



## VERKSAMHETSBERÄTTELSE PERSONLIGT OMBUD ÅR 2018

---

### **Inledning**

PO Skåne har under året bedrivit verksamhet med personligt ombud i 15 av Skånes 33 kommuner. Dessa kommuner är: Bjuv, Båstad, Hässleholm, Lomma, Lund, Osby, Staffanstorp, Svalöv, Skurup, Ystad, Åstorp, Ängelholm, Örkelljunga och Östra Göinge samt Helsingborgs stad.

Under perioden 2014 – 2017 har vi inom verksamheten genomfört ett omfattande förbättringsarbete med nya system för administration, bokföring och ekonomiuppföljning, kvalitetsledning, arbetsmiljöarbete, personaladministration och personalvård. Resultatet av detta arbete har rapporterats tidigare. Under året som gått har målet för detta förbättringsarbete slutgiltigt uppnåtts, med tillfredsställande god kvalitet i klientarbetet, trygghet och arbetsglädje inom arbetsgruppen, tydlighet i processer och rutiner.

Ett nytt utvecklingsområde identifierades som en följd av signaler i omvärlden. Detta handlade om miljö- och klimatpåverkan. Ledning och anställda har gemensamt gjort ett klimatbokslut där verksamhetens klimatbelastning och dess omfattning har beräknats. Under året genomfördes med stort engagemang som en följd av detta ett antal åtgärder och en klimat- och miljöpolicy upprättades.

### **PO Skånes organisation**

PO Skåne är en ideell förening och en fristående aktör som på uppdrag av kommuner bedriver verksamhet med personligt ombud och bisam. PO Skåne bildades utifrån erfarenheter bland brukare och närstående den 1 augusti år 2000 med syftet för att bedriva ombudsverksamhet. Föreningens huvudmän är RSMH och Schizofreniföreningen, de båda distriktsavdelningarna samt alla lokalföreningar anslutna till RSMH- och Schizofreniföreningarna i Skåne.

Under året 2016 beslutade PO Skånes styrelse att utöka verksamheten att också omfatta bisam (brukarinflytande samordnare). Detta beslut grundade sig i att de båda uppdragen, personligt ombud och bisam är närbesläktade med liknande syften och värden. De personliga ombuden verkar i det dagliga arbetet på individ-, organisations- och samhällsnivå med uppdrag att stödja individers återhämtning och återtagande av egenmakt men också med syfte skapa möjligheter för det större kollektivet. Till bisams uppdrag hör inte att arbeta på uppdrag av enskilda personer utan istället på grupp-, organisations- och verksamhetsnivå.

PO Skånes verksamhet lyder under ordförande och styrelse och ytterst under dess ägandeföreningar. Det dagliga arbetet leds av verksamhetschefen.

### **Vision och syfte**

Sedan PO Skånes start har visionen varit att bidra till återhämtning, delaktighet och goda levnadsförhållande för personer med psykisk funktionsnedsättning. Under 2016 samlades PO



Skånes styrelse och anställda kring verksamhetens vision. Den gemensamma slutsatsen var att verksamheten fortsatt behövs och den tidigare visionen kom att kompletteras:

*PO Skånes verksamhet syftar till att bidra till återhämtning, egenmakt, delaktighet och goda levnadsförhållande. Vi ger stöd utifrån personens önskemål och uppdrag. Vårt arbete pågår till dess att samhället levererar detta.*

### **Bakgrund personligt ombud**

I samband med psykiatrireformen (1995) som syftade till att förbättra livsvillkoren för personer med psykisk funktionsnedsättning föddes idén till en ny yrkeskår, personliga ombud. Uppdraget skulle vara att stärka den enskildes egenmakt och lotsa den enskilde rätt i välfärdssystemet. Inspiration till ombudsmodellen hämtades från den amerikanska Case management-modellen. På Socialstyrelsens hemsida står att läsa: Case management är en insats som samordnar vården för personer med allvarliga psykiska funktionshinder för att de ska kunna leva ett så självständigt liv som möjligt. Detta arbetssätt som växte fram på 1970-talet för att underlätta för tidigare slutenvårdspatienter att bo och leva i samhället.

De första ombudsverksamheterna startade som försöksverksamheter under åren 1995 – 1998. Goda resultat så som klienternas tillfredsställelse med stödet, ökad upplevd livskvalitet och egenmakt samt minskad användning av psykiatrisk heldygnsvård påvisades i ett stort antal uppföljningar och verksamheten och yrkesrollen kom att permanentas.

Initiativtagarna till ombudsverksamheterna förespråkade att verksamheterna skulle vara fristående i relation till vård och myndigheter. Trots detta drivs över 90 procent av verksamheterna idag i kommunal regi. De fristående verksamheterna är sex stycken och finns främst i storstadsregionerna. Ytterligare en av de sex har liksom PO Skåne genom sitt ägarförhållande tät koppling till brukar- och närståendeföreningar.

Personligt ombud är inte en lagstadgad utan en frivillig verksamhet för kommunerna. Men sedan uppstarten har Socialstyrelsen sökt stärka utbygganden av ombudsverksamheter genom att följa och utvärdera utvecklingen, genom återkommande beskrivningar av uppdraget och dess ramar, meddelandeblad samt via statligt stöd till kommuner som inrättar funktionen.

År 2013 inrättade Sveriges regering den förordning (SFS 2013:522) som reglerar verksamheten med personligt ombud.

### **Målgrupp för personligt ombud**

Personligt ombud riktar sig till personer som är 18 år eller äldre, som har psykisk funktionsnedsättning och betydande svårigheter att utföra aktiviteter på olika livsområden. Den enskilde, som kan få stöd av personligt ombud, ska ha sammansatta och omfattande behov av vård, stöd och service, rehabilitering och sysselsättning och ha behov av långvariga kontakter med socialtjänsten, primärvården och den specialiserade psykiatrin och andra myndigheter (SFS 2013:522).

Olika utredningar har påtalat en ökning av psykisk ohälsa (Folkhälsomyndigheten, 2017) och psykiatriska diagnoser (Försäkringskassan, korta analyser 2017:1) som en allt vanligare orsak till sjukskrivning och svårigheter på arbetsmarknaden. Socialstyrelsen har som en följd av



detta rekommenderat ombudsverksamheterna att också erbjuda personer, som riskerar långvariga eller bestående konsekvenser till följd av psykisk ohälsa, stöd och hjälp.

Under hösten nåddes ombudsverksamheterna i landet av en skrivelse författad av riksförbunden RSMH och IFS. Man ställde frågan om personligt ombud arbetar med den grupp man är avsedd att arbeta för. Som en följd av denna skrivelse, ökad psykisk ohälsa, förändringar i målgruppen och i samhället i stort har målgruppsfrågan diskuterats i många forum under året. Detta är en diskussion som kommer att fortsätta under våren 2019.

Prioriterade personer i det fall det uppstår kö, är personer med barn samt personer som riskerar att stå utan bostad.

### **Uppdrag för personligt ombud**

Till personligt ombuds uppdrag hör att stödja personer med psykisk funktionsnedsättning att tillvarata sina rättigheter i samhället. Ombuden står tydligare än andra yrkesgrupper på den hjälpsökandes sida. Man stödjer den enskilde personen att finna sin väg, stödjer och företräder då det behövs i kontakt med vård och myndigheter samt i andra för klienten viktiga kontakter. Arbetet inom verksamheten utgår ifrån värden som medmänsklighet, omtanke, självbestämmande, respekt, integritet och helhetssyn.

Förordning (2013:522) om statsbidrag till kommuner som bedriver verksamhet med personligt ombud för vissa personer med psykiska funktionsnedsättningar anger att personligt ombud syftar till att den enskilde ska:

1. ha bättre möjligheter att påverka sin livssituation och vara delaktig i samhället
2. få möjligheter att leva ett mer självständigt liv och få en förbättrad livssituation och ges möjligheter att få tillgång till samhällets utbud av vård, stöd och service på jämlika villkor samt rättshjälp, rådgivning och annat stöd utifrån sina egna önskemål och behov
3. få myndigheter, kommuner och landsting att samverka utifrån den enskildes önskemål och behov samt till att
4. ge underlag till åtgärder som kan förebygga brister så att den enskilde kan få tillgång till samhällets utbud av vård, stöd och service.

(SFS 2013:522)

Ombuden har, vid sidan av sin roll som språkrör, vägledare och allt som ingår i uppdraget, att stärka den enskilde personens egenmakt dessutom uppdraget att på ett strukturellt plan företräda kollektivet av klienter. Detta görs genom att synliggöra och påtala brister och systemfel i välfärdssystemet som kan leda till brister i tillgänglighet, diskriminering och utanförskap. Vanliga och återkommande brister i välfärdssystemet handlar om: bemötandefrågor, att professionellas makt inskränker den enskildes egna inflytande, brist på tillgång till vård och/eller stöd, brist på förståelse och kunskap om psykisk funktionsnedsättning och brist på samordning mellan samhällets aktörer.

I Socialstyrelsens nationella lägesrapport 2017 står att läsa att de vanligaste bristerna/systemfelen som rapporterades från ombudsverksamheterna handlade om, Försäkringskassans förändrade tillämpning av gällande regelverk, brist på bostäder, brist på tillgänglighet, brist på läkare, brist på gode män. Exempel på resultat med koppling till ombudsverksamheternas rapporter var att Justitiedepartementet genom regeringen under



året 2017 gav länsstyrelserna ett uppdrag att förbättra kontrollen av och stödet till överförmyndare, gode män och förvaltare.

### **Ombudsverksamheten i hela landet**

Här redovisas den samlade bilden med ett års fördröjning. Under året 2017 bedrev 243 av landets 290 kommuner verksamhet med personligt ombud. Detta betyder att antalet kommuner som erbjuder personligt ombud har ökat med tre jämfört med året före. Under 2017 har det funnits 328 personliga ombud i landet fördelat på 312,7 heltidstjänster. Sammanlagt har ombuden i landet haft uppdrag för 9 130 personer, varav 5 306 var kvinnor, 3 805 var män, 15 hade annan könsidentitet, övriga okänd sådan.

Riktlinjen från Socialstyrelsen anger att, heltidsanställda ombud, bör ha 15 klienter och man rekommenderar en längsta kontaktlängd på 2 år. Uppskattningar har gjorts kring att det i Sverige finns ca 50 000 personer med omfattande psykisk funktionsnedsättning och i särskilt behov av stöd i användandet av välfärdssystemet. Om detta antal personer skulle erbjudas personligt ombud finns behov av fler ombud.

Liksom tidigare år var de främsta orsakerna till att personer sökt stöd av personligt ombud, svårigheter med ekonomi, behov av stöd i kontakten med myndigheter samt behov av stöd i kontakt med hälso- och sjukvården. Kommunerna har noterat en ökning av antalet personer som söker hjälp med frågor som är relaterade till Försäkringskassan. Det rörde sig huvudsakligen om hjälp med att överklaga beslut om avslag på ansökningar om sjukpenning samt aktivitets- och sjukersättning. Många ombudsverksamheter rapporterade att ett ökat antal personer sökt stöd med anledning av problem med bostadssituationen.

### **Verksamhetsåret inom PO Skåne**

#### *Bemanning*

Under året stärktes PO Skånes verksamhetsledning med biträdande verksamhetschef (0,75). Detta medgav en förstärkning av rutiner kring klientnöjdhetssuppföljning, rekrytering samt introduktion av nya medarbetare. Denna resurs har också under året använts för punktinsatser i klientarbete i samband med vakans och semester samt vid särskilt komplexa uppdrag.

Under hösten inrättade av en projektjänst, en intressepolitisk sekreterare med syfte att stödja ombuden i arbetet med det strukturella uppdraget att rapportera brister och systemfel. Den intressepolitiska sekreteraren har i uppdrag att följa ombudens arbete och medverka till att författa skrivelser till berörda myndigheter.

#### *Kontakter med målgruppen i alla femton kommuner*

Verksamheten hade under året kontakt med 491 personer som bedömdes tillhöra målgruppen. Av dessa ledde 407 kontakter till att personen blev aktiv klient. Bland de 84 som inte blev aktiv klient finns personer vi försökt att skapa kontakt med och personer som sökt men sedan inte önskat stöd.

Ytterligare 110 personer sökte stöd där bedömning gjordes att personen inte behövde eller kunde bli klient. De vanligaste orsakerna var att personen inte kunde bli klient var att man inte bedömdes tillhöra målgruppen eller var bosatt i annan kommun. Dessa kommuner var bland



annat Svedala, Klippan och Perstorps, kommuner där det inte finns något personligt ombud att hänvisa till. Dessa 110 personer erhöll råd, stöd och vägledning.

Den vanligaste klienten var kvinna i åldersgruppen mellan 30 – 49 år. Vidare att personen själv tog första kontakten och inte tidigare hade haft stöd av personligt ombud. 138 blev köplacerade och fick vänta på att få ett ombud. 31 av dessa erhöll punktinsatser medan man väntade då situationen var av akut natur. De vanligaste kontaktorsakerna var att personen önskade stöd i kontakt med myndighet, hade en problematisk ekonomisk situation, önskade stöd i kontakt med sjukvård eller hade en problematisk bostadssituation. När överenskommelse om samarbete var upprättat kan listan av kontaktorsaker kompletteras med att det också var vanligt att personen önskade hjälp med olika ansökningar samt stöd att komma i gång i sysselsättning eller arbete.

Den vanligaste diagnosen, rapporterad av personen själv, var förstämningssyndrom; bipolär sjukdom alternativt allvarlig långvarig depression. Det vanligaste var att klienten var bosatt i en hyreslägenhet, ensamboende och uppbar sjukersättning som sin försörjning. 132 personer hade barn under 18 år, 91 av dessa personer hade hemmavarande barn. Detta betyder att andel med barn ökat något. 131 personer beskrev en belastande boendesituation där man riskerade att stå utan bostad alternativt stod i beroendeställning till annan för tak över huvudet. 63 personer delgav att man hade varit utsatt för våld i nära relation.

212 personer avslutade under året kontakten. Kontaktlängd för personer som varit aktiva klienter och avslutat kontakten under året var 14 månader.

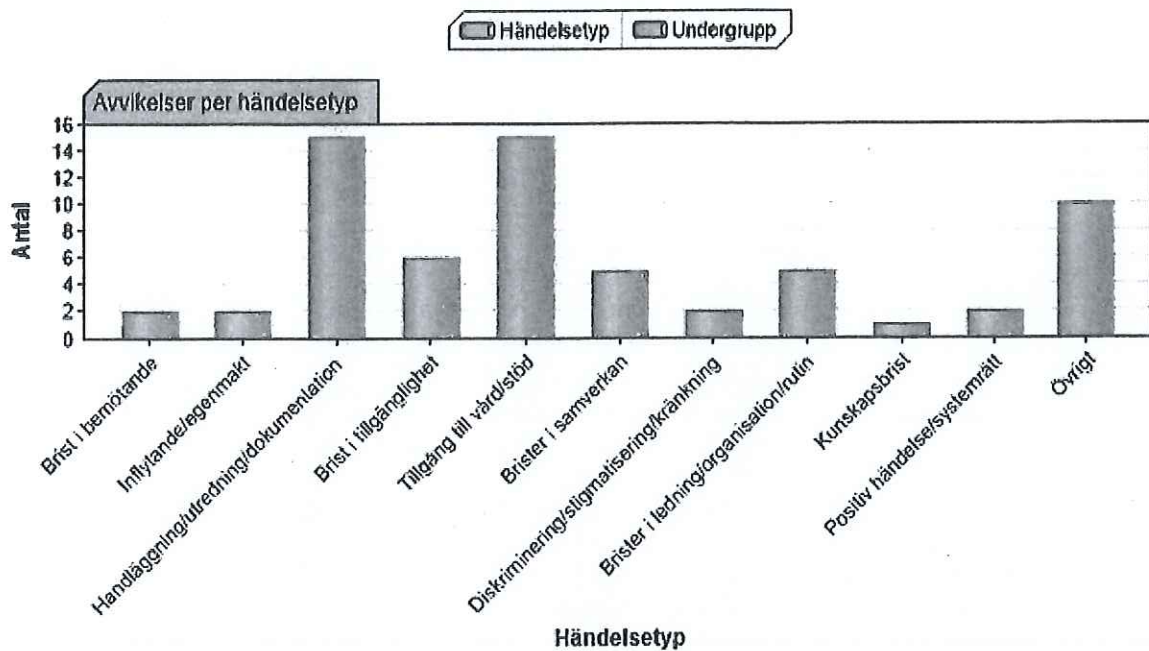
Bland många dokumenterade resultat återfinns följande: 28 hade fått bättre ekonomi, 22 personer hade funnit lösning på svår boendesituation, 8 hade fått ett arbete, 4 hade börjat studera, 11 hade kommit igång i en sysselsättning, 10 hade en förbättrad läkarkontakt, 6 hade fått tillgång till somatisk vård, 10 beskrev förbättrade relationer till närstående.

### *Brister och systemfel*

I det strukturella uppdraget har vi under året dokumenterat 65 händelser, varav 51 blivit rapporterade till ansvarig vid berörd vårdenhet, myndighet alternativt till tillsynsorgan och 39 ansågs speciellt allvarliga.

I övrigt valde ombudsgruppen under juni månad ett par ämnen med koppling till brister och systemfel för fördjupad dialog och reflektion. Dessa ämnen var: Försäkringskassans strängare tolkning samt digitalisering av myndigheters handläggning. Dialogen kring digitalisering kom att handla om svårigheter och utanförskap. Under november månad träffade verksamheten Länsstyrelsen i Skåne som har ett särskilt uppdrag att följa denna utveckling. Ombuden rapporterade klienters erfarenheter och svårigheter och Länsstyrelsen uppskattade att ta del av de erfarenheter som rapporterades.

Nedan följer en sammanställning kring de händelser som observerats och dokumenterats under året, fördelat efter typ av händelse.



#### Övrigt om PO Skånes verksamhet

- PO Skåne erhöll fortsatt förtroende att bedriva ombudsverksamhet i Svalöv, Bjuv, Hässleholm och Lunds kommuner.
- PO Skåne erhöll fortsatt förtroende att bedriva bisam-verksamhet i Lunds kommun.
- Skurups kommun beslutade under året att starta upp verksamhet med personligt ombud och ansluta sig till PO Skåne. Tjänsten omfattar en halvtid och vi startade upp verksamheten i september månad.
- Verksamheten tog under hösten emot ett studiebesök från Japan. Gruppen bestod av elva personer, två jurister, en professor i pedagogik, brukare och närstående samt socialarbetare. Studiebesöket pågick under tre dagar. Planering pågår nu för att starta verksamhet med personligt ombud i Tokyo och Kawasaki.

## VERKSAMHETSÅRET I LOMMA KOMMUN

### Inledning

Verksamheten med personligt ombud i Lomma kommun är en väl inarbetad och naturlig del av det stöd som erbjuds till målgruppen personer med psykiska funktionsnedsättningar. De flesta myndigheter, organisationer och personalgrupper som kommer i kontakt med målgruppen har kännedom om personligt ombud och kan informera personer om eller ge stöd i att ta kontakt med ett ombud

### Ombudets arbete

Bedömning om huruvida en person ska få stöd av personligt ombud görs utifrån en sammanvägning av funktionsnedsättning, uttryckta behov och tillgång till andra befintliga resurser. Bedömning görs av ombudet som vid tveksamheter rådfrågar verksamhetschef och/eller kollegor. I händelse av kö prioriteras personer särskilt med hemmavarande barn.



### ***Klientarbete***

Totalt under året har 8 personer (7 personer 2017) haft stöd av personligt ombud, 4 nya aktiva klienter (2 nya 2017), antal avslutade under året är 3 personer (3 personer 2017). Av de avslutade personerna har 1 person varit under uppsök och kontaktskapande men inte resulterat i aktiv klient. Av årets 8 aktiva klienter har det varit övervägande kvinnor, 7 kvinnor och 1 man. 2 kvinnor har hemmavarande barn (se bilaga 1, Redovisning av klienter). 2017 var den siffran 0. De 4 nya klienter har fått kontakt med ombudet genom närstående, eget initiativ eller via psykiatrin.

Uppdragen har varierat i komplexitet och omfattning i arbetsinsats. I de kontakter där det har varit möjligt har det upprättats skriftlig överenskommelse med syfte att förtydliga uppdragets innehåll och mål. I det flesta fall har uppdraget varit tydligt vad personen önskar för stöd av ombudet. Uppdragen och arbetsområden till ombudet har mestadels handlat om:

- Stöd i ekonomiska situationer, hjälp med att ansöka om ersättning från försäkringskassan, ekonomiskt bistånd, fondansökningar, CSN.
- Stöd att bryta isolering, motivera till boendestöd och meningsfull sysselsättning
- Stöd i letande av bostad, vägledning och praktiskt stöd.
- Förbättra/förändra befintligt stöd inom vården.
- Information om individens rätt i olika frågor, hjälp med överklagan, synpunkter och klagomål.
- Bistått vid olika möten såsom SIP (samordnad individuell plan), psykiatrin, inom socialtjänsten, arbetsförmedlingen och försäkringskassan.
- Funderingar och hopp om framtiden och boendefrågor.
- Stärkt egenmakt

Stor vikt och tid har lagts på att stärka klienter att göra egna val och främja återhämtningsprocessen från psykisk ohälsa.

### ***Uppsökande verksamhet***

Under året har ombudet, har via anhöriga, fått kännedom om ett par personer som behövt stöd. Ombudet har i direkt kontakt med aktuella personer kommit överens om att träffas och därefter kommit fram till att inleda ett samarbete efter kartläggning. Personernas situation samt sjukdomsbild har bedömts som aktuella för personligt ombud. En utav dessa har, efter betänketid, på eget initiativ valt att avvakta med stöd från personligt ombud och bett att få återkomma. Den andre är sedan början av året en aktiv klient med hemmavarande barn.

### ***Brister och systemfel***

Det finns i organisationen en systematisk metod i att samla in och identifiera händelser som påverkat klienter negativt inom vård och omsorgssystemet. Det kan vara svårt att i en relativt liten kommun som Lomma att bedöma om det är en återkommande brist med ett så litet underlag som ombudet kommer i kontakt med genom en halvtidstjänst. Vi försöker att rapportera alla händelser, brister och iakttagelser på olika nivåer som drabbat klienten, dels till verksamhetschefen i PO-Skåne och under ledningsgruppsmöten. Kontakt tas även med berörda chefer och personal vid behov, efter att klienten godkänner det (vid enskilt ärende). Givetvis informerar och uppmuntrar ombudet klienterna att använda myndigheternas egna kanaler för synpunkter. På lokal och central nivå kan brister och systemfel diskuteras på nätverksträffarna för personliga ombud i Skåne två gånger per år. Brister och systemfel på central/nationell nivå kan även uppmärksammas och diskuteras i de personliga ombudens



yrkesförening YPOS, vilka i sin tur kan göra gemensamma skrivelser till Regeringen om uppmärksammade brister och systemfel på denna nivå. Syftet med detta kvalitet- och utvecklingsarbete är att målgruppens intressen i sin helhet ska förbättras i samhället.

Under året har ombud uppmärksammat brist på tillgänglighet hos handläggare under perioder inom Socialförvaltningens verksamhet i Lomma. Vidare har det visat sig vara till följd av sjukskrivningar och förändringar i personalstyrka. Tillsättning av ny personal har resulterat i bättre tillgänglighet. Brister har hanterats på lokal nivå i samråd med berörda parter och deras chefer.

Centrala/nationella brister har uppmärksammats hos Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen (Se bilaga 2, redovisning av brister och systemfel). Även där har det handlat om tillgänglighet till handläggare på Arbetsförmedlingen men även hantering av läkarintyg hos Försäkringskassan. Klienter får avslag på sjukpenning på grund av otillräcklig information om objektiva observationer i läkarintyg. Observationer, som ska styrka aktivitetsbegränsningar, kopplat till psykisk ohälsa under ett läkarbesök.

Fråga om ersättare av handläggare på arbetsförmedlingen vid långtidsfrånvaro har lyfts med berörda handläggare och chefer. Frågan har även lyfts på ledningsmöte under hösten och har bemötts med att under 2019 kommer arbetsförmedlingen omorganisera sig och arbeta mer teambaserat.

### ***Utåtriktad information***

Ombudet har gett utåtriktad information till kommunens olika personalgrupper inom myndighetsutövning men även boendestöd och trivselhusets personal. Ombudet har närvarat under Lommadagarna. Kontakt med och utdelning av informationsbroschyrer till kommunens vårdcentraler har gjorts under våren. Märkbart är att regionens egna vårdcentral var den enda som tackade nej till broschyrer. Erbjudande har lämnats till överförmyndare samt vårdcentraler om att ombudet bjuds in för att informera om verksamheten. Informationsutbyte sker även i det direkta klientarbetet med samarbetspartners.

### **Ledningsgrupp**

Lomma kommun har sedan november 2016 ingått tillsammans med Staffanstorps och Lunds kommuner i en gemensam ledningsgrupp. Det innebär representation från Lunds socialpsykiatri, kontaktpersoner från Staffanstorp och Lomma kommun, brukar-anhörigorganisation, psykiatrin, Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, PO Skånes verksamhetschef, personliga ombuden. Syftet med ledningsgruppen är att gemensamt arbeta med att identifiera, belysa och i den mån det är möjligt åtgärda brister/systemfel. Det har bland annat lyfts frågor kring boendestödet utformande för målgruppen men även brister som rör tillgänglighet på handläggarnivå. Ledningsgruppen har träffats tre gånger under året. Under 2018 har löpande redovisning och ömsesidig information skett från ombudet/verksamhetschefen och kommunen vid två tillfällen.

### **Personalresurser**

I Lomma kommun finns ett personligt ombud på halvtid. Ombudet delas med Staffanstorps kommun sedan 2011-06-01 och tillsammans har kommunerna en heltidstjänst. Under semester/frånvaro har kollegor i PO-Skåne täckt upp i kommunen.



## Kompetensutveckling

### Handledning

- Ombudet har haft lösningsfokuserad handledning med Aviva Suskin-Holmqvist två timmar en gång per månad.

### Utbildning

- Socialstyrelsens utbildning för nya personliga ombud under 3 dagar i juni.
- Två regionala nätverksträffar i Lund och Malmö för personliga ombud där man bl.a. fick information av hjärnskade-koordinator, könsidentitet, djurskyddet, Försäkringskassan samt Malmö mot diskriminering.
- Ombudet har deltagit i en utbildningsdag om återhämtningsinriktat arbetssätt med Camilla Bogarve.
- Varje år arrangeras fyra verksamhetsdagar inom PO Skåne. Under årets har fokus vid dessa dagar varit miljö- och klimatarbete, brister och systemfel, diagnos autismspektrum och lågaffektivt bemötande.

## Reflektioner kring iakttagelser och tendenser

Aktuellt ombud har under året orienterat sig grundligt både i Lomma och Staffanstorps kommuner. Två kommuner där det händer mycket och efter valåret 2018 kommer nya omorganisationer att bli aktuella i båda kommunernas verksamheter under 2019.

Arbetet har under året fungerat mycket bra i kontakten med biståndshandläggare kring boendestöd och samverkan med övriga aktörer i kommunen. Inom Socialförvaltningen har personalomsättningen under 2018 varit tydlig då det har haft effekt i form brist på tillgänglighet till framförallt handläggare för klienter. Förhoppningen är att socialförvaltningen i Lomma kommer ha en mer stabilitet i sin personalstyrka under 2019.

## Tankar och eventuella reflektioner kring nästa verksamhetsår

Ombudet planerar att fortsätta genomföra regelbundna träffar på Trivselhuset. Arbetet med utåtriktad information kommer planeras för att nå ut till personer i målgruppen och till personalgrupper inom kommunens och psykiatrins verksamheter.

Vi vill härmed tacka för gott samarbete och förtroende vi mött under året.



Camilla Bogarve  
Verksamhetschef



Anton Thoursie  
Personligt ombud



## BILAGA 1. REDOVISNING AV KLIENTER

<b>Året 2018</b>	<b>Kvinnor</b>	<b>Män</b>
Antal aktiva klienter	7	1
Nya klienter	4	1
Antal personer i uppsökande verksamhet (personer som inte blivit aktiva klienter)	-	1
Avslutade klienter	2	1

En klient beräknas som en klient per år även om personen har återkommit med nya kontaktorsaker efter uppehåll.

<b>Åldersgrupper aktiva klienter</b>	<b>Kvinnor</b>	<b>Män</b>
18 - 29 år (1999 - 1988)	1	-
30 - 49 år (1987 - 1968)	4	-
50 - 64 år (1967 - 1953)	2	1
65 år och äldre (1954 - )	-	-

<b>Åldersgrupper nya klienter</b>	<b>Kvinnor</b>	<b>Män</b>
18 - 29 år (1999 - 1988)	-	-
30 - 49 år (1987 - 1968)	3	-
50 - 64 år (1967 - 1953)	1	1
65 år och äldre (1954 - )	-	-

<b>Åldersgrupper avslutade klienter</b>	<b>Kvinnor</b>	<b>Män</b>
18 - 29 år (1999 - 1988)	-	-
30 - 49 år (1987 - 1968)	2	1
50 - 64 år (1967 - 1953)	-	-
65 år och äldre (1954 - )	-	-

I tabellen ingår även avslutade personer som varit under kontaktskapande och uppsök men som ej blivit aktiva klienter.

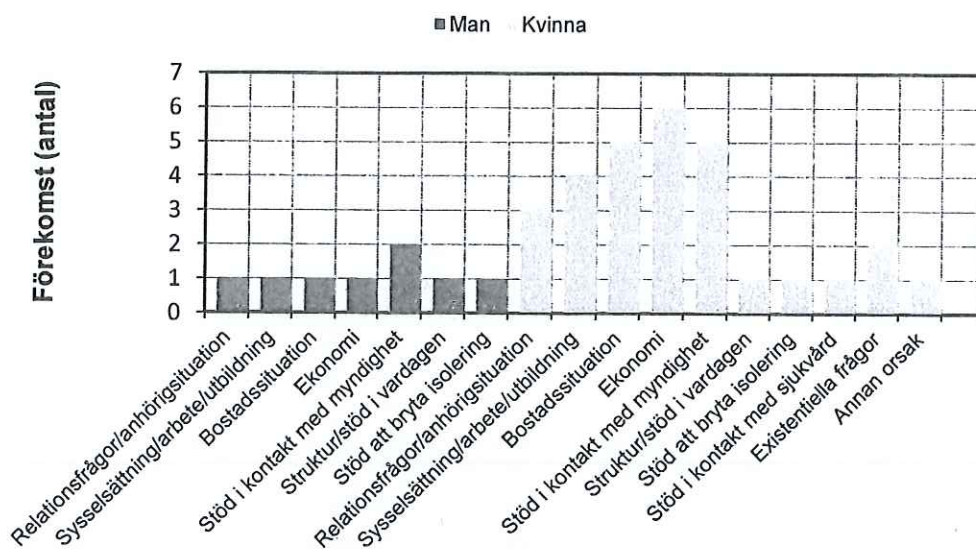


Barn	Kvinnor	Män
Antal klienter med helt eller delvis hemmavarande barn under 18 år (även partner/sambos barn)	2	-

### Vanligaste kontaktorsakerna för nya klienter under året

Kontaktorsak/er	Kvinnor	Män
Relationsfrågor/anhörigsituation	3	1
Ekonomi	6	1
Bostadssituation	5	1
Sysselsättning/arbete/utbildning	4	1
Stöd i vardagen (struktur/emotionellt/psykologiskt)	1	1
Stöd att bryta isolering	1	1
Stöd i existentiella frågor	2	-
Stöd i kontakt med myndighet/tillgång till stöd	5	2
Stöd i kontakt med sjukvård/tillgång till vård (psykiatri/somatisk/tandvård)	1	-
Annat	1	-

### Kontaktorsaker i ombudets arbete under året





## BILAGA 2. REDOVISNING AV BRISTER OCH SYSTEMFEL

### Antalet identifierade brister/systemfel på:

Handläggarnivå (t.ex. individuella, bemötandefrågor)	2
Lokal nivå (t.ex. organisation, hälso-sjukvård)	2
central nivå (t.ex. regelverk, lagstiftning, resursproblem):	2

### Beskriv de tre allvarligaste bristerna på respektive nivå:

#### Handläggarnivå

Kunskapsbrist
Ingen genomförandeplan på externt SoL boende

#### Lokal nivå

Brist i tillgänglighet hos handläggare inom kommunen.
Hög personalomsättning inom Socialförvaltningen.

#### Central nivå

Försäkringskassan - Brist på objektiva fynd i läkarintyg (som beskriver aktivitetsbegränsning på grund av psykisk ohälsa) leder till avslag.
Arbetsförmedlingen – Bristande rutiner kring ersättare vid långtidsfrånvaro hos handläggare.