



Stockholms
stad

Årsrapport personligt ombud 2020

Maj 2021

dnr 3.1.1-146/2021

stockholm.se

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.

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 handläggare saknar kunskap och kompetens om funktionsnedsättningar och dess konsekvenser. Ett urval av de systemfel som rapporterats på lokal nivå är personalomsättning och bristande personalkontinuitet inom både den landstingsfinansierade psykiatrin och inom socialtjänsten.

Den pandemi som bröt ut under 2020 har påverkat samhället i stor utsträckning, vilket även de personliga ombuden har uppmärksammat. Man har både sett ett ökat inflöde av personer som söker sig till personligt ombud, men också att de personer som tar kontakt med verksamheterna har komplexa behov och stort behov av stöd. De personliga ombuden har även lyft det digitala utanförskapet för denna målgrupp som ökat i en tid där digitala verktyg används i större utsträckning.

Innehåll

Sammanfattning.....	3
Bakgrund	5
Personligt ombud i Stockholm.....	6
Slutdiskussion	14

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 eller 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.¹

Personligt ombud i Stockholm

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 2020 års rapportering till Länsstyrelsen.

I Stockholms stad bedriver stadsdelsförvaltningarna och Enheten för hemlösa personligt ombud i kommunal regi.

Verksamheterna har organiserat ombuden i områdeskontor: ett för de södra stadsdelsnämnderna (Farsta, Skarpnäck, Enskede-Årsta-Vantör, Hägersten-Älvsjö, Skärholmen) samt innerstaden (Kungsholmen, Södermalm, Norrmalm och Östermalm). Söderort hade fem personliga ombud under 2020 och innerstaden hade fyra stycken. Utöver detta finns det ett områdeskontor med upptagningsområde Hässelby-Vällingby och Bromma, som hade två personliga ombud under 2020. Rinkeby-Kista och Spånga-Tensta

¹ Socialstyrelsens meddelandeblad, nr 5/2011

var tidigare ett gemensamt områdeskontor, men har nu gått över till att ha separata organisationer för personligt ombud med ett ombud i vardera stadsdelsnämnd. Socialförvaltningens enhet för hemlösa har även de en egen verksamhet med två personliga ombud.

Personligt ombuds ledningsgrupp

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.

Ledningsgruppens ansvar är att arbeta strategiskt för att använda ombudens kunskaper och erfarenheter för att förbättra villkoren för hela gruppen personer med psykisk funktionsnedsättning. Det gäller i såväl den kommunala socialtjänstverksamheten som i den samlade rehabiliteringen av personer med psykiska funktionsnedsättningar.² Den huvudsakliga uppgiften är alltså att uppmärksamma och åtgärda systemfel, inte att leda verksamheten.

Under 2018 bildades en central ledningsgrupp för samtliga personliga ombud i Stockholms stad. Ledningsgruppen finns i Samordningsförbundet Stockholms regi. Möten hålls två gånger per år med representanter från Försäkringskassan, Arbetsförmedlingen, regionen, enhetscheferna för de olika områdeskontoren, ansvarig utredare på socialförvaltningen i staden samt representant från brukaorganisationer. Två personliga ombud deltar på rullande schema för att rapportera systembrister för hela staden. Detta för att få en bättre samordning av systembrister som förekommer i hela staden, samt att ledningsgruppen finns på en mer central nivå och har större möjligheter att vidta åtgärder för målgruppen.

Redovisning av uppgifter om målgruppen 2020

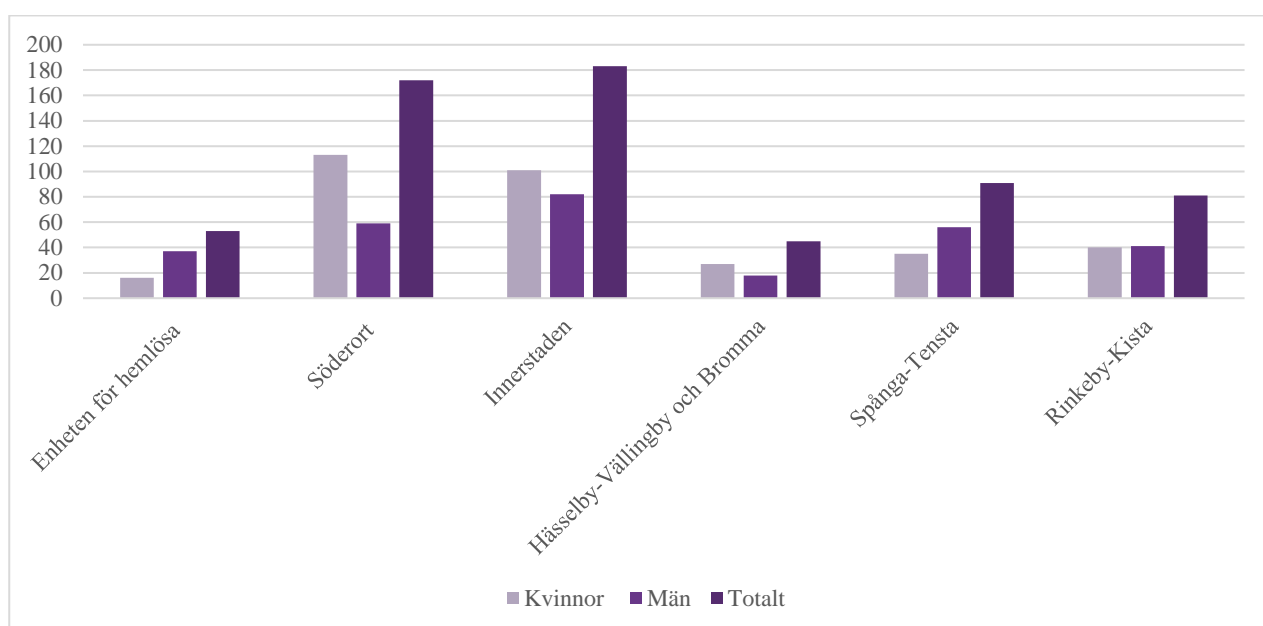
Totalt hade 625 personer stöd av personligt ombud under 2020, vilket är en ökning med fyrtio personer från föregående år. Av dessa var 278 personer nytillkomna under 2020 och resterande hade haft stöd även under 2019. Vid eventuell kö, vilka vissa områdeskontor och stadsdelsnämnder har haft under 2020, prioriteras barnfamiljer och personer som riskerar att bli bostadslösa.

Innerstaden är det områdeskontor som har flest antal klienter med totalt 183 individer aktuella för personligt ombud. Totalt sett över staden fick 332 kvinnor stöd av personligt ombud under 2020 vilket

² Socialstyrelsens meddelandeblad nr 5/2011

motsvarar 55 procent. Motsvarande siffra för män var 293 personer, vilket är 45 procent. Dessa siffror följer målgruppen inom socialpsykiatri i stort. Antalet kvinnor är överrepresenterade vid områdeskontoren i söderort, innerstaden och Hässelby-Vällingby och Bromma. I Rinkeby-Kista var könsfördelningen jämn, medan i Spånga-Tensta stadsdelsnämnd var 61 procent av de aktuella ärendena män. Vid Enheten för hemlösa var männen är i majoritet och står för 70 procent av de aktuella ärendena på enheten.

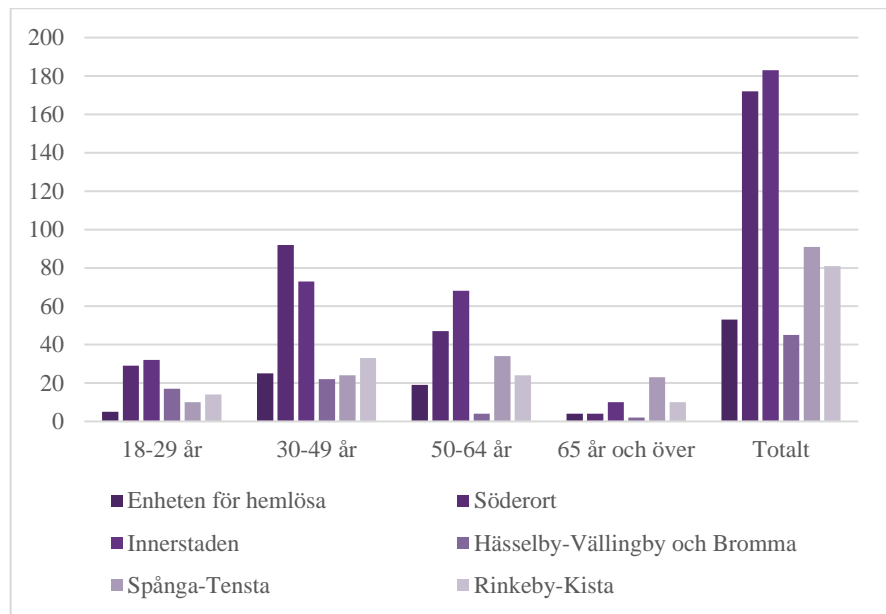
Antal personer som har haft stöd av personligt ombud under 2020, fördelat på kön och områdeskontor/stadsdelsnämnd.



Källa: områdeskontorens/stadsdelsnämndernas årsrapportering till Länsstyrelsen, 2020.

De personer som söker stöd av personligt ombud är främst mellan 30 och 49 år. Dessa utgjorde 43 procent av målgruppen, följt av ålderskategorin 50-64 år som utgjorde 31 procent. Personer mellan 18-29 år utgjorde under 2020 17 procent av målgruppen och 8 procent var 65 år eller äldre. Både inom åldersgruppen 18-29 år samt 65 år eller äldre har det skett en ökning med två procentenheter. Spånga-Tensta skiljer sig från resten av staden och har en relativt stor grupp som är 65 år eller äldre, 25 procent av stadsdelens ärenden.

Antal personer som hade kontakt personligt ombud under 2020, fördelat på ålder och områdeskontor/stadsdelsnämnd.



Källa: områdeskontorens/stadsdelsnämndernas årsrapportering till Länsstyrelsen, 2020.

Av de personer som sökte stöd av personligt ombud 2020 hade 105 hushåll hemmavarande barn, vilket är en ökning med fem hushåll från 2019.

Kontaktorsaker

De vanligaste kontaktorsakerna är stöd i kontakt med myndigheter, (vården undantagen) och stöd i frågor som rör ekonomi, vilket även var fallet föregående år. Det är också vanligt förekommande att personer söker stöd för frågor som rör 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 tillgodoses genom dessa insatser.

De personliga ombuden ser liknande anledningar till varför man söker kontakt med dem jämfört med tidigare år. Flera områdeskontor lyfter att Försäkringskassan gör striktare bedömningar vid ansökan om sjukpenning vilket leder till att fler personer tar kontakt med personligt ombud av den anledningen. Även arbetsmarknadsinsatser och Arbetsförmedlingens omorganisations lyfts som en orsak till varför personer söker kontakt med personligt ombud. Det rapporteras även att fler yngre personer söker sig till personligt ombud där man har en oro för framtiden och möjligheter till arbete och bostad. Ombuden lyfter även att pandemin som bröt ut i mars 2020 har påverkat målgruppen. Bland annat lyfter enheten för hemlösa att de personer som är aktuella för personligt ombud hos dem uppger en rädsla för att bo på ex. härbärgen och akutboende utifrån smittorisk. Det förekommer även i rapporteringen att samverkans- och

rehabiliteringsprocesserna blir lidande utifrån att myndigheter och vårdgivare ställer om sina verksamheter till följd av pandemin.

Anledningar till varför individer tagit kontakt mer personligt ombud 2020, uppdelat på kontaktorsak och kön.

Kontaktorsak	Kvinnor	Män	Totalt
Ekonomi	144	132	276
Bostad	48	48	96
Sysselsättning	31	26	57
Struktur i vardagen	66	69	135
Bryta isolering	40	24	64
Relationsfrågor	18	16	34
Existentiella frågor	26	20	46
Stöd i kontakten med myndigheter	217	190	407
Stöd i kontakten med sjukvården	92	77	169
Annan orsak	7	2	9

Källa: områdeskontorens/stadsdelsnämndernas årsrapportering till Länsstyrelsen, 2020.

Förändringar i målgruppen under 2020

Flera områdeskontor och stadsdelsnämnder rapporterar om upplevelsen av ett ökat behov av personligt ombud. Personerna som söker sig till personligt ombud har ofta en komplex problematik, vilket gör ärendena tidskrävande. Det lyfts även att man ser ett ökat behov från andra grupper i samhället, utöver de målgrupper som personligt ombud avser. Även personer som tidigare har klarat kontakten med myndigheter har under det senaste året sökt sig till personligt ombud, vilket kan vara en effekt av pågående pandemi. De personliga ombuden lyfter, liksom tidigare år, en fortsatt trend med fler brukare med neuropsykiatriska funktionsnedsättningar. Flera områdeskontor vittnar om att personer med minderåriga barn ökar.

Uppmärksammade brister under 2020

De personliga ombuden rapporterar 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 och två gånger per år till respektive ledningsgrupp.

Följande allvarliga brister har de olika områdeskontoren rapporterat under 2020:

Brister på handläggarnivå:

- Klienterna upplever att de inte alltid får individanpassad information gällande deras ärende och vem som är deras handläggare.
- Svårigheter med att nå handläggare, otydliga beslut och oklarheter kring ansvarsfördelning.
- Bristande information till klienterna gällande att man har rätt att ansöka om nödprövning vid avslag avseende försörjningsstöd eller att man har rätt att ansöka trots att man initialt får information om att har rätt till bistånd inte föreligger.
- Hög omsättning av personal inom alla myndigheterna. Detta kan generera en minskad tillit till myndigheter. Klienterna tvingas upprepa sina behov och det saknas kontinuitet i ärenden. Det blir en otrygghet för klienten med hög personalomsättning samt många personer inblandade i ärendet.
- Bristande kontinuitet i kontakt med handläggarna. När handläggare byts ut eller är frånvarande blir ärenden liggande och obehandlade framförallt inom socialtjänstens enheter för ekonomiskt bistånd.
- Brister i myndigheters informations- och serviceskyldighet.
- Tillgängligheten brister och handläggare är svåra att få kontakt med. Upplevelse av överdrivna krav som ställs, särskilt under pandemin när t.ex. handlingar ändå krävs in i fysisk form.
- Det finns brister i den interna samordningen. Det är ingen som "äger" ärendet, man hänvisas runt mellan enheter.

Brister på lokal nivå:

- Kraven för en komplett ansökan om försörjningsstöd kan skilja sig åt månad till månad, särskilt om man byter handläggare. Detta medför oro för målgruppen. Ansökningsprocessen är krånglig och omfattande, varför det krävs insatser (ex. personligt ombud eller boendestöd) för att klara av den.
- Upprättade samordnade individuella planer (SIP) följs inte upp.
- Det förefaller sig vara läkarbrist på flera mottagningar och personalomsättningen är stor. Sjukskrivningsansvar mellan primärvård (vårdcentral) och psykiatri är oklart, och vem

som ansvarar för vad. Det saknas samordning när man har kontakt med flera vårdgivare.

- Det saknas kunskap om målgruppen, även inom psykiatrin.
- Boendestöd saknar tid, resurser och ofta kompetens i ärenden som t.ex. rör socialförsäkringsärenden.
- Boendestödet är inte alltid anpassat och bedöms ofta utifrån diagnos och inte utefter den enskildes faktiska behov.
- Lång väntetid på olika former av terapier/behandlingsprogram.

Brister på central nivå:

- Digitaliseringen inom myndigheterna. Många klienter saknar tillgång till dator, smartphone eller mobilt bank-ID och klarar inte av myndigheternas krav på att bevaka sina intressen såsom sjukansökan, fylla i kassakort till A-kassan eller egenremiss till sjukvård. Upplevelse av utanförskap ökar genom detta. Många har svårt att använda allmänna datorer då de saknar grundläggande kunskaper. Gapet blir större mellan de som inte har digitala färdigheter och resten av samhället. De personliga ombuden har uppmärksammat att många i målgruppen allt mer hamnar i digitalt utanförskap ju mer digitaliseringen ökar.
- Brister i samordningen och planeringen av SIP. Klienterna får bristfällig information om vad mötena ska syfta till.
- Klienterna själva har svårigheter att leta efter praktikplatser för arbetsträning, Arbetsmarknaden är inte anpassad till personer med psykisk ohälsa, vilket leder till bristande sysselsättning för målgruppen.
- Personer får inte ut sin slutdokumentation från Arbetsförmedlingen, vilket innebär att de får avslag från Försäkringskassan på grund av bristande dokumentation.
- Bristande samverkan och samordning mellan myndigheter. Det åligger klienten att ha kontakt med en mängd olika handläggare på olika myndigheter. Det finns risk att klienten faller mellan regelverken hos Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan. Klienter bOLLAS mellan dem och även mellan primärvården och specialiserade psykiatrin.
- Långa väntetider till vården. Många klienter har ständig oro för att inte hinna få en läkartid och därmed inte få läkarintyget som krävs som underlag för att förlänga sin sjukskrivning.
- Arbetsförmedlingen upplevs som svåra att få tag på. Det rapporteras av de personliga ombuden att det i flera ärenden saknas eller är svårt att få ut dokumentation, t.ex. från arbetsträning. Undermålig kunskap hos handläggaren och

information om krav som ställs i och med övergång från Försäkringskassan vilket leder till förlorad SGI.

- De personliga ombuden har uppmärksammat långsam handläggning inom Försäkringskassan. Tillsammans med Förvaltningsrättens handläggningstider blir det totalt mycket långa handläggningstider och väntan på slutliga beslut.
- Det är svårt att få till möten med Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan.
- Myndigheter är långsamma med att lämna ut handlingar och brister ofta i sin informationsskyldighet.
- Fler avslag på sjukpenning vilket lett till att många tvingats ansöka om försörjningsstöd då de fortfarande bedömts som sjukskrivna och oförmögna till arbete.
- Bristande kunskap om varandras uppdrag inom myndigheten trots att de för klienten hänger ihop, bristande information på ett för klienten förståeligt sätt vid mer omfattande bedömningar och beslut. Det har även förekommit att klienter blivit nekade skriftliga beslut.

Åtgärder

I redovisningen till Länsstyrelsen har områdeskontoren även redovisat vilka åtgärder som har gjorts utifrån de brister som har identifierats. I en del fall har inga åtgärder kunnat rapporteras. Från Söderort rapporteras att de personliga ombuden har träffat de professionella inom stadsdelsförvaltningarna för att tydliggöra innebörden av funktionsnedsättningar för målgruppen samt förbättra bemötandet.

Flera av områdeskontoren redovisar att de gör direktrapportering av systemfel- och brister till berörda myndigheter genom att exempelvis skicka avvikelserapporter till psykiatrin. Det framkommer även att man lyfter bristerna i ledningsgruppen för personligt ombud som leds av Samordningsförbundet Stockholms stad. Inom de egna organisationerna lyfter man bristerna på APT och ber om återkoppling, eller att ansvarig chef för de personliga ombuden lyfter de uppmärksammade bristerna till ansvarig chef på berörd enhet.

Som ett led i att sprida personligt ombuds kunskap och tillvarata systemfelen har några personliga ombud medverkat i introduktionsutbildningen för nyanställda handläggare inom socialpsykiatrin.

Covid-19 och dess påverkan på verksamheterna för personligt ombud

Chefsnätverket för personligt ombud och de personliga ombuden själva har lyft att verksamheterna blivit påverkade av rådande pandemi. Flera områdeskontor och stadsdelsnämnder informerar om ett högt inflöde av nya ärenden där de kunnat se en direkt koppling till pandemin. Under pandemin har det uppmärksammat att även klienter som har adekvata kontakter hänvisas till att kontakta de personliga ombuden för stöd och samordning som vårdgivare och myndigheter är ansvariga för, vilket medfört ett ökat tryck på verksamheten. De personer som har sökt sig till personligt ombud har även en mer komplex problematik, vilket kan ha att göra med att samverkan med externa aktörer inte fungerar optimalt på grund av att fysiska möten inte sker i lika stor utsträckning som tidigare. Pandemin har inneburit att många verksamheter behövt ställa om till att använda sig av digitala möten vilket är, och har varit, en svårighet för många av de personer som söker sig till personligt ombud. Pandemin har också inneburit en försämrad tillgänglighet hos vård, socialtjänst och andra myndigheter som syns framförallt vid behov av SIP.

I dialog med andra verksamheter inom socialpsykiatrin har det även framkommit svårigheter i samverkan med psykiatrin, där bland annat SIP-möten har uteblivit med anledning av att digitala mötesverktyg inte funnits på plats eller inte bedömts säkra nog att använda i möten tillsammans med externa samverkansaktörer och enskilda individer. Det är av stor vikt att staden tillhandahåller tillhandahålla tillräckligt säkra digitala verktyg för att samverkan med externa aktörer ska kunna fortlöpa.

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 allvarligt brister de kommer i kontakt med. Ledningsgrupperna för personligt ombud ombesörjer att bristerna tas vidare till respektive organisation som i sin tur ska arbeta för att åtgärda det som inte fungerar. Bristande samordning är också något som bör adresseras

inom de lokala samråden. De lokala samråden är ett samverkansforum mellan stadsdelsnämnderna, beroendevård och specialistpsykiatrin.

Det är av stor vikt att staden tillvaratar ombudens kunskap om systemfel så att dessa kan användas i ett löpande förbättringsarbete inom stadens verksamheter. Verksamheterna behöver tillgängliggöras för personer med psykiska funktionsnedsättningar och bör särskilt beakta att serviceskyldigheten håller en god nivå. Serviceskyldigheten innebär att varje myndighet skall lämna upplysningar, vägledning, råd och annan sådan hjälp till enskilda i frågor som rör myndighetens verksamhetsområde. Hjälpen skall lämnas i den utsträckning som är lämplig med hänsyn till frågans art, den enskildes behov av hjälp och myndighetens verksamhet. (Förvaltningslagen 6 §). Brister i serviceskyldigheten försvårar avsevärt personers möjlighet att tillvarata sina rättigheter i samhället. Brister i serviceskyldigheten är något som de personliga ombuden lyfter som ett systemfel när personer med psykiska funktionsnedsättningar är i kontakt med myndigheter.

En framtida utmaning att nå fler personer över 65 år. I kommunfullmäktiges budget 2019 och 2020 har äldreförvaltningen tillsammans med socialförvaltningen, getts i uppdrag att stärka tillgången till personliga ombud för personer över 65 år. För att verksamheterna för personligt ombud ska kunna utöka sin kapacitet och ta emot fler individer, krävs det att man ser över de ekonomiska förutsättningarna för verksamheterna.

Det är i dagsläget inte möjligt att bedöma hur pågående pandemi kommer påverka målgruppen inom personligt ombud på lång sikt. Det är dock inte orimligt att målgruppen påverkas negativt på många sätt med en ökad digitalisering i samhället och därmed även utökat utanförskap om man inte har förmåga att använda digitala verktyg. Detta ställer även höga krav på de samverkande myndigheterna att inkludera den enskilde och arbeta med brukardelaktighet och – inflytande. Det är inte heller omöjligt att de personer som söker sig till personligt ombud kommer ha fortsatt komplex problematik med flera aktörer inblandade där samverkan inte har fungerat optimalt.

Slutligen är det en utmaning att hitta fungerande och effektiva former för ledningsgrupperna där systembrister kan lyftas och i förlängningen leda till förbättringar för målgruppen. Det kräver att de systembrister som lyfts från de personliga ombuden tas på stort allvar och att samtliga representanter i ledningsgruppen är villiga att

ta vidare de brister som lyfts till sina egna organisationer. Det kräver också en struktur för återkoppling, där myndigheterna ansvarar för att återkoppla vilka åtgärder man vidtagit i samband med att systembrister lyfts.