

Personligt ombud Göteborg

Brücke
diakoni



Verksamhetsrapport 2021

Innehåll

Inledning	3
Fokusområden i år	6
Verksamhet	7
Arbetsätt/metod	10
Kontakter 2021	11
Samskapande	13
Kontakter och forum under 2021	15
Var finns Personligt ombud?	18

Inledning

I maj 2000 beslutade regeringen att införa landsomfattande verksamhet med personligt ombud, för personer med psykisk funktionsnedsättning¹. 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. 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

Sedan januari 2018 har Personligt ombud en överenskommelse om Idéburet Offentligt Partnerskap (IOP) med Social resursförvaltningen-Göteborgs stad i dag är det Förvaltningen för funktionsstöd – Göteborgs stad som tagit över då det varit en omorganisation i Göteborg stad. Det finns en styrgrupp med representanter från Bräcke diakoni och Förvaltningen för funktionsstöd som träffas två gånger per år.

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

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

Avtalet gäller 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 2020 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 framför allt 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, specialistpsykiatri, Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan. Patient-, brukar- och anhörigorganisationer ska erbjudas att delta i ledningsgruppen. I Göteborgs Stad deltar två representanter från brukarorganisationen NSPH (Nationell Samverkan för Psykisk Hälsa i Göteborg och Västra Götaland). 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

Även under detta år har Personligt ombud oundvikligen fått ägna mycket fokus åt pandemin. Vi har sedan pandemins start genomfört riskanalyser i syfte att säkerställa att alla medarbetar följer basala hygienrutiner, både när det gäller beteende, handhygien och klädsel. Vi har också varit vaksamma på tidiga symtom hos både oss själva och de vi finns till för. Detta är ett uppmärksamhetskrävande arbete, som både tar sin tid och kräver sin insats.

I mötet med de vi finns till för har vi även under detta år behövt vidta vissa försiktighetsåtgärder, i syfte att minimera risken för smitta. Genomgående under pandemin har de personliga ombuden haft kontakt med sina uppdragsgivare både genom fysiska möten, telefonsamtal och digitala möten. Vid fysiska möten har alla varit noga med att hålla avstånd och sett till att boka upp stora rum. Lämplig skyddsutrustning har använts och även erbjudits uppdragsgivare. När vädret tillåtit har träffat utomhus också varit ett alternativ.

Under första delen av 2021 genomfördes en IT-satsning för att säkerställa att alla personliga ombud har adekvat utrustning för att också kunna möta behovet av digital kommunikation.

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 någon större smittspridning i verksamheten.

Den krishanteringsgrupp som Bräcke diakonis krissamordningsgrupp bildade i början av pandemin, har under året noggrant följt utvecklingen, samt kontinuerligt tagit fram och uppdaterat riktlinjer för hur organisationen ska agera utifrån aktuell situation. Kontinuerliga möten med stabsfunktionerna sker varje vecka där verksamhetschef är med. 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 finns generell information om hur vi som organisation hanterar covid-19.

Verksamhetschefen 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 som publiceras på vårt intranät.

Kris och utveckling är dock två sidor av samma mynt. Därav har många svåra problem fått kreativa lösningar på kort tid. Flexibiliteten hos våra medarbetare har varit enorm, vårt mål är att vara en bra verksamhet för de vi finns till för.

Fokusområden i Erfarenhetsrapporten

Erfarenhetsrapporten består i år av tre delar:

Hur har pandemins andra år sett ut? Restriktioner och rekommendationer har förändrats under året, men än är det inte över. I årets rapport har vi fortsatt följa pandemins konsekvenser för våra uppdragsgivare. PO har sett att vissa saker fungerat bättre under det andra året medan annat fortsatt stå still eller försämrats. Våra uppdragsgivare vittnar om hur bemötande, kommunikation, samhällsservice, tillgänglighet, sysselsättning, sociala sammanhang och digitalisering är områden som påverkats av pandemins restriktioner. Vi har ägnat extra fokus åt området digitalisering, där vi också lyfter goda exempel.

Vidare följer ett avsnitt om SIP och samverkan, där vi också fortsätter belysa svårigheter som kan uppstå vid digitala möten. Det har varit en utmaning för många att anordna möten digitalt, särskilt med flera parter involverade. Vi ser att digitala möten underlättar för vissa medan det blir svårare för andra. Vid samverkan mellan kommun och region är SIP ett lagstadgat verktyg med flera gynnande effekter. Vi diskuterar SIP-möten utifrån olika situationer, däribland uppdragsgivares behov av att även ha med Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen i dessa möten.

Slutligen har vi ett mer generellt avsnitt om erfarenheter vi gjort under året. En del av de dessa är inte särskilt vanligt förekommande, men så pass anmärkningsvärda att det ändå finns ett diskussionsvärde. En del erfarenheter kan vi tycka är konsekvenser av strukturella problem, och således också viktigt att belysa.

För fler exempel och fördjupning -
se Erfarenhetsrapporten 2021.

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 Personligt ombud har även varit delaktiga med synpunkter och dialog angående Samsjuklighetsutredningen (Anders Printz) som har lämnat sina förslag till regeringen den 30 november 2021.

Personligt ombud deltog som föreläsare på ett seminarium på Mänskliga rättighetsdagarna i Göteborg i december 2021. Seminariet syftade till att diskutera möjligheter och farhågor med den ökade digitaliseringen i samhället och vi lyfte fram målgruppens erfarenheter av detta. Personligt ombud och NSPH Göteborg och Västra Götaland har tillsammans skrivit ett manus till en film om det digitala utanförskapet som premiärvisades på Mänskliga rättighetsdagarna.

Filmen finns att se här:

<https://www.vgregion.se/regional-utveckling/regional-utvecklingsstrategi-for-vastra-gotaland-2021-2030/kraftsamlingar/digitalisering/digitalisering-invanare/>

Personligt ombud medverkade som en aktör i Nätverket för människorättsbaserat arbete i Västra Götaland. Nätverket syftar till att de mänskliga rättigheterna ska respekteras, skyddas och uppfyllas genom ett människorättsbaserat arbete inom kommuner och regioner i Västra Götaland.

Kvalitetsfunktionen inom Bräcke diakoni

Bräcke diakonis kvalitetsavdelning består av utvecklingschef, medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS), medicinskt ansvarig för rehabilitering (MAR), socialt ansvarig samordnare (SAS), medicinsk rådgivare samt verksamhetsutvecklare och miljö- och hållbarhetssamordnare.

Avdelningen har som sin främsta uppgift att stödja organisationen i det systematiska utvecklingsarbetet genom att driva gemensamma och övergripande frågor inom kvalitets- och hållbarhetsområdet. 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.

Tre medarbetare på Personligt ombud har under 2021 varit kvalitetsombud och stöttat verksamhetschefen i kvalitetsarbetet samt 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 den 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 Kvalitesdialog. Resultatet visar verksamhetens kvalitetsmognad utifrån struktur, process och resultatmätt inom de sex områdena i SOSFS 2011:9. Graderingen går från 1 = låg kvalitetsmognad till 3 = hög kvalitetsmognad. Grön färg markerar mycket god kvalitet och orange färg markerar viss förbättrings-potential. Resultatet visar att verksamheten har en mycket god kvalitet samt bra arbetssätt som är väl implementerade i verksamheten. Kvalitetsdialogen resulterade trots detta i identifiering av utvecklingsområden samt planering för fortsatt utvecklingsarbete med stöd av kvalitetsavdelningen. Personligt ombud har under 2021 fokuserat 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 (NSPH Göteborg och Västra Götaland) ”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 2021 är Rutin för vägledning av suicidnära uppdragsgivare, Rutin för anmälan misstanke om barn som far illa, Rutin om hot och våld, Rutin för Personligt Ombud covid -19 lokalt, Rutin om utsatthet i nära relation och Rutin om hedersrelaterat våld

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. 2021 genomförde organisationen en medarbetarundersökning. 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 2022 inom de ovanstående områden.

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 2021 har de personliga ombuden genomgått följande utbildningar och seminarium.

- Barnombudsmannens filmer om barnkonventionen
- Barns rätt i skyddat boende
- Samsjuklighetsutbildning,
- Samlarsyndrom (hoarding) och samlarproblematik
- Mänskliga Rättigheter inom svensk tvångsvård
- Brottsoffermyndigheten Webbsändning om hedersrelaterat våld och förtryck
- Föreläsning om psykosor, Psykosmottagning Hisingen
- Psykisk ohälsa i ett socialt perspektiv
- Brottsoffermyndigheten Webbsändning om hedersrelaterat våld och förtryck
- Bräcke Diakonis Webinarium: Covid 19 och vaccinering,
- Webinarie Jonna Bornemark, GCK
- Personliga ombud Introduktionsutbildning för personliga ombud, Socialstyrelsen
- Länsträff Personligt Ombud, för alla PO samt chefer i Västra Götaland (heldag) bla erfarenhetsutbyte och barnperspektivet
- BRIS om sina fysiska Brismottagningar för barn i utsatta situationer.

Verksamheten har dessutom haft två bokcirklar under året.

Konflikthantering i arbetslivet: Förstå, hantera, förebygg (Thomas Jordan, 2020)

Temat är valt utifrån medarbetarenkätens resultat och vi kommer att arbeta vidare med detta under 2022.

Möta människor med rättshaveristiskt beteende: Handbok för yrkesverksamma (Jakob Carlander och Andreas Wedeen, 2018)

Temat har vi valt utifrån att vi ibland möter människor med rättshaveristiskt beteende alternativt sådana tendenser, och därav kan behöva fylla på våra kunskaper.

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

Under 2021 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 2021

Under året har totalt 552 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. 327 uppdragsgivare var aktuella vid årsskiftet 2021/2022. 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 alltmer 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 2021.

	Kvinnor	Män
Totalt antal uppdragsgivare	343	209
därav mellan 18 och 29 år	86	46
därav mellan 30 och 49 år	150	102
därav mellan 50 och 64 år	96	55
därav 65 år och över	11	6

Antal nya uppdragsgivare	143	90
därav mellan 18 och 29 år	35	25
därav mellan 30 och 49 år	60	43
därav mellan 50 och 64 år	42	21
därav 65 år och över	6	1

Antal avslutade uppdragsgivare	133	88
därav mellan 18 och 29 år	35	21
därav mellan 30 och 49 år	60	46
därav mellan 50 och 64 år	34	19
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 ² vilka är kända för verksamheten.	61	21

² 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.

Kontaktorsak	Kvinnor	Män
Ekonomi	104	57
Bostad	71	61
Sysselsättning	68	57
Struktur i vardagen		
Stöd i kontakten med myndighet	193	115
Stöd i kontakten med sjukvården	150	91
Annan orsak Överklagningar, samordna insatser, rådgivning, personligt stöd, annat. Vräkningshot, Budget- och skuld, Överklagande/andra juridiska frågor samt Samordna insatser	137	88

Samskapande

Brukarundersökning

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

Vi kommer under 2022 genomföra en brukarundersökning via NSPH i Göteborg och Västra Götaland.

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. Vi är övertygade om att det blir bättre resultat om personer med

egen erfarenhet får vara delaktiga i vår verksamhet. 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 2021 har vi haft samarbete med NSPH i Göteborg och Västra Götaland, PO var inbjudna för en dialog fika.

Erfarenhetskonferens / Podd 2021

Varje år anordnas en erfarenhetskonferens tillsammans med Länsstyrelsen vars syfte är att belysa ett aktuellt tema. På grund av pandemin har vi tyvärr inte kunnat genomföra vår erfarenhetskonferens i år heller. Verksamheten har således även i år fortsatt försöka nå ut via andra kanaler, till såväl beslutsfattare, tjänstemän och personer som själva lever med psykisk ohälsa. PO-podden har fortsatt sitt dialogforum tillsammans med intressanta gäster. Vid årets slut har vi släppt totalt 13 avsnitt.

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.

Podden ges ut en gång i månaden med olika teman och gäster. Det nio avsnitt som släppts ut 2021 är:

Avsnitt 1. "Jag har lärt mig att ifrågasätta" Monica och Annakarin drar i gång det nya året med ett avsnitt som utgår ifrån en personlig berättelse. Ett samtal om att en dag vara i behov av stöd och vård, och då upptäcka att det inte riktigt fungerar som en hade tänkt sig.

Avsnitt 2. "Jämlig hälsa" Monica fortsätter samtalet på temapsykiatri. Denna gång tillsammans med gästerna Erik Andersson (läkare och driftchef för Bräcke diakonis vård- och omsorgsverksamhet), och Johannes Nordholm (psykolog och verksamhetssamordnare för Psykiatri affektiva, Sahlgrenska universitetssjukhuset).

Avsnitt 3. "Nu kom den!" Personligt ombuds Erfarenhetsrapport 2020 är här (finns att ladda ner på vår hemsida). Monica, Annakarin och Vivian gör här diverse nedslag i rapportens innehåll. Häng gärna med i diskussionen!

Avsnitt 4. "PO kör Q&A" Monica och Annakarin ger sig på att besvara frågor från lyssnare och från personer som läst vår Erfarenhetsrapport.

Avsnitt 5. "Alla vill ju sina barn det allra, allra bästa!" Monica och Annakarin tillsammans med gästerna Annica Larsson och Sara Jonåker från Projekt TrUSt - Trygghet Ur Stöd, pratar om föräldraskap och utformning av meningsfullt stöd. Ett samtal om projektets vilja att stärka personer med psykisk ohälsa i sitt föräldraskap.

Avsnitt 6. "Vi bygger en egen klinik!" Monica och Annakarin träffar Stefan Karlsson (konstnär, kurator och projektledare) och pratar om färg, form och psykisk hälsa. Stefan berättar om Konstrepubliken - Psykiatrins Monument.

Avsnitt 7. "Samtal mellan tre parter" Monica och Annakarin tillsammans med Gustav Jagner (projektmedarbetare i Bräcke projekt Trialog, samt anhörigkonsulent Göteborgs stad), pratar om anhörigas situation och vad som kan vara viktigt för att underlätta och skapa bra förutsättningar.

Avsnitt 8. "Det är så roligt att få vara med" Monica och Annakarin tillsammans med gästerna Ewa Wiezell (Enhetschef Aktivitetshus Hisingen och Nordost, Göteborgs stad) och Emma Simonsson Vento (Verksamhetschef Stiftelsen Gyllenkroken), pratar om aktivitetshus - allt från praktisk info och aktivitetssinnehåll till värdegrund och visioner.

Avsnitt 9. "Alla människor är både rättighetsbärare och skyldighetsbärare" I samband med MR-dagarna här i Göteborg (Mänskliga Rättigheter), ägnas två avsnitt åt just det här ämnet. I denna första del pratar Monica och Annakarin om mänskliga rättigheter tillsammans med kollegan Anna Gustafsson.

Här finns den att lyssna på:

- [Podbean \(och en del andra poddappar\)](#)
- [Personligt ombuds Facebooksida](#)
- [Bräckes diakonis hemsida](#)

Externa kontakter och forum under 2021

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
- Mobila Resursteamet samt Mobila Fältteamet
- Aktivitetshusen
- Stella mottagningen
- Kyrkans psykiatrinätverk
- Stadsmissionen
- Räddningsmissionen
- Stiftelsen Gyllenkroken
- Fontänhuset
- Nationell samverkan för psykisk hälsa i Göteborg och Västra Götaland (NSPH).
- Huldass hus
- Nätverket för människorättsbaserat arbete i Västra Götaland.
- Lasse Brukarstöd
- Funktionsrätt Göteborg

Instanser/myndigheter som personligt ombud har kontakt med

- Inspektionen för vård och omsorg
- Patientnämnden
- Överförmyndarförvaltningen
- Förvaltarenheten
- Inspektionen för socialförsäkringen
- Länsstyrelsen Västra Götaland
- Funktionshinderombudsmanen Göteborgs stad
- Enskilda politiker i riksdagen och kommun/regionpolitiker i specifika frågor
- Skatteverket
- Finsam
- Förvaltningsrätten
- Kammarrätten
- Socialstyrelsen

Det sker även att professionella inom olika verksamheter kontaktar 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, Lasse brukarstöd, Funktionsrätt Göteborg, Nationellt chefsnätverk Personligt ombud.

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, Huldass hus, Alma, 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. 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- och Medborgarkontoren där vi bedriver uppsökande verksamhet.

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

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 2021 såg det ut på följande sätt:

Kontoret på Marklandsgatan 3 vänder sig till:

Askim-Frölunda-Högsbo, Centrum, Majorna-Linné och Södra skärgården/Tynnered/Älvsborg
Ring 031-49 76 27

Kontoret på Norra Ågatan 10 B vänder sig till:

Angered, Bergsjön/Kortedala, Örgryte/Härlanda och Hisingen
Ring 031-704 46 50

E-post: personligtombud@brackediakoni.se

Verksamhetschef

Anna-Lena Slibar

Diakonivägen 10 A

418 04 Göteborg

Tel: 031-21 72 15

E-post: anna-lena.slibar@brackediakoni.se

<http://www.brackediakoni.se/personligt-ombud/>



Facebook: Personligt ombud Göteborg



Instagram: @personligtombudgoteborg



PodBean: <https://popodden.podbean.com>