



Länsstyrelsen i Stockholms län
Box 22067
104 22 Stockholm

REDOVISNING AV VERKSAMHET MED PERSONLIGT OMBUD ÅR 2012

Länsstyrelsens beteckning: 704-16578-2012

Kommunen har erhållit statsbidrag till verksamhet med personligt ombud (PO) för år 2012. Inför beslut om fördelning av statsbidrag för år 2013 begär Länsstyrelsen i Stockholms län att socialnämnden inkommer med en redovisning senast den 1 februari 2013 av hur verksamheten har bedrivits under det gångna året.

Organisation och ledning

Socialnämnden har upphandlat verksamheten med personliga ombud för hemlösa med psykiska funktionshinder. Verksamheten drivs på entreprenad av Stockholms Stadsmission. Uppdraget avser perioden 2012-03-01 – 2013-02-28. Avtalet kan förlängas med 1+1 år, med oförändrade villkor, under förutsättning att det inte sägs upp senast sex månader före avtalsperiodens utgång. Avtalet kan dock förlängas längst t.o.m. 2015-02-28.

Uppföljning av verksamheten med PO görs av Socialtjänstavdelningens stab i samarbete med Enheten för hemlösa (EfH) inom Socialförvaltningen. Uppföljning av entreprenadavtalet sker varje tertial.

Stockholms stadsmission (SSM) har under 2012 genomfört en organisationsöversyn i samband med att Anne Mac Key tillträdde som tf enhetschef. Tidigare var Mija Bergman enhetschef inom SSM för PO-verksamheten. Ny socialchef fr.o.m. november 2012 är Jonas Rydberg som har huvudansvar för SSM:s sociala verksamheter, som drivs på entreprenad- respektive ramavtal. Ny verksamhetschef inom SSM fr.o.m. 2012-10-01 är Anneli Åström.

Antal tjänster respektive personer 2012

2 PO-tjänster på 100% vardera fördelat på 2 personer.

Antal tjänster respektive personer 2013

2 PO-tjänster på 100% vardera fördelat på 2 personer.

Lokaler

Under större delen av 2012 utgick PO-verksamheten från lokal på Hornsgatan 166, men har sedan december 2012 sitt kontor och besöksadress på Fleminggatan 113. PO har separat kontor i lokal som i övrigt delas med projekt Bostad Först.

Verksamhet

Arbets- och handlingsplan för verksamheten

PO:s roll och arbetsuppgifter skiljer sig i flera avseenden från andra yrkeskategoriers. Ombuden arbetar utifrån klienten som uppdragsgivare i syfte att stödja klienten med resurser för att nå egna mål och ska stödja klienten med resurser att nå egna mål genom att

- arbeta för personkontinuitet i möjligaste mån – samma ombud över tid
- arbeta långsiktigt och med tålamod – en grund för att nå resultat i arbetet
- nära relation – lära känna klienten och etablera en förtroendefull relation innan man formulerar mål och kan påbörja förändringar
- arbeta i klientens naturliga miljöer, till exempel genom hembesök
- arbeta flexibelt i nuet – klientens unika behov och aktuella funktionsnivå och hälsotillstånd är utgångspunkt för arbetet
- arbeta för att skapa goda relationer med olika myndigheter.

PO arbetar efter en väletablerad modell med tre olika faser:

- I *Inledningsfasen* bygger det personliga ombudet och klienten upp kontakten och etablerar förtroende,
- I *arbetsfasen* kartlägger det personliga ombudet och klienten gemensamt behov och gör en individuell handlingsplan (klientens eget dokument),
- I *avslutningsfasen* utvärderas det arbete som genomförts och det personliga ombudet och klienten diskuterar framtida behov.

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

Verksamheten bedriver uppsökande arbete i verksamheter som vänder sig till personer i hemlöshet och/eller psykiska funktionshinder, t.ex. på

- Stadsmissionens Center
- Klaragården
- Enheten för hemlösa.

Målgrupp

Målgruppen begränsas utifrån ifrån Socialstyrelsens definition men också utifrån den definition som framgår av avtal med socialnämnden.

Enligt Socialstyrelsen definition, är målgruppen personer med

- betydande och väsentliga svårigheter med att utföra aktiviteter på viktiga livsområden och dessa begränsningar har funnits eller kan antas komma att bestå under en längre tid. Svårigheterna ska vara en konsekvens av (allvarlig) psykisk störning/sjukdom
- sammansatta och omfattande behov av vård, stöd, service och rehabilitering och sysselsättning och som har behov av långvarig kontakt med socialtjänst, primärvård och/eller den specialiserade psykiatri (utan krav på diagnos) och andra myndigheter,

Kontakt med personligt ombud ska också vara en möjlighet för personer som finns inom enskild verksamhet, för personer med psykiska funktionsnedsättningar och samtidigt missbruk, för personer med psykiska funktionsnedsättningar som är hemlösa samt för personer som riskerar att utveckla svåra psykiska funktionsnedsättningar.

Enligt entreprenadavtal med socialnämnden

- Hemlösa personer utan tillhörighet på stadsdelsförvaltning, från 20 år med sådana funktionshinder att det innebär stora hinder för ett fungerande vardagsliv eller har behov av vård, stöd och service från flera samhällsorgan.
- Hemlösa personer med enbart psykiska funktionshinder eller hemlösa enligt ovan med psykiska funktionshinder där missbruket inte är dominerande.

Tendenser

Inga anmärkningsvärda förändringar har skett inom målgruppen under 2012. Det är dock ombudens upplevelse att förändringar skett över en längre tidsperiod. Andelen klienter med psykosjukdomar var fler för ett antal år sedan. Under senare tid består klientgruppen av fler personer födda utomlands ofta från krigsdrabbade områden med en psykiatrisk problematik/psykiatriska symtom kopplade till detta. Det är en grupp som särskilt har uppmärksamats.

Förändringar har även skett mot ett utökat behov av stöd med koppling till boendesituationen (se nedan de fyra vanligast förekommande aktualiseringsorsakerna där vanligast förekommande orsak är 1 osv.).

År	Aktualiseringsorsak nr 1	2	3	4
2010	Personligt stöd	Socialtjänst	Ekonomi	Boende
2011	Personligt stöd	Boende	Socialtjänst	Ekonomi
2012	Boende	Personligt stöd	Kontakt socialtjänst/ekonomi	Kontakt socialtjänst/ekonomi

Den vanligaste aktualiseringsorsaken under 2012 var att flertalet klienter sökte stöd hos PO för att få hjälp med boende. Under 2010 var behov av personligt stöd den vanligaste aktualiseringsorsaken och hjälp med boende kom på fjärde plats.

Idag är en stor andel av PO:s klienter hänvisade till akutboenden eller till gatan. Många klienter har ingen missbruksproblematik och upplever boende på akutboende/härbärge som skrämmande och för klienter på väg ut ur missbruk är boende på akutboende/härbärge direkt olämpligt.

Bedömningsgrunder

Verksamheten ser i första hand till målgrupp och först därefter till behov när en person ansöker om personligt ombud.

Personer nekas ombud endast i de fall verksamheten gör bedömningen att den enskilde rimligtvis inte tillhör målgruppen alternativt inte tillhör verksamhetens ”upptagningsområde” d.v.s. inte tillhör eller inte skulle tillhöra EfH om de hade kontakt med socialtjänsten.

Köbildning/prioritering vid köbildning

Verksamheten gör ingen prioritering bland dem som uppfyller bedömningsgrunderna ovan, utan tilldelas ombud utifrån ansökningsordning. Däremot görs prioritering vad gäller fördelning av tid mellan olika klienter med utgångspunkt från behov och förutsättningar.

Ledningsgrupp

En ny ledningsgrupp är under uppbyggnad (eftersom aktiv ledningsgrupp saknats sedan tidigare avtal för PO i Stockholm upphörde 2011-08-30). Ledningsgruppen hade sitt första möte 2012-09-03. Under 2012 har två ledningsgruppsträffar genomförts anordnade av Socialförvaltningen.

I ledningsgruppen deltar representanter för EfH, de personliga ombuden (SSM), psykiatriker/beroendeläkare från Pelarbacken, två representanter från brukarorganisationen Riksförbundet för social och mental hälsa (RSMH) samt en representant från Schizofreniförbundet med målsättning att även representant från Psykiatri Syd respektive ska delta framöver.

Systemfel

Sedan november 2011 sker upprättandet av systemfelsrapporter så gott som löpande, men målet för 2013 är att ytterligare förbättra rutinen för systematiskt dokumenterande systemfel. Ett annat mål är att få fler klienter aktivt delaktiga i formulandet av systemfelsrapporter.

Systemfelen dokumenteras på särskild mall, se bilaga 2.

Systemfelen följs upp/hanteras främst i ledningsgruppen, men även i dialog med berörda mellan ledningsgruppsmöten.

Beträffande processen kring hanteringen av systemfel har dialogen med EfH bl.a. handlat om, om uppgift om namn på eventuell person skall framgå av rapporten (i den händelse systemfel/synpunkt avser specifik individ, exempelvis handläggare) och kategorisering med resultat att systemfel nu dokumenteras var för sig men lyfts utifrån tema; t ex bemötande (för underlättande av åtgärder).

Vanligast förekommande temat för systemfel handlar om *bemötande*, vilket följs upp i ledningsgrupp med gott resultat.

Andra teman är *långa handläggningstider* ofta i kombination med *avslag som först skall överklagas* innan klienten får ansökt insats beviljad, bl.a. utifrån generellt ”striktare” krav vid bedömning av rättigheter eller *okunskap* kring vad som är bristande motivation respektive bristande förmåga (ex. klient får avslag på ansökan om försörjningsstöd på grund av att denne har skrivit på fel rad i ansökan eller

för att klient är ägare till ett fordon någonstans i Europa etc.). *Brister i kommunikation* (ex. klient beviljas samtalskontakt men beviljas inte medel till SL-resor till och från) är också ett vanligt förekommande systemfel.

Statistik

Situation årsskiftet 2011/2012	Män	Kvinnor
Antal Klienter 31 dec. 2011	15	6
Antal klienter 31 dec. 2012	15	6
Nya klienter 2012	13	6
Avslutade klienter 2012	13	6

Årersgrupper	Män	Kvinnor
18 – 29 år (1983-1994)	3	0
30 – 39 år (1973-1982)	3	2
40 – 49 år (1963-1972)	1	1
50 – 59 år (1953-1962)	5	1
60 – 64 år (1948-1952)	0	1
65 – år (-1947)	0	1
Antal klienter med minder- åriga barn som PO har vet- skap om?	3	4
Varav antal klienter med hemmaboende barn? (innefattar även växelvis boende)	0	0

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

Övrig verksamhetsredovisning från 2012, se bilaga 3.

Allmän information

Kompetensutveckling/handledning

Ombuden har sedan oktober 2011 handledning med inriktning på trauma och kris-hantering.

Kompetensutvecklingen 2012 har bl.a. bestått i

- 2 dagars seminarium för personliga ombud i ABC-området (regional nivå) i Länsstyrelsens regi
- 2(-3) dagars seminarium för personliga ombud anordnad av Yrkesföreningen för Personliga Ombud (YPOS)
- Interna utbildningar; Outlook, forts del 2, seminarietillfällen kring ”Kvinnor i hemlöshet - våld och hot”.
- utbildning/ inhämtande av kunskap om de övriga aktörerna i det professionella nätverkets handlingsutrymme och förutsättningar utifrån riktlinjer och lagstiftning för bästa möjliga samarbete (RSMH m.fl.)

Under 2013 planeras

- 2 dagars praktik inom psykiatri,
- utbildning i återhämtningsinriktat arbete samt fördjupningsutbildning i brukarinflytande och egenmakt (empowerment) (RSMH),
- uppdatering av 1:a hjälpen (inkl hjärt-/lungräddning),
- utbildning i kvalitetsarbete genom SIQ (Institutet för kvalitetsutveckling) för samtliga SSM:s medarbetare) och deltagande i olika seminarier samt
- studiebesök med uppföljande praktikdag inom försörjningsstöd (EfH) som planerats till höstterminen 2012, men har skjutits upp till januari/februari 2013.

Kvalitet och resultatuppföljning

Resultat redovisas dels i form av statistik utifrån nyckeltal, dels genom redovisning av enkätundersökningar gällande klientens upplevelse av genomfört arbete.

- Statistik utifrån nyckeltal

Statistik förs bl.a. över antalet aktuella klienter, antal nya respektive avslutade klienter, antal män respektive kvinnor, om det finns minderåriga barn, uppdragens tidslängd och orsak till aktualisering (vilket ofta förändras över tid utifrån att ytterligare behov identifieras/uttrycks av klienten). Redovisning sker per tertiäl och

årsvis. Sedan augusti 2012 förs även statistik på antalet konsultationer utifrån önskemål från huvudman.

- Deltagarenkäter

En deltagarenkät (NKI) genomförs årligen för att säkerställa kvalitet och upplevelse av delaktighet i verksamheten. Motsvarande enkätundersökning genomförs i samtliga sociala verksamheter inom SSM. Utifrån att somliga klienter har svårt med många och krångliga frågeställningar görs även en mindre omfattande enkätundersökning 1 ggr/år alternativt i samband med avslutad kontakt och omfattar frågor kring klientens upplevelse av tillgänglighet, bemötande och resultat.

- Synpunktshantering

Rutiner finns för hantering av synpunkter på ombud/verksamhet för hela processen från lämnande/uppmärksammande av synpunkt, ansvarig för uppföljning, åtgärdsplan och återkoppling till den som lämnat synpunkten etc. (se bilaga 1). Synpunkter kan även lämnas via SSM:s hemsida; www.stadsmissionen.se.

Synpunktshanteringen omfattar även synpunkter från t.ex. huvudman som under våren 2012 inkom med synpunkter på uppdragets genomförande som resulterade i följande åtgärdsplan:

- tydlig dialog med övriga samarbetsparter i klientens nätverk angående PO:s (specifika) uppdrag utifrån klienten som uppdragsgivare.
- utbildning/inhämtande av kunskap om övriga aktörer i nätverket avseende handlingsutrymme och förutsättningar utifrån riktlinjer och lagstiftning för bästa möjliga samarbete kring stödet till den enskilda klienten.
- plan för delat ansvar/samarbete kring klienter med ”omfattande behov” av stöd (utifrån att de synpunkter som inkommit i hög grad är kopplade till arbetet kring en specifik klient).

Vidare har Stockholms Stadsmission precis inlett den kvalitetsarbetsprocess som ska leda till att SSM SIQ- diplomerar (SIQ=(Institutet för kvalitetsutveckling) under 2015. Under 2013 kommer samtliga medarbetare få utbildning genom SIQ. Arbeta har därutöver inletts kring upprättandet av ledningssystem med utgångspunkt från SIQ:s modell för verksamhetsutveckling och Socialstyrelsens ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete (SOSFS 2011:9) i respektive verksamhet inom det sociala verksamhetsområdet.

Utvärdering

Nästa enkätundersökning avseende NKI avseende verksamhetsåret 2012 är planerad till slutet av januari 2013. Resultatet presenteras i februari.

Den senaste enkäten anpassad för PO-verksamheten kring klientens upplevelse av tillgänglighet, bemötande, resultat visar att klienterna är i det närmaste 100% nöjda med ombudens stöd (detta trots att önskat resultat ibland inte hade uppnåtts), se bilaga 4.

Ekonomisk redovisning

De personliga ombuden har totalt endast haft 3 sjukdagar. Övrig frånvaro har varit semester enligt avtal.

Förvaltningen har utbetalat 1 014 000 kronor till Stockholms stadsmission för de personliga ombuden för 2012. Statsbidrag med 605 000 kronor har utbetalats i stadsbidrag från Länsstyrelsen i Stockholms län för verksamheten, se bilaga 5.

Bilagor:

1. Blankett för klagomål/synpunkter
2. Blankett för systemfel
3. Verksamhetsredovisning för 2012
4. Blankett för utvärdering
5. Ekonomisk redovisning