

*Personligt ombud Göteborg*

Brücke  
diakoni

# *Verksamhetsrapport 2020*



## *Innehåll*

Inledning .....	3
Fokusområden i år .....	7
Verksamhet .....	8
Arbetsätt/metod .....	11
Kontakter 2020 .....	12
Samskapande .....	14
Kontakter och forum under 2020 .....	16
Var finns Personligt ombud?.....	18

## Inledning

I maj 2000 beslutade regeringen att införa landsomfattande verksamhet med personligt ombud, för personer med psykisk funktionsnedsättning<sup>1</sup>. Personligt ombud vänder sig till personer från 18 år och uppåt som till följd av psykisk ohälsa har psykiska funktionsnedsättningar. Dessa ska vara betydande och personen ska ha väsentliga svårigheter att utföra aktiviteter inom olika livsområden.

Personlig ombudsverksamhet syftar till att den enskilde ska:

1. få 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
3. få tillgång till samhällets utbud av vård, stöd och service på jämlika villkor samt rådgivning och annat stöd utifrån sina egna önskemål och behov.

Personligt ombud finns för de kommuninvånare med psykiska funktionsnedsättningar som har störst behov av personligt stöd – i första hand genom olika samhällsinsatser; från hälso- och sjukvård, socialtjänst, socialförsäkring, arbetsmarknadsåtgärder mm. De personliga ombuden skall således vara en tillgång för personer med psykiska funktionsnedsättningar, inte en tillgång för kommunen eller regionen.

I "Förordningen om statsbidrag till kommuner som bedriver verksamhet med personliga ombud för personer med psykiska funktionsnedsättningar" (SFS 2013:522) ges verksamheten i uppgift att påtala systemfel och förbättringsområden. Verksamheten syftar även till att få myndigheter, kommuner och regioner att samverka utifrån den enskildes önskemål och behov samt ge underlag för åtgärder som kan förebygga brister i fråga om att den enskildes tillgång till samhällets utbud av vård, stöd och service. Det har under året kommit ett nytt Meddelandeblad Nr 5/2020  
<https://www.socialstyrelsen.se/sok/?q=meddelandeblad%2F2020-6-6849.pdf>

### Personligt ombud i Göteborg

Bräcke diakoni är en snart hundraårig stiftelse och en idéburen välfärdsaktör. Inom Bräcke diakoni är verksamheten Personligt ombud Göteborg organiserad under driftområde "Psykiatri och daglig verksamhet". Se övergripande organisation på Bräcke diakonis webb: [www.brackediakoni.se](http://www.brackediakoni.se)

Sedan januari 2018 har Personligt ombud en överenskommelse om Idéburet Offentligt Partnerskap (IOP) med Social resursförvaltningen-Göteborgs stad. Det finns en styrgrupp med representanter från Bräcke diakoni och Social resursförvaltning som träffas två gånger per år.

---

<sup>1</sup> "Förordningen om statsbidrag till kommuner som bedriver verksamhet med personliga ombud för vissa personer med psykiska funktionsnedsättningar" (SFS 2013:522)

<sup>2</sup> "Statsbidrag till kommuner som har inrättat verksamhet med personligt ombud till vissa personer med psykisk funktionsnedsättning – Meddelandeblad" Artikelnummer: 2020-6-6849

Avtalet har nu förlängts och gäller 1 januari 2021 till 31 december 2022. En förlängning av avtalet ska skriftligen överenskommas senast 9 månader innan avtalet löper ut. Avtalet kan förlängas med 24 månader och kan ske vid flera tillfällen.

I september fattade kommunstyrelsen ett beslut som innebär att Personligt ombud nu finns med i reglementet inom den nya nämnden för funktionsstöd 2021. I kapitel två i reglementet är det kapitel som framförallt påverkas vid införandet av Göteborgs Stads nämnd för funktionsstöd och behandlar nämndens uppdrag.

I reglementets kapitel 2 § 5 har verksamheten personligt ombud lagts till. Verksamheten har tidigare inte funnits i stadsdelsnämndernas reglemente. Personligt ombud är en verksamhet som syftar till att stödja personer med en omfattande och långvarig psykisk funktionsnedsättning i vissa situationer.

För att uppnå en likvärdig socialtjänst i Göteborg Stad bedömer stadsledningskontoret att samverkan kommer att vara av stor betydelse. Reglementet innehåller därför särskilda paragrafer som särskilt beskriver samverkan. Vidare föreslås nämnden för funktionsstöd få ett särskilt ansvar för att samordna området socialpsykiatri (psykisk funktionsnedsättning/ sjukdom/ ohälsa) för de sex socialnämnderna. Brukargruppen finns i alla sex socialnämnder och kan få insatser från flera av nämnderna samtidigt beroende på individens behov.

Handling\_2020\_nr\_218.pdf (1687 kb)

[https://www4.goteborg.se/prod/Intraservice/Namndhandlingar/SamrumPortal.nsf/70C0EE0BC00C3128C12585F500403E9A/\\$File/Handling\\_2020\\_nr\\_218.pdf](https://www4.goteborg.se/prod/Intraservice/Namndhandlingar/SamrumPortal.nsf/70C0EE0BC00C3128C12585F500403E9A/$File/Handling_2020_nr_218.pdf)

Årligen upprättas en verksamhetsrapport samt en erfarenhetsrapport.

I verksamhetsrapporten beskrivs organisation och arbets sätt. I erfarenhetsrapporten lyfts några av de iakttagelser som de personliga ombuden har gjort under året i kontakterna med de enskilda personer som de har mött. Verksamheten har även i uppdrag att identifiera och påtala systembrister i samhället som berör målgruppen. De rapporteras årligen till Länsstyrelsen som i sin tur rapporterar till Socialstyrelsen, där det finns en beredningsgrupp som årligen sammanfattar de systemfel som identifierats till regeringen.

Inom verksamheter med personligt ombud ingår en ledningsgrupp med representanter från kommunen, landstingets specialistpsykiatri, Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan. Patient-, brukar- och anhörigorganisationer ska erbjudas att delta i ledningsgruppen. I Göteborgs Stad deltar två representanter från brukarorganisationen NSPHiG (Nationell Samverkan för Psykisk Hälsa i Göteborg). Ett syfte med ledningsgruppen är att ta emot de brister och goda exempel som verksamheten Personligt ombud uppmärksammar för möjlighet till förändring genom att representanterna tar med sig dessa till sina respektive verksamheter.

## *Verksamhetens arbete under pandemin*

Under året har det även för Personligt ombud varit mycket fokus på pandemin. Vi har från pandemins start genom riskanalyser fokuserat mycket på att säkerställa att alla medarbetare förstår och använder sig av basala hygienrutiner – rätt beteende, rätt handhygien, rätt klädsel. Lika viktigt är vaksamhet på tidiga symtom hos både oss själva och de vi finns till för. Att få de sakerna att sätta sig i ryggmärgen kräver hög grad av uppmärksamhet och en tät dialog under lång tid.

Att skydda och värna om de vi finns till för är vår viktigaste uppgift, oavsett läge i samhället. Med samarbete, noggrannhet, tydliga rutiner, uppmärksamhet på symtom och en stor nypa medmänsklighet har vi lyckats undvika smittspridning.

Med anledning av det nya coronaviruset covid-19 har Bräcke diakonis krissamordningsgrupp bildat en krishanteringsgrupp för covid-19. Gruppen har tagit fram riktlinjer för hur vi som organisation ska agera utifrån aktuellt läge. Principiellt följer vi Folkhälsomyndighetens rekommendationer och har en beredskap för ökad spridning som kan komma att drabba våra verksamheter.

På vår webbplats [www.brackediakoni.se](http://www.brackediakoni.se) har vi publicerat generell information om hur vi som organisation hanterar covid-19. Kontinuerliga möten med stabsfunktionerna sker varje vecka där verksamhetschef är med.

Verksamhetschefer ska hålla sig uppdaterade genom att regelbundet ta del av råd från relevanta externa källor såsom Folkhälsomyndigheten, Utrikesdepartementet och regionernas webbplatser samt våra interna uppdateringar på vårt intranät Insidan, via mejl och eventuellt kris-SMS. Det åligger också verksamhetschefen att säkerställa att verksamhetens medarbetare har tagit del av den generella informationen gällande covid-19 på vårt intranät.

## *Uppdragsgivarnas erfarenheter under pandemin*

### *Bristande tillgänglighet*

Bristande tillgänglighet av boendestöd, ökade svårigheter med kontakt med myndigheter, många uppdragsgivare saknar utrustning för digitala möten. Det flesta myndigheter har digitala rum där det kräver mobilt bank-id, många saknar internetuppkoppling. Under rådande omständigheter har mycket flyttats över till nätet, ansökningar om bistånd, möten, undervisning m.m. äger rum on-line eller på telefon. För dem vars kognitiva nedsättningar kan det finnas svårigheter att använda sig av dessa medier, vilket kan utestängande och diskriminerande effekt när tillgängligheten begränsas. Vi möter detta såväl i kontakt med sjukvård och myndigheter.

### *Vård och omsorg*

SIP möten blir uppskjutna, Förlängda vårdtider vid remisser, Vissa mediciner har restnoterats på apoteken, En del väljer bort vård av rädsla för att bli smittade, Uppdragsgivaren/patienten får stå utanför och vänta på en del mottagningar och upplever att det känner sig utpekade med tanke på sekretessen. Många av Personligt ombuds uppdragsgivare vill ha stöd av PO vid besök hos läkare, socialsekreterare m.fl. och våra möjligheter att få delta i möten varierar på ett oförutsägbart sätt. En del uppdragsgivare har dragit sig för att söka vård av rädsla för att bli smittade.

### *Barnperspektivet*

Barn som lever i olika former av social utsatthet riskerar att drabbas mer av den isolering som pandemin inneburit då man redan har svaga eller inga sociala skyddsnät. Barnen förlorar sin dagliga kontakt med viktiga och trygga vuxna som de normalt har som sina "livlinor" i skolan, hos grannen eller på fritiden. Andra aspekter som påverkar barn i vår målgrupp negativt är bristande studiestöd, föräldrarna kan ha svårt att stötta sina barn som studerar hemma. Även ekonomin blir påverkad. När barn som redan lever i fattigdom får se sin familjs ekonomi försämrats föds en stor oro för att familjen ska bli vräkt eller att det ska bli en utmätning. Många av barnen påverkas också av att se när en förälder mår dåligt. Konsekvenserna för barnen kan bli allvarliga och måste följas över tid.

### *Övrigt*

Vissa möten blir inställda på budget- och skuldrådgivning, Ökat informationsflöde leder till stress för många, Många har svårigheter att sortera vad man ska ta till sig, Svårt att veta vad som är viktig information, En del möten ersätts av telefonmöten vilket försvårar för de uppdragsgivare som har svårt att tala i telefon, Lokala fysiska mötesplatser har stängts ner under hösten, många tappar sina fasta träffpunkter i vardagen, Insatser via Arbetsförmedlingen har hängt i luften, stor rädsla att förlora sin inkomst, Det startar inte upp nya sysselsättningar och praktikplatser – vilket då blir brist på sysselsättning – många kommer längre från arbetsmarknaden, Svårt att få tag på handläggare på Arbetsförmedlingen. När personer inte längre har en personlig handläggare på AF eller FK, utan hänvisas till ett "team", innebär det ibland att det, istället för ett "team", inte finns någon alls som vet något om ärendet, men ändå fattar beslut. Myndighetens sätt att organisera sitt arbete kan då få allvarliga konsekvenser för den enskilde.

## *Fokusområden i Erfarenhetsrapporten*

I årets rapport har vi av förklarliga skäl fokuserat mycket på covid-19 och dess konsekvenser. Men vi har även fördjupat oss i de glapp vi ser, mellan de förväntningar på vård och stöd som formuleringar i lagstiftning och riktlinjer väcker, och den verklighet vi möter. De perspektiv vi utgår från i rapporten är brister gällande tillgänglighet, delaktighet, samverkan, kommunikation, bemötande, kontinuitet och tillit.

Ett exempel på detta är hur ökade avslag av sjukpenning skapar oro och försvårar återhämtningen hos våra uppdragsgivare. I rapporten kan vi konstatera att antalet sjukskrivna femdubblats sedan 2015. Under 2020 har dock 40% av de som ansökt om sjukpenning fått avslag. Mer än 2 000 personer får varje månad avslag på sin ansökan om sjukpenning och står utan försörjning, trots att de är sjukskrivna av läkare, något som flera av PO:s uppdragsgivare fått erfara. Enligt Riksrevisionen informerar Försäkringskassan ofta inte heller de försäkrade om kommande avslag ”i tillräckligt god tid för att minimera omotiverade utgifter.” När en försäkrad nekas sjukpenning har Försäkringskassan ett ansvar att informera om kommande avslagsbeslut i god tid. Flera av PO:s uppdragsgivare har drabbats hårt av att Försäkringskassan inte alltid tar detta ansvar.

Forskning bekräftar våra uppdragsgivares upplevelser när de skriver att myndigheten systematiskt har tolkat regelverket på ett sätt som lägger bevisbördan på den som ansöker om ersättning, trots att myndigheten enligt lag har en omfattande utredningsskyldighet. Dessutom är det Försäkringskassans ansvar att samordna den sjukskrivnes rehabiliteringsinsatser, men detta arbete har nedprioriterats.

För fler exempel och fördjupning -  
se Erfarenhetsrapporten 2020.

Sänder även med bilagor:

Differentierad uppdragsgivarstatistik på respektive stadsdel. se bilaga 1.

Redovisning av aktiviteter/marknadsföring Personligt ombud 2020. se bilaga 2.

## Verksamhet

### *Verksamhetens roll i organisationen*

Som enhet har Personligt ombud tillgång till verksamhetsstöd inom organisationen och till interna utbildningsprogram. Vidare involveras samtliga inom organisationen av mångfaldsarbetet på Bräcke diakoni. Arbetsklimatet ska präglas av respekt och acceptans där alla medarbetare tillsammans ska bidra till ett icke-diskriminerande synsätt och agerande. I det gemensamma arbetet kan förutsättningar och en bra grogrund för sunda värderingar skapas. Genom Bräcke diakoni har verksamheten medlemskap i FAMNA, en rikstäckande intresseorganisation för idéburna verksamheter. FAMNA är remissinstans i frågor som berör vård och omsorg. I år har Bräcke diakoni varit remissinstans SOU 2018:88 LSS-utredningen via Arbetsgivaralliansen. Bräcke diakoni har även varit delaktiga med synpunkter och dialog angående Samsjuklighetsutredningen (Anders Printz) som ska lämna sina förslag till regeringen senast 30 november 2021.

### *Kvalitetsfunktionen inom Bräcke diakoni*

Bräcke diakonis kvalitetsavdelning består av utvecklingschef, verksamhetsutvecklare, medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS), medicinskt ansvarig för rehabilitering (MAR) samt socialt ansvarig samordnare (SAS) och kvalitetssamordnare inom området Hälsa & vård.

Avdelningen har som sin främsta uppgift att stödja organisationen i det systematiska utvecklingsarbetet genom att driva gemensamma och övergripande frågor inom kvalitets- och miljöområdet. Avdelningen bistår exempelvis i utvecklingen av ledningssystemet där egenkontroller, riskanalyser och avvikelshantering tillsammans med omvärldsbevakning ingår som hörnstenar för att säkra att organisationen erbjuder insatser av god kvalitet och hög patientsäkerhet. Likaså genomför avdelningen årligen en kvalitetsdialog med alla verksamheter för att strukturerat driva utvecklingen av kvalitetsarbetet framåt. Kvalitetsavdelningen har även i uppdrag att främja lärande och utveckling och erbjuder kompetensutvecklingsprogrammet Förbättringskraft i hela organisationen.

Personligt ombud har under 2020 haft tre kvalitetsombud som stöttat verksamhetschefen i kvalitetsarbetet och deltagit i Bräcke diakonis kvalitetsnätverk. Tillsammans med verksamhetschefen deltog de även i den årliga dialogen med kvalitetsavdelningen som är del i stiftelsens egenkontroll. Dialogen utgår från sex centrala områden i SOSFS 2011:9 Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete. Syftet är att synliggöra verksamhetens kvalitets- och brukarsäkerhetsarbete genom dialog och sammanfattas i en bedömning av verksamhetens strukturer, processer och resultat inom de sex områdena, se figur på nästa sida.



Område	Struktur	Process	Resultat
1. Styrdokument och ledningssystem	3,0	3,0	2,5
2. Riskanalyser	3,0	3,0	3,0
3. Avvikelsehantering	3,0	2,5	3,0
4. Egenkontroll	3,0	2,7	3,0
5. Kunskap och kompetens	3,0	3,0	3,0
6. Samverkan	2,7	3,0	3,0

Figur Kvalitetsdialog. Verksamhetens kvalitetsmognad utifrån struktur, process och resultatmått inom de sex områdena i SOSFS 2011:9. Graderingen går från 1 = låg kvalitetsmognad till 3 = hög kvalitetsmognad. Grön färg markerar mycket god kvalitet, orange färg markerar viss förbättringspotential. Resultatet visar att verksamheten har en mycket god kvalitet samt ett bra arbetssätt som är väl implementerat i verksamheten. Kvalitetsdialogen resulterade trots detta i identifiering av utvecklingsområden samt planering för fortsatt utvecklingsarbete med stöd av kvalitetsavdelningen. Under 2021 ska Personligt ombud fokusera på att synliggöra uppdragsgivarnas synpunkter på verksamheten i högre grad (ändra till mätbart mål om möjligt), öka andelen interna avvikelser (mätbart mål – t.ex. öka antalet avvikelser till minst en avvikelse per personal) och hitta en annan brukarundersökning (NSPHiG) ”för att bättre fånga uppdragsgivarnas behov”.

### *Ledningssystem*

Under åren har rutiner för att säkerställa kvaliteten i verksamhetens arbete etablerats och utvecklingen av ledningssystemet sker kontinuerligt. Exempel på ledningsdokument som arbetats med under 2020 är Rutin för identifiering och hantering av avvikelser avseende samhällets utbud av vård, stöd och service, Rutin för tydliga samtal med professionella, Rutin för gemensamma PO-mejlen, Rutin vid sjukdom, Rutin samtyckesblankett och info GDPR och Rutin för Personligt Ombud covid -19 lokalt.

De ledningsdokument och rutiner som finns följs upp kontinuerligt på arbetsplatsträffar (APT). Medarbetarna är av stor vikt för att verksamheten ska utvecklas samt ha bra kvalitet. 2020 genomförde organisationen en medarbetarenkät. Resultatet visade på styrkor som att man känner sig respekterad av sin chef, att man har möjlighet att utvecklas inom sitt arbete och att man har tydliga mål i sitt arbete. De utvecklingsområdena som syntes i resultatet var att man kan bli bättre på att ge feedback till sina kollegor, att var och en ska känna att de fritt kan framföra sina åsikter i arbetsgruppen och att chefen ska bli bättre på att se och lösa konflikter i arbetsgruppen. Verksamheten har en lokal arbetsmiljögrupp som tillsammans med skyddsombud och verksamhetschef sammanställer en handlingsplan som vi kommer att arbeta med under 2021.

### *Kompetensutveckling*

Bräcke diakoni har en intern utbildningsplattform vid namn Speranza Akademi. Inom utbildningsenheten bedrivs introduktion för nyanställda samt erbjuds möjligheter till fortbildning i olika former. Under 2020 har de personliga ombuden genomgått följande utbildningar och seminarium.

- Suicid
- Hedersrelaterat våld
- Samtal som hjälper-samtalsbehandling vid missbruk
- Nya socialtjänstlagen
- Myndigheten för delaktighet: "Coronapandemin och nya utmaningar"
- Socialt arbete med våld mot barn och vuxna i nära relation
- Hur skapar vi hållbar psykisk hälsa?
- Bräcke Diakonis webbutbildning om miljö
- Barnkonventionen och Bostad först eller aldrig.

Verksamheten har dessutom haft två bokcirklar under året. En av böckerna var Medkänslans pris, om sekundärtraumatisering, compassion fatigue och utbrändhet hos yrkesverksamma (Per Isdal), den andra var Möta människor med rättshaveristiskt beteende, handbok för yrkessamma (Jacob Carlander & Andreas Wedeen).

## Arbetsätt/metod

### *Personligt ombud*

Verksamheten med personligt ombud leds av en verksamhetschef. Verksamheten består av 22 personliga ombud, 8 män och 14 kvinnor, fördelade på 19 heltidstjänster och utgår från två kontor i Göteborg. Samtliga personliga ombud har högskoleexamen eller likvärdig utbildningsnivå. Exempel på utbildning är socionom, sjuksköterska, arbetsterapeut och beteendevetare.

Ett personligt ombud från Bräcke diakoni arbetar på uppdrag av den enskilde och är helt fristående från myndigheter. Samarbete och kontakter med myndigheter sker endast med uppdragsgivarens medgivande. Kontakten med Personligt ombud bygger helt på frivillighet från uppdragsgivarens sida. Huvudsakliga arbetsuppgifter för ett personligt ombud är att tillsammans med uppdragsgivaren identifiera och formulera hans behov av vård, stöd och service. Arbetsmetoden är empowerment som avser och syftar till att öka graden av självbestämmande hos den enskilde. Det är en process att bli starkare och mer självsäker, särskilt när det gäller att kontrollera sitt liv och hävda sina rättigheter som leder till ett ökat självförtroende. Motiverad intervju (MI) är också en metod som används. Metoden bygger på att man håller i åtanke och accepterar att människor som behöver förändra sitt beteende har varierande förutsättningar och vilja till förändring. Bräcke diakonis vision om ett medmänskligare samhälle innefattar även verksamheten Personligt ombud. Detta innebär en vilja att bidra till ökad medmänsklighet och befästa människors lika värde i vårt samhälle.

Arbetet innebär att tillsammans med uppdragsgivaren skapar en förbättring av hans livssituation. Av den anledningen är det viktigt att stärka den enskilde så att personen får makt över beslut och handlingar som rör hans liv. Att ha makt och kontroll över den egna vardagen är en viktig förutsättning för att kunna återhämta sig. För att stärka den enskilde arbetar Personligt ombud på olika sätt. Ombuden kan följa med som stöd vid möten hos sjukvård eller myndigheter men även vara delaktiga vid telefonkontakter genom att ta hjälp av högtalartelefon eller annan teknisk lösning. På grund av den rådande pandemin har många möten skett över, Skype, Teams, Zoom och trepartssamtal mm.

Förutom att stötta sin uppdragsgivare har varje personligt ombud, enligt regeringsuppdraget, till uppgift att påtala systemfel och förbättringsområden som påverkar uppdragsgivarna. Detta dokumenterar varje PO tillsammans med sin uppdragsgivare i den mån det går. PO strävar efter att öka uppdragsgivarnas delaktighet i dokumentationen.

Personligt ombud beaktar alltid barnperspektivet i kontakter med uppdragsgivare som har barn, genom att till exempel hjälpa uppdragsgivare att söka stöd i sin föräldraförmåga. Personligt ombud informerar även om stödverksamheter riktade till barn, exempelvis Gyllingen. Personligt ombud anmäler misstankar vid oro om att barn far illa till socialtjänsten. Tre anmälningar är gjorda under året.

### *Tillgänglighet*

En betydande del i arbetet är att nå personer och att arbeta med verksamhetens tillgänglighet och möjliggöra kontakt på många olika sätt för att möta uppdragsgivarnas behov. Verksamheten är tillgänglig per telefon mellan 09.00 – 15.00 varje vardag, övrig tid finns möjlighet att lämna meddelande via telefonsvarare och e-post. Verksamheten erbjuder även möjligheten att kommunicera via sms vilket är uppskattat av många uppdragsgivare.

En viktig tillgänglighetsfråga för personer med psykisk funktionsnedsättning är möjligheten att mötas där det fungerar bäst för uppdragsgivaren. Om man har svårt att lämna sin lägenhet eller att inte våga släppa in någon i sitt hem ska detta inte utgöra något hinder för att träffa Personligt ombud. Personligt ombud strävar efter att verksamhetens lokaler och information ska vara tillgängliga för alla. Personligt ombud ska i all planering och i allt genomförande utgå från att människor är olika och har olika förutsättningar, behov och önskemål.

Då många söker information på internet rörande frågor om den egna hälsan är det viktigt att se över att det finns tydlig och tillgänglig information om Personligt ombud där. Information om Personligt ombud finns på 1177.se. På Bräcke diakonis hemsida där det finns utförlig information under fliken "Personligt ombud", under rubriken "Vanliga frågor och svar". Tanken är att det ska bli enklare för den enskilde att få en klar bild av vad kontakten med Personligt ombud kan innebära. På Bräcke diakonis hemsida finns vidare information om Personligt ombud och på nio olika språk.

[www.brackediakoni.se](http://www.brackediakoni.se)

Under 2020 har Personligt ombud fortsatt att vara aktiva på Facebook för att öka tillgängligheten och förhoppningsvis nå fler personer. Instagramkontot har återigen aktualiserats, då det varit vilade ett tag.

### *Klagomålshantering inom verksamheten*

Samtliga nya uppdragsgivare ska informeras om hur synpunkter och klagomål kan lämnas in. Informationen finns på Personligt ombuds hemsida samt på synliga anslagstavlor i verksamhetens lokaler. Under året har verksamheten tagit emot tre klagomål varav två har berört avslut och ett som har berört önskemål om att byta Personligt ombud.

## *Kontakter 2020*

Under året har totalt 508 uppdragsgivare i hela Göteborg tagit del av verksamheten för personligt ombud i Göteborg. I snitt har ett Personligt ombud, per heltidstjänst, kontakt med cirka 28 uppdragsgivare under ett år. 221 uppdragsgivare har avslutats under året. 328 uppdragsgivare var aktuella vid årsskiftet 2020/2021. Antalet uppdragsgivare har ökat under hösten men det ha inte funnits någon kö i verksamheten. Detta kan delvis beror på att invånarantalet men även på att byråkratin inom myndigheter blir allt mer komplex och svårtillgänglig. Även stora personalomsättningar inom myndigheter ökar och behovet av ett personligt ombud och det kan innebära att människor inte får någon kontinuitet eller trygghet i sina kontakter.

Differentierad statistik redovisas separat, se bilaga 1.

## Uppdragsgivare

Antal uppdragsgivare som fått stöd av personligt ombud 2020.

	Kvinnor	Män
Totalt antal uppdragsgivare	330	178
därav mellan 18 och 29 år	76	33
därav mellan 30 och 49 år	159	92
därav mellan 50 och 64 år	87	45
därav 65 år och över	8	8

Antal nya uppdragsgivare	128	75
därav mellan 18 och 29 år	37	17
därav mellan 30 och 49 år	58	29
därav mellan 50 och 64 år	28	24
därav 65 år och över	5	5

Antal avslutade uppdragsgivare	144	77
därav mellan 18 och 29 år	32	20
därav mellan 30 och 49 år	72	40
därav mellan 50 och 64 år	36	15
därav 65 år och över	4	2

Uppdragsgivare med hemmavarande barn

	Kvinnor	Män
Antal uppdragsgivare som, helt eller delvis, har hemmavarande barn under 18 år <sup>2</sup> vilka är kända för verksamheten.	62	22

<sup>2</sup> Inkluderar även barn till *maka/make/reg. partner/sambo* som är hemmavarande hos klienten.

**Kontakt med verksamheten**

Ange orsaken/orsakerna till att nya uppdragsgivare tar kontakt med verksamheten. Ange antalet orsaker.

*Flera orsaker kan anges per person.*

<b>Kontaktorsak</b>	<b>Kvinnor</b>	<b>Män</b>
Ekonomi	70	42
Bostad	55	48
Sysselsättning	65	51
Struktur i vardagen		
Stöd i kontakten med myndighet	218	109
Stöd i kontakten med sjukvården	118	61
Annan orsak Överklagningar, samordna insatser, rådgivning, personligt stöd, annat. Vräkningshot, Budget- och skuld, Överklagande/andra juridiska frågor samt Samordna insatser	117	58

## Samskapande

### *Brukarundersökning*

Personligt ombud genomför regelbundet brukarundersökningar för att säkerställa att verksamheten håller en god kvalitet. Senast var 2019.

### *Brukarinflytande*

Att ge uppdragsgivarna inflytande innebär nya sätt att tänka och skapar en attitydförändring i verksamheten. Det utmanar och förändrar etablerade tanke- och arbetssätt, ökar medvetenheten om egna och andras fördomar och motverkar stigmatisering. Personligt ombud arbetar aktivt med samskapande genom brukardialoger, seminarier, utbildningstillfällen och vår erfarenhetskonferens. Arvode utgår till de brukare som är med på konferenser, seminarium eller får liknande uppdrag.

### *Brukarorganisationer*

Verksamheten Personligt ombud har kontakt och samarbete med flera brukarorganisationer. Den vanligaste vägen till kontakt är att Personligt ombud tar initiativ till minst en årlig träff med representanter från brukarorganisationens styrelse eller att Personligt ombud medverkar vid ett medlemsmöte. Syftet med dessa träffar är att öppna upp för samarbete, föra en dialog samt ömsesidigt informationsutbyte. Det är viktigt för verksamheten att ha kännedom om vilken resurs som brukarorganisationerna kan vara för uppdragsgivare. Det är även ett betydelsefullt forum att

sprida information om möjligheten till kontakt med Personligt ombud. Det långsiktiga målet med kontakterna med brukarorganisationerna är att med gemensamma krafter kunna belysa livsvillkoren för personer som lever med psykisk ohälsa och på sikt kunna skapa bättre förutsättningar för återhämtning. Under 2020 har det varit svårt att få till ett samarbete, vi hade en inbokad tid med NSPHiG, som tyvärr ställdes in.

### *Erfarenhetskonferens / Podd 2020*

Varje år anordnas en erfarenhetskonferens tillsammans med Länsstyrelsen vars syfte är att belysa ett aktuellt tema. Årets konferens gick tyvärr inte att genomföra på grund av pandemin. Verksamheten fick då hitta nya digitala lösningar för att kunna fortsätta nå ut till såväl beslutsfattare, tjänstemän och personer som själva lever med psykisk ohälsa. Så föddes idén om en podd.

I podden saknas tyvärr närvaron och den omedelbara kontakten med publiken. Men en konferens är å andra sidan begränsad till de som är där just då – podden kan man lyssna på när som helst. Det är också möjligt att skriva mejl med reflektioner, idéer och önskemål om vidare kontakt till poddens redaktion. Förhoppningen är att podden ska vara en väg och ett medel för att stärka uppdragsgivarnas röster. I podden finns det också möjlighet att ta ett steg till och diskutera lösningar mer ingående än vad som är möjligt under konferensen.

Det första avsnittet var klart 15 september och kommer fortsättningsvis att ges ut en gång i månaden med olika teman och gäster. Det fyra avsnitt som kommit ut under 2020 är:

#### **Avsnitt 1. "Vilka är vi – Personligt ombud"**

Monica Mörk, Annakarin Bergström och Anna-Lena Slibar (Personligt ombud)

#### **Avsnitt 2. "Se det som fungerar"**

Betty Öst Peer support (Social resursförvaltning – Funktionsstöd) och Jenny Ahto (Samordnare – NSPHiG)

#### **Avsnitt 3. "Tvärs över rören"**

Per Hjelm (Metod och process stödjare IPS – Socialresursförvaltning, Göteborgs stad) och Mats Lindblad (Sektionschef, Arbetsförmedlingen, nordöstra Göteborg)

#### **Avsnitt 4. "Juletid – hitta andra sätt"**

Monica Mörk och Annakarin Bergström (Personlig ombud)

Här finns den att lyssna på:

- [Podbean](#)
- [Personligt ombuds Facebooksida](#)
- [Bräckes diakonis hemsida](#)

Förhoppningsvis finns den inom kort även på Itunes och Android-plattformar.

## *Externa kontakter och forum under 2020*

### *Samverkanspartners under året*

PO har kontinuerligt kontakt med verksamheter som har gemensamma syften och arbetssätt. Några av de samarbetspartners som PO har haft kontakt med under året

- Störningsjouren
- Stödteamet Västra Göteborg
- Psykosociala teamet Angered
- Mobila Resursteamet samt Mobila Fältteamet inom Social resursförvaltning
- Aktivitetshuset
- Stella mottagningen
- Kyrkans psykiatrinätverk
- Stadsmissionen
- Räddningsmissionen
- Stiftelsen Gyllenkroken
- Fontänhuset
- Nationell samverkan för psykisk hälsa (NSPH).
- Huldass hus

### *Instanser/myndigheter som personligt ombud har kontakt med*

- Skatteverket
- Inspektionen för vård och omsorg
- Patientnämnden
- Överförmyndarförvaltningen
- Förvaltarenheten
- Inspektionen för socialförsäkringen
- Länsstyrelsen Västra Götaland
- och enskilda politiker i riksdagen och kommun/regionpolitiker i specifika frågor.

Det sker även att professionella inom olika verksamheter kontakter PO för att rådgöra kring hur de ska gå vidare i kontakten med sina klienter/patienter/brukare.

### *Referensgrupper och nätverk*

Verksamheten för personligt ombud är representerad i flera viktiga nätverk som rör frågor gällande livsvillkoren för personer med psykisk funktionsnedsättning. Nätverken är oftast sammansatta av personer från flera myndigheter och verksamheter som i sitt arbete träffar personer med psykisk funktionsnedsättning. Nätverken träffas cirka två gånger om året för informations- och erfarenhetsutbyte, som exempel kan nämnas referensgrupper på aktivitetshus, kyrkans psykiatrinätverk, samverkansgruppen Nordost samt nätverk via samordningsförbunden.



### *Uppsökande verksamhet*

Personligt ombud arbetar uppsökande genom att bland annat besöka arenor där personer ur målgruppen vistas, så som kommunala verksamheter, exempelvis de fyra aktivitetshusen i Göteborgs stad, medborgarkontor, bibliotek, Fontänhuset, Gyllenkroken men även intresseorganisationer, föreningar och religiösa samlingsplatser så som kyrkor och moskéer. De personliga ombuden sprider på så vis information om verksamheten, medverkar på informationsträffar med andra verksamheter och genomför olika föreläsningssupplett ex Göteborgs universitet och Yrkeshögskola.

Ett annat sätt att nå personer inom målgruppen är att verksamheten med Personligt ombud blir känd inom de organisationer och myndigheter som möter personer med psykisk funktionsnedsättning. Detta görs genom regelbundna träffar och deltagande i nätverk. Verksamheten marknadsförs även i lokaltidningar samt sociala medier så som Facebook och instagram.

Det är av betydelse att Personligt ombud även deltar i sammanhang där människor möts utifrån andra behov och roller än att man har en psykisk funktionsnedsättning. Exempel på några sammanhang är Hälso- teken och Medborgarkontoren där vi bedriver uppsökande verksamhet.

För mer information om våra aktiviteter/marknadsföring, se bilaga 2.

Den 4 oktober 2019 samlades nära 50 personliga ombud på kurorten Mösseberg för att utvecklas och samverka ihop med personliga ombud från Uppsala och Kronobergs län. Vi gästades även av riksdagsledamoten Pia Steensland (KD), från socialutskottet. Inför år 2020 fanns planer på ett riksdagsseminarium tillsammans för att redovisa för riksdagsledamöter hur vardagen ser ut för personer med psykisk funktionsnedsättning. Tyvärr fick detta ställas in på grund av pandemin.

## Var finns Personligt ombud?

De personliga ombuden är organiserade i två grupper utifrån geografiska områden. Verksamheten utgår från två kontors- och möteslokaler. En möteslokal finns också tillgänglig på Bräcke diakonis område på Hisingen.

Under 2020 såg det ut på följande sätt:

Kontoret på Marklandsgatan 3 vänder sig till:  
Centrum, Majorna- Linné  
Västra Göteborg, Askim-Frölunda-Högsbo

Kontoret på Norra Ågatan 10B vänder sig till:  
Angered, Östra Göteborg, Örgryte-Härlanda  
Lundby, Norra Hisingen, Västra Hisingen

### Verksamhetschef

Anna-Lena Slibar  
Diakonivägen 10 b  
418 04 Göteborg  
Tel: 031-21 72 15  
E-post: [anna-lena.slibar@brackediakoni.se](mailto:anna-lena.slibar@brackediakoni.se)  
<http://www.brackediakoni.se/personligt-ombud/>



Facebook: Personligt ombud Göteborg



Instagram: @personligtombudgoteborg