



## Redovisning av verksamhet med personligt ombud verksamhetsåret 2016

Blanketten innehåller ett antal frågor om hur verksamheten har organiserats och vilka förutsättningar som ombudet/ombuden har haft i sitt arbete.

Behörig nämnd som har ansvar för socialtjänstverksamheten ska besluta om godkännande av redovisningen. Bifoga kopia av nämndprotokoll.

Skicka redovisningen digitalt i pdf format **senast den 15 januari 2017** till [registratorer.stockholm@lansstyrelsen.se](mailto:registratorer.stockholm@lansstyrelsen.se) med kopia till [katarina.edlund@lansstyrelsen.se](mailto:katarina.edlund@lansstyrelsen.se).

### Redovisande kommun

Kommunens namn:		
Nacka kommun		
Ansvarig nämnd för verksamhet med personligt ombud:		
Socialnämnden		
Postadress:		
131 81 Nacka		
Telefon:	E-post:	
08-718 75 16	<a href="mailto:anne-lie.soderlund@nacka.se">anne-lie.soderlund@nacka.se</a>	

Redovisningen avser även verksamhet i följande kommun/kommuner	
Värmdö kommun	

Kontaktperson:		
Marie Kronosjö		
Befattning:		
Verksamhetschef		
Postadress:		
131 81 Nacka		
Tfn:	E-post:	
08-7188711	<a href="mailto:marie.kronosjo@nacka.se">marie.kronosjo@nacka.se</a>	

Datum

Beteckning

## Antalet tjänster

1. Hur många årsanställda personliga ombud beviljades ni medel till av länsstyrelsen för verksamhetsåret 2016?  
Antal: 4,00

*Ange med två decimaler. Om ni t.ex. har beviljats att anställa en på heltid (40 timmar i veckan) och en på halvtid (20 timmar i veckan,) anger ni 1,50, om ni t.ex. beviljats medel för två som jobbar heltid och en som jobbar 25 procent ange 2,25.*

2. Hur många årsanställda personliga ombud hade ni under verksamhetsåret 2016?  
Antal kvinnor: 3,00  
Antal män: 1,00

*Ange med två decimaler. Se räkneexemplet ovan.*

Eventuell kommentar:

3. Har ni på grund av sjukfrånvaro, vakanser eller annat haft färre årsanställda personliga ombud under 2016 än vad länsstyrelsen beviljade medel för:  
 Ja  
 Nej  
Om ja, vad har detta berott på?
4. Hade ni outnyttjat statsbidrag kvar den 31 december 2016?  
 Ja, ange hur mycket i kr:  
 Nej

## Beskrivning av utbildning och handledning

5. Har ni erbjudit ombuden utbildning/kompetensutveckling under året?  
 Ja  
 Nej
- ABC-länsträff för personliga ombud
  - Rikskonferens för personliga ombud
  - Kronofogdens budbärande utbildning
  - Medarbetarutveckling på individ- och gruppnivå
6. Har ombuden erbjudits handledning?  
 Ja  
 Nej  
Om nej, beskriv varför:

## Redovisning av klienter

Vilka grupper och hur många personer har fått stöd av personliga ombud och vilka är de vanligaste orsakerna till den enskildes kontakter med personligt ombud? (SFS 2013:522 10 § punkt 2).

*Definition av klient: För att en enskild ska räknas som en klient i denna redovisning krävs att det personliga ombudet ger sådant stöd åt den enskilde som går utöver myndighetens serviceskyldighet enligt 4 § förvaltningslagen (1986:223). Ofta betyder detta att den enskilde har tilldelats ett personligt ombud. En klient beräknas som en klient per år trots att klienten återkommer med andra kontaktorsaker efter en längre tids uppehåll.*

7. Hur många klienter hade ni under 2016?

Antal kvinnor: 61

Antal män: 36

8. Hur många nya klienter kom till verksamheten under 2016?

Antal kvinnor: 28

Antal män: 15

9. Vilka åldrar hade klienterna 2016?

**Antal kvinnor:** 61

Antal 18-29 år: 15

Antal 30-49 år: 33

Antal 50-64 år: 11

Antal 65 år och uppåt: 2

**Antal män:** 36

Antal 18-29 år: 12

Antal 30-49 år: 12

Antal 50-64 år: 11

Antal 65 år och uppåt: 1

Eventuell kommentar:

10. Hur många klienter känner ni till som under 2016 hade helt eller delvis hemmaboende barn under 18 år?

*Med hemmaboende barn menas inte bara barn som den enskilde har vårdnaden om utan även partners/sambos barn*

Antal klienter med helt eller delvis hemmaboende barn: 16

11. Hur många klienter avslutades under 2016?

**Antal kvinnor:** 20

Antal 18-29 år: 6

Antal 30-49 år: 9

Datum

Beteckning

Antal 50-64 år: 5  
 Antal 65 år och uppåt: 0

**Antal män: 16**  
 Antal 18-29 år: 5  
 Antal 30-49 år: 6  
 Antal 50-64 år: 5  
 Antal 65 år och uppåt: 0  
 Eventuell kommentar:

### Vanligaste kontaktorsakerna

12. Uppskatta och **kryssa** i vilka som är de tre vanligaste orsakerna till att klienter tar kontakt med verksamheten, uppdelat på kön.

*Uppskattningen behöver inte bygga på statistiska data utan kan grunda sig på ombudens uppfattning om de tre vanligaste kontaktorsakerna under året.*

	Kvinnor	Män
Ekonomi	X	X
Bostad	X	X
Sysselsättning		
Struktur i vardagen		
Bryta isolering		
Relationsfrågor		
Existentiella frågor		
Stöd i kontakt med myndighet	X	X
Stöd i kontakt med sjukvård		
Annat		

Eventuell kommentar: I stort sett alla uppdrag innebär behov av stöd i kontakt med myndighet och/ eller sjukvård. Uppdrag som t ex ovanstående "ekonomi", "bostad" och "sysselsättning" osv blir underrubriker till kontakt med myndigheter/ sjukvård.

13. Ser ni några tendenser/förändringar av orsaken till att klienter tar kontakt med personligt ombud?

Datum

Beteckning

Ekonomi har fortsatt varit den vanligaste orsaken till att klienter tar kontakt med personligt ombud. Bostad är också en viktig orsak till kontakt. Behov av stöd i kontakt med myndighet ökar då tillgängligheten till stöd och insatser hos socialtjänsten, försäkringskassan, arbetsförmedlingen och sjukvården blir svårare för personer för personer med psykiska funktionshinder.

Behov av samordning via nätverksmöte ökar när flera aktörer är inblandade men också när flera aktörer saknas när behov av stöd är stort. Syftet blir då att mobilisera stödet som behövs kring klienten.

### Bedömningsriktlinjer

14. Har kommunen bedömningsriktlinjer för den enskildes tillgång till personligt ombud? (SFS 2013:522 10 § punkt 3).

Ja

Nej

Om ja, beskriv kortfattat vilka målgrupper som kommunen/kommunerna prioriterat om kö uppstår:

Riktlinjer för prioritering är framtagna i samråd med ledningsgruppen. De klienter som har hemmaboende barn och de klienter som hotas av vräkning prioriteras. Vidare prioriterar vi den tysta målgruppen, det vill säga de som inte alltid aktivt söker sig till oss; genom ett uppsökande arbete.

### Organisation, ledning och samverkan

Uppgift om hur verksamheten organiseras och leds samt vilka myndigheter och organisationer som samverkat kring verksamheten med personligt ombud. (SFS 2013:522 10 § punkt 4)

15. Vem är utförare av er verksamhet med personliga ombud?

Kommun/kommuner

Förening

Stiftelse

Aktiebolag

Annan- ange vem

16. Vilka myndigheter och organisationer ingår i ledningsgruppen?

Kommun/kommuner

Arbetsförmedlingen

Försäkringskassan

Primärvården

Psykiatri

Brukarorganisation

Patientorganisation

Anhörigorganisation

Annan myndighet eller organisation, ange vilken:

Datum

Beteckning

17. Om sammansättningen i er ledningsgrupp inte uppfyller kraven i förordningen, beskriv i så fall hur ni arbetat och planerar att arbeta för att lösa detta samt när ledningsgruppen beräknas vara fulltalig:

### Uppmärksammade brister

18. Har ni rutiner för hur identifierade brister i vård- och omsorgssystemet ska hanteras?

Ja

Nej

19. Ange antalet identifierade brister på:

Verksamheten för inte någon statistik på antal brister utifrån a) handläggarnivå, b) lokal eller c) central nivå.

Beskrivning av arbetet med brister i systemen:

Personligt ombud i Nacka och Värmdö har ledningsgruppens mandat och förtroende att utifrån en fristående ställning arbeta med fel och brister. Att i olika sammanhang påtala och företräda målgruppen i övergripande frågor på såväl lokal som regional och nationell nivå. Att verka för att uppnå ett gott samverkansklimate med berörda organisationer, myndigheter och andra berörda.

Fel och brister på olika nivåer

- Lokal nivå: enskilda handläggare/ behandlare, ledning, organisation, resurser  
Om ett fel eller en brist beror på enskilda handläggare/ behandlare, en avdelnings ledning, organisation eller de resurser som finns till dess förfogande; då vänder sig PO till ansvariga chefer och politiker för att påtala detta.
- Central nivå: lagstiftning, politiska mål, resurser  
Om ett fel eller en brist beror på exempelvis lagstiftning så kan det vara aktuellt att gå samman med andra PO, myndigheter, lokala politiker eller intresseorganisationer för att göra exempelvis en skrivelse.

PO gör en analys av felet eller bristens karaktär och vilken nivå det gäller. Under analysfasen har PO möjlighet att vända sig till olika aktörer och myndigheter för konsultation. Fel och brister förmedlas även i samtal eller möte med ansvariga chefer och politiker (i första hand med första linjens chef och sedan går PO eventuellt vidare uppåt i organisationen).

PO förmedlar även fel och brister genom:

- Falldragningar i ledningsgruppen

Uppföljning av rapporterade fel och brister sker genom en dialog mellan PO och den organisation eller myndighet som det berör. Om fel eller brister kvarstår och är av allvarlig karaktär används nedanstående tillvägagångssätt:

- Dialog mellan PO och ansvarig chef
- Råd och stöd från ledningsgruppen
- Kontakt med andra myndigheter, berörda politiker och chefer

**20. Beskriv de tre allvarligaste bristerna på respektive nivå som har identifierats under föregående år:**

a) på handläggarnivå

Brister i bemötande där hänsyn inte tas till funktionsnedsättningen. Det kan innebära att personen inte tar emot stöd eller riktigt förstår vilket stöd han eller hon kan ha rätt till. Informationen behöver anpassas för att bättre tillgodose målgruppens behov av tydlighet. Detta gäller såväl i skrift som i tal.

Mycket ansvar vilar på den enskilde för att ansöka om insatser hos socialtjänsten, exempelvis boendestöd och försörjningsstöd. En konsekvens som vi sett är att problemen förvärras, personen insjuknar oftare, återinsjuknar och blir inlagd på sjukhus, får fler vård dygn, och när stödet i boendet inte finns så riskerar man även själva boendet det vill säga risk för vräkning uppstår

b) på lokal nivå

Tillgängligheten till olika myndigheter och vård är begränsat på grund av de höga krav som ställs på den enskildes förmåga. För att få hjälp ställs det krav på att individen själv ska kunna ta initiativ och ta kontakt med såväl försäkringskassa, arbetsförmedling, socialtjänst och vård. Detta faller ibland på grund av att personen själv inte har förmåga att ta dessa kontakter. Dessutom kan de individer som klarar av att ta sig in i de olika systemen få svårt att bli kvar. Det finns en rad kognitiva svårigheter som behöver övervinnas för att exempelvis kunna ta sig hemifrån, ha tålamod att vänta, ha förmåga att uttrycka sig och samspela socialt, ha förmåga att ta in information och komma ihåg informationen. Individen förväntas ha en god kognitiv förmåga för att söka hjälp. Att söka exempelvis försörjningsstöd hos kommunen är närmast ett omöjligt uppdrag för vår målgrupp.

Hos psykiatrin medför flera uteblivna besök att individen blir utskrivet och därmed blir utan vård i värsta fall. Vi har erfarit att detta har skett för personer med stora funktionsnedsättningar som därmed blivit utan vård under lång tid.

Datum

Beteckning

På försäkringskassan är det olika personer som handlägger olika delar av ersättningar. Har personen aktivitetsersättning eller sjukersättning och bostadstillägg på grund av psykisk funktionsnedsättning så är det orimligt att hålla ordning på alla turer som uppstår. Detsamma gäller arbetsförmedlingen som ställer krav på att man öppnar post och kommer på tider som den enskilde förstått och tagit in.

Uteblivna vårdplaneringsmöten vid utskrivning från heldygnsvården.

Boendesituationen är fortfarande svår för personer som ibland riskerar vräkning, bor inneboende, bor i andra hand eller bor långa tider på hotellboenden som medför en osäker miljö. Boendesituationen gör då att det blir svårt att fokusera på någon form av återhämtning.

Samordning och samarbete mellan olika aktörer är av yttersta vikt och har ökat för att den enskilde inte ska fara illa eftersom samhället har blivit mer och mer komplicerat. Varje organisation består av flera så kallade ”stuprör” och det kan bli en omöjlighet för den enskilde att få och ta emot det stöd som behövs om inte samordning och samarbete sker. Vi personliga ombud i Nacka/ Värmdö leder och håller nätverksmöten på uppdrag av våra klienter. Vår erfarenhet är att mötena är uppskattade av både privata och professionella deltagare och leder till en ökad förståelse för den enskildes situation, bättre matchade insatser och ökat samarbete.

Vid omhändertagande av barn så upplever vi att våra klienter saknar stöd. Det vore önskvärt om föräldrar med psykisk ohälsa kunde få föräldrastöd vid sådana situationer.

## **21. Ge exempel på brister som har åtgärdats under föregående år på respektive nivå:**

Ansvar för att åtgärda och följa upp de brister vi ser ligger på andra, bland annat delar av ledningsgruppen. Vi upplever att vi blir tagna på allvar då vi presenterar de svårigheter målgruppen med psykiska funktionshinder kan drabbas av. Ett exempel på detta är behovet av samordning. Vi kan också få stöd i enskilda ärenden då det krävs. Däremot upplever vi att ledningsgruppen delvis saknar mandat och därmed möjlighet att påverka förutsättningarna för personer med psykisk funktionsnedsättning. Organisationerna styrs av krav på besparing och olika politiska intressen i all högre utsträckning uppfattar vi. Vår målgrupp utgör en liten del av de flestas uppdrag och utträngningseffekten är en risk.



Datum

Beteckning

**Obs! lämna in bilaga om utrymmet inte räcker här!**

## Övrigt

22. Ser ni några tendenser till förändring vad gäller målgruppen för personligt ombud?

Ja

Nej

Om ja, beskriv kortfattat:

23. Har någon verksamhetsförändring skett under 2016 i förhållande till ansökan?

Om ja, beskriv kortfattat:

Ort och datum	
Nacka den 2 januari 2017	
Namnunderskrift av förvaltningschef eller motsvarande	Namnförtydligande
	Marie Kronosjö Verksamhetschef