. Socialstyrelsen kommer inte ta fram särskilda rutiner eller riktlinjer kring systemfel. Det är ledningsgruppens ansvar att se till att de används på ett bra sätt för att underlätta för målgruppen.

Lena undrade om PO kan få ta del av utbildningarna som ska ges i landstingets suicidprojekt. Fredrik undersöker frågan vidare.

2. Information från Stockholms stadsmission

Se bifogad fil "Rapport till ledningsgruppen 2011-02-10". Ombuden har arbetet hårt med att beta av kön. Enhetschefen genomför nu uppdragsgenomgång med samtliga ombud. Handledningen har utökats till två timmar varannan vecka.

3. Samverkansfrågor

PO

Många som kommer i kontakt med PO har problem med sin ersättning från FK.

FK

Marie Berglund beskrev vad som krävs av ett läkarintyg till FK. Av intyget ska det framgå diagnos och funktionsnedsättning men viktigast är att

aktivitetsnedsättning för just den aktuella personen beskrivs (inte vad som är generellt vid exempelvis depression). Alla försök till rehabilitering som har gjorts samt vad de har lett till ska också beskrivas. Viktigt att landstinget känner till detta.

FK har startat ett projekt (KUR-projektet) för kunskapsutveckling om rehabilitering för personer med psykisk diagnos och funktionsnedsättning. Projektet vänder sig till personal inom FK, AF, psykiatri och socialtjänsten.

AF

Nyanlända ökar, många av dem med psykiska problem. Även PO har märkt av detta. Konflikter som grupper har haft i sina ursprungsländer kan följa med vid handläggning. Viktigt att uppmärksamma detta vid exempelvis val av tolk eller byte av handläggare. AF har i nuläget svårt att få fram rehabiliteringsplatser.

Stadsdelarna

Flera stadsdelar rapporterar att PO har varit med på stormöten och informationsmöten.

Psykiatri sydväst

Patienterna är för sjuka för att själva ta kontakt med PO. RSMH påpekar att det är viktigt att PO finns där klienterna finns. Information bör finnas tillgänglig exempelvis på psykiatriska mottagningar.

M76 och M78 Huddinge uppger att det varit svårt att få kontakt med PO, lämnat flera meddelanden men inte fått svar.

Liljeholmens öppenvård rapporterar att det fungerar mycket bra med PO.

RSMH och IFS

Deltagande från organisationerna i olika sammanhang efterfrågas vilket uppskattas. Mycket jobb läggs ned från organisationerna på att representera och tillvarata brukarnas intressen.

4. Systemfel

Inga systemfel rapporterades från PO-verksamheten.

RSMH lyfte frågan om finansieringen av PO utgör ett systemfel. I Stockholms stad finansierar stadsdelarnas socialpsykiatriska verksamhet

PO. Många som kommer i kontakt med PO behöver stöd i sina kontakter med andra verksamheter/myndigheter än just socialpsykiatri.
Socialpsykiatriens budget påverkas av kostnaderna för PO och i slutändan kan det leda till att mindre bistånd beviljas för aktuella inom socialpsykiatri vilket leder till att fler kontakter PO...

Socialförvaltningen har uppvaktat stadshuset i frågan. Stadshuset hänvisar till att respektive stadsdelsförvaltning själva beslutar från vilken verksamhet pengar för PO ska tas.

5. Avtalsfråga

Nuvarande avtal om drift av PO mellan Stockholms stadsmission och Stockholms stad går ut den sista augusti. Avtalet går att förlänga 1 + 1 år. Avdelningscheferna har signalerat att de inte är intresserade av att förlänga avtalet. Anledning till att man inte vill förlänga är att pengarna tas från ordinarie verksamhet och man tycker att det kostar för mycket. Socialförvaltningen kommer gå ut med en officiell förfrågan om avtalsförlängning/ny upphandling till samtliga stadsdelsförvaltningar.

RSMH tog upp att fler myndigheter borde vara med och dela på kostnaderna. Statsbidraget täcker ca 40 % av finansieringen för verksamheten.

6. Övriga frågor

Ombuden önskar ha med representant i ledningsgruppen. Ledningsgruppen beslutade att två ombud bjuds in till mötena i fortsättningen. Ombuden har ingen beslutanderätt i ledningsgruppen.

Nästa möte

Nästa möte är den 5 maj kl. 14.00–16.00 i ombudens lokaler på Hornsgatan 166.

Sekreterare

Justeras

Anna Lindskog
Socialförvaltningen

Lena Brännfors
Stockholms stadsmission



LEDNINGSGRUPP PERSONLIGA OMBUD

Datum: 2011-05-24

Lokal: Personliga ombuds lokal, Stockholms Stadsmission, Hornsgatan 166.

Tid: 15.00–17.00

Närvarande: Lena Brännfors Stockholms Stadsmission, Birgitta Morin Hägersten-Liljeholmens stadsdelsförvaltning, Lars Erik Palm IFS, Fredrik Gothnier RSMH, Marjaana Löv Enheten för hemlösa, Noomi Karlsson personligt ombud, Carin Thåström personligt ombud, Fredrik Jurdell Socialförvaltningen och Anna Lindskog Socialförvaltningen.

Frånvarande: Gerd Wahlstedt Arbetsförmedlingen, representant från Försäkringskassan, Gabriel Cizinsky psykiatri södra och Anna Stenseth psykiatri norra.

Dagordning

1. Föregående protokoll

- Suicidprojektet kommer ha utbildningar i september.
- Finansieringen för PO tas från socialpsykiatriens budget i stadsdelsförvaltningarna. Ombuden och representanter från intresseföreningarna framförde att det är olyckligt och att finansieringen borde tas från annat håll.

2. Information från Stockholms Stadsmission kring verksamheten

- Ombuden som jobbar med hemlöshet arbetar nu återigen heltid.
- De två senaste hörmötena som handlat om Tandvård respektive ekonomi har varit välbesökta.

Statistik från ombudens arbete redovisades och bifogas protokollet.
Ombuden har i nuläget ca 300 aktuella ärenden.

3. Brukarrevision

Fredrik Gothnier från RSMH föredrog delar ur brukarrevisionen som har genomförts. Den delades ut i till deltagarna på mötet men kommer inte att skickas ut elektroniskt förens den är tryckt och klar.

4. Samverkansfrågor

- Ombuden tog upp att ca 1/3 av ärendena som kommer i kontakt med dem behöver stöd i kontakten med Försäkringskassan och kommunens försörjningsstöd. Ombuden ansåg att det skulle underlätta för den enskilde om Försäkringskassan hade fortsatt ansvar även efter utförsäkring
- Ombuden för personer i hemlöshet är i receptionen på Enheten för hemlösa vissa dagar och det fungerar mycket bra.

5. Systemfel

Inga systemfel togs upp, se punkt samverkansfrågor om diskussion kring Försäkringskassan och kommunens försörjningsstöd.

6. Organisation efter 2011-08-31

Avtalet om drift av personliga ombud som Stockholms stad har med Stockholms stadsmission går ut den sista augusti. Stadsdelarna har meddelat att de inte är intresserade av förlängning utan tänker ta tillbaka verksamheten i egen regi. Verksamheten kommer att organiseras enligt följande:

- Spånga-Tensta 1 ombud
- Hässelby-Vällingby, Rinkeby-Kista och Bromma 2 ombud
- Kungsholmen, Norrmalm, Östermalm och Södermalm 3 ombud (inklusive befintligt ombud på Östermalm)
- Enskede-Årsta-Vantör, Skarpnäck, Farsta, Skärholmen, Hägersten-Liljeholmen och Älvsjö 3 ombud.

I nuläget pågår arbete med att fördela ombuden utifrån deras och stadsdelsförvaltningarnas önskemål.

Ombuden och intresseorganisationerna tog upp frågan om hur klienterna ska informeras, hur stadsdelarna tänker kring den minskade verksamheten samt vad som händer med personal som inte får tjänst som ombud. Fredrik kommer ta upp frågan om vart man ska hänvisa klienter på möte med avdelningschefer den 27 maj och återkommer med svar.

Fråga om intagningsstopp togs upp. Socialförvaltningen godkänner inte intagningsstopp. När ombuden tar emot nya klienter ska de vara öppna med förändringen som kommer att ske.



7. Övriga frågor

RSMH och IFS uttryckte oro inför förändringen av verksamheten och delade ut yttrande från sina kongresser som bifogas protokollet.

8. Nästa möte

Nästa ledningsgrupp blir den 24 augusti kl. 13 hos personliga ombud på Hornsgatan 166.

Sekreterare

Justeras

Anna Lindskog
Socialförvaltningen

Lena Brännfors
Stockholms stadsmission



LEDNINGSGRUPP PERSONLIGT OMBUD

Datum: 2011-08-24

Lokal: Personligt ombuds lokal, Stockholms Stadsmission, Hornsgatan 166.

Tid: 13.00–14.30

Närvarande: Lena Brännfors Stockholms Stadsmission, Birgitta Morin Hägersten-Liljeholmens stadsdelsförvaltning, Lars Erik Palm IFS, Fredrik Gothnier RSMH, Marjaana Löv Enheten för hemlösa, Christina Carlsmeden Arbetsförmedlingen, Mija Bergman Stockholms stadsmission PO hemlöshet, Gabriel Cizinsky psykiatri södra, Fredrik Jurdell Socialförvaltningen och Anna Lindskog Socialförvaltningen.

Frånvarande: representant från Försäkringskassan och Anna Stenseth psykiatri norra.

Protokoll

1. Föregående protokoll

- Förtydligande, där det står "Fredrik informerar..." bör det stå Fredrik Jurdell eller Fredrik Gothnier för att undvika missförstånd.

2. Information från Stockholms Stadsmission kring verksamheten

- Sirpa Kemi som arbetat som personligt ombud har avlidit efter en längre tidssjukdom.
- Statistik från ombudens arbete redovisades och bifogas protokollet. En nedgång i antal ärenden har noterats under sommaren.
- Stadsmissionen har saknat tydlig information om vad som ska hända med aktuella ärenden i samband med tillbakagång av verksamheten till stadsdelsförvaltningarna. I nuläget finns en lista med ca 60 personer som velat vänta med PO-kontakt tills nya organisationen är klar. Ledningsgruppen beslutade att respektive ombud tar med sig kontaktuppgifterna till de personer som bor i de stadsdelar som ombudet kommer verka i.
- PO hemlösa ska flytta till lokaler på Högbergsgatan
- En ledningsgrupp för PO hemlösa behöver skapas. Fredrik Jurdell tar med sig frågan tillbaka till Socialförvaltningen.

- Socialstyrelsen har kommit ut med nytt meddelandeblad avseende personligt ombud.

3. Samverkansfrågor

- Organisationen av PO efter sista augusti har varit oklar och borde ha förankrats tidigare så att personal och brukare haft lättare att planera inför förändringarna. Information om förändringar och vad som gäller efter sista augusti borde ha spridits mer och bättre
- Arbetsförmedlingen berättade att de har mycket ny personal och nya kundgrupper som är i stort behov av stöd från PO.
- Enheten för hemlösa undrade hur PO-hemlösa försäkrar sig om att de kommer i kontakt med rätt målgrupp samt om det finns samarbete med uppsökare. Man påpekade också att det är viktigt att ombuden även fortsättningsvis har en fristående ställning.
- RSMH uttryckte oro för neddragningarna och undrade om det finns utrymme för att anställa fler ombud om det skulle behövas. Frågan kunde inte besvaras av närvarande representanter.
- Psykiatri södra är även de oroad över neddragningen och undrade om det kommer finnas något forum som ersätter nuvarande samarbete.
- Stadsdelsförvaltningarna måste ha ledningsgrupper kopplade till PO-verksamheten så en ledningsgrupp för respektive område måste tillsättas.
- Psykiatri sydväst passade på att tacka för samarbetet som varit samt undrade vart man ska hänvisa personer i behov av PO framöver?
- IFS instämde i RSMHs oro över neddragningarna.
- Mija Bergman gick kort igenom hur verksamheten för PO-hemlösa kommer se ut från och med 1 september. Det är samma två ombud som fortsätter med uppdraget. Avtalet löper ut sista december och en ledningsgrupp måste tillsättas.

4. Systemfel

Inga systemfel togs upp.

5. Organisation efter 2011-08-31

Verksamheten kommer att organiseras enligt följande:

- Spånga-Tensta 1 ombud
- Hässelby-Vällingby, Rinkeby-Kista och Bromma 2 ombud, Hässelby-Vällingby arbetsleder verksamheten.



- Kungsholmen, Norrmalm, Östermalm och Södermalm 3 ombud (inklusive befintligt ombud på Östermalm). Östermalm arbetsleder verksamheten.
- Enskede-Årsta-Vantör, Skarpnäck, Farsta, Skärholmen, Hägersten-Liljeholmen och Älvsjö 5 ombud. Skarpnäck arbetsleder verksamheten.

6. Övriga frågor

- RSMH och IFS undrade om det kommer komma något protokoll med motivering till förändringen.
Flera stadsdelsförvaltningar har haft uppe ärendet i sina nämnder. Förändringen beror inte på att staden skulle vara missnöjd med hur Stadsmissionen har utfört sitt uppdrag.
- RSMH och IFS påpekade även att det är viktigt att kommande verksamheter följer upp sitt arbete och följer Socialstyrelsens meddelandeblad.

7. Nästa möte

Det här var det sista mötet med ledningsgruppen. Stort tack till alla för er medverkan.

Sekreterare

Justeras

Anna Lindskog
Socialförvaltningen

Mija Bergman
Stockholms stadsmission

Bilaga 4.

Beskrivning av Stockholms Stadsmissions kvalitetsarbete

Stockholms Stadsmission är medlem i SFI (Stiftelsen för insamlingskontroll) och FRIL (Frivilligorganisationernas insamlingsråd) – vilket innebär kontrollerat 90-konto och högt ställda kvalitetskrav – i Arbetsgivaralliansen, Intresseföreningen Kvalitetsutveckling samt i Riksföreningen Sveriges Stadsmissioner där medlemskap kräver hög kvalitet, etik och kompetens.

SSM är också medlem i branschorganisationen Famna (Riksorganisationen för vård och omsorg utan vinstintresse) och i FAMNAS kvalitetsutvecklingsprogram, Värdeforum, ett kvalitetsutvecklingsprogram utformat tillsammans med Kulturum.

Stockholms Stadsmissions kvalitetsarbete

Kvalitetssäkring och resultatuppföljning är prioriterade områden i det sociala arbete vi bedriver på SSM. Stor kraft läggs på att inom varje enhet specificera adekvata indikatorer på kvalitet för att säkerställa i vilken mån enheten uppnått uppställda målsättningar – så som hög tillgänglighet, brukarmedverkan och brukarinflytande, bemötande, kompetens etc. Kvalitetsarbetet sker utifrån fastställda rutiner med möjlighet till spårbarhet/återrapportering – dvs. vi dokumenterar, sammanställer och förvarar all information, klagomål, synpunkter, avvikelser mm som inkommer för att i efterhand kunna se vad som hänt, vilka effekter det har fått på verksamheten, vilka åtgärder som vidtagits och vilken eventuell förändring det lett till i kvalitetsarbetet. Vi strävar hela tiden efter att förbättra kvalitetssäkringssystemen och arbetar fortlöpande med måldefiniering, arbetsprocesser som skapar tydlighet, behovsinventeringar och uppföljningsrutiner.

Rutiner som ändras, eller andra ändringar som föranleds av inlämnade synpunkter förs in i ledningssystemet (ledningssystem för kvalitetsarbete enligt Sol).

Det systematiska kvalitetsarbetet sker utifrån SIQs modell för verksamhetsutveckling. Allt kvalitetsarbete sker efter fastställda rutiner med möjlighet till sårbarhets/återrapportering – dvs. varje enhet dokumenterar, sammanställer och förvarar all information, klagomål, synpunkter, avvikelser mm som inkommer för att i efterhand kunna se vad som hänt, vilka effekter de har haft på verksamheten, vilka åtgärder som vidtagits och vilken eventuell förändring det lett till i kvalitetsarbetet.

Systematisk planering och uppföljning

Årligen upprättas verksamhetsplaner av varje enhet innefattande omvärldsanalys, mål- och verksamhetsbeskrivningar, prioriterade förbättringsområden och statistik från brukarenkäter och måltal för verksamhetsåret.

Verksamhetsplanerna återkopplas genom årliga verksamhetsberättelser inklusive statistik över måluppfyllelsegrad och resultat.

SSMs verksamhetsledning lämnar vart tredje år strategiska (treåriga) inriktningsdokument med prioriterade målområden för enheterna. Strategidokumentet bygger på omvärldsanalyser och i förekommande fall avtalstexter från externa huvudmän.

SSM strävar hela tiden efter att förbättra kvalitetsarbetet och arbetar fortlöpande med måttal, arbetsprocesser som skapar tydlighet, behovsinventeringar och uppföljningsrutiner.

SSM arbetar också aktivt med jämställdhets- och mångfaldsarbete som genomsyrar hela organisationen, med kontinuerliga uppföljningar, däribland könsfördelningsuppföljning, lönekartläggningar m.m., mäts och utvärderas resultaten.

SSM verksamheter lyder under flera lagar och förordningar utifrån verksamhetens olika särart.

Som ytterligare ett led i kvalitetsarbetet arbetar det sociala verksamhetsområdet med att utveckla och implementera brukarrevision i verksamheterna. Brukarrevision innebär:

- en systematisk och oberoende undersökning utförd i alla delar av människor med egen erfarenhet av att vara brukare/klient inom det område som ska revideras
- en granskning såväl uppifrån och ner (gör man det man säger att man gör på rätt sätt?) som nedifrån och upp (gör man rätt saker?)

En första Brukarrevision genomfördes på tre enheter inom Stockholms stadsmission under 2011, bl a på verksamheten Bostället. Utifrån dessa resultat skapar vi en åtgärdsplan, där vi ser över vilka områden brukarrevisorerna anser bör förbättras.

Synpunktshantering

Vid de fall deltagare eller placerande socialtjänst upplever att det som erbjuds av SSM inte motsvarar vad som utlovats kan han/hon/de framföra synpunkter/klagomål. Synpunkter hanteras enligt följande fastställda rutiner som är kända av alla medarbetare:

- Synpunkter kan lämnas muntligen till medarbetare eller skriftligen till enhetschef. Vid muntligt rapporterad synpunkt till medarbetare dokumenteras detta och återrapporteras till enhetschef. Enhetschefen avgör huruvida synpunkten är berättigad. Vid de fall enhetschefen anser det nödvändigt rapporteras synpunkten till verksamhetsområdeschef som i sin tur avgör om det ska rapporteras vidare till Direktor. Är synpunkten berättigad sker en korrigerande åtgärd av verksamheten. Åtgärden dokumenteras.
- Enhetschef som bedömer att en synpunkt inte är berättigad ska grunda sin bedömning på en dokumenterad utredning av synpunkten. Är den/de som rapporterat synpunkten inte nöjd/a med den utredning/dokumentation som ligger till grund för beslutet sker avrapportering till verksamhetsområdeschef som genomför en utredning och/eller avgör om synpunkten ska rapporteras till Direktor. All utredning om syn-

punkts/klagomålshanteringen vid avslag dokumenteras. Avslag med motivering rapporteras skriftligt till den/de som rapporterat/anmält synpunkten.

All synpunktshantering inom SSM dokumenteras enligt följande:

- Datum/Enhet/Enhetschef/ Medarbetare/Namn och kontaktuppgifter till den som rapporterar synpunkten
- Beskrivning av synpunkten/förslaget
- Namn på person/er som är berörda av synpunkten/förslaget
- Beskrivning av förväntad korrigering av verksamheten
- Undertecknande av synpunkten/förslag

Arbetshandledning

En viktig del i vårt kvalitetsarbete är den arbetshandledning som är obligatorisk för all personal. I handledningen säkerställer vi att vi följer vår arbetsmetod samt att vi följer de genomförandeplaner för de boende som har upprättats. Vid implementering av nya metoddelar anlitas alltid en i metoden kunnig handledare.

Arbetsledning

Arbetsledning, bemanning och arbetsfördelning är ytterligare metoder med vilka vi säkrar kvaliteten på SSM. I varje ny verksamhet beräknas detta noga.

Reflektionstid

En del i kvalitetsarbetet är en ständigt pågående reflektion och dialog kring värdegrundsfrågor relaterat till det egna arbetsfältet. Denna tid är inlagd under personalmöten och ett visst antal timmar ska vikas till detta. Vinsten är ökad självkännedom, ökad kunskap om medarbetare och fördjupad yrkeskompetens.

Strukturer med rutiner för tydlighet i organisationen

SSM strävar efter en tydlig organisationsstruktur. Detta visar sig i våra regler för ärendehantering, dokumenthantering, bokningssystem mm. I Stockholms Stadsmissions intranät finns alla rutiner, policydokument, personalfrågor etc. samlat för den anställde att ta del av. Där finns även en personalhandbok.

Miljöarbete

SSM bedriver ett aktivt miljöarbete utifrån en antagen miljöpolicy.

Avvikelserapportering

Med avvikelse menas en händelse i verksamheten som inte stämmer överens med våra krav på ett tillfredsställande bemötande och adekvat stöd till deltagaren. Avvikelse är en icke förväntad händelse som medfört eller kunnat medföra risk för eller skada för deltagaren.

När avvikelse inträffat rapporteras detta med notering över vad som hänt, datum, och vem som rapporterat avvikelser. Anmälaren ska även beskriva i vilket sammanhang avvikelser inträffade, vilka åtgärder som vidtogs samt en redogörelse/analys av orsaken till

det inträffade. Rapporten undertecknas av anmälaren och lämnas till ansvarig chef, eventuellt även till skyddsombud.

På arbetsplatsmöte gör enhetschef, biträdande enhetschef samt medarbetare en analys av det inträffade och beslutar vilka åtgärder som ska vidtas för att avvikelsen inte ska inträffa framöver. Enhetschefen ansvarar för att rapportera in avvikelsen till uppdragsgivaren/placerande förvaltning samt meddela vilka åtgärder som vidtagits. All hantering av avvikelserapporterna dokumenteras.

Lex Sarah

Alla medarbetare inom SSM sociala verksamheter är utbildade i lagstiftningen Lex Sarah och kommer följa lagstiftningen och dokumentera, anmäla till berörd nämnd, socialstyrelsen samt utreda och åtgärda ev brister av allvarlig karaktär som kan skada/skadat deltagare.

Kompetensutveckling

All personal på Stadsmissionen uppmuntras årligen att fortbilda sig. Till detta är medel avsatta och en plan för kompetensutveckling görs för varje anställd.

Inom ramen för verksamhetens årsplanering gällande kompetensutveckling genomförs regelbundet interna metodutbildningar i Reparativ Dialog och Motiverande Samtal (MI) vilket är metodverktyg för ombuden.

Stockholms Stadsmission Deltagareundersökning

Resultatrapport - December 2011

Antal svar på **Personligt ombud**: 9

Antal svar på **Totalt Deltagare Totalt**: 432

Skala 1-5: (1=Instämmer inte alls ... 5=instämmer helt)

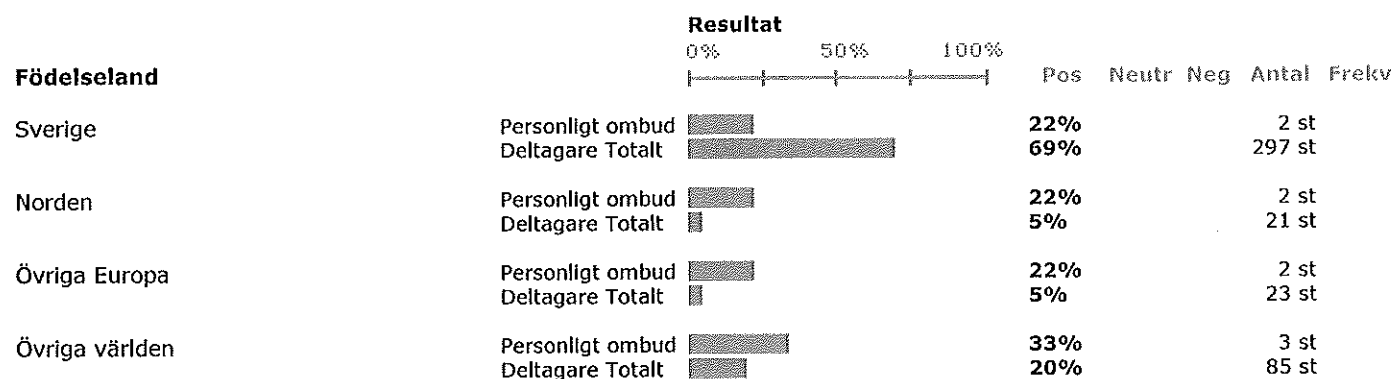
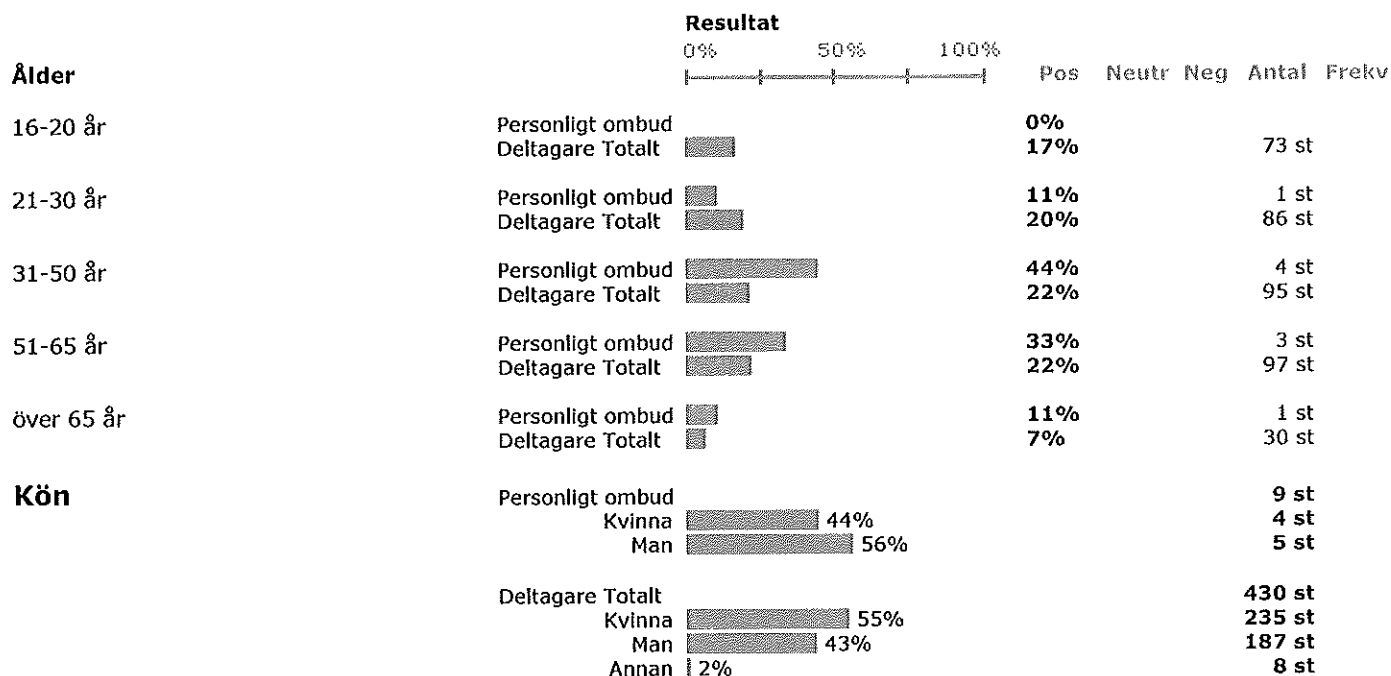
4-5 grön stapel (positiva)

3 gul stapel (neutrala)

1-2 röd stapel (negativa)

Blå stapel: Andel ja, nej eller ifyllida

Frekvens: Anger hur många i % som svarat



Inflytande

Hur nöjd är du med...

		Resultat			Pos	Neutr	Neg	Medel	Frekv
		0%	50%	100%					
...hur de som arbetar i verksamheten tar hänsyn till dina åsikter och synpunkter?	Personligt ombud				89%	11%	0%	4,7	100%
	Deltagare Totalt				80%	13%	7%	4,2	88%

Bemötande

Hur nöjd är du med...

		Resultat			Pos	Neutr	Neg	Medel	Frekv
		0%	50%	100%					
...den omtanke de som arbetar i verksamheten visar dig?	Personligt ombud				89%	11%	0%	4,8	100%
	Deltagare Totalt				86%	9%	5%	4,4	94%
...hur de som arbetar i verksamheten bemöter dig?	Personligt ombud				100%	0%	0%	5,0	100%
	Deltagare Totalt				89%	9%	2%	4,5	91%
...den kompetens de som arbetar i verksamheten har?	Personligt ombud				100%	0%	0%	5,0	89%
	Deltagare Totalt				84%	10%	6%	4,4	84%

Information

Hur nöjd är du med...

		Resultat			Pos	Neutr	Neg	Medel	Frekv
		0%	50%	100%					
...den information du får på verksamheten om dina rättigheter och skyldigheter?	Personligt ombud				100%	0%	0%	5,0	78%
	Deltagare Totalt				65%	19%	16%	3,9	61%
...den information du får om förändringar i verksamheten?	Personligt ombud				100%	0%	0%	5,0	67%
	Deltagare Totalt				61%	20%	19%	3,7	61%

Egenmakt

Hur väl stämmer påståendet överens med vad du tycker om verksamheten?

		Resultat			Pos	Neutr	Neg	Medel	Frekv
		0%	50%	100%					
Jag anser att verksamheten ger mig stöd så att jag kan påverka min livssituation bättre.	Personligt ombud				100%	0%	0%	5,0	89%
	Deltagare Totalt				73%	16%	11%	4,1	88%
Jag tycker att mitt självförtroende har blivit bättre under den tid jag har varit i verksamheten.	Personligt ombud				100%	0%	0%	5,0	67%
	Deltagare Totalt				65%	20%	16%	3,8	80%

		Resultat							
		0%	50%	100%	Pos	Neutr	Neg	Medel	Frekv
Verksamheten har gjort så att jag känner mig själv bättre.	Personligt ombud				100%	0%	0%	5,0	67%
	Deltagare Totalt				64%	20%	16%	3,9	81%

Nätverk

		Resultat							
		0%	50%	100%	Pos	Neutr	Neg	Medel	Frekv
Jag känner mig stärkt i mina kontakter med myndigheter och/eller andra professionella	Personligt ombud				100%	0%	0%	5,0	67%
	Deltagare Totalt				50%	26%	24%	3,4	50%
Jag känner att jag har ett starkare socialt stöd från andra människor idag	Personligt ombud				100%	0%	0%	5,0	67%
	Deltagare Totalt				56%	25%	19%	3,6	69%
Problem inom familjen eller inom mitt privata nätverk har förbättrats	Personligt ombud				100%	0%	0%	5,0	67%
	Deltagare Totalt				46%	26%	28%	3,3	52%
Har fått en större förståelse för andra människor	Personligt ombud				83%	0%	17%	4,5	67%
	Deltagare Totalt				61%	21%	18%	3,7	75%
Känner mig tryggare i sociala sammanhang	Personligt ombud				100%	0%	0%	5,0	67%
	Deltagare Totalt				56%	23%	21%	3,6	73%
Jag har blivit bättre på att sätta gränser när relationen med andra är dålig för mig	Personligt ombud				100%	0%	0%	5,0	67%
	Deltagare Totalt				56%	24%	19%	3,6	68%

Hälsa

		Resultat							
		0%	50%	100%	Pos	Neutr	Neg	Medel	Frekv
Min fysiska hälsa har blivit bättre sen jag kom till verksamheten.	Personligt ombud				100%	0%	0%	5,0	44%
	Deltagare Totalt				44%	26%	29%	3,2	57%
Min psykiska hälsa har blivit bättre sen jag kom till verksamheten.	Personligt ombud				100%	0%	0%	5,0	33%
	Deltagare Totalt				60%	21%	19%	3,7	59%
Min medicinering fungerar bättre sen jag kom till verksamheten.	Personligt ombud				100%	0%	0%	5,0	33%
	Deltagare Totalt				32%	25%	43%	2,8	17%

Missbruk

		Resultat							
		0%	50%	100%	Pos	Neutr	Neg	Medel	Frekv
Jag missbrukar mindre sen jag kom till verksamheten.	Personligt ombud				100%	0%	0%	5,0	22%
	Deltagare Totalt				50%	24%	26%	3,5	17%

Arbete, sysselsättning och ekonomi

		Resultat					Pos	Neutr	Neg	Medel	Frekv
		0%	50%	100%							
Verksamheten erbjuder mig meningsfull sysselsättning.	Personligt ombud						100%	0%	0%	5,0	11%
	Deltagare Totalt						56%	17%	27%	3,5	43%
Kontakten med verksamheten stärker mig i mina möjligheter att komma i arbete eller annan sysselsättning såsom praktik eller studier.	Personligt ombud						-				0%
	Deltagare Totalt						43%	22%	35%	3,1	36%
Verksamheten har bidragit till att jag idag har en stabilare ekonomi.	Personligt ombud						100%	0%	0%	5,0	11%
	Deltagare Totalt						35%	19%	45%	2,8	37%

Boende

		Resultat					Pos	Neutr	Neg	Medel	Frekv
		0%	50%	100%							
Verksamheten ökar mina möjligheter att få ett varaktigt boende.	Personligt ombud						100%	0%	0%	5,0	56%
	Deltagare Totalt						48%	18%	34%	3,3	29%

Trygghet

		Resultat					Pos	Neutr	Neg	Medel	Frekv
		0%	50%	100%							
Jag känner mig trygg när jag är i verksamheten.	Personligt ombud						100%	0%	0%	5,0	67%
	Deltagare Totalt						81%	11%	8%	4,3	87%

Tillgänglighet

		Resultat					Pos	Neutr	Neg	Medel	Frekv
		0%	50%	100%							
Det är lätt att komma i kontakt med personalen i verksamheten.	Personligt ombud						100%	0%	0%	5,0	67%
	Deltagare Totalt						82%	11%	6%	4,3	88%

Verksamheten i sin helhet

		Resultat					Pos	Neutr	Neg	Medel	Frekv
		0%	50%	100%							
Föreställ dig en perfekt verksamhet i alla avseenden. Hur nära eller långt ifrån en perfekt verksamhet är den verksamhet som du är på?	Personligt ombud						100%	0%	0%	4,8	56%
	Deltagare Totalt						66%	24%	10%	3,8	80%

Koppling till värdegrund

Verksamhetens människosyn beskriver vi på följande sätt:

- Du har ett orubbligt värde
- Du är unik
- Du är en helhet
- Du har behov och behövs
- Du har ansvar
- Du får misslyckas

		Resultat					
		0% 50% 100%	Pos	Neutr	Neg	Medel	Frekv
Tycker du att vi lyckas förmedla vår människosyn?	Personligt ombud		100%	0%	0%	5,0	56%
	Deltagare Totalt		77%	15%	8%	4,1	80%

Hur väl stämmer påståendet överens med vad du tycker om verksamheten?

1 = Instämmer inte alls... 5 = Instämmer helt

		Resultat					
		0% 50% 100%	Pos	Neutr	Neg	Medel	Frekv
Jag har stort förtroende för Stockholms Stadsmission	Personligt ombud		100%	0%	0%	5,0	33%
	Deltagare Totalt		77%	13%	9%	4,1	83%

Värdeord

Kryssa i tre ord som du tycker beskriver verksamheten bäst.

		Resultat					
		0% 50% 100%	Pos	Neutr	Neg	Antal	Frekv
humoristisk	Personligt ombud		33%			3 st	
	Deltagare Totalt		17%			74 st	
respektlös	Personligt ombud		0%			9 st	
	Deltagare Totalt		2%				
nyfiken	Personligt ombud		11%			1 st	
	Deltagare Totalt		8%			34 st	
respektfull	Personligt ombud		33%			3 st	
	Deltagare Totalt		37%			159 st	
slarvig	Personligt ombud		0%			7 st	
	Deltagare Totalt		2%				
resultatlös	Personligt ombud		0%			17 st	
	Deltagare Totalt		4%				
andlig	Personligt ombud		11%			1 st	
	Deltagare Totalt		4%			18 st	
engagerad	Personligt ombud		22%			2 st	
	Deltagare Totalt		25%			107 st	
otrygg	Personligt ombud		0%			6 st	
	Deltagare Totalt		1%				
rättvis	Personligt ombud		11%			1 st	
	Deltagare Totalt		19%			80 st	
kritisk	Personligt ombud		0%			10 st	
	Deltagare Totalt		2%				
utmanande	Personligt ombud		11%			1 st	
	Deltagare Totalt		5%			21 st	

modig	Personligt ombud Deltagare Totalt		22% 7%	2 st 31 st
ifrågasättande	Personligt ombud Deltagare Totalt		11% 4%	1 st 18 st
fördömande	Personligt ombud Deltagare Totalt		0% 2%	8 st
kraftfull	Personligt ombud Deltagare Totalt		22% 5%	2 st 20 st
uthållig	Personligt ombud Deltagare Totalt		11% 13%	1 st 57 st
empatisk	Personligt ombud Deltagare Totalt		22% 16%	2 st 69 st
tråkig	Personligt ombud Deltagare Totalt		0% 4%	16 st
serviceinriktad	Personligt ombud Deltagare Totalt		11% 11%	1 st 47 st
kamratlig	Personligt ombud Deltagare Totalt		22% 19%	2 st 84 st
otydlig	Personligt ombud Deltagare Totalt		0% 3%	14 st
kompetent	Personligt ombud Deltagare Totalt		22% 14%	2 st 61 st
kylig	Personligt ombud Deltagare Totalt		0% 2%	8 st
människovärdig	Personligt ombud Deltagare Totalt		33% 29%	3 st 126 st
lyssnande	Personligt ombud Deltagare Totalt		22% 25%	2 st 107 st
oengagerad	Personligt ombud Deltagare Totalt		0% 1%	4 st
professionell	Personligt ombud Deltagare Totalt		33% 20%	3 st 87 st
rörig	Personligt ombud Deltagare Totalt		11% 8%	1 st 33 st
jämlig	Personligt ombud Deltagare Totalt		0% 10%	43 st
dålig	Personligt ombud Deltagare Totalt		0% 1%	6 st
varm	Personligt ombud Deltagare Totalt		56% 31%	5 st 135 st

BRUKARREVISION

PERSONLIGT OMBUD



**STOCKHOLMS
STADSMISSION**

Tryck: Fälth & Hässler 2011
Bilder: Matton Images
Formgivning: Katarina Kindström och Anki Lindgren,
Stockholms Stadsmission

INLEDNING

Uppdraget

Stockholms Stadsmission beställde 2010 tre brukarrevisioner av de egna verksamheterna Bostället, Träningsboende för unga och Personligt Ombud*. Stadsmissionen önskade belysa de olika verksamheternas styrkor och svagheter, att lyfta fram klienters erfarenheter och uppfattningar samt deras eventuella förslag till förbättringar. En brukarrevision är unik i sin utformning. Den kan öppna möjligheter för en djupare förståelse tack vare att revisorerna har egna brukarerfarenheter och i detta fall erfarenheter av personligt ombud.

Som uppdragsgivare stod Stockholms Stadsmission för omkostnader och arvoden, men i övrigt fanns inga kopplingar mellan organisationen och brukarrevisionen. Det betyder att vi brukarrevisorer i samarbete med projektledare Yvonne Zättermann-Åberg och handledare Klas Sundström själva utförde undersökningen och fattade nödvändiga beslut oberoende av vår uppdragsgivare.

Vi som genomförde revisionen av Personligt ombud heter Anneli Hjerpe, Fredrik Gothnier, Gustav Rehnby och Katarina Kindström. De svårigheter som en klient kan stå inför i mötet med vården, myndigheter, institutioner och företag känner vi väl igen, eftersom vi har egna erfarenheter av sådana möten. Till att börja med fick vi en förberedande utbildning. Den fördelades på fyra dagar respektive teman: "Introduktion till brukarrevision", "Samhällskunskap och avgränsning av uppdraget", "Etik och tystnadsplikt" och "Intervjumetodik och rapportskrivande". Revisionen genomfördes under januari och februari 2011.

*I denna rapport används förkortningen PO för verksamheten och benämningen ombud för ett personligt ombud.

Verksamheten Personligt Ombud

Verksamheten vänder sig till personer med psykisk ohälsa. Om man har problem i sin vardag med till exempel myndigheter, psykiatri, företag etcetera, kan man få kostnadsfri hjälp av PO. PO är fristående gentemot olika myndigheter och verkar för klientens rättigheter. Vid behov kan ombuden företräda klienten. PO skriver inga journaler och de har tystnadsplikt. Ombuden kan i samarbete med klienten identifiera klientens behov av stöd och service.

PO:s lokaler är belägna på Hornsgatan 166. PO arbetar i ett öppet kontorslandskap. Där finns fyra rum avsedda för möten med klienter. Vårt intryck av lokalerna var att de är ljusa och trevligt inredda. I de enskilda rummen kan man välja mellan ett mer "arbetsinriktat" möte kring ett bord eller ett mer "samtalsbaserat" möte i varsin fåtölj.

Tillvägagångssätt

Inledningsvis sökte vi på Internet efter material inför revisionen. Vi gick bland annat in på Stockholms Stadsmissions hemsida, för att få deras beskrivning av verksamheten. PO framförde också de frågeställningar som de själva tyckte var viktiga.

Därefter diskuterade vi om vi skulle göra en enkät eller intervjuer. Vi valde att göra både och. Intervjuerna tänkte vi då skulle ge en fördjupad bild av verksamheten. Sedan arbetade vi med att ta fram våra frågor. Väl klara med dem gjorde vi ett utskick, via PO, där vi efterfrågade personer som kunde tänka sig att ställa upp för en intervju. Sedan skickades enkäten ut med en önskan om svar inom två veckor. Vi satte också upp anslag i PO:s lokaler. Vi gjorde fem intervjuer och tretton personer av sjuttiofyra möjliga svarade på enkäten. Revisionen var begränsad både vad gäller arbetstid och tidsperiod. Insamling av deltagares erfarenheter och åsikter gjordes under fyra veckor. Alla som anmälde intresse under denna period blev intervjuade alternativt svarade på enkäten.

TACK

Tack till alla som svarade på enkäten och ställde upp på att bli intervjuade. Vi vill också tacka verksamheten Personligt ombud.

SAMMANFATTNING

Underlaget till denna brukarrevision bestod av tretton enkätsvar och fem intervjuer. I rapporten har svaren fördelats under fyra teman: Tillgänglighet, Bemötande, Inflytande, Intryck och förväntningar. Enkätsvaren var över lag positiva till mycket positiva. Det var bara några frågor där svaren varierade något mer. Det handlade framför allt om hjälp till självhjälp, vilket var en av några frågeställningar vi fick med oss från Personligt Ombud. Intervjuerna var också de övervägande positiva. I och med att det var frågan om intervjuer blev den kritik, som ändå framkom, tydligare jämfört med enkäten. Där var det övergripande problemet en fråga om bemötande.

Revisionen ledde till några funderingar och förslag. Ett förslag handlar om att ha ett första möte med klienten så fort som möjligt efter att klienten kontaktat PO, eftersom själva hjälpinsatsen kanske inte kommer igång med detsamma. Ett annat förslag, som hör ihop med det första mötet, tar upp behovet av en tydligare information om vad PO kan göra för klienten. En fundering kring just information handlar om hur verksamheten når ut med att den finns. Här föreslås att affischering görs i Stadsmissionens verksamheter. Vidare ställs frågan om hur informationsspridningen ser ut hos olika institutioner och myndigheter. Sedan föreslår en intervjuperson att det skulle vara bra med två ombud. Med två ombud står och faller inte allt vid ett ombuds frånvaro.



En åtgärd revisionen tar upp gäller byte av ombud. När det inte fungerar mellan klient och ombud verkar det som att alternativen är att klienten får stå ut med sitt ombud eller bara blir utan hjälp. Det borde vara möjligt att byta ombud. Detta kräver rutiner och att man från början får information om möjligheten.

Brukarrevisionen ger många exempel på hur bra PO är. Ombuden visar prov på engagemang, flexibilitet vad gäller tid och plats för möten, lyhördhet och om tänksamhet. Den informella hållningen hos ombuden gör, enligt en klient, att man känner sig som en medmänniska. Förtroendet för PO är gott.

REVISIONEN

TILLGÄNGLIGHET

Enkäter

Enligt enkätsvaren så tycker de flesta att ombudet är tillgängligt för dem. Under frågan "övrigt att tillägga om personligt ombud" skriver en klient att om inte ombudet går att nå, så är klienten alltid säker på att bli uppringd så snart det är möjligt. Klienten kan oavsett tidpunkt lämna meddelande och ombudet har vid flera tillfällen tagit sig tid efter arbetstid. En annan klient tycker däremot att han/hon vill ha återkoppling på sin e-post, för att vara säker på att den har kommit fram. En tredje klient föreslog att alla borde ha två personliga ombud. Klienten ifråga har själv två ombud. Poängen med att ha två ombud är att "allt ej rasar när ens PO är borta".

Interviewer

På frågan om hur de intervjuade fått kännedom om PO fick vi varierande svar. Några hade fått tips av vänner (och ibland också hjälp av vänner att ta kontakt med PO), andra hade sett informationsblad om PO på sin vårdcentral, fått kännedom från stadsdelsförvaltningen eller psykiatrin.

PERSONLIGT OMBUD

De vi har intervjuat har alla haft en pågående kontakt med sitt ombud, men som en person uttryckte det så är den ibland vilande. Ibland har klienterna en kortare period av regelbunden kontakt, ibland behöver klienterna hjälp under en längre period och däremellan är kontakten vilande.

Under rubriken *Tillgänglighet* ställde vi frågan om hur klienterna upprätthåller kontakten med sitt ombud. Kontakten hålls framför allt per telefon, men också via e-post och sedan träffas klient och ombud mer eller mindre regelbundet. Här framkom att det från PO:s sida finns en flexibilitet vad gäller tid och plats för möten. Vi frågade också om verksamhetens lokaler. Hälften svarade att de inte varit där och den andra hälften tyckte att lokalerna kändes trevliga. Någon sa att det kändes tryggt, trots att det var första gången personen i fråga var där. Ingen svarade på frågan utifrån ett perspektiv av att ha något fysiskt funktionshinder.

Generellt upplever klienterna att de kan få tag i sitt ombud när de behöver. En svarar att så är fallet, men med viss tvekan. En svarar att ombudet själv är aktiv vad gäller att ta kontakt, särskilt om klienten ger intryck av att må dåligt eller uppfattas vara missnöjd med något.

"Mitt PO ringer mig till och med när hon är sjuk, för att lugna mig."

Hur själva kontakten ser ut är något som klienterna överlag beskriver som ett samarbete och något som planeras tillsammans. I några svar står det att ombudet är tillmötesgående och finns där för klienten när han/hon behöver det.

Den kritik som framkom var att det kunde vara svårt att få tag i ombudet, att ombudet inte svarar på telefon eller sms, att väntetiden för att få hjälp är lång, att brukaren måste tjata för att få hjälp och att klienten inte blir tillfrågad om vad han/hon tycker. Det framkom också att ombudet ibland kunde komma för sent eller lämna återbud i sista stund.

Brukarrevisorernas reflektioner

Vi ställde frågan till våra intervjupersoner om hur de fick kännedom om PO. En del av svaren ger en känsla av att PO inte riktigt når ut med att de finns. Vi undrar om Stockholms Stadsmission använder sig av sina övriga verksamheter för att marknadsföra Personligt ombud, till exempel med broschyrer och affischer. Vidare undrar vi hur samarbetet med psykiatri, vårdcentraler, stadsdelsförvaltningar och andra offentliga inrättningar fungerar för informationsspridning om PO.

"Hade behövt få ett PO minst två år tidigare."

När klienten tar en första kontakt med PO, är det då möjligt att snabbt ta emot denna för ett inledande samtal, även om de inte kan få hjälp på en gång? Vi tror att det skulle lugna klienten. Bara att veta att kontakten är etablerad kan ha mycket stor betydelse.

Vi förstår att ett ombud kan komma för sent till ett möte eller bli tvungen att ställa in i sista stund. För klienten kan det emellertid vara nedslående. Den oro och stress detta ger klienten kan vara outhärdlig. Likaså är det viktigt med återkoppling. Att få svar på påringning, sms och e-post så fort som möjligt är viktigt för att undvika onödig oro för klienten. Svaren på frågan om återkoppling varierade något i revisionen.

Förslaget om två personliga ombud anser vi är bra. Det känns tryggt som klient att veta att om ens ombud blir sjuk, har semester eller slutar, så finns det ett annat ombud att vända sig till. Det andra ombudet ska vara väl insatt. På så vis blir hjälpinsatserna mer stabila.

Något vi vill lyfta fram är PO:s arbetssätt. Enligt undersökningen är de mycket flexibla vad gäller tider och platser för möten. Vi uppfattar det som att de i möjligaste mån anpassar sig efter klientens behov. För någon som lider av psykisk ohälsa kan denna flexibilitet ha stor betydelse, till exempel för någon med svåra sömnproblem, social fobi etcetera.

”Hade behövt få ett
Personligt ombud
minst två år tidigare.

BEMÖTANDE

Enkäter

På frågorna kring bemötande svarar klienterna till största delen "stämmer mycket bra". Under "övrigt att tillägga om personligt ombud" beskriver en klient sitt ombud som respektfull, ödmjuk och genuin. Klienten känner sig alltid sedd och hörd och säger att ombudet inger "trygghet och hopp, utan att ge vika en tum på sitt raka ärliga sätt att förmedla samhällets allt mer bistra verklighet".

Intervjuer

Enligt intervjuaren är klienternas första intryck av sitt ombud nästan uteslutande positivt. Klienterna har haft både kortare och längre kontakt med PO. En klient svarade att ombudet inte kändes som en "vanlig handläggare", då klienten bemöttes med värme, respekt och stor medkänsla. Över tid växer det fram ett förtroende mellan ombud och klient där klienten känner sig sedd och hörd och gärna vill träffa sitt ombud. I inledningsskedet verkar det dock finnas en oklarhet om vad ett ombud kan göra för dem.

Vad gäller dialogen mellan klient och ombud så fungerar den, enligt brukarrevisionen, överlag bra. Klienterna upplever att de får stöd och feedback och att ombuden finns där för dem. Vårt intryck är att missförstånden inte är svårare än att de kan redas ut.

Det vanligaste arbetssättet inför möten med andra verkar vara att ha ett förberedande möte där klient och ombud går igenom vad som ska tas upp, samt vilka argument som ska användas vid mötet med till exempel en myndighet. Då blir upplägget tydligt för klienten som därigenom känner sig trygg och deltagande, enligt intervjupersonerna. Klienten har slutordet i dessa förberedande möten. Ju längre relationen pågått mellan klient och ombud, desto tydligare blir klientens behov. Det framkom också av intervjuerna att klienterna tyckte att det här är något man behöver jobba med. För även

PERSONLIGT OMBUD

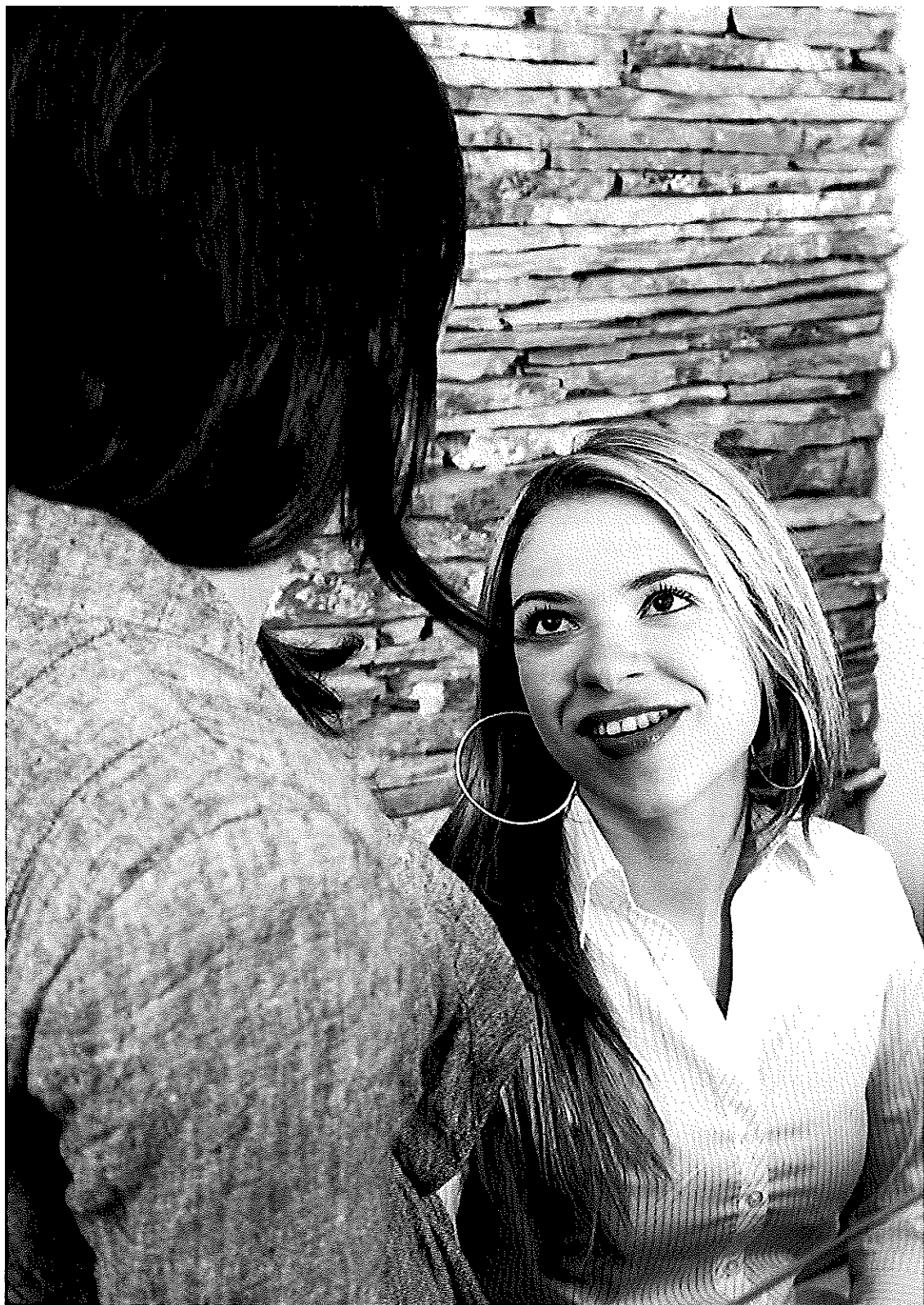
om dialogen fungerar mellan klient och ombud, så uppstår en ny situation i mötet med en tredje person.

I mötet med andra beskrevs stödet i helhet som bra. Stödet kan handla om att ombudet talar för klienten, som gör tillägg och förtydligar när det behövs, eller att klienten för sin egen talan med stöd av sitt ombud. Klienterna upplever en märkbar skillnad i möten med myndigheter och så vidare när ombudet är med. Dialogen blir bättre och klienterna känner sig tryggare. En del av klienterna har erfarenhet av att de inte blir tagna på allvar när de på egen hand har varit på liknande möten.

”Jag känner mig lugnare (när PO är med) och de pratar inte över huvudet på mig.”

Klienternas förtroende för ombuden var gott. En klient betonade hur viktiga och bra de lugna genomgångarna av saker och ting var. Dessa genomgångar innebär att misstag och problem i möjligaste mån kan undvikas. Några uttryckte att ju bättre klienten och ombudet känner varandra, desto bättre uppfattning får ombudet om vad klienten klarar av och vad han eller hon behöver hjälp med. Klienten avgör själv vad de kan eller inte kan göra, men ombudet uppmuntrar klienten att klara av saker på egen hand.

Som tidigare nämnts har bemötande i vår brukarrevision fått bra betyg, men det finns också viss kritik. Klienten har då inte upplevt ombudet som tillmötesgående och fått höra att det inte är ombudets sak att föra klientens talan. Klienten upplevde att ombudet inte förstod klientens behov och har därmed inget förtroende för sitt ombud.



PERSONLIGT OMBUD

Brukarrevisoremas reflektioner

Enligt intervju svaren verkar det finnas en viss oklarhet beträffande vad klienterna kan förvänta sig av PO. Vi har märkt att klienterna tenderar att tro att oklarheterna beror på dem. Det är därför önskvärt att ombuden är tydliga med vad man kan och inte kan göra för klienten och att göra det på ett sådant sätt att klientens självkänsla inte får sig en törn.

Det betyder mycket att bli lyssnad på, känna att ombudet är engagerad och att det finns en vilja att hitta en lösning. För människor med psykisk ohälsa fyller ombudet en väldigt viktig funktion. Psykisk ohälsa leder ofta till isolering. Extra betydelsefull kan ett ombud därför bli för de personer som inte har familj eller vänner i Stockholm eller ens i landet. Vi upplever att det fungerar till de flesta klienters tillfredsställelse.

Vad gäller möten med en tredje part framkom en viss kritik. Även om samarbetet fungerar väl mellan klient och ombud, så behöver det inte betyda att det gör det i ett möte med en tredje person. Vad kritiken handlar om är att ombuden måste vara till för klientens behov och också gärna vara väldigt tydlig med det. Det kan bland annat göras genom att vara väl förberedd inför mötet. Men det handlar inte bara om att som ombud vara väl förberedd, utan också om en inre hållning och "beredskap". Ombuden ska vara på klientens sida till 100 %, så att om tredje part begår misstag måste ombudet våga gå in och förtydliga vad det är som gäller.

INFLYTANDE

Enkäter

Enligt enkät svaren på frågorna kring inflytande var svaren "stämmer bra" till "stämmer mycket bra". Klienterna känner sig delaktiga i besluten. De tycker att de får ganska bra information om vad PO kan göra för dem och att de får mycket klara och tydliga svar. De som svarat på

enkäten beskriver att de genom samarbetet med sitt ombud fått lättare att hantera kontakter med till exempel myndigheter, institutioner med mera. Däremot tycker de inte att det har påverkat livet i allmänhet. På frågan om vem som utför uppdragen var svaren att klienten samarbetar med sitt ombud och/eller andra. Under frågan "övrigt att tillägga om personligt ombud" nämner en klient att han/hon alltid lär sig något av sitt ombud och att ombudet delegerar uppgifter när de samarbetar, vilket enligt klienten ger ökat självförtroende och självkänsla.

Intervjuer

Vi frågade om klienten hade haft någon med sig till mötet med sitt ombud. Det fanns de som kommit själva till mötet med sitt ombud och de som haft någon med sig. Den medföljande personen kan till exempel vara en anhörig eller god man. Bland dem som kommit ensamma fanns det de som uttryckte ett behov av att ha någon med sig. Då fler personer blir inblandade kan det å andra sidan bli problem med samarbetet mellan den medföljande personen och ombudet, berättar en klient.

Nästan alla intervjupersoner svarade att de känner sig delaktiga i besluten som tas. Klient och ombud "bollar problemen" och klienterna säger att de har sista ordet. Eftersom de flesta kände sig delaktiga i besluten fanns ingen direkt önskan om eller behov av att vara mer delaktig. En person berättar att den talar om för sitt ombud vad han/hon vill uppnå och ombudet säger då vad som är och inte är möjligt, men besluten fattas ändå av klienten själv. En person uttrycker att det inte alltid har gått att driva igenom en sak, men att personen då känner att det var möjligt att ta upp saken igen.

På frågan om samarbetet med PO har gjort det lättare att hantera kontakter med myndigheter på egen hand så varierar svaren. De flesta verkar ha behov av hjälp över längre perioder. Svaren visar på en svårighet att uppnå en ökad självständighet.

”Jag blir ofta överkörd
i kontakt med till
exempel myndigheter

"Jag blir ofta överkörd i kontakt med till exempel myndigheter."

Förmågan att hantera livet i övrigt efter kontakt med PO är bättre, då klienterna känner sig mindre stressade, eftersom de får stöd av sitt ombud och en del av deras problem blir avhjälpta. Det tror vi leder till en ökad livskvalitet hos klienten.

Även här finns negativa erfarenheter. En person uttrycker att den har känt sig överkörd av sitt ombud. Eftersom samarbetet inte har fungerat har en känsla av delaktighet inte funnits. Ökad självständighet har inte varit möjlig och därför har det inte heller blivit lättare att hantera livet i stort.

Brukarrevisoremas reflektioner

Frågor kring inflytande handlar om att känna sig delaktig i samarbetet med sitt ombud. Det framkom av både enkätsvaren och intervjuerna att klienterna känner sig delaktiga. Det fanns en bra dialog och klienterna kände att de har sista ordet. Det här verkar överlag vara något som fungerar väl. Därför vill vi uppmuntra PO att fortsätta arbeta såsom de redan gör.

Inflytande handlar också om att kunna hantera kontakter med till exempel vården, myndigheter och så vidare. För att klara dessa kontakter kan klienterna få mer eller mindre stöd av sitt personliga ombud efter behov och önskemål. Hjälptill självhjälpt och egenmakt är vad det verkar svårt att uppnå. I brukarrevisionen finns det både svar som visar på näst intill beroende och svar som visar på en ganska stor självständighet tack vare gott samarbete med ombudet.

Svårigheten att uppnå ökad egenmakt kan bland annat bero på att psykisk ohälsa påverkar klientens förutsättningar, självförtroende och självkänsla. Det kan också bero på hur väl insatt ombudet är i sitt arbete, i hur vårt samhälle fungerar vad gäller regler, lagar och förfaranden. Därför är det viktigt att både PO:s sätt att arbeta och

PERSONLIGT OMBUD

till exempel myndigheters förfaranden tydliggörs för klienten. När man tillsammans med en annan människa får inblick i olika arbetsprocesser kanske kontakten med företag, institutioner etcetera, inte ter sig så skrämmande och/eller överväldigande jobbig. Att döma av några svar vi fått försöker ombuden uppmuntra sina klienter att klara myndighetskontakter på egen hand. Det tycker vi är bra och viktigt. Det är något att kontinuerligt jobba med.

Om klientens egenmakt ökar i kontakten med olika samhällsinstanser, företag och så vidare, anser vi att det påverkar livet i allmänhet. Med stöd och hjälp minskar stress och oro. Vi tänker att när vi människor, oavsett hur vi mår, blir sedda och hörda ökar vår känsla av egenvärde. Det kan leda till en önskan att ta tag i sin egen situation. Det kan då handla om både allvarliga myndighetsärenden och sådant man kanske en gång tyckte var roligt att göra.

INTRYCK OCH FÖRVÄNTNINGAR

Enkäter

Helhetsintrycket av PO var enligt enkäten mycket positivt, likaså bemötande, engagemang och förväntningar. De som svarade ansåg att deras ombud är kunniga och de är mycket nöjda med sitt samarbete med dem. En klient skriver att ombudet har gett denna mer hjälp än han/hon har kunnat finna någon annanstans. En annan klient beskriver sitt ombud som kunnig, seriös och väl insatt i problematiken. Ombudet har gjort starkt intryck på klienten genom sin förmåga att se människan bakom problemen.

Intervjuer

Helhetsintrycket av PO var enligt intervjuaren nästan uteslutande positivt. De flesta svarar kort och gott mycket bra. En klient säger att ombudet sätter tydliga gränser åt honom/henne och beskrev det som positivt och lärorikt.



PERSONLIGT OMBUD

Bland de intervjuade finns det de som har stort behov av PO. Bemötandet från PO beskrevs som bra, förtroendeingivande, omtänksamt och förstående.

"Det har varit bra, jag kan inte nog uttrycka hur bra det har varit i ord – orden fattas mig"

Enligt intervjuaren är ombudens engagemang mycket starkt. Deras engagemang verkar sträcka sig utanför kontorstid och utöver vad de egentligen behöver. På frågan "har PO införlivat dina förväntningar", var svaren övervägande positiva. En klient menade att PO sedan flytten till Hornsgatan blivit bättre. Klienten trodde att det kunde bero på att de nya lokalerna gör det lättare att samarbeta och ta till vara på varandras kunskap.

"Trodde Personligt ombud skulle vara som alla andra inrättningar men blev glatt överraskad när de behandlade mig som en medmänniska"

Brukarrevisorernas reflektioner

Brukarreversionen har gett oss bilden av att ombuden är väldigt engagerade, har mycket empati, är flexibla och hjälpsamma. Klienterna känner sig sedda och hörda. Diagnoser och problem står inte i vägen för människan, utan ombuden kan "se" personen de möter. Ombuden kunde dock vara lite mer uppmärksamma på att människor som är verbala och kan tala för sig inte alltid är så starka som de kan ge intryck av att vara.

Vi funderar över hur det ser ut när samarbetet mellan klient och ombud inte fungerar. Vi undrar om det finns några rutiner för ett eventuellt byte av ombud. Vidare undrar vi om det i så fall informerades om det från början. En klients första intryck av sitt ombud var att ombudet var nonchalant. Det var ett intryck som var bestående. Visst kan ett ombud exempelvis komma för sent eller vara tvungen att ställa in ett möte i sista stund, men det bör undvikas i möjligaste mån. Som klient är man extra sårbar.

”Trodde Personligt
ombud skulle vara
som alla andra
inrättningar men blev
glatt överraskad när de
behandlade mig som
en medmänniska.

PERSONLIGT OMBUD

Det som ter sig som en bagatell för en människa kan för en annan, en klient till exempel, vara överväldigande. När en klient upplever att samarbetet inte fungerar, inte känner sig delaktig, utan känner sig överkörd och då försöker byta ombud, men blir nekad - vad ska klienten göra då? Här vill vi återkomma till idén, som en annan klient framförde, om att ha två ombud. Om man har möjlighet att byta ombud och från början har två ombud blir bytet inte heller så dramatiskt.

Vad gäller några av svaren vi fick så var förväntningarna inte så höga. Klienten har kanske förväntat sig ett formellt möte liknande dem man haft med myndigheter, och så vidare. Därför har klienten snarare blivit positivt överraskad och fått en känsla av att bli behandlad "som en medmänniska". Klienterna upplever att man har fått mycket hjälp och uppmärksamhet, mer än man kunnat hoppas på.

"Med mitt PO kan jag leva."



ENKÄT- OCH INTERVJUFRÅGOR

Enkätfrågor

1. Hur tycker du att helhetsintrycket av ditt personliga ombud har varit?
2. Hur tycker du att PO:s bemötande har varit?
3. Hur har PO:s engagemang varit?
4. Hur har PO införlivat dina förväntningar?
5. Ditt personliga ombud tar dina frågor på allvar.
6. Ditt PO är uppmärksam på dina önskemål.
7. Du och ditt PO har ett bra arbetssätt i era möten med andra.
8. Ditt personliga ombud behandlar dig med respekt.
9. Du har förtroende för ditt PO.
10. Ditt PO är tillgänglig för dig.
11. Jag fick information om vad mitt personliga ombud kan göra för mig.
12. Jag får klara och tydliga svar av mitt PO.
13. Jag känner mig delaktig i besluten som jag och mitt PO tar.
14. PO kan sina saker.
15. Vem utför uppdragen?
16. Hur värderar du den hjälp du får/har fått av PO?
17. Genom mitt samarbete med mitt personliga ombud har jag fått lättare att hantera kontakter med till exempel myndigheter, företag, institutioner, mm.
18. Genom min kontakt med PO har jag fått en ökad förmåga att hantera livet i allmänhet.

19. Jag är nöjd med resultatet av mitt samarbete med PO.
20. Om du har något i övrigt att tillägga om personligt ombud tar vi tacksamt emot dina synpunkter.
21. Vi tar också gärna emot kommentarer på enkäten.

Intervjufrågor

1. Hur fick du kännedom om PO?
2. Har du en pågående, avslutad eller vilande kontakt med PO?
3. Hur tycker du PO:s lokaler är?
4. Hur håller du kontakt med ditt PO? T ex via mail eller telefon, möten
5. Får du tag i ditt PO när du behöver?
6. Vem bestämmer hur kontakten ska vara? Du eller PO?
7. Vad var ditt första intryck av PO?
8. Vet du vad PO kan göra för dig?
9. Har du och ditt PO en bra dialog? Kan du utveckla svaret, På vilket sätt var det bra eller dåligt?
10. Hittar du och PO ett bra arbetssätt i era möten med andra? Om ja i så fall hur?
11. Stöttade PO dig i mötet med andra? Om ja, på vilket sätt? Om nej, kan du utveckla svaret?
12. Har du märkt en skillnad i kontakten med andra när ditt PO är med?
13. Har du förtroende för ditt PO? Om nej varför? Hur vill du förändra det? Om ja varför?

PERSONLIGT OMBUD

14. Har du haft någon annan med dig till dina möten med PO, t ex boendestödjare, anhörig, mm? Om ja, tror du att det påverkade samarbetet? I så fall hur? Om nej, hade du velat/behövt det?
15. Känner du dig delaktig i besluten som du och ditt PO tar? Om ja på vilket sätt? Om nej varför då?
16. Vill du vara mer delaktig i besluten?
17. Har ditt samarbete med PO gjort det lättare för dig att på egen hand hantera dina kontakter med till exempel myndigheter, företag, institutioner, mm.
18. Har ditt samarbete med PO gjort att du fått en ökad förmåga att hantera livet i allmänhet?
19. Hur tycker du att helhetsintrycket av ditt PO har varit?
20. Hur tycker du att PO:s bemötande har varit?
21. Hur har PO:s engagemang varit?
22. Hur har PO införlivat dina förväntningar?
23. Finns det något du vill ta upp om PO som vi inte har frågat om?
24. Hur var det att bli intervjuad?

Stockholms Stadsmision
Box 2266, 103 17 Stockholm, tel: 08-787 86 00,
www.stadsmisionen.se, info@stadsmisionen.se



SOCIALFÖRVALTNINGEN
SOCIALTJÄNSTAVDELNINGEN

SID 1 (2)
2011-05-04

Justerat

Monica Petersson 2011-04-

Monica Petersson

Justerat

Annelie Edrén 2011-04-30

Annelie Edrén

Tertialuppföljning 2011-04-11 av entreprenad drift av personliga ombud för hemlösa

Närvarande

Stadsmissionen

Lena Brännfors, tf. enhetschef för Personligt ombud Stockholm och Personligt ombud för enheten för hemlösa

Annelie Edrén, chef för sociala verksamheter inom Stockholms stadsmission

Socialförvaltningen

Monica Petersson, utredare

Nina Mörman Aldunge, verksamhetssekreterare

Föregående protokoll

Protokoll från uppföljningsmötet den 14 september 2010 har justerats av bägge parter. Inga återstående frågor. Protokollet läggs till handlingarna.

Lägesrapport

Stadsmissionen har lämnat statistik för hela verksamhetsåret 2010 samt för första kvartalet 2011.

Uppföljningarna av entreprenadavtalet kommer framöver att skötas av Socialtjänstavdelningen. Nu gällande avtal löper ut den 31 december 2011 och kan inte förlängas ytterligare. Förvaltningen genomför för närvarande en uppföljning av hur handläggarna på Efth uppfattar att verksamheten har fungerat. Denna uppföljning är inte klar ännu. Monica har tidigare fått information om att handläggare på Enheten för hemlösa (Efth) tycker att ombuden är svåra att få tag i, att det är ottydligt vad ombuden kan bistå med. **Beslutades** att ett informationsmöte om ombudens verksamhet äger rum på Efth. Ny personal på Efth kan vara orsaken till att verksamheten inte är känd av alla, trots att de personliga ombuden besöker Efth en gång/vecka.

Stadsmissionen har gjort en brukarrevision av verksamheten. Förvaltningen får ta del av revisionen när den har presenterats på aktuell verksamhet.



Förvaltningen informerade om projektet "Unga vuxna i hemlöshet" som arbetar för att förhindra hemlöshet bland unga. Syftet med projektet är ge personerna förstärkt stöd och att andra boendelösningar än akutboende/härbärge ska kunna erbjudas. **Beslutades att förvaltningen mailar ytterligare information om projektet.**

Personal

Pée trädde i tjänst den 1 januari efter ett års tjänstledighet. Han har varit sjukskriven sedan 8 mars och kommer troligen att återgå i tjänst inom kort. Vid korttidssjukskrivningar tillsätts inte vikarie.

Prestationsredovisning

Under 2010 har de personliga ombuden för hemlösa med psykiska funktionshinder haft 49 personer aktuella. Den genomsnittliga tiden för aktualitet var 18 månader. Av antalet klienter var 21 kvinnor och 28 män och en majoritet var 46-55 år.

Under tertial 2-2010 tillhörde 23 klienter som var aktuella Efth och 3 annan stadsdelsförvaltning (sdf) i Stockholm. Under tertial 1-2011 var läget oförändrat. Av de klienter som inte tillhör Efth har en familjeplacering som inte fungerar. Nytt familjehem är utsett och kontakten ska avslutas. Två klienter är under avslutning, som har fördröjts på grund av ombudets sjukdom.

Den vanligaste aktualiseringsorsaken är behov av personligt stöd. Därefter kommer boende och ekonomi. De vanligaste uppdragen för de personliga ombuden är förutom personligt stöd, bostad och ekonomi också besök på verksamheter.

Positiva resultat är att två klienter har fått boende, en klient står i bostadskö, två klienter har trots svårigheter bott på olika boenden, en klient bor på natthärbärge och en klient väntar på besked om boende på Hotellhem

Antalet överklagningar uppgick enligt inlämnad statistik till 26 under tertial 1-2010 och 4 under tertial 2-2010. Det höga antalet överklagningar under kvartal 1-2010 kan bero på många överklagningar av specifika personer.

En blankett för systemfelsrapportering har tagits fram. Inga rapporteringar av systemfel skedde under 2010. I och med att en gemensam ledningsgrupp/styrgrupp bildades för de personliga ombuden för hemlösa och stadsdelsförvaltningarnas personliga ombud har den nya ledningsgruppen inte tagit rapporter om inte ombuden dessförinnan drivit frågan om systemfel så långt det gått. Ombuden har inte fått någon återkoppling på systemfelsrapporteringen, vilket lett till att rapportering inte längre sker. Socialstyrelsen inte heller tar emot systemfelsrapportering.

Nästa möte

Datum för nästa uppföljningsmöte fastställdes inte.

Nina Mörmann Aldunge



Justerat

Eva Sandberg 2011-10-27

Justerat

Annelie Edrén 2011-10-27

Tertialuppföljning 2011-10-10 av entreprenad drift av personliga ombud för hemlösa

Närvarande

Stadsmissionen

Mija Bergman, ny chef för personliga ombud för enheten för hemlösa, Stadsmissionen

Annelie Edrén, chef för sociala verksamheter inom Stockholms stadsmission

Socialförvaltningen

Eva Sandberg, avdelningschef

Jonas Hedenström, controller

Nina Möрман Aldunge, verksamhetssekreterare

Föregående protokoll

Protokoll från uppföljningsmötet 2011-04-11 har justerats av bägge parter. Inga återstående frågor. Protokollet läggs till handlingarna.

En ny upphandling genomförs

Nuvarande avtal med Stockholms stadsmission om personliga ombud för hemlösa upphör 2011-12-31. Avtalet har förlängts t.o.m. 2011-02-29. Förvaltningen avser att genomföra en ny upphandling och ärendet kommer att behandlas av socialnämnden 2011-10-27.

Entreprenad driften av de personliga ombuden som upphandlats stadsgemensamt av staden förlängs inte. Stadsdelsförvaltningarna tar över i vissa fall över driften i egen regi. Det har inneburit att det varit stor oro bland klienterna eftersom ombuden inte visste vart de skulle ta vägen.

Ny chef

Mija Bergman har fr.o.m. augusti 2011 övertagit chefsansvaret för de personliga ombuden för hemlösa efter Lena Brännfors.

Samarbete med Enheten för hemlösa

Samarbetet med Enheten för hemlösa ska utvecklas under hösten. Det finns många nya handläggare på Enheten för hemlösa och många saknar därför kunskap om de personliga



ombudens funktion. Mija Bergman kommer därför att kontakta Inger Åsebo, enhetschef på Enheten för hemlösa, för att informera om verksamheten i lämpligt forum.

Lägesrapport

Stadsmissionen möter i sina verksamheter ett ökat antal unga vuxna i hemlöshet. Enter för unga killar och tjejer är en mötesplats under dagtid som drivs av Stadsmissionen. I den tidigare gemensamma lednings-/styrgruppen rapporterades inga systemfel, vilket var en brist eftersom detta är en av de personliga ombudens funktioner.

De personliga ombuden för hemlösa sitter nu i en lokal på Hornsgatan 166 tillsammans med vägledarna från Bostad Först.

Årsredovisning till länsstyrelsen

Länsstyrelsen i Stockholms län begär i börjar av varje år in en årsredovisning av verksamheten med personliga ombud. Denna redovisning ligger till grund för att fortsatta statsbidrag beviljas för verksamheten. Stadsmissionen lämnar årligen underlag för denna redovisning.

Prestationsredovisning

En genomgång av prestationsredovisningen för april-augusti gjordes. Den genomsnittliga tiden för aktualitet hos ombuden är ca 1 år. För närvarande är 18 klienter aktuella (13 män och 5 kvinnor). 17 klienter tillhör EfH och 1 person från sdf är aktuell, men ska länkas över till sdf. Prestationsredovisningen biläggs protokollet.

Det blir allt vanligare att nätverksmöten ordnas med klienternas nätverk. Överenskommelse träffades om att i fortsättningen redovisa gantalet genomförda nätverksmöten på uppföljningsblanketten.

Ett systemfel rapporteras, som biläggs protokollet.

Nästa möte

Datum för nästa uppföljningsmöte fastställdes inte.

Nina Möрман Aldunge

Bilagor:

1. Prestationsredovisning för april-augusti 2011
2. Rapporterat systemfel



SOCIALTJÄNST- OCH ARBETSMARKNADSFÖR-
VALTNINGEN

UPPFÖLJNINGSBLANKETT FÖR PERSONLIGA OMBUD FÖR
HEMLÖSA MED PSYKISKA FUNKTIONSHINDER

VERKSAMHETSÅR: 2011

NYCKELTAL	Kvartal 1	April- Augusti	Tertial 3	Totalt
Aktuella personer				
Antal aktuella perso- ner		18 (28)		
varav nya		5		
Avslutade		10		
Genomsnittlig tid för aktualitet för avslu- tade		352 dagar		
Aktualiseringsorsak pågående uppdrag				
Annat		3		
Arbete/Sysselsättning		0		
Boende		8		
Försäkringskassan		2		
Personligt stöd		8		
Privat ekonomi		3		
Psykiatrisk vård		2		
Rådgivning		1		
Socialtjänst		3		
Somatisk vård		0		
Överklagningar		1		
Kön pågående uppdrag				
Antal kvinnor		5		
Antal män		13		
Åldersfördelning pågående uppdrag				
18-25 år		1		
26-35 år		4		
36-45 år		6		
46-55 år		4		
56-65 år		2		
66 år -		1		
Tillhörighet pågående uppdrag				



SOCIALTJÄNST- OCH ARBETSMARKNADSFÖR- VALTNINGEN

Enheten för hemlösa		17		
Stadsdelsförvaltning i Stockholm		1		
Annan kommun				
Under utredning				
Antal kontakter under perioden				
Antal möten/kontakter med klient		746		
Antal möten/kontakter avseende klient		387		
Antal konsultationer		47		
Typ av klientinsats/uppdrag pågående uppdrag				
Arbete/sysselsättning		0		
Boendefrågor		11		
Försäkringsärende		4		
Länkning till staden (om ej tidigare haft)		0		
Personligt stöd		14		
Privatekonomi		7		
Psykiatriskt vårdärende		5		
Rådgivning		4		
Socialtjänstärende		3		
Somatiskt vårdärende		2		
Överklagningar		0		
Synpunktsärende		1		
<i>Nätverksmöten</i>				
Aktiviteter				
Informationsmöten				
Besök på verksamheter		Strukturerat, Varje vecka EFH, Klara- gården, Cent- ret		
Rapporterade brister i stödsystemet				
Antal lämnade rapporter avseende systemfel		1		
Antal rapporter till styr-/ledningsgrupp		1		
Antal överklagningar		0		



SOCIALTJÄNST- OCH ARBETSMARKNADSFÖR- VALTNINGEN

Antal övriga rapporter/anmälningar		0		
------------------------------------	--	---	--	--

Övrigt och eventuella kommentarer:

Personligt ombud, hemlösa

Sommarens specifika händelser:

- Personliga ombud Stockholm avvecklas inom SSM för att övergå till kommunen. PO hemlösa har ett annat avtal, och stannar inom SSM.
- En ovisshet om hur den nya organisationen för PO Stockholm väcker oro hos många klienter, och de söker hjälp via PO hemlösa – både via telefon men även att de söker upp medarbetare på arbetsplatsen för att veta vart de nu ska vända sig. Detta tog tid och energi i anspråk.
- Klientarbetet inom PO hemlösa fortgår som vanligt.
- PO hemlösa övergick 20110801 till att ha Mija Bergman som närmsta chef.
- Avtalet är förlängt t o m 20120228, anbudsförfarande sker under hösten 2011.

PO hemlösa är i fas med budget. Vad gäller VP så kommer målen för 2011 att revideras, då VP 2011 gällt även PO Stockholm. VP 2012 finns inte upprättad, men ska upprättas inför anbudsskrivande. Detta arbete kommer att ske under hösten

Huvudfokus för hösten:

- 1) PO hemlösa ska inleda ett samarbete med Unga vuxna (projekt inom staden med målgrupp hemlösa 20-25 år)
- 2) Utveckla samarbete med Enheten för Hemlösa
- 3) Arbeta med systemfel
- 4) Förbereda anbudsskrivande



SOCIALTJÄNST- OCH ARBETSMARKNADSFÖR- VALTNINGEN

"Successstories";

- En klient som skulle flytta in i en träningslägenhet hade inte pengar till hyra. Det innebär att han inte får flytta in i lägenheten. Trots tidsbrist och regelverk ställde Enheten för hemlösa upp med ett dygns varsel och betalade hyran. Ett exempel på prestigelös och flexibel samverkan som möjliggjorde en framgång för klienten!
- Intresse för PO hemlösas arbete ifrån Japan - en professor och forskare besökte nyligen PO hemlösa. I Japan har man inte Personligt Ombud.
- Ofta får vi bekräftat från klienter hur viktigt PO hemlösas stöd är; ibland som ett stöd i personlig kris, där relationen är grunden för att man vågar be om hjälp att få hjälp.

SYSTEMFEL Försäkringskassan

Jag kallar henne för "Stina".

Stina ansöker om varaktig hel sjukersättning, får ett läkarutlåtande som beskriver hennes funktionshinder PTSD (posttraumatisk stressyndrom) med depressioner, samt en axelskada. Efter ett antal veckor kommer beslutet med avslag och motivering att alla rehabiliteringsåtgärder vad det gäller axeln inte var uttömda. INGA kommentarer kring diagnosen PTSD. Stina blir förtvivlad över avslaget, men mest över det namn som undertecknat avslaget som medicinskt sakkunnig expertis. Det är en person från det grannland, vilket varit i krig med Stinas, där hon haft sina svåra traumatiska upplevelser. Detta är också orsaken till hennes PTSD o depression.

Jag som ombud hjälper Stina att kontakta den handläggare som utsetts till Stinas. En mycket trevlig och förstående kvinna som lovar att undersöka om det går att byta eller be någon annan försäkringsläkare ge sitt utlåtande. Så sker!

Denna expert bedömer att Stina ska ha hel varaktig sjukersättning.

Detta är rättsosäkert då samma LU bedöms helt olika av två s.k. experter.

Stockholm 29/12 2010

Ellenor Engholm
Personligt ombud
Stockholms Stadsmission

Bes3	Bes3 (T)	Konto	Konto (T)	Kb	Kb (T)	Period	Belopp
1	350 Bidrag och ersättningar	3519	Övriga Statsbidrag	0953	Personliga ombud	201111	-604 800,00
2	350 Bidrag och ersättningar					0	604 800,00
3	550 Entreprenad, köp av verksamhet	4631	Totalentreprenader	0953	Personliga ombud	201102	81 182,00
4	550 Entreprenad, köp av verksamhet	4631	Totalentreprenader	0953	Personliga ombud	201103	81 182,00
5	550 Entreprenad, köp av verksamhet	4631	Totalentreprenader	0953	Personliga ombud	201104	81 182,00
6	550 Entreprenad, köp av verksamhet	4631	Totalentreprenader	0953	Personliga ombud	201105	81 182,00
7	550 Entreprenad, köp av verksamhet	4631	Totalentreprenader	0953	Personliga ombud	201106	76 311,08
8	550 Entreprenad, köp av verksamhet	4631	Totalentreprenader	0953	Personliga ombud	201107	81 182,00
9	550 Entreprenad, köp av verksamhet	4631	Totalentreprenader	0953	Personliga ombud	201108	152 622,16
10	550 Entreprenad, köp av verksamhet	4631	Totalentreprenader	0953	Personliga ombud	201110	51 956,48
11	550 Entreprenad, köp av verksamhet	4631	Totalentreprenader	0953	Personliga ombud	201111	76 311,08
12	550 Entreprenad, köp av verksamhet	4631	Totalentreprenader	0953	Personliga ombud	201112	157 493,08
Σ	550 Entreprenad, köp av verksamhet					0	920 603,88
Σ	0					0	315 803,88

Socialtjänstförvaltningen

2012-01-19

Ekonomiavdelningen

Jocelyn Hockley

