



Stockholms  
stad

# Årsrapport om personligt ombud 2015

Maj 2016

Dnr 3.1.3-276/2016

[stockholm.se](http://stockholm.se)

**Årsrapport för personligt ombud 2015**

maj 2015

**Dnr:** 3.1.3-276/2016

**Utgivare:** Socialförvaltningen

**Kontaktperson:** Lisa Gagnerud

## Sammanfattning

Verksamheten med personligt ombud riktar sig till personer med långvariga och omfattande psykiska funktionsnedsättningar som har behov av särskilt stöd för att kunna tillvarata sina rättigheter i samhället. Ett personligt ombud arbetar på uppdrag av den enskilde och fungerar som ett redskap för att stärka den enskildes tillit till sig själv och därmed få bättre kontroll och makt över den egna vardagen.

I Stockholms stads budget för 2015 och 2016 konstateras att *Tjänsten personliga ombud är under hårt tryck och behovet behöver följas noga.*

En av aktiviteterna i Stockholms stads handlingsplan för socialpsykiatri är att sammanställa en årlig stadsövergripande rapport om personligt ombud. Ett syfte med rapporten är att ta tillvara personligt ombuds kunskaper om systemfel och samverkansproblem. Uppgifterna i årsrapporten är hämtade från stadens redovisningar till Länsstyrelsen i Stockholms län.

Några av de systemfel som rapporterats på handläggarnivå är att olika bedömningar av rätten till bistånd görs och att det finns brister i bemötande, kommunikation och tillgänglighet.

Några av de systemfel som rapporterats på lokal nivå är hög personalomsättning inom både den landstingsfinansierade psykiatri och inom socialtjänsten.

Vad gäller samverkansproblem uppmärksammar de personliga ombuden att det finns brister både inom och mellan myndigheter.

## Innehåll

<i>Sammanfattning</i>	<b>3</b>
<i>Bakgrund</i>	<b>5</b>
<i>Personligt ombud i Stockholm</i>	<b>7</b>
<i>Slutdiskussion</i>	<b>12</b>

## Bakgrund

### Vad är personligt ombud?

I samband med psykiatrireformen bedrevs försöksverksamhet med personliga ombud på tio orter i Sverige. Socialstyrelsen utvärderade verksamheterna och resultaten var goda för de klienter som fått stöd. År 2000 beslutade riksdagen att verksamheter med personliga ombud skulle permanentas och göras landsomfattande.

Personligt ombud är ett stöd som riktar sig till personer över 18 år med psykiska funktionsnedsättningar som har betydande och väsentliga svårigheter att utföra aktiviteter på olika livsområden. Den som får stöd av personligt ombud ska ha ett sammansatt och omfattande behov av vård, stöd och service, rehabilitering och sysselsättning. Det ska dessutom finnas ett behov av långvariga kontakter med socialtjänsten, primärvården och den specialiserade psykiatrin och andra myndigheter. Det finns inget krav på att den enskilde ska ha en psykiatrisk diagnos.

Ombuden arbetar på den enskildes uppdrag och är fristående från myndigheter och vårdgivare. De arbetar inte med myndighetsutövning eller vård- och behandlingsinsatser. Tjänsten är kostnadsfri för den enskilde och föregås inte av biståndsprövning. Tjänsten fungerar som ett redskap för att stärka den enskildes tillit till sig själv och därmed få bättre kontroll och makt över den egna vardagen.

Verksamheten med personligt ombud ska enligt SFS 2013:522 stödja den enskilde att så långt det är möjligt uppnå följande ändamål:

1. ha bättre möjligheter att påverka sin livssituation och vara delaktig i samhället,
2. ha möjligheter att leva ett mer självständigt liv och få en förbättrad livssituation, och
3. 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.

Verksamheten syftar även till att

1. få myndigheter, kommuner och landsting att samverka utifrån den enskildes önskemål och behov, och
2. ge underlag till åtgärder som kan förebygga brister i fråga om att den enskilde kan få tillgång till samhällets utbud av vård, stöd och service.

Verksamheten ska bedrivas så att samverkan mellan huvudmän kommer till stånd utifrån den enskildes behov. Den ska också bedrivas så att samverkan omfattar patient, - brukar och anhörigorganisationer. Anhörig- brukar- och intresseorganisationerna kan ha en viktig roll för att nå de klienter som har störst behov och behöver stöd av personligt ombud.

Insatserna som ombuden ger ska vara samordnade och ges efter att den enskilde har varit delaktig i planeringen av stödet. Bara i yttersta undantagsfall arbetar ombudet med fullmakt från klienten, och då bör arbetet vara begränsat i både tid och innehåll.

Ombuden upptäcker ofta brister och hinder i samhällets stödsystem när de arbetar med de enskilda. Det ingår också i ombudens arbete att identifiera och rapportera de brister i serviceutbudet, som gör att enskildas behov inte blir tillgodosedda. Dessa deltar på så vis indirekt i strukturpåverkan genom att vara katalysatorer för brister och fel i välfärdssystemet. <sup>1</sup>

### **Personligt ombud som rekommenderad insats**

Case management är ett samlingsnamn för flera typer av stödmodeller. I samtliga modeller har en vårdsamordnare, en så kallad case manager, en koordinerande funktion med ansvar för att utredning, planering och adekvata insatser genomförs och följs upp med klienten. Socialstyrelsens nationella riktlinjer för psykosociala insatser vid schizofreni eller schizofrenliknande tillstånd rekommenderar mindre intensiv case management enligt resursmodellen för personer med schizofreni eller schizofrenliknande tillstånd som har omfattande kontakter med vårdssystemet och komplexa behov av åtgärder. Här ingår insatsen personligt ombud som är den form av mindre intensiv case management som används mest i Sverige idag. <sup>2</sup>

I Stockholm är enstaka ombud utbildade case managers. Det finns dock inga ett krav eller tydliga rekommendationer som innebär att ombuden bör ha en dylik utbildning. Däremot framhålls att *det personliga ombudet ska ge klienten ett kvalificerat stöd i form av samordning av de insatser som riktas till honom eller henne.*<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> Socialstyrelsens meddelandeblad, nr 5/2011

<sup>2</sup> Kunskapsguiden

<sup>3</sup> Socialstyrelsens meddelandeblad, nr 5/2011

# Personligt ombud i Stockholm

## Budgetuppdrag

I kommunfullmäktiges budget för 2015 och 2016 lyfts personligt ombud fram som en viktig verksamhet inom ramen för stadsdelsnämndernas verksamhet: *Det behövs en satsning på personliga ombud för psykiskt funktionsnedsatta. Det personliga ombudet kan hjälpa till med myndighetskontakter, överklaganden eller att formulera behov av vård, stöd och service. Tjänsten personliga ombud är under hårt tryck och behovet behöver följas noga.*

## Socialpsykiatrins handlingsplan

En av aktiviteterna i Stockholms stads handlingsplan för socialpsykiatri är att sammanställa en årlig stadsövergripande rapport om personligt ombud. Ett syfte med rapporten är att ta tillvara personligt ombuds kunskaper om systemfel och samverkansproblem.

## Stockholms organisation av personligt ombud

Stockholms stad får statsbidrag för att bedriva verksamhet med personligt ombud. Förutsättningarna för att få statsbidrag regleras i SFS 2013:522 (Förordning om statsbidrag till kommuner som bedriver verksamhet med personligt ombud för vissa personer med psykiska funktionsnedsättningar). Varje år rapporterar staden uppgifter till Länsstyrelsen. Uppgifterna i den aktuella årsrapporten är hämtade från 2015 års rapportering till Länsstyrelsen.

I Stockholms stad bedrivs personligt ombud i kommunal regi.<sup>4</sup> Staden har organiserat ombuden i fyra olika områdeskontor som ger stöd till medborgare i olika stadsdelar. Ett kontor serverar innevanorna i Söderort (Farsta, Enskede-Årsta-Vantör, Hägersten-Liljeholmen, Skarpnäck, Skärholmen och Älvsjö stadsdelsförvaltningar) och hade under 2015 fyra tillsatta ombud. Innerstadsstadsdelarna (Södermalm, Norrmalm, Kungsholmen och Östermalm) har ett eget områdeskontor med tre ombud. Vidare finns ett kontor för tre stadsdelsförvaltningar i Västerort (Hässelby-Vällingby, Bromma och Rinkeby-Kista) med två tjänster. Spånga-Tensta stadsdelsförvaltning har ett eget kontor med en ombudstjänst. Under 2015 fanns det sammanlagt tio tjänster för personligt ombud i staden.

---

<sup>4</sup> Enheten för hemlösa har egna personliga ombud som drivs på entreprenad av AB OmsorgsCompagniet i Norden. En egen årsredovisning har gjorts för verksamheten (dnr.1.5.2-155/2015)

### **Personligt ombuds ledningsgrupper**

Varje områdeskontor har en egen ledningsgrupp där representanter från olika myndigheter ingår. Enligt SFS 2013:522 ska representanter för kommunen, landstingets primärvård och psykiatri, Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan ingå i ledningsgruppen. Även patient- brukar- och anhörigorganisationer bör erbjudas att ingå i ledningsgruppen.

Samtliga områdeskontor saknar representanter från primärvården. En av orsakerna är att det finns många olika aktörer som bedriver primärvård i Stockholm. Det är svårt för en aktör att representera all primärvård i en ledningsgrupp. Kontoret i Söderort har representanter från patient- brukar- och anhörigorganisationer och kontoret i Spånga-Tensta har representanter från en brukarorganisation i sin ledningsgrupp. Innerstaden och Västerort saknar representant för patient- brukar- eller anhörigorganisation i sina ledningsgrupper.

### **Redovisning av uppgifter om målgruppen 2015**

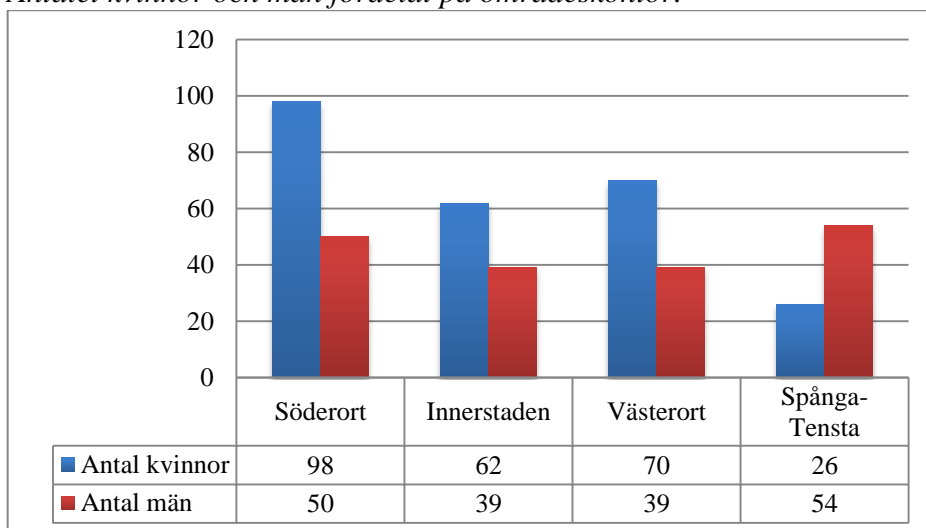
438 medborgare hade stöd av personligt ombud under 2015. Av dessa var 237 personer nytillkomna under 2015 och resterande hade haft stöd även under 2014. Vid eventuell kö prioriteras barnfamiljer och personer som riskerar att bli bostadslösa. Det har inte förekommit kö till personligt ombud under 2015, förutom för områdeskontoret i Västerort som hade 16 personer i kö under första hälften av 2015.

Söderort är det områdeskontor som har flest antal klienter. Det är fler kvinnor än män som vänder sig till personligt ombud för stöd. Totalt sett fick 256 kvinnor stöd av personligt ombud under 2015 vilket motsvarar 58 procent. 182 personer var män vilket motsvarar 42 procent. Det är fler kvinnor än män som uppsöker personligt ombud i alla områdeskontor utom i Spånga-Tensta där antalet män utgör 68 procent.

Boendestöd är den biståndsbedömda insats inom socialpsykiatrins verksamhetsområde som mest liknar personligt ombud. Under 2015 var 57 procent av de som beviljats boendestöd kvinnor och 43 procent var män, vilket överensstämmer mycket väl med fördelningen mellan män och kvinnor inom personligt ombuds verksamhet.

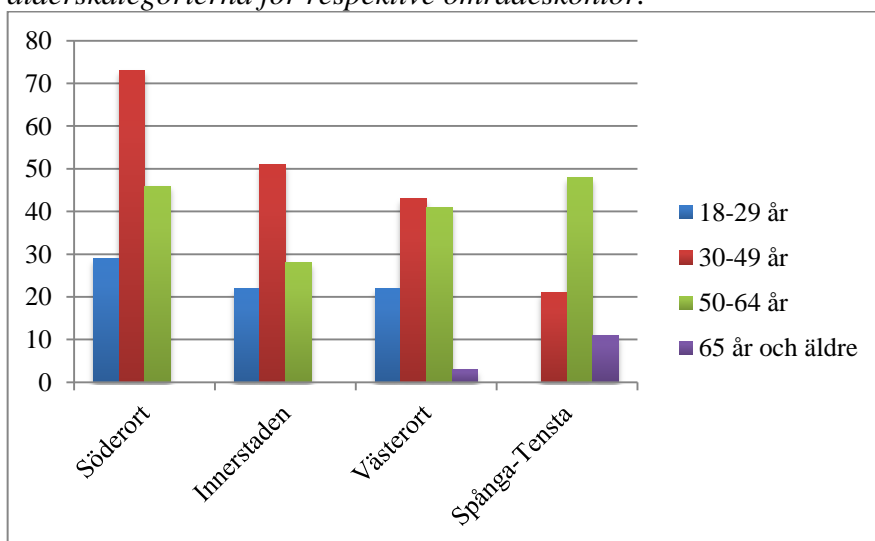


*Antalet kvinnor och män fördelat på områdeskontor.*



De personer som söker stöd av personligt ombud är främst mellan 30 och 49 år. Dessa utgjorde 43 procent av målgruppen följt av ålderskategorin 50 och 64 år som utgjorde 37 procent. Personer mellan 18-29 år utgjorde 17 procent av målgruppen och enbart tre procent var 65 år eller äldre. I Spånga-Tensta är fördelningen mellan åldrarna annorlunda jämfört med övriga staden då man inte har några klienter i åldersspannet 18 och 29 år, 60 procent var mellan 50 och 64 år och 18 procent var 65 år eller äldre.

*Diagrammet nedan visar antalet klienter i de olika ålderskategorierna för respektive områdeskontor.*



Av de personer som sökte stöd av personligt ombud hade 96 hushåll hemmavarande barn. Enligt områdeskontorens rapportering till Länsstyrelsen är barnfamiljer en grupp som ökar.

*Antal och andel personer med hemmaboende barn, helt eller delvis, redovisat per områdeskontor.*

Områdeskontor	Antal med hemmaboende barn, helt eller delvis	Andel med hemmaboende barn, helt eller delvis
Söderort	36	24%
Innerstaden	15	15%
Västerort	24	22%
Spånga-Tensta	21	26%
Totalt	96	22%

### **Kontaktorsaker**

De vanligaste kontaktorsakerna för personligt ombud är stöd i kontakten med myndigheter följt av stöd med frågor som rör ekonomi. Det är också vanligt förekommande att personer söker stöd för frågor som rör boende och behov av struktur i vardagen. Behov av struktur i vardagen kan leda till att den enskilde i förlängningen ansöker om boendestöd eller god man och att behovet därefter tillgodos genom dessa insatser.

### **Förändringar i målgruppen under 2015**

Två områdeskontor rapporterar att målgruppen delvis har förändrats under 2015. Den största förändringen innebär att fler personer med neuropsykiatriska funktionsnedsättningar efterfrågar stöd från personligt ombud. Det är även fler yngre personer samt personer med hemmaboende barn som söker stöd hos ombuden. Dessutom kommer de i kontakt med fler personer i akuta vräkningssituationer samt fler som är i behov av skuldsanering.

### **Uppmärksammade brister under 2015**

De personliga ombuden registrerar statistik på identifierade brister i vård- och omsorgssystemet. Bristerna rapporteras i tre olika kategorier: på handläggarnivå, lokal och central nivå. På handläggarnivå ingår identifierade brister på individuell nivå, till exempel bemötande. På lokal nivå ingår organisatoriska brister och brister i till exempel hälso- och sjukvården. På central nivå ingår brister i lagstiftning och regelverk samt resursproblem. Bristerna rapporteras vidare till Länsstyrelsen en gång per år.

Följande allvarliga brister har de olika områdeskontoren rapporterat under 2015:

### **Brister på handläggarnivå:**

- Klienters behov bedöms olika av olika handläggare. Det blir extra kännbart vid frekventa handläggarytten inom socialtjänsten.
- Bristande tillgänglighet och dåligt bemötande.
- Bristande kunskaper, kompetens och förståelse vad gäller målgruppens svårigheter
- Brister i kommunikation mellan handläggaren/vårdgivaren och den enskilde.

### **Brister på lokal nivå:**

- Bristande intern samverkan inom en och samma myndighet.
- Bristande samverkan mellan myndigheter.
- Få upprättade samordnade individuella planer (SIP).
- Boendestödet saknar rätt kompetens för att kunna ge ett adekvat stöd.
- Hög personalomsättning inom psykiatri och socialtjänsten, i synnerhet inom försörjningsstödsenheterna.
- Brist på läkare inom psykiatri leder till att kontinuiteten för patienten uteblir.
- Brist på kuratorer inom psykiatri.
- Långa väntetider för utredning och behandling inom psykiatri.
- Behov av medborgarkontor i vissa stadsdelsförvaltningar.

### **Brister på central nivå:**

- Krav på att klienter ska sälja sin bostadsrätt då de söker försörjningsstöd.
- Bostadsbristen är extra kännbar för personer med olika slags funktionsnedsättningar.
- Bristande information om aktuell lagstiftning, nya regelverk för olika myndigheter. Information om vårdinsatser på enkel svenska behövs.

Områdeskontoren har även fått rapportera vad som har åtgärdats under 2015 utifrån föregående års rapporterade brister.

### **Åtgärder på handläggarnivå:**

- Utbildning i vardagsekonomi för boendestödjare (Ekonomi i fokus).

- Grundutbildning i neuropsykiatri för både handläggare och utförare inom socialtjänsten.
- Den enskilde bemöts bättre då personligt ombud deltar vid möten.

#### **Åtgärder på lokal nivå:**

- Personligt ombuds arbete har underlättat informationsutbyte mellan lokala samverkanspartners.
- Utbildning i upprättande av samordnad individuell plan (SIP)

#### **Åtgärder på central nivå:**

- Nätverksarbete lokalt, regionalt och delvis nationellt.

## **Slutdiskussion**

Insatsen personligt ombud är ett komplement till de biståndsbedömda insatser som finns för personer med psykiska funktionsnedsättningar. Det är en välutnyttjad resurs som syftar till att personer med omfattande psykiska funktionsnedsättningar ska kunna tillvarata sina rättigheter i samhället.

Att förbättra samverkan, bemötande, tillgänglighet och kunskap om målgruppen är ett arbete som behöver fortgå kontinuerligt. De personliga ombuden har en viktig roll i att löpande påminna berörda myndigheter och vårdgivare om vikten av att anpassa vården och stödet att bättre möta målgruppens behov samt att rapportera de allvarigt brister de kommer i kontakt med. I rapporteringen till Länsstyrelsen lyfts utbildningssatsningar för handläggare och utförare som några av de åtgärder som kan komma att förbättra bristerna och öka förståelsen för personer med psykiska funktionsnedsättningar.

En ytterligare professionalisering för Stockholms personliga ombud kan vara att några ombud ges möjlighet att vidareutbildas i vård- och stödsamordning (case management). Det skulle innebära att insatsen kan benämnas ”mindre intensiv case management enligt resursmodellen”, vilket är en av de insatser som socialstyrelsen rekommenderar för personer med schizofreni eller schizofreniliknande tillstånd. En sådan utbildning kan även innebära att stödet som erbjuds blir än mer kvalificerat.

I den förordningen som reglerar statsbidraget finns en tydlig rekommendation att erbjuda patient- brukar- och anhörigorganisationer att ingå i ledningsgruppen. I Stockholm ingår dessa i två av fyra ledningsgrupper. Det finns alltså stora möjligheter att öka inflytandet för dessa organisationer ytterligare.

Slutligen är det en framtida utmaning att nå fler personer över 65 år då få äldre personer har kännedom om det stöd som personligt ombud kan erbjuda.