



Handläggare: Krisztina Buki, Helena Broberg
Telefon: 08 508 01 600, 08 751 0859

Till
Rinkeby - Kista stadsdelsnämnd

Begäran om redovisning av verksamhet med personligt ombud år 2006

Remissvar

Förslag till beslut

1. Kista stadsdelsnämnd godkänner rapporten och överlämnar den för kännedom till Länsstyrelsen i Stockholms län.
2. Omedelbar justering.

Olle Johnselius
Stadsdelsdirektör

Ulrika Axelsson
Avdelningschef
Individ och Familj

Sammanfattning

Länsstyrelsen i Stockholms län har inkommit med begäran om redovisning av statsbidraget för personligt ombud för år 2006. Personligt ombud har funnits i stadsdelsområdet sedan början av 2003. Statsbidrag om 309 200 kronor har under 2006 använts till del av lön, utbildning och handledning. Verksamheten tillgodoser behov hos målgruppen psykiskt funktionshindrade, som annars kanske inte skulle tillgodoses eller uppmärksammas.

Personliga ombudet i Kista stadsdelsförvaltning har lyckats göra sig väletablerad för målgruppen och är också mycket uppskattad för sitt arbete inom avdelningen Individ och familj. Behov av att vidareutveckla metoder för uppsökande verksamhet i syfte att bättre kunna nå de personer som idag själva har svårt att ta initiativ till kontakten med det personliga ombudet, har identifierats.

Bilagor:

- Bilaga 1 Begäran om redovisning av verksamhet med personligt ombud år 2006
- Bilaga 2 Arbetsplan för det personliga ombudet 2007
- Bilaga 3 Ekonomisk redovisning
- Bilaga 4 Det personliga ombudets kontaktuppgifter

Ärendets beredning

Ärendet har handlagts inom staben för Individ och familj, i samverkan med det personliga ombudet och verksamhetschefen för socialpsykiatrien.

Bakgrund

Psykiatriutredningen föreslog i sitt slutbetänkande ”Välfärd och valfrihet”, (SOU 1992:73) att ”långvarigt och allvarligt psykiska störda” ska få rätt till personligt ombud. Allvarligt psykiskt sjuka behöver vård, stöd och service från en rad olika myndigheter för att kunna leva ett självständigt och bra liv ute i samhället och att det därför behövs en samordnande funktion för insatserna i form av personliga ombud.

Regeringen beslutade om en treårig försöksverksamhet (1995-1998) på tio orter i landet. Utvärderingen av verksamheterna visade på goda resultat. Den 18 maj 2000 beslutade regeringen om statsbidrag till kommunerna med syfte att bygga upp och utveckla verksamhet med personliga ombud för personer med psykiska funktionshinder.

Socialstyrelsen fick regeringens uppdrag att leda och samordna uppbyggnads- och utvecklingsarbetet och länsstyrelserna fick i uppdrag att fördela statsbidragen till kommunerna.

Länsstyrelsen i Stockholms län har för Kista stadsdelsnämnd beviljat statsbidrag för ett personligt ombud för år 2006 med totalt 309 200 kronor.

Länsstyrelsen har begärt redovisning av hur bidraget använts under 2006.

Tjänsten som personligt ombud tillsattes den 1 februari 2003. Ett väl etablerat samarbete finns med förvaltningarna Spånga - Tensta, Rinkeby och Hässelby – Vällingby, med gemensam referensgrupp samt kring frågor rörande handledning och metodutveckling. Gruppen består av fem personliga ombud som har stor nytta av samverkan och har också deltagit i utbildning som erbjudits från Länsstyrelsen och har kontakt med nätverk av andra personliga ombud i länet.

Arbetsplan

Det personliga ombudets arbetsplan är att nå ut med information om verksamheten samt vara lättillgänglig per telefon, besöka verksamheter och platser där psykiskt funktionshindrade vistas eller besöker. Det personliga ombudet har också fasta tider på Arbetscentrum 1 gång per månad och på Träfflokalen Trondheimsgatan 10 en gång per

månad. Vidare finns det planer på att ha en fast tid på RSMH - Riksförbundet för Social och Mental Hälsa.

Målgrupp

Målgruppen som det personliga ombudet riktar sig till är personer i åldrarna 18 -64 år med psykiska funktionshinder och som uppfyller nedanstående kriterier:

- har ett funktionshinder som innebär ett omfattande och långvarigt socialt handikapp som medför stora hinder i ett fungerande vardagsliv
- har komplexa behov av vård, stöd och service och som har behov av kontakt med socialtjänst, primärvård och/eller den specialiserade psykiatrin (utan krav på diagnos) och andra myndigheter.

Metod

Det personliga ombudet når ut till brukarna genom, broschyrer utlagda på strategiska platser, exempelvis Träfflokalen på Trondheimsgatan 10, apotek samt vårdcentraler i området.

Tillgängligheten är god och det personliga ombudet nås både på fast telefon och mobil samt genom sms och e-post. De personer som söker hjälp får inom kort tid från första kontakten en besökstid. Mötet kan då ske i verksamhetens lokal eller på en mera neutral plats såsom på café eller utomhus t.ex. under en promenad. Hembesök görs dock aldrig vid en första kontakt.

I kontakten med klienten definieras uppdraget som kan se olika ut beroende på klientens svårigheter. Några av de uppdrag som det personliga ombudet åtar sig är att bidra med sakinformation, hänvisa till rätt instans, länka vidare till annan verksamhet, hjälpa till att ringa myndigheter, skriva fondansökan, vara behjälplig i att överklaga vissa beslut m.m

Bedömning av vem som ska få stöd gör det personliga ombudet själv och i vissa lägen tar hon råd av sina kollegor. Riktlinjen är att den sökande helst bör ha eller haft kontakt inom Landstingets psykiatrivård på något sätt.

Statistik

Samtliga fem personliga ombuden i Nordväst har en gemensam kartläggningsblankett där de insatser som klienter har fått hjälp med sammanställs. Det finns även en utarbetad och

gemensam blankett för systemfel, som regelbundet rapporteras till socialstyrelsen och inom den egna organisationen.

Under år 2006 har det personliga ombudet haft kontakt med 30 personer, varav övervägande del har varit kvinnor. Bland de nyttillkomna klienterna har däremot majoriteten varit yngre män. En större andel av männen är födda på 60-talet eller senare, medan kvinnorna är mera jämnt spridda över ålder. Drygt hälften av klienterna har utomnordiskt medborgarskap

Ärendestatistik

	<i>Nyttillkomna</i>	<i>Avslutade</i>	<i>Aktuella vid årsskiftet 2006/2007</i>
Antal:	20	17	13
<i>Kön</i>			
	<i>Födda 1959 eller tidigare</i>		<i>Födda 1960 eller senare</i>
Kvinna	9		8
Man	5		9

Nedanstående siffror avser det som klienter sökt hjälp för under 2006. De överensstämmer inte med antalet klienter eftersom varje klient oftast har flera problem än vad som inledningsvis är känt.

<i>Ärenden som klienterna sökt hjälp för</i>	<i>Antal insatser</i>
Försäkringskassan	9
Psykiatrin	6
God man	3
Olika former av överklagan	6
Kontaktperson	2
Bostadsförmedling	2
Arbetsförmedling	3
Hemtjänst	2
Försörjningsstöd	7
Arbetsrehabilitering	1
Annat – Stadsdelsförvaltningen	6
Brottsofferjouren	3

Tandvård	3
Skuldsanering	3
Övrigt	15

Under 2006 har fyra stycken personer nekats personligt ombud, två stycken på grund av att det fanns våldsbenägenhet med i bilden och två personer för att de hade fysiskt funktionshinder, det vill säga som inte tillhör målgruppen.

Ingen person som bedömts tillhöra målgruppen har behövt vänta på att få hjälp från det personliga ombudet.

Ledningsgrupp, referensgrupp och arbetsledning

Den ledningsgrupp som bestod av arbetsgivarrepresentanter från stadsdelsförvaltningarna Hässelby - Vällingby, Spånga - Tensta, Rinkeby och Kista och som samarbetade kring det personliga ombudet finns sedan senare delen av 2005 inte kvar.

Referensgruppen, vilken består av representanter i form av - personliga ombud Nordväst, den öppna och slutna psykiatriska vården; Spånga psykosverksamhet och Kista Rehab, försäkringskassan, socialtjänst; gruppchef för boendestödet i Spånga - Tensta, diakoner från Svenska kyrkan, Intresseföreningen för schizofreni (IFS), Riksförbundet för social och mental hälsa (RSMH), Somaliska hälsoteamet och andra frivilliga organisationer - träffas regelbundet fyra gånger per år.

Referensgruppen fungerar som en utbytesbank men saknar mandat. Allmänna frågor tas upp och diskuteras, som bland annat vad som kan åtgärdas för att göra det bättre för klienterna. I gruppen informeras det om statistik samt andra sammanställningar av intresse, för att exempelvis se vilken kommun som har mest besvär med att hjälpa klienter att få sjukersättning. Ett stort problem som har uppmärksamats är att det är många vikarierande läkare på kort tid som inte känner patienterna och därmed finns risk att det saknas information i underlagen till försäkringskassan som ska besluta om sjukersättning.

Frågor som tas upp i referensgruppen:

- vilka förväntningar/önskemål finns från andra huvudmän och brukarorganisationer?
- vilken funktion ska det personliga ombudet ha för klienterna?
- vilken målgrupp når det personliga ombudet ut till?
- Stämmer målgruppen överens med den grupp som man avser att nå ut till?
- Vilka svårigheter i arbetet medför det att endast den enskilde kan ge uppdrag till det personliga ombudet och inte andra myndighetspersoner eller anhöriga?
- Vilka diagnoser får de personer som söker hjälp hos det personliga ombudet ha, för att bedömas tillhöra målgruppen - svårigheter med gränsdragningar?

Arbetsledningen för det personliga ombudet har fungerat relativt bra under 2006. Muntlig utvärdering av verksamheten har gjorts i samtal med dåvarande enhetschef. Ingen skriftlig utvärdering har gjorts, förutom det personliga ombudets egen statistik som också kan ses som resultat. Behov av att vidareutveckla metoder för uppsökande verksamhet i syfte att bättre kunna nå de personer som idag själva har svårt att ta initiativ till kontakten med det personliga ombudet, har identifierats.

Under året har kontakten med arbetsledningen varit sporadisk och skett vid behov på initiativ av det personliga ombudet. Under 2006 pågick en verksamhetsöversyn inom Individ och familj, som sedermera resulterade i en omorganisation, vilket påverkade personliga ombudets arbetsledning. Utifrån omständigheterna bedömer det personliga ombudet att arbetsledningen fungerade tillfredställande. Ett utvecklingsområde är att införa regelbundna och planerade samtal med arbetsledningen.

Klientarbete

Det personliga ombudet i Kista stadsdelsförvaltning har lyckats göra sig väletablerad för målgruppen och är också mycket uppskattat för sitt arbete inom avdelningen Individ och familj.

De flesta klienter ringer själva till ombudet efter det att de har fått information om, eller tagit del av broschyren med telefonnummer och namn. Klienten kan också ha fått rådet att söka hjälp, av kurator inom psykiatri, diakon, boendestödjare, uppsökarteamet, ombud i annan stad, anhörig eller bekant.

De problem som klienterna söker hjälp för varierar mycket och kan också vara omfattande hos en del. Främst rör det sig om svårigheter med språket - vilket kan medföra att en del inte hittar de rätta vägarna vid myndighetskontakter. Hjälp söks också för ekonomiska problem.

Kontakten med myndigheter försvåras exempelvis av att handläggare har telefontider som klienten inte har råd att invänta genom att stå i telefonkö, eller att klienten har svårt att själv ringa på grund av sitt funktionshinder.

Utskick och brev till klienterna från myndigheter, exempelvis försäkringskassan, är oftast mycket svåra för klienterna att sätta sig in i och förstå. I dessa fall bokar det personliga ombudet eller klienten, tid hos handläggare. Vid behov kan ombudet följa med.

När det gäller ekonomiska problem kan det bland annat handla om obetalda hyror, el-räkningar, tandvård o.s.v. som inte blivit betalda på grund av att klienternas Inkomster/bidrag inte har räckt till. Kostnaderna går till inkasso och sedan vidare till kronofogden och klienterna kan då behöva hjälp att reda upp dessa samt göra upp avbetalningsplaner. Det är lång väntetid till förvaltningens budget- och skuldrådgivning.

Systemfel och brister

Det personliga ombudet upplever sitt samarbete med myndigheter och de enskilda handläggarna inom myndigheterna, som övervägande positivt.

Samarbetet mellan myndigheter/myndighetspersoner kring klienten behöver dock förbättras. Det har i några klientärenden uppstått problem i samband med att det har brustit i samverkan mellan olika verksamheter inom Individ och Familj. Det personliga ombudet upplever att helhetsbilden av den enskilde klientens livssituation sällan finns med i de bedömningar och handlingsplaner som upprättas inom myndigheter. Detta kan exempelvis bero på att flera olika funktioner finns inblandade i klientens ärende, men att det är svårt att få ihop tider för flerpartssamtal som passar alla, vilket försvårar en sam- och helhetssyn.

Ett annat problem är upprepade handläggaryten som resulterar i att kontinuiteten försvinner. Omorganisationen inom Individ och familj, som skedde under år 2006, är ett exempel på omständigheter som direkt påverkade klienterna som i en del fall fick nya handläggare etc.

Många klienter har svårt att förstå innehållet i de brev som försäkringskassan skickar ut. De personer som redan har svårigheter att läsa eller förstå svenska upplever breven som nästan obegripliga. Detta skapar ångest i onödan, varför en mer kortfattad och enklare svenska skulle vara till stor hjälp för de psykiskt funktionshindrade. Detta är påtalat för försäkringskassan, bland annat genom referensgruppen.

Kompetensutveckling

Personliga ombudet har deltagit vid olika former av informations- och utbildningstillfällen.

- 2 dagars kurs om ”Psykiatriska sjukdomar och funktionshinder – förstå, behandla, bemöta” som hölls av psykiatrierna Susanne Bejerot och Mats Humble.
- 7 tillfällen av konversationsengelska, för att bättre kunna möta de klienter som inte talar svenska.
- En föreläsningsserie om neuropsykiatriska funktionshinder på Nalen, som handlade om hjärnans funktion, om ADHD och Aspergers syndrom, bemötande och behandling av och med den kategori av klienter som kommer mer och mer.
- 4 föreläsningar med tema familjefrid, som anordnades av projektet Järva kvinnofrid.
- Halvdagsutbildning för alla personliga ombud i Stockholms stad, med genomgång av SoL, HsL och LSS.

- Fullföljde andra året av en grundutbildning i psykodrama - i sociometri och gruppsykoterapi, utanför arbetstid. Utbildningen gagnar arbetet med klienter, med tanke på kroppsspråk, det som inte sägs men syns och det som sägs men inte hörs osv.
-