

Länsstyrelsen i Stockholms län
Enheten för social utveckling
Avdelningen för tillväxt
Birgitta Vigil
Box 22067
104 22 Stockholm

Redovisning av verksamhet med personliga ombud för hemlösa för 2013

Länsstyrelsens beteckning: 8215-9987-2013.

Förvaltningen har erhållit statsbidrag till verksamhet med personligt ombud för hemlösa med psykiska funktionshinder (PO) för år 2013. Inför beslut om fördelning av statsbidrag för år 2014 begär Länsstyrelsen i Stockholms län att socialnämnden senast den 31 januari 2014 inkommer med en redovisning av hur verksamheten har bedrivits under det gångna året. En ansökan om statsbidrag till verksamt med PO för år 2014 ska samtidigt inges.

Organisation och ledning

Socialnämnden har upphandlat verksamheten med PO. Verksamheten drivs på entreprenad av Stockholms Stadsmission. Uppdraget avser perioden 2012-03-01 – 2015-02-28 och kan inte förlängas ytterligare.

Uppföljning av verksamheten med PO sker på ledningsgruppsmöten med representanter från Enheten för Hemlösa, de personliga ombuden, läkare inom psykiatri från Pelarbackens sjukvårdsmottagning för hemlösa och representanter från brukarorganisationer.

Uppföljning av entreprenadverksamheten sker av Socialtjänstavdelningens stab i samarbete med Enheten för hemlösa (EfH) inom Socialförvaltningen. Uppföljning av entreprenadavtalet sker varje tertiäl.

Socialförvaltningen
Socialtjänstavdelningen

Swedenborgsgatan 20
106 64 Stockholm
Telefon 508 25 006
Växel 508 25 000
nina.morman.aldunge@stockholm.se
stockholm.se

Stockholms Stadsmission (SSM) har under 2013 genomfört en omorganisation inom de sociala verksamheterna. Detta för att få färre led mellan deltagare och högsta ledning. Ny verksamhetschef för PO-verksamheten fr.o.m. mars 2013 är Bengt Birgersson.

Samtidigt övergick Anne Mac Keys tjänst till verksamhetsledare för samma verksamhet. Jonas Rydberg är fortfarande socialchef (tidigare verksamhetschef) för denna del av de sociala verksamheterna (ram- respektive entreprenadavtal) inom SSM.

Det sociala verksamhetsområdet inom SSM är uppdelat i två grenar: ram- respektive entreprenadavtal samt gåvofinansierade verksamheter. PO- verksamheten tillhör ram- respektive entreprenadavtalsgrenen.

Antal tjänster under 2013

2 PO-tjänster á 100% fördelade på 2 personer - Peé Bergsten och Gunilla Igelstam

1 verksamhetschef, 10% - Bengt Birgersson

1 verksamhetsledare, 30% - Anne Mac Key

Planerat antal PO (tjänster respektive personer) under 2014:

2 PO-tjänster á 100% fördelade på samma personer som 2013 personer

1 verksamhetschef, 10% - Bengt Birgersson

1 verksamhetsledare, 10% - Anne Mac Key

Lokaler

Under hösten 2013 flyttade PO-verksamheten till nya lokaler på Lundagatan 55. Redan innan fanns verksamheterna Blixtjobb och ReMake stationerade där. Samtidigt flyttade också verksamheten Bostad först till Lundagatan 55. I denna lokal kommer verksamheten få vara kvar under minst tre år.

Lednings-/samordningsgrupp

En ny ledningsgrupp hade sitt första möte 2012-09-03. I ledningsgruppen ingår enhetschefen för Enheten för hemlösa (EfH), vid behov biträdande enhetschefer från EfH, de personliga ombuden (SSM), läkare inom psykiatri från Pelarbackens sjukvårdsmottagning för hemlösa, två representanter från Riksförbundet för social och mental hälsa (RSMH) och en representant från Schizofreniförbundet.

Det har varit svårt att rekrytera personer till ledningsgruppen.

Handledning och kompetensutveckling

Ombuden har sedan oktober 2011 haft handledning med inriktning på trauma och krishantering.

Kompetensutvecklingen under 2013 har bl.a. bestått i *externa utbildningar*:

- 2 dagars seminarium för personliga ombud i ABC-området (regional nivå) i Länsstyrelsens regi
- 2 (-3) dagars seminarium för personliga ombud YPOS (Yrkesföreningen för Personliga Ombud)

interna utbildningar:

- utbildning/inhämtande av kunskap om övriga aktörer

Under 2014 planeras bl.a.;

- 2 dagars praktik inom psykiatri,
- utbildning i återhämtningsinriktat arbete
- fördjupningsutbildning i brukarinflytande och empowerment (RSMH),
- uppdatering av 1:a hjälpen (inklusive hjärt- och lungräddning),
- SIQ-utbildning (samtliga SSM:s medarbetare),
- ABC-seminarium,
- YPOS- seminarium samt
- studiebesök.

Verksamhet

Målgrupp

Målgruppen begränsas utifrån ifrån Socialstyrelsens definition, men också utifrån den definition som framgår av avtalet med Socialförvaltningen.

Enligt Socialstyrelsen definition:

- 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 och
- personer som har 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 avtal med Socialförvaltningen:

- 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.

Arbetsuppgifter

De personliga ombudens 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
- arbeta i 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 besök där klienten vistas/bor
- arbeta flexibelt i nuet – klientens unika behov och aktuella funktionsnivå och
- arbeta för att förbättra klientens hälsotillstånd är utgångspunkt för arbetet
- arbeta för att skapa goda relationer med olika myndigheter.

PO för hemlösa 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 och Efth.

Tendenser

Inga anmärkningsvärda förändringar har skett inom målgruppen under 2013. PO:s upplevelse är dock att förändringar skett över ett längre tidsperspektiv. Andelen klienter med psykosjukdomar var fler för några år sedan. I dagsläget består klientgruppen av fler personer som är födda utomlands, ofta från krigsdrabbade områden, med en psykiatrisk problematik. Det är en grupp som särskilt har uppmärksamats, vilket enligt Efth motsvaras av förändringar av målgruppen generellt.

Förändringar har även skett vad gäller stöd med koppling till boendesituationen (se nedan de fyra vanligast förekommande aktualiseringsorsakerna):

2010:

1. Personligt stöd
2. Socialtjänst
3. Ekonomi
4. Boende

2011:

1. Personligt stöd
2. Boende
3. Socialtjänst
4. Ekonomi

2012:

1. Boende
2. Personligt stöd
3. Kontakt med socialtjänst
4. Ekonomi

2013:

1. Boende,
2. Personligt stöd/psykiatrisk vård
3. Personligt stöd/psykiatrisk vård
4. Socialtjänst

Idag är en stor andel av PO:s klienter hänvisade till akutboende/härbärgen eller till gatan. Klienter utan missbruksproblematik beskriver boende på akutboende/härbärge som skrämmande, medan klienter som mer aktivt strävar efter att minska sitt intag av droger/drogfrihet beskriver att boende på akutboende/härbärge är olämpligt.

Andra tendenser är svårigheter för klienter att få tillgång till vård inom psykiatrin utifrån komplex problematik. Idag strävar PO efter att länka klienter som önskar psykiatrisk vård till psykiatrin från att tidigare ha strävat efter att slussa ut personer från psykiatrisk slutenvård.

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.

Systemfelsrapportering

Systemfelsrapporter upprättas av PO när brister i stödsystemet uppmärksammas. Sedan november 2011 upprättas systemfelsrapporter löpande. Ett mål är att få fler klienter aktivt delaktiga i formulandet av systemfelsrapporter. Ett annat mål är att göra systemfelsrapporterna tydligare efter synpunkter från EfH.

Systemfelen dokumenteras på en särskild blankett. Systemfelsrapporterna överlämnas till enhetschefen för Efh, som i sin tur tar upp relevanta frågeställningar med ledningsgruppen inom Efh. Systemfelsrapporterna diskuteras på lednings-/samordningsgruppen, men även i dialog med berörda mellan ledningsgruppsmöten.

Beträffande processen kring hanteringen av systemfel har dialogen med Efh tidigare bl. a. handlat om uppgift om namn på eventuell klient ska framgå av rapporten (i den händelse systemfel/synpunkt avser specifik individ). Systemfel dokumenteras numera var för sig, men kategoriseras för att underlätta åtgärder t.ex. bemötande, tillgänglighet etc.

Efh vill ha mer information om själva händelsen som lett till klientens uppfattning om ett systemfel. Efh anser att uppgifterna på systemfelsrapporterna emellanåt är för knapphändiga. PO och Efh ska arbeta vidare med detta under 2014.

Rapporterade systemfel har rört bemötande, tillgänglighet, service, beslut, medicinförskrivning, postgång, kommunikation, svårigheter att få kontakt med vårdcentral etc.

Liksom föregående år är det vanligaste förekommande systemfelet bemötande, vilket följts upp i ledningsgruppen. Långa handläggningstider och brister i kommunikation förekommer också.

Efh har genomfört vissa förbättringar utifrån systemfelsrapporterna. Exempelvis har handläggarna fått tydlig information om att de ska skriva enkla och tydligare beslutsformuleringar, att utöver skriftliga beslut även erbjuda att muntligt besked ges när klient inte förstår det skriftliga biståndsbeslutet m.m.

Enhetschefen på Efh fattar beslut om rutiner inom den egna enheten och följer upp att beslutade åtgärder genomförs. Brukarorganisationerna för vidare information inom respektive organisation.

Det är svårt att hitta former för att påtala systemfel för myndigheter utanför ledningsgruppen och att hitta personer att överlämna systemfelsrapporterna till. Under 2013 har ett arbete inletts med att förtydliga och förbättra rutinerna för överlämnade av systemfelsrapporter, som ska fortsätta under 2014.

Kvalitet och resultatuppföljning

Resultat redovisas dels av statistik utifrån nyckeltal dels genom redovisning av enkätundersökningar som rör 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,
- orsak till aktualisering (vilket ofta förändras över tid utifrån att ytterligare behov identifieras/uttrycks av klienten).

Redovisning sker per tertial respektive årsvis. Sedan augusti 2012 förs även statistik på antalet konsultationer utifrån önskemål från förvaltningen.

Brukarenkäter

En brukarenkät 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. Enkätundersökningen omfattar frågor kring klientens upplevelse av tillgänglighet, bemötande, resultat m.m.

SSM arbetar också parallellt med att ta fram nya, förbättrade former för brukarenkäter. Frågor som PO under 2014 ska lösa är bl.a. om PO kan ha en löpande deltagarenkät, där resultat vid vissa givna tidpunkter kan avläsas.

Synpunktshantering

Rutiner finns för hantering av synpunkter på ombud/verksamhet för hela processen från att synpunkt lämnats, ansvarig för uppföljning utsetts, åtgärdsplan upprättats till återkoppling till den som lämnat synpunkten etc.

Synpunkter kan även lämnas via SSM:s hemsida;
www.stadsmissionen.se.

Synpunktshanteringen omfattar även synpunkter från t ex förvaltningen, som under hösten 2013 lämnade synpunkter på hur systemfelsrapporteringen var utformad. Detta resulterade i följande åtgärdsplan:

- Rapport från verksamhetschef till medarbetare om mötet med Efh och deras önskemål.
- Genomgång av och förtydligande av systemfelsrapporter
- Genomgång av systemfelrapporter på ledningsgruppsmöte för att klargöra om det skett en förbättring när det gäller tydlighet för att ledningsgruppen ska enas om hur systemfelsrapporteringen ska ske se fortsättningsvis.

Vidare inledde SSM i slutet på 2012 en kvalitetsarbetsprocess som ska leda till att SSM:s SIQ- diplomas 2015 (Institutet för kvalitetsutveckling). Under 2013 har PO -verksamheten arbetat med att ta fram en klientfokuserad processkartläggning för PO. Denna är i stort sett klar. Under 2014 kommer PO att arbeta med att ta fram de resterande verktygen för att uppnå målet med diplomering. Detta arbete bidrar också i allra högsta grad till att PO-verksamheten kan verka i samklang med Socialstyrelsens riktlinjer för kvalitetssäkring (SOSFS 2011:9).

Utvärdering

Nästa enkätundersökning avseende nöjdhetsindex (NKI) för PO avseende verksamhetsåret 2013 är planerad till slutet av januari 2014. Resultatet kan redovisas först i februari/mars 2014.

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

Statistik

Redovisning av verksamhet med personligt ombud år 2012:

Situation årsskiftet 2012/2013	Män	Kvinnor
Antal klienter		
31 dec. 2012	15	6
Antal klienter		
31 dec. 2013	15	6
Nya klienter		
2013	12	6
Avslutade klienter		

2013	11	6
------	----	---

Åldersgrupper	Män	Kvinnor
18 – 25 år (1988-1995)	0	0
26 – 35 år (1978-1987)	3	2
36 – 45 år (1968-1977)	1	0
46 – 55 år (1958-1967)	9	0
66 – 65 år (1948-1957)	1	4
66 – år (-1947)	0	1

Antal klienter med minderåriga barn som PO har vetskap om?

1	1
---	---

Varav antal klienter med hemmaboende barn?

(innefattar även växelvis boende)

0	0
---	---

Ekonomisk redovisning

Socialförvaltningens kostnader för driften av de två personliga ombuden uppgick under 2013 till 1 042 000 kr. 605 000 kr beviljades i statsbidrag för verksamheten för 2013, vilket innebär att nämnden har bidragit med 437 000 kr till verksamheten under föregående år.

Ombudens sammalagda sjukfrånvaro under 2013 uppgick till totalt 6 dagar. Inga vakanser eller tjänstledigheter har funnits.

Stadsmissionens kostnader för verksamheten för verksamheten överstiger ersättningen från Socialförvaltningen. Stadsmissionens bokslut är inte klart än.

Uppskattade kostnader för 2013:

Personalkostnader inkl. soc. avgifter:	840 tkr
Overheadkostnader	235
Klientkostnader	35
Handledning och utbildning	15
Summa	1 125 tkr

Därtill kommer kostnader för lokaler etc.