



## VERKSAMHETSBERÄTTELSE PERSONLIGT OMBUD ÅR 2020

### Inledning

PO Skåne har under året bedrivit verksamhet i 18 av Skånes 33 kommuner. Dessa kommuner är Bjuv, Båstad, Burlöv, Hässleholm, Lomma, Lund, Kävlinge, Klippan, Skurup, Staffanstorp, Svalöv, Osby, Ystad, Åstorp, Ängelholm, Örkelljunga och Östra Göinge samt Helsingborgs stad.

PO Skåne bedriver som idéburen organisation och fristående aktör verksamhet med personligt ombud för personer med psykisk funktionsnedsättning samt brukarinflytandearbete genom bisamverksamhet. Under året hade PO Skåne uppdrag att bedriva personligt ombud i 18 kommuner och bisamverksamhet i en kommun.

### PO Skånes organisation

PO Skånes huvudmän är RSMH (Riksförbundet för Social och Mental Hälsa) och Schizofreniförbundet, de båda distriktsavdelningarna samt alla lokalföreningar i Skåne.

Verksamheten är politiskt och religiöst obunden och drivs som icke vinstdrivande ideell förening. Organisationen bildades av huvudmännen den 22 juni år 2000 utifrån erfarenheter bland brukare och närstående och genom 1995 års Psykiatrireform.

Verksamheten lyder under ordförande och styrelse och regleras genom regeringsförordningen för personligt ombud (SFS 2013:522), föreningsstadgar, etiska regler och riktlinjer samt andra rutindokument som syftar till kvalitetssäkring. Det dagliga arbetet leds av verksamhetschefen med stöd av biträdande verksamhetschefen.

### *Vision och värdegrund*

*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.*

Arbetet inom PO Skåne utgår ifrån värden som: medmännisklighet, självbestämmande, helhetssyn, lika värde och rättigheter, integritet och respekt.

### Bakgrund till yrkeskåren personligt ombud

I samband med psykiatrireformen (1995) som syftade till att förbättra levnadsvillkoren 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 managementmodellen. Case management är en insats som samordnar vården för personer med omfattande psykiska funktionsnedsättningar med syftet att personen ska kunna leva ett så självständigt liv som möjligt. Detta arbetssätt växte fram på 1970-talet för att underlätta för tidigare slutenvårdspatienter att bo och leva i samhället.

De första ombudsverksamheterna startade som tio försöksverksamheter på olika platser i Sverige 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. De fristående verksamheterna i landet är sex till antalet och finns

främst i storstadsregionerna. Ytterligare en av dessa sex verksamheter har liksom PO Skåne genom sitt ägarförhållande tät koppling till brukar- och närståendeföreningar. Övriga ombudsverksamheter i landet bedrivs i kommunal eller regional regi.

Personligt ombud är en för kommunerna frivillig verksamhet. Sedan starten har Socialstyrelsen sökt stödja och främja utbyggnaden av ombudsverksamheten genom att följa upp utvecklingen, beskriva uppdraget och dess ramar samt tilldela kommuner som inrättar funktionen statligt stöd. År 2013 inrättade Sveriges regering den förordning (SFS 2013:522) som reglerar verksamheten med personligt ombud.

Under året 2020 ökade statsbidraget då regeringen beslutade att tillföra verksamheten ytterligare medel. Man tillförde då verksamheten 30 miljoner kronor per år under sammanlagt tre år. Tillförda medel skulle användas till att öka statsbidraget per ombud samt till att stimulera till en fortsatt utveckling av verksamheten. Hur mycket statsbidraget blir per ombudstjänst beslutas i mars månad varje år.

*Statsbidrag, årligen avseende en heltidstjänst.*

2018	302 400 kr (årligt statsbidrag för en heltidstjänst sedan start)
2019	300 180 kr (en sänkning då antal ansökningar från kommunerna ökade)
2020	402 638 kr (ökning efter beslut från regeringen om ökade anslag)

### **Nationell lägesrapport**

I Socialstyrelsens senaste lägesrapport om verksamheter med personligt ombud (Dnr 9.2-5676/2019) presenteras den samlade bilden från året 2019. Detta år fanns personliga ombud för målgruppen att tillgå i 260 av landets 290 kommuner, med totalt 350 ombud och sammanlagt 329 heltidstjänster. Detta var en ökning med 14 tjänster och 7 nya kommuner i jämförelse med året före.

I Skåne fanns personliga ombud i 28 av 33 kommuner. Detta motsvarade en ökning med en kommun. Ombuden i landet arbetade tillsammans på uppdrag av 10 007 personer. Detta var en ökning med 490 personer i jämförelse med året före. Den vanligaste klienten var kvinna i åldersgruppen 30 – 49 och hennes uppdrag till ombudet gällde önskan om stöd i kontakt med myndigheter.

I rapporten framgår vidare att ombudsverksamheterna gemensamt rapporterat till Socialstyrelsen att läkarbristen riskerar att leda till långa väntetider till utredning och behandling och som en följd av detta ekonomisk otrygghet när klienten är i behov av nödvändiga läkarintyg för sin försörjning. Vidare att det ställs ökade krav på läkarintyg vad gäller arbetsförmågebedömningar vilket orsakar att många klienter får avslag på sina ansökningar om aktivitets- och sjukersättning. Det råder brist på tillgång till god man och när det finns en god man så rapporteras detta ofta som ett problem för den enskilde. Många verksamheter uppger att digitaliseringen av myndigheters service medför stora svårigheter för personer i målgruppen. I flera kommuner råder brist på bostäder och anpassade boendeformer. Ombuden ser också att barnperspektivet ofta saknas när det gäller bostadsfrågor då fokus ligger på den vuxnes egenansvar utan hänsyn till barnets bästa.

### **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.

I Socialstyrelsens lägesrapport om verksamheter med personligt ombud 2019 s. 11 står att läsa: Verksamheten med personligt ombud har koppling till mål 10.2 i Agenda 2030, och bör möjliggöra och verka för att alla människor, oavsett ålder, kön, funktionsnedsättning, ras, etnicitet, ursprung, religion eller ekonomisk eller annan ställning, blir inkluderade i det sociala, ekonomiska och politiska livet.

En uppskattning har gjorts att det i Sverige kan finnas 50 000 personer med omfattande psykisk funktionsnedsättning och i särskilt behov av stöd i användandet av välfärdssystemet, som utan särskild hjälp riskerar att stå utan samhälleligt stöd med konsekvenser som ökad ohälsa, utsatthet och utanförskap.

När det uppstår kö prioriteras personer med minderåriga barn, personer som är eller riskerar att bli bostadslösa samt personer som av annan orsak står utan medel eller är svårt utsatta.

Personligt ombud är en liten, men bland brukare och närstående mycket uppskattad del av samhällets stöd till personer med psykisk funktionsnedsättning.

### **Uppdrag för personligt ombud**

Till personligt ombuds uppdrag hör att stödja personer med psykisk funktionsnedsättning att tillvarata sina rättigheter i samhället. Ombuden beskrivs tydligare än andra yrkesgrupper stå på den hjälpsökandes sida. Ombuden stödjer den enskilde personen att finna sin väg 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)

I dialog med Socialstyrelsen har verksamheterna rekommenderats att ett heltidsarbetande personligt ombud inte bör ha fler än 15 aktiva klienter samtidigt och att kontakttiden inte bör vara längre än 2 år. Detta är riktmärken och det faktiska antalet och kontakttiden varierar.

Inom PO Skånes verksamhet var den genomsnittliga kontakttiden bland aktiva klienter året 2020 1 år och 6 månader. Antal aktiva klienter i en given stund har varierat mellan 14 – 19. Antal aktiva klienter per heltidstjänst under året var i genomsnitt 26.

Ombuden har, vid sidan av allt som ingår i uppdragen för enskilda klienter dessutom uppdraget att på ett strukturellt plan företräda kollektivet av klienter. Detta görs genom att synliggöra och påtala brister och systemfel i välfärdssystemet. Vanliga och återkommande brister är bemötandefrågor, brist på egenmakt och inflytande, brist på tillgång till vård och/eller stöd, brist på kunskap om psykiska funktionsnedsättningar samt brist på samordning mellan samhällets aktörer.

## Verksamhetsåret inom PO Skånes verksamhet

### Inledning

Det är svårt att redovisa året som gått utan att nämna Coronapandemin. Inom PO Skåne har vi följt utvecklingen, myndigheters råd och riktlinjer samtidigt som vi fortsatt med att bevaka våra klienters uppdrag och rättigheter.

Under våren ställdes under en period del av mötena om till digitala möten eller telefonsamtal. Under hösten i samband med information om höga smittotal har verksamhetens riktlinjer till anställda varit att ställa om alla möten till digitala möten eller telefonsamtal.

I verksamhetens Covid-riktlinjer framgår att anställda har rätt att göra undantag. Här har vi tagit ställning till risken med inställda eller uteblivna möten. Detta gäller risken för den enskilda personen, risk för ökad psykisk ohälsa, risk för inläggning, risk för suicid eller ekonomiska konsekvenser. Ombuden har därför i mindre omfattning fortsatt att träffa vissa personer och försökt göra detta utomhus.

Året som gått har också varit ett jubileumsår då PO Skånes verksamhet bildades för 20 år sedan. Detta skulle firas med en Jubileumskonferens på Akademiska föreningen i Lund. Arrangemanget beslutades med anledningen av pandemin skjutas fram ett år, till den 10 december 2021.

### Klienter

Verksamheten hade som helhet under året 476 aktiva klienter med en genomsnittlig kontakttid på 17 månader. 303 var kvinnor, 171 män och 2 hade annan könsidentitet. 249 tog själv första kontakten. 399 hade inte haft kontakt med personligt ombud tidigare. 193 var nya under året. 183 kontakter avslutades under året. 196 stod i kö och fick vänta på att få ett personligt ombud. 49 av de 196 fick stöd genom punktinsatser på grund av akut problematisk situation medan man väntande.

Av de 476 hade 116 hemmavarande minderåriga barn. Detta betyder att andelen klienter med minderåriga barn var 24 % liksom året 2019.

Vanligaste diagnoser var Förstämningssyndrom och Ångestsyndrom. 51 rapporterade psykosjukdom. 57 personer rapporterade att man utsatts för våld i nära relation. 40 rapporterade hemlöshet. 128 rapporterade att man upplevde en belastning eller utsatthet i sin boendesituation.

### Uppdraget att rapportera brister och systemfel

Förutom det direkta klientarbetet arbetar personligt ombud också med strukturella frågor i form av att uppmärksamma och rapportera systemfel- och brister i samhällets utbud av vård, stöd och service, rehabilitering och sysselsättning. PO Skåne använder ett digitalt dokumentationsprogram för att registrera uppmärksammade fel och brister som drabbat eller riskerat drabba våra klienter under året. Syftet är att verka för att främja samhällsutveckling och överbrygga strukturella barriärer som riskerar att hindra eller motverka individens återhämtningsprocess. Systemfel- och brister kan förekomma på lokal, regional och/eller nationell nivå. Samtliga rapporterade brister i landet sammanställs årligen och skickas till Socialstyrelsen och Socialdepartementet och redovisas i Socialstyrelsens årliga Lägesrapport om verksamheter med personligt ombud. Klienternas möten med problem och hinder i systemen rapporteras som underlag för att uppnå förändring och förbättring och kan även i sig vara ett led i klienternas individuella empowermentprocess.

### Klientnöjdhet

Under året genomfördes en klientnöjdhetsundersökning. Aktiva klienter bjöds in att ge sin syn på stödet och att beskriva hur den egna livssituationen påverkats av den rådande pandemin. 86 personer svarade i undersökningen. På fråga om hur man upplevt kontakten med personligt ombud under våren svarade: 51 % mycket bra, 31 % bra, 8 % mindre bra, 6 % bristfällig, övriga svarade vet ej. I fritextsvar framgår i många exempel hur viktig och värdefull kontakten med ombuden är. Bland kritiska röster finns någon som tycker att personligt ombud inte borde göra som andra verksamheter utan istället upprätthålla de vanliga mötesrutinerna.

## Personal och kvalitetsarbete

Under året var antalet heltidstjänster 22,5 fördelade på 19,3 personliga ombud, 0,75 bisam, 1,0 verksamhetschef, 1,0 biträdande verksamhetschef samt 0,4 ekonomi och administration.

Under hösten tilldelades två personliga ombud samordningsuppgifter med vardera 0,10 eller totalt 0,20 av en heltidstjänst.

PO Skånes verksamhet har växt. Under de sista fem åren har tio nya kommuner anslutit sig till verksamheten. Tilläggas bör att tre kommuner under samma period avslutat samarbetet. Denna utveckling har medfört ett behov av att utöka ledningsstrukturen i syfte att säkerställa kvalitet och stödet till anställda. Under året 2018 inrättades därför en ny tjänst, en biträdande verksamhetschef. Under året 2020 utökades denna tjänst till heltid. Under hösten 2020 har inrättats en intern ledningsgrupp med syfte att ytterligare stärka verksamhetens ledningsstruktur och stödet till anställda.

## Verksamhetsåret personligt ombud Lomma och Staffanstorps kommuner

### Inledning

Verksamheten med personligt ombud i Staffanstorps och Lomma kommun är en väl inarbetad och naturlig del av det stöd som erbjuds till målgruppen personer med psykisk ohälsa och psykiska funktionsvariationer. Under det gångna året har Staffanstorp och Lomma kommuner visat fortsatt förtroende för PO Skåne. Liksom övriga verksamheter i samhället så har Covid-19 orsakat stora omställningar även för oss som personliga ombud i PO Skåne. Omställningen har framförallt inneburit fler digitala möten och mer telefonkontakt med klienter. Fysiska möten har endast genomförts om det har varit nödvändigt. Det har funnits en viss lyhördhet i vården och kommunerna att även där genomföra nödvändiga möten och att klienter då haft möjlighet att ta med ombudet som stöd.

### Personalresurser under året

Årets bemanning i Staffanstorp och Lomma kommun har som föregående år bestått av ett personligt ombud på heltid tillägnat båda kommunerna. Detta är en gemensam avtalslösning för kommunerna där aktuellt ombud, Anton Knoester Thoursie, delar en heltidstjänst kommunerna emellan. 2020 har ombudet varit i tjänst utan några sjukdagar. Under ombudets sammanhängande semesterperiod under sommaren har PO Skånes verksamhet ordnat med en ersättare. Ersättare under ombudets semester har varit Lisbeth Rosengren, ett erfaret personligt ombud som har arbetat i rollen under många år. Alla klienter har i god tid inför semestern blivit informerade om vem som ersätter aktuellt ombud under dennes semester och hur det ersättande ombudet kontaktas. Ombudet har varit även varit föräldraledig under 8 veckor där verksamheten ordnade med en ersättare under perioden. Ersättaren under de 8 veckorna har varit Titti Olofsson som också är anställd i PO Skåne.

### Ledningsgrupp

Staffanstorp och Lomma kommun har sedan november 2016 ingått tillsammans med Lunds kommun i en gemensam ledningsgrupp. Det innebär representation från Lunds socialpsykiatri, kontaktpersoner från Staffanstorp och Lomma kommun, brukar-anhörigorganisation, psykiatrin, Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, PO Skånes verksamhetschef och de personliga ombuden. Syftet med ledningsgruppen är att gemensamt arbeta med att identifiera, belysa och i den mån det är möjligt åtgärda brister/systemfel som drabbat klient till personligt ombud och som riskerar att drabba ytterligare fler personer i målgruppen. Ledningsgruppen har träffats 3 gånger under året. På grund av rådande omständigheter och pandemin har mötena ställts om till att bli digitala.

### Kompetensutveckling

De personliga ombuden inom PO Skåne har löpande handledning- och kompetensutveckling. Det sker delvis internt inom PO Skåne och dels i samverkan med andra berörda aktörer på kommun och/ eller

länsnivå. Inom PO Skånes verksamhet förekommer också ett omfattande kollegialt utbyte med utbildande och handledande inslag. Under året har ombudet deltagit i följande kompetensutveckling.

- Länsstyrelsens nätverksträffar (5 november och 9 juni)
- Intern juridikdialog (8 juni)
- Intern utbildning kring barnkonventionen (1 oktober)
- Utbildnings i Microsoft Teams (16 september)
- Klientgenomgång med intern handledning (3 juni)
- Extern handledning av Björn Kronvall under 8 tillfällen.
- Utbildning med Region Skåne angående suicidprevention (10 september)
- Länsstyrelsens konferens om våld i nära relationer (8 september)

## Handledning

Ombudet har haft handledning med Björn Kronvall, leg. psykoterapeut totalt 16 timmar under året. Handledning sker i grupp med 5 ombud under 2 timmar en gång per månad. Ombudens aktiva roll i handledningen gör att tillfällena skapar ett utbyte av erfarenheter, kompetens och kunskap. Något som är användbart och värdefullt även i det dagliga arbetet.

Inom PO Skånes organisation råder i övrigt en kultur av internt lärande och utbyte.

## Genomförande av uppdraget

### *a. Klientarbete*

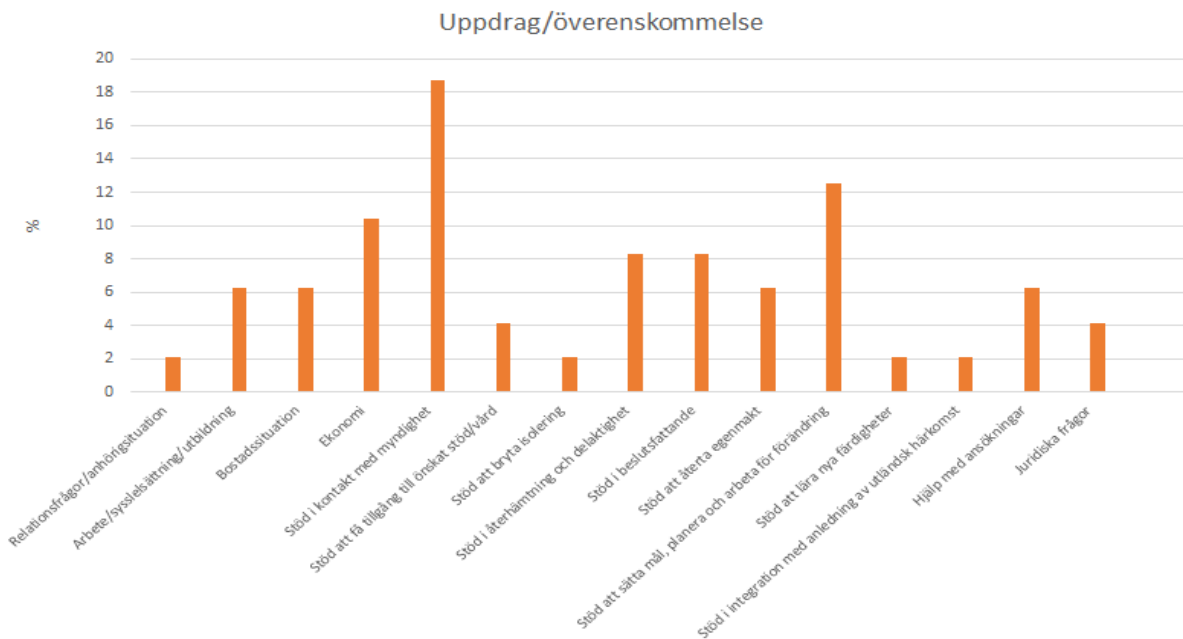
I Staffanstorps kommun har 18 personer (17 personer 2019) haft aktivt stöd av personligt ombud under året. Av dessa är 7 nya under året (8 nya 2019) i Staffanstorps kommun, antal avslutade under året är 11 personer (7 personer 2019). I avslutade personer ingår 1 person som varit under kontaktskapande och uppsök men som inte resulterat i aktiv klient. Av årets 18 aktiva klienter har det varit något fler kvinnor, 9 kvinnor och 8 män och 1 annat. 5 kvinnor och 3 män har hemmavarande barn (4 kvinnor och 1 man 2019) se bilaga 1 (Redovisning av klienter). Utöver aktiva klienter står i dagsläget 4 personer i kö till personligt ombud i Staffanstorp där ombudet bistår med punktinsatser när det är möjligt.

I Lomma kommun har 14 personer (13 personer 2019) haft aktivt stöd av personligt ombud under året. Av dessa är 4 nya under året (7 nya 2019) i Lomma kommun, antal avslutade under året är 5 personer (4 personer 2019). Av årets 14 aktiva klienter har det varit övervägande fler kvinnor, 10 kvinnor och 4 män. 3 kvinnor av dessa klienter har haft hemmavarande barn (5 kvinnor under 2019) se bilaga 1 (Redovisning av klienter). Utöver aktiva klienter står i dagsläget 2 personer i kö till personligt ombud i Lomma där ombudet bistår med punktinsatser när det är möjligt.

Uppdragen har varierat i komplexitet och tid. De vanligaste kontaktorsakerna har som tidigare år handlat om ekonomi/försörjning/boende/stöd i kontakt med myndigheter och med hälso- och sjukvården. I de kontakter det har varit möjligt har en skriftlig överenskommelse upprättats med syfte att förtydliga uppdragets innehåll och mål. Under året har de mest förekommande myndigheter/verksamheter som personligt ombud mött tillsammans med klienterna varit kommunernas socialtjänst och Försäkringskassan. I flera fall har uppdraget varit tydligt vad personen önskar för stöd av ombudet men ofta har personligt ombud varit en del i processen att kartlägga behov för att kunna verka mot en förändring i klientens situation.



Uppdragen och arbetsområden till ombudet har detta år handlat om:



Ombudet har även bistått vid olika möten såsom SIP (samordnad individuell plan), inom psykiatrin, socialtjänsten, arbetsgivare, Försäkringskassan, Arbetsförmedlingen och studievägledare.

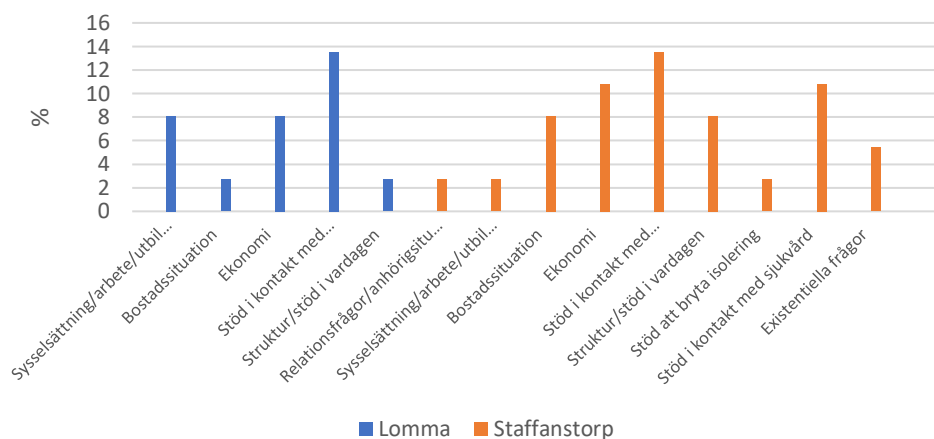
Vanligast är att personer som själva önskar stöd från personligt ombud hör av sig direkt till ombudet. Det är också vanligt att vårdkontakter initierat behov hos potentiella klienter. En anhörig har tagit första kontakten och ombudet har sedan arbetat uppsökande.

Under året har personligt ombud kommit i kontakt med ett antal klienter som varit utsatta för våld i nära relation. En del av arbetet hos dessa klienter har varit att hitta rätt stödjande funktioner. Ingen av klienterna har haft våld i nära relation som inledande kontaktsak. Tack vare en trygg relation mellan klient och ombud har behov kunnat uppmärksammas och vidare upplysning om möjliga åtgärder för att förändra situationen.

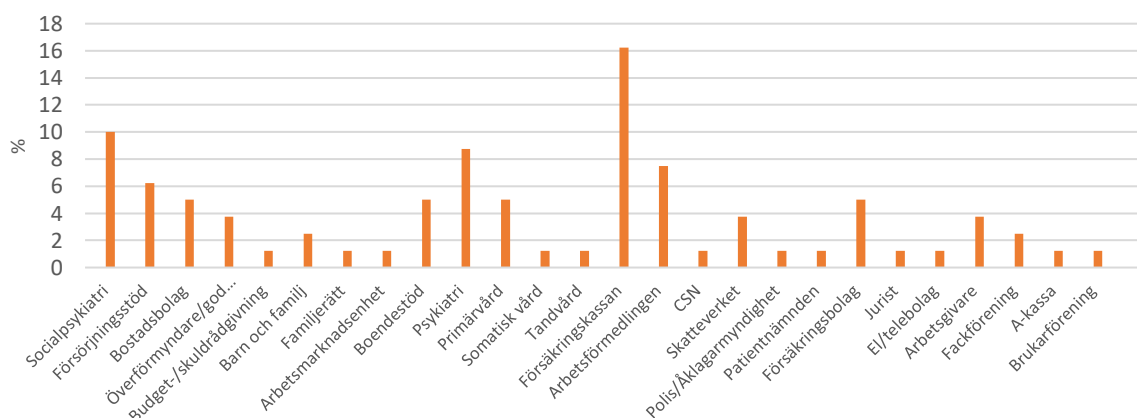
Grunden i ombudets arbete är den relationsskapande processen för att kunna åstadkomma en grundlig kartläggning av en persons behov och sedan tillsammans med personen, som efterfrågar stöd, verka mot en förändring. Stor vikt har lagts på att stärka klienter till att göra egna val och att främja återhämtningsprocessen från psykisk ohälsa.

Även detta år har det varit allt fler som kontaktat ombudet och önskat stöd, tidvis har ombudet haft personer i kö med punktinsatser under väntetiden i vissa fall. Det är en tendens som håller i sig och kontakt med personligt ombud har ökat stadigt de senaste 3 åren i båda kommunerna. Under 2020 var kontakten med personligt ombud hög trots rådande omständigheter. Trots en pandemi har året resulterat i att 9 personer i Staffanstorp placerats i kö under året och 3 st. i Lomma. Den som fått stå längst i kö har stått i kö under ca 4 månader. Utöver aktiva klienter har flertalet personer hört av sig som inte haft en livssituation för att bli en aktiv klient utan kontakten har bestått av råd och stöd samt länkning. Även anhöriga och professionella har uppmärksammat och aktualiserat ombudet om personer där det föreligger behov men som inte resulterat i aktiv klient. Ombudets arbete har i sådana situationer valt att informera den som aktualiserar och bistå med informationsmaterial för att på bästa möjliga sätt förse vårdkontakten eller den anhörige med information för att skapa än större förutsättningar för personen som kan tänkas vara i behov av stöd att vilja etablera kontakt med personligt ombud.

Under 2020 har den vanligaste kontaktorsakerna varit stöd i kontakt med myndighet men även frågor som rör sysselsättning, arbete och utbildning.



Kontakter utifrån uppdrag har behandlat många olika områden med övervikt mot Försäkringskassan och kommunernas socialpsykiatri.



Vanligast för personer som kommer i kontakt med det personliga ombudet är att de fått information om möjligheten från en vårdgivare eller tar kontakt med det personliga ombudet på egen hand.

Under 2020 har löpande redovisning och ömsesidig information skett från ombudet/ verksamhetschefen och kommunen vid två tillfällen. Ombudet har även deltagit i Samverkansgrupp under två tillfällen i Staffanstorp kommun. Samverkansgruppen har representation från psykiatrin, brukarföreningar, primärvård och kommunen.

### *b. Uppsökande verksamhet*

Under året har en anhörig hört av sig till Personligt ombud med oro för sin närståendes situation. Kontaktskapande har initierats men ännu inte lett till aktiv klient. Rådande pandemi har försvårat det utåtriktade arbetet samt det uppsökande arbetet vilket har lett till att redan etablerade kontakter har varit värdefulla i arbetet med att nå ut till nya potentiella klienter.

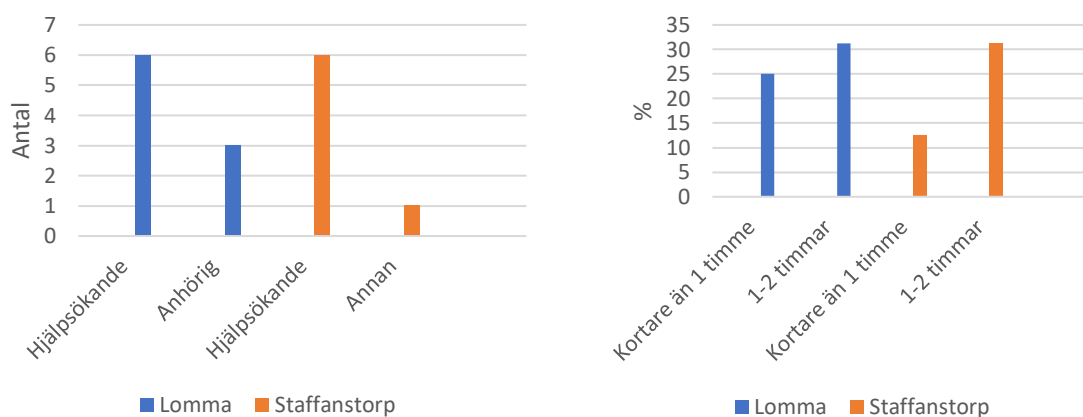
Ombudet har under början av året regelbundet besökt Trivselpunkten i Staffanstorp och Trivselhuset i Lomma och träffat besökare för att erbjuda och ge tillfälligt stöd och råd. I samband med Coronapandemins intåg valde båda kommunerna att stänga ner träffpunkterna. Något som påverkat regelbundna besökare. Ovissheten om träffpunkternas fortsatta överlevnad skapar en oro bland dess



besökare. För flera stycken är ett ställe som Trivselpunkten och Trivselhuset avgörande för att upprätthålla ett sammanhang. Träffpunkterna har även varit en möjlighet att träffa och få kontakt med Personligt ombud i samband med besök. Möjligheten har varit eftertraktad då personer som annars inte kontakter personligt ombud telefonledes har tagit kontakt i samband med sitt besök på någon av träffpunkterna. Låga trösklar för att kunna ta del av hjälp och stöd skapar bättre förutsättningar för personer att ta emot hjälp och stöd.

### c. Råd och stöd

Utöver 32 aktiva klienter har 16 registreringar skett, som inneburit råd och stöd, där personer som inte haft livssituation för personligt ombud hört av sig och kortare punktinsatser har varit aktuella och effektfulla. Längden på den här typen av korta uppdrag varierar i tid (se bild "estimerad tidsåtgång"). Utöver registrerade råd- och stödfunktioner får det personliga ombudet regelbundet samtal från olika aktörer och personer som efterfrågar mer information eller rådgivning om vart de kan vända sig.



### d. Utåtriktad information

PO Skåne har under året haft en verksamhetsgemensam dag med fokus på utåtriktat arbete under året. En heldag för att satsa mer på utåtriktat arbete. Informationsmaterial om Personligt ombud har lämnats på flertalet platser (exempelvis bibliotek, vårdcentraler, tandläkare, kafé och kommunhus för att nämna några) i båda kommunerna och informerande samtal har getts utomhus för såväl hemtjänstpersonal men även intresserade förbipasserande. Vidare har det utåtriktade arbetet med informerande samtal på plats fått pausas i samband med PO Skånes restriktioner kring hantering av coronaviruset. Förhoppningen är att arbete med utåtriktad information ska kunna återupptas under bättre förutsättningar vid starten för nästa år.

### e. Resultat av personligt ombud – för den enskilde

Exempel på resultat av stöd från personligt ombud:

- Förbättrad kontakt med handläggare inom kommunen.
- Förbättrad kontakt med psykiatriska vårdkontakter.
- Stödinsatser från kommunen (*Kontaktperson, boendestöd*)
- Stärkt känsla av egenmakt
- Återhämtning, hopp inför framtiden
- Sysselsättning (Erikshjälpen, universitetsstudier)
- Boendesituation löst
- Skuldsanering
- Mottagningskontakt Psykiatri

Ombudet har bistått klienter i olika mötesformer i kontakten med olika professionella kontakter. Flertalet klienter har beskrivit att det resulterat i ett annat bemötande med ombudet närvarande men även en förändring för fortsatta möten utan ombud.

Ombudet har varit involverad i ett uppdrag som har rört en klients bostad. En domstolsprocess där tidigare man gjort anspråk på att bodelning inte skett. Detta är en process som påbörjades under föregående år och ombudet kom in i ärendet under slutet av 2019. I slutet av 2020 har nu både en bodelningsförrättare och Tingsrätten kommit fram till att klient får behålla bostaden. Ombudet har bistått med stöd i olika kontakter och i vissa lägen rådgjort med advokat. Ombudet har även varit stöd i kontakten med bodelningsförrättare och Tingsrätten. Stödet har även omfattat att utforma yttrande i de olika processerna.

#### *f. Resultat av personligt ombud – samhällsekonomiska vinster*

Inte sällan tar ombudet del av klienters "resor" från en längre sjukskrivningsperiod till att de påbörjar någon form av arbetsträning eller liknande praktik. Under året har ombudet haft glädjen att följa ett par personer som efter flera års sjukskrivning hamnat på en punkt i sin återhämtning där de varit redo för en arbetsträning. Dessa personer kommer förhoppningsvis få klarhet i sin arbetsförmåga rent praktiskt och förhoppningen är att de under nästa år kan ta ytterligare steg i sin återhämtningsprocess med mål om att bryta en långvarig sjukskrivning för att återgå i någon form av arbete.

Ombudet har även haft flerårig kontakt med en klient i Lomma som har avslutats under 2020. Uppdraget har bestått av stöd i kontakt med myndigheter, vården och ett stöd för att få exempelvis aktivitetsersättning på plats. Vidare har ombudet tillsammans med klient utforskat möjligheter för personen att ta sig från sjukskrivning till att arbeta med det den vill. Resultatet har blivit att klienten har börjat studera vid ett universitet och numera flyttat från sitt föräldrahem till sin studieort. Med sin erfarenhet av att bli tvångsomhändertagen och inlåst på slutenvårdsavdelning en längre period är detta en enormt stor framgång för klienten.

#### **Reflektioner kring iakttagelser och tendenser**

Likt tidigare år är det allt fler personer som hör av sig till Personligt ombud. Under året har fler personer hört av sig som inte varit aktuella för att bli aktiv klient men som utifrån de kontakter de redan har inte reder ut något i sin vardag. Personligt ombudet blir även kontaktad av andra professionella som efterfrågar ombudets stöd för sina patienter eller personer de har kontakt med. En anledning till att andra professioner hör av sig är för att personen de kontaktar ska avsluta kontakten med den professionella och att den professionella då blir orolig för hur det kommer gå fortsättningsvis för personen. Ofta hänvisar den professionelle till sina egna begränsningar inom sitt eget ansvarsområde och till det personliga ombudets flexibilitet. I ett samhälle där professionellas begränsade ansvarsområde leder till konsekvenser för den enskilde är Personligt ombud ett stöd som därför är eftertraktat. Det blir dock problematiskt när professionella bedömer att behov av fortsatt stöd finns för en person men att deras verksamhet inte tillåter fortsatt kontakt på grund av begränsade kontaktramar i tid. Det är bekymrande då Personligt ombud inte ska vara ett alternativ för att ersätta redan befintliga stödjande kontakter. Kvarstår behovet är det rimligt att redan befintliga kontakter fortsätter ta sitt ansvar. Annars är risken stor att man förlänger återhämtningsprocessen för dessa personer.

Även detta år varit många som kontaktat Personligt ombud och belastningen har tidvis varit betungande för ombudet med kö, prioriteringar och hänvisning till följd. Det kan uppmärksammas som en tendens för 2020 att det likt förra året varit fler i ålder 18 - 29 som tagit kontakt med personligt ombud. Dock är den största sökande gruppen kvinnor i ålder 30 - 49 år. Personer som tar kontakt med ombudet har ofta som anledning att de behöver stöd i kontakt med myndighet. Det är övergripande för båda kommunerna.

I Staffanstorps och Lomma kommun har funktion med skuld- och budgetrådgivare Maria Leijgård varit ett värdefullt stöd för klienter och det har funnits ett gott samarbete med ombudet. I Staffanstorps kommun har framförallt handläggare inom ekonomiskt bistånd visat på engagemang inom sina givna ramar. Vill även särskilt uppmärksamma det goda samarbetet och samverkan med övriga handläggare

inom individ och familjeomsorg och vård och omsorg som visat på engagemang och stöd vid möten, vilket gör det möjligt att känna hopp för klienter i en utsatt situation.

#### *a. Brister och systemfel*

Under året har det personliga ombudet stött på brister i olika delar av välfärdssamhället. Det har varit allt från bristande bemötande inom psykiatrisk heldygnsvård till regelrätta fel i handläggningen hos Försäkringskassan.

I samband med pandemin har att kommunerna stängt träffpunktsverksamheterna. Både Trivselpunkten och Trivselhuset är uppskattade och viktiga mötesplatser som erbjuder möjlighet till social kontakt och aktivitet för personer som annars riskerar ensamhet och isolering. Ombudet har fått signaler från några personer om att detta varit svårt. Beslutet är samtidigt förståeligt med tanke på risken för smittspridning. Positivt är att kommunerna som alternativ erbjudit deltagare som önskar: individuellt stöd, telefonsamtal och vanliga fysiska träffar samt promenader.

I Staffanstorp har ombudet fått vara behjälplig klient att få boendestödet att bli mer insatta i personens situation för att insatsen ska kunna användas så som den är tänkt. Klient har upplevt att boendestödet endast besökt hen för att kolla läget och sedan gå igen. Något som resulterat i att klient inte funnit boendestödet meningsfullt trots att behovet finns.

I Staffanstorp och Lomma kommuner har i övrigt det mesta fungerat bra. Bostadssituationen är fortsatt mycket svår då det finns en brist på bostäder vilket drabbar klienter med barn särskilt hårt. Under året har öppenvårdspsykiatri i Arlöv haft fortsatt långa väntetider till samtalsstöd och samtalsterapi. Flera klienter upplever att de får vänta lång tid. Väntetider har dock blivit i vissa fall kortare än man fått till sig. Dock ska det påtalas att det oavsett undantagsfall är fortsatt långa väntetider för samtalsterapi.

Det personliga ombudet har uppmärksammat brister i tillgänglighet hos Arbetsförmedlingens handläggare med anledning av tidigare omorganisering. Med anledning av omorganisation och nedläggning av kontor (Lund) hamnar flertalet klienter i kläm. Det är svårt att få tag på rätt handläggare för att många har slutat och klienter har inte informerats om någon ny handläggare. Det tar också lång tid att få till ett personligt möte med en arbetsförmedlare. Utöver omorganiseringen har pandemin orsakat längre väntetider för inskrivningssamtal.

Försäkringskassan är mest återkommande där klienter i sin kontakt med myndigheten behöver stöd. Vanligt är att klienter anser att det är svårt att få tag på handläggare. Vidare ser ombudet att Försäkringskassans bedömningar både i sjukpenningärenden och i ärenden gällande sjukersättning för klienter är strikta och det är svårt att få igenom dessa ansökningar. Detta trots gediget underlag från specialistläkare inom psykiatri, arbetsförmedlingen, arbetsförmågeutredningar och primärvården, där alla intygar en nedsatt arbetsförmåga. Ombudet observerar klienters uppgivenhet inför att Försäkringskassan inte för resonemang i sina avslag som är förankrade i deras verklighet. Försäkringskassan misskrediterar flertalet klienters underlag där olika professioner ger samma bild av personernas nedsatta arbetsförmåga. Något som leder till en omprövningsprocess och därefter en överklagan till Förvaltningsrätten. Det blir dock problematiskt för klienter när ärenden hos Försäkringskassan hamnar hos Förvaltningsrätten eftersom det i Skåne är en väntetid på över 1 år innan beslut kan meddelas. Klienter blir under den här perioden tvungna att söka sig till kommunens ekonomiska bistånd, besparingar eller anhörigas och bekantas välvillighet. I värsta fall leder det till skuldsättning eller att personer inte har ekonomi att betala sin hyra i tid och riskerar vräkning.

#### *b. Positiva händelser*

I Staffanstorp har handläggare varit flexibla på ekonomiskt bistånd med att svara utanför telefontid så att klient och personligt ombud haft möjlighet att komma i kontakt med handläggare vid brådskande ärenden.

I Lomma kommun har beviljad insats i form av särskilt boende blivit väl anpassat efter klientens behov. Något som visar på lyhördhet från biståndshandläggare inför klientens beskrivning av sina behov. Det bidrog även till en grundläggande trygghet för den enskilde personen.

Positivt är också att kommunerna erbjudit alternativ när man till följd av pandemin tvingas stänga träffpunktsverksamheterna.

### **Tankar kring nästa verksamhetsår**

Det har varit ett annorlunda år med hänvisning till Covid-19 som påverkat alla delar av vårt samhälle. Både Staffanstorp och Lomma kommun har förändrat sin verksamhet på grund av pandemin. Givetvis är rådande omständigheter inget systemfel i sig men för vissa individer innebär det att en återhämtningsprocess tar ännu längre tid eftersom möten har ställts in och flyttats fram i tiden. Något som i flera fall inneburit att personer behövt göra sig mer synliga för professionella kontakter för att saker ska prioriteras. Något som kräver fler telefonsamtal än vanligt. Även om digitala alternativ till fysiska möten är bra så föredrar majoriteten av klienter fysiska möten eftersom det, av erfarenhet, blir bättre samtal då. Även PO Skåne har infört restriktioner i samband med pandemins intåg. Det har lett till att möten med Personliga ombud har begränsats till att i första hand genomföras digitalt eller per telefon. Men har det varit nödvändigt så har vi gett möjlighet till att träffas. Givetvis med Folkhälsomyndighetens rekommendationer som utgångspunkt för ett möte.

Ombudet får via kontaktperson i vardera kommun väsentlig information som bidrar till möjligheten att hålla sig uppdaterad kring förändringar inom respektive organisation. Fortsatt utåtriktat informationsarbete kommer planeras för att nå ut till personer i målgruppen och personalgrupper inom kommunens olika verksamheter som målgruppen kommer i kontakt med. Om pandemin håller i sig finns planer på att bjuda in och erbjuda digitala informerande samtal.

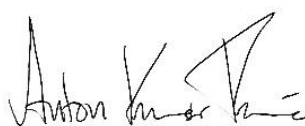
Återigen har inflödet i Staffanstorps kommun varit högre än i Lomma kommun. Dock ska påtalas att tillräckligt många hör av sig till personligt ombud i Lomma och det naturliga inflödet är förhoppningsvis ett resultat av att ombudet håller sig synlig och att utåtriktad information når fram till målgruppen. Detta år pandemi till trots. Liksom tidigare år är det tydligt att det finns behov av en ökning av tjänstgöringsgrad i Staffanstorps kommun. Dels för att kunna motsvara det behov som visat sig under året men också för att ge utrymme till utåtriktad information för båda kommunerna.

Det ska påtalas att pandemin inte har påverkat inflödet negativt utan istället har inflödet snarare ökat, framförallt i Staffanstorp. Klientflödena under året 2020 visar att det finns klientunderlag för en ökning av bemanning inom båda kommunerna. I Staffanstorps kommun behövs ett personligt ombud på heltid för att möta ett ökat behov och i Lomma motsvarar klientflödet under året som gick 75 % av en heltidstjänst. Sammantaget är behovet av kontakt och stöd från personligt ombud något som ökar i Staffanstorps och Lomma kommun.

Vi tackar för förtroende och ser fram emot det fortsatta samarbetet för målgruppen under det nya året.



Camilla Bogarve  
Verksamhetschef



Anton Knoester Thoursie  
Personligt ombud