

Personligt ombud Göteborg

Verksamhetsrapport

2023



Innehåll

<i>Inledning och bakgrund</i>	3
Personligt ombud i Göteborg	4
Samråd mänskliga rättigheter	6
<i>Fokusområden</i>	7
Bristande tillgänglighet.....	7
Vård och omsorg.....	8
Barnperspektivet	8
Riskanalys.....	8
Debattartikel i SvD	8
<i>Verksamhet</i>	9
Verksamhetens roll i organisationen.....	9
Kvalitetsfunktionen inom Bräcke diakoni.....	9
Ledningssystem	10
Medarbetarundersökning.....	11
Kompetensutveckling	11
<i>Arbetsätt/metod</i>	12
Tillgänglighet.....	13
Synpunkter och klagomål inom verksamheten.....	13
<i>Uppdragsgivare 2023</i>	14
<i>Samskapande</i>	16
Brukarinflytande	17
Brukarorganisationer	17
Samverkan nationellt.....	17
<i>Externa kontakter och forum under 2023</i>	18
Referensgrupper och nätverk.....	19
Uppsökande verksamhet.....	19
Var finns Personligt ombud?	19

Inledning och bakgrund

Genom Personligt ombud kan personer med psykiska funktionsnedsättningar få större möjligheter att leva ett självständigt liv och få förbättrad livssituation. Verksamheten ska också uppmärksamma systemfel och förbättringsområden. Bräcke diakoni har drivit verksamheten Personligt ombud i Göteborg sedan start 2002. Under de här åren har tusentals personer med psykiska funktionsnedsättningar fått fristående stöd av personliga ombud.

Bräcke diakoni har fått fortsatt förtroende att driva Personligt ombud i Göteborg. I den här verksamhetsrapporten beskrivs bland annat vårt arbetssätt, fortsatta utmaningar i ett komplext samhälle, 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:

- få bättre möjligheter att påverka sin livssituation och vara delaktig i samhället
- få möjligheter att leva ett mer självständigt liv och få en förbättrad livssituation
- 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.² Verksamhetens syfte är även 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 den enskildes tillgång till utbud av vård, stöd och service.

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 hundraårig stiftelse och en idéburen välfärdsaktör. Inom Bräcke diakoni är verksamheten Personligt ombud Göteborg organiserad under driftområde "Funktionsstöd". Driftområde funktionsstöd har under de senaste åren arbetat hårt med att komma i gång med sin samarbetsplats på SharePoint. Här har alla medarbetare tillgång till verksamhetsövergripande dokument, nyheter och aktuell information som rör alla anställda inom Bräcke diakoni. Se övergripande organisation på Bräcke diakonis webb: www.brackediakoni.se

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 Funktionsstödsförvaltningen 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 sedan 2021 finns med i reglementet inom nämnden för funktionsstöd.³ 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 beskriver samverkan. Vidare föreslås nämnden för funktionsstöd få ett särskilt ansvar för att samordna området socialpsykiatri (psykisk funktionsnedsättning/ sjukdom/ ohälsa) för de sex nämnderna, uppdragsgivarna finns i alla dessa förvaltningar och kan få insatser från flera av förvaltningar samtidigt beroende på individens behov.

Göteborgs Stads program för full delaktighet för personer med funktionsnedsättning 2021–2026.

Programmet har 10 rättighetsområden. Rätten till:

1. Ett självständigt liv
2. Information och kommunikation
3. Demokratisk delaktighet
4. Ett tryggt liv
5. Bästa möjliga hälsa
6. Utbildning
7. Arbete och sysselsättning
8. Fungerande bostad
9. Att kunna förflytta sig i och använda Göteborgs inne- och utemiljöer
10. Meningsfull fritid

³ Reglemente för Göteborgs Stads nämnd för funktionsstöd. Handling 2020, nr 218.

Rättighetsområdena inleds med en kort beskrivning utifrån FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning. Därefter ges exempel på utmaningar om varför området behöver uppmärksammas. Till varje rättighetsområde finns ett övergripande mål med strategier och utsedda ansvariga nämnder och styrelser.

Se hela programmet: https://goteborg.se/wps/wcm/connect/dde7a02e-8158-4e51-a7d8-a03f1199b7d0/G%C3%B6teborgs+Stads+program+f%C3%B6r+full+delaktighet+f%C3%B6r+personer+med+funktionsneds%C3%A4ttning+popul%C3%A4rversion_2021-2026.pdf?MOD=AJPERES

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 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, som årligen sammanfattar de systemfel som identifierats till regeringen.

Inom verksamheter med Personligt ombud ingår en ledningsgrupp med representanter från kommunen, specialistpsykiatri, primärvården, 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 Västra Götaland och Göteborg). Ett syfte med ledningsgruppen är att ta emot brister och goda exempel som verksamheten Personligt ombud uppmärksammar för möjlighet till förändring. Ledningsgruppen har årligen en träff med hela Personligt ombudsverksamheten i mars, 2023 var även länsstyrelsen representant med och presenterade hur uppdraget ser ut för ledningsgruppen.

I maj 2000 beslutade regeringen om statsbidrag till kommuner för att inrätta verksamheter med Personligt ombud. Socialstyrelsen har sedan dess haft regeringens uppdrag att samordna detta arbete och tillsammans med länsstyrelsen, stödja, följa och utveckla verksamheterna. Socialstyrelsen fick 2022 uppdraget att kartlägga och analysera det nuvarande systemet med Personligt ombud till vissa personer med psykiska funktionsnedsättningar (regeringsbeslut S2022/03075 (delvis)). I den här rapporten redovisas resultatet av denna uppföljning. Här diskuteras också om systemet med Personligt ombud säkerställer rättssäkra och jämlika villkor för målgruppen, om tröskeln till att få ett personligt ombud är för hög och om det finns behov av en tydligare reglering. Vår verksamhet var en av de Personligt ombudsverksamheter i Sverige som blev intervjuade i kartläggningen och analysen, vilket vi är väldigt stolta över. Det var verksamhetschefen, två personliga ombud och en uppdragsgivare som fick möjligheten att få delta i Socialstyrelsens utredning.

Resultatet av kartläggningen och analysen var klar 30 september, hela kartläggning och analysen finns här: <https://www.socialstyrelsen.se/globalassets/sharepoint-dokument/artikelkatalog/ovrigt/2023-9-8764.pdf>

Samråd mänskliga rättigheter

I början av 2023 blev Personligt ombud invalda i Västra Götalandsregionens Samråd mänskliga rättigheter. Samrådet har till uppgift att jobba utifrån Västra Götalandsregionens riktlinjer och uppdrag att förbättra för medborgarna i regionen när det gäller mänskliga rättigheter.

Samråd mänskliga rättigheter samlar organisationer som har som huvudsaklig verksamhet att främja mänskliga rättigheter och som arbetar mot diskriminering. Samrådet ska särskilt inkludera organisationer som främjar jämställdhet, antirasism eller religionsfrihet.

Regionstyrelsen har en beredning för mänskliga rättigheter som ska stödja verksamheterna i arbetet med rättighetsfrågor. Syftet med beredningen för mänskliga rättigheters samråd är att bidra till att det civila samhällets perspektiv, kunskap och erfarenhet tas tillvara i utvecklingen av Västra Götalandsregionens verksamheter, att bidra till en hållbar utveckling, motverka diskriminering och främja dialog med civilsamhället.

Som deltagare i samrådet företräder Personligt ombud människor med psykiska funktionsnedsättningar och arbetar för att stärka och förverkliga deras mänskliga rättigheter. Personligt ombud har, liksom de andra deltagarna, initiativrätt samt fyller en rådgivande funktion till beredningen för mänskliga rättigheter och Västra Götalandsregionen.

Under året har Personligt ombud deltagit i en fördjupad diskussion om ”Invånarens digitala delaktighet och tillit” och då lyft målgruppens erfarenheter av digitalt utanförskap. Personligt ombud har även deltagit i ett dialogmöte med inspel inför revideringen av Trafikförsörjningsprogrammet. Ett viktigt dokument för utvecklingen av kollektivtrafiken där det beskrivs hur kollektivtrafiken ska utvecklas och vart fokus på satsningar ska ligga.

Kommande planerade fördjupningar och dialogmöten kommer att hållas tillsammans med Västra Götalandsregionens politiska beredning för psykisk hälsa med fokus på hur samverkan med det civila samhället kan ske. Ett annat fokusområde kommer att vara hälso- och sjukvårdens kapacitet för att ha en fördjupad diskussion om det regeringsuppdrag som har lämnats till Socialstyrelsen för att säkerställa hälso- och sjukvårdens kapacitet och driftsäkerhet vid höjd beredskap och ytterst krig.

Fokusområden

I Personligt ombuds Erfarenhetsrapport 2023 lyfts flera viktiga frågor som får konsekvenser för våra uppdragsgivare. En del handlar om aktivitetshusen i Göteborg, som är betydelsefulla för många av uppdragsgivarna. Under året har Göteborgs Stad beslutat om "omlokaliseringar" av aktivitetshusen. En annan viktig fråga är försörjningsstödet. Kraven för att få försörjningsstöd har skärpts och beloppen är lägre, Personligt ombud ser att det blivit alltför komplext att ansöka om försörjningsstöd och under året har vi drivit frågan om ökad tillgänglighet i staden när det gäller att ansöka om försörjningsstöd. Ytterligare ett område som lyfts i Erfarenhetsrapporten är begränsningar gällande boendestöd, vilket drabbar en del av våra uppdragsgivare hårt (se bilaga Erfarenhetsrapporten).

Bristande tillgänglighet

Digitalt utanförskap

Personligt ombud träffar dagligen personer som varken kan eller vill lära sig när det gäller den digitala världen eller de digitala redskapen. Många vågar inte, det kan ju bli fel och då det ofta finns en upplevelse sedan tidigare av att inte vara en del av samhället så förstärks denna känsla när uppdragsgivare inte förstår det nya digitala samhället. Både myndigheter och sjukvården tar dessutom för givet att alla klienter och patienter ska kunna vara en del av digitaliseringen och de som inte passar in i denna mall upplevs som besvärliga och får inte tillgång till samma delaktighet eller tjänster som övriga i samhället.

Nedan kommer två beskrivningar av hur det kan se ut:

Uppdragsgivare ett har fått skulder och hamnat hos flera inkassobolag då hen inte längre förstår hur hen ska manövrera i det nya digitala samhället; "Jag förstår ju inte, hur många gånger ska jag behöva säga det".

Uppdragsgivare två har en äldre smartphone som är för gammal för att ladda ner bank-id på och hen har inte råd att köpa en ny. Uppdragsgivaren stöter därför på problem när det gäller att logga in på Försäkringskassan och måste då i stället stå i en lång telefonkö vilket skapar stress och ökad ångest för uppdragsgivare som har diagnosen ADD. Hen behöver även ha kontakt med vårdcentralen för att få provsvar samt boka tid för nytt läkarbesök men eftersom hen vaknar sent på dagarna (på grund av problem med sömnen på nätterna) kunde hen inte få tag på dem på telefon utan fick gå dit personligen då det inte går att logga in på 1177.se utan bank-id.

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

Vård och omsorg

Majoriteten av bristerna inom psykiatrin har handlat om kommunikation och tillgänglighet. Exempelvis remisser som far fram och tillbaka mellan enheterna, vilket kan leda till sämre psykisk hälsa, samt ekonomiska svårigheter om läkarintyg inte kommer in i tid. Beroendemottaningarna är väldigt otillgängliga. Det har även varit svårigheter vad gäller att få adekvat behandling och utredning och det har uppstått glapp mellan olika vårdenheter vid utskrivning.

Barnperspektivet

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. Många barn växer upp med missbruk, psykisk ohälsa, våld, allvarlig sjukdom eller dödsfall. Det medför en risk för allvarliga konsekvenser som rör barnens hälsa, skolgång och kommande arbetsliv. Vi har alltid fokus på uppdragsgivare med barn, de är prioriterade.

Stadsmissionens rapport ger en liknande bild som ovanstående.⁴ Konsekvenserna för barnen kan bli allvarliga och måste följas över tid.

Riskanalys

På grund av det förhöjda terrorhotet mot Sverige så behövde alla verksamheter i stiftelsen se över sina riskanalyser. I nuläget gör vi bedömningen att vi som organisation inte är ett troligt mål för ett terrordåd, men vi kan drabbas av bieffekterna av ett terrordåd. Så en riskanalys är gjord för Personligt ombud.

Riskanalysen om Hembesök och Hot och våld är uppdaterad och vi kommer att ha tvärgruppsdiskussionen om stigma.

Debattartikel i SvD

Personliga ombud riktar kritik mot Försäkringskassan i en debattartikel i Svenska Dagbladet. Växande väntetider för att få besked om ersättning slår mot personer med olika funktionsnedsättningar. Läget är illa och de mest utsatta riskerar att slås ut helt, skriver de personliga ombuden. I debattartikeln betonas att Försäkringskassans långa handläggningstider och försämrade tillgänglighet rimmar illa med lagens intentioner och att det inte är acceptabelt att neddragningar påverkar den många gånger livsviktiga socialförsäkringen och redan utsatta människor. Personliga ombud från sju olika verksamheter runtom i landet har undertecknat debattartikeln.

Läs hela debattartikeln här: [Personliga ombud: Orimligt lång väntan på ersättningar | SvD Debatt](#)

⁴ Fattighetsrapporten 2023 Nu skäms man inte längre. Det är så många som sitter i samma båt. Sveriges stadsmissioner, rapport 9 2023.

Verksamhet

Verksamhetens roll i organisationen

Som enhet har Personligt ombud tillgång av 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, verksamhetsutvecklare, medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS), medicinskt ansvarig för rehabilitering (MAR) samt socialt ansvarig samordnare (SAS) och kvalitetssamordnare inom området hälsa och 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.

Bräcke diakoni vill även bidra till ett hållbart samhälle med social, ekonomisk och miljömässig hållbarhet. Därför är utbildningen obligatorisk för alla tillsvidareanställda medarbetare. Det är också ett krav som ställs för vår hållbarhetsrapportering och miljödiplomerings. De medarbetare som genomför utbildningen får ett diplom efter genomförd utbildning.

Personligt ombud har under 2023 haft två 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 sju 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 sju områdena, se figur nedan.

5270 PO Göteborg Översikt			
Område	Struktur	Process	Resultat
1. Styrdokument och ledningssystem	3,0	3,0	3,0
2. Riskanalyser	3,0	3,0	3,0
3. Avvikelsehantering	3,0	2,8	3,0
4. Egenkontroll	3,0	3,0	3,0
5. Kunskap och kompetens	3,0	3,0	3,0
6. Samverkan	3,0	3,0	3,0
7. Hållbarhet och miljö	3,0	2,5	3,0

Figur Kvalitetsdialog. Resultatet visar verksamhetens kvalitetsmognad utifrån struktur, process och resultatmått inom de sju 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 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 2023 fokuserat på att synliggöra uppdragsgivarnas synpunkter på verksamheten och i högre grad öka andelen interna avvikelser (mätbart mål – exempelvis öka antalet avvikelser till minst en avvikelse per personal). Verksamheten har nått de målen som var uppsatta 2023. Utvecklingsområde för 2024 är att arbeta med punkt 7, hållbarhet och miljö.

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 2023 är Rutin vid hembesök, Rutin för avslut, Rutin vid hot och våld, Rutin för anmälan vid misstanke om att barn far illa och Rutin för vägledning av suicidnära uppdragsgivare.

De ledningsdokument och rutiner som finns följs upp kontinuerligt på arbetsplatsträffar (APT). Medarbetarna går även igenom rutiner kontinuerligt på respektive kontor. Medarbetarna är av stor vikt för att verksamheten ska utvecklas samt ha bra kvalitet.

Medarbetarundersökning

2023 genomförde organisationen en medarbetarundersökning. Resultatet visade på styrkor som att man känner sig respekterad och har förtroende av sin chef, man får stöd av sin chef när man behöver det. Man har möjlighet att utvecklas inom sitt arbete och att man har tydliga mål i arbetet.

Arbetsgruppen upplever att den organisatoriska och sociala arbetsmiljön överlag fungerar bra. Detta ger goda förutsättningar för en hållbar arbetsmiljö. Samarbetet i gruppen fungerar bra och det finns förutsättningar att arbeta effektivt. 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. Verksamheten har en lokal arbetsmiljögrupp som tillsammans med skyddsombud och verksamhetschef sammanställer en handlingsplan som vi kommer att arbeta med under 2024 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 2023 har de personliga ombuden genomgått följande utbildningar och seminarium.

1. GCK Om kvinnohälsa, trauma och bemötande med Lisa Keller Altvall.
2. Utbildning för kvalitetsombud.
3. Att våga fråga om våld och trauma med Gunilla Larsson, Närhälsan VC Ekmanska.
4. Skyddad ID, hur leva med detta, digital föreläsning från Jämställdmyndigheten.
5. Workshop miljö och hållbarhet med tankar om psykosocial arbetsmiljö.
6. Interkulturell kompetens Patrick Gruczkun Utvecklingsledare GR.
 - Förmåga att kunna samarbeta och skapa förståelse.
 - Demografi och migration i och till Sverige.
 - Interkulturellt förhållningssätt till kulturmöten.
 - Kulturförståelse med fokus på svensk kultur.
 - Att hantera det interkulturella mötets utmaningar.
7. Våga prata om psykisk ohälsa.

Julia Pivén Hjärnkollsambassadör delar med sig av sina erfarenheter av psykosjukdom.
Nika Söderlund kurator, och doktorand delar med sig av erfarenheter från sitt arbete och avhandling.
8. Hjärnkollsambassadör Jihad Eshmawi. Jihad delar med sig av sina erfarenheter av att drabbas av och återhämta sig från posttraumatiskt stressyndrom (PTSD).
9. Digital föreläsning med Sebastian Stakset: "En väg ut".

Arrangörer: NSPHs, Stockholm Sydost Röda Korset och FMN Storstockholm.

10. Digital frukostföreläsning om konsumentrådgivning, budget och skuldrådgivning och Överförmyndaren.

11. Kronofogdemyndigheten
Webinarie om vräkningsförebyggande arbete med barnfokus.

12. Workshop: Gängkriminalitet sett ur olika perspektiv. Sara Andersson Trondheim.

13. Utbildning för brandombud, Presto.

14. Uppföljning PO-utbildningen, Socialstyrelsen (digitalt).

Verksamheten har dessutom haft två bokcirklar under året. *Pillret: en berättelse om depressioner och doktorer, forskare och Freud, människor och marknader* av Ingrid Carlberg och *Människobilder* av Claes Ekenstam och Per-Magnus Johansson.

Arbetssätt/metod

Verksamheten med personligt ombud leds av en verksamhetschef. Verksamheten består av 21 personliga ombud, 5 män och 16 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. 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 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 då det är människor med individuella behov som vi möter.

Förutom att stötta sin uppdragsgivare har varje personligt ombud, enligt regeringsuppdraget, till uppgift att påtala systemfel och förbättringsområden som påverkar uppdragsgivarna. Detta dokumenterar varje personligt ombud 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. Två 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 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 finns utförlig information under fliken "Personligt ombud". 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 information om Personligt ombud och på nio olika språk. Länk till hemsidan: www.brackediakoni.se

Under 2023 har PO fortsatt att vara aktiva på Facebook för att öka tillgängligheten och förhoppningsvis nå fler personer. Instagramkontot har återigen aktualiserats, efter att har varit vilade ett tag.

Synpunkter och klagomål 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. Det som kommer in kommer att hanteras på vår kvalitetsavdelning och utredas enligt Bräcke diakonis rutin. Under året har verksamheten tagit emot två klagomål varav ett har berört avslut och

som då har berört önskemål om att byta personligt ombud.

Uppdragsgivare 2023

Under året har totalt 578 uppdragsgivare i Göteborg tagit del av verksamheten Personligt ombud i Göteborg en liten ökning med 13 uppdragsgivare sedan 2022. I snitt har ett personligt ombud, per heltidstjänst, kontakt med cirka 31 uppdragsgivare under ett år. 231 uppdragsgivare har avslutats under året. 347 uppdragsgivare var aktuella vid årsskiftet 2023/2024. Antalet uppdragsgivare har ökat under hösten, men det har hanterats så att väntetiderna varit högst sex veckor i snitt. Detta kan delvis bero på invånarantalet ökat men även på att byråkratin inom myndigheter blir alltmer komplex och svårtillgängligt för medborgare med en allvarlig psykisk funktionsnedsättning.

Antal uppdragsgivare som fått stöd av personligt ombud 2023

	Kvinnor	Män
Totalt antal uppdragsgivare	362	216
därav mellan 18 och 29 år	65	32
därav mellan 30 och 49 år	179	114
därav mellan 50 och 64 år	101	60
därav 65 år och över	17	10

Antal nya uppdragsgivare	166	82
därav mellan 18 och 29 år	25	11
därav mellan 30 och 49 år	89	43
därav mellan 50 och 64 år	42	25
därav 65 år och över	10	3

Antal avslutade uppdragsgivare	139	92
--------------------------------	-----	----

därav mellan 18 och 29 år	32	15
därav mellan 30 och 49 år	66	51
därav mellan 50 och 64 år	35	24
därav 65 år och över	6	2

Uppdragsgivare med hemmavarande barn

	Kvinnor	Män
Antal uppdragsgivare som, helt eller delvis, har hemmavarande barn under 18 år ⁵ vilka är kända för verksamheten.	58	22

Kontakt med verksamheten

Orsaker/orsaker till att nya uppdragsgivare tar kontakt med verksamheten. Ange antalet orsaker. Flera orsaker kan anges per person.

Kontaktsorsak	Kvinnor	Män
Ekonomi	49	36
Bostad	26	25
Sysselsättning	32	21
Struktur i vardagen		
Stöd i kontakten med myndighet	70	42
Stöd i kontakten med sjukvården	79	32
Annan orsak Överklagningar, samordna insatser, rådgivning, personligt stöd, annat. 24 uppdragsgivare Vräkningshot, budget- och skuld, överklagande/andra juridiska frågor 15 uppdragsgivare	54	18

⁵ Inkluderar även barn till *maka/make/reg. partner/sambo* som är hemmavarande hos klienten.

Samordna insatser 33 uppdragsgivare		
-------------------------------------	--	--

Samskapande

Personligt ombud genomför regelbundet brukarundersökningar för att säkerställa att verksamheten håller en god kvalitet. Vi genomförde 2022 på hösten en brukarstyrd brukarrevision via NSPH Västra Götaland och Göteborg. Vi fick resultatet av den i mars 2023. Läs hela revisionen här: <https://nspvstragotaland.se/hur-har-personligt-ombud-arbetat-med-resultatet-fran-brukarrevisionen/>

Sammanfattning

”PO är det bästa som hänt mig, det slår alla piller i världen.”

”De har en kunskap som ingen annan verkar ha, och vet vart man ska vända sig.”

”De har räddat mitt liv. De backar upp mig. Bra att veta att de finns. Man får hjälp att reda upp saker. De är som en ordningsvakt som folk måste ta sig igenom.”

”I kontakten med psykiatrin så är det som att ha med sig en advokat. Bemötande är annorlunda och läkarbesöket har mer tid. Går jag själv så får jag en kvart och blir inte tagen på allvar.”

”Min PO har varit helt fantastiskt på att leta upp saker som kan passa för mig. Traumabehandling till exempel. Om det har varit något som hen inte har koll på har hen alltid letat fram det.”

Så här skriver NSPH i slutordet av granskningen:

”Den här revisionen har inte funnit några direkta brister hos Personligt ombud utan istället visat på verksamhetens många styrkor. Dessa värdefulla tillgångar i form av ett gott stöd, en genuin kontakt och ett mänskligt bemötande visar tydligt att det är en verksamhet som gör stor skillnad för många utsatta människor och deras olika livssituationer. Vi gratulerar till ett riktigt bra resultat som personal och ledning har all anledning att känna sig stolta över.”

Det blir tydligt att de många styrkor som har lyfts ovan alla är pusselbitar som var och en och tillsammans bidrar till den mycket positiva helhetsupplevelse av PO som de flesta uppdragsgivare som medverkat i undersökningen beskrivit. Det personliga mötet med ombudet har en stor inverkan, men likaså att det finns ett uttalat förhållningssätt i verksamheten till att möta individens enskilda behov och att det finns resurser som är nödvändiga för att uppnå detta. Sammantaget visar resultatet att kontakten med PO förändrar uppdragsgivarnas angreppssätt till livet till att bli mer

proaktivt och att deras välbefinnande därigenom ökar. Generellt leder det goda bemötandet och denna positiva helhetsupplevelse till ett ökat självförtroende och stärkt egenmakt för den individ som tar emot stöd av ett ombud. Detta blir tydligt inte minst i svaren på frågeställningen kring alla de lärdomar som uppdragsgivarna tar med sig. Det unika arbetssättet som PO tillhandahåller i form av en kombination av ett konkret relevant stöd och ett genuint medmänskligt och jämbördigt bemötande leder i förlängningen till att majoriteten av de som deltagit i denna undersökning får verktyg och stöd de behöver för att påbörja och vidhålla den egna resan mot positiva konstruktiva förändringar i sina liv. Detta leder till stärkt välmående och ökad egenmakt, och ligger i linje med verksamhetens ändamål. Dessa ringar på vattnet är mycket värdefulla, långsiktiga aspekter av effekterna av verksamhetens arbete för individerna de är ombud för.

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. Stigmatiseringen är ett av de ämnen vi påbörjat att arbeta med i tvärgrupper under året. Personligt ombud arbetar aktivt med samskapande genom möten med våra uppdragsgivare, brukardialoger, seminarier, utbildningstillfällen och verksamheten finns med i många brukarnätverk.

Brukarorganisationer

Personligt ombud har 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 uppdragsgivarna. 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 2023 har vi haft samarbete med NSPH Västra Götaland och Göteborg, IFS Göteborg Västra Götaland, Lasse brukarstöd, Funktionsrätt Göteborg, ÅSS, Fontänhuset och Gyllenkroken.

Samverkan nationellt

Verksamhetschef har ett kontinuerligt samarbete med cheferna inom Personligt ombud i Sverige. Personliga ombuden har ett nationellt nätverk, där man belyser gemensamma frågor när det gäller systemfel, förbättringsområden, delar med sig av erfarenheter och då blir verksamheten en röst för dem vi finns till för.

Externa kontakter och forum under 2023

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

- Kulturtolkarna ideell förening "Tidigt föräldrastöd"
- Stödteamet Västra Göteborg
- Aktivitetshusen
- Stella mottagningen
- Kyrkans psykiatrinätverk
- Stadsmissionen
- Räddningsmissionen
- Stiftelsen Gyllenkroken
- Fontänhuset
- Lasse Brukarstöd och Funktionsrätt Göteborg
- Frivilligcentralen Oscar och Knuten

Några av de Instanser/myndigheter som personligt ombud har kontakt med:

- Inspektionen för vård och omsorg
- Patientnämnden
- Överförmyndarförvaltningen
- Förvaltarenheten
- Inspektionen för socialförsäkringen
- Länsstyrelsen Västra Götaland
- Funktionshinderombudsman Göteborgs Stad och enskilda politiker i riksdagen och kommun/regionpolitiker i specifika frågor
- Skatteverket
- Socialtjänstens olika enheter
- Diakonverksamheten inom Svenska kyrkan
- Statens servicekontor
- Kommunens olika service och stödenheter
- Primärvården
- Specialistsjukvården
- Finsam

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 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, exempelvis referensgrupper på aktivitetshus, kyrkans psykiatrinätverk, PO-nätverk nationellt, Brukarstödsnätverket Göteborg, Frivillig centralerna har vi en god samverkan med och nätverk via samordningsförbunden.

Uppsökande verksamhet

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

Ett annat sätt att nå personer inom målgruppen är att verksamheten 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 i sociala medier.

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. Exempelvis på 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 2023 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 10 B vänder sig till: Angered, Östra Göteborg, Örgryte-Härlanda, Lundby, Norra Hisingen, Västra Hisingen.

Verksamhetschef

Anna-Lena Slibar

Bräcke Västergårdsväg 5418 04 Göteborg

Tel: 031-21 72 15

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

Hemsida: [Bräcke personligt ombud Göteborg - Bräcke personligt ombud Göteborg \(brackediakoni.se\)](https://brackediakoni.se)



Facebook: Personligt ombud Göteborg



Instagram: @personligtombudgoteborg