

UTBILDNING OCH STÖD TILL PERSONLIGA OMBUD

KARTLÄGGNING AV UTBILDNING, FORTBILDNING,
UTBILDNINGSMATERIAL OCH PRAKTISKT STÖD
FÖR PERSONLIGA OMBUD

Av:

CIVIL RIGHTS DEFENDERS

Stockholm 2021-03-12

Senast uppdaterad 2021-06-09

FÖRORD

Följande text är en sammanställning av en kartläggning över utbildning, fortbildning och utbildningsmaterial för personliga ombud. Syftet med kartläggningen är att identifiera vilken utbildning och löpande stöd som erbjuds personliga ombud samt visa på likheter och olikheter i dessa. Syftet är även att analysera utbildningsinsatsernas effekter på rollen som personligt ombud. Underlaget kan sättas i relation till enskildas och samarbetsorganisationernas erfarenheter av det praktiska stöd enskilda individer får av personliga ombud.

Denna kartläggning är genomförd av Civil Rights Defenders och ingår som en del i arbetet *Tvångsvårdad men inte utan rättigheter* som finansieras av Allmänna Arvsfonden. Arbetet bedrivs av Civil Rights Defenders tillsammans med ett flertal expertorganisationer, med huvudsakligt syfte att uppmärksamma människorätts-situationen inom svensk tvångsvård och stärka enskildas rättigheter samt bidra till att intagna får bästa möjliga stöd.

Personligt ombud är en person som tillhandahåller information om vård, rättigheter och möjligt stöd till personer som har psykiatrisk funktionsnedsättning eller återkommande psykisk ohälsa. Det personliga ombudets uppdrag sträcker sig således långt längre än till att enbart bistå de som är intagna. Även om denna kartläggning fokuserar särskilt på aspekter som relaterar till personliga ombuds uppdrag för personer som är eller riskerar bli intagna i tvångsvård, blir resultaten relevant för ett personligt ombuds hela roll.

Civil Rights Defenders kartlägger inte enbart utbildning och stöd till personliga ombud utan även för stödpersoner och kontaktpersoner. Skälet till detta är att personer med psykisk ohälsa kan ha flera stödjande aktörer runt sig och att projektet vill få en helhetsbild över det stöd som erbjuds samt hur de stödjande aktörerna liksom enskilda individer som befinner sig i eller har erfarenhet av tvångsvård upplever stödet.

De organisationer som ingår i projektets expertgrupp är Autism- och Aspergerförbundet, Funktionsrätt Sverige, Nationell Samverkan för Psykisk Hälsa (NSPH), SHEDO, Skyddsvärnet, Riksförbundet Attention, Riksförbundet för Frivilliga Samhällsarbetare (RFS) och Riksförbundet för Social och Mental Hälsa (RSMH).

Civil Rights Defenders vill tacka landets verksamheter med personligt ombud som varit behjälpliga med att inkomma med information om verksamheten. Därtill tack till alla personliga ombud som bidragit med tankar och perspektiv kring rollen och uppdraget som personligt ombud.

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1. Sammanfattning.....	4
2. Kartläggningens syfte, genomförande och disposition	6
2.1 Bakgrund	6
2.2 Personliga ombud.....	7
2.3 Syfte, metod och disposition	8
3. Mänskliga rättigheter	10
4. Nationell utbildningsinsatser för personliga ombud	12
4.1 Utgångspunkter för verksamhet med personligt ombud.....	12
4.2 Introduktionsutbildning från socialstyrelsen	14
4.3 Rapporter om arbetet som personligt ombud som utbildningsmaterial.....	17
4.4 Yrkesföreningen för personlig ombud i Sverige.....	18
5. Resultat av enkätundersökningen.....	19
5.1 Generellt om verksamhet med personligt ombud och information om antal (fråga 1-3)	19
5.2 Kompletterande grundutbildning (fråga 4-5).....	20
5.3 Vidareutbildning och kontinuerligt stöd (fråga 6-7)	21
5.4 Skriftligt och annat material till personliga ombud (fråga 8)	24
5.5 Uppföljningar av personliga ombuds upplevelser (fråga 9-10).....	25
5.6 Övrigt/övriga kommentarer (fråga 11).....	27
6. Personliga ombuds roll	29
6.1 Synpunkter från personliga ombud	29
6.1 Synpunkter från personer inom rättspsykiatrisk och psykiatrisk tvångsvård. 38	
7. Sammanfattande slutsatser och förslag.....	39
Källförteckning	41

1. SAMMANFATTNING

Kartläggningen har inte givit någon exakt bild över hur många personliga ombud som finns i landet. Uppgifter från Socialstyrelsen visar dock att det under år 2020 var 247 av 290 kommuner i Sverige som hade verksamhet med personliga ombud. Under samma år fanns det 340 personliga ombud i landet.

Det är kommunen inom ramen för socialtjänsten som svarar för verksamheten med personligt ombud. Verksamheten med personliga ombud bedrivs huvudsakligen inom kommunens egen regi, men i några fall bistår en kommun eller annan samhällsaktör flera andra kommuner med verksamheten. Det finns ett behov av förtydligande av begreppet "*inom ramen för socialtjänsten*", vilket har framhållits av verksamhetschefer och enskilda personliga ombud. I relation till detta välkomnas Socialstyrelsens arbete med att ta fram ett meddelandeblad för att förtydliga innebörden av att verksamheten med personligt ombud bedrivs inom ramen för socialtjänsten.

Samtliga personliga ombud förväntas genomgå en introduktionsutbildning som tillhandahålls av Socialstyrelsen. Det framgår av tillgängligt material från senaste utbildningen att mänskliga rättigheter omnämns och kring att delar av internationell rätt införlivats direkt i svensk lag. Information ges om FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning. Utöver denna introduktionsutbildning har Socialstyrelsen även tagit fram en webbutbildning som personliga ombud kan ta del av när som helst. Till skillnad från introduktionsutbildningen innehåller dock webb-utbildning inte någon information om vilka mänskliga rättigheter som personer med psykiska funktionsnedsättningar har eller hur svensk rätt förhåller sig till dessa. Utbildningarna ger information om den etablerade gången för klagomålshantering som är tänkt för personliga ombud, där vissa iakttagelser ska rapporteras vidare till ledningsgruppen som ska finnas för verksamheten. En iakttagelse är dock att båda dessa utbildningar förefaller vara något begränsat vad gäller information om extern klagomålshantering, d.v.s. var en enskild kan vända sig om denne vill framföra klagomål.

Som underlag och fördjupningar i introduktionsutbildning används även material som bl.a. Socialstyrelsen har tagit fram. Däribland en rapport om arbetet som personligt ombud som belyser teman och erfarenheter som kommit fram vid utbildningar som genomförts för personligt ombud. Civil Rights Defenders kan konstatera att dessa rapporter är relevanta för personliga ombud och kan ge en grundläggande förståelse över aktuell nationell lagstiftning.

Vad gäller fortbildning visar svaren från de 93 kommuner som svarat på flera olika former av vidareutbildningar eller fortbildningsinsatser som erbjuds personliga

ombud. Huruvida de personliga ombuden måste delta i fortbildning eller om detta är frivilligt skiljer sig mycket åt mellan de kommuner som besvarat enkäten.

Av enkätsvaren framgår att flertalet kommuner arrangerar relevanta fortbildningar. Dessvärre förefaller dock inte heller dessa utbildningar utgå från Sveriges internationella överenskommelser om mänskliga rättigheter vilka ska ligga till grund för hur svenska lagar ska tolkas i fall de är otydliga.

Vad gäller stöd till personliga ombud ser det olika ut bland de kommuner som besvarat enkäten. Bland de svar som inkommit framgår att flertalet kommuner erbjuder handledning, individuellt eller i grupp, arbetsplatsträffar med arbetsledare och extern handledning. I några kommuner framhålls att stöd huvudsakligen sker genom att vidareutbildning erbjuds eller att behovet av stöd diskuteras i samband med medarbetarsamtal där åtgärder också planeras. Flera kommuner lyfter även upp möjligheter att delta i länsstyrelsens regionträffar liksom nationella möten. I syfte att utbyta erfarenheter mellan personliga ombud och erbjuda nationella fördjupningar i olika teman anordnar varje år Yrkesföreningen för personligt ombud i Sverige (YPOS) en Nationell konferens för alla ombuden i Sverige.

Mot bakgrund av utvärderingar och rapporter som genomförts (se ex avsnitt 4.1), vilka alla visar hur väl verksamheten med personliga ombud fungerar för den enskilde, är det ytterst oroande att endast en av de 14 respondenter Civil Rights Defenders intervjuat inom ramen för projektet ens känner till att personliga ombud finns.

2. KARTLÄGGNINGENS SYFTE, GENOMFÖRANDE OCH DISPOSITION

2.1 BAKGRUND

I Sverige vårdas varje år cirka 12 000 personer inom sluten tvångsvård genom lagen om psykiatrisk tvångsvård, LPT (1991:1128). Under 2019 vårdades ungefär 1 900 personer inom sluten rättspsykiatrisk vård genom lagen om rättspsykiatrisk vård, LRV (1991:1129).¹ Sluten tvångsvård förekommer i Sverige även för personer som har missbruksproblematik genom lag (1988:870) om vård av missbrukare i vissa fall (LVM), och i andra fall när det rör vård och behandling av barn och unga genom lag (1990:52) med särskilda bestämmelser om vård av unga (LVU). Bland dessa finns personer som har psykisk funktionsnedsättning eller har återkommande psykisk ohälsa och därför har möjlighet att få ett personligt ombud.

Personer som vårdas inom sluten tvångsvård i Sverige har i olika utsträckningar rätt eller tillgång till olika typer av stödjande aktörer. Intagna personer i tvångsvård enligt LPT eller LRV har rätt till stödperson. Rätten till en stödperson gäller även för personer som tvångsvårdas enligt Smittskyddslagen (2004:168). En stödperson fungerar som en medmänniska för personer som är i tvångsvård, det är någon att prata med som står helt fri från vården.

Kontaktperson är en annan stödform som fungerar som en vän och medmänniska till en vuxen eller ung person som har någon form av intellektuella, fysiska, psykiska eller neuropsykiatriska funktionsnedsättningar. Personer som har en funktionsnedsättning kan ansöka hos sin kommun om en kontaktperson genom Lagen om stöd och service för vissa funktionshindrade (LSS) eller Socialtjänstlagen (SoL). I jämförelse med en stödperson är möjligheten att få en kontaktperson endast en rättighet för de som omfattas av LSS, inte för de som kan få insatsen enligt SoL. För dessa är det något som personer kan ansöka om att få beviljat via kommunen. Detsamma gäller även för personliga ombud som finns i många kommuner.

¹ Socialstyrelsen, *Statistik om psykiatrisk tvångsvård och rättspsykiatrisk vård*. Tillgänglig via: <https://www.socialstyrelsen.se/statistik-och-data/statistik/statistikamnen/psykiatrisk-tvangsvard/>.

2.2 PERSONLIGA OMBUD

Personligt ombud är en person som tillhandahåller information om vård, rättigheter och möjligt stöd till personer som har psykiatrisk funktionsnedsättning eller återkommande psykisk ohälsa. Det är kommunen inom ramen för socialtjänsten som svarar för verksamheten med personligt ombud.² Personligt ombud kan sökas av den enskilde själv, eller av en annan person i samråd med personen med psykisk funktionsnedsättning.³ Personligt ombud vänder sig till personer med psykiska funktionsnedsättningar som är över 18 år, som har psykiska funktionsnedsättningar och betydande och väsentliga svårigheter att utföra aktiviteter på olika livsområden.⁴ Det personliga ombudet arbetar på uppdrag av den enskilde och är helt fristående från andra myndigheter.

Det personliga ombudet jobbar för att stötta den enskilde individen som ofta har många kontakter med vården, socialtjänsten, rehabiliteringen eller andra samhällsaktörer och blir lite som en personlig samordningscentral. Personligt ombud ska även verka för att gruppen personer med psykisk funktionsnedsättning ska få bättre livsvillkor. Det sker genom att de personliga ombuden identifierar systemfel och brister i samhället som påverkar gruppen negativt.

Verksamhet för personligt ombud är inte specifikt riktat till de olika slutna tvångsvårdsformerna, men det förekommer att personliga ombud har uppdrag för personer som befinner sig eller hamnar inom den slutna tvångsvården. Därtill kan personliga ombud vara ett relevant stöd för vissa personer som blivit utskrivna från den slutna tvångsvården.

För verksamheten med personligt ombud ska det finnas en ledningsgrupp. Ledningsgruppen ska bestå av representanter för kommunen, regionens primärvård och psykiatri, Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan. Utöver dessa representanter ska Patient-, brukar- och anhörigorganisationer erbjudas att delta i ledningsgruppen.⁵ Socialstyrelsen har i uppdrag att följa upp verksamheterna med personligt ombud utifrån sitt ansvar för statsbidrag till verksamheterna. Länsstyrelserna har i uppdrag att samordna och administrera statsbidraget.

Uppgifter från Socialstyrelsen visar att under år 2020 var det 247 av landets 290 kommuner som hade verksamhet med personliga ombud.⁶ Verksamheten med

² 1 § förordning 2013:522 om statsbidrag till kommuner som bedriver verksamhet med personligt ombud för vissa personer med psykiska funktionsnedsättningar.

³ Mer information om personliga ombud finns även här: <http://personligtombud.se/om-oss/information/>

⁴ 2 § förordning 2013:522. För mer om förutsättningarna för att bevilja personligt ombud som stöd till enskild, se 2-4 §§.

⁵ 3 § förordning 2013:522

⁶ Detta är en minskning med 13 kommuner jämfört med föregående år. Se Socialstyrelsen, *Lägesrapport om verksamheter med personligt ombud 2020 (S2019/00151/FST)*, (2021-05-04), sid. 2-3.

personligt ombud bedrivs ofta i kommunal regi med några undantag. Under 2019 fanns följande övriga utförare av verksamhet med personligt ombud: Cura individutveckling (Blekinge); Lapplands kommunalförbund (Norrbotten); PO-Skåne (Skåne); Personligt ombud Kronoberg (Kronoberg); Bräcke Diakoni (Västra Götaland, Uppsala); Parasoll (Stockholm) samt Kommunal utveckling (Jönköping).

Socialstyrelsen visar vidare att det under 2020 fanns 340 personliga ombud i landet varav ungefär två tredjedelar är kvinnor.⁷ Antalet klienter med personligt ombud samma år var enligt Socialstyrelsen 9 477 personer. Det finns en ökning bland vissa grupper som söker stöd från personligt ombud, däribland unga personer med neuropsykiatriska diagnoser, personer med fysiska funktionsnedsättningar och personer med utmattningssyndrom.

2.3 SYFTE, METOD OCH DISPOSITION

För att intagna personer i tvångsvård ska kunna erbjudas det stöd de behöver finns det ett behov av att få ökad förståelse över personliga ombuds roll, hur den fungerar men även hur den som är intagen i tvångsvård upplever stödet och om rollen kan stärkas i förhållande till intagnas behov.

Syftet med kartläggningen är att identifiera vilken utbildning och löpande stöd som erbjuds personliga ombud samt visa på likheter och olikheter i dessa. Syftet är även att analysera utbildningsinsatsernas effekter på rollen som personligt ombud. För att få en helhetsbild över den utbildning och det stöd som tillhandahålls personliga ombud har ett frågeformulär tagits fram som har skickats till landets samtliga kommuner. Totalt har 13 frågor ställts till kommunerna.

Frågeformuleringar för kartläggningen är:

- Hur många personliga ombud finns?
- Hur många personliga ombud ges grundutbildning?
- Hur många personliga ombud deltar i frivilliga vidareutbildningar?
- Vilken utbildning ges? Vad innehåller utbildningen?
- Vilket skriftligt material eller annat material, t.ex. film, får personliga ombud och vad innehåller det?
- Utbildningens och stödets effekt för rollen.

Sammanlagt har svar inkommit som omfattar verksamheten för personliga ombud i 93 kommuner i landet. Några av svaren omfattar flera kommuner där verksamheten är upplagd i en gränsöverskridande samverkansform. För att komplettera bilden används material och underlag från bl.a. Socialstyrelsen.

⁷ Socialstyrelsen (2021), sid. 3-4.

Samtliga organisationer som ingår i projektets expertgrupp inom arbetet *Tvångsvårdad men inte utan rättigheter* har haft möjlighet att inkomma med synpunkter på frågor och innehåll.

I kapitel 4 behandlas nationella utbildningsinsatser för personliga ombud med fokus på Socialstyrelsen introduktionsutbildning och den webbutbildning som finns för personliga ombud. I kapitel 5 sammanfattas inkomna svar per fråga utifrån enkätundersökningen. Exempel på svar från olika kommuner används för att visa på likheter och skillnader som framkommit. I kartläggningen har det beaktats i vilken utsträckning information ges om vilka mänskliga rättigheter som aktualiseras inom ramen för tvångsvården och vilken utbildning som erbjuds personliga ombud i förhållande till detta.

Civil Rights Defenders har under 2020–2021 genomfört djupintervjuer med personliga ombud och enskilda inom tvångsvård för att ta reda på hur de ser på vilka behov av stöd som finns. I kapitel 6 sammanfattas dessa synpunkter som framkommit genom djupintervjuer med personliga ombud liksom med enskilda. Baserat på projektets iakttagelser, synpunkter och önskemål från personliga ombud samt expertorganisationernas förslag, presenteras i det avslutande kapitel 7 projektets analys och expertorganisationernas förslag på förbättringsåtgärder.

3. MÄNSKLIGA RÄTTIGHETER

Utgångspunkten för Civil Rights Defenders och de organisationer som ingår i projektets expertgrupp är att de mänskliga rättigheter Sverige åtagit sig att följa respekteras fullt ut både utom och inom landets låsta institutioner. Inom tvångsvård finns olika benämningar som används vid hänvisningar till enskilda individer. I lagtext förekommer benämningen "patient", som är en vanlig benämning inom vården, men även hänvisningar till "den som ges [tvångs]vård".⁸ Bland stödjande aktörer kan begrepp såsom "klient" eller "brukare" användas.

I denna kartläggning används begreppet personer eftersom personer som befinner sig inom tvångsvård ska ha samtliga rättigheter tillgodosedda. Personer kan vara intagna i tvångsvård eller nyligen utskrivna. Därför används benämningen "intagna" för att förtydliga när det syftar på intagna personer i tvångsvård.

Mänskliga rättigheter utgår från internationella överenskommelser där stora delar finns inskrivet i svensk lag, men när svensk rätt tolkas måste man tolka de i förhållande till internationell rätt. Tvångsvård aktualiserar flera fundamentala rättigheter, såsom rätten till frihet, förbudet mot tortyr och andra former av förnedrande och inhuman behandling, skyddet för privatliv samt rättigheter relaterade till information och processuella rättigheter. Vårdens befogenhet att t.ex. genomföra kroppsvisitationer, isolera, eller begränsa möjligheter att använda elektronisk utrustning och möjligheter att vistas utanför institutionen ska vara proportionerliga till syftet med tvångsåtgärden. Intagna personer i tvångsvård ska inte utsättas för diskriminering och ska ges möjligheter till inflytande i vården. Tvångsåtgärder får inte vara mer ingående än nödvändigt och stå i proportion med ändamålet med åtgärden.

Vad gäller frihetsberövandet som sådant finns en rad kriterier som måste vara uppfyllda för att en person överhuvud ska kunna frihetsberövas. Enligt Europakonventionen som är svensk lag sedan 1994 är alla former av godtyckliga frihetsberövanden förbjudet. Ett frihetsberövande måste alltid ske med stöd av lag, vara nödvändigt och proportionerligt. En stat har också en skyldighet att vidta positiva åtgärder för att en person inte ska frihetsberövas om det inte är nödvändigt. FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning har klargjort statens skyldigheter vad gäller människor med funktionsnedsättning. Av artikel 14 framgår att förekomst av funktionsnedsättning aldrig får rättfärdiga ett frihetsberövande. Artikel 19 slår istället fast den enskildes rätt till inkludering och deltagande i samhället.

⁸ Se t.ex. 3 a och 3 b §§ lag (1991:1129) om rättspsykiatrisk vård (LRV).

För att säkerställa denna rätt ska konventionsstaten vidta effektiva och ändamålsenliga åtgärder, däribland säkerställa att

- a) "personer med funktionsnedsättning har möjlighet att välja sin bosättningsort och var och med vem de vill leva på lika villkor som andra och inte är tvungna att bo i särskilda boendeformer,
- b) personer med funktionsnedsättning har tillgång till olika former av samhällsservice både i hemmet och inom särskilt boende och till annan service, bl.a. sådant personligt stöd som är nödvändigt för att stödja boende och deltagande i samhället och för att förhindra isolering och avskildhet från samhället."

4. NATIONELL UTBILDNINGSSATS FÖR PERSONLIGA OMBUD

4.1 UTGÅNGSPUNKTER FÖR VERKSAMHET MED PERSONLIGT OMBUD

Uppdragen för personliga ombud baseras på den enskildes val och behov. Tidigare forskning visar att den enskildes val genomsyrar allt arbete som det personliga ombudet och den enskilde gör tillsammans.⁹ De strategier som personliga ombud använder sätter den enskilde i en aktiv förändringsprocess där personen blir involverad i varje del av processen. Den mångfasetterade uppgiften, utifrån de enskilda personernas behov, ställer stora krav på varje personligt ombud.

De främsta orsakerna till att personer söker stöd av personligt ombud är behov av stöd i kontakten med myndigheter och svårigheter med ekonomin.¹⁰ En ytterligare vanlig orsak är behovet av stöd i kontakt med hälso- och sjukvården. Det är vanligt att klienter önskar ombudens hjälp med att överklaga beslut om avslag på ansökningar om sjukpenning, aktivitets- och sjukersättning.¹¹ Det personliga ombudet behöver därmed ha god kännedom om vilka rättigheter och skyldigheter enskilda har, om samhällsstrukturen, vilka myndigheter det går att vända sig till samt kunna bidra med stöd till att den enskilde kan ta egna steg för att leva ett självständigt liv, för att kunna utföra uppdraget.¹²

Tidigare forskning har också visat att personliga ombud upplever sig obundna i sin roll där de inte behöver anpassa sitt arbete utifrån organisatoriska ramar och tillhörighet.¹³ Som beskrivits ovan svarar kommunen inom ramen för socialtjänsten för verksamheten med personligt ombud. I Socialstyrelsens lägesrapport från 2019 framgår att verksamhetschefer och ombud "önskar förtydligande av vad uttrycket "*inom ramen för socialtjänsten*" innebär".¹⁴ Frågor som har uppkommit i samband med detta rör bland annat vilka regler i socialtjänstlagen (2001:453) (SoL) som är tillämpliga och vilken sekretess och anmälningsplikt som gäller för ombuden. Ovissheten i innebörden av hur verksamheten med personligt ombud är uppbyggd kan tänkas inverka på de personliga ombudens upplevelse av att arbeta obundet. Socialstyrelsen arbetar med att ta fram ett meddelandeblad för att förtydliga innebörden av att verksamheten med personligt ombud bedrivs inom ramen för socialtjänsten.

⁹ C. Klockmo, "The role of personliga ombud in supporting the recovery process for people with psychiatric disabilities" (Mid Sweden University 2013).

¹⁰ Socialstyrelsen (2021), sid. 5.

¹¹ Socialstyrelsen (2020), sid. 5.

¹² Se C. Klockmo, (2013).

¹³ Ibid.

¹⁴ Socialstyrelsen, (2020), sid. 9-10.

Socialstyrelsen visar i en sammanställning över utvärderingar och uppföljningar av verksamheten med personliga ombud i början av 2000-talet fram till 2009, genomförda av verksamheterna, på följande aspekter:¹⁵

- Positiva förändringar i klienternas hälsa och sociala situation, minskat behov av sluten och öppen psykiatrisk vård, mindre uttalade psykiatriska symptom, större socialt nätverk och ökad livskvalitet.
- Kontakten med ombuden har varit värdefull för klienterna, både genom relationen i sig, genom ombudens bemötande och genom den hjälp och det stöd som ombuden bistått med, framför allt kontakten med myndigheter och organisationer.
- Människor med långvariga psykiska problem har en utsatt situation i samhället och i ljuset av detta framträder reformen för personliga ombud som ytterst motiverad. Ombuden fyller ett vakuum i det samhälleliga stödsystemet, en "fristående" instans dit personer med psykiska funktionsnedsättningar kan vända sig.
- Ombuden skiljer sig från andra yrkesgrupper genom att de kombinerar tre funktioner: de arbetar på klientens uppdrag, de är gränsöverskridande och de är förhandlare. Förhandlarrollen är viktigast och arbetet inriktas på att klienten ska få upprättelse när det gäller mänskliga rättigheter: grundläggande försörjning, bostad och rättssäkerhet.
- Ombuden arbetar i huvudsak på samma sätt i landets olika verksamheter. De olikheter som förekommer beror till stor del på hur väl utbyggd den lokala vård- och omsorgsverksamheten är för målgruppen. Skillnader i arbetet finns dock mellan de ombud som arbetar i stor-stadsregioner mot de ombud som arbetar i glesbygder. Storstaden är mer komplex, föränderlig, anonym och oöverblickbar till sin natur. Ombudsarbetet i glesbygd organiseras utifrån lokala förutsättningar och utmärkande för verksamheterna är ensamarbetet. Det är inte ovanligt att ombuden utför insatser som faller under andra huvudmäns ansvar, ofta beroende på att utbudet av insatser för ombudens klienter är bristfälliga.
- Många olika huvudmän är inblandade när det gäller stöd, vård och service till personer med psykiska funktionsnedsättningar. De personliga ombudens arbete bidrar till adekvata insatser för klienterna och detta leder till omfördelning av kostnader mellan huvudmännen och minskade totala samhällskostnader.

¹⁵ Listan är ett utdrag ur Socialstyrelsen, *Egen kraft – egenmakt: En antologi om arbetet som personligt ombud*, 2009:12).

4.2 INTRODUKTIONSUTBILDNING FRÅN SOCIALSTYRELSEN

För nya personliga ombud erbjuder Socialstyrelsen en introduktionsutbildning och det finns även en webbutbildning för personliga ombud. Samtliga personliga ombud erbjuds introduktionsutbildningen och alla nyanställda ombud uppges genomgå denna.

Den senast genomförda introduktionsutbildningen som går att ta del av på "Projektplats Personligt Ombud"¹⁶ anordnades i september 2019 och pågick i tre dagar. Utbildningen behandlar det personliga ombudets roll, arbetsuppgifter och målgrupp. Därtill innefattar utbildningen förhållningssätt till juridiska frågor, systembrister och etiska dilemman.

I fråga om etik och centrala värden framgår bland annat människovärde utifrån att alla människor har samma värde, också med hänvisning till den svenska grundlagen (Regeringsformen 1:2). Därutöver belyses värden som mänskliga rättigheter vilka beskrivs beslutats i internationella konventioner av FN och Europarådet, varav delar även införlivats direkt i svensk lag. Medborgerliga och politiska rättigheter omnämns, såsom yttrandefrihet, religionsfrihet och rättssäkerhet. Därtill finns information om FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning. I utbildningen finns även information och diskussionsfrågor om vilka värden och normer som är relevanta för verksamhet med personliga ombud, etiska utgångspunkter samt utmaningar i uppdraget.

I bilaga till kursmaterialet för utbildningstillfället finns två rapporter om händelserapportering. Den är skriven av Personliga ombud Kronoberg och handlar om hur verksamheten under 2017 respektive 2018 arbetat med att ge underlag, uppmärksamma och förebygga brister i samhällets stödsystem gällande målgruppen. Deras händelserapporteringsarbete bygger på grunderna begriplighet, hanterbarhet och meningsfullhet. Under händelserapportering beskrivs händelsen följt av en analys av orsaken, konsekvenser och vem som kan åtgärda det samt förslag på lösningar. Därtill finns en lathund för händelserapportering och mall för systemfelsarbetet samt exempel på skrivelse till ansvarig myndighet kring uppmärksammade brister.

Utöver den introducerande webbutbildningen på plats ger Socialstyrelsen en webbaserad introduktionsutbildning för personliga ombud.

¹⁶ Socialstyrelsen har skapat en projektplats för personer som är personligt ombud eller för personer som av annan anledning har intresse av verksamheten. Där finns aktuell information om personligt ombud och relevant material som referenslitteratur och minnesanteckningar från möten.

Projektplats Personligt Ombud, tillgängligt via:
<https://utbildning.socialstyrelsen.se/learn/course/external/view/elearning/107/projektplats-personligt-ombud>

Webbutbildningen "Personligt ombud" är en introduktionsutbildning för personer som är nya i rollen som personligt ombud och kan fungera som en repetition för personer som redan arbetar som personligt ombud. Syftet med utbildningen är att skapa förståelse för det sammanhang inom vilket ett personligt ombud verkar och vad rollen innebär. Utbildningen ger en bild av vad personligt ombud är, vad som ingår i rollen och hur verksamheten med personligt ombud fungerar.¹⁷

I webbutbildningen beskrivs vad det innebär att arbeta som personligt ombud. Där framgår att personligt ombud är ett stöd för personer med psykisk funktionsnedsättning som arbetar på den enskildes uppdrag. Ombudet representerar varken myndigheter eller vårdgivare. Vidare ställs frågor med kryssalternativ kring varför verksamheten med personligt ombud infördes år 2000, vilka delar som ingår/inte ingår i uppdraget och kring vem uppdraget är riktat till.

I webbutbildningen framgår att ett personligt ombud i arbetet behöver känna till förordningen 2013:522 om statsbidrag till kommuner som bedriver verksamhet med personligt ombud för vissa personer med psykiska funktionsnedsättningar. Förordningen är grundläggande för verksamheten för personligt ombud. I förordningen regleras verksamheten, syfte och uppdrag och däri specificeras också villkoren för att få statsbidrag.

Personliga ombud kan hjälpa klienten med att få ansvariga i kommun och regioner att upprätta en samordnad individuell plan, en så kallad SIP. Personer som genomgår utbildningen får ta del av exempel på uppdrag med den enskilde och reflektera över förhållningssätt, bemötande, hur den enskilde kan ges stöttning i att bli mer självständig, och hur det går att undvika missförstånd.

I den avslutande delen av webbutbildningen ges information om hur personliga ombud kan agera när dessa upptäcker brister i vård- och omsorgssystemet. Hur det går till vid rapportering beror på var ett personligt ombud arbetar men i stora drag är processen ungefär densamma. Systembrister ska rapporteras till ledningsgruppen för verksamheten med personliga ombud, som kan vidare rapportera brister i systemen till länsstyrelsen.

Händelser rapporteras som är återkommande och som inte kan förklaras av enskilda händelser utan upprepas över tid. Det framgår att "[d]et vanligaste är att bristen handlar om både en individ- och en systembrist. Då kan det vara bra att som ett första steg gå till parterna direkt för att skynda på processen och kunna hjälpa [den

¹⁷Socialstyrelsen, "Webbutbildning Personligt ombud". Tillgänglig via:
<https://utbildning.socialstyrelsen.se/learn/course/external/view/elearning/100/Personligtombud>.

enskilde] snabbare. Därefter kan ombudet rapportera bristen till ledningsgruppen för att få till en ändring på lång sikt.”

Ett personligt ombud ska inte rapportera händelser där den enskilde kan identifieras. Händelser som rapporteras kan röra otydlig ansvarsfördelning, motstridig lagstiftning, brister i bemötande eller brister som upprepas.

Sammantaget kan Civil Rights Defenders se att en av utgångspunkterna för uppdraget som personligt ombud som presenteras i introduktionsutbildningen är att det personliga ombudet ska främja gemensamma värderingar kring människosynen hos alla berörda aktörer. Verksamheten med personligt ombud syftar också till att den enskilda bl.a. ska ges möjligheter till rättshjälp, rådgivning och annat stöd utifrån sina egna önskemål och behov.¹⁸ För att kunna ge adekvat stöd behöver det personliga ombudet ha en bred kännedom kring samhällets olika funktioner och relevant lagstiftning.

I de exempel på människosyn som omnämns framgår att det kan handla om att verka för att varje människa har rätt att välja fritt, är unik, har rätt att påverka sin livssituation och att utvecklas. Därtill innefattar detta värden som mänskliga rättigheter vilka kommer till uttryck bland annat i konventioner som beslutats av FN och Europarådet som kan införlivas direkt i svensk lag. Introduktionsutbildningen tar därmed ett avstamp i att det personliga ombudet ska verka för att mänskliga rättigheter efterlevs, som en del i främjandet av gemensamma värden i arbete gentemot olika berörda aktörer. Därtill nämns uttryckligen FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning.

Ur ett människorättsperspektiv är det positivt att det framgår att personliga ombud ges information om den internationella rätten som rör mänskliga rättigheter. Huruvida denna grundutbildning är tillräcklig för att personliga ombud i sitt uppdrag ska kunna verka för att mänskliga rättigheter efterlevs är svårt att säga. Det är även svårt att se i vilken utsträckning introducerande utbildning tillhandahålls om de rättigheter som särskilt aktualiseras för personer inom tvångsvård.

När det kommer till webbutbildningen som kan utgöra ett komplement till introduktionsutbildningen kan Civil Rights Defenders sammantaget konstatera att webbutbildningen hänvisar till förordning 2013:522 som reglerar förutsättningarna för statsbidrag till kommuner som bedriver verksamhet med personligt ombud men i övrigt inte nämner andra delar av nationell eller internationell lagstiftning relevant för målgruppen. Begreppet mänskliga rättigheter eller information om vilka rättigheter målgruppen har omnämns inte. Webbutbildningen innehåller information om rapportering av iakttagelser och hur och var det personliga ombudet kan agera. Nedan i kapitel 6 finns samlade kommentarer utifrån synpunkter från personliga

¹⁸ Se 3 § förordningen 2013:522.

ombud kring deras syn på grundutbildningen och webbutbildningen. Utbildningen förefaller dock vara alltför begränsad vad gäller extern klagomålshantering, dvs var en enskild kan vända sig om denne vill framföra klagomål.

4.3 RAPPORTER OM ARBETET SOM PERSONLIGT OMBUD SOM UTBILDNINGSMATERIAL

Som underlag och fördjupningar i introduktionsutbildning finns material som bl.a. Socialstyrelsen har tagit fram. Socialstyrelsen har sammanställt en rapport om arbetet som personligt ombud.¹⁹ Rapporten utgår från teman och erfarenheter som kommit fram vid utbildningar som genomförts för personliga ombud och verksamheternas ledningsgrupper. Den har använts vid de utbildningssatsningar som Socialstyrelsen genomför, men också av andra som utbildar personliga ombud. Den vänder sig både till de personliga ombud som börjar i verksamheten, och de som har arbetat ett tag.

Under avsnittet som rör etik omnämns att mänskliga och medborgerliga rättigheter gäller alla. Rättighetsprinciper beskrivs handla om "alla människors rättigheter i förhållande till det offentliga och de kollektiva resurserna." Etiska principer som värnar om varje medborgarens rättigheter kan komma till uttryck och komma till stånd genom exempelvis lagar och politiska beslut och koncentrerar sig i första hand på relationen mellan medborgare och staten.²⁰

Avsnittet om juridik inleds med att beskriva arbetet som personligt ombud, vilket många gånger innebär kontakt med olika myndigheter med uppdrag att bistå enskilda personen. Myndigheter styrs bland annat av lagar, och kapitlet syftar till att förstå myndigheterna och de lagar som styr deras verksamhet, men också andra faktorer som har betydelse för deras arbete. Fokus ligger på att övergripande ge en förståelse över lagarnas uppbyggnad och vilka begränsningar och möjligheter som finns, men däremot inte mer ingående detaljer i olika lagstiftningar.²¹

I rapporten behandlas även vissa förutsättningar för tvångsvård enligt LPT och LRV.²² För att framföra eventuella klagomål hänvisas till 2 § HSL där det anges vad hälso- och sjukvården ska erbjuda. Om en upplever att vården inte uppfyller dessa krav går det att framföra klagomål till patientansvarig läkare; patientombudsman; patientnämnd; socialstyrelsen; ansvarsnämnd.

¹⁹ Socialstyrelsen, "Egen kraft – egen makt: En antologi om arbetet som personligt ombud" (december 2009).

²⁰ Socialstyrelsen, (2009) sid. 52.

²¹ Socialstyrelsen, (2009) sid. 59.

²² Socialstyrelsen, (2009) sid. 73–76.

Rapporten *Spejarna*²³ vänder sig till ledningsgrupper och personliga ombud. Syftet med rapporten är att underlätta arbetet med systembristerna. Rapporten består av olika delar som innefattar en analys av individuell och strukturell empowerment, en beskrivning av vilka systembristerna kan vara och rollen som personligt ombud som en metod för strukturell empowerment samt beskrivning av en arbetsmodell. Rapporten avslutas med exempel på styr- och ledningsdokument från den länsgemensamma verksamheten med personliga ombud i Värmland och enkla checklistor/blanketter för rapportering av systembrister för ombud och ledningsgrupper.

CRD kan konstatera att dessa rapporter relevanta för personliga ombud och kan ge en grundläggande förståelse över aktuell nationell lagstiftning. Materialet berör de två tvångsvårdsformerna LPT och LRV. Av materialet framgår även information om möjliga vägar att framföra klagomål på vården, bl.a. till ansvarig läkare eller Patientnämnden. Det skriftliga materialet belyser däremot inte närmare de mänskliga rättigheternas innehåll och effekt för den svenska rätten, inte heller det faktum att svenska lagar ska läsas i ljuset av Sveriges internationella överenskommelser om mänskliga rättigheter.

4.4 YRKESFÖRENINGEN FÖR PERSONLIG OMBUD I SVERIGE

I syfte att utbyta erfarenheter mellan personliga ombud och erbjuda fördjupningar i olika teman anordnar varje år Yrkesföreningen för personligt ombud i Sverige (YPOS) en Nationell konferens för alla ombuden i Sverige (inställd 2020). YPOS fungerar som en gemensam mötesplats för erfarenhetsutbyte och inspiration i arbetet. YPOS arbetar även för att följa och främja utvecklingen för yrkesgruppen, bl.a. genom kontakt med Socialstyrelsen, Socialdepartementet, brukarföreningar och andra forum. Av YPOS etikdokument för personligt ombud från 2004 framgår att de personliga ombuden bör utgå ifrån en humanistisk människosyn vilket ta sikte på att alla människor har lika värde, rätt att välja fritt och påverka sin livssituation samt att varje människa är unik och kan utvecklas.²⁴ För att få en närmare förståelse kring personliga ombuds upplevelser av YPOS och den årliga konferensen samt dess innehåll, se kapitel 6 med sammanfattning över intervjuer med personliga ombud.

²³ Socialstyrelsen, "Personliga ombud – ledningsgruppens spejare i välfärdssystemet" (maj 2010).

²⁴ YPOS, Etikdokument 2004. Tillgängligt via <http://www.ypos.se/etikdokument>.

5. RESULTAT AV ENKÄTUNDERSÖKNINGEN

5.1 GENERELLT OM VERKSAMHET MED PERSONLIGT OMBUD OCH INFORMATION OM ANTAL (FRÅGA 1-3)

Kommunerna blev ombedda att svara på om kommunen erbjuder personliga ombud. Vidare efterfrågades hur många personliga ombud respektive uppdrag som finns i kommunen. Av landets samtliga kommuner har svar inkommit från totalt 93 kommuner, varav 86 kommuner framhåller att det finns verksamhet för personligt ombud. Detta indikerar att det fortsatt är en stor majoritet av landets kommuner som har en verksamhet för personliga ombud.

7 kommuner som har svarat på enkätfrågorna uppger att de inte har verksamhet inom kommunen som erbjuder personligt ombud. En del av dessa kommuner uppger att det kommunen kan vända sig till regional samverkan för verksamhet med personligt ombud (Surahammar) och att kommunen köper tjänster genom ett icke kommunalt samarbete med en annan kommun som huvudman (Grums). Den enskilde kan även hänvisas till angränsande kommun (Robertsfors).

Av enkätsvaren framgår att det finns omkring 130 personliga ombud totalt i de kommuner som har svarat. En mer heltäckande bild ges av uppgifter från Socialstyrelsen, som visats ovan, där det framgår att det år 2019 totalt fanns 350 personliga ombud. Personliga ombud har vanligtvis omkring årligen 20–40 uppdrag för enskilda individer och flera uppdrag pågår samtidigt.

Därefter blev kommunerna ombedda att svara hur många personliga ombud som har uppdrag för personer som vårdas enligt lag om psykiatrisk tvångsvård (LPT), lag om rättspsykiatrisk tvångsvård (LRV), vård av unga (LVU), vård av missbrukare (LVM) eller enligt smittskyddslagen.

Flera kommuner har svarat att det kan förekomma att personliga ombud har uppdrag för personer som befinner sig inom sluten tvångsvård, men det finns inget heltäckande underlag gällande hur vanligt förekommande det är.

Bland svaren som uppgett vilken tvångsvårdsform det rör sig om är det främst uppdrag med koppling till personer tvångsvårdade enligt LPT eller LVM. Uppdrag för tvångsvårdade personer inom LRV förekommer men det är inte lika vanligt. Från bl.a. den gränsöverskridande verksamheten i Dalarna framgår att samtliga personliga ombud har klienter som ibland hamnar under främst LPT, men även LRV, LVM och smittskyddslagen. LVU är inte aktuellt i särskilt stor omfattning men kan förekomma för personer som är mellan 18 – 20 år.

I vissa fall framgår att det är svårt att säga då kommunen tar sig an de uppdrag som ges och i vissa fall finns inte statistik om klienterna. Det personliga ombudet tar emot

medborgare som ansöker om stöd vilket beviljas om det finns behov av det. Uppsala kommun uppger att eftersom personliga ombud inte har någon dokumentationsskyldighet så finns ingen sådan information. Personliga ombud bygger på frivillighet från klienten. Även Umeå kommun belyser att personliga ombud inte har som uppdrag att arbeta med personer som tvångsvårdas men har en stöd av ett ombud så ska det funka även vid tvångsvård.

Piteå kommun uppger att någon enstaka klient kan ha tvångsvård i öppen form, t.ex. ÖPT eller ÖRV, men det är sällan förekommande. Personligt ombud har inte något specifikt uppdrag att arbeta med personer med sluten tvångsvård. Sandviken kommun svarar att det görs en bedömning över vilka klienter som bör ges personligt ombud utifrån Socialstyrelsens förordning för personligt ombud. Det är omfattningen av den psykiska funktionsnedsättningen som är grunden, sedan kan det förekomma en samsjuklighet.

5.2 KOMPLETTERANDE GRUNDUTBILDNING (FRÅGA 4-5)

Kommunerna blev ombudda att svara på om kommunen erbjuder kompletterande grundutbildning till personer som vill bli personligt ombud, och i så fall beskriva vilken utbildning som erbjuds och vad den innehåller. Som en följdfråga fick kommunerna frågan om hur många personliga ombud som ges grundutbildningen.

Utöver introduktionsutbildning från Socialstyrelsen som redogjorts för ovan ges några exempel nedan på ytterligare kommentarer som inkommit från flera kommuner.

Personligt ombud Kronoberg, vilket innefattar kommunerna Tingsryd, Uppvidinge, Alvesta, Växjö, Lessebo, Markaryd, Ljungby och Älmhult, belyser att vid rekryteringen av personliga ombud är kandidatens tidigare utbildning viktig. Personliga ombud som rekryteras har exempelvis tidigare erfarenhet eller utbildning som skötare inom psykiatrisk vård, sjuksköterska, socionom, beteendevetare, lärare, fritidsledare, förskollärare, undersköterska och andra liknande högskoleutbildningar. Det finns ingen speciell utbildning för yrket personligt ombud, mer än Socialstyrelsens grundutbildning. Grundutbildning för personliga ombud styrs av hur behovet ser ut nationellt då det är Socialstyrelsen som håller i detta. Utbildning genomförs när tillräckligt många nya personliga ombud anställts. Samtliga ombud ska genomgå grundutbildning/introduktionsutbildning.

Det framgår av svaren från Hudiksvall att Länsstyrelsen erbjuder föreläsningar för personliga ombud som ombuden uppger ha stor nytta av. Därutöver uppger Luleå kommun att personliga ombud erbjuds motiverande samtal eller andra psykopedagogiska utbildningar samt utbildningar kring missbruk och beroende.

Lidingö kommun erbjuder kompetensutveckling inom områden såsom samtalsmetod, diagnoser och bemötande. Piteå kommun uppger att kommunen som arbetsgivare

erbjuder utbildning till personliga ombud som är relevant för deras uppdrag, exempelvis MI, barnkonventionen och kunskap om psykiatri-/neuropsykiatri. De personliga ombuden har även regelbundna nätverksträffar med utbildningsinslag både på läns- och riksnivå.

5.3 VIDAREUTBILDNING OCH KONTINUERLIGT STÖD (FRÅGA 6-7)

Vidareutbildning

Kommunerna blev ombedda att svara på vilken typ av vidareutbildning och kontinuerligt stöd som ges personliga ombud. Som en följdfråga fick kommunerna frågan om hur många personliga ombud som ges vidareutbildning.

Flera kommuner har uppgett olika former av vidareutbildningar eller fortbildningsinsatser som erbjuds personliga ombud. Av dessa svar är det några som mer specifikt svarat vad dessa olika insatser innehåller.

Täby kommun uppger att kommunen erbjuder möjlighet att delta i kompetensutveckling för personligt ombud. De senaste 5 åren har personliga ombud i kommunen genomgått en rad kurser/utbildningar inom området neuropsykiatri. Dessa omfattar frågor kring behandling, bemötande och rättigheter. Andra utbildningar ger fördjupade kunskaper om depressioner, psykoser samt andra psykiatriska tillstånd. Juridik och rättssäkerhet är andra områden där kommunen uppger att kompetensutveckling ständigt är aktuell.

Uppsala kommun svarar att personliga ombud i kommunen har deltagit i följande fortbildningar under 2019 (tema och anordnare):

- Återhämtningens vägar-vad gör skillnad? Medverkande bl a Alain Topor Stockholms universitet. Arrangör Personligt Ombud i Göteborg och Länsstyrelsen i Västra Götaland
- Psykisk ohälsa, utsatthet, droger, UFOLD
- ADHD och autismspektrumsyndrom, SMART psykiatri
- Neuropsykiatri och skolfrånvaro, SMART psykiatri
- Vad driver kriminalitet? Niklas Långström, SMART psykiatri
- Vårdhund för personer med ångest, Habiliteringen Region Uppsala
- Schizofreni, UAS
- Funktionshinderpolitik, Länsstyrelsen
- Voss, Seminarium Brukarrevisionsbyrå i Uppsala län
- Försäkringskassans varierande bedömningsgrunder samt hur det skiljer sig mellan läkare och handläggare, FoU Länsstyrelsen
- Rättshaveristiskt beteende, Samordningsförbundet
- Våld i nära relationer, Nationellt centrum för kvinnofrid

Mark kommun uppger att personliga ombud genomgått en uppdragsutbildning i socialrätt via Jönköpings universitet. Tidigare utbildningar har varit på temat motiverande intervju, dagsföreläsningar om psykisk ohälsa, neuropsykiatriska diagnoser och HLR-utbildning. Vidareutbildningen varierar utifrån utbud och vad som efterfrågas. Mark kommun ger även regelbunden handledning.

Dals-Ed och Lilla Edet har svarat att de ser till att komplettera utbildningsbehov fortlöpande, t.ex. rörande ny lagstiftning eller annan komplettering som behövs individuellt eller i grupp för ombuden. Därutöver erbjuder Lilla Edet kontinuerlig handledning och processhandledning av externa handledare.

Karlstad kommun, som ingår i Personliga Ombud Värmland, uppger att det inom verksamheten för personligt ombud finns löpande extern handledning, löpande stöd och utbildning inom motiverande samtal (MI), HBTQ, våld i nära relationer, suicidprevention, HLR och brandutbildning. Frånsett detta finns löpande möjligheter att vidareutbilda sig inom målgruppspecifika frågor. Kommunen uppger att vissa utbildningar är obligatoriska. Samtliga personliga ombud deltar eller har deltagit i handledningen, och i utbildning om HBTQ, våld i nära relationer samt HLR och brandutbildning.

Sala kommun uppger att samtliga personliga ombud har tillgång till att få gå erforderliga vidareutbildningar inom relevanta områden. Falköping kommun uppger att löpande utbildningar ges via Socialstyrelsen och länsstyrelsen, samt via arbetsgivaren när behov uppkommer. Mjölby kommun erbjuder utbildning om psykisk ohälsa.

Örebro kommun erbjuder utbildning om olika funktionsnedsättningar, metoder för arbetet och ger handledning i uppdraget. Utbildningen kan även ges utifrån behov och önskemål från personliga ombud (t.ex. Burlöv, Mora, Hultsfred, Katrineholm, Kungsör, Lidingö, Säfte).

Personliga ombud har även möjlighet att delta i Länsstyrelsens regionträffar och föreläsningar. Därutöver finns möjlighet att delta i personliga ombuds egna länsträffar eller lokalt anordnade föreläsningar eller tillfällen.

Ängelholm kommun uppger att Länsstyrelserna också har ett fortbildningsansvar. Länsstyrelsen arrangerar ca två dagar per år med olika föreläsningar i aktuella ämnen, t.ex. juridik, samtalsmetodik, psykisk ohälsa/återhämtning. I övrigt ska de personliga ombuden erbjudas löpande fortbildning så att de har kompetens att möta sina klienters önskemål och behov.

Sandviken kommun uppger att Länsstyrelsen Gävleborg årligen arrangerar en tvådagars-konferens med fortbildning i länet med möjlighet för samtliga personliga ombud att gratis deltaga på de utbildningar som handlar om målgruppen. Hudiksvall

och Tibro kommun har i likhet uppgett att Länsstyrelsen erbjuder föreläsningar för personliga ombud. Föreläsningarna brukar vara anpassade till uppdraget för personliga ombud. Inom Personliga Ombud Skåne arrangeras ca 4 dagar per år i ämnen som ombuden önskat.

Flera kommuner nämner möjligheten som finns för samtliga personliga ombud i landet att delta vid den årliga nationella konferensen för personliga ombud som yrkesföreningen YPOS anordnar. Det är ett tillfälle för personliga ombud att mötas och utbyta erfarenheter, vilket framhålls av bland andra Sollefteå, Gullspång, Hudiksvall, Tibro, Säfte kommun.

Handledning och kontinuerligt stöd

Utöver föreläsningar uppger de flesta kommunerna som har svarat att de erbjuder handledning och kontinuerligt stöd till personliga ombud. Kontinuerlig handledning ges individuellt eller i grupper av personliga ombud både internt och genom extern handledning.

Personligt Ombud Kronoberg uppger att verksamhetschefen enligt det gemensamma avtalet är ansvarig för kompetensutveckling, handledning och annan adekvat utbildning. Ombuden ges kontinuerligt utbildning under året som sedan redovisas till Länsstyrelsen och Socialstyrelsen. Handledning sker kontinuerligt både på ärende och processnivå.

Umeå kommuner uppger att personliga ombud ska ha handledning och att detta i nuläget består av ärende- och processhandledning. Varje år gör kommunen en analys av vilken kompetensutveckling som behövs och lägger utifrån detta en kompetensutvecklingsplan.

Sala kommun uppger att kontinuerligt stöd i arbetet erbjuds personliga ombud, bland annat genom handledning i grupp samt genom kontakt med chef vid specifika frågeställningar som dyker upp i arbetet. I Heby kommun har personliga ombud regelbunden handledning tillsammans med andra ombud från andra kommuner i länet. Även i Luleå kommun finns tillgång till handledning individuellt och tillsammans med andra personliga ombud i länet. Kungsör kommun uppger att personliga ombud erbjuds regelbunden handledning en gång/månad

Burlöv kommun beskriver att personliga ombud har regelbunden intern handledning, kollegialt stöd samt utbildning ihop med kollegor i 16 andra kommuner. Interna utbildningsdagar bygger på kompetensutvecklingsbehov kopplade till förändringar i samhället/välfärden/lagstiftning, klienternas uppdrag samt önskemål och förslag från ombuden.

Nynäshamn kommun ger kontinuerligt stöd i form av handledning, samarbete med närliggande kommuners personliga ombud och genom stöd av chef. Trosa kommun tillhandahåller nätverk och träffar för personliga ombud.

Lidköping kommun uppger att kommunen erbjuder handledning, nätverksträffar i Skaraborg och uppmuntrar enskilda personliga ombud att delta i nationell konferens för personliga ombud. Det finns även möjlighet att ta del av diverse utbildningar som erbjuds av bl.a. Samordningsförbundet. Trelleborg kommun uppger att vid medarbetarsamtal diskuteras och görs en plan för ombudets behov av stöd och utbildning.

Sollefteå kommun uppger att det kontinuerliga stödet består av arbetsplatsträffar med arbetsledare, extern handledning, möjlighet att delta i länsstyrelsens regionträffar och föreläsningutbud, deltagande i yrkesföreningens (YPOS) årliga konferens, delta i personliga ombuds egna länsträffar, delta i lokalt anordnade föreläsningar och erfarenhetsutbytesträffar.

Ängelholm kommun har en löpande dialog och samarbete som uppdragsgivande kommun med Personligt Ombud Skåne och regelbundna möten kring redovisning av uppdraget och samverkan.

5.4 SKRIFTLIGT OCH ANNAT MATERIAL TILL PERSONLIGA OMBUD (FRÅGA 8)

Kommunerna blev ombedda att svara på vilket skriftligt material och eller annat material, såsom filmer, powerpoint-presentation etc, som personliga ombud får i samband med grundutbildning respektive vidareutbildning och vad det innehåller.

De flesta kommuner som svarat hänvisar till material som tagits fram av Socialstyrelsen (för exempel på rapporter som utgör underlag, se ovan). Det skriftligt material omfattar ett flertal områden såsom juridik i socialtjänsten, våld i nära relation, bemötande och etik i arbetet, exempel på arbetssätt och rutiner i andra kommuner, budget- och skuldrådgivning. På kunskapsguiden.se finns samlat material för relevant utbildning som kommunerna också uppger att de använder och som personliga ombud kan ta del av.

Enligt Personliga Ombud Kronoberg varierar det materialet ombuden får på utbildningarna allt ifrån powerpointpresentationer till böcker, länkar till hemsidor med nyttig information. Därtill kan personliga ombud ta del av presentationsbilder i samband med utbildningar som anordnas av t.ex. Länsstyrelsen. Efter genomförda utbildningar erhålls ofta den powerpointpresentation som används under utbildningen. Vid vissa utbildningar delas även en skriftlig sammanfattning om vad utbildningen behandlats ut till deltagare (Sala).

Boken "Egen kraft - egen makt" kan delas ut vid nationella PO-utbildningar (Blekinge).

Hultsfred, Järfälla och Örnsköldsvik kommun uppger att det skriftliga materialet varierar utifrån behovet och beroende på vilken utbildning det gäller. Burlöv kommun uppger att det är kopplat till ombudsverksamheternas uppdrag och de fortbildningsbehov som finns, ytterst på hur ombudsverksamheter bäst kan stödja sina klienters återhämtning, återtagande av egenmakt och kontroll, problemlösning etc. Kungsör kommun uppger att det finns mycket material, exempel på det är hur man hjälper en person att ansöka om god man och samverkansfrågor kring en person, exempelvis SIP.

Lidingö kommun har svarat att relevant material oftast finns digitalt. Inget självklart skriftligt material ges utan det är olika från kurs till kurs.

Nynäshamn kommun och i ett samlat svar från åtta kommuner i Dalarna framhålls att kommunerna använder sig av förordning 2013:522. Förordningen reglerar förutsättningarna för statsbidrag till kommuner som bedriver verksamhet med personligt ombud för vissa personer med psykiska funktionsnedsättningar. Som relevant skriftligt underlag finns därtill även Socialstyrelsens meddelandeblad nr 5/11 samt Socialstyrelsens skrift "Personliga ombud - ledningsgruppens spejare i välfärdssystemet". Dessa underlag innehåller en beskrivning av uppdraget, målgrupp samt syfte och mål med uppdraget.

Kävlinge kommun, som är en del av Personliga Ombud Skåne, nämner också att det sker studiebesök och verksamhetsbesök i de sektorer personliga ombud är verksamma.

5.5 UPPFÖLJNINGAR AV PERSONLIGA OMBUDS UPPLEVELSER (FRÅGA 9-10)

Uppföljningar av utbildningar och önskemål om kompletteringar

Kommunerna fick frågan om det genomförs regelbundna uppföljningar av om personliga ombud är nöjda med utbildningarna och vilka eventuella önskemål på kompletteringar som personliga ombud huvudsakligen uppger.

De flesta kommuner uppger att uppföljning sker genom kontakt mellan personliga ombud och arbetsgivare, kontinuerligt och vid årliga medarbetarsamtal.

En enkätsvaren visas nedan exempel från kommuner som har svarat kring uppföljningar av utbildningarna för personliga ombud och vilka eventuella önskemål på kompletteringar som personliga ombud huvudsakligen uppger. Nynäshamn kommun uppger att personliga ombud har framfört önskemål om en juridisk

översiktscurs i utbildningen. Tibro kommun svarar att önskemål från personliga ombud om kompletterande utbildning har framförts främst till Länsstyrelsen som har tillgodosett en del av önskemålen genom olika temadagar. Dessa brukar anordnas en till två gånger per år. Exempel på kompletterande områden har varit spelberoende, våld i nära relation, neuropsykiatriska diagnoser och motiverande samtal.

Personligt ombud Kronoberg uppger att styrgruppen får återkommande rapporter om ombudens kompetensutbildningar och håller sig på så sätt uppdaterade.

Personligt ombud Fyrbodal, där Trollhättan stad är värdkommun, har en verksamhet som pågått sedan april år 2018. Under två år har verksamheten utvärderats och resultatet presenterats i rapporten "Samsyn ger styrka – utvärdering av värd kommunmodell för personligt ombud Fyrbodal 2018-2020" (finns tillgänglig via: <http://www.pofyrbodal.se/>).

Järfälla kommun uppger att uppföljningar sker och oftast är personligt ombud nöjd med utbildningarna och ingen komplettering har hittills behövts. Hultsfred kommun uppger att det inte alltid sker uppföljningar men att det är något som behöver utvecklas.

Uppföljningar av personliga ombuds upplevelser kring sin roll

Kommunerna fick även frågan om de genomför mätningar av hur personliga ombud upplever sin roll och det stöd de kan få.

Sollefteå kommun uppger att frågan om hur personliga ombud upplever sin roll och det stöd de kan få från kommunen behandlas på arbetsplatsträffar under punkten arbetsmiljö. Saknas lokalt förankrat engagemang och stöd från samarbetskommunen Kramfors. Innebär svårigheter för Huvudmannen Sollefteå kommun och de personliga ombuden att etablera verksamheten i den kommunen. Huvudmannens syfte, mål och ambition med personlig ombudsverksamheten styr den lokala verksamhetens utformning. Detta är svårt för ombuden att ensamt påverka.

Uppsala kommun uppger att det finns en regional ledningsgrupp för personliga ombud i länet. I denna finns två ombud representerade. De kan där lyfta systemfel och frågor som är aktuella. Systembristerna rör kommuner, regionen, Försäkringskassan och Arbetsförmedlingens arbete. I ledningsgruppen ingår också brukarorganisationerna. Personliga ombud ingår också i brukarråd för psykiatrin och representanter från ombuden ingår i flera dialoger med chefer från olika förvaltningar i kommun och region. Bräcke Diakoni gör varje år en årsrapport till kommunen och även tertialrapporter.

Karlstad kommun uppger att, enligt senaste undersökningen, var ombuden i stort helt nöjda med det stödet som ges från kommunen.

5.6 ÖVRIGT/ÖVRIGA KOMMENTARER (FRÅGA 11)

Kommunerna fick avslutningsvis även svara på frågan huruvida de har något som de i övrigt vill dela med sig när det gäller deras erfarenheter kring verksamheten med personliga ombud.

8 kommuner från Dalarna uppger i sitt gemensamma svar att personliga ombud är ett stöd, en länk, en brobyggare för målgruppen med omfattande psykisk funktionsnedsättning som kan uppleva svårigheter i vardagen. Kommunerna ser att behovet av stöd från personliga ombud ökar på grund av allt större brister i välfärdssamhället.

Även Järfälla kommun framhåller att verksamheten är otroligt viktig för enskilda personer med psykisk funktionsnedsättning som kan ha svårigheter att få det stöd och hjälp som de har behov av.

Nynäshamn kommun uppger att verksamheten personligt ombud är en viktig verksamhet för en utsatt målgrupp i samhället. Kommunen uppger att många kommuner har ett ansträngt ekonomiskt läge och personligt ombud är inte någon lagstyrd verksamhet varför denna verksamhet har varit föremål för genomlysning.

Mark kommun nämner att kommunens personliga ombud i dagsläget ligger organisatoriskt under socialförvaltningen. Diskussion pågår om var de bäst skulle vara organiserade. Detta för att klienterna ej skall behöva känna att personliga ombud har en koppling till socialtjänsten. Kommunen uppger att deras personliga ombud gör ett mycket bra jobb och ser att de är ett stort stöd för målgruppen.

Örnsköldsviks kommun uppger några exempel på uppmärksammade brister i fråga om den enskildes möjligheter att få tillgång till samhällets utbud av vård, stöd och service vilket även påverkar verksamheten med personligt ombud, däribland att:

- Att myndigheterna i väldigt stor utsträckning hänvisar till digitala plattformar där mobilt bank-id är ett krav. Det är bekymmersamt för dem i vår målgrupp som har ansträngd ekonomi och skulder, därför har kontantkort till mobilen vilket medför högre surfkostnader. Också bekymmersamt då flera klienter har äldre mobiltelefoner och sällan egen dator/surfplatta/smartphone samt i viss utsträckning kan ha social fobi, panikångest och vara belagda med tvångsrestriktioner vilket medför att dessa inte kan använda allmänna datorer. Även klienter med äldre smartphone och begränsad ekonomi drabbas av att mobilt bank-id kräver nyare smartphone vilket få kan köpa.
- Bland låginkomsttagare och personer med lägre utbildning är det färre som tar del av de digitala tjänsterna. Det digitala utanförskapet drabbar särskilt äldre, personer med funktionsnedsättning och nyanlända med låg utbildning. Källa: Svenskarna och internet 2019 (Internetstiftelsen), Post- och

telestyrelsen (TT). Vår devis – digitala lösningar då det är lämpligt och fysiska möten då det behövs.

- Fortfarande integritetskränkande (lämna personnummer, namn, adress, ärendets art mm) behöva stå i offentlig miljö i samband anmäla ankomst, beställa tid eller fråga om råd hos vården, socialtjänsten, polisen, servicecenter (Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, Skatteverket, Pensionsmyndigheten).
- Fortfarande behov av ökad kompetens för myndighetspersonal rent allmänt, så bemötandet och förståelsen över vår målgrupps funktionsnedsättningar kan förbättras och då gärna utifrån ett flexiblere förhållningssätt/stöd, speciellt då det gäller tidsgränser då ansökningar/redovisningar skulle ha varit inlämnade. Ökad förståelse hos myndighetspersonal att avbokning kan ske pga. måendet.
- Vid ansökan om exempelvis flerbarnstillägg så efterfrågas inkomstuppgifter före skatt om den sökande har/haft aktivitetsersättning, sjukersättning och bostadsbidrag. Hade underlättat mycket för den sökande om berörda inkomster kunde hämtas genom en autofunktion hos berörd myndighet, jämfört med att klienten själv eller med stöd av någon annan ska räkna ut dessa. I flera fall förväntas också klienterna ange vilken inkomst de förväntas få i framtiden vilket försvåras av att till exempelvis läkarintyget pågår en kortare period. Det varierar också då inkomst efterfrågas före eller efter skatt.
- Pågår fortfarande olyckliga gränsdragningar mellan Vuxenpsykiatri och primärvården vilket leder till att människor hamnar i kläm och inte får den uppmärksamhet de behöver. Vuxenpsykiatri har kompetenserna som primärvården behöver mer av. Värt betänka att flera av de vuxna även är föräldrar till yngre barn vilket ökar den utsatthet som redan finns p.g.a. föräldrarnas psykiska ohälsa.
- Önskvärt att kommunens socialtjänst, vanligen Försörjningsstöd, istället övergår till att arbeta utifrån begreppet Bostad först (Housing first). Det är flera klienter i vår målgrupp som p.g.a. deras psykiska- och/eller neuropsykiatriska funktionsnedsättningar, inte förmår följa de regelverk och normer som styr möjligheten till ett bostadssocialt hyreskontrakt. Viktigt ha i åtanke att merparten av dessa, inte är så funktionsnedsatta, att de behöver bostad med särskild service, utan istället skyndsamt få tillgång till bostad för att därefter ta itu med övriga utmaningar.

6. PERSONLIGA OMBUDS ROLL

6.1 SYNPUNKTER FRÅN PERSONLIGA OMBUD

I syfte att få bättre förståelse över hur personliga ombud från olika delar av landet ser på sin roll och den utbildning, fortbildning och stöd de får har Civil Rights Defenders genomfört enskilda djupintervjuer med fem personliga ombud under perioden november 2020 – mars 2021. Av respondenterna var fyra personer kvinnor och en person man. Respondenterna arbetar som personliga ombud verksamma i Kronoberg, Skåne respektive Östergötland län. Intervjuerna genomfördes över telefon eller videolänk.

Majoriteten av respondenterna uppger att de har haft uppdrag för personer med koppling till svensk tvångsvård, men att de inte särskilt ofta kommer i kontakt med personer inom tvångsvården. Respondenterna uppger att det framför allt förekommer uppdrag för enskilda inom vuxenpsykiatri (LPT). Uppdrag förekommer också för personer inom LVM, men det är inte så vanligt.

Flera respondenter uppger att det inte heller är så vanligt med uppdrag för klienter som är inom rättspsykiatri. En respondent berättar att när hen har kommit i kontakt med enskilda som är inom LRV så har det uppstått en konfliktsituation. Enskild inom LRV som tar kontakt med personligt ombud kan uppge hur personen har det men det personliga ombudet kan inte veta helheten vilket gör att det kan bli fel då personen inom tvångsvård har en vårdplan. Personligt ombud kan då enligt respondenten upplevas som en som kan inverka på planeringen och som någon som stör vårdplanen inom tvångsvården vilket kan bli helt fel.

En annan respondent beskriver att det kan vara svårt ibland när det är under tvångsvård, eftersom det personliga ombudet jobbar på den enskildes uppdrag. Då har man inte alltid så många alternativ och det är, enligt respondenten, svårt att utföra uppdraget som personligt ombud. Klienten vill se till att tvångsvården försvinner och det är inte så lätt för det personliga ombudet att se till att det blir så. Utan det är mer att se till att dom har bostad och saker kring ekonomin.

Två respondenter uppger att de inte har haft uppdrag för personer med koppling till svensk tvångsvård i sitt uppdrag som personligt ombud, men uppger att de känner till att kollegor har haft det.

Uppdraget och rollen som personligt ombud

Respondenterna uppger att den främsta uppgiften i rollen som personligt ombud är hjälpa och stödja vissa personer med psykiska funktionsnedsättningar så att de får sina rättigheter tillgodosedda. Det beskrivs av flera respondenter innebära att stötta personen så att den ska kunna göra så mycket som möjligt i sitt liv själv och bli mer självständig, samt att hjälpa till för att deras rättigheter tillvaratas. Det innebär enligt en respondent att vara ett stöd i kontakt med myndigheter på olika sätt. Det kan handla om att klienten inte känner att denne får fram det personen vill ha sagt, eller känner sig liten. I uppdraget ingår även att vara behjälplig med att skriva till myndigheter.

Att rättigheterna tillvaratas innebär enligt flera respondenter att ge stöd till personen att hitta rätt stöd i livet och rätt vägar, exempelvis till att söka ekonomiskt bistånd, aktivitetsersättning, sjukersättning, söka arbete för att bli självförsörjande, informera om vad boendestöd innebär och informera om vad en kontaktperson är. Enligt en respondent kan det, i de fall personer är inom tvångsvård enligt LPT eller LRV, innebära att informera om att det går att söka en stödperson.

En viktig utgångspunkt för uppdraget som de flesta respondenter lyfter är att uppdraget fokuserar på klientens uppdrag och styrs av klienten. Det är inte det personliga ombudet som bestämmer vad som ska ske utan det är utifrån klientens behov. Det kan handla om att stötta inom alla livsområden och uppdraget är inte så begränsat eller bestämt på förhand. Enligt en respondent innebär detta att utföra uppdraget tillsammans med klienten, inte för den personen. Det handlar om att personerna ska uppnå empowerment för att kunna leva de liv de själva väljer med den hjälp de behöver. Det viktiga är att det sker utifrån klientens behov. En respondent framhåller att tanken sen är att det personliga ombudet drar sig tillbaka och att individen ska klara sig självständigt och får sina rättigheter och skyldigheter tillgodosedda.

En respondent uppger att det personliga ombudet kan arbeta på ett annat sätt, eftersom personligt ombud inte är en myndighet. Respondenten beskriver att det faktum att det inte är en myndighet kan göra det lättare för personerna att våga ta kontakt och lita på verksamheten med personligt ombud. Respondenten uppger att hen i sin roll kan vara ett stöd på andra premisser än många andra aktörer, vilket gör det möjligt att kunna bygga upp en relation med personerna. Det i sig skapar enligt respondenten andra förutsättningar för att åstadkomma någonting vilket gör det lättare att göra saker tillsammans och just relationsbiten gör väldigt stor skillnad.

Enligt respondenterna ser det olika ut hur ofta kontakt och träffar sker med den enskilde. Det kan vara alltifrån två-tre gånger på en vecka till var tredje månad och beror på klientens behov. En respondent uppger att hen arbetar med mellan 15-20 personer i aktiva uppdrag. I varje uppdrag sätts någon form av plan utifrån vad

personen vill uppnå och arbeta utifrån det tillsammans. En del klienter kontaktar ombudet nästan varje dag, med andra klienter kan kontakten ske varannan vecka. Träffar sker regelbundet med personerna, men upplägget kan variera utifrån personerna själva och hur de vill att det ska vara upplagt. I perioder kan det enligt respondenten vara mer intensivt arbete och då kan träffar ske flera gånger i veckan, men annars hålls kontakten vanligtvis regelbundet någon gång i veckan eller varannan vecka.

Några respondenter uppger att det inte har varit möjligt att ha så många träffar med klienter på senaste tiden med anledning av coronapandemin. Under coronapandemin har det varit mycket telefonkontakt. I vanliga fall sker träffar i personernas hem, utomhus eller vid exempelvis besök i vården eller hos kommunen.

En respondent uppger att uppdragen uppskattningsvis pågår i snitt omkring ett till ett och ett halvt år. Men det varierar mycket och uppdrag kan pågå under längre tid. I vissa fall tar det inte så lång tid, och i andra fall kan det handla om kontakt över flera år.

Information om enskildas möjligheter att söka stöd av personligt ombud

För att enskilda ska ges information om möjligheterna att söka stöd av ett personligt ombud beskriver tre respondenter exempel på olika sätt för hur information om verksamheten når ut. Det framgår att det ingår som en del i uppdraget som personligt ombud att ha en uppsökande verksamhet vilket består bland annat av att ringa runt och därefter skicka ut informationsbroschyr till relevanta aktörer. Under coronapandemin har det enligt en respondent varit svårare men i vanliga fall informerar de så gott som möjligt på platser där personal kommer i kontakt med målgruppen och även direkt till målgruppen, tex via dagliga verksamheter.

En annan respondent berättar att verksamheten är ute och informerar på t.ex. vårdcentraler, Socialförvaltningen, polis, frivård, kyrka, politiska nämnder, bostadsstödsgrupper där målgruppen kan tänkas finnas. Det förekommer också att myndighetspersoner tipsar om verksamheten. Det är också många klienter som sprider information vidare till andra. Information om verksamheten för personligt ombud finns många gånger på kommunernas hemsidor och personliga ombud har även egen hemsida.

Respondenten berättar att det är viktigt att också informera politiska nämnder eftersom verksamheten för personligt ombud inte är lagstadgad. Det är därmed lätt att lägga ner i spartider. Det är en stor utmaning enligt respondenten att se till att politiker tänker på att verksamheten för personliga ombud gör stor nytta för en målgrupp som andra inte riktigt kan nå.

Respondenterna uppger att informationen inte riktas till den rättspsykiatriska vården. Erfarenhetsmässigt är de enligt en respondent lite för svåra att jobba med som personligt ombud då det är så mycket tvång. Inte heller riktas informationen till de som har förvaltare. Det har att göra med att uppdraget utgår från den enskildes behov. Det blir nästan som att lura dom när vi har sådana uppdrag. En annan respondent uppger att när det kommer till rättspsykiatrisk tvångsvård har information om uppdraget som personligt ombud tidigare getts men det har minskat på senare år.

Verksamheten för personligt ombud försöker se till att information går ut till brukar- och anhörigorganisationer, bl.a. NSPH som har god kännedom om personligt ombud och fungerar som en bra spridare av informationen. Samarbete brukar även förekomma enligt en respondent med bl.a. RSMH och Attention för att nå ut med informationen.

Grund- och introduktionsutbildning

Socialstyrelsen anordnar en utbildning för de som är nya som ombud och den introduktionsutbildningen ges i de flesta fallen inom det första året. Två respondenter var med vid uppstarten av verksamheten och genomgick en introduktionsutbildning som då var något mer omfattande. Utbildningen har enligt respondenterna minskat i omfattning genom åren och täcks in idag under ett färre antal dagar. Utbildningen innehåller delar om juridik och relevanta lagar, etik och värdegrund, om uppdraget och möjlighet att utbyta erfarenheter mellan ombuden.

Två respondenter uppger att de har gått Socialstyrelsens grundutbildning. En respondent berättar att delar av fokus vid utbildningen handlade om rollens uppkomst, varför verksamheten finns men också utifrån meddelandeblad som de har att förhålla sig till och förordningen om statsbidrag. Information gavs om den del av arbetet som personligt ombud som innefattar ledningsgrupper dit systemfel rapporteras. Enligt respondenten var grundutbildningen bra och en övergripande introduktion men det fanns inte alltid utrymme att närmare grota ner sig i vad det innebär att vara personligt ombud. Det hade behövts mer tid i så fall för det enligt respondenten. Den innehöll mycket men hade kunnat innehållit mer.

Det var under utbildningen även olika exempelfall (case) som diskuterades i grupper kring hur man som personligt ombud skulle agera och kring etiska dilemman. Enligt respondenten var det var vettigt att resonera tillsammans utifrån att många var nya i uppdraget och kom från många olika bakgrunder och med olika tidigare erfarenheter. Det finns också olikheter i hur själva verksamheten är uppbyggd, tex olika föreningar eller kommuner som bedriver tillsammans och det kan ge olika förutsättningar för hur uppdraget utförs.

En annan respondent uppger att hen tyckte det var en bra utbildning som var bred till innehållet. Den innehöll mycket och fick även träffa många andra ombud som hade

arbetat olika länge, några hade jobbat flera år och andra var precis nya. Det var enligt respondenten viktigt att få dela erfarenheter med andra personliga ombud som deltog under utbildningen, som arbetat alltifrån flera år till att vara nya till uppdraget. Respondenten vet inte om utbildningen var obligatorisk, men om man blir erbjuden att gå den så är det vad man gör.

En respondent som ännu inte hunnit gått grundutbildningen uppger att hen har fått ett utvecklat mentorskap som stöd men även skriftlig information om uppdraget med länkar till utbildningar som kunde vara bra att ha som personligt ombud.

Samtliga respondenter uppger att de har genomgått den webbaserade utbildningen från Socialstyrelsen. Webbutbildningen är inte obligatorisk. Utbildningen innehåller bland annat frågor om vad man ska göra och inte göra som personligt ombud, samt delar om situationer som beskrivs följt av frågor med val om hur agera. Enligt en respondent ger den en bra grund i hur uppdraget är tänkt att vara och den är hållen på ett sätt som gör att den är lätt att ta till sig. Respondenten hade inte så särskilt stor användning av den då hen redan jobbade som personligt ombud utan mer ett konstaterade av att den stämmer och är i linje med hur uppdraget ser ut. Men den utgör enligt respondenten en bra påminnelse kring uppdragets och det är positivt att genomgå den. En annan respondent uppger att den utbildningen var bra men att den var väldigt enkel. Däremot var den enligt respondenten inte för enkel men att det beror på hur länge man har jobbat och vad man har varit med om.

Vilken vidareutbildning och kontinuerligt stöd har personliga ombud fått ta del av?

Vidareutbildning sker enligt respondenterna kontinuerligt. Det är accepterat och uppmuntras att de personliga ombuden går olika former av vidareutbildningar. Däremot är det inte riktat att alla ombud ska gå samma utbildningar. De får förslag och sen väljer varje ombud vilket av förslag att gå utifrån vad som behövs. Sen finns det utbildningar som är allmänna för alla.

När det finns behov av att få uppdaterad information, exempelvis vid nya reformer, så tas det ofta in en person från relevant myndighet som kan informera om det. Det finns ett chefsnätverk bland personliga ombud där alla är måna om att se till att det erbjuds relevant vidareutbildning.

Det framgår att det har funnits utbildningar på flera olika teman, exempelvis om relevant juridik, coachande samtal och förhållningssätt, NLP (neuro-lingvistisk programmering), friskvård, retorik, suicid-prevention, personer med hemmavarande barn, och även bostadsmarknad som ett återkommande tema. Därtill framgår att det har varit en del fokus på systemfelsarbetet som ingår i rollen som personligt ombud med diskussioner utifrån hur det ser ut och vad det beror på.

En respondent uppger att det har varit konferenser som anordnades av Socialstyrelsen för personliga ombud, men det ska inte ha skett under de senaste åren. Det har även funnits möjlighet att gå på vissa fördjupningar. Men mer fördjupningar sker enligt respondenten inom regionala och lokala nätverk där det är möjligt att dela erfarenheter.

Det har enligt flera respondenter funnits tillfällen via Länsstyrelsen som delar med sig av utbildningen. Där har mänskliga rättigheter ingått med bland annat fokus på barnkonventionen.

Det finns även andra tillfällen för erfarenhetsutbyten mellan personliga ombud. Det förekommer kontakt och utbyte mellan olika verksamheter i andra regioner och gemensamma utbildningsinsatser mellan flera Länsstyrelser som har hållit i det tillsammans. Det har enligt flera respondenter varit väldigt bra att träffa ombud från andra regioner för att dela erfarenheter vilket har visat på att det inte ser likadant ut överallt.

Flera respondenter uppger att yrkesföreningen för personliga ombud (YPOS) är aktiv i olika frågor och bl.a. har sett igenom webbutbildningsfilmen innan den kom ut. Sedan YPOS bildades har det enligt respondenten varit mer och mer att föreningen ordnar tillfällen, främst en årlig konferens. YPOS anordnar årligen en konferens och teman som omfattas av YPOS årliga konferens varierar. Enligt respondenterna ligger fokus vid dessa tillfällen på erfarenhetsutbyte mellan personliga ombud men även att lära sig om olika saker som de upplever de behöver kunna mer om. Föreläsare bjuds in som behandlar relevanta teman. Socialstyrelsen kan vara inbjudna till dessa tillfällen och kan informera om lägesrapport.

Har personliga ombud fått någon information om vilka mänskliga rättigheter som aktualiseras inom ramen för tvångsvård?

Respondenterna uppger att de inte upplever att de fått information om vilka mänskliga rättigheter som aktualiseras inom ramen för tvångsvården i grundutbildningen. Däremot ingår det som delar i den vidareutbildning som finns att tillgå.

En respondent uppger att det har funnits tillfällen inom ramen för vidareutbildning som behandlat mänskliga rättigheter. Som exempel nämndes en av YPOS konferenser som handlade om mänskliga rättigheter. Respondenten berättar att de vid ett tillfälle hade en föreläsning om barnkonventionen inför att den skulle införlivas som lag. Vid ett annat tillfälle var det ett regionalt anordnat nätverk dit en rättspsykiatrisk klinik medverkade och berättade om deras verksamhet och om rättspsykiatrin.

En annan respondent uppger att verksamheten har nära kontakt med länsstyrelsen och en kontaktperson där. Därigenom har det varit utbildningsdagar om bl.a. FN:s barnrättskonvention och FN:s konvention om mänskliga rättigheter. Även teman som våld i nära relationer har förekommit. Det sker inte varje månad eller år, men de är noggranna från länsstyrelsen att gå när det är nödvändigt. Exempelvis när barnkonventionen skulle bli svensk lag.

Samtliga respondenter uppger att det kan vara bra för personliga ombud att få ytterligare utbildning om mänskliga rättigheter inom svensk tvångsvård. Det framgår att det vore bra om information om mänskliga rättigheter gavs. Det framgår att dom som personliga ombud inte så ofta kommer i kontakt med personer inom tvångsvården, men det förekommer främst inom LPT att de möter på personer som behöver deras hjälp. För att kunna hjälpa till är det enligt respondenten bra att ha kunskap om vad lagen innebär och vad enskilda har för rättigheter enligt den.

En respondent uppger att tvångsvård generellt har diskuterats väldigt lite och inte tillräckligt. Enligt en annan respondent vore det bra att ha med som inslag i introduktionen, allt man kan få i introduktionen är bra, även om man inte kan ta in allt men bra om det är möjligt att kunna gå tillbaka till.

En respondent uppger att när det kommer till rättigheter är möjlighet att diskutera med andra personliga ombud viktig, och diskutera utifrån hur det kan se ut för personliga ombud i deras uppdrag. Det finns det nog alltid ett behov av. T.ex. läsa en artikel i en konvention och diskutera hur det berör deras uppdrag. Det skulle vara bra om det skedde lite mer kontinuerligt.

Respondenten uppger att i förhållande till mänskliga rättigheter kan det vara på en nivå som gör att det upplevs så långt ifrån uppdraget men samtidigt handlar mänskliga rättigheter om sånt som ligger nära till hands i uppdraget, t.ex. frågor om vart en klient ska få bo. Det vore därför enligt respondenten bra att hitta former där nivån tas på så sätt att det blir relevant och förståeligt utifrån det dagliga arbetet som personligt ombud.

Upplever sig personliga ombud veta vart de kan vända sig, om en klient upplevs behandlas illa?

Samtliga personliga ombud framhåller att det ingår som en del av verksamheten och uppdraget som personligt ombud att påtala brister i samhällets stödsystem. Personliga ombuds roll i detta är att identifiera systembrister eller fel och som sedan dokumenteras och lämnas vidare till ledningsgruppen, som finns för respektive verksamhet för personliga ombud. Det framgår av intervjuerna att händelserna förs in i ett system vilket sker helt anonymt. Det sker även kontinuerliga möten där brister tas upp. Det kan exempelvis leda till en skrivelse till relevant myndighet.

Årligen lämnas samlade rapporter till Länsstyrelsen vilket därefter går vidare till Socialstyrelsen kring alla de brister som framkommer. Flera respondenter uppger att det ofta blir liggandes där och det finns ett behov av att kunna följa upp vad som görs utifrån det underlaget som rapporteras in. Det är enligt en respondent tänkt att det ska återkopplas tillbaka om vad som sker, men den här processen är enligt respondenten inte helt enkel att få flyt i. Det är enligt respondenten svårt som personligt ombud att se resultatet av det som förs fram, men det är bra att arbetet sker strukturerat utifrån att identifiera och skicka vidare till ledningsgruppen. En annan respondent uppger att det finns utmaningar i att inte alla representanter i ledningsgrupper medverkar vid dessa tillfällen vilket kan vara frustrerande och det finns utmaning med att inte alltid få återkoppling. Svårigheterna med att nå fulltliga ledningsgrupper är något som framförs även av Socialstyrelsen i den senaste lägesrapport om verksamhet med personlig ombud.²⁵

En annan respondent framhäver att det vore önskvärt att kommunerna och regionen i större omfattning än idag skulle använda den information och de erfarenheter som personligt ombud kan delge om de olika brister inom samhällsapparaten som de tillsammans med klienter stöter på, till att utveckla och anpassa sina verksamheter så att personligt ombud inte behövs.

Respondenterna uppger att det även ingår i uppdraget som personligt ombud att medverka i att överklaga beslut och framföra klagomål direkt tillsammans med klienten. Det kan handla om att göra ny ansökan eller medverka i att överklaga beslut vilket sker i den mån klienten vill det. Det kan enligt respondenterna handla om att kontakta Patientnämnden eller ansvarig myndighet och begära olika åtgärder eller framföra synpunkter till Patientnämnden eller göra en IVO-anmälan.

Inom psykiatrin eller sjukvården så kan det personliga ombudet få hjälpa personer att klaga till Patientnämnden. Det händer enligt en respondent att denne hjälper till med att dokumentera vad som inte har varit bra, men klienter brukar uppleva att det inte

²⁵ Socialstyrelsen (2021), sid. 9.

händer så mycket där utan att det är ganska tandlöst. Sen händer det enligt respondenten att personliga ombud hjälper personer söka till LöF och IVO.

En respondent framhåller att i fall det rör diskriminering så kan det personliga ombudet använda sig av byrån mot diskriminering och hänvisa personen dit för stöd.

En respondent uppger att det fungerar bra och är tydligt vart man ska vända sig när det kommer till olika klagomål och när klienterna har behandlats fel. Respondenten uppger att det alltid kan finnas behov av att få mer information om möjlighet att framföra klagomål för den enskilde.

Av intervjuerna framgår att det är viktigt att tänka på hur bristerna framförs. Det är viktigt att framföra det på ett bra sätt så att mottagaren kan göra någonting åt det. En respondent uppger att det inte alltid finns möjligheter att lämna skriftliga synpunkter, eller att det inte är särskilt lättillgängligt. Respondenten föreslår att det vore bra om det på hemsidor finns tillgängliga möjligheter att lämna synpunkter till myndigheter, båda anonymt och icke-anonymt.

6.1 SYNPUNKTER FRÅN PERSONER INOM RÄTTSPSYKIATRISK OCH PSYKIATRISK TVÅNGSVÅRD

Inom ramen för projektet *Tvångsvårdad men inte utan rättigheter* har Civil Rights Defenders genomfört djupintervjuer med åtta personer som är intagna inom rättspsykiatrisk tvångsvård (LRV). Civil Rights Defenders även genomfört djupintervjuer med sex personer som är intagna, eller har varit intagna inom psykiatrisk tvångsvård (LPT). Syftet med intervjuerna var att förstå vilket stöd och information intagna behöver när de är i tvångsvården och hur de upplever stödjande aktörers roll, däribland personliga ombud.

Respondenterna fick svara på frågan om de fått information om och/eller haft ett personligt ombud. De allra flesta respondenterna inom rättspsykiatrisk tvångsvård LRV har inte fått information om eller känner till vad det innebär att ha ett personligt ombud. Ett undantag är en respondent som uppger att hen känner till vad ett personligt ombud är som hen har läst om eller hört berättats om från andra personer som inte är inom rättspsykiatrin. Ingen av respondenterna har erfarenhet av att ha haft ett personligt ombud.

Hälften av respondenterna inom LPT uppger att de inte har fått information om eller hört talas om personligt ombud. En respondent har hört talas om det men vet inte riktigt vad personligt ombud är för något.

Av respondenterna är det enbart en av dessa som har haft ett personligt ombud. Respondenten som varit inom LPT har haft ett personligt ombud i omkring 4 års tid. Respondenten tror sig ha fått informationen från en bekant om möjligheten att ansöka om ett personligt ombud. Hen fick inte vara med och välja vem som skulle bli utsedd till personliga ombud, men fick gå på ett möte med bedömningssamtal och sen fick hen ett personligt ombud utsett.

Respondenten uppger att det har varierat något kring hur ofta de träffas. I början var det omkring en gång i månaden och ibland oftare än så. På senare tid har det blivit färre möten då respondenten inte behöver den hjälpen på samma sätt. Det personliga ombudet har hjälpt till med att bl.a. fylla i blanketter och ringa samtal till myndigheter. Om inte det personliga ombudet kan hjälpa till direkt, kan hen hjälpa till att leta upp var annan hjälp kan finnas.

7. SAMMANFATTANDE SLUTSATSER OCH FÖRSLAG

Den mångfasetterade uppgiften som det personliga ombudet har ställer stora krav och förutsätter god kännedom om vilka rättigheter och skyldigheter enskilda har och kring samhällsstrukturen. Kartläggningen visar att grundutbildningen är god, men att det inte är självklart att nödvändig vidareutbildning tillhandahålls i dessa ämnen. Kartläggningen visar också att den webbutbildning som idag finns att tillgå som ett komplement till grundutbildningen inte belyser mänskliga rättigheter för målgruppen och dess effekt på svensk rätt inklusive vart den enskilde kan vända sig för att framföra klagomål. Rent praktiskt arbetar personliga ombud med att stötta den enskilda utifrån rättigheterna i bland annat FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning och utbildning i mänskliga rättigheter är viktig för hur personliga ombud ska tillämpa dessa i praktiken.

- Det finns därför skäl att se över hur personliga ombud lättare ska kunna erhålla önskad kunskap i dessa ämnen.

Det är positivt att Socialstyrelsen arbetar med att förtydliga innebörden av att kommunen svarar för verksamheten med personligt ombud, utifrån önskemål från verksamhetschefer och enskilda ombud. Som visats ovan upplever sig personliga ombud obundna i sin roll och förståelser över vilka förutsättningar som gäller för detta är viktigt för att ombuden ska kunna verka utifrån de enskildas behov. Frågorna som lyfts från personliga ombud som framgår i årsrapporten visar på att det kan finnas ett behov av utbildning inom vilka regler i socialtjänstlagen som gäller, bland annat rörande sekretesregler för personliga ombud. Att de blivit vanligare att klienter önskar hjälp med att överklaga beslut om avslag på ansökningar om sjukpenning, aktivitets- och sjukersättning kan underlättas av ytterligare utbildning inom socialförsäkringen och insatser enligt SoL.

- Det finns ett behov av utbildning inom socialförsäkringen och insatser enligt SoL för att personliga ombud ska kunna ge stöd till enskilda utifrån att det blivit vanligare med stöd i att överklaga sådana beslut.

Av de personliga ombud som har intervjuats av projektet framgår att YPOS årliga konferens utgör ett tillfälle att fånga upp många olika teman.

- Det finns skäl att under dessa tillfällen som tillhandahålls för landets personliga ombud ge tillfälle till fördjupning och erfarenhetsutbyte kring innebörden av mänskliga rättigheter för personer med psykisk funktionsnedsättning och personer inom svensk tvångsvård

Mot bakgrund av utvärderingar och rapporter som genomförts (se ex avsnitt 4.1) vilka alla visar hur väl verksamheten med personliga ombud fungerar för den enskilde, är det ytterst oroande att endast en av de 14 respondenter Civil Rights Defenders, intervjuat inom ramen för projektet känner till att Personliga ombud finns.

- Det finns således orsak att se över hur personer som är intagna i tvångsvård ska få vetskap om att verksamheten personligt ombud kan finnas i kommunen.

KÄLLFÖRTECKNING

C. Klockmo, *The role of personliga ombud in supporting the recovery process for people with psychiatric disabilities* (Mid Sweden University 2013).

Förordning 2013:522 om statsbidrag till kommuner som bedriver verksamhet med personligt ombud för vissa personer med psykiska funktionsnedsättningar.

Personligtombud.se. Tillgänglig via: <http://personligtombud.se/om-oss/information/>

Socialstyrelsen, *Egen kraft – egenmakt: En antologi om arbetet som personligt ombud* (2009:12).

Socialstyrelsen, *Lägesrapport om verksamheter med personligt ombud 2020* (S2019/00151/FST), (2021-05-04).

Socialstyrelsen, *Lägesrapport om verksamheter med personligt ombud 2019* (S2018/06066/RS), (2020-05-05).

Socialstyrelsen, *Personliga ombud – ledningsgruppens spejare i välfärdssystemet* (maj 2010).

Socialstyrelsen, *Projektplats Personligt Ombud*, tillgängligt via: <https://utbildning.socialstyrelsen.se/learn/course/external/view/elearning/107/projektplats-personligt-ombud>

Socialstyrelsen, *Statistik om psykiatrisk tvångsvård och rättspsykiatrisk vård*. Tillgänglig via: <https://www.socialstyrelsen.se/statistik-och-data/statistik/statistikammen/psykiatrisk-tvangsvard/>.

Socialstyrelsen, *Webbutbildning Personligt ombud*. Tillgänglig via: <https://utbildning.socialstyrelsen.se/learn/course/external/view/elearning/100/Personligtombud>.

Yrkesföreningen för personliga ombud (YPOS), *Etikdokument 2004*. Tillgängligt via <http://www.ypos.se/etikdokument>.