

3.09

Handläggare  
Sirpa Kramsu

Datum  
2013-02-14

Diarienummer  
NHO-2013-0037.31

Nämnden för hälsa och omsorg

## **Redovisning 2012 och ansökan om statsbidrag för verksamhet med personliga ombud**

Nämnden för hälsa och omsorg föreslås besluta

**Att** godkänna redovisningen av verksamhet med personliga ombud år 2012

Uppsala kommun har erhållit statsbidrag till verksamhet med personliga ombud (PO) för år 2012. Inför beslut om fördelning av statsbidrag för år 2013 begär Länsstyrelsen att nämnden inkommer med en redovisning av hur verksamheten bedrivits under det gångna året.

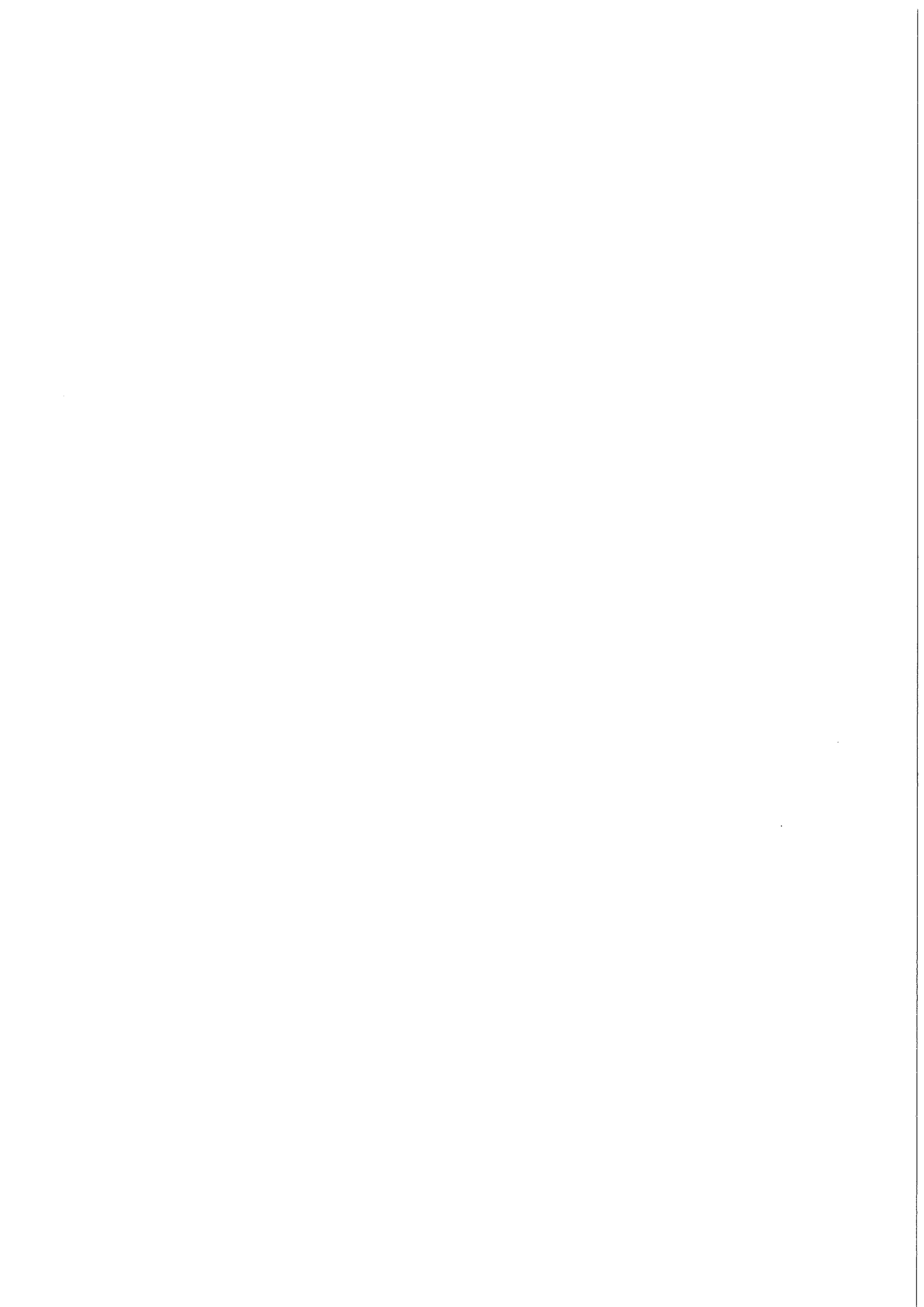
Redovisningen svarar på följande:

- Antal PO (tjänster respektive personer) 2012
- Planerat antal PO (tjänster respektive personer) 2013
- Organisation och ledning
- Verksamhet
- Systemfel
- Antal klienter (män/kvinnor) dec 2011 och dec 2012
- Antal nya klienter (män/kvinnor) 2012
- Antal avslutade klienter (män/ kvinnor) 2012
- Ekonomisk redovisning (antal tjänster, vakanser, tjänstledigheter, längre sjukfrånvaro)

Bilagor:

- 1) Rapport Avtalsuppföljning vid HSO VISST AB, personliga ombud (NHO-2012-0188.31)
- 2) Inriktning 2012 för verksamheten med personliga ombud
- 3) Rapport över statistik för verksamheten med personliga ombud, år 2012
- 4) Livssituations-inventering november 2012

Inga-Lill Björklund  
Direktör



Handläggare  
Sirpa KramsuDatum  
2013-01-30Diarienummer  
NHO-2013-0037.31Länsstyrelsen Uppsala Län  
Social- och jämställdhetsenheten  
Anders Forslund

## Redovisning av verksamheten för personliga ombud 2012

Nämnden för hälsa och omsorg (NHO) begär härmed om statsbidrag för personliga ombud för år 2013.

Nämnden har under perioden 2012-01-01 – 2012-12-31 haft ett uppdrag till Handikappförningarnas samarbetsorgan i Uppsala kommun, HSO VISST AB att verkställa funktionen personliga ombud. HSO VISST AB har avtal för uppdraget tom 2014-09-30.

### Målgrupp för verksamheten

Personer med psykiska funktionshinder som

- har ett funktionshinder som innebär ett omfattande och långvarigt socialt handikapp som medför stora hinder för fungerande vardagsliv
- har komplexa behov av vård, stöd och service och som har kontakt med socialtjänst, primärvård och/eller den specialiserade psykiatrin (utan krav på diagnos) och andra myndigheter

### Personliga ombudens tjänstgöring och sysselsättningsgrad 2012

Nedan redovisas personliga ombudens tjänstgöring och sysselsättningsgrader för dessa uppdrag och period:

PO i tjänst (5 personer)

- 1) 1 x 80% 2012-01-01 — 2012-03-31  
1 x 50% 2012-04-01 — 2012-12-31
- 2) 1 x 50% 2012-04-01 — 2012-12-31
- 3) 1 x 100% 2012-01-01 — 2012-12-31
- 4) 1 x 100% 2012-01-01 — 2012-10-31  
1 x 50% 2012-11-01 — 2012-12-31
- 5) 1 x 75% 2012-01-01 — 2012-12-31

Frånvarande: 1 x 50% sjukskriven 2012-11-01 — 2012-12-31

Administratör/sekreterare:

1 x 50% 2012-01-01 — 2012-08-31

1 x 25% sjukskriven 2012-09-01 — 2012-12-31

Förstärkt ledning:

1 x 20% 2012-01-01 — 2012-12-31

### **Planerat antal PO (tjänster respektive personer) 2013**

Verksamheten har önskemål om förstärkning med en PO tjänst men inget beslut har tagits i frågan.

### **Organisation och ledning**

Kontoret för hälsa, vård och omsorg (HVK) deltar i samverkansmöten med HSO VISST samt i regional chefsträff med länsstyrelsen och länets kommuner. I den regionala chefsträffen har diskuterats avsaknad av en fungerande ledningsgrupp lokalt i alla kommuner. Vid den senaste träffen november 2012 konstaterades att det finns behov av att utveckla ett forum på regional nivå.

HVK har genomfört 2012-04-13 en planerad uppföljning av avtalet för Personliga ombud (Rapport, bilaga 1)

HSO VISST anger att det arbetar med att säkerställa en hög kvalitet i PO-verksamheten och kompetensutveckling genom att ha regelbunden kvalificerad handledning och genom att personliga ombuden arbetar som ett team bl.a. med ärendedragning.

Verksamheten har under 2012 påbörjat ett arbete med att höja personliga ombudens kunskapsnivå gällande kognitiva hjälpmedel. Under hösten arrangerades en dag där barnperspektivet i PO-arbetet stod på dagordningen.

Verksamheten har genomfört för andra året i rad en enkätundersökning som visar stor nöjdhet hos kunderna. Det enda negativa synpunkt som framkommer i enkäten är att den enskilde har fått vänta på att få ett ombud.

### **Verksamhet**

Inom PO-verksamheten har inte skett några andra förändringar än byte av lokaler under året. Inför 2013 finns inget konkret plan för förändring men diskussioner pågår att göra ett försök med gruppverksamhet för presumtiva klienter.

Den vanligaste orsaken till att de enskilda söker kontakt med PO är behov av stöd vid myndighetskontakter samt att det finns stora brister i samordning av deras insatser.

Verksamheten har svårt att se tendenser/förändringar av orsaken till att klienter tar kontakt med PO. Några nyckelord som nämns är vården, brist av sysselsättning (arbete), ekonomi, boendestöd och bostad samt strama regelverk.

Alla som söker stöd hos PO diskuteras i arbetsgruppen om den enskilde har behov av stöd från en PO eller ej samt om behovet är akut eller om den enskilde får ställa sig till väntelistan.

Socialstyrelsens Meddelandeblad nr 5/2011 är styrande dokument för arbetsgruppen i dessa resonemang.

Verksamheten har också en hel del rådgivande samtal med personer som sedan aldrig blir klienter.

Under 2012 har verksamheten särskild uppmärksammat barn och barnfamiljer samt de enskildes möjlighet till kognitionsstöd.

Inriktning 2012 för verksamheten med personliga ombud (bilaga 2)

### Systemfel

Det systemfel som verksamheten upptäcker tas alltid upp i samverkansgrupp med kommunen. Det verksamheten genomgående ser och som diskuteras är bristen på samordning av stöd och hjälp från samhället. Det rör sig både om samarbetet landsting/kommun och också samarbete mellan kommunens olika organisation.

### Allmän information

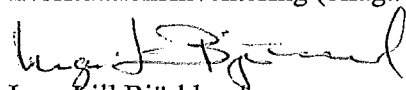
	Män	Kvinnor
<b>Antal klienter 31 dec 2011</b>	<b>25</b>	<b>34</b>
<b>Antal klienter 31 dec 2012</b>	<b>24</b>	<b>31</b>

### Klienter som avslutats under 2012

Åldersgrupper	Män	Kvinnor
<b>18-29 år</b> (1983-1994)	<b>7</b>	<b>6</b>
<b>30-39 år</b> (1973-1982)	<b>4</b>	<b>3</b>
<b>40-49 år</b> (1963-1972)	<b>5</b>	<b>7</b>
<b>50-59 år</b> (1953-1962)	<b>1</b>	<b>7</b>
<b>60-64 år</b> (1948-1952)		<b>4</b>
<b>65- år</b> (1947-)		<b>**</b>
<b>Antal klienter mindreåriga barn som PO har vetskap om?</b>	<b>Ingen tillförlitlig statistik</b>	<b>Ingen tillförlitlig statistik</b>
<b>Varav antal klienter med hemmaboende barn?</b> (Innefattar även växelvis boende)	<b>Ingen tillförlitlig statistik</b>	<b>Ingen tillförlitlig statistik</b>

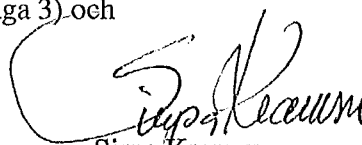
\*\* 2 Kvinnor med okänt födelseår

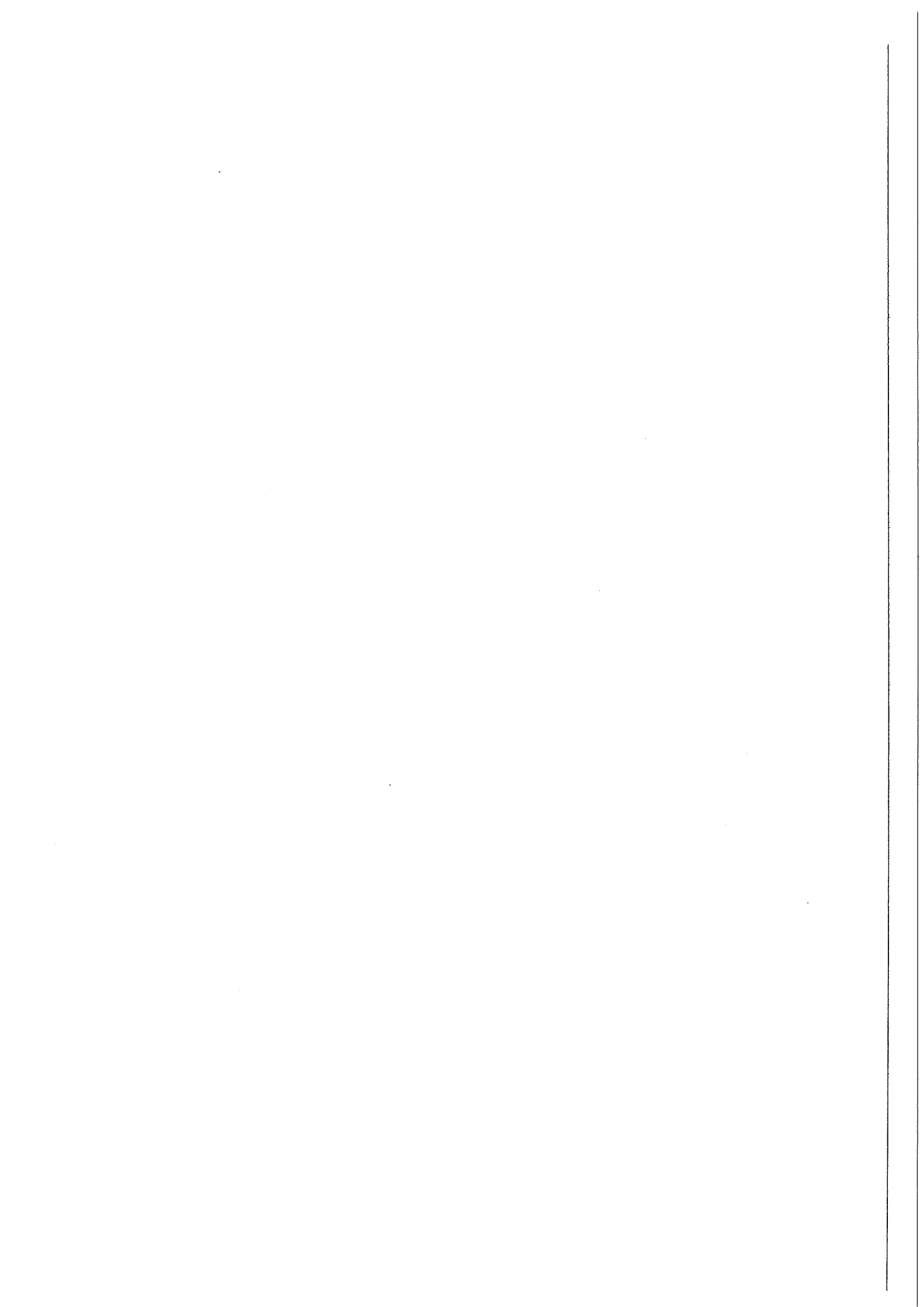
Övrig statistik bl.a. nya ärenden, kö, rådgivande samtal (bilaga 3) och livssituationsinventering (bilaga 4).



Inga-Lill Björklund  
Direktör

Kontoret för hälsa, vård och omsorg, HVK

  
Sirpa Kramsu  
Uppdragsstrateg



Handläggare  
Sirpa Kramsu  
Eva Erikson  
Christina Rosendahl

Datum  
2012-11-19

Diarienummer  
NHO-2012- 0188.31

## Avtalsuppföljning vid HSO VISST AB, personliga ombud

### Beskrivning av den uppföljda verksamheten

Utförare och enhet	HSO VISST AB, Personliga ombud
Adress	Kungsgatan 64
Verksamhetsledare	Lars Persson
Tfn och mejladress	018-56 09 15 personligt.ombud@hsovisst.se
Uppföljning utförd av	Sirpa Kramsu, Eva Erikson och Christina Rosendahl - uppdragsstrateger
Vid uppföljningen medverkade från utföraren	Verksamhetsledare och tre personliga ombud
Totalt antal kunder	Ca 65
Typ av verksamhet	Personliga ombud
Avtalstid	2009-10-01 — 2012-09-30 (förlängning till 2014-09-31)
Datum för uppföljning	2012-04-13

Verksamheten personliga ombud drivs av HSO VISST AB sedan 2009, efter vunnit upphandling enligt lagen om offentlig upphandling 10 kap 2 §. Verksamheten ska säkerställa att minst 55-60 aktuella klienter samtidigt erbjuds stöd.

Verksamheten Personliga ombud bidrar till att personer med psykisk funktionsnedsättning får sina rättigheter till vård, stöd och service tillgodosedda. Det personliga ombudet får sitt uppdrag från enskilda personer med psykisk funktionsnedsättning. Personliga ombud kan hjälpa till i den enskildes samtliga myndighetskontakter. Det kan till exempel vara kontakter med hälso- och sjukvården, socialtjänsten, Försäkringskassan eller Arbetsförmedlingen.

De personliga ombuden ska vara en tillgång för dem med psykisk funktionsnedsättning. De ska inte arbeta för myndighetspersoner eller andra personalgrupper. Personligt ombud har en självständig ställning i förhållande till berörda myndigheter och arbetar inte med myndighetsutövning.

## **1. Sammanfattning**

Kontoret för hälsa, vård och omsorg (HVK) har genomfört en planerad uppföljning av avtalet för Personliga ombud. Verksamheten drivs av HSO VISST AB.

### **1.1. Kontorets kommentarer efter genomförd uppföljning**

Nedanstående områden har varit fokusområden i den nu genomförda uppföljningen. Kontoret har följt upp hur utföraren uppfyller gällande avtal inom dessa områden.

#### **Upplevelsekriterier och inflytande för den enskilde**

Nämnden har antagit upplevelsekriterierna trygghet, oberoende, respektfullt bemötande, delaktighet och inflytande. Upplevelsekriterierna ska genomsyra all verksamhet som bedrivs på uppdrag av nämnden.

Nämndens upplevelsekriterier förefaller vara förankrade i verksamheten. Förutom dessa följer verksamheten HSO:s värdegrund

#### **Verksamhet och organisation**

Enligt gällande avtal ska verksamheten vara den enskilde behjälplig i hela dennes livssituation samt tillämpa en stödjande och samordnande roll och medverka till att klientens väsentliga svårigheter motverkas eller minskas. Den enskilde ska ges största möjliga inflytande samt ges stöd till att upprätthålla och skapa relationer som främjar social gemenskap och meningsfull fritid.

Med stöd av vad som framkommit vid intervjuerna bedömer kontoret att verksamheten i den här delen, uppfyller kraven i avtalet. Verksamheten arbetar på ett medvetet och strukturerat sätt med målgruppen. Både ledning och personal har ambitionen att utveckla verksamheten genom att arbeta med de förbättringsområden de ser, både för målgruppen och för det interna arbetet.

#### **Samverkan**

Enligt gällande avtal ska verksamheten samverka med närstående och andra för den enskilde viktiga personer och det ska ske utifrån den enskildes önskemål. Verksamheten ska bedrivas i samverkan med kommunen och aktuell psykiatriklinik, försäkringskassan, arbetsmarknadsmyndighet, intresseorganisationer och institutioner där så är lämpligt.

Med stöd av vad som framkommit vid intervjuerna bedömer kontoret att verksamheten i den här delen, uppfyller kraven i avtalet. Verksamheten har ambitionen att samverka med alla viktiga kontakter för den enskilde samt med intresseorganisationer, myndigheter och landstinget. Samverkan fungerar till stor del och de svårigheter som beskrivs ligger utanför verksamhetens möjlighet att påverka.



**Personal, bemanning, handledning och kompetensutveckling**

Verksamheten ska enligt gällande avtal ha kompetent arbetsledning, personalbemanning för att säkerställa stöd till 55-60 aktuella klienter samtidigt, personalen ska ha kompetens om erfarenhet inom området, kompetensutveckling och handledning till personalen, vid behov – inhämta kunskap om andra kulturer och religioner, ingående kunskaper om stöd-, vård- och serviceutbudet för personer med psykisk funktionsnedsättning, känna till och följa lagstiftning kring sekretess och tystnadsplikt.

Med stöd av vad som framkommit vid intervjuerna bedömer kontoret att verksamheten i den här delen, uppfyller kraven i avtalet.

**Avvikelser och klagomålshantering**

Verksamheten ska enligt gällande avtal ha dokumenterade rutiner för synpunkts/klagomålshantering och Lex Sarah anmälan. Återkoppling på synpunkter och klagomål ska ske inom sju dagar.

Med stöd av vad som framkommit vid intervjuerna bedömer kontoret att verksamheten i den här delen, till stor del uppfyller kraven i avtalet. Kontoret anser dock att verksamheten behöver förbättra rutinerna vid dokumentation av muntliga synpunkter d.v.s. alla synpunkter ska dokumenteras.

**Dokumentation**

Dokumentation ska föras så att det blir möjligt för klienten och ombud att följa upp och utvärdera uppsatta mål.

Med stöd av vad som framkommit vid intervjuerna bedömer kontoret att verksamheten i den här delen, till stor del uppfyller kraven i avtalet. Kontoret förutsätter att verksamheten arbetar med förbättringsåtgärder gällande hantering av dokumentation samt målbeskrivning som framkom vid intervjun.

Se vidare under respektive område i rapporten.

**1.2. Krav på åtgärder**

Kontoret har inga krav på åtgärder. Både ledning och personal har ambitionen att utveckla verksamheten genom att arbeta med de förbättringsområden de ser, både för målgruppen och för det interna arbetet.

## **2. Inledning**

### **2.1. Bakgrund**

Verksamheten för Personligt ombud drivs av HSO VISST AB sedan 2009-10-01 och är upphandlad i konkurrens. Verksamheten är belägen på Kungsgatan 64.

### **2.2. Syfte och avgränsningar**

Syftet med uppföljningen var att kontrollera om utföraren uppfyller villkoren i avtalet.

### **2.3. Metod**

Uppföljningen genomfördes i form av intervjuer med verksamhetsledare och tre personliga ombud. Intervjuerna hölls separat. Granskning av dokument "Inriktning 2012 för verksamheten med personliga ombud" samt verksamhetens månadsstatistik.

### **2.4. Närvarande och genomförande**

Uppföljningen genomfördes 2012-04-13.

Närvarande från utföraren: verksamhetsledare, och tre personliga ombud. Närvarande från kontoret uppdragsstrateger Sirpa Kramsu och Eva Erikson.

### **3. Kontorets iakttagelser, kommentarer och slutsatser**

#### **3.1. Upplevelsekriterier och inflytande för den enskilde**

##### **3.1.1 Iakttagelser**

Vid intervjutillfället med verksamhetsledaren framkommer att upplevelsekriterierna genomsyrar hela verksamheten samtidigt som de personliga ombuden kanske inte riktigt är medvetna om ledorden. Verksamheten bygger på den enskildes villkor med förtroende och respektfullhet samt att den enskilde har full insyn. Ibland behöver de personliga ombuden motivera den enskilde att nå uppsatta mål.

Nämndens värdegrund diskuteras vid möten ett par tillfällen per år för att den ska hållas levande.

Personalen berättar att de känner till upplevelsekriterierna och att värdegrunden är nödvändig i arbetet. Utöver nämndens upplevelsekriterier har de även egna värdeord – ”alltid på klientens uppdrag” samt HSO:s värdegrund som lyder,

- Alla människor är lika i värde och rättigheter. Alla människors behov är lika viktiga och måste ligga till grund för hur ett samhälle utformas.
- Rättigheterna gäller alla människor. Detta gäller oavsett ras, hudfärg, kön, språk, religion, politisk eller annan uppfattning, nationellt eller socialt ursprung, sexuell läggning, funktionsnedsättning, egendom, börd eller ställning i övrigt.
- De mänskliga rättigheterna är universella. En kränkning av en rättighet är en kränkning oavsett var i världen den sker.
- De mänskliga rättigheterna är odelbara och inbördes beroende av varandra.

##### **3.1.2 Kontorets kommentarer och slutsatser**

Nämnden har antagit upplevelsekriterierna trygghet, oberoende, respektfullt bemötande, delaktighet och inflytande. Upplevelsekriterierna ska genomsyra all verksamhet som bedrivs på uppdrag av nämnden.

Nämndens upplevelsekriterier förefaller vara förankrade i verksamheten. Förutom dessa följer verksamheten HSO:s värdegrund.

#### **3.2. Verksamhet och organisation**

##### **3.2.1 Iakttagelser**

Vid intervjutillfället berättar verksamhetsledare att perioden efter övertagandet var en utmaning då arbetsgruppen saknade samsyn och gemensamt arbetssätt. För att komma till rätta med bristerna satsade verksamheten på handledning.

I jämförelse med för 3 år sedan har det skett en stor utveckling av arbetssättet, det har blivit mer enhetligt. De personliga ombuden arbetar numer som ett team. En del svårigheter kvarstår, kompetensutveckling har avbrutits på grund av vissa samarbetssvårigheter.

Verksamhetsledaren säger att de "driver en verksamhet med personliga ombud och inte personligt ombud".

Verksamheten har arbetsplatsträffar en gång i månaden. En gång i veckan träffas de personliga ombuden för att diskutera nya ärenden bedömningar/prioritering i kön samt arbetsuppgifter och fördelning.

Personalen berättar vid intervjutillfället att det finns en variation i arbetssättet dem emellan. De har ambitionen att utveckla ett gemensamt förhållningssätt för att bli mer som ett team.

Vid första kontakten med ny klient arbetar personalen relationsskapande. Den enskilde ges möjlighet att berätta fritt om sin situation. Frågor ställs för att personalen ska kunna hjälpa den enskilde på bästa sätt t.ex. vad saknas i nätverket, arbete/sysselsättning. När personalen fått en samlad bild av den enskildes behov, påbörjas stödet. Stödet anpassas utifrån den enskildes behov och personalen ger inte mer stöd än vad den enskilde behöver. En del ärenden avslutas efter bara ett par besök medan andra kan pågå flera år.

Personalen ser behovet av att utveckla arbetet med klienterna. Målgruppens problematik gör att de kan vara svåra att nå. De har referensgrupp för klientsamarbetet som träffas 3 tillfällen per år, men personalen tycker inte det är tillräckligt. De försöker locka till deltagande genom t.ex. smörgåstårter men responsen är dålig. För att öka deltagandet funderar de personliga ombuden på att anordna fokusgrupper samt utveckla gruppverksamheter av olika slag.

Verksamheten anordnar utbildning för klienterna såsom konsumentrådgivning, bank och försörjningsstöd. Utbildningen omfattar 3 tillfällen och 7-9 personer deltar. Syftet är att öka den enskildes självständighet och oberoende. Vidare har verksamheten identifierat ytterligare behov av utbildning för målgruppen och planerar för att tillgodose detta.

Verksamhetsledaren ser det som en brist att de inte har någon ledningsgrupp att vända sig till. Eftersom kommunen/socialtjänsten är huvudman för verksamheten är det också kommun socialtjänsten som bjuder in och sätter samman ledningsgruppen. Där bl.a. landstingets psykiatri, primärvården, försäkringskassan och arbetsförmedlingen ska ingå.

### **3.2.2 Kontorets kommentarer och slutsatser**

Enligt gällande avtal ska verksamheten vara den enskilde behjälplig i hela dennes livssituation samt tillämpa en stödjande och samordnande roll och medverka till att klientens väsentliga svårigheter motverkas eller minskas. Den enskilde ska ges största möjliga inflytande samt ges stöd till att upprätthålla och skapa relationer som främjar social gemenskap och meningsfull fritid.

Med stöd av vad som framkommit vid intervjuerna bedömer kontoret att verksamheten i den här delen, uppfyller kraven i avtalet. Verksamheten arbetar på ett medvetet och strukturerat sätt med målgruppen. Både ledning och personal har ambitionen att utveckla verksamheten genom att arbeta med de förbättringsområden de ser, både för målgruppen och för det interna arbetet.

Kontoret noterar att avsaknad av ledningsgrupp försvårar för verksamheten att hantera de systembrister de ser.

### **3.3. Samverkan**

#### **3.3.1 Iakttagelser**

Vid intervjutillfället uppger verksamhetsledaren att de inte samverkar med myndigheter och landsting i den utsträckning de önskar. Svårigheten i kontakten är orsaken. I samverkan med myndigheter och landsting är ibland den personliga kontakten avgörande. Bristande personalkontinuitet hos olika samarbetspartners samt att kopplingen mellan godeman, förvaltare och försörjningsstöd brister, medför merarbete för de personliga ombuden. Målgruppens svårighet att "släppa" in någon, gör att det vid behov är svårt att motivera till t.ex. att ansöka om godman.

Verksamheten samverkar till viss del med landstinget och har t.ex. haft överläggningar med psykiatriin med syftet att hitta enkla vägar in. Ofta handlar det om bemötandefrågor. Som exempel beskrivs förskrivning av intyg till försäkringskassan där bristande kontinuitet bland läkarna är försvårande.

Personalen berättar vid intervjutillfället att samverkan fungerar bäst med IFS och RSMH. De har även en väl fungerande kontakt med Stadsmissionen som de ska besöka för att informera om sin verksamhet. När det gäller samverkan med landstinget och försäkringskassan, har personalen samma uppfattning som verksamhetsledaren.

Personalen berättar vid intervjutillfället att de besöker träffpunkterna en gång per månad. De alternerar mellan Lindormen, Pepparn, Vänkretsen, 26an och Ymer.

#### **3.3.2 Kontorets kommentarer och slutsatser**

Enligt gällande avtal ska verksamheten samverka med närstående och andra för den enskilde viktiga personer och de ska ske utifrån den enskildes önskemål. Verksamheten ska bedrivas i samverkan med kommunen och aktuell psykiatriklirik, försäkringskassan, arbetsmarknadsmyndighet, intresseorganisationer och institutioner där så är lämpligt.

Med stöd av vad som framkommit vid intervjuerna bedömer kontoret att verksamheten i den här delen, uppfyller kraven i avtalet. Verksamheten har ambitionen att samverka med alla viktiga kontakter för den enskilde samt med intresseorganisationer, myndigheter och landstinget. Samverkan fungerar till stor del och de svårigheter som beskrivs ligger utanför verksamhetens möjlighet att påverka.

### **3.4. Personal, bemanning, handledning och kompetensutveckling**

#### **3.4.1 Iakttagelser**

På verksamheten finns verksamhetsledare med högskoleutbildning, stora erfarenheter av arbete med målgruppen samt lång erfarenhet av personalledning. Vidare finns arbetsledare som är utbildad förskollärare och erfarenhet inom psykiatri, vilket är hennes styrka.

Alla personliga ombud har högskoleutbildning och en samlad erfarenhet inom områdena arbetsmarknad, försäkringskassa, kriminalvård, försskola, egen erfarenhet, föreningsliv Attention, projekt VINST, brukarmedverkan, psykiatri (psykos och rehab), Samsyn psykiatri.

Verksamheten har 3,65 årsarbetare som är fördelade på fyra personliga ombud samt att de har administrativt stöd, 0,5 årsarbetare. Verksamhetsledarens huvuduppgift är att leda verksamheten men vid behov går han in som stöd. Personalen anser att bemanningen inte är tillräcklig för att kunna ta emot alla som efterfrågar stöd.

Arbetstider för de personliga ombuden är måndag till fredag. Under semesterperioden finns alltid en ersättare. De stänger aldrig igen, de svarar på telefon eller telefonsvarare. Vikarier sätts inte in vid kortare frånvaro. Verksamhetschefen uppger att de ska börja skola in ett nytt ombud för tillsvidareanställning.

Individuella kompetensutvecklingsplaner för personalen är bara delvis genomfört enligt verksamhetsledaren. Orsaken beskrivs som att "de varit svåra att få till". Behovet av kompetensutveckling för de personliga ombuden varierar beroende på tidigare erfarenhet och utbildning. Verksamheten har kontakt med NSPH (Nationell samverkan för psykisk hälsa), för utbyte av erfarenheter. NSPH har även brukarråd. Samtliga av de personliga ombuden har gått Regionförbundets utbildning i Motiverande samtal (MI) och det är ett område verksamheten vill utveckla vidare. Vilket bekräftas av de personliga ombuden.

Verksamhetsledaren uppger att Länsstyrelsen tidigare arrangerade nätverksträffar för personliga ombud i länet men de har upphört. Nätverket träffas fortfarande ungefär 1 gång i månaden och enligt verksamhetsledaren har de sällan något att återrapportera. Personalen delar inte verksamhetsledarens uppfattning utan menar att C-länsnätverket fungerar bra. Det är ca 10 personliga ombud i hela länet. Socialstyrelsen bjuds in och deltar alltid på dessa möten. Syftet med nätverket är att utveckla arbetsrollen. Alla i gruppen prioriterar inte dessa möten. Chef/arbetsledare bjuds inte in till träffarna. Till hösten ansvarar C-länsnätverket för att anordna en konferens för hela ABC-läns personliga ombud.

Verksamhetsledaren uppger att all personal får handledning men att det är svårt att få ihop teamet. Han ser det ändå som viktigt att arbeta vidare med handledning. De fortsätter med fokus på klientarbetet och ambitionen är att personliga ombud alltid ska vara två, en med huvudansvar och en medhandläggare. Verksamhetschefen kommer att leda verksamheten tydligare men inte klientarbetet. I verksamhetsledning ingår att bevakat det som överenskommit på t.ex. på planeringsdagar blir genomfört. Verksamheten planerar att ha ca fyra planeringsdagar per år och det kommer troligen att vara heldagar. Verksamhetschefen kommer att ha medarbetarsamtalen, tidigare var det arbetsledaren. Personalen berättar att de får handledning utifrån ett klient perspektiv. De anser ändå att det lett till personlig utveckling för dem som personliga ombud.

När det gäller kompetensutveckling för att bemöta nya behov hos klienter, beskriver verksamhetschefen att personliga egenskaper är viktigast och att ha kunskap om hur samhället fungerar i stora drag t.ex. kommunens organisation. "Här finns fördelar med att vara en grupp

så att vi kan dela erfarenhet och kunskap såsom kunskap om lagstiftning, bemöta människor, lyssna, förmågan att skapa relationer och kontakter med samhället". Verksamheten har lagt ner mycket energi på att skapa ingångar men har erfarenhet av att det är svårt att hitta dessa.

Omvärdsbevakning sker på olika sätt bl.a. genom att läsa tidsskrifter samt genom den kontakt de har med/tar med samhällets olika verksamheter.

Enligt de intervjuade saknas rutiner gällande hot och våld samt drogpåverkade personer men verksamheten har påbörjat arbetet med att anpassa socialtjänstens rutiner till deras egen verksamhet. Visionen är att arbetet ska vara klart 2012-04-27 då de har planeringsdag.

Lagstiftningen kring sekretess och tystnadsplikt är känd och påskrivna av både verksamhetschef och personal.

### **3.4.2 Kontorets kommentarer och slutsatser**

Verksamheten ska enligt gällande avtal ha kompetent arbetsledning, personalbemanning för att säkerställa stöd till 55-60 aktuella klienter samtidigt, personalen ska ha kompetens om erfarenhet inom området, kompetensutveckling och handledning till personalen, vid behov – inhämta kunskap om andra kulturer och religioner, ingående kunskaper om stöd-, vård- och serviceutbudet för personer med psykisk funktionsnedsättning, känna till och följa lagstiftning kring sekretess och tystnadsplikt.

Med stöd av vad som framkommit vid intervjuerna bedömer kontoret att verksamheten i den här delen, uppfyller kraven i avtalet.

## **3.5. Avvikelse och klagomålshantering**

### **3.5.1 Iakttagelser**

Enligt de intervjuade finns rutiner för synpunkter och klagomålshantering och dessa är förankrade i verksamheten. Hittills har verksamheten inte fått några klagomål. Personalen berättar att de fått en del synpunkter med dessa har inte dokumenterats. Orsaken är att personalen har svårt att avgöra vad som är viktigt.

Rutin för Lex Sarah ingår i klagomålsrutinen. Personalen uppger att de inte känner till lagändringen gällande Lex Sarah som trädde i kraft 2011. Verksamheten kommer att gå igenom detta vid nästa APT.

### **3.5.2 Kontorets kommentarer och slutsatser**

Verksamheten ska enligt gällande avtal ha dokumenterade rutiner för synpunkts/klagomålshantering och Lex Sarah anmälan. Återkoppling på synpunkter och klagomål ska ske inom sju dagar.

Med stöd av vad som framkommit vid intervjuerna bedömer kontoret att verksamheten i den här delen, till stor del uppfyller kraven i avtalet. Kontoret anser dock att verksamheten

behöver förbättra rutinerna vid dokumentation av muntliga synpunkter d.v.s. alla synpunkter ska dokumenteras.

### **3.6. Dokumentation**

#### **3.6.1. Iakttagelser**

Enligt de intervjuade dokumenteras grunduppgifter från den enskilde och därefter dokumenteras händelser i löpande text. Dokumentationssättet varierar mellan de personliga ombuden, en del skriver för hand och en del dokumenterar i datorn, sparar på hårddisken och skriver ut materialet. Det utskrivna samt det handskrivna materialet förvaras i pärmar i låst skåp. De intervjuade är överens om att hanteringen behöver ses över för att bli säkrare. En månad efter avslutad kontakt, makuleras all dokumentation.

Verksamhetschefen uppger att de behöver utveckla målbeskrivningen för att verksamheten ska kunna utvärdera om de uppfyllt uppdraget gentemot den enskilde.

#### **3.6.2. Kontorets kommentarer och slutsatser**

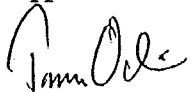
Dokumentation ska föras så att det blir möjligt för klienten och ombud att följa upp och utvärdera uppsatta mål.

Med stöd av vad som framkommit vid intervjuerna bedömer kontoret att verksamheten i den här delen, till stor del uppfyller kraven i avtalet. Kontoret förutsätter att verksamheten arbetar med förbättringsåtgärder gällande hantering av dokumentation samt målbeskrivning som framkom vid intervjun.


## **4. Kontorets avslutande kommentar**

Vid uppföljningen får kontoret en bild att verksamheten bedrivs i nära dialog med den enskilde och brukaren är i centrum. De arbetar på ett medvetet och strukturerat sätt med målgruppen. Både ledning och personal har ambitionen att utveckla verksamheten genom att arbeta med de förbättringsområden de ser, både för målgruppen och för det interna arbetet.

Uppsala 2012-11-19



Tomas Odin  
Avdelningschef



Sirpa Kramsu  
Uppdragsstrateg



# Inriktning 2012

för

## Verksamheten med personliga ombud

### Bakgrund

Den 1 oktober 2009 övertog HSO verksamheten med personliga ombud (PO) från Uppsala kommun. Verksamheten drivs av det av HSO bildade bolaget HSO VISST AB. Verksamheten bedrivs ekonomiskt och administrativt skilt från den ideella föreningen.

Grundförutsättningarna för verksamheten finns formulerade i det avtal som HSO/HSO VISST har med Uppsala kommun.

### Långsiktiga mål och värdegrund

*Det långsiktiga målet med HSO:s arbete* är att få ett samhälle där personer med funktionsnedsättningar är fullt delaktiga och jämlika med andra människor inom alla samhällsområden.

*Uppdragsgivare är VFN och dess värdegrund för verksamheten* är upplevelsekriterierna trygghet, respektfullt bemötande, delaktighet och inflytande samt oberoende. Kriterierna ska genomsyra den enskildes upplevelse av de tjänster PO-verksamheten tillhandahåller.

*PO-verksamhetens långsiktiga mål* är att ge personer med psykiska funktionsnedsättningar förutsättningar och stöd, så att de - på sina egna villkor - får möjlighet att bli fullt delaktiga och jämlika med andra människor på alla samhällsområden.

### Verksamhet

Verksamheten ska bedrivas utifrån innehållet i Meddelandeblad 5/2011. Det betyder att huvuduppdraget för de personliga ombuden är att stödja enskilda personer med psykiska funktionsnedsättningar i hela deras livssituation, *på de enskilda personernas egna uppdrag*. Verksamheten ska medverka till att personernas/klienternas väsentliga svårigheter motverkas eller minskar. Ombuden ska vara stödjande och verka för en samordning. Stöd ska ges för att möjliggöra skapande och upprätthållande av relationer, som främjar social gemenskap och en meningsfull fritid för personerna.

Den andra delen av uppdraget för personliga ombud är att bedriva ett påverkansarbete utifrån målgruppens behov. Verksamheten ska arbeta för ett samarbete på strukturell nivå. Det sker bland annat genom samverkan med kommunen, landstinget, arbetsförmedlingen, försäkringskassan och med de organisationer som har personer med psykiska funktionsnedsättningar och/eller deras närstående som medlemmar. Målet med denna samverkan är att hitta bättre lösningar i kontakterna med människor och samhället.

En samverkansgrupp med kommunen finns men de övriga myndigheterna är inte delaktiga. Enligt meddelandeblad 5/2011 är kommunen huvudman/ytterst ansvarig för att skapa ett forum för att lyfta strukturella problem som kan finnas för målgruppen.

Verksamheten ska utvärderas. Klientutvärderingen som gjordes 2011 ska upprepas 2012.

Klagomålshantering finns där det framgår t.ex. vem man ska vända sig till med klagomål och synpunkter på verksamheten. Även system för egenkontroll och utvärdering av hela verksamheten ska arbetas fram.

### **Arbetsätt**

Målet är att alla som söker ett ombud ska få en första kontakt inom 7 dagar. Ett annat mål är att det i varje ärende ska finnas en huvudansvarig och en medhandläggare.

Verksamheten ska ha en personalstyrka som möjliggör att 55 - 60 ärenden kan hanteras samtidigt.

De personliga ombuden ska bedriva en uppsökande verksamhet genom aktiv samverkan med träffpunkterna.

Den personal som arbetar i verksamheten ska ha tillgång till handledning .

En plan och riktlinjer för kompetensutveckling av personalen ska utarbetas. En del av den kompetensutvecklingen ska bestå av erfarenhetsutbyten med de övriga personliga ombuden i länet och i regionen. Verksamheten ska också kunna vara en aktiv part i det kompetensutvecklingsprojekt via Regionförbundet som har kommunerna och landstinget som huvudman.

### **Miljö**

Verksamheten ska ha ett miljötänkande och därigenom bidra till en god miljö.

En miljöpolicy ska utarbetas under året i samarbete med övriga verksamheter i bottenplanet.

Arbetsmiljön, särskilt den psykosociala, ska uppmärksammas mer än vanligt 2012.

### **Utvecklingsområden**

Ett mål är att *inom ramen för PO-verksamheten* öka kunskapen kring följande

- Kognitiva hjälpmedel
- Stöd för den enskilde att ta kontroll över den egna ekonomin
- Tandvårdsstödet utformning
- Samordnad individuell plan
- Folkhälsoprojektet som HSO driver
- Gruppverksamhet och våra klienter

### **Information**

Informationen om PO-verksamheten och andra områden, vägledning, ska utvecklas på följande sätt genom att:

- Erbjuder vägledning en gång i veckan hos Tinget. Besök hos övriga träffpunkter en gång i månaden.
- Sprida informationsbroschyrerna.
- Bevara och/eller utveckla kontakt med viktiga verksamheter inom kommun och landsting.
- Utveckla verksamhetens hemsida.
- Arrangera tematräffar i informations- och/eller utvecklingssyfte.
- Medverka i informationssammanhang såsom minimässa hos npf-portalen.



## Rapport över statistik för VERKSAMHETEN MED PERSONLIGT OMBUD, År 2012

	Jan.	Febr.	Mars	April	Maj	Juni-Juli	Aug.	Sept.	Okt.	Nov.	Dec.	Totalt	
Totalt antal klienter	59	59	64	60	56	56	59	54	57	56	55	52,9	∅ = Genomsnittet
Nya ärenden	5	2	10	1	2	3	5	2	7	3	2	42	
Avslutade ärenden	2	5	5	6	3	2	9	4	3	3	4	46	
Rådgivande samtal	10	15	12	12	13	19	11	12	14	15	11	144	
Personer i kö	14	15	10	14	15	20	15	13	11	13	14	12,8	∅ = Genomsnittet

**Anmärkn.** Nya och avslutade ärenden är inkluderade i antalet klienter.

i.u. = ingen uppgift



## Livssituations-inventering november 2012

	Summa
Kvinna	30
Man	25
Ensamstående	44
Sammanboende	11
Barn hemma	11

Totalt 55 personer

Försörjning:	Summa
Sjukpenning/rehab	18
Aktivitetsstöd	2
Aktivitets/Sjukersättning	22
Ålderspension	1
Socialbidrag	3
Lön	6
A-kassa	0
Föräldrapenning	0
Studiemedel	2
Annat	6

OBS! man kan ha försörjning från fler ställen

Sysselsättning:	Summa
Förvärvsarbete	8
Studier	6
Arbetsträning/praktik	6
Träffpunkter	14
Saknar/annat?	21

Boendesituation:	Summa
Hyresrätt	24
Bostadsrätt/ äger bostad	6
2:a hands el korttidskontr.	4
Bostadssocialt kontrakt	5
Bostad m särskild service	3
Saknar bostad	5
Annat	8?

## Livssituations-inventering november 2012

Anledning till sökt PO:	Summa
Kaos i vardagen	15
Bostad	11
Stöd i vårdkontakter	32
Stöd i myndighetskontakt	40
Ekonomi/försörjning	19
Råd och stöd	22
Bryta isolering	3
Sysselsättning/arb/utb	16
Relationsproblem	6
Existensiella problem	2
Kartläggning av behov	5
Annat, vad:	1