

Personligt ombud Göteborg

Brücke
diakoni 



Verksamhetsrapport 2022

Innehåll

Inledning och bakgrund	3
Verksamhetens arbete under 2022.....	5
Personligt ombud 20 år.....	6
Fokusområden i Erfarenhetsrapporten.....	6
Verksamhet.....	8
Arbetsätt/Metod.....	11
Samskapande.....	14
Var finns Personligt ombud.....	18

Inledning och bakgrund

Genom Personligt ombud kan personer med psykiska funktionsnedsättningar få större möjligheter att leva ett självständigt liv och en förbättrad livssituation. Verksamheten ska också uppmärksamma systemfel och förbättringsområden. Bräcke diakoni har drivit verksamheten Personligt ombud i Göteborg sedan start och firade 20-årsjubileum i april 2022. Under de här åren har tusentals personer med psykiska funktionsnedsättningar fått fristående stöd av personliga ombud. Till vår stora glädje vann Bräcke diakoni under året upphandlingen av verksamheten och får fortsatt förtroende att driva Personligt ombud i Göteborg. I den här verksamhetsrapporten beskrivs bland annat vårt arbetssätt, fortsatta utmaningar efter pandemin, kompetensutveckling för personalen och hur vi säkerställer kvaliteten.

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 med mera. 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>

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

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. Idag är det Förvaltningen för funktionsstöd – Göteborgs stad som tagit över då det varit en omorganisation i Göteborgs stad. Det finns en styrgrupp med representanter från Bräcke diakoni och Förvaltningen för funktionsstöd som träffas två gånger per år. Avtalet gäller till 31 december 2022. Förvaltningen för funktionsstöd valde under 2022 att säga upp IOP överenskommelsen till den 31 december 2022. Under 2022 upphandlades verksamheten och Bräcke diakoni tilldelades avtal om drift av personligt ombud med avtalsstart 1 januari 2023.

Förvaltningen för funktionsstöd har option om förlängning av avtalet i 1 + 1 + 1 år. Förlängningsoptioner träder i kraft automatiskt om inte förvaltningen säger upp avtalet senast nio månader före utgången av innevarande avtalsperiod. Maximal avtalstid är fyra år. Vid förändring av statsbidraget kan avtalet komma att omförhandlas eller sägas upp.

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 stadens 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 Göteborgs 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 socialförvaltningarna. Brukargruppen kan vara aktuell inom sex förvaltningar och kan få insatser från flera av dessa förvaltningar 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 arbetssätt. 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 2022

Även under detta år har Personligt ombud oundvikligen fått ägna en del 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.

I mötet med de vi finns till för har vi även under första delen av året 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 tillät har träffar utomhus också varit ett alternativ.

Den krishanteringsgrupp som Bräcke diakonis krissamordningsgrupp bildade i början av pandemin, har även under detta år 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 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.

Personligt ombud 20 år

I april fyllde Personligt ombud 20 år, något som firades i maj med tårta, skönsång och mingel. Bräcke diakoni har drivit verksamheten i Göteborg sedan start. Under dessa år har tusentals personer med psykiska funktionsnedsättningar fått fristående stöd av personliga ombud. I maj gjorde vi en historisk resa tillsammans med våra uppdragsgivare, inbjudna gäster inom myndigheter, brukarrörelsen och politiker. Det var väldigt uppskattat.

Se gärna mer på: <https://www.brackediakoni.se/nyheter/personligt-ombud-fyller-20-ar>

Då vi laddade upp inför festligheterna sände vi även ett avsnitt i PO-podden där de personliga ombuden Monica Mörk och Annakarin Bergström denna gång bjudit in verksamhetschef Anna-Lena Slibar för en tillbakablick över de senaste 20 åren som verksamheten funnits. Det blev ett samtal om historia, utmaningar, möjligheter och framtid.

Lyssna gärna! <https://www.podbean.com/ew/pb-hjsva-1216113>



Fokusområden i Erfarenhetsrapporten

Erfarenhetsrapporten består i år av två berättelser och en reflektion om berättelserna som är kopplad till mänskliga rättigheter.

Erfarenhetsrapporten syftar i år till att belysa specifika problem som kan uppstå för våra uppdragsgivare. Det är endast ett urval av avvikelser som vi upplever är viktiga och relevanta och det finns inga anspråk på att just de vi nämner är viktigare än andra svårigheter vilka inte benämns.

Den ena berättelsen är en fallbeskrivning av svårigheter som en uppdragsgivare som Personligt ombud träffar har i sin kontakt med myndigheter. Det innehåller exemplifieringar av typiska problem uppdragsgivare kan ha och vilka reaktioner och konsekvenser det kan få för den enskilde. Exempelvis bemötande och en myndighets telefonkö. Syftet är att ge svårigheterna ett levande uttryck för att läsaren ska kunna sätta sig in i och förstå situationen.

I den andra berättelsen får vi lära känna en uppdragsgivare som Personligt ombud träffar genom uppdragsgivarens egen berättelse om sitt liv genom Personligt ombud. Personligt ombud ger också reflektioner och kopplingar till en del av de systembrister som uppdragsgivarens livsberättelse rymmer. Syftet är att ge en bakgrundsförståelse till vissa svårigheter som en individ personliga ombud möter kan ha samt att ge reflektioner kring vad i myndighetskontakterna som kan påverka en rehabilitering eller habilitering.

Den sista delen om mänskliga rättigheter handlar om de just nämnda rättigheterna samt de riktlinjer och lagar som finns inom Västra Götalandsregionen och Göteborgs stad för att uppfylla dem. Vi beskriver ett urval av dem vilka är kopplade till de tidigare berättelserna. Det handlar om exempelvis tillgänglighet och Rätten för var och en att åtnjuta bästa möjliga fysiska och psykiska hälsa utan diskriminering. Syftet är att belysa de svårigheter Personligt ombud ser i uppfyllandet av rättigheterna från myndigheterna för uppdragsgivarna.

För fler exempel och fördjupning, se Erfarenhetsrapporten 2022.

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.

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 med 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.

Två medarbetare på Personligt ombud har under 2022 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.

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

Resultatet visar 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 och orange färg markerar viss förbättringspotential. Resultatet visar att verksamheten har en mycket god kvalitet samt bra arbetsätt 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 2022 fokuserat på att synliggöra uppdragsgivarnas synpunkter på verksamheten i högre grad ändra till mätbart mål om möjligt öka andelen interna avvikelser mätbart mål – till exempel öka antalet avvikelser till minst en avvikelse per personal. NSPH Göteborg och Västra Götaland har under hösten 2022 gjort en brukarundersökning med djupintervjuer vilket vi är mycket glada för då det blir en extern brukarundersökning ”för att bättre fånga uppdragsgivarnas behov”. Vi väntar in resultatet.

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 2022 är Rutin för vägledning av suicidnära uppdragsgivare, Rutin för anmälan vid 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. 2022 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 utvecklingsområden 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 2023 inom ovanstående områden.

Kompetensutveckling

Bräcke diakoni har en intern utbildningsplattform vid namn Speranza Akademi. Inom utbildningsenheten bedrivs introduktion för nyanställda, det erbjuds även möjligheter till fortbildning i olika former. Under 2022 har de personliga ombuden genomgått följande utbildningar och seminarium:

- Konsumentrådgivningen informerade om vilka de är, vad de gör, vilken hjälp de kan ge de människor vi möter i vårt dagliga arbete och om hur vi kan kontakta dem.
- Om erfarenheterna från forskningsprojektet Förälder på avstånd (stöd för föräldrar med barn placerade i familjehem eller institution) FoU i väst med flera.
- Hållbar konsumtion och privatekonomi.
Budget och skuldrådgivningen/Konsumentrådgivningen
- *Rättshaveristiskt beteende*, föreläsning av Jacob Carlander.
- Hur ska arbetssökande med funktionsnedsättning få stöd inom en reformerad Arbetsförmedling?
- Workshop Improverket/etiska dilemman.
- *Ätstört*, dokumentärserie i tre delar på SVT Play om ätstörningar.
- Information om Försäkringskassans uppdrag kring personer med nedsatt arbetsförmåga på grund av sjukdom. Information om sjukpenning, aktivitetsersättning och sjukersättning.
- Digital dialogfika, NSPH Göteborg och Västra Götaland.
- Introduktionsutbildning för personliga ombud, Socialstyrelsen.
- Länsträff Personligt ombud, för alla personliga ombud och chefer i Västra Götaland, erfarenhetsutbyte om arbetsmetodik och workshops om rollen som personligt ombud.
- SHEDO-Ego Nova, föreläsning om självskadebeteende och ätstörningar.
- Anders Printz samsjuklighetsutredning. https://riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/statens-offentliga-utredningar/fran-delar-till-helhet---en-reform-for_H9B393

Verksamheten har dessutom haft två bokcirklar under året.

Pillret (Ingrid Carlberg, 2008)

Temat är valt utifrån att medarbetarna möter uppdragsgivare med olika behov inom den psykiska hälsan. Boken speglar de medicinska och icke-medicinska behandlingarnas röst vid psykisk ohälsa, och de politiska och monetära krafterna som påverkar vilken typ av vård som finns att tillgå. Att ha kunskap om olika bilder vad gäller psykisk ohälsa och vård, ses som en ytterst viktig del för medarbetarna, då dessa frågor uppkommer i det dagliga arbetet.

Tills alla dör (Diamant Salihu, 2021)

Temat är valt utifrån att boken berör kriminalitet och våld i segregerade stadsdelar. De berör delvis det Göteborg som vi verkar i men i synnerhet de föräldrar till barn med kriminella beteenden som vi träffar. Syftet är att öka kompetensen inom området då många i personalgruppen har låg kännedom om det.

Arbetsätt/metod

Personligt ombud

Verksamheten med Personligt ombud leds av en verksamhetschef. Verksamheten består av 21 personliga ombud, 7 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 hens 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. Motiverade samtal (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 skapa en förbättring av hens livssituation. Av den anledningen är det viktigt att stärka den enskilde så att personen får makt över beslut och handlingar som rör hens 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 under första delen av 2022 har några möten skett över Skype, Teams, Zoom, trepartssamtal med uppdragsgivarna och myndighetspersoner med mera.

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, som till exempel Gyllingen. Personligt ombud anmäler misstankar vid oro om att barn far illa till socialtjänsten. En anmälan är gjord 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 klockan 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 inte vågar 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 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 på nio olika språk.

Se hemsidan: www.brackediakoni.se

Under 2022 har Personligt ombud fortsatt att vara aktiva på Facebook och Instagram för att öka tillgängligheten och förhoppningsvis nå fler personer.

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 två klagomål som berört önskemål om att byta personligt ombud.

Uppdragsgivare 2022

Under året har totalt 565 uppdragsgivare i hela Göteborg tagit del av verksamheten för personligt ombud i Göteborg. I snitt har ett personligt ombud, per heltidstjänst, kontakt med cirka 30 uppdragsgivare under ett år. 234 uppdragsgivare har avslutats under året. 333 uppdragsgivare var aktuella vid årsskiftet 2022/2023. Antalet uppdragsgivare har ökat under året men det har inte funnits någon kö i verksamheten. Detta kan delvis bero på att invånarantalet ökat men även på att byråkratin inom myndigheter blir alltmer komplex och svårtillgänglig.

Antal uppdragsgivare som fått stöd av Personligt ombud 2022

	Kvinnor	Män
Totalt antal uppdragsgivare	333	232
därav mellan 18 och 29 år	75	41
därav mellan 30 och 49 år	150	116
därav mellan 50 och 64 år	95	64
därav 65 år och över	13	11

Antal nya uppdragsgivare	129	112
därav mellan 18 och 29 år	29	15
därav mellan 30 och 49 år	66	60
därav mellan 50 och 64 år	28	32
därav 65 år och över	6	5

Antal avslutade uppdragsgivare	142	92
därav mellan 18 och 29 år	38	16
därav mellan 30 och 49 år	61	42
därav mellan 50 och 64 år	37	31
därav 65 år och över	6	3

Uppdragsgivare med hemmavarande barn

	Kvinnor	Män
Antal uppdragsgivare som, helt eller delvis, har hemmavarande barn under 18 år ² vilka är kända för verksamheten.	57	21

Kontakt med verksamheten

Orsak till att nya uppdragsgivare tar kontakt med verksamheten. Flera orsaker kan anges per person.

Kontaktorsak	Kvinnor	Män
Ekonomi	59	42
Bostad	49	46
Sysselsättning	55	33
Struktur i vardagen		
Stöd i kontakten med myndighet	157	95
Stöd i kontakten med sjukvården	113	72
Annan orsak Överklagningar, samordna insatser, rådgivning, personligt stöd, annat. Vräkningshot, Budget- och skuld, Överklagande/andra juridiska frågor samt Samordna insatser	112	75

Samskapande

Brukarundersökning

Personligt ombud genomför regelbundet brukarundersökningar för att säkerställa att verksamheten håller en god kvalitet. 2022 genomfördes en brukarundersökning med djupintervjuer via NSPH i Göteborg och Västra Götaland. Vi kommer att få resultatet i januari 2023.

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

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, seminarier 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 2022 har vi haft samarbete med NSPH i Göteborg och Västra Götaland, SHEDO, ÅSS och IFS Göteborg.

Erfarenhetskonferens / Podd 2022

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 och tjänstemän och personer som själva lever med psykisk ohälsa. PO-podden har fortsatt att ha dialogforum tillsammans med intressanta gäster. Vid årets slut har vi släppt totalt 18 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. Vi kommer under 2023 att ha ett uppehåll men planerar att komma i gång så snart vi kan med nya avsnitt.

Här finns den att lyssna på:

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

Externa kontakter och forum under 2022

Samverkanspartners under året

Personligt ombud har kontinuerlig kontakt med verksamheter som har gemensamma syften och arbetssätt. Några av de samarbetspartners som Personligt ombud har haft kontakt med under året är:

- Störningsjouren
- Stödteamet Västra Göteborg
- ACT-teamet samt Mobila Fältteamet
- Aktivitetshuset
- 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
- Lotsarna Funktionsstödsförvaltningen Göteborg

Instanser/myndigheter som Personligt ombud har kontakt med

- Inspektionen för vård och omsorg
- Patientnämnden
- Överförmyndarförvaltningen
- Förvaltareheten
- 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 händer även att professionella inom olika verksamheter kontakter Personligt ombud för att rådgöra kring hur de ska gå vidare i kontakten med sina klienter/patienter/brukare.

Referensgrupper och nätverk

Verksamheten 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 människor 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, Nationellt Personligt ombuds nätverk i landet.

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 och 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 föreläsningssuppdrag till exempel på Göteborgs universitet och Yrkeshögskolan.

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 och 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 Hälsoporten och Medborgarkontoren där vi bedriver uppsökande verksamhet.

Personligt ombud deltog som föreläsare på Människliga Rättighetsdagarna i Örebro i november 2022 där temat var Rätten till ett liv i trygghet och säkerhet. Tillsammans med samordnare Agneta Persson och Anna-Karin Engqvist från NSPH VG hade det personliga ombudet Anna Gustafsson ett seminarium med titeln *Rätten till ett tryggt liv för alla – förutsättningar och vägar framåt*.

Under seminariet lyftes hur både Personligt ombud och NSPH erfar att målgruppen upplever att de inte får sina rättigheter tillgodosedda när det gäller rätten till hälsa, jobb, utbildning, bostad tillgänglighet och delaktighet. Vidare diskuterades hur personer med psykisk ohälsa oftare är utsatta för våld och trauman än andra men att det i media skapas skadliga myter om att de är förövare.

Genom citat från våra uppdragsgivare lyftes problematiken kring att människor med psykisk ohälsa oftare är marginaliserade med en sämre ekonomi och att de står långt ifrån arbetsmarknaden vilket gör dem än mer sårbara och skapar en otrygghet. Seminariet avslutades med en diskussion om hur vi tillsammans vill bekämpa denna strukturella diskriminering genom våra olika arbetssätt och framför allt genom att lyfta fram våra uppdragsgivares röster.

Personligt ombud, NSPH Göteborg och Västra Götaland är medlemmar 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.

För mer information om våra aktiviteter och vår marknadsföring, se bilaga 1.

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 2022 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

Bräcke Västergårds väg 5

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>