



Verksamhetsberättelse 2018

Personliga Ombud Sö Dalarna

2018-10-23



Inledning

Yrkesrollen Personligt Ombud (PO) kom till i och med förändringen av psykiatrivården på 90-talet. PO är dock inte riktad till hela målgruppen. Regeringens beslut om bidrag till verksamheten bygger på att 10 – 20 % av personer med psykisk funktionsnedsättning kan ha behov av ett kvalificerat personligt stöd.

Verksamheten Personligt Ombud som finns till för personer med psykiskt funktionsnedsättning startade i Södra Dalarna första mars 2002. I Sö Dalarna har följande kommuner samarbetsavtal: Avesta, Borlänge, Falun, Gagnef, Hedemora, Ludvika, Smedjebacken och Säter. Personliga Ombud (PO) är etablerad i samhället och efterfrågan på verksamheten har stadigt ökat. Myndigheternas snävare bedömningar och tolkningar av regler slår hårt mot målgruppen vilket ger en försämrad livssituation för klienterna.

Organisation

- Borlänge är värdkommun för Personliga Ombud i Södra Dalarna. Verksamheten finns organisatoriskt inom sociala sektorn. Närmast chef för Personliga Ombud är enhetschef som även arbetar som personligt ombud i verksamheten. Kontoret för PO är placerat i centrum och innehåller sex kontorsplatser. Placeringen av kontoret tydliggör den fristående ställningen.

Arbetsätt/klientkontakt

- Verksamheten Personliga Ombud har förordningen SFS 2013:522 samt föreskriften HSLF-FS 2016:98 och Socialstyrelsens meddelandeblad nr 5/2011 att förhålla sig till.

- De personer som vill komma i kontakt med verksamheten och vill ha stöd går under benämningen klient.
- PO ska vara en hjälp till hjälpen, dvs där det är möjligt hitta en samhällsfunktion som kan stödja personen vidare i vardagen.
- PO arbetar utifrån ett lösningsfokuserat arbetssätt. Modellen underlättar arbetet och bidrar till en överskådlighet för ombud och klient. Större delen av arbetstiden sker tillsammans med klienten.
- PO erbjuder träff med klienten i hemmet, på kontoret eller på lämplig plats som klienten själv önskar. De personliga ombudens roll och arbetsuppgifter skiljer sig i flera avseenden från andra yrkeskategorier. Det bygger på att ombuden tillämpar vissa principer och förhållningssätt (regeringens proposition 1993/94: 218) till exempel att:
 - Klienten bestämmer – ombudet ska stödja klienten till resurser för att nå egna mål.
 - Arbeta för personkontinuitet i möjligaste mån – samma ombud över tid.
 - Arbeta långsiktigt och med tålamod – en grund för att nå resultat i arbetet.
 - Ha en nära relation – lära känna klienten och etablera en förtroendefull relation innan man formulerar mål och kan påbörja förändringar.
 - Arbeta i klientens naturliga miljöer, till exempel genom hembesök.
 - Arbeta flexibelt i nuet – klientens unika behov och aktuella funktionsnivå och hälsotillstånd är utgångspunkt för arbetet.
 - Arbeta för att skapa goda relationer med olika myndigheter.
 - Klient och ombudsarbete delas in i tre faser, förtoendefas – arbetsfas – avslutningsfas.
 - Inga journalanteckningar eller dokumentationer förs, tystnadsplikt och sekretess råder. Dock förs arbetsanteckningar som förstörs vid avslutad kontakt.

Verksamhetsbeskrivningen som arbetats fram under 2016 och godkänts av samtliga kommuner finns att tillgå på resp kommuns hemsida som länkar till borlange.se.

Köhantering Sö Dalarna 2018

- Ett nummer in 072 718 68 79, en arbetsmetod som har införts i verksamheten för att säkerställa målgruppen i ett första inventeringssamtal där ett antal frågor ställs inom de fyra livsområdena – hälsa, boende, ekonomi och sysselsättning. Ansvaret för det första samtalet alternerar mellan ombuden genom en klienttelefon. I de fall personen inte tillhör den riktade målgruppen så ges tips, råd och information om vart personen kan vända sig.
- Kösituationen till verksamheten har under 2018 legat på en hanterlig nivå, dvs uppstart kan ske inom 4- 6 veckor. Kön har legat mellan 4 till 10 personer/månad.
- Personer som söker PO får ett "orienteringsbesök" inom en tvåveckorsperiod. I mötet kan tips och råd ges om vad som kan göras under väntetiden. Vid behov tas nödvändiga kontakter under orienteringsbesöket.
- I kön prioriteras de klienter som har minderåriga barn, är vräkningshotade eller bostadslösa.

Förändring i kontakt med Personligt Ombud

- En ökning av personer utan bostad med psykisk och komplex social situation.
- En ökning har skett i kontakten till Personligt Ombud pga att psykiatrikontakterna ej fungerar.
- Fler uppdrag gällande Försäkringskassan ang avslag aktivitetsersättning/sjukersättning samt indragen sjukpenning.

- Fler samtal från myndigheter och vårdgivare som kontaktar verksamheten för tips, råd och stöd.
- En ökning av ärenden där klienter upplever sig fastna mellan vårdcentralen och öppenvårdspsykiatri.

Referensgrupp och Ledningsgrupp

- Referensgruppen består av försäkringskassan, arbetsförmedlingen och landstinget. Personliga Ombud träffar gruppen två ggr per år. Ett sätt att hantera de brister och systemfel PO stöter på i samhället har arbetats fram i samråd med referensgruppen.
- Ledningsgruppen träffas två ggr per år och består av representanter från kommunerna; Avesta, Borlänge, Falun, Hedemora, Gagnef, Ludvika, Smedjebacken och Säter. Plats för mötena alternerar mellan kommunerna. Det ger en fördjupad information om verksamheten i respektive kommun. Under 2018 har Ludvika och Borlänge varit värdkommuner för träffarna. Intresseorganisationerna deltar en gång/år.

Regionråd

- Regionrådet Mitt omfattar fem län och är en sammansättning av ett Personligt Ombud från varje län som träffas fyra gånger per år. Fr o m hösten 2017 övertog Sö Dalarna representantskapet i gruppen för Dalarnas del. Hösten 2019 går representantskapet över till No Dalarna.

Systembrister och inlämnade systemfel.

- Inlämnat systemfel till Referensgrupp; Ökad svårighet för klienter att få kontakt med handläggare inom Falu och Borlänge kommun pga införande av kontaktcenter. Har även lämnats till Länsstyrelsen och resp kommuns kontakt för PO Teamet.

Kvalitetssäkring

- Verksamheten har ett webbaserat statistikprogram som säkerställer klientarbetet. Programmet påvisar flödet och vilka förändringar som skett i klientens tillvaro med stöd av Personligt Ombud.
- För att säkerställa kvalitén i arbetsättet lyfts ärenden kontinuerligt vid veckomöten och handledning.
- 4 ggr per år genomförs en djupare inventering av klientarbete. Här delar ombuden varandras arbetsätt och erfarenheter på detaljnivå.
- I verksamheten finns utarbetade rutindokument för exempelvis hot, våld, suicidrisk, barnfrågor och missbruk.

Personal

- Personalgruppen har bestått av 5,75 årsarbetare som fördelats på två manliga personliga ombud och fem kvinnliga. Strävan efter jämn könsfördelning ger klienten valmöjlighet i större utsträckning. Under året har vikarie tillsatts pga längre tids sjukdom.

Tillgänglighet

- Verksamheten är tillgänglig måndag till fredag mellan kl 07.30 – 16.30. Övriga tider finns möjlighet att lämna meddelande via telefonsvarare eller sms.
- Vid etablerad kontakt med Personligt Ombud finns möjlighet att kommunicera via mail eller sms om så önskas.
- Mötesplats mellan Personligt Ombud och klient bestäms av klienten.
- Verksamheten har tillgång till fem bilar.

Information

- Information om verksamheten fortsätter att efterfrågas.

- På kommunernas hemsida finns information om personligt ombud, verksamhetsberättelse, verksamhetsbeskrivning, broschyr för utskrift samt dokumentet "Frågor och svar om Personligt Ombud".
- Information om Personliga Ombud finns i vårdguiden 1177.se.
- Informationsmöten har genomförts under året, bland annat inom kommun, landsting, högskolan Dalarna, statliga myndigheter samt intresseorganisationer.
- För information om Personligt Ombud på andra språk används Google translate på hemsidan.

Utbildning och handledning

- Personliga Ombud har deltagit vid föreläsningar, utbildningar, konferenser, riksträff, regionsträff och länsträff. Som exempel av anordnare kan nämnas kommuners anhörigstödjare, Länsstyrelsen Dalarna, Länsstyrelsen Värmland, psykiatridagarna i Stockholm, Dalarnas nätverk för psykisk hälsa, psykiatrins utvecklingsenhet, Finsam, Region Dalarna med flera.
- PO har ansvarat för ett utbildningspass vid Högskolan Dalarna för Vård- & Stödsamordnare 15 poängsutbildningen.
- PO har under 2018 genomgått MI (motiverande samtal) utbildning i Högskolan Dalarnas regi.
- PO har haft tillgång till handledning en gång i månaden under hösten.