

SAMORDNINGSFÖRBUNDET FÖR
PSYKISKT FUNKTIONSHINDRADE I
JÄMTLANDS LÄN

- SAMORDNING I FÖRÄNDRING

Catharina Höijer
Ewa Nordström-Johansson

Rapport nr 2008: 12 i FoU Jämts rapportserie

**Samordningsförbundet för psykiskt funktionshindrade i Jämtlands län
– Samordning i förändring**

Catharina Höjer och Ewa Nordström-Johansson

© Författarna och FoU Jämt

ISSN 1651-7253

Samordningsförbundet för psykiskt funktionshindrade i Jämtlands län

- Samordning i förändring

Catharina Höijer

Ewa Nordström-Johansson

Förord

Denna rapport är resultatet av en uppföljning och kartläggning av samordningsförbundet för psykiskt funktionshindrade i Jämtlands län under 2007. Uppföljningen har genomförts i nära samarbete med samordningsförbundet. Under uppföljningen har återkoppling gjorts fortlöpande till både styrelsen, arbetsutskottet, referensgrupp och personliga ombud.

Resultatet av arbetet med utvärderingen har kommunicerats med företrädare för samordningsförbundet vid ett flertal tillfällen. Bland annat i samband med Dialogkonferens kring utvärderingarna av länets samordningsförbund den 13 mars 2008. Vid konferensen presenterades ett utkast till den del som beskriver samordningsförbundets organisation och arbetssätt. Därefter har samordningsförbundets styrelse och FoU Jämt haft en diskussion om innehållet och styrelsen har haft möjlighet att kommentera och ge synpunkter på innehållet.

Resultatet av den fokusgrupp som inledde utvärderingen med samordningsförbundets styrelsen våren 2007 har presenterats separat. Det skedde vid styrelsemötet i maj 2008. Vissa delar av resultatet från fokusgruppen berörs i föreliggande rapport.

Den del som handlar om personliga ombuden har presenterats muntligt våren 2008. Personliga ombuden har därefter haft möjlighet att läsa texten och ge synpunkter före färdigställandet av slutrapporten.

Arbetsfördelningen inom FoU Jämt har varit att Marianne Westring-Nordh initierade arbetet och ansvarade för genomförande och analys av fokusgrupper. Ewa Nordström - Johansson har dels samlat information genom deltagande observation vid möten i samband med samordningsförbundets arbete, dels sammanställt insamlad data och skrivit ett första utkast till rapporten. Malin Bengtsson har varit behjälplig i uppföljning av de aktiviteter som samordningsförbundet finansierat hos Brobyggarna och CNP. Catharina Höijer har ansvarat för komplettering av Nordströms utkast, datainsamling angående personliga ombuden och färdigställande av rapporten.

Rapporten är indelad i tre delar som kan läsas oberoende av varandra. Det känns dock angeläget att understryka att de kontextuella förutsättningarna i samtliga

delar utgörs av samordningsförbundet för psykiskt funktionshindrade i Jämtlands län.

Samtliga delar följer samma struktur. Det vill säga varje del inleds med en beskrivning av uppdraget och de frågeställningar som behandlas i den aktuella delen. Varje del avslutas med en sammanfattning och en lista på de referenser som nyttjats i den aktuella delen.

I del I beskrivs samordningsförbundets organisation och arbetssätt. Denna del har rubriken Uppföljning och beskrivning av samordningsförbundet i Jämtlands län.

Del II fokuserar arbetssituation och arbetsvillkor för personliga ombud.

I del III görs en uppföljning av de aktiviteter som samordningsförbundet finansierat under 2007 och våren 2008.

Författaren och FoU Jämt vill tacka styrelsen, chef/koordinator, ledamöter i referensgruppen och personliga ombuden för att ni så frikostigt delat med er av era erfarenheter och funderingar om det svåra men viktiga uppdraget att utveckla en effektivare samverkan mellan myndigheter.

Vi vill också tacka er som besvarade enkäterna och lät er intervjuas om hur ni upplevt att få hjälp och stöd av personliga ombuden. Utan er medverkan hade rapporten inte kunnat synliggöra den insats som utförs av personliga ombuden.

Slutligen vill vi rikta ett varmt tack till övriga som på olika sätt bidragit till underlag och synpunkter under arbetets gång.

Vår förhoppning är att rapporten på olika sätt ska kunna fylla en funktion i det fortsatta arbetet med en betydelsefull verksamhet.

Östersund i december 2008

FoU Jämt

Innehåll

Förord	3
--------------	---

Del I: Uppföljning och beskrivning av samordningsförbundet i Jämtlands län

Bakgrund	11
Tillvägagångssätt.....	14
Beskrivning av den bedrivna verksamheten	15
Problembilden	15
Analys av mål	15
Beskrivning av samordningsförbundets uppbyggnad	18
Styrelse	18
Arbetsutskottet.....	18
Koordinator.....	19
Beskrivning av samordningsförbundets utveckling	20
Aktiviteter	21
Analysinriktade aktiviteter.....	21
Utbudsinriktade aktiviteter	23
Samlad värdering av genomförda aktiviteter	24
Beskrivning av samordningsförbundets arbetssätt	25
J-SAM:s tväroorganisatoriska dubbelroll och ansvar	26
Åtagna befogenheter – ”fryst läge”	28
Olika tolkningar av J-SAM:s innebörd	28
Informationshantering och tolkning	30
Komplicerade faktorer	31
Organisation.....	31
De ständiga besparingskraven	31
Interna omorganisationer hos parterna	32
Samordning förutsätter gränser	32
Samordningsförbundet handlar om att utveckla kollektiv kompetens	32
Förslag på J-SAM:s framtida organisation.....	34
Styrelse	34
Koordinator.....	35
Arbetsutskottet.....	35
Aktiviteter	35

Sammanfattning	37
Referenslista	39

Del II: Uppföljning och beskrivning av arbetet som personligt ombud

Inledning	43
Personliga ombudens uppgift och organisation	44
Beskrivning av den bedrivna verksamheten i länet	44
<i>Målgruppen</i>	45
<i>Referensgruppen</i>	45
Utvärderingens centrala begrepp och utgångspunkter	47
Ensamarbete	47
<i>Personligt ombud och ensamarbete</i>	47
Krav-kontroll-stöd i arbetet	48
Krav-kontroll modellen	49
Tillvägagångssätt i utvärderingen.....	51
Intervjuer	51
Enkäter.....	51
Deltagande observation.....	52
Krav kontroll stöd i arbetet som personligt ombud.....	53
Arbetssituation och arbetsbelastning.....	53
Låga fysiska och psykiska krav	53
Egen kontroll i arbetet	54
Stöd från arbetsledning och arbetskamrater.....	55
Sammanfattning och reflektion	56
Kompetensutveckling och handledning.....	58
Arbets- och ansvarsfördelning mellan referensgrupp, chef och ombud	60
Personliga ombuden och referensgruppen	60
<i>Referensgruppens möten</i>	62
Utveckling sedan utvärderingen 2004	63
Några utvecklingsområden kvarstår	64
<i>Ledningen</i>	64
<i>Hantering av systemfel</i>	64
Sammanfattning	66
Referenslista	67

Del III: Uppföljning och beskrivning av samordningsförbundet i Jämtlands län

Tillvägagångssätt	71
Aktiviteten Personligt ombud	72
Informationsinsatser som genomförts	72
Arbetsmetodik/-modell för verksamheten	73
Målgrupp för verksamheten	73
Vem kontaktar personliga ombuden och varför?	74
Klienternas uppfattning om personligt ombud	75
Aktiviteten Brobyggarna	78
Målgrupp för verksamheten	78
Verksamhetsidé	79
Insatser riktade till J-SAM:s målgrupp	79
Aktiviteten Centrum för neuropsykiatri.....	80
Målgrupp för CNPs aktivitet.....	80
Aktivitetsidé	80
Insatser riktade till J-SAM:s målgrupp	80
Sammanfattning och reflektion.....	81
Referenslista	82
Bilaga 1 Enkät.....	84
Bilaga 2 Enkät – utvärdering av personliga ombud	90
Bilaga 3 Utvärdering av verksamheten med personliga ombud.....	96

Uppföljning och beskrivning av samordningsförbundet i Jämtlands län

Catharina Höijer
Ewa Nordström-Johansson

Bakgrund

Samordningsförbundet för psykiskt funktionshindrade i Jämtlands län (J-SAM), bildades 1 december 2005. Samordningsförbundet är en fristående juridisk person som är bildat av Försäkringskassan, Länsarbetsnämnden¹ och landstinget samt de 8 kommunerna i Jämtlands län, dvs. Berg, Bräcke, Härjedalen, Krokom, Ragunda, Strömsund, Åre och Östersund. Samordningsförbundet består därmed av 11 parter.

Samordning innebär ett strukturerat enande om olika organisationers system där resurser, som personallokaler och ekonomi samordnas för att målen ska främjas. (Sjöström, 2006)

Bildandet av samordningsförbundet är en konsekvens av finansiell samordning inom rehabiliteringsområdet mellan Försäkringskassa, kommun, landsting och Länsarbetsnämnd enligt SFS 2003:1210 *Lag om finansiell samordning inom rehabiliteringsområdet*. Lagen sågs som ett positivt redskap för att, genom samarbete åstadkomma högre kvalitet i insatserna till enskilda individer.

Samordningsförbundet för psykiskt funktionshindrade i Jämtlands län handlar om politisk och finansiell samverkan, vilket innebär att parterna omfördelar resurserna mellan sig och tar ett gemensamt kostnadsansvar. Samordningsförbundet är vidare en juridisk person² som har egen rättskapacitet.

Den finansiella samordningen ska bedrivas genom ett fristående samordningsförbund där parterna är representerade. Den politiskt valda församlingen förväntas göra gemensamma prioriteringar. Förbundet ska besluta om mål och inriktning samt finansiering för sitt ansvarsområde. För J-SAMs del handlar det om rehabiliteringsinsatser för psykiskt funktionshindrade i Jämtlands län.

Enligt Förbundsordningen J-SAM, 20050921, (reviderad 20051017 och 20051027) är ändamålet med förbundet att

¹ Numera Arbetsförmedlingen.

² En juridisk person är t.ex. ett aktiebolag eller handelsbolag, som precis som en fysisk person kan äga saker, både fastigheter och annat, låna pengar och bli stämd inför domstol. En juridisk person har ett eget registreringsnummer (organisationsnummer).

...utveckla samhällsstödet till psykiskt funktionshindrade i Jämtlands län. Insatserna inom den finansiella samordningen skall avse individer som är i behov av samordnade rehabiliteringsinsatser vilka syftar till att individen uppnår eller förbättrar sin förmåga att utföra förvärvsarbete och som ligger inom de samverkande parternas samlade ansvarsområde. Insatserna som också kan vara av förebyggande karaktär, skall också syfta till att samhällets resurser används på ett effektivt sätt, och som ett resultat av samordningen, till större nytta för den enskilde invånaren i Jämtlands län.

(Förbundsordningen § 4, rev 051027)

Samordningsförbundet är en så kallad löst kopplad organisation. Med det menas att relationerna mellan de olika aktörernas funktioner är otydliga, organisationen har diffusa gemensamma mål, uppgifter och strukturella regleringar. Samordningsförbundet är därför organisatoriskt sett en komplex företeelse.

I praktiken medför detta att samordningsförbundet som organisation innefattar flera olika tolkningsmöjligheter vad gäller uppgifter och metoder att utföra dem. Utmaningen för J-SAM innebär att 11 parter ska samordna sina individuella handlingar till förmån för ett kollektivt handlande.

En viktig uppgift för de formella strukturerna i en organisation³, J-SAM är inte undantaget, är att underlätta överväganden kring egenintresse ställt mot gemensamt intresse. Att organisera en verksamhet innebär en interaktionsprocess, där människor och parter som ingår i organisationen både påverkar och utgör dels sina egna, dels respektive parts villkor för handlande.

Genom att se organisationen som ett socialt system uppmärksammas hur verksamheten samordnas och struktureras. I organiseringen handlar det med nödvändighet om att alla berörda parter var och en för sig och tillsammans gör överväganden kring respektive hemmaorganisations egenintresse ställt mot samordningsförbundets gemensamma intresse.

³ Med organisation menas i detta sammanhang ett socialt system och det är den sociala processen i detta system som möjliggör villkor för berörda parter att samordna sina handlingar för att lösa den gemensamma uppgiften.

I en organisation där egenintressen dominerar på bekostnad av det gemensamma intresset utvecklas en destruktiv konkurrens. Samordningsförbundet riskerar att bli ett system där olika kulturer verkar i stort sett oberoende av varandra och det gemensamma uttalade syftet med samordningsförbundet riskerar att endast bli en vision.

Å andra sidan kan inget samarbete fungera om parterna vägras möjligheten att värna om sina intressen. I en väl fungerande organisation måste därför både egenintressen och gemensamma intressen respekteras. En viktig fråga att besvara av både respektive samverkande part och dess respektive representant i J-SAMs styrelse är ”Varför ska vi samordna?”.

*I en belysning av J-SAM blir det mot den bakgrunden
svårt att bortse från att synliggöra hur både egenintressen
och gemensamt intresse respekteras och tillgodoses.*

Den övergripande frågan i denna utvärdering omfattar dock inte hur samordningen tar sig uttryck i respektive parts organisation utan begränsas till att beskriva J-SAMs löpande verksamhet. Frågan i föreliggande utvärdering handlar alltså mer om ”Hur sker samordningen inom J-SAM?”.

Tillvägagångssätt i utvärderingen

Uppföljningen av den bedrivna verksamheten har skett under 2007. Vid genomförandet av uppdraget har FoU Jämt använt olika slags datakällor och underlagsmaterial,

Genomgång av skriftliga underlagsmaterial som t ex Lag-text om finansiell samordning, Förbundsordningen för J-SAM, dokumentation över rollfördelning inom J-SAM. Granskning av protokoll och minnesanteckningar från styrelse och arbetsutskott.

Fortlöpande tagit del av information som förmedlats via mail angående verksamheten.

Samtal med ledamöter i olika möteskonstellationer.

Observationer från 12 möten under våren 2007 (april-maj) enligt tabblån nedan,

	Typ av möte	Datum
1	Nätverksträff/samordnarmöte	17 april 2007
2	Planeringsmöte – Personliga ombud	19 april 2007
3	Gemensamt möte referensgrupp och personliga ombud	19 april 2007
4	Brukarrådsmöte	2 maj 2007
5	Planeringsmöte – Personliga ombud	3 maj 2007
6	Planeringsmöte för seminariedag angående process-kartläggning	4 maj 2007
7	Styrelsemöte	8 maj 2007
8	Nätverksträff/samordnarmöte	9 maj 2007
9	Uppföljningsmöte Miltonprojektet	10 maj 2007
10	Seminarium -Processkartläggning	21 maj 2007
11	Styrelsemöte	31 maj 2007
12	Möte arbetsutskottet	21 juni 2007

Ewa Nordström-Johansson har deltagit i totalt 12 olika möten direkt och indirekt relaterade till J-SAM verksamhet. Under den andra halvan av april månad samt under hela maj och juni månad deltog hon i sammanlagt 2 beslutsfattande-, 8 operativa samt 2 övriga möten. Under hösten 2007 har resultat från uppföljningen avseende organisering av verksamheten delgivits såväl arbetsutskottet och styrelsen.

Beskrivning av den bedrivna verksamheten

Problembilden

Den problembild som motiverade inrättandet av Samordningsförbundet för psykiskt funktionshindrade i Jämtlands län (J-SAM) har kortfattat berörts i bakgrunden. Propositionen pekar på att det finns många aktörer inom rehabiliteringsområdet samt att den relativt starka sektoriseringen ofta medför att problem och lösningar enbart analyseras från de olika aktörernas respektive perspektiv, var för sig. Samordning av problembilder och lösningar borde bli bättre. Detta är enligt propositionen skäl för att inrätta Samordningsförbund. Det är också detta problem som föranledde bildandet av J-SAM.

En viktig uppgift mot denna bakgrund är att skapa instrument för att bättre kunna anpassa utbud till efterfrågan av stödjande funktioner hos målgruppen. Organisationsfrågorna kommer då i fokus, ”Hur ska de olika aktörerna samverka för att kunna uppnå bättre stöd?

Analys av mål

Vid styrning av verksamheter används en målstruktur som benämns *mål-medel hierarki*. Överst i en hierarki finns ett huvudmål eller visionsmål som på ett övergripande plan uttrycker vad t ex ett projekt ska uppnå. Detta mål bryts på nästa nivå ner i flera delmål som är mer konkreta i sin innebörd – delmål är medel för att uppnå huvudmålet. På nästa nivå anges de aktiviteter som ska genomföras för att nå delmålen, o.s.v. På detta sätt bildas en mål-medel hierarki, en kedja med ett antal styrnivåer för en verksamhet. En korrekt utformad mål-medel hierarki underlättar både styrningen och delegeringen av ansvaret för olika delar av verksamheten.

Ett första steg i målanalysen är att bedöma den inre konsistensen i mål-medel hierarkin för J-SAM. I faktarutan nedan har samordningsförbundets ändamål brutits ner i en mål-medel hierarki. Denna analys baseras på den formulering som finns i Förbundsordningen.

Faktaruta: En sammanställning av mål-medel hierarkin och målgruppen för J-SAMs verksamhet

Visionsmål

- Arbeta för att utveckla samhällsstödet till psykiskt funktionshindrade i Jämtlands län.
- Underlätta samverkan mellan myndigheter och organisationer.
- Möjliggöra utveckling, förstärkning och komplement till den samverkan som sker mellan myndigheter och organisationer.

Verksamhetsmål

- Bidra till att psykiskt funktionshindrade som är i behov av samordnad rehabilitering uppnår eller förbättrar sin förmåga att utföra förvärvsarbete.
- Samordna finansiering av insatser inom de samverkande parternas ansvarsområden.

Aktiviteter

- Fem aktiviteter (se avsnitt "Beskrivning av samordningsförbundets arbetssätt").

Målgruppen

- De samverkande parterna (Landstinget, Kommunerna, Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan).
- För insatserna har J-SAM identifierat unga med neuropsykiatriska funktionshinder som den primära målgruppen.

En granskning av mål-medel hierarkin indikerar att samordningsförbundet saknar tydligt formulerade verksamhetsmål. Denna brist kan innebära att styrningen av verksamheten blir mindre effektiv. Samt att processen vid genomförandet av verksamheten försvåras därför att mycket tid och diskussion används åt att definiera vad som är samordningsförbundets verksamhet.

I verksamhetsplanen⁴ 2007 för J-SAM framgår av aktivitetsplanen att verksamheten domineras av aktiviteter som syftar till att sprida och förankra information om J-SAM både externt och internt inom J-SAM. I förvaltningsberättelsen för räkenskapsåret 2007 nämns också att året "präglats av att utveckla arbetssätt och arbetsflöde i förbundet /.../ sprida och förankra information om J-SAM" (Årsredovisning 2007, sid 1). En möjlig tolkning är att denna prioritering av aktiviteter syftar till att ge legitimitet för samordningsförbundet både internt och extern.

När tydliga verksamhetsmål och relevanta delmål saknas kan det medföra att det blir svårt att välja aktiviteter som relaterar till visionsmålet. Med en tydlig målstruktur kan det bli lättare att prioritera mellan olika aktiviteter utifrån dessas förväntade resultat.

⁴ Verksamhetsplanen för 2007 års verksamhet fastställdes på styrelsemötet 31 maj 2007.

Verksamhetsmålen relevans är svårare att bedöma beroende på att de är alltför vaga och generella. En tydligare och mer konkret formulering av verksamhetsmålen som är mer inriktade på det nuvarande utbudet och det efterfrågade behovet av stöd och insatser hade underlättat bedömningen av relevansen. I verksamhetsplanen för 2007 framgår vilken målgrupp aktiviteterna ska riktas till men som nämnts tidigare handlar aktiviteterna i hög grad om att ge J-SAM underlag för vilket behov av stöd som behövs.

Nästa steg i målanalysen är att bedöma relevansen av de uttolkade målen i förhållande till problembilden. Visionsmålen anknyter väl till problembilden för Jämtlands län. Samverkan mellan myndigheter och organisationer ska underlättas och samhällsstödet till psykiskt funktionshindrade ska utvecklas. Den obesvarade frågan är dock till vilken befintlig verksamhet som insatserna ska vara en utveckling, förstärkning och komplement?

J-SAM bildades utan att en ordentlig genomlysning skett av parternas nuvarande stöd och formulering av en tydlig problembild. Det har inneburit att verksamheten hittills med nödvändighet varit inriktad på att kartlägga hur situationen ser ut. De aktiviteter som bedrivits genom J-SAM visar med all tydlighet att de syftar till att kartlägga situationen, för att synliggöra var det brister i samordning. De kartläggningar som gjorts har skett endera ur ett individperspektiv (brukare eller tjänsteman) eller institutionsperspektiv (skola, sjukvård, förvaltning etc). Det material jag haft tillgång visar inte att någon egentlig inventering eller kartläggning gjorts av vilka verksamheter som redan bedrivs i länet via samverkansavtal eller projekt riktade till J-SAMs målgrupp eller där den ingår som en del av den målgruppen de olika verksamheterna riktar sig till.

Denna målanalys synliggör alltså att det finns initiala brister vad gäller den inre konsistensen i målstrukturen och relevansen för verksamhetsmålen. Det bör dock poängteras att detta gäller den formulering som finns i Förbundsordningen, som är det formella dokumentet som reglerar verksamheten inom J-SAM.

Det är möjligt att det under tiden har utvecklats en informell målstruktur som varit styrande. Gjorda iakttagelser och genomgång av protokoll och minnesanteckningar från möten på olika nivåer visar dock att formen för den löpande verksamheten har diskuterats i stor utsträckning inom J-SAM, på bekostnad av en systematisk diskussion om Samordningsförbundets mål-medel hierarki.

Beskrivning av samordningsförbundets uppbyggnad

I detta avsnitt som är utvärderingens andra steg beskrivs Samordningsförbundets uppbyggnad och rollfördelning inom förbundet. Särskilt uppmärksammas konsekvenserna av att verksamheten personliga ombud organiserats inom J-SAM.

Styrelsen

Verksamheten inom samordningsförbundet leds av styrelsen. Styrelsen för J-SAM består av 11 ledamöter och 11 ersättare som är utsedda av respektive part.

Styrelsens ansvarsområden presenteras i förbundsordningen för samordningsförbundet som, "Förbundet ska ledas av en styrelse" (Förbundsordningen, § 5). Utöver det ska styrelsen vidare ansvara för personliga ombuden enligt de specifika riktlinjer som omfattar,

Strukturfrågor och arbetsförsättningar

Ekonomi

Mål och uppdrag

Support och problemlösning

Uppföljning, utvärdering och lärande

(J-SAM pärmen, flik 3 "Organisation av J-SAM och rollförttydligande")

Arbetsutskottet

Arbetsutskottet (AU) består av 4 ledamöter och 4 ersättare. AU är sammansatt med deltagare från var och en av de samordnande parterna, dvs kommun, Arbetsförmedlingen, Landsting (JLL) och Försäkringskassa (Fk). AU samlas ca fyra gånger per år.

Det framgår inte i de styrande dokumenten vad AU i huvudsak ska arbeta med som direkt syftar till samordningsförbundets verksamhetsutveckling. I årsredovisning för 2006, sidan 8, punkt 3, framgår att arbetsutskottet i första hand fungerar som ett förberedande forum inför styrelsesammanträdena. I förbundsordningen för J-SAM anges dock att Arbetsutskottet förvärvat rätt från styrelsen att

fatta beslut i övriga frågor. Vissa frågor kan även styrelsen delegera till Arbetsutskottet.

Koordinator

Samordningsförbundet har en tjänsteman, chef/koordinator. Koordinator är formellt anställd av samordningsförbundet och har sin placering i Östersund på Jämtlands läns kommunförbund. Dennes uppgift är att leda arbetet inom samordningsförbundet enligt styrelsens anvisningar samt ansvara för arbetsledningen av personliga ombud. Sammantaget visar denna kortfattade redovisning att chef/koordinator har en synnerligen komplex roll. Till detta ska läggas att chef/koordinator tilldelats flera tunga ansvarsområden och befogenheter vid både styrelse och arbetsutskottsmöten.

Arbetsuppgifterna förenade med arbetsledningen av personliga ombud är noggrant redovisade i särskilt dokument i J-SAM-pärmen. Motsvarande förtydligande vad gäller roll och arbetsuppgifter i J-SAM saknas. Arbetsuppgifterna i samband med personliga ombud handlar om,

Personalansvar

Ekonomi/ administration

Verksamhet.

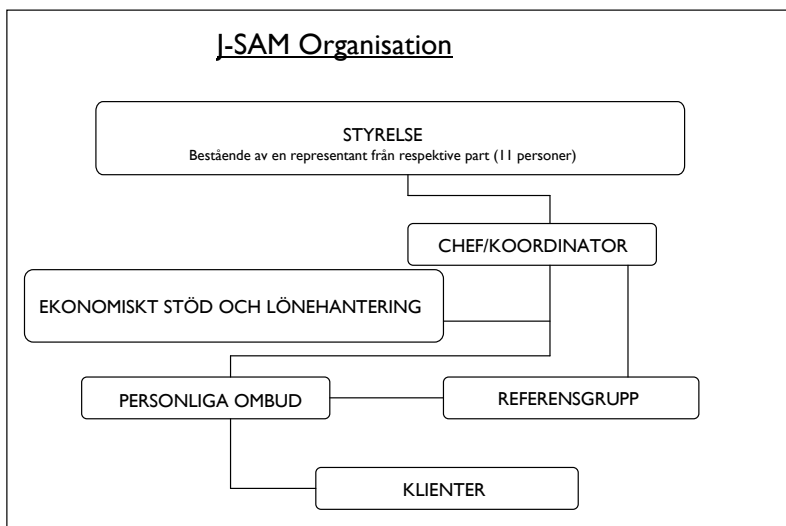
(J-SAM pärmen, flik 3 ”Organisation av J-SAM och rollförtydligande”)

Utöver dessa uppgifter är även chef/koordinator processledare för processkartläggningen.

I praktiken ska J-SAMs koordinator både verkställa styrelsens och arbetsutskottets beslut. Det förfaller både ologiskt och ineffektivt att en person har så många olika funktioner. Det vore att rekommendera att konkret definiera J-SAMs koordinators ansvarsområde från den nuvarande och allomfattande till ett specifikt och av särskild vikt med fokus på J-SAMs verksamhet. Funktionen ”bollplank” enligt uttryck som finns i verksamhetsplanen 2007, gör inte saken mer tydligt vad en koordinator bär på för arbetsuppgifter.

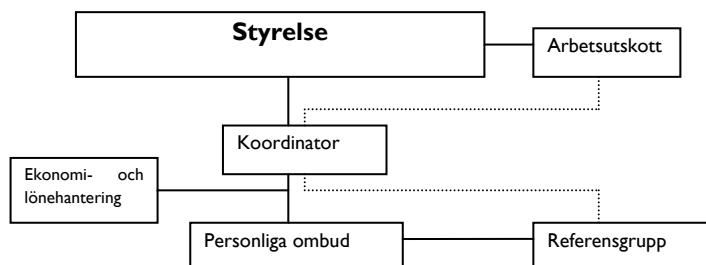
Beskrivning av samordningsförbundets utveckling

När J-SAM bildades presenterades organisationen enligt organisationsschema nedan.



Organisationsschema för samordningsförbundet. Källa: J-SAM pärmen, en dokumentsamling som samtliga ledamöter i styrelsen fått för att samla de dokument som rör samordningsförbundet.

Samordningsförbundets organisation har förändrats i och med att Arbetsutskottet bildades. Ett organisationsschema som speglar den faktiska organisationen skulle kunna åskådliggöras på följande sätt,



Organisationsschema för samordningsförbundet som det utvecklats.

Sedan J-SAM bildades har det varit betydande omsättning av personer i styrelsen. Omsättningen var främst en konsekvens av utfallet av 2006 års kommun och landstingsval. Den nya styrelsekonstellationen hade sitt första sammanträde våren 2007.

Aktiviteter

Inom J-SAM har fem aktiviteter bedrivits till dags dato. Dessa är Miltonkartläggningen, Processkartläggningen, Guiden, seminarier och konferenser samt personliga ombudsverksamheten. Dessa aktiviteter kan delas upp i analysinriktade och utbudsinriktade aktiviteter. I den följande texten redovisas dessa aktiviteter och relateras till olika verksamhetsmål.

Analysinriktade aktiviteter

Miltonkartläggningen⁵ är en analysinriktad aktivitet som fokuserar personer 16-35 år med neuropsykiatriska funktionshinder⁶. Syftet med kartläggningen var att identifiera kommunernas behov på olika nivåer i vårdkedjan för denna grupp.

⁵ Rapporten Unga med neuropsykiatriska funktionshinder – Redovisning av Miltonprojektet 2006-2007.

⁶ Med neuropsykiatriska funktionshinder menas ADHD/DAMP, autism och autismspektrumstörningar samt Tourettes syndrom.

Syftet var vidare att samordna insatser och bygga modeller för samverkan mellan olika aktörer samt inventera och sprida kunskap. Jämtlands läns Landsting och Jämtlands läns Kommunförbund var huvudmän för projektet. Arbetsutskottet för J-SAM fungerade som ledningsgrupp för projektet. Kartläggningen synliggjorde ett behov av att öka kunskapen om neuropsykiatriska funktionshinder, både vad det är och vilka konsekvenser det medför för personerna i vardagen. Detta kunskapsbehov handlar om konsultation, handledning och utbildningsinsatser. Till viss del tillhandahålls detta från Centrum för neuropsykiatri, men deras resurser räcker inte till för att tillgodose efterfrågan. Rapporten från denna kartläggning kan sägas ha utgjort ett grundläggande material för hela verksamheten inom J-SAM. Det intressanta och i viss mån anmärkningsvärda i denna kartläggning är att det inte gjordes någon inventering av vilka samverkansprojekt som pågår mellan aktörerna som riktas till målgruppen. En fråga i enkäten löd ”Hur samarbetar Du med andra runt personer i åldern 16-35 år med neuropsykiatriska funktionshinder” (Gunnarsson & Åsengård, 2007; sid 3, bilaga 4) Dessvärre redovisas inte denna fråga explicit.

Processkartläggningen är ytterligare en analysinriktad aktivitet. Det är ett utvecklingsarbete som startade våren 2007. Processkartläggningen fokuserar arbete/sysselsättning för unga (16-35 år) med neuropsykiatriska funktionshinder.

Kartläggningen innebär en strukturerad metod som beskriver insatserna från en myndighet eller organisation som en process eller flöde ur individens perspektiv. Kartläggningen består av 5 steg och arbetet befinner sig nu på steg 1 och 2, det vill säga kartlägga dagens processer och finna förbättringsområden, en nulägeskartläggning. Steg 3 och 4 handlar om att utforma och införa nya processer och steg 5 innebär att kritiskt granska den bedrivna verksamheten för att synliggöra nya förbättringsområden. Centralt i denna kartläggning är deltagarnas aktiva roll, det vill säga ett tydligt brukarperspektiv. Tillsammans med två certifierade processutvecklare utformas en flödesmodell. Arbetet bedrivs i seminarieform och dokumenteras enligt en särskild mall. Koordinator för J-SAM är en av de två processledarna.

Nulägeskartläggningen presenteras på J-SAM styrelsemöte december 2007. ”Efter avslutad nulägeskartläggning kan det bli aktuellt att arbeta vidare med de förbättringsområden som identifierats.” (www.finsamjamt.se/insatser/nulaget/, 20071217).

Utbudsinriktade aktiviteter

Guiden är en kortfattad beskrivning av verksamheter och kontaktställen som kan stödja, hjälpa och underlätta för personer med psykiska funktionshinder, anhöriga och personal inom respektive kommun inom Jämtlands län. Guiden finns tillgänglig på respektive kommuns hemsida och i pappersform. Idén med guiden är att underlätta för personer som berörs att få information om vilka insatser som finns tillgängliga och vart de ska vända sig. Guiden har distribuerats till olika institutioner i respektive kommun i Jämtlands län. Den första upplagan för guiderna var 250 ex/kommun utom för Östersunds kommun där upplagan var 500 ex.

Det har även genomförts flera seminarier och konferenser i regi av J-SAM med syfte att öka kompetensen och förbättra samarbetet mellan aktörer kring personer med neuropsykiatriska funktionshinder.

Verksamheten med personliga ombud är en kostnadsfri och frivillig stödinsats till människor med omfattande och långvariga psykiska funktionshinder. Det personliga ombudet fungerar både som ett stöd i kontakt med myndigheter och personliga behov som kan handla om ekonomi, daglig sysselsättning, boende, fritidssysselsättning, etc. Men främst är personliga ombudens uppdrag att samordna aktörerna runt individen för att denne ska få det stöd och den hjälp han eller hon behöver. I Jämtlands län finns fem personliga ombud. Verksamheten har t.o.m 31 juli 2007 varit organiserad direkt under J-SAM styrelse, med koordinatör som chef.

Hemsidan www.finsamjamt.se är en samlingsportal för samtliga finsamförbund i Jämtlands län. Hemsidan ger information om syftet med J-SAMs verksamhet, organisation, aktuella arrangemang och historik. Dessutom finns det möjlighet att hämta dokumentation från genomförda seminarier och konferensbidrag, protokoll samt länkar som är relevanta för verksamheten. Hemsidan var under utveckling större delen av 2007. Någon vidare granskning av hemsidans användbarhet har inte gjorts i föreliggande utvärdering. Men om den ska fylla en funktion som Samordningsförbundets ansikte utåt, förutsätts att den kontinuerligt uppdateras.

Samlad värdering av genomförda aktiviteter

Tidigare nämndes att J-SAM bildades utan att en ordentlig genomlysning skett av parternas nuvarande stöd och formulering av en tydlig problembild. Vilket inneburit att verksamheten hittills med nödvändighet varit inriktad på att kartlägga hur situationen ser ut. De aktiviteter som bedrivits genom J-SAM syftar till att kartlägga situationen, för att synliggöra var det brister i utbudet och var det finns behov av samordning. Med tanke på rådande omständigheter bedöms de vidtagna aktiviteterna som väl motiverade och ska ses som en nödvändighet för det fortsatta arbetet.

Dock saknas idag en fullständig bild över pågående eller tidigare genomförda utredningar och projekt. Bristen på överblick kan innebära en risk att insatser startar i onödan eller att startade projekt blir kontraproduktiva.

Analysen av de gjorda kartläggningarna kommer dock att möjliggöra en tydligare formulering av verksamhetsmål och delmål, vilket kan underlätta styrningen av den fortsatta verksamheten. Men det förutsätter att J-SAM tydliggör gränsdragningen om vad som är kompletterande insatser.

Verksamheten med personliga ombud har granskats och kommenterats av revisorerna. J-SAM har vidtagit åtgärder utifrån de påpekanden som gjorts i revisionen. Denna aktivitet kommer att presenteras närmare i del två i föreliggande rapport.

En reflektion är dock att de bedrivna och pågående aktiviteterna har tydligt brukarfokus. Ingen av aktiviteterna är möjliga att direkt relatera till de visionsmål som tydligt anger de samordnade parterna som målgrupp. Vilka aktiviteter kan t.ex. "underlätta samverkan mellan myndigheter och organisationer" respektive "möjliggöra utveckling, förstärkning och komplement till den samverkan som sker mellan myndigheter och organisationer"?

Beskrivning av samordningsförbundets arbets-sätt

Detta avsnitt är det fjärde steget i utvärderingen och beskriver arbetssättet och det inre arbetet i Samordningsförbundet och fördelningen av de resurser som använts för olika aktiviteter. Faktorer som kommer att beröras är bland annat styrelsens sammansättning, styrelseledamöternas aktivitet och arbetssätt vid genomförandet av aktiviteter.

Inom samordningsförbundets part kommunen ingår 8 kommuner som har olika förutsättningar. I J-SAM förväntas därmed totalt 11 aktörer samordnas för att lösa en gemensam uppgift. I denna utvärdering är det viktigt att se de 8 kommunerna som en aktör, var och en för sig. Trots att samtliga är kommuner så representerar de, liksom övriga parter, olika arbetskultur och begreppsapparat. De kulturkrockar som kan uppstå kan härledas till parternas olika uppdrag och kultur.

I idén om samordningsförbundet finns en inbyggd problematik vad gäller svårigheten att få till en gemensam politisk styrning på lokal nivå. Sammansättningen av styrelsen för J-SAM med representanter från Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, Jämtlands läns 8 kommuner och Jämtlands läns landsting synliggör problematiken, eftersom Länsarbetsnämnden och Försäkringskassan saknar lokala politiker.

I det praktiska styrelsearbetet kan parternas olika arbetskultur och begreppsapparat kan försvåra samsyn på uppdraget och bidra till att det tar tid att få igång en fungerande verksamhet. Samsyn förutsätter förståelse för respektive parts verksamhet. Brister i förståelsen kan t ex ta sig uttryck i att styrelsearbetet kommer att ägnas åt formfrågor på bekostnad av innehållsliga frågor. En genomgång av protokoll och minnesanteckningar från styrelsen och arbetsutskottet visar att styrelsens ärenden domineras av information av olika slag.

Styrelsen har sammanträtt 6 gånger under 2007 och enligt protokoll hanterat sammantaget 42 ärenden, varav 22 haft karaktär av information. Motsvarande uppgifter för arbetsutskottet är 27 ärenden varav 6 handlat om information. Arbetsutskottet har sammanträtt 5 gånger, varav det vid två tillfällen varit beslutsfälligt.

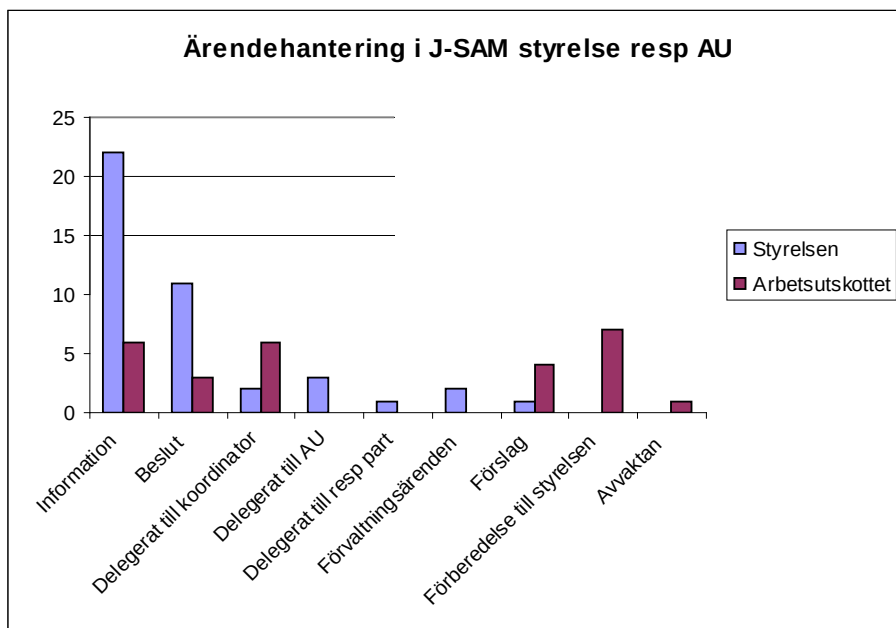


Diagram 1: Olika slags ärenden som hanterats av J-SAM styrelse respektive arbetsutskott under 2007.

J-SAM:s tvärorganisatoriska dubbelroll och ansvar

Styrelsen i J-SAM har en dubbel roll, dels ”driftstyrelse” åt personliga ombud, dels beslutande instans åt samordningsförbundet. Detta har medfört att inriktningen på diskussioner vid J-SAM mötesöverläggningarna övervägande handlat om verksamheten personliga ombud.

Ängelägenheter som hör till verksamheten med personliga ombud hanteras på i stort sett alla nivåer i J-SAM organisationen dvs. styrelsen, arbetsutskottet och givetvis de möten som direkt är kopplade till verksamheten. Denna dubbelroll har inneburit att styrelsen i hög grad blivit involverade i den löpande verksamheten med personliga ombud. Vilket troligen är en konsekvens av det sätt J-SAM valt att organisera verksamheten på.

Ytterligare tre möjliga bidragande faktorer till det ovan iakttagna och beskrivna fenomenet:

1. Att J-SAM chef/koordinator inbegriper mycket tungt ansvar såsom både sekreterare-, sammanställande-, och verkställanderoll samt synbarligen också ansva-

rar för mötesagendans innehåll på alla nivåer inom J-SAMs organisationsstruktur. J-SAM chef/koordinators dubbla roll som även innefattar chefskap för personliga ombud medför omständigheter som leder till att styrelsen i hög grad blivit involverad i den löpande verksamheten.

2. Verksamhetsplan med mål och riktlinje för 2007 fastställdes vid styrelsemötet i maj 2007. Under våren 2007 saknades också information om huruvida samordningsförbundet ska vara ett forum att söka medel för projekt och insatser eller om initiativrätten tillfaller renodlat åt samordningsförbundet.⁷ Rutiner för ansökningsförfarandet utvecklades och togs i bruk hösten 2007.

3. Det är möjligt att arbetsledningen av personliga ombud skett på bekostnad av mer övergripande samordningsarbete. När verksamheten med personliga ombud övertogs från Östersunds kommun bedömdes behovet av tydlig arbetsledning som mycket angeläget.

Ytterligare ett exempel på otydligheter som uppstår med dubbla roller för koordinator och arbetsutskottet är det fortsatta arbetet med Milton-projektet. Formellt avslutades projektet den 10 maj 2007 men eftersom arbetet överensstämde med J-SAM:s målinriktning och målgrupp beslutades att projektet skulle vidareutvecklas genom att fullfölja den redan påbörjade kartläggningsprocessen med ytterligare två seminarietillfällen.

Chef/koordinator för J-SAM var processledare för processkartläggningsprocessen och Arbetsutskottet fungerade som ledningsgrupp för Milton-projektet⁸ vilket i sig kan förefalla märkligt ur J-SAM organisatoriska perspektiv. I praktiken innebar det att en och samma person är koordinator för J-SAM, chef för personliga ombud, samt processledare för ett projekt som J-SAM stöder ekonomiskt samt att Arbetsutskottet antar den dubbla rollen som både arbetsutskott för J-SAM och ledningsgrupp för det ovan nämnda projektet.

⁷ En viktig fråga gällande initiativrätten är olöst, dock diskuterades under § 14 på AU-mötes den 16 februari 2007 och skulle vidare behandlas under efterföljande styrelsemöte. Dessa planer genomfördes tyvärr aldrig och initiativrätten som ligger till grund för att utveckla samordningsförbundets mål och riktlinjes är ouppklarad.

⁸ Åsengård, Ch och Gunnarson I, Redovisning av Milton projekt, 2006-2007, *Unga med neuropsykiatriska funktionshinder* (2007-01-16), sidan 2, 2:a st.

Åtagna befogenheter – ”fryst läge”

I revisionen för 2006 års verksamhet fick J-SAM en anmärkning angående samordningsförbundets arbetsgivaransvar för verksamheten med Personliga ombud. Eftersom frågan om arbetsgivaransvaret för personliga ombud varit oförändrad under 2007 har styrelsen för J-SAM försatts i en situation som kan benämnas ”fryst läge”. Med utgångspunkt i det följande utdraget från styrelseprotokollet den 31 maj 2007 (§ 46): - framgår t ex att styrelse tvingas att fatta nya beslut dels av lojalitetsskäl, dels till fördel för personliga ombuds fortsatta verksamhet. Därmed åtar sig styrelsen befogenheter som saknar stöd i förbundsordningen.

Beslut om delegationsordning om gällande löneförhandling, lönesamtal, och lönesättning gällande chef/koordinator till förbundsstyrelsens ordförande, /.../ och/eller förbundsstyrelsen vice ordförande, /.../. Vidare delegerade styrelsen löneförhandling, lönesamtal, och lönesättning gällande de personliga ombud till chef/koordinator...

Föreliggande omständigheter som försätter J-SAM i ett ”fryst” handlingsläge, kommer att bestå tills frågan om arbetsgivaransvaret för personliga ombud är löst.

Olika tolkningar om J-SAMs innebörd

Det är angeläget att se över förbundsordning med särskild uppmärksamhet på specificering av roll- och ansvarsfördelning som leder till missuppfattningar bland de involverade i J-SAMs fortsatta verksamhet.

Utifrån återkommande kommentarer under de båda beslutsfattande möten som följer finns det tydliga tecken på att styrelseledamöter uttrycker svårigheter att förstå J-SAMs organisationsstruktur samt dess grundläggande syftet och ändamål. Nedanstående citat från några ledamöter vid styrelsesammanträden synliggör den otydlighet ledamöterna upplever i uppdraget.

”.... Vad ska vi hålla på med istället om personliga ombuds verksamhet inte är den rätta för samordningsförbundet?”

”Kunde man inte fortsätta med insatserna för individerna som tidigare inom egna organisationer utan man måste hålla på med det krångliga systemet?”

"Jag tycker att det är svårt att förstå uppdragen och strukturen som skulle bli; vad är rätt hjälpinsats?"

"Man har revisorerna över sig hela tiden. Som det såg ut under konferensen i Stockholm så var inte solklart för revisorerna heller vad som gäller."

"Det svårt att göra det på ett bestämd sätt när man blir så begränsad av lagstiftning."

"Jag tror att det inte är många som vet om oss, att vi finns. Vi måste marknadsföra oss bättre? Vi måste kanske ordna en presskonferens?"

"Ja, vi har ju den där broschyren. Vilken broschyr? Ja, den här guiden."

"Det är faktiskt bra det här med kartläggning och jag tror att det har kommit lägligt i tid när Milton har tagit slut och PO-verksamheten är osäkert med. Jag är positiv och det känns som det äntligen nu som vi kommit på spåret med J-SAM".

Såsom framgår av ovanstående kommentarer förekommer flera olika tolkningsmöjligheter vad gäller uppgift och metoder för att utföra den. Det kan vara ett utslag av att styrelsemedlemmarna inte är införstådda med att förbundet är en juridisk person, firmatecknare mm., och vad det innebär. Istället anses det som ett samarbetshinder, ett byråkratiskt system som hindrar att nå målet och överhuvudtaget åstadkomma samsyn. Liknande kommentarer kommer till uttryck i fokusgruppen som genomfördes med ledamöterna i styrelsen⁹.

För att undvika förvillade tolkningar är det viktigt för de involverade i J-SAMs organisationen att öka kunskapen om den juridiska aspekten med ett samordningsförbund. Dels för att öka förståelse för att samordningsförbund inte enbart inbegriper rättigheter utan även skyldigheter, gentemot det som gemensamt stadgats i förbundsordningen. Dels att det även ålägger förbundets styrelse konsekvenser vid avsteg från det som avtalas.

Inom J-SAM finns dock uttryck för en positiv förväntan inför framtiden. En förhoppning om att börja på ett nytt spår då alla hinder och revisorernas anmärkningar har undanröjts.

⁹ Resultat av fokusgruppen redovisades till styrelsen av Marianne Westring-Nordh 15 maj 2008.

Informationshantering och tolkning

Informationsflödet inom J-SAM är påtagligt. Främst handlar det om att chef/koordinator förser berörda parter med information som anses behövlig för att ge insikt och kunna fatta erforderliga beslut. I fokusgruppen kommenteras den stora mängden information med att den lilla verksamheten som J-SAM bedriver tar väldigt mycket plats i mail-boxen. Det upplevs som väldigt mycket administration som respektive ledamot inte har möjlighet att påverka överhuvudtaget. Det är möjligt att detta enorma informationsflöde blir ledamöterna övermäktigt med överhängande risk att viss information passerar oflekterad.

En möjlig förklaring till olika uppfattningar av J-SAMs innebörd kan vara att mötesdeltagare inte nödvändigt uppmärksammat den information som delgivits via mail, bifogade bilagor etc. Alternativt har tolkat informationen på annat sätt än chef/koordinator. Båda situationerna hindrar en gemensam tolkning av informationen och därmed också möjligheter till samsyn.

Chef/Koordinators omsorg att förse ledamöterna med så mycket information som möjligt kan ha motsatt effekt. Den stora informationsmängden är en strävan att få förbundsmedlemmarna aktiva och i förlängningen försäkra sig om det rationella beslutsfattandet. Om inte ledamöterna orkar läsa igenom all information finns stor risk att beslut kommer att fattas utifrån bristfällig information.

Under J-SAMs sammanträden fungerar chef/koordinator också som informatör under styrelse-, och arbetsutskottsmöten och tolkar informationen som bifogats mötesagenda. Således framförs den skrivna informationen omtolkat av chef/koordinator på J-SAMs sammanträden. I diskussionerna under överläggningarna finns en fara att ledamöterna förlitar sig på det talade ordet utan att försöka styrka det med fakta i förbundsordning eller lagen om finansiell samordning. Beslutsfattandet riskerar därmed att bli irrationellt, baserat på andra krav och omständigheter än samordningsförbundets mål och uppgift.

Komplicerande faktorer

Organisation

Samordningsförbundet utgör en organisation, det vill säga ett socialt system. I alla sociala system finns formella strukturer. Dessa formella strukturer bildar den stomme som reglerar parternas möjligheter att värna sina egna intressen, men också de skyldigheter som de har gentemot andra.

Samordning skapas till viss del genom nya aktiviteter och arbetssätt. Men det är inom respektive myndighet som det mesta arbetet sker. Därmed är det möjligt att ledamöterna i J-SAM samarbetar på minst två arenor, en formell och en informell. Med den formella arenan menas J-SAMs styrelse och med den informella (ur J-SAMs perspektiv) det samarbete som sker i respektive parts organisation. Där har de möjlighet att diskutera samordningen ur respektive myndighets perspektiv.

Samordningsförbundet kan därför beskrivas som en löst kopplad organisation. Med löst kopplad organisation menas enligt Weick (1995) en organisation där relationen mellan mål och praktik och mellan parters funktioner är otydlig. En löst kopplad organisation, med diffusa mål, uppgifter och strukturella regleringar bidrar till att samordningen blir komplex. Det är svårt att se var den ena organisationen slutar och var den andra tar vid.

De ständiga besparingskraven

Samtliga parter i samordningsförbundet bedriver verksamhet inom områden som ständigt åläggs besparingskrav från statsmakten. Erfarenheten har visat att områden som bygger samordning med syfte att ”tjäna pengar” aldrig är framgångsrika, (Fridolf, 2004). Det finns en fara att J-SAM faller sönder om det indirekta syftet, mer eller mindre uttalat är strävan att ”tjäna pengar”. Fridolf (2004) pekar på att parternas ansträngda ekonomi utgör ett hinder för samverkan, i och med att det framtvingar ett kortsiktigt agerande och bidrar till bristande flexibilitet samt skapar en rädsla för övervältringseffekter. Bildandet av J-SAM kan alltså bidra till att effekterna som vill uppnås med samverkan motverkas, p.g.a djupt rotade systemhinder. Finansiell samordning förutsätter ett gränsöverskridande arbetssätt och ett samhällsekonomiskt synsätt. Samarbete innebär med andra ord att vi väljer att inte bara sträva efter att fullfölja våra intressen, utan också att

stödja andra så att de kan nå sina. Samarbete uppstår alltså inte genom kollektivet, utan genom att de enskilda parterna har förmåga att förstå kollektivet och därmed stödja andra i sina strävanden.

Interna omorganisationer hos parterna

Både Arbetsmarknadsverket och Försäkringskassan har under 2007 varit föremål för organisatorisk översyn. Detta arbete har tagit energi från verksamma inom de två myndigheterna, och har indirekt påverkat möjligheterna till långsiktig planering av den verksamhet J-SAM ska bedriva.

Samordning förutsätter gränser

Sedan 1 januari 2004 lagregleras finansiell samordning inom rehabiliteringsområdet mellan Försäkringskassa, kommun, landsting och Länsarbetsnämnd, SFS 2003:1210 *Lag om finansiell samordning inom rehabiliteringsområdet*. Lagen sågs som ett positivt redskap för, att genom samarbete åstadkomma högre kvalitet i insatserna till enskilda individer.

Fridolf (2004) menar att behovet av samarbete och samordning har växt fram i takt med att välfärdsstaten professionaliserats och effektiviserats. Välfärdsstatens framväxt har bidragit till att gränser skapats mellan myndigheter och förvaltningar och därmed accelererat behovet av samarbete och samordning. Det är därför möjligt att konstatera att samarbete förutsätter gränser. Samarbete och samordning är två fenomen som kan förekomma på olika sätt, dels som ett organisatoriskt begrepp, dels som en praktik, att aktörer gör något tillsammans.

Samordningsförbunden handlar om att utveckla kollektiv kompetens

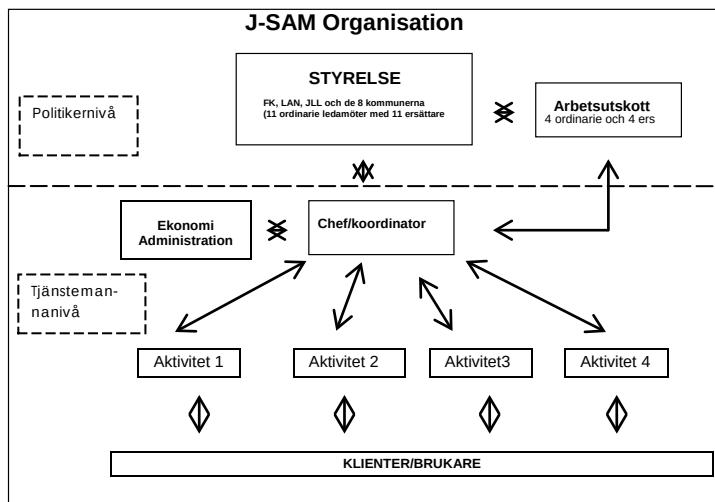
Samarbete har dessutom genom framväxten av nätverk fått en innebörd som betonar en idémässig föreställning om värdet av det vi gemensamt vill åstadkomma. Det handlar om att bygga upp ett samförstånd kring vad som är önskvärt att åstadkomma. Förmågan att förstå en uppgift, ett fenomen, ett kollektiv etc. är viktiga aspekter i en läroprocess. Det är därmed möjligt att i samband med en genomlysning av samordningsförbundet uppmärksamma begreppet kollektivt lärande.

Ett kollektivt lärande innebär att en kollektiv handlingsberedskap att lösa en uppgift kan utvecklas hos individerna i en grupp. ”Denna handlingsberedskap utvecklas genom dialog och gemensam reflektion där man klargör för varandra sina erfarenheter och sitt sätt att tänka” (Ljung, Olstedt & Talerud, 2006, sid 96) I dialogen synliggörs varje individs särskilda kunskaper och kan bli en medveten tillgång till hela arbetsgruppen. Den bidrar också till en likartad förståelse av uppgiften.

En förutsättning för att gruppen ska utveckla kollektivt lärande i positiv bemärkelse är att gruppen är tillräckligt homogen för att kunna kommunicera och samarbeta. Samtidigt ska den vara tillräckligt heterogen för att tillföra varierande och alternativa perspektiv. En allt för heterogen grupp kan få svårt att samarbeta och därmed svårt att tillsammans lösa en uppgift. Det finns tydliga inslag i J-SAMs inre arbete som synliggör en otydlighet och stor variation i tolkningen av samordningsförbundets uppgift och hur den ska lösas. Vilket kan innebära att förutsättningarna för samarbete och gemensam reflektion försvåras.

Förslag på J-SAM:s framtida organisation

I nedanstående text presenteras det förslag till framtida organisation som delgivits arbetsutskottet och styrelsen under hösten 2007. Detta förslag har presenterats för både arbetsutskottet och styrelsen och i verksamhetsplanen för 2008 har styrelsen tagit vara på synpunkterna som framkommit under arbetet med utvärderingen.



Styrelse

På styrelsens nivå är det viktigt att medvetengöra alla styrelsemedlemmar om tyngden av åtagande som ligger på varje styrelseledamoten gentemot de beslut som tas. En komplicerande faktor som bör uppmärksammas är att samordningsförbundet är en gränsöverskridande organisation som innebär att förtroendevalda ställs inför att försvara samverkan inför kommuninnevärdarna. Detta har uppmärksammats av Hådal, Kastensson och Rosander (2005). De menar att särskilt i mindre kommuner kan det vara särskilt svårt om samverkan medför färre arbetstillfällen i den egna kommunen. De menar vidare att det är viktigt att politikerna antar en drivande funktion till skillnad mot tjänstemännen som är mer stödjande.

Koordinator

Denna utvärdering har bland annat synliggjort koordinators komplexa arbetssituation. Mot den bakgrunden framstår det som angeläget att se över ansvarsfördelning, arbetssätt och arbetssituation för koordinator. Inom koordinators ansvarsområde är det viktigt att avgränsa arbetets och ansvarets omfattning till en J-SAM angelägenhet. Formuleringen i förbundsordning säger att samordningsförbundet ska ”stödja” insatser/åtgärder. Med det menas att stödja finansiellt och inte att utföra dessa insatser/åtgärder inom J-SAM eller av koordinator. För koordinators del innebär det att skapa/arrangera mätbara förutsättningar för de insatser som styrelsen beslutar ska komma till stånd genom en finansiell samordning. Med mätbara menas att de ska vara utvärderingsbara redan vid projektstart.

Arbetsutskottet

Även Arbetsutskottet ska ha en initierande, beredande funktion på möjliga projekt för framtida främjande insatser/åtgärder för målgruppen. Input till Arbetsutskottets arbetsflöde bör hittas inom både uppsökande verksamhet och genom de befintliga utvärderingsrapporter som kartlägger, kategoriserar målgruppen. Till sin hjälp har Arbetsutskottet referensgrupper som besitter professionell kunskap om insatsbehov.

Aktiviteter

Varje aktivitet bör ha en referensgrupp med tydlig brukarmedverkan. Dessa grupper är en mycket viktig källa för att få information om målgruppen och de olika aktiviteter som finansieras. En enormt viktig roll i denna grupp spelar målgruppens intresseorganisationer dvs. brukarrådet, anhängarföreningar mm., för att fånga kunskap om målgruppen. Berörda intresseorganisationer förvaltar ovärderlig kunskap om den aktuella målgruppen.

Tanken med referensgrupper kopplade till varje aktivitet är att det möjliggör ett ömsesidigt informationsbyte. Referensgruppen blir en länk mellan J-SAM och arrangörerna av de olika aktiviteterna. Deltagarna i referensgruppen för respektive aktivitet bör medvetandegöras om J-SAMs organisation och funktion i allmänhet och i synnerhet om referensgruppens ansvarsområde och funktion i den aktuella aktiviteten.

Vidare är det viktigt att gruppen förser samordningsförbundet via koordinator med allt vad den behöver veta om målgruppen, dvs. befintliga stödinsatser/åtgärder, aktuella, pågående, avslutade samt behovet av nya projekt. Denna information sammanställs och bearbetas senare inom Arbetsutskottet.

Genom detta förslag är det möjligt att samordningsförbundet kan få en tydligare struktur och arbetsfördelning och därmed undanröja några av de hinder som varit svårforcerade i det initiala arbetet.

Sammanfattning

Samordningsförbundet för psykiskt funktionshindrade i Jämtlands län bildades 1 december 2005 med utgångspunkt från Lag (2003:1210) Lag om finansiell samordning inom rehabiliteringsområdet. Lagen innebär en möjlighet att skapa en formell organisation för ett gemensamt arbete med målgruppen som berör mer än en av de inblandade myndigheterna. Samordningsförbundet är inte avsett att ersätta pågående samverkansformer utan ska vara ett komplement till dem. Idén är att finna nya arbetssätt för myndigheters samverkan i syfte att underlätta för enskilda personer med en komplex problematik att förbättra förmågan till förvärvsarbete.

Samordningsförbundet för psykiskt funktionshindrade i Jämtlands län består av Försäkringskassan, Länsarbetsnämnden¹⁰, Jämtlands läns landsting, Bergs kommun, Bräcke kommun, Härjedalens kommun, Krokoms kommun, Ragunda kommun, Strömsunds kommun, Åre kommun och Östersunds kommun.

Faktainsamlingen har bestått i deltagande observation vid 12 olika möten som direkt eller indirekt berört samordningsförbundets löpande verksamhet, genomförande av fokusgrupp med styrelsen, löpande genomgång av dokument, protokoll och minnesanteckningar samt samtal med chef/koordinator.

Baserat på insamlad data visar uppföljningen att igångsättandet av samordningsförbundet har dragit ut på tiden. Till viss del beroende på att samordningsförbundet startade utan någon egentlig kartläggning av befintliga samverkansformer mellan berörda myndigheter.

Ytterligare faktorer som har varit komplicerande för igångsättandet av samordningsförbundet är otydliga uppgifter/verksamhetsmål, roller och ansvarsfördelning för både styrelsen, arbetsutskottet och chef/koordinator.

Till viss del kan denna otydlighet härledas till arbetsgivaransvaret för verksamheten med personliga ombud. Konsekvenser av det blev att styrelsen haft en dubbelroll, både som driftstyrelse för personliga ombud och beslutande instans för samordningsförbundet. Chef/koordinator har haft en trippelroll som samord-

¹⁰ Länsarbetsnämnden upphörde årsskiftet 2007/2008 i samband med omorganisationen av Arbetsmarknadsverket. Från 1 januari 2008 benämns allt Arbetsförmedlingen.

ningsförbundets tjänsteman, chef för personliga ombud och processledare för processkartläggningen Arbetsutskottet har inte fullt ut hittat sin funktion och vid tre av de fem mötena har det inte varit beslutsamt.

Trots dessa omständigheter har samordningsförbundet bedrivit fem aktiviteter under 2007. Dessa är Miltonkartläggningen, Processkartläggningen, Guider, seminarier och konferenser samt verksamheten med personliga ombud. Kartläggningarna fokuserar endera brukarna eller tjänstemän. Ingen av kartläggningarna handlar om att inventera aktiviteter eller projekt som redan drivs mellan myndigheterna för att identifiera om det finns behov av kompletterande aktiviteter.

Inför framtiden blir det viktigt att styrelsen kraftsamlar på de uppgifter som nämns i förbundsordningen. Först då kan det finansiella samordningsförbundet skapa möjligheter för gemensam politisk, verksamhetsmässig och finansiell styrning. Om detta ska bli möjligt behöver ledamöterna i styrelsen till viss del frigöra sig från respektive myndighets kultur och begreppsapparat till förmån för en vidare samsyn över myndighetsgränserna och agera på ett för individen och samhällsekonomiskt så effektivt sätt som möjligt.

Referenslista

Fridolf, M. (2004) *Samordning – nya möjligheter inom välfärdsområdet*. Stockholm: Svenska Kommunförbundet och Landstingsförbundet.

Förbundsordning (2005-09-21, rev 2005-10-17, 2005-10-27) för samordningsförbundet för psykiskt funktionshindrade i Jämtlands län.

Hådal, L., Kastensson, M. och Rosander, M. (2005) *Kommunala samverkansmönster. En kartläggning av interkommunal samverkan i östgötaregionen*. Norrköping: Linköpings universitet.

J-SAM pärm.(2007) En dokumentsamling som samtliga ledamöter i styrelsen fått för att samla de dokument som rör samordningsförbundet.

Ljung, N., Olstedt, E. & Talerud, B. (2006) *Pedagogiskt utvecklingsarbete*. I Pedagogiska grunder. Stockholm: Försvarsmakten.

Sjöström, A. (2006) FINSAM – *En möjlighet för effektivare samverkan mellan myndigheter?* Malmö: Styrgrupp för utredning av finansiell samordning i Malmö.

Verksamhetsberättelse, (2007) Samordningsförbundet för psykiskt funktionshindrade i Jämtlands län.

Verksamhetsplan, (2007) Samordningsförbundet för psykiskt funktionshindrade i Jämtlands län.

Weick, K. (1995) *Sensemaking in Organizations*. London: Sage.

Åsengård, C. & Gunnarsson, I. (2007) *Unga med neuropsykiatriska funktionsbinder*. Östersund: Kommunförbundet i Jämtlands län och Jämtlands läns landsting.

Uppföljning och beskrivning av arbetet som personligt ombud

Catharina Höijer

Inledning

I detta avsnitt beskrivs uppdraget, problemformulering och syfte.

Länets fyra personliga ombud finns sedan 2005 organiserade och anställda under Samordningsförbundet J-SAM, vilket varit föremål för kritiskt påpekande från revisorerna. I samband med att J-SAM bildades överfördes också verksamheten med personliga ombud från kommunerna. Målsättning med detta var/är att markera personliga ombudens fristående ställning från specifik myndighet och att verksamheten inte är myndighetsutövande. Verksamheten är kostnadsfri och helt frivillig. Anställningsförfarandet motiverades även av att de fyra personliga ombuden finns placerade i olika delar av länet och inte haft någon fungerande arbetsledning eller gemensamma forum för erfarenhetsutbyte.

FoU Jämts uppföljning innebär en inventering och en beskrivning av personliga ombudens arbetssituation och organisation. Anledningen till denna inriktning baseras på två omständigheter. Dels står ombudsverksamheten i Jämtlands län inför en omorganisation som innebär att de byter huvudman. Dels visar en genomgång av de uppföljningar som gjorts om personliga ombud, att ombudens verksamhet uppmärksammats på bekostnad av arbetsvillkor och arbetssituation.

Syftet är att synliggöra och skapa en bättre förståelse för hur personliga ombuden i Jämtlands län upplever sin arbetssituation och sina arbetsvillkor. Ur detta syfte har två frågeställningar formulerats,

- ♥ Hur uppfattar personliga ombuden krav, kontroll och stöd i sin arbetssituation?
- ♥ Vad finns det för begränsningar i personliga ombudens arbetsvillkor?
- ♥ Vilken funktion har referensgruppen?

Personliga ombudens uppgift och organisation

I detta avsnitt beskrivs hur verksamheten med personliga ombud är organiserad samt något kort om vilka förändringar som skett under året. Kortfattat redogörs för aktivitetens arbetsmodell. Syftet med avsnittet är att sätta in verksamheten i ett sammanhang och ett tidsperspektiv.

Verksamhet med personliga ombud för personer med psykiska funktionshinder beslöts av regeringen att permanentas 2000. Verksamheten skulle göras tillgänglig i hela landet. Socialstyrelsen fick regeringens uppdrag att samordna en nationell uppbyggnad och utveckling av verksamheter med personliga ombud. I budgetpropositionen för 2007 föreslog regeringen att verksamheten skulle stärkas med 20 miljoner kronor årligen för 2007 och 2008. Detta stöd administreras av Länsstyrelserna i respektive län.

Ombudens uppgift är att:

- ♥ Identifiera och formulera den enskildes behov av vård, stöd och service
- ♥ Se till att olika huvudmäns insatser planeras, samordnas och genomförs
- ♥ Bistå och företräda den enskilde i kontakter med olika myndigheter
- ♥ Se till att den enskilde får vård, stöd och service utifrån egna önskemål, behov och lagliga rättigheter.

Socialstyrelsen ska följa, informera om, stödja och utvärdera verksamheten samt stimulera till vidareutveckling. Medel har även avsatts för utbildning och kompetensutveckling.

Beskrivning av den bedrivna verksamheten i länet

Från april 2006 hade Samordningsförbundet för psykiskt funktionshindrade i Jämtlands län (J-SAM) både huvudmannaskapet och arbetsledningsansvaret för personliga ombuden, eftersom koordinator för samordningsförbundet tilldelades även chefskapet för personliga ombuden. Tidigare hade Östersunds kommun, sedan starten 2002 haft arbetsledningsansvaret. Under den tiden förekom flera chefsbyten.

I 2006 års revision av samordningsförbundets verksamhet påpekades olämpligheten med att samordningsförbundet bedrev egen verksamhet och revisorerna

ansåg att samordningsförbundet istället skulle finansiera ombudsverksamheten som en aktivitet inom ramen för samordningsförbundets målsättning. Detta innebar med nödvändighet att ombudsverksamheten måste byta huvudman. Denna fråga diskuterades under hela 2007 och i december hade samordningsförbundet fortfarande ansvaret för arbetsledningen även om förhandlingar pågick med två kommuner.

Målgruppen

Målgruppen för ombudsverksamheten utgår från den definition som gjorts av Socialstyrelsen, Meddelandeblad 14/2000, det vill säga personer över 18 år och som har,

Ett funktionshinder som innebär ett omfattande och långvarigt socialt handikapp som medför stora hinder för ett fungerande vardagsliv.

Komplexa behov av vård, stöd och service och som har behov av kontakt med socialtjänst, primärvård och/eller den specialiserade psykiatri (utan krav på diagnos) och andra myndigheter.

I Meddelandebladet framgår vidare att personliga ombuden ”ska vara en möjlig insats för personer som finns på hem för vård eller boende” (ibid). Utöver denna definierade målgrupp framgår i J-SAM (2007) att även personer med psykiska funktionshinder och missbruk, (samsjuklighet) ingår i målgruppen (aa, sid. 2). Med anledning av definitionen av psykiskt funktionshinder som J-SAM antagit poängteras även att personer med neuropsykiatriska funktionshinder omfattas av stöd från personliga ombuden (ibid).

Referensgruppen

Organisatoriskt har personliga ombuden haft en referensgrupp som stöd för sitt uppdrag. Referensgruppens medlemmar har varit den tidigare ledningsgruppen som bestod av representanter från fyra av länets kommuner, Bräcke, Härjedalen, Strömsund och Östersund. Denna grupp utökades med representanter från dels övriga fyra kommuner, dels berörda intresseföreningar Föreningen Autism, Brukarrådet och RSMH.

I verksamhetsberättelsen för 2007 beskrivs att referensgruppens funktion för personliga ombuden ska vara att,

- ♥ Utveckla,
 - ☞ verksamhet
 - ☞ metodarbete
 - ☞ samverkan
 - ☞ kvalitetssäkring
- ♥ Rådgivare i,
 - ☞ verksamhetsfrågor
 - ☞ marknadsföring
 - ☞ strategier
 - ☞ behov m.m.
- ♥ Bollplank kring,
 - ☞ våra funderingar
 - ☞ prioriteringar
 - ☞ vägval
- ♥ Kanal mellan,
 - ☞ personliga ombudsverksamheten och sitt respektive upptagningsområde/nätverk

Verksamheten med personliga ombud bedrivs operativt av 4 ombud. De arbetar med klienten som uppdragsgivare och står fria och självständiga i förhållande till andra aktörer i frågor som rör klienten. När denna utvärdering genomförs är en av tjänsterna vakant.

Under 2007¹¹ har 106 klienter fått stöd av personligt ombud. Vid årsskiftet 07/08 var 117 klienter aktuella för pågående stödinsatser

¹¹ Uppgifterna är hämtade från 2007 års Verksamhetsberättelse för personliga ombud i Jämtlands län.

Utvärderingens centrala begrepp och utgångspunkter

I det här avsnittet kommer de centrala begreppen som ligger till grund för analysen av det empiriska materialet att presenteras.

Ensamarbete

Att arbeta som personligt ombud innebär i stor utsträckning ensamarbete. Något som i sig inte behöver vara vare sig påfrestande eller farligt. Det beror på, och varierar och upplevs olika av olika personer. Men inte desto mindre uppmärksammas ensamarbete i arbetsmiljölagen (AML) som en särskild risk för ohälsa och olycksfall. I Arbetarskyddsstyrelsens kungörelse om ensamarbete (ASF 1982:3) anges en viljeriktning angående AML tillämpning.

Ensamarbete definieras i AFS 1982:3, 1§ som ”arbete där arbetstagaren utför arbete i fysisk eller social isolering från andra människor”. Definitionen visar att det finns två slags ensamarbete, dels fysisk isolering, dels social. Med fysisk isolering menas en arbetssituation där användandet av ett tekniskt hjälpmedel är det enda sättet för arbetstagaren att få kontakt med andra människor. Om arbetstagaren däremot befinner sig bland andra människor när han/hon utför arbetet, men inte kan räkna med deras hjälp i en kritisk situation är situationen att betrakta som social isolering. Det är viktigt att understryka att kunder eller patienter inte kan ersätta arbetskamrater i dessa situationer.

Personligt ombud och ensamarbete

Att arbeta som personligt ombud innebär per definition både fysisk och social isolering. Socialstyrelsen (2005) visar i sin undersökning att ensamarbete för personliga ombud i glesbygd är ett vanligt förekommande fenomen. Av de 15 ombudsverksamheterna som ingick i undersökningen hade 10 organiserats som ensamarbete.

Ombudens arbetsplats utgörs i huvudsak av människors privata hem, bilen eller offentliga miljöer. ”Flera av ombudens klienter har restriktioner eller besöksförbud hos socialtjänsten och till och med inom landstingets psykiatriska verksamhet”(aa, sid. 65). Inom dessa verksamheter finns väl utarbetade säkerhetsplaner

för personalen. Socialstyrelsen menar att motsvarande säkerhetstänk inte är lika väl utformat för personliga ombuden.

Krav – kontroll – stöd i arbetet

Karasek och Theorell (1990) visar i sin forskning att det finns ett samband mellan upplevda krav och egenkontroll i arbetet och att det i hög grad påverkar människors utsatthet för stressrelaterade tillstånd. Teorin är väl tillämpad i arbetsmiljöforskning, trots att den kritiserats för att endast se till arbetsvillkor och inte omfatta individens privatliv, bakgrund, etc.

Krav – kontroll - stöd modellen är framförallt användbar för att synliggöra den psykosociala arbetsmiljön. Den delas in i tre olika huvuddelar, arbetskravens betydelse, egenkontroll och socialt stöd.

Karasek och Theorell (1990) drar slutsatsen att en kombination av variablerna arbetskrav, kontroll och socialt stöd påverkar både hur vi upplever vår arbetssituation och vår psykosociala hälsa.

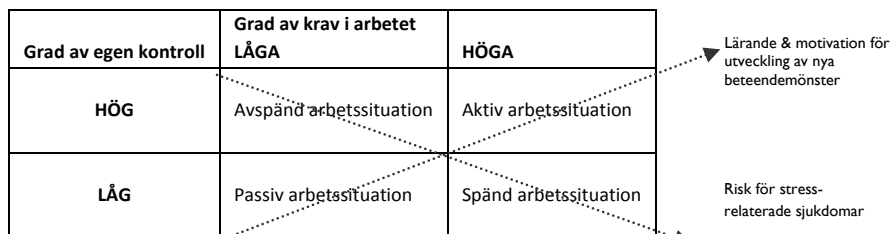
Krav - med krav menas vilken insats som krävs för att arbetsuppgifterna skall utföras och i vilken takt de ska göras. Variabeln krav delas upp i fysiska och psykiska krav.

Kontroll – med kontroll avses i vilken omfattning det finns möjlighet till självbestämmande över arbetets upplägg och kvalifikationskrav. Variabeln kontroll består av tre faktorer, stimulans - utveckling, medbestämmande och demokrati.

Stöd – här avses socialt stöd, det vill säga om människan upplever sig ha stöd från arbetsledning och arbetskamrater.

Krav – kontroll modellen

Ur forskningen utvecklade Karasek och Theorell en modell om hur sambandet mellan krav och kontroll i arbetet kan åskådliggöras. Med modellen har de också klassificerat olika arbeten som aktiva, passiva, avspända eller spända.



Figur 1. Modell för krav och kontroll i arbetssituationen enligt Karasek och Theorell (aa, sid 32).

En diagonal från en passiv arbetssituation till en aktiv arbetssituation verkar återuppbyggande (aktivitetsdiagonalen). Till skillnad mot en diagonal som utgår från en avspänd arbetssituation till en spänd som verkar nedbrytande (stressdiagonalen).

Sambanden enligt Karasek och Theorell är att arbetsuppgifter som innebär höga krav och låg grad av egenkontroll är nedbrytande och klassificeras som *spänd arbetssituation*. De upplevda kraven uppstår utan att den enskilde individen upplever att han/hon har möjlighet att påverka skeendet. Upplevs arbetssituationen som spänd kan den på sikt leda till stress och utmattning.

Den eftersträvarsvärda arbetssituationen är en *aktiv arbetssituation*. Den motsvarar förhållandet höga krav och hög grad av egenkontroll – en aktiv arbetssituation där det råder balans mellan upplevda krav och egenkontroll. Karasek och Theorell anser att människor som kan påverka och har kontroll över sin arbetssituation löper en mindre risk att uppleva stress i sitt arbete. Att ha hög egen kontroll över sin arbetssituation ökar möjligheten att kunna anpassa arbetet efter de egna förutsättningarna.

MEN det är viktigt att påpeka att ökad egenkontroll inte är ett motmedel mot stress. I vissa situationer kan egenkontroll utgöra en kravfaktor och leda till beslutsstress. Med beslutsstress menas en situation när människan ständigt omprövar och fattar nya beslut. Det kan ske i samband med många delegationer utan hjälp och stöd att prioritera bland arbetsuppgifterna. I dessa situationer är det sociala stödet väldigt viktigt.

Motsatsen till en aktiv arbetssituation kallar Karasek och Theorell som passiv. En *passiv arbetssituation* karaktäriseras av att medarbetaren upplever låga krav och måttlig/låg grad av egen kontroll. Med passiv menas i detta sammanhang att arbetssituationen innebär låg grad av möjlighet till medbestämmande av hur arbetet ska läggas upp samt en otydlighet av vad som ska göras och när. I förlängningen kan denna arbetssituation innebära att människan blir omotiverad och förmågan att fatta beslut försvinner.

På motsvarande sätt leder upplevelsen av låga krav och hög kontroll till en *avspänd arbetssituation* – medarbetaren upplever stor möjlighet att själv bestämma upplägget av arbetet samtidigt som psykiska och fysiska krav upplevs som låga. En arbetssituation som i en först anblick kan uppfattas som den idealiska, men vid närmare eftertanke kanske inte är positiv för hälsa och välbefinnande. Eftersom denna arbetssituation kan uppfattas innehålla för få utmaningar och för lite stimulans.

En vidareutveckling har skett av denna modell där man fört in faktorn stöd i den upplevda arbetssituationen. Stöd kan komma från såväl arbetsledning och som arbetskamrater. Idén innebär att upplevelsen av stöd kan fungera som en slags buffert mot stressfaktorer i arbetet. Till exempel ett gott socialt stöd gör det lättare att utveckla strategier att hantera den arbetsrelaterad stress.

Tillvägagångssätt i utvärderingen

I detta avsnitt beskrivs hur arbetet med utvärderingen skett. Vilka som intervjuats och utifrån vilka utgångspunkter utvärderingen har genomförts.

Utvärderingen baseras på information från de fyra personliga ombuden och ledamöter i referensgruppen. Informationen har skaffats med hjälp av intervjuer och enkät till personliga ombuden, enkät till ledamöter i referensgruppen och deltagande observation i samband med två av referensgruppens möten. Utöver detta har en granskning av styrdokument för verksamheten gjorts och den korrespondens som skett från chef till personliga ombud respektive referensgruppen. Utvärderingen har kompletterats med information om det generella kunskapsläget på området.

Intervjuer

Intervjuerna har utgått från den intervjumall som användes i utvärderingen av verksamheten med personliga ombud 2004, Westerdahl (2004). Samtliga fyra personliga ombuden har intervjuats vid olika intervjutillfällen. Två av ombuden intervjuades tillsammans. Två intervjuer spelades in på band och en dokumenterades genom minnesanteckningar i samband med intervjun. De inspelade intervjuerna skrevs sedan ut på papper.

Enkäter

För att få underlag till analys av personliga ombudens arbetssituation användes en enkät som består av 13 områden och sammantaget 71 påståenden som respondenten ska ta ställning till i vilken grad han/hon instämmer. För varje omständighet ska respondenten även ta ställning till om de tycker att det är positivt, likgiltigt eller negativt, se nedan

1A. I vilken grad håller du med om följande påståenden?

	Helt och hållet	I ganska hög grad	Bara delvis	Inte alls
itt arbete kräver att jag lär mig nya saker.	☐	☐	☐	☐

1B. Vad är din inställning till detta?

Positiv	Likgiltigt	Negativ
☐	☐	☐

Dessa 71 frågor kategoriseras sedan i olika faktorer och sammanställs därefter till variablerna krav, kontroll och stöd enligt Karasek och Theorells modell. Enkäten skickades ut till de fem personliga ombud som varit anställda under 2007¹². Enkäten besvarades av 4 personliga ombud.

Information har även samlats in från ledamöterna i referensgruppen med hjälp av en enkät i samband med gruppens möte i maj 2008. Referensgruppen består av 11 ledamöter, vid det aktuella mötet var 7 ledamöter närvarande. Samtliga 7 besvarade enkäten.

Deltagande observation

Vid tre av referensgruppens möten 28/9 2007 samt 30/1 och 20/5 2008 har insamling av information skett genom deltagande observation. Informationen från dessa möten består av anteckningar om vad som diskuterades, formen för mötet samt processen under mötet.

¹² Under 2007 omfattade verksamheten med personliga ombuden totalt 4 årstjänster. Eftersom ett ombud var tjänstledig och ett avslutade sin tjänst bemannades dessa tjänster av 5 olika personer under året.

Krav kontroll stöd i arbetet som personligt ombud

I avsnittet presenteras resultat och analys av enkäten som handlade om upplevelsen av krav – kontroll – stöd i arbetet enligt Karasek och Theorells modell.

Arbetssituation och arbetsbelastning

Det är möjligt att sammanfatta arbetssituationen för personliga ombuden utifrån enkätsvaren som i det närmaste en idealisk arbetssituation. En arbetssituation med låga krav och stor möjlighet till egenkontroll att planera arbetet. Enligt Karasek-Theorells modell kan arbetssituationen benämnas som avspänd.

Kraven upplevs ligga på en oförändrat lagom nivå. Dock upplevs kraven från klienterna ha ökat, de senaste åren. Vilket kan tolkas som att klienterna blivit mer medvetna om sina krav och rättigheter. De tar för sig mer.

En annan bidragande faktor till att personliga ombuden upplever att kraven ökat är att målgruppen utökats med specifikt fokus på personer med neuropsykiatriska funktionshinder, som är en prioriterad målgrupp för Samordningsförbundet för psykiskt funktionshindrade i Jämtlands län.

Personliga ombuden upplever oförändrat stort inflytande i relation till närmsta chef, arbetskamrater och klienter. I relation till verksamhetsledningen upplevs däremot inflytandet varken stort eller litet. Inte heller här upplever personliga ombuden att det skett någon förändring över tiden.

Sammantaget visar resultatet att personliga ombuden upplever att de får bra stöd från närmaste chef och arbetskamrater men inte från verksamhetsledningen. Med verksamhetsledning avses här referensgruppen och styrelsen för Samordningsförbundet för psykiskt funktionshindrade i Jämtlands län.

Låga fysiska och höga psykiska krav

Analysen utifrån krav – kontroll modellen visar i en första anblick att personliga ombudens arbetssituation ligger i den del av modellen som benämns avspänd. Det vill säga en arbetssituation där de upplever stor möjlighet att själv bestämma upplägget av arbetet samtidigt som kraven upplevs som låga. När variabeln krav

delas upp i fysiska och psykiska krav synliggörs en annan situation. En arbetssituation som innebär låga fysiska krav och höga psykiska krav.

Framför allt är det tre aspekter som dominerar upplevelsen av höga psykiska krav,

- ♥ Det begärs av mig att jag ska göra ett övermått av arbete.
- ♥ Arbetsuppgifterna avbryts ofta innan de kan avslutas, så jag måste återvända till dem senare.
- ♥ Jag försinkas ofta i mitt arbete, därför att jag får vänta på att andra ska bli klara med sina arbetsuppgifter.

De sist nämnda aspekterna är av sådan karaktär att de ligger utanför personliga ombudens kontroll, vilket i sig innebär en stressfaktor. Den första aspekten kan tolkas som ett krav som leder till beslutstress. Det vill säga en situation där ständigt beslut ska fattas och omprövas. Situationen uppstår när människan saknar stöd att prioritera bland alla delegationer och arbetsuppgifter. I dessa situationer blir det sociala stödet väldigt viktigt.

En komplicerande faktor är att arbetsuppgifterna är av sådan karaktär att de inte kan lagras. Det vill säga om inte personliga ombudet gör dem blir de inte utförda. Det innebär att jobbet ligger ogjort till dess ombudet är tillbaka efter frånvaro av något slag.

Ytterligare en komplicerande faktor i kravbilden är de stora avstånden och ambitionen att tillmötesgå behovet av närhet till klienten. Personliga ombudens arbetsmiljö utgörs därför i stor utsträckning av en bilkupé. De är ofta på väg till eller ifrån någon klient och avstånden i Jämtland är långa och krokiga. Detta är ett villkor som ytterligare har betydelse i den samlade bilden av krav, både fysiska och psykiska.

Egen kontroll i arbetet

Egen kontroll i arbetet delas i upp i tre faktorer,

 *stimulans/utveckling*
inflytande

demokrati

Enkätundersökningen visar att personliga ombud har en positiv inställning till samtliga påståenden i dessa variabler. Några orsaker som bidrar till denna positiva inställning är upplevelsen av att,

- ♥ Mitt arbete kräver att jag lär mig nya saker
- ♥ Jag får utföra varierande uppgifter på mitt arbete
- ♥ Mitt arbete kräver att jag är kreativ
- ♥ Mitt arbete tillåter mig att fatta en mängd egna beslut

I sammanhanget finns det också uppfattningar om att arbetet i hög grad innehåller många upprepningar, vilket upplevs som positivt av personliga ombuden. En tolkning av detta är att det inger en trygghet i att det finns återkommande arbetsuppgifter. Det skapar förutsättningar för en viss stabilitet i arbetssituationen, som i övrigt är ganska varierande och oförutsägbart.

Möjligheten att till viss del själv kunna lägga upp och planera den egna arbetstiden handlar om att personliga ombuden kan styra och boka in sina klientmöten. Därutöver finns det inslag i arbetet som personliga ombuden inte kan styra över, vilket handlar om att de måste vänta beslut, remisser, tid, motivation, lust etc. hos uppdragsgivare och samverkande myndigheter.

När det gäller variabeln demokrati och upplevelsen av att ha mycket att säga till om på arbetet upplever personliga ombuden att de i ganska hög grad har inflytande över beslut som fattas inom arbetslaget och att det åtminstone finns en möjlighet att man överväger deras idéer om anställning, avsked, lönenivå, nyinköp av utrustning etc.

Utifrån Karasek och Theorells modell finns goda förutsättningar för PO att utveckla strategier för att hantera den stress som uppstår, eftersom arbetet kan anpassas utifrån de egna förutsättningarna.

Stöd från arbetsledning och arbetskamrater

Faktorn stöd är uppdelad i stöd från arbetsledning och arbetskamrater. Med arbetsledning avses här närmaste chef. Varje variabel består av 5 respektive 6

påståenden. Sammanställningen av enkätsvaren visar att personliga ombuden upplever stödet från närmaste chef som ganska bra, det gäller särskilt den individuella relationen mellan chef och medarbetare. Men det är viktigt att understryka att det finns stora individuella skillnader i hur stödet uppfattas.

Min närmaste chef bryr sig om sina underställdas välbefinnande.

Min närmaste chef tar hänsyn till vad jag säger.

Min chef försöker underlätta för mig att få arbetet gjort.

När det gäller stöd som handlar om hur arbetet är organiserat framträder det interna samarbetet mellan personliga ombuden och närmaste chef, med något undantag som positivt i ganska hög grad.

Områden som kan utvecklas är stöd för att utveckla samarbete genom att uppmuntra varandra till samarbete och att hjälpas åt att få arbetet gjort i något större utsträckning. Detta baseras på att enkäten visar på en splittrad bild av personliga ombudens inställning till följande,

De människor jag arbetar tillsammans med uppmuntrar varandra till samarbete.

De människor jag arbetar tillsammans med hjälps åt att få arbetet gjort.

Med tanke på att personliga ombudens arbete präglas av ensamarbete är det möjligt att svaren på dessa påståenden kan syfta både på externa samverkansaktörer och samarbete internt i gruppen.

I den komplexa arbetssituation som personliga ombuden har är den psykosociala arbetsmiljön viktig. Att använda sig av varandra som stöd i arbetet kan fungera som en buffert mot stressrelaterade sjukdomar och hjälpa ombuden att hantera de krav som ställs från omgivningen. Särskilt viktigt är det för den aktuella gruppen eftersom de upplever att omgivningen har motstridiga anspråk på dem samt att de upplever att det begärs att de ska utföra ett övermått av arbete.

Sammanfattning och reflektion

Det är möjligt att beskriva arbetssituationen för personliga ombuden som en arbetssituation med låga fysiska krav och höga psykiska krav. De har en arbetssituation som innebär stora möjligheter till egenkontroll att planera arbetet. Det

finns också stort utrymme för egna initiativ och upplevelse av att vara delaktiga i utvecklingen av arbetet. Därmed kan de utveckla strategier för att hantera den stress som uppstår, eftersom arbetet kan anpassas utifrån de egna förutsättningarna.

Enkäten om krav- kontroll och stöd ger också en bild av att personliga ombuden upplever stödet från närmaste chef och arbetskamrater som gott, även om det finns individuella variationer.

Personliga ombuden har en arbetssituation som innebär att många beslut ska fattas och omprövas. OM det sätt arbetet är organiserat på inte medger stöd och hjälp att prioritera bland alla delegationer och arbetsuppgifter kan en situationen uppstå som handlar om beslutstress. Det sociala stödet från arbetsledning och arbetskamrater fungerar som en antidot i dessa arbetssituationer.

Det finns studier som visar att upprepade omorganisationer och ett ledarskap som kännetecknas till exempel av otydlighet och pseudodemokratiska processer leder till organisatorisk ohälsa (Szücs 2004).

I det sammanhanget är det värt att komma ihåg att verksamheten med personliga ombuden har varit föremål för ett par omorganisationer sedan starten 2002, och när denna utvärdering sker pågår förhandlingar och diskussion om ännu en omorganisation. Vilket givetvis kan ha påverka personliga ombudens upplevelse av arbetet, och det resultat som redovisas här.

Oavsett är det viktigt att uppmärksamma att det finns individuella skillnader om hur arbetssituationen upplevs. Samt det faktum att personliga ombudens viktigaste redskap i mötet med klienter och samverkansaktörer är dem själva. Därför är det viktigt att varje ombud uppmärksammas och får de individuella stöd som var och en har behov av.

Kompetensutveckling och handledning

Texten i detta avsnitt baseras dels på de intervjuer som gjordes med personliga ombuden, dels andra dokument som granskats. Idén med avsnittet är att beskriva andra faktorer som också har betydelse i arbetet men som inte täcktes in i krav – kontroll – stöd modellen.

Personliga ombuden har flera forum för att tillgodose behovet av kompetensutveckling. Det handlar om PO-träffar, Lilla och stora nätverket samt handledning.

- ♥ PO-träffar – är regelbundna möten som samordnas med handledningstillfällena var tredje vecka. Vid dessa tillfällen träffas personliga ombuden och närmaste chef för att diskuteras både verksamhetsfrågor och individärenden.
- ♥ Lilla nätverket – är årliga träffar där personliga ombuden i Jämtland och Västernorrland möts. Varje träff omfattar två dagar. Värdskapet för dessa träffar alterneras mellan de två länen. Träffarna innebär dels möjlighet till erfarenhetsutbyte, dels kompetensutveckling genom inbjudan föreläsare inom något aktuellt område. Det kan handla om nyheter inom socialförsäkringen, allmän information från försäkringskassan, kronofogdemyndigheten etc.
- ♥ Stora nätverket – arrangeras också en gång om året under två dagar. Deltagarna är personliga ombud i region Norr, det vill säga Jämtland, Västernorrland och Västerbotten. Även vid dessa träffar bjuds det in någon extern föreläsare. De olika länen turas om att arrangera träffarna. Träffen 2007 arrangerades av Jämtlands personliga ombud och gick av stapeln i Bräcke.
- ♥ Handledningen – ges var tredje vecka av professionell handledare. Dessa tillfällen samordnas med PO-träffarna, med tanke på de långa avstånden. Handledningen genomförs i grupp, men det finns möjlighet att personliga ombuden kan ta kontakt med handledaren individuellt om de upplever behov. Denna möjlighet har bara utnyttjats vid några enstaka tillfällen. Det blir istället att de vänder sig till varandra eller till före detta kollegor för att få råd och stöd. Handledningen är i huvudsak inriktad på ärendehandledning.

Utöver denna mer organiserade kompetensutveckling försöker personliga ombuden att delta i de seminarier och konferenser som J-SAM ordnar.

Arbets- och ansvarsfördelningen mellan referensgrupp, chef och ombud

Under arbetets gång har frågor som handlat om relationen och arbetsfördelningen mellan referensgruppen, personliga ombuden och chef fungerat. Därför kommer detta avsnitt att beröra denna problematik. Avsnittet baseras på den enkät som referensgruppens ledamöter besvarat, deltagande observation i samband med möten samt samtal med personliga ombuden.

Referensgruppen finns som ett forum där personliga ombud och deltagarna kan ha ömsesidigt informationsbyte om lokala förhållanden och samtidigt diskutera de systemfel som personliga ombuden identifierat. Under 2007 har referensgruppens arbete i huvudsak handlat om information om hur verksamheten med personliga ombuden ska organiseras. Vilket skett på bekostnad av information från aktörerna till personliga ombuden och hantering av identifierade systemfel.

Chef för personliga ombuden har det formella ansvaret för arbetsledningen av det löpande arbetet. Vid de månatliga PO-träffarna diskuteras både verksamhetsfrågor och individärenden.

Personliga ombuden har en självständig roll gentemot personer med psykiska funktionshinder som är uppdragsgivare till ombuden. Ett förhållningssätt som värnar goda relationer med klienterna är ett villkor för att kunna arbeta på klientens uppdrag. En av personliga ombudens viktigaste uppgift är att identifiera systemfel i stöd och service till målgruppen. Därmed agerar personliga ombuden både på struktur- och individnivå.

Personliga ombuden och referensgruppen

Referensgruppens funktion är ett viktigt forum för att förmedla de iakttagelser som personliga ombuden mött i sitt arbete. Det gäller främst fenomen som kan härledas till strukturnivån och handlar om brister i samarbete mellan myndigheter, sk systemfel.

Stödet från referensgruppen är de personliga ombudens akilleshäla. I en tidigare undersökning säger ett av ombuden,

I början fanns ingen ledningsgrupp, det tog ett halvår innan någon kom. Men de var aldrig fulltaliga och inte beslutsfärdiga. Vi var ju tvungna att jobba och dra upp riktlinjer utan ledningsgruppen. Vi har nog legat steget före hela tiden. (Personligt ombud i Jämtland).

(Socialstyrelsen, 2005, sid 40)

Det är viktigt att arbetet och erfarenheterna från ombudsverksamheten inte hamnar i ett slutet rum och enbart bli en angelägenhet mellan personliga ombuden och deras klienter. För att förhindra det har referensgruppen och dess ledamöter en viktig uppgift. Det är i referensgruppen som det finns möjlighet att diskutera de iakttagelser som personliga ombuden gjort när det gäller främst frågor om samverkan mellan olika myndigheter. Dessa diskussioner måste kunna mynna ut i resultat som kommer respektive berörd myndighet till godo, vilket innebär att enstaka exempel måste lyftas till en mer generell nivå.

För att iakttaga systemfel ska kunna åtgärdas krävs väl utvecklade rutiner för hur referensgruppens arbete hanteras av och i berörda myndigheter.

Berörda myndigheter spelar en utomordentligt viktig roll för hur stödet till målgruppen för ombudsverksamheten ska kunna förbättras. I det sammanhanget har referensgruppen och dess ledamöter en viktig funktion att fylla. Därför är det anmärkningsvärt att konstatera att samtliga ledamöter som besvarat enkäten uppger att det inte finns några rutiner för hur information om referensgruppens arbete sprids i den egna verksamheten. Här finns alltså en risk för att erfarenheter och synpunkter om förbättringar av samordning av stödet till psykiskt funktionshindrade aldrig förs fram till de forum som har beslutandemandat.

En bättre struktur för hur information om iakttaga systemfel hanteras i respektive ledamöts verksamhet och organisation skulle troligen resultera i ett förbättrat stöd till målgruppen psykiskt funktionshindrade.

Enkäten till ledamöterna i referensgruppen ger en bild av att information om referensgruppens arbete sprids informellt och att det främst sker muntligt direkt av ledamöterna i respektive organisation (5). Två ledamöter uppger att de berättar om ombudsverksamheten generellt alternativt har bjudit in personliga ombuden för att informera om verksamheten.

Av ledamöterna är det 5 som dagligen möter målgruppen i sitt arbete. Övriga uppger att de inte alls träffar målgruppen eller i endast i samband med ärendedragning med socialsekreterarna.

Referensgruppens möten

Det är rimligt att anta att organisationen av en verksamhet och arbetsuppgifternas art har betydelse för arbetsgruppens beteende. Granström (2000) menar att ”organisationsstrukturen tycks ha en avgörande betydelse för hur möten och sammanträden gestaltas sig”, (aa, sid 120). Det innebär att organisationskulturen fostrar sina medlemmar. Som en följd medför det att beroende på vilken organisationskultur som råder förekommer olika beteenden i olika grupper.

Appliceras Granströms definitioner på detta sammanhang kan två olika organisationskulturer identifieras. I en byråkratisk organisationskultur lär sig medlemmarna att i en pressad situationer förlita sig på att ledaren tar över. Gruppen kännetecknas av beroende. I detta sammanhang stämmer detta med referensgruppens organisationskultur.

En uppgiftsstyrd organisationskultur lär sina medlemmar att i en pressad situation anta utmaningen och se det som sin gemensamma uppgift att lösa den. Gruppen kännetecknas av kamp. I detta sammanhang är det möjligt att identifiera personliga ombuden som en kampgrupp.

Vid referensgruppens möten uppstår ett möte mellan dessa två organisationskulturer. Där möts medlemmar från olika kommuner (byråkratiska organisationskulturer, beroendegrupp) och medlemmar från personliga ombuden (uppgiftsstyrd organisationskultur, kampgrupp).

Granström menar att när deltagarna uppträder utifrån sina olika grundantaganden uppstår en konfliktsituation som hindrar gruppen från att lösa det gemensamma problemet. I detta sammanhang kan det till exempel handla om hur systemfelen ska hanteras.

Verksamheten med personliga ombuden omfattar både individ- och strukturnivå. I referensgruppen utlöser frågor från de två nivåerna i olika grad grundantaganden. När frågorna handlar om klienterna (individnivån) visar referensgruppen förmåga att arbeta på ett kompetent sätt. Till skillnad mot frågor som kan få

direkt inverkan på det egna arbetssättet, t ex synliggjorda systemfel (strukturnivå).

Vid ett par tillfällen när referensgruppen diskuterat systemfel har gruppen förvandlats från ett arbetande tillstånd till ett irrationellt tillstånd med urholkad kraft. Mötet förvandlas från en möjlighet till kollektivt lärande till en process med negativ inverkan.

Jag tolkar detta som ett uttryck för vad som brukar benämnas etnocentrism. Etnocentrism innebär att personer inom olika typer av kulturer, till exempel organisationer, yrkesgrupper eller hierarkiska nivåer, utgår från sina egna referensramar för att tolka och förstå omvärlden. Den egna kulturen är den norm utifrån vilken andra kulturer betraktas och värderas och kan liknas vid en lins varigenom man betraktar världen, andra och sig själv. Detta fenomen kan påverka möjligheterna att förstå och viljan att ta sig an iakttagna systemfel av samverkande organisationer.

Att kunna hantera de iakttagna och synliggjorda systemfelen förutsätter att deltagarna i referensgruppen förmår att lyfta blicken från sin egen organisation och verksamhet till förmån för att eliminera de systemfel som synliggjorts av personliga ombuden.

Utveckling sedan utvärderingen 2004

Verksamheten med personliga ombud utvärderades 2004, Westerdahl (2004). I utvärderingen påvisades några förutsättningar som måste finnas för att verksamheten med personliga ombud ska fungera. Det är främst tre förutsättningar som nämns,

Konsekvent och genomarbetad metodik.

Stöd och mandat för verksamheten från en lokal ledningsgrupp.

Analys och bearbetning av identifierade systemfel.

Westerdahl (2004) konstaterar att trots brister i samtliga tre förutsättningar är klienterna nöjda och ledningsgruppen övervägande positiva till verksamheten. Vidare gav utvärderingen några konkreta förslag som skulle kunna bidra till förbättring av verksamheten. Det gällde till exempel att ta fram en genomarbetad och dokumenterad metodik genom att analysera och tydliggöra arbetssättet, mål

och målgrupp samt att utveckla den dagliga arbetsledningen som är anpassad till ombudens fristående ställning. Utöver detta påpekas vikten av ett aktivt engagemang från ledningsgruppen.

Några utvecklingsområden kvarstår

Föreliggande utvärdering visar att trots att vissa förändringar skett inom verksamheten kvarstår flera utvecklingsområden. Det viktigaste området handlar om att förhindra att verksamheten med personliga ombud reduceras till att bli en angelägenhet för enbart den enskilde klienten och det enskilda ombudet.

Ledningen

Föreliggande utvärdering visar att det skett en förändring av ledningen. Personliga ombuden har fått en chef som ansvarar för det dagliga löpande arbetet. Ledningsgruppen har ersatts av en referensgrupp. Därmed kan konstateras att den dagliga arbetsledningen stärkts men den övergripande ledningen har urholkats eftersom referensgruppen inte har mandat eller kapacitet att ge stöd till verksamheten så att verksamheten med personliga ombud kan fylla den samhällsuppgift som den faktiskt har. Det framstår som viktigt att utveckla det övergripande ledarskap för att stärka samordningen, kommunicera de brister och hinder personliga ombuden synliggör i det dagliga löpande arbetet samt bevaka personliga ombudens fristående ställning som icke myndighetsutövare trots att de organisatoriskt är placerade inom en kommunal förvaltning.

Hantering av systemfel

En del i ombudens samhällsuppgift är att identifiera systemfel och rapportera dem till de olika aktörerna som också bär huvudmannaskapet för målgruppen psykiskt funktionshindrade. Arbetet med systemfel berördes inte i utvärderingen från 2004. Men det är möjligt att villkoren att hantera systemfelen försämrats i och med att referensgruppen saknar erforderliga mandat.

För att förhindra en utveckling i den riktningen som nämns ovan måste arbetet med att analysera och bearbeta identifierade systemfel ges högsta prioritet. I det arbetet blir det viktigt med en organisering av verksamheten som gör det möjligt att systemfelen kan hanteras av dem som ”äger” dem. En central fråga i analys och bearbetning är således att identifiera vem som äger systemfelen. Det är varken troligt eller rimligt att det är ett enda forum ska kunna hantera systemfelen. Däremot kan ett forum analysera och avgöra på vilken nivå systemfelet kan och

bör hanteras, det vill säga om det handlar om politisk-, tjänstemanna- eller handläggarnivå.

Att upparbeta informationskanaler för att förmedla identifierade systemfel och tillhörande problematik till berörda huvudmän och relevant beslutsnivå torde vara en uppgift för ledningen för verksamheten med personliga ombuden.

Sammanfattning

Syftet med utvärderingen är att synliggöra och skapa en bättre förståelse för hur personliga ombuden i Jämtlands län upplever sin arbetssituation och sina arbetsvillkor. Utvärderingen baseras på enskilda intervjuer med de personliga ombuden, en enkät till personliga ombuden respektive ledamöter i referensgruppen. För att analysera det empiriska materialet har krav-, kontroll stödmodellen använts som utvecklats av Karasek och Theorell.

En möjlig tolkning av det empiriska materialet visar att personliga ombuden i det närmaste har en idealisk arbetssituation. Det vill säga en arbetssituation med låga krav och stor möjlighet till egen kontroll att planera arbetet. Den höga graden av egen kontroll i arbetet är en styrka i personliga ombudens arbetssituation. Vilket antagligen också är en nödvändighet för den här typen av arbete. MEN... i en närmare granskning framkommer att det finns utvecklingsområden främst vad gäller det interna samarbetet och hur arbetet är organiserat.

Det är främst brister i det interna samarbetet både inom gruppen och mellan personliga ombuden och ledningen som är svagheter i den nuvarande arbetssituationen. Ett upplevt svagt socialt stöd är en riskfaktor för att till exempel uppleva och hantera arbetsrelaterad stress.

Samarbete med andra myndigheter är ytterligare en svag länk i personliga ombudens verksamhet. Det är möjligt att detta bottnar i det bristande stöd som finns från referensgruppen.

Arbetet med att analysera och bearbeta identifierade systemfel bör ges högsta prioritet. I det arbetet blir det viktigt med en organisering av verksamheten som gör det möjligt att systemfelen kan hanteras av dem som "äger" dem. Det är viktigt för att arbetet och erfarenheterna från ombudsverksamheten inte hamnar i ett slutet rum och enbart bli en angelägenhet mellan personliga ombuden och deras klienter.

I referensgruppen finns möjlighet att diskutera de iakttagelser som personliga ombuden gjort när det gäller främst frågor om samverkan mellan olika myndigheter. Dessa diskussioner måste kunna mynna ut i resultat som kommer respektive berörd myndighet till del.

Referenslista

Socialstyrelsen, (2005) *Personligt ombud – välfärdsentreprenörer utan gränser*. En undersökning av verksamheter för personligt ombud i glesbygd. Stockholm: Socialstyrelsen.

Granström, K. (2000) *Dynamik i arbetsgrupper*. Lund: Studentlitteratur

J-SAM, (2007) *Verksamhetsberättelse personligt ombud Jämtlands län*. Samordningsförbundet för psykiskt funktionshindrade i Jämtland län.

Karasek, R. och Theorell, T. (1990) *Healthy Work – stress, productivity and reconstruction of working life*. New York: Basic Books.

Szücs, S. (2004) *Omorganisation och hälsa. Skyddsombuden vid kommunala arbetsplatser om förändringsarbete*. Arbete och Hälsa 2004:14, Stockholm: Arbetslivsinstitutet.

Westerdahl, G. (2004) *Personligt ombud för personer med funktionshinder – En utvärdering av verksamheten i Jämtlands län*. FoU-rapport 2004:X. Östersund: FoU Jämt

J-SAMS verksamhet ur ett klientperspektiv

Catharina Höijer

J-SAMS verksamhet ur ett klientperspektiv

Sedan starten av det länsövergripande samordningsförbundet till och med våren 2008 har tre aktiviteter finansierats som vänder sig direkt till målgruppen. Övriga aktiviteter, till exempel Guiden och processkartläggningen har haft en mer indirekt inriktning. Dessa har nämnts tidigare i denna utvärdering i den första delen av föreliggande rapport (Samordningsförbundet för psykiskt funktionshindrade i Jämtlands län).

I föreliggande del kommer aktiviteterna personligt ombud, Brobyggarna och CNP att beröras. Aktiviteten personligt ombud var som nämnts organiserad och delvis finansierad direkt av styrelsen för J-sam. Övriga aktiviteter har sökt och blivit beviljade medel från J-sam för att bedriva sina verksamheter under en begränsad tid. Dessa tre aktiviteter kommer i den följande texten att behandlas var för sig. Verksamheten med personliga ombud har av olika skäl fått större utrymme än övriga aktiviteter. De viktigaste skälen är att aktiviteterna Brobyggarna och CNP i begränsad omfattning omfattar målgruppen (Brobyggarna) respektive handlar om mer indirekta insatser för målgruppen (CNP).

De övergripande frågorna i denna del är,

- ♥ När de insatser som finansieras av J-SAM de individer som inte fått så omfattande stöd och hjälp tidigare?
- ♥ Vilken nytta anser brukarna att de haft av insatserna angående förmågan att utföra förvärvsarbete?

Tillvägagångssätt

Genom att konstruera en enkät bestående av 12 frågor riktad till klienterna till personliga ombuden¹³ kunde jag få information om hur de uppfattar ombudens stöd och hjälp. Enkäten distribuerades via personliga ombuden tillsammans med ett följebrev och svarskuvert. De tre personliga ombuden fick 5 enkäter vardera som de fördelade till sina klienter. Av maximalt 15 enkäter, besvarades 14. Dessa 14 enkäter har sedan sammanställts i enkla frekvenstabeller och korstabuleringar i statistikprogrammet SPSS. Alla uppgifter har hanterats på ett sätt att ingen enskild person kan identifieras.

¹³ Enkäten finns i sin helhet i bilaga 1 i denna del.

Redovisningen nedan baseras också på årsredovisningen för 2007 av verksamheten med personliga ombud.

Beskrivningen av aktiviteterna Brobyggarna och CNP baseras dels på skriftlig information från företrädare för aktiviteterna, dels muntlig kommunikation.

Aktiviteten Personliga ombud

Informationsinsatser som genomförts

Information om verksamheten med personliga ombud finns i tryckt och elektronisk publicering. Nuvarande informationsbroschyr togs fram när verksamheten med personliga ombuden etablerades i Jämtlands län 2002. Den har delats ut till olika instanser som möter ombudens klienter i sina verksamheter. Någon revidering eller nytryck av broschyren har dessvärre inte skett och ombuden har inte heller den tid som behövs för att på ett strukturerat sätt ägna sig åt någon riktad marknadsföring eller informationsverksamhet.

De Guider som J-SAM tagit fram innehåller information om vilka instanser och insatser som erbjuds personer med psykiska funktionshinder i respektive kommun. I dessa beskrivs också verksamheten med personliga ombud.

Information om personliga ombuden finns också att tillgå på landstingets hemsida. På sikt är tanken att de kommunala Guiderna ska finnas elektroniskt publicerade på respektive kommuns hemsida.

Personliga ombuden har i begränsad omfattning genomfört riktade informationsträffar hos de olika huvudmännen och myndigheter. När det sker är det oftast i anslutning till arbetsplatsträffar där ombuden kan nå ut till en större grupp.

Hösten 2007, är informationsinsatser ett lågprioriterat område. Det är en oundviklig konsekvens av det stora antalet pågående ärenden.

Arbetsmetodik/-modell för verksamheten

Personliga ombuden tar alltid personlig kontakt med de personer som söker stöd. Efter det personliga mötet gör personliga ombuden en individuell bedömning om de ska ta sig an uppdraget eller inte.

Den arbetsmodell som personliga ombuden arbetar efter har stora likheter med den arbetsmodell som finns i beskriven i Socialstyrelsens skrift ”Mål och metoder att arbeta som personligt ombud” Modellen består av fem olika faser och kan beskrivas så som följer,

- ♥ *Kontaktfasen*, de första kontakterna handlar om att klargöra vad personligt ombud är och vad som är möjligt att göra. En viktig del för att göra det möjligt att lägga en grund för realistiska förväntningar på personliga ombudet.
- ♥ *Förtroendeskapandefasen*, i denna fas kartläggs klientens behov av stöd och hjälp.
- ♥ *Personlig plan*, en muntlig plan upprättas som tydliggör mål. Planen revideras vid behov, eftersom det händer att klienten inte kan eller inte vill presentera hela problembilden i förtroendefasen.
- ♥ *Genomförandefasen*, då personliga ombudet hjälper och stöttar klienten i olika aktiviteter som är kopplade till handlingsplanen.
- ♥ *Avslutning*, efter fullföljt uppdrag avslutas kontakten, eller blir vilande. Det beror på vad klienten vill. När uppdraget är avslutat lämnas all dokumentation tillbaka till klienten eller förstörs. Det enda som finns kvar är de statistikuppgifter som ombuden behöver för uppföljning av verksamheten.

Målgrupp för verksamheten

För att en person ska få ett personligt ombud finns särskilda bedömningsgrunder. För att det ska bli aktuellt med ett uppdrag för personliga ombuden kan den presumtiva klienten aktualiseras antingen genom att själv ansöka direkt till personliga ombuden eller att en anhörig eller kamrat ansöker för dennes räkning. För att kunna söka personligt ombud ska personen ha psykiskt funktionshinder som innebär ett omfattande och långvarigt socialt handikapp som medför stora hinder för ett fungerande vardagsliv. Något krav på diagnos finns inte. Ombuden finns också tillgängliga för personer med komplexa behov av stöd och servi-

ce och som har kontakt med socialtjänsten, primärvården, den specialiserade psykiatrin, et cetera.

Vem kontaktar personliga ombuden och varför?

Under 2007 hade personliga ombuden kontakt med 156 klienter totalt¹⁴, av dessa var 47 pågående uppdrag vid årsskiftet 2007/2008. Enligt personliga ombudens egna uppgifter har 60 uppdrag avslutats under 2007. Vid årsskiftet 2007/2008 stod dock 20 personer i kö för ett personligt ombud. Enligt företrädare för personliga ombud motsvarar det 2 årstjänster.

I tablan nedan framgår könsfördelning i olika åldersintervall för pågående och avslutade uppdrag som personliga ombuden haft av under 2007. Uppgifterna baseras på statistik från verksamhetsberättelsen 2007¹⁵.

Ålder	Män	Kvinnor	Totalt
Under 25 år	8	6	14
25-45 år	31	27	58
45 år och äldre	24	14	38
Totalt	63	47	110

Aldersfördelning för manliga respektive kvinnliga klienter.

En närmare granskning av åldersfördelningen visar att den enskilt största gruppen för män fanns i åldern 46 – 55 år. Jämfört med kvinnor, där den största gruppen var i åldern 26-35 år. Medelåldern för kvinnor är alltså lägre, jämfört med männens ålder.

De vanligaste sätten att få kännedom om att det finns personligt ombud är via psykiatrin, socialtjänsten samt genom förälder eller annan anhörig. Av de 14 som besvarat enkäten var det 2 som fått information via kyrkan.

¹⁴ Uppgiften är hämtad från 2007 års verksamhetsberättelse för Personliga ombuden.

¹⁵ Summan pågående och avslutade uppdrag borde bli 107, men enligt statistikuppgifterna i verksamhetsberättelsen blir summan 110. Registreringen av uppgifterna till statistiken sker i flera led. Någonstans i redovisningen har ett fel upptäckt i de uppgifter som matats in. Detta har påpekats för statistiksamordnare och arbetet har påbörjats för att förbättra den interna uppföljningen.

Det är dock vanligast att personen själv tar kontakt med personligt ombud. Det visar både enkätundersökningen och personliga ombudens egen statistik.

Hälften har någon annan än personligt ombud som kan hjälpa till i kontakter med myndigheter. Det handlar i förekommande fall om präst, förälder, kontaktperson etc.

De uppdrag som personliga ombuden haft, har handlat om olika behov av hjälp. I tabell nedan framgår vilka behov det handlat om. Totalt har 14 personer besvarat enkäten. I denna fråga var det möjligt att ange flera behov.

Behov av stöd	Antal
Hitta sysselsättning/arbete/utbildning	11
Ekonomi och försörjning	10
Stöd i kontakter med myndigheter	10
Få råd i största allmänhet	8
Prata om sin situation	7
Stöd i att få kontakt med vården	7
Få kontakt med andra, slippa sitta ensam	4
Bostad, ordna lägenhet	2

Varför söker klienten kontakt med personligt ombud?

Klienternas uppfattning om personligt ombud

Av dem som svarat på enkäten anger 9 att de hade stora förhoppningar, fördelat enligt följande, mycket stora förhoppningar (1) respektive ganska stora förhoppningar (8) om att få hjälp när de tog kontakt med personliga ombudet. Enkäten visar att utom i ett fall har förväntningarna infrias och i vissa fall uppfylls över förväntan.

Vilka förhoppningar hade du om att få hjälp när du tog kontakt med personliga ombud? Hur nöjd blev/är du med den hjälp och stöd du fått? Korstabulering

	Hur nöjd blev/är du med den hjälp och stöd du fått?			Total
Vilka förhoppningar hade du om att få hjälp när du tog kontakt med personliga ombud?	mycket nöjd	ganska nöjd	ganska missnöjd	
mycket stora förhoppningar	0	0	1	1
ganska stora förhoppningar	6	2	0	8
ganska små förhoppningar	1	2	0	3
inga förhoppningar alls	1	1	0	2
Total	8	5	1	14

I 13 fall är klienterna nöjda med den hjälp och det stöd de fått. Av dessa är 8 mycket nöjda och 5 är ganska nöjda. En person var ganska missnöjd. En person anser också att han/hon hade velat ha hjälp med något, som personliga ombudet inte kunnat hjälpa till med. Övriga upplevde inte att det fanns något mer som personliga ombuden skulle tänkas hjälpa till med.

I ett fall finns en kommentar om vad som inte har fungerat bra i kontakten med personliga ombudet. Det handlar om att det inte är optimalt att två inom samma familj delar på ett ombud. *"Man kan ej dela ombud om man är två – onda blickar"*.

Samtliga anger att det varit mycket bra (9) respektive ganska bra (4) att ha kontakt med personligt ombud.

I de 10 uppdrag som handlat om att få stöd att etablera kontakt med myndigheter angav 8 personer att de upplevde att de fått bättre kontakt med myndigheter. En vet inte och en anger att det inte inneburit bättre kontakt.

När det gäller upplevelsen av att "fått mer att säga till om i kontakter med myndigheter" var det samma förhållande som i fallet ovan.

De kommentarer som gavs till frågan om på vilket sätt situationen förändrats genom den hjälp och stöd klienten fått från personligt ombud handlade om, både ekonomiska, arbetsmässiga, medicinska och sociala aspekter. Samtliga är viktiga för att stärka graden av egenkontroll.

- ♥ Ekonomiska aspekter
 - ”bättre ekonomisk kontroll”
 - ”fått ekonomiskt bistånd”.
- ♥ Arbetsmässiga aspekter
 - ”bättre arbetsförhållande”
- ♥ Sociala aspekter
 - ”bättre socialt”
 - ”folk förstår mig bättre”
 - ”Jag kommer ut mera”
- ♥ Medicinska aspekter
 - *Jag har avbrutit min behandling [alternativ medicin] och minskat bi-verkningsmedicinen från vården”*

Andra kommentarer i enkäten är ”[Personliga ombudet] *har varit hjälpsam, jättebra att ha att göra med*” och ”*Livet känns bättre – Roligare*”,

Alla utom en skulle utan tvekan ta kontakt med personligt ombud igen om det skulle bli aktuellt. Samma förhållande gäller om de skulle råda någon de känner som är i behov av hjälp, att ta kontakt med personligt ombud.

Aktiviteten Brobyggarna

Sedan januari 2008 finansierades en förstudie inom ramen för K2¹⁶ av J-sam. Den aktiviteten handlade om en förstudie för att få fram underlag till en ansökan till Europeiska Socialfonden (ESF) om ett kommande projekt som dels syftade till att utveckla metoder för att stödja personer som står långt ifrån arbetsmarknaden. Dels var syftet med det nya projektet att bredda målgruppen att även inkludera personer med neuropsykiatriska handikapp.

Förstudien genomfördes och en ansökan lämnades in till ESF. OM allt gått enligt plan skulle det nya projektet starta 2008-04-01 med medel från ESF. Ansökan behövde dessvärre kompletteras, vilket innebar att det uppstod en situation, där projektägarna (Jämtlands läns landsting och Birka folkhögskola¹⁷) stod utan finansiering från april 2008.

Brobyggarna ansökte därför hos J-sam om stöd för finansiering av sin verksamhet under 3 månader, april – juni, 2008. J-sam beslutade att tillstyrka ansökan i sin helhet och beviljade Brobyggarna det sökta beloppet, det vill säga 326 000 kronor.

Målgrupp för verksamheten

Målgrupp för verksamheten inom projektet Brobyggarna är klienter i åldern 18-55 år, med psykiska problem och sin försörjning genom sjukbidrag eller liknande. Ett villkor är att klienten ska vara motiverad att ta sig tillbaka till arbetslivet.

Klienterna har sin hemvist i fyra av länets kommuner, det vill säga Berg, Krokom, Åre och Östersund.

Den nya satsningen, som J-sam beviljade medel för, innebär att verksamheten även ska omfatta personer med neuropsykiatriska funktionshinder.

¹⁶ K2 är en enhet inom området psykiatri, Jämtlands läns landsting, Enheten för Återhämtning och Rehabilitering. Enheten finns på adressen Kyrkgatan 2 i Östersund, därav namnet K2.

¹⁷ Birka folkhögskola är en av Jämtlands läns landstings två folkhögskolor.

Verksamhetsidé

Enheten för Återhämtning och Rehabilitering (K2) har som uppdrag att,

Bedriva verksamhet som leder till återhämtning från psykisk ohälsa för deltagarna. Verksamheten är individuellt anpassad och planeras i samråd med deltagare, behandlare och personal på K2.

(Ansökan till J-sam från Brobyggarna, 2007 sid. 4)

Verksamheten har främst varit inriktad på insatser som syftar till meningsfull fritid och rekreation. För att tillgodose behov och stöd när individen är redo att ta steget in på arbetsmarknaden vill enheten utveckla metoder och effektiva arbetsmodeller.

Verksamheten baseras på en idé om att alla människor vill ta ansvar för sin egen utveckling. ”att identifiera, tydliggöra den drivkraften i kombination med att finna många olika former för stöd är den ”röda tråden” i projektets arbetssätt” (aa, sid. 5). En förutsättning för det är ett arbetssätt som handlar om att ge rätt stöd vid rätt tillfälle.

Insatser riktade till J-sams målgrupp

Vid telefonkontakt i september 2008 med företrädare för Brobyggarna framkom att 1 av 10 deltagare inom projektet Brobyggarna hade diagnosen neuropsykiatriskt funktionshinder. En orsak till att målgruppen i mycket liten utsträckning omfattats av verksamheten beror enligt företrädare på att rekryteringen av deltagarna kom från K2 och där var det endast en som kände sig mogen att delta i projektet Brobyggarna.

På sikt tror Brobyggarna att antalet deltagare med neuropsykiatriska funktionshinder kommer att öka, eftersom det är en ambition i deras 3-årsplan.

Aktiviteten Centrum för neuropsykiatri

Huvudman för Centrum för neuropsykiatri (CNP) är Jämtlands läns landsting. Ansökan till J-sam handlar om finansiering av personalförstärkning med en kurator på heltid inom CNP under hela 2008. J-sam beslutade att tillstyrka ansökan i sin helhet och beviljade CNP det sökta beloppet, det vill säga 546 000 kronor.

Målgrupp för CNPs aktivitet

Målgruppen för de insatser CNP erbjuder är personer med misstanke om neuropsykiatriska funktionshinder i åldern 16-35 år. De flesta har sin försörjning genom socialförsäkringen, det vill säga sjukskrivna eller uppbär socialbidrag.

Aktivitetsidé

I ansökan till J-sam kan den övergripande målsättningen sammanfattas att genom olika insatser riktade till individ och gruppnivå ska det stora behovet av utredningar tillmötesgå på ett bättre sätt. De utredningar och insatser som sker genom förstärkningen förväntas medverka till att minst 25 procent av deltagarna ska erhålla arbete eller studier efter avslutad insats. OM tillströmningen på utredningar är på samma nivå som 2007, skulle det innebära 10 personer.

Insatser riktade till J-sams målgrupp

I muntlig kontakt samt genom att ta del av den skriftliga utvärdering som företrädare för CNP gjort för J-sams räkning framgår att aktiviteten tagit en annan riktning än den som presenterades i ansökan.

Ansökan avsåg en personalförstärkning, men utvärderingen visar att en kurator slutat sin anställning och en psykolog är tjänstledig på halvtid. Totala tiden för tjänstledigheten motsvarar 6 månader. I det sammanhanget är det inte möjligt att påvisa att det egentligen skett någon personalförstärkning.

Tillströmningen av inkommande remisser till och med 2008-07-10 var 67 stycken. Under första halvåret 2008 slutfördes 19 utredningar.

Den kurator som finansierades med medel från J-sam arbetade initialt 3 månader som en slags inskolning som kliniskt arbetande kurator. Därefter förändrades arbetsuppgifterna till mer utåtriktade i syfte att förbättra samverkan med olika

aktörer. Inom ramen för det anordnades en utbildningsdag riktad till patienter och anhöriga till personer med ADHD. Antalet deltagare denna dag var minst 12. Av dessa var det 7 som själva hade ADHD och till 5 av dem, deltog även en eller flera anhöriga.

Till hösten 2008 finns planer på att följa upp denna dag med en samtalsgrupp, med träff 1 gång/vecka under 10 veckor. Det finns också planer om att anordna ytterligare utbildningsdagar, dels ytterligare en om ADHD, dels två dagar riktade till personer med autismspektrumstörning.

Företrädare för CNP menar att ingen av dessa aktiviteter varit möjliga om inte förstärkning skett från J-sam.

Sammanfattning och reflektion

J-sam har till och med december 2007 finansierat 3 aktiviteter som skulle handla om samverkan mellan de olika parterna som utgör samordningsförbundet. Av de aktiviteter som beviljats finansiering av J-sam till och med december 2007 är det klart att två av dem, Personligt ombud och CNP har nått avsedd målgrupp.

Ingen av de finansierade aktiviteterna har arrangerats i samverkan eller samordning mellan parterna som ingår i samordningsförbundet. Samtliga aktiviteter är till stor del länsövergripande och syftar till att förbättra samordningen, men de organiseras av en och samma part alternativt i samverkan inom en part. Personliga ombud sker enbart inom parten kommunen och Brobyggarna respektive CNP organiseras inom parten Jämtlands läns landsting.

Ett möjligt konstaterande är att idén att finansiera aktiviteter och insatser som riktar sig direkt eller indirekt att göra något för målgruppen har skett på bekostnad av att finansiera aktiviteter som initierats genom samordning mellan berörda aktörer. Vad det beror på kan inte hanteras inom ramen för denna utvärdering, men är likväl en angelägen fråga för samordningsförbundet att fundera över. Några tänkbara förklaringar kan vara,

- ♥ Samordningsförbundets syfte är inte känt ute i parternas organisationer och verksamheter.
- ♥ Det saknas forum för att diskutera samordning i den operativa verksamheten.

Svaren på de övergripande frågorna i denna del, det vill säga ”När de insatser som finansieras av J-SAM de individer som inte fått så omfattande stöd och hjälp tidigare?” och ”Vilken nytta anser brukarna att de haft av insatserna angående förmågan att utföra förvärvsarbete?” är båda positiva och negativa. Positiva i och med att klinernas möjlighet till egenkontroll ökat, vilket framgår tydligt i enkätsvaren från personliga ombudens klienter.

Däremot har inte aktiviteten Brobyggarna under de tre månaderna stödet pågått nått den aktuella målgruppen. CNP har genom utbildningsdagen riktad till personer och deras anhöriga skapat ett forum att uppmärksamma och synliggöra målgruppens behov, men det förutsätter att det blir kontinuitet i verksamhet. Målsättningen i aktiviteten ”Förstärkning av CNP”, var att 25 procent av deltagarna skulle erhålla arbete eller sysselsättning. Utvärderingen visade att 19 av 67 inremitterade ärenden slutförts det första halvåret 2008.

Ansökan från CNP avsåg en personalförstärkning, men utvärderingen visar att en kurator slutat sin anställning och en psykolog är tjänstledig på halvtid. Totala tiden för denna tjänstledigheten motsvarar 6 månader. I det sammanhanget är det inte möjligt att påvisa att det egentligen skett någon personalförstärkning.

Det är rimligt att anta att dessa förändringar i personalstyrkan internt inom CNP, inneburit att förstärkningen arbetat i den direkt kliniska verksamheten, delvis på bekostnad av den i ansökan beskrivna verksamheten.

Det förefaller osannolikt att minst 17 personer i målgruppen ska få arbete eller sysselsättning till och med december 2008, genom de insatser som är planerade vid CNP, det vill säga olika riktade utbildningsdagar till personer med ADHD respektive autismspektrumstörningar och deras anhöriga.

Sammantaget kan denna utvärdering visa att brukarna haft nytta av de olika insatser som realiserats genom J-SAM, men om de bidragit till ökad förmåga att utföra förvärvsarbete är oklart i vart fall under det korta tidsintervall utvärderingen baseras på.

Referenslista

J-SAM (2007) Verksamhetsberättelse för Personliga ombuden 2007. Samordningsförbundet i Jämtlands län för psykiskt funktionshindrade

I frågorna 1-5 ska du ta ställning till några påståenden. Till varje påstående hör två frågor. Markera dels med ett kryss vad som bäst motsvarar din omedelbara reaktion till påståendet, dels ett kryss vad du anser om det aktuella förhållandet.

1A. I vilken grad håller du med om följande påståenden?

	Helt och hållet	I ganska hög grad	Bara delvis	Inte alls
a) Mitt arbete kräver att jag lär mig nya saker.	☐	☐	☐	☐
b) Mitt arbete innehåller många upprepningar.	☐	☐	☐	☐
c) Mitt arbete kräver att jag är kreativ.	☐	☐	☐	☐
d) Mitt arbete tillåter mig att fatta en mängd egna beslut.	☐	☐	☐	☐
e) Mitt arbete kräver stor skicklighet.	☐	☐	☐	☐
f) På mitt jobb har jag liten frihet att bestämma hur arbetet skall utföras.	☐	☐	☐	☐
g) Jag får utföra varierande uppgifter på mitt arbete.	☐	☐	☐	☐
h) Jag har mycket att säga till om på arbetet.	☐	☐	☐	☐
i) Jag har möjligheter att utveckla mina egna speciella färdigheter.	☐	☐	☐	☐

1B. Vad är din inställning till detta?

Positiv	Likgiltig	Negativ
☐	☐	☐
☐	☐	☐
☐	☐	☐
☐	☐	☐
☐	☐	☐
☐	☐	☐
☐	☐	☐
☐	☐	☐
☐	☐	☐

2A. I vilken grad instämmer du med följande påståenden?

Helt och hållet	I ganska hög grad	Bara delvis	Inte alls
-----------------------	-------------------------	----------------	-----------

2B. Vad anser du om det förhållandet?

Positivt	Likgiltigt	Negativt
----------	------------	----------

a) Jag har ett klart inflytande över beslut som fattas inom mitt arbetslag, enhet eller liknande.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b) Mitt arbetslag, enhet eller liknande fattar demokratiska beslut.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
c) Det finns åtminstone en möjlighet att man överväger mina idéer (som t ex anställning, avsked, lönenivå, nyinköp av utrustning etc.).	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

3A. I vilken grad instämmer du i följande påståenden?

	Helt och hållet	I ganska hög grad	Bara delvis	Inte alls
a) Mitt arbete kräver att jag arbetar mycket snabbt.	☐	☐	☐	☐
b) Mitt arbete kräver att jag arbetar mycket hårt.	☐	☐	☐	☐
c) Mitt arbete kräver stor fysisk ansträngning.	☐	☐	☐	☐
d) Det begärs av mig att jag skall utföra ett övermått av arbete.	☐	☐	☐	☐
e) Jag har tillräckligt med tid att utföra mina arbetsuppgifter.	☐	☐	☐	☐
f) Mitt arbete kräver ofta att jag flyttar eller lyfter tunga bördor.	☐	☐	☐	☐
g) Mitt arbete kräver snabb och ihållande fysisk aktivitet.	☐	☐	☐	☐
h) Jag är befriad från motstridiga anspråk som andra ställer på mig.	☐	☐	☐	☐

3B. Vad anser du om det förhållandet?

Positivt	Likgiltigt	Negativt
☐	☐	☐
☐	☐	☐
☐	☐	☐
☐	☐	☐
☐	☐	☐
☐	☐	☐
☐	☐	☐
☐	☐	☐

i) Mitt arbete kräver att jag koncentrerar mig intensivt på arbetsuppgiften under långa perioder.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3A forts. I vilken grad instämmer du i följande påståenden?					3B. Vad anser du om det förhållandet?			
	Helt och hållet	I ganska hög grad	Bara delvis	Inte alls	Positivt	Likgiltigt	Negativt	
j) Mina arbetsuppgifter avbryts ofta innan de kan avslutas, så jag måste återvända till dem senare.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
k) Mitt arbete är mycket hektiskt.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
l) Det krävs av mig att jag arbetar långa perioder med fysiskt obekväma arbetsställningar.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
m) Det krävs av mig att jag arbetar långa perioder med huvud och armar i obekväma ställningar.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
n) Jag försinkas ofta i mitt arbete, därför att jag får vänta på att andra ska bli klara med sina arbetsuppgifter.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	

4A. I vilken grad instämmer du med följande påståenden?					4B. Vad är din inställning till detta?		
	Helt och hållet	I ganska hög grad	Bara delvis	Inte alls	Positiv	Likgiltig	Negativ
a) Min närmaste chef bryr sig om sina underordnas välbefinnande.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b) Min närmaste chef tar hänsyn till vad jag säger.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
c) Jag motarbetas eller behandlas fientligt av min närmaste chef.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
d) Min närmaste chef försöker underlätta för mig att få arbetet gjort.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

e) Min närmaste chef är bra på att få människor att samarbeta.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
--	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

5A. I vilken grad håller du med om följande påståenden?

	Helt och hållet	I ganska hög grad	Bara delvis	Inte alls
a) De människor jag arbetar tillsammans med är kompetenta i sina jobb.	☐	☐	☐	☐
b) De människor jag arbetar tillsammans med bryr sig om mig.	☐	☐	☐	☐
c) Jag motarbetas eller behandlas fientligt av de människor jag arbetar tillsammans med.	☐	☐	☐	☐
d) De människor jag arbetar tillsammans med är vänskapliga.	☐	☐	☐	☐
e) De människor jag arbetar tillsammans med uppmuntrar varandra till samarbete.	☐	☐	☐	☐
f) De människor jag arbetar tillsammans med hjälps åt att få arbetet gjort.	☐	☐	☐	☐

5B. Vad är din inställning till detta?

Positiv	Likgiltig	Negativ
☐	☐	☐
☐	☐	☐
☐	☐	☐
☐	☐	☐
☐	☐	☐
☐	☐	☐

I frågorna 6-8 ska du ta ställning till dels hur du upplever krav, inflytande och stöd från din omgivning och dels om du upplever att dessa villkor har förändrats.

6A. Hur upplever du kraven från:

	För stora	Lagom	För små
a) närmaste chef?	☐	☐	☐
b) verksamhetsledningen?	☐	☐	☐
c) arbetskamrater?	☐	☐	☐
d) klienter?	☐	☐	☐

6B. Har kraven förändrats under de senaste åren?

Ökat	Oförändrat	Minskat
☐	☐	☐
☐	☐	☐
☐	☐	☐
☐	☐	☐

7A. Hur upplever du ditt inflytande i relation till:

	Litet	Varken eller	Stort
a) din närmaste chef?	☐	☐	☐
b) verksamhetsledningen?	☐	☐	☐
c) arbetskamrater?	☐	☐	☐
d) klienter?	☐	☐	☐

7B. Har inflytandet förändrats under de senaste åren?

Ökat	Oförändrat	Minskat
☐	☐	☐
☐	☐	☐
☐	☐	☐
☐	☐	☐

8A. Hur upplever du stödet du får från:

	Litet	Varken eller	Stort
a) din närmaste chef?	☐	☐	☐
b) verksamhetsledningen?	☐	☐	☐
d) arbetskamrater?	☐	☐	☐
e) klienter?	☐	☐	☐

8B. Har stödet förändrats under de senaste åren?

Ökat	Oförändrat	Minskat
☐	☐	☐
☐	☐	☐
☐	☐	☐
☐	☐	☐

9. Stöd i jobbet och beredskap för förändringar.

	Instämmer helt	Instämmer delvis	Instämmer i mindre grad	Instämmer inte alls
a) Jag har tillräckligt med tekniska hjälpmedel för att kunna utföra mitt arbete effektivt.	☐	☐	☐	☐
b) Jag - får eller kan lätt skaffa mig - den information som är nödvändig för mitt arbete.	☐	☐	☐	☐
c) Mitt ansvarsområde är inte tillräckligt klart definierat.	☐	☐	☐	☐

9 forts . Stöd i jobbet och beredskap för förändringar.

Instämmer helt	Instämmer delvis	Instämmer i mindre grad	Instämmer inte alls
-------------------	---------------------	-------------------------------	------------------------

d) Jag känner mig inte delaktig i de förändringar som genomförs på min arbetsplats	☐	☐	☐	☐
e) Vi har en god framförhållning som underlättar att möta förändringar	☐	☐	☐	☐
f) Mitt arbete är anpassat till mina förutsättningar och behov.	☐	☐	☐	☐
g) Då det uppstår problem på min arbetsplats finns det aldrig någon att rådgöra med.	☐	☐	☐	☐

10. Avslutningsvis om din arbetsmiljö

	Instämmer helt	Instämmer delvis	Instämmer i mindre grad	Instämmer inte alls
a) Lokalerna där jag utför mitt arbete är inte anpassade till verksamheten.	☐	☐	☐	☐
b) Jag saknar nödvändiga hjälpmedel för att kunna utföra mitt arbete på ett tillfredsställande sätt.	☐	☐	☐	☐
c) Jag har tillgång till nödvändiga personalutrymmen.	☐	☐	☐	☐
d) Det händer ofta att jag saknar möjlighet att ta de raster jag har rätt till under ett arbetspass?	☐	☐	☐	☐

Enkät

Utvärdering av personliga ombud

ENKÄTEN DU HÅLLER I DIN HAND ingår som en del i utvärderingen av verksamheten personliga ombud som FoU Jämt (Forsknings- och utvecklingsenhet inom socialtjänst och kommunal hälso- och sjukvård i Jämtlands län) har fått i uppdrag att göra.

Utvärderingen ska bland annat undersöka hur information om verksamheten spridits, hur verksamheten fungerar och vad de som haft eller har kontakt med personliga ombud tycker.

Du får den här enkäten därför att du är en av de personer som hittills får eller har haft kontakt med personliga ombud. Jag hoppas att du vill bidra med dina synpunkter och erfarenheter genom att besvara de 12 frågorna.

ENKÄTSVAREN BEHANDLAS ANONYMT – det är självklart för mig. Resultatet kommer att redovisas som siffror i tabeller. Det kommer inte att framgå vad enskilda personer har svarat och det är bara forskaren vid FoU Jämt som kommer att ha tillgång till de ifyllda frågeformulären. Om det på något sätt skulle finnas en risk att enskilda personer kan pekats ut kommer inte dessa svar att redovisas.

Besvara frågorna och ta ställning till påståendena så spontant som möjligt.

Det finns inget rätt svar – bara ärliga svar.

Catharina Höjjer
FoU Jämt
Mittuniversitetet
Campus Östersund, Hus P
831 25 ÖSTERSUND

VILL DU HA YTTERLIGARE INFORMATION eller fråga om någonting i anslutning till utvärderingen eller enkäten, får du gärna ringa eller maila till mig:

Catharina Höjjer
Forskningsledare/Chef FoU Jämt
Catharina.hojjer@miun.se
063-16 55 03

Stort tack på förhand!

Bakgrundsuppgifter

1. Personliga ombud har inte funnits så länge. På vilket sätt fick du veta att det finns personliga ombud?

- ☐ Hos socialtjänsten (socialsekreterare, biståndshandläggare)
- ☐ På hälsocentralen
- ☐ På försäkringskassan
- ☐ På arbetsförmedlingen
- ☐ Hos psykiatri
- ☐ Genom förälder eller annan anhörig
- ☐ Genom kompis/bekant
- ☐ Genom God Man
- ☐ I en brochyr
- ☐ Artikel i tidningen
- ☐ På annat sätt nämligen.....

2. Tog du själv den första kontakten med personliga ombud?

- ☐ Ja ☐ Nej

3. Om du behöver hjälp i kontakter med myndigheter (socialtjänsten, psykiatri, försäkringskassan t.ex) har du då någon, förutom personliga ombud att vända dig till?

☐ Ja

☐ Nej

Kommtar:.....

.....

4. Vad ville du ha hjälp med när du tog kontakt med personliga ombud?

☐ ekonomi och försörjning

☐ bostad, ordna lägenhet

☐ hitta sysselsättning/arbete/utbildning

☐ få kontakt med andra människor, slippa vara ensam

☐ prata om min situation

☐ få stöd i kontakter med myndigheter

☐ få stöd i kontakter med vården

☐ få råd och stöd i allmänhet

☐ något annat? Beskriv med egna ord.....

.....

.....

5. Vilka förhoppningar hade du om att få hjälp när du tog kontakt med personliga ombud?

- ☐ mycket stora förhoppningar
- ☐ ganska stora förhoppningar
- ☐ ganska små förhoppningar
- ☐ mycket små förhoppningar
- ☐ inga förhoppningar alls

6. Hur nöjd blev/är du med den hjälp och stöd du fått?

- ☐ mycket nöjd
- ☐ ganska nöjd
- ☐ ganska missnöjd
- ☐ mycket missnöjd
- ☐ vet inte

7. Är det något du skulle vilja ha hjälp med som personliga ombud inte kunnat hjälpa dig med?

- ☐ Ja ☐ Nej

Om ja, vad vill du ha hjälp med?.....

8. Hur har det varit för dig att ha kontakt med personliga ombud?

- ☐ mycket bra
- ☐ ganska bra
- ☐ ganska dåligt
- ☐ mycket dåligt
- ☐ har ingen åsikt om det

9. Har den hjälp du fått från Personliga ombud gjort att du fått bättre kontakt med myndigheter eller med vården? T ex att det blivit lättare att ta kontakt, att samarbetet blivit bättre?

- ☐ Ja
- ☐ Nej
- ☐ Vet ej

10. Har du fått mer att säga till om i kontakten med myndigheter eller med vården? T ex att de lyssnar mer på dej, att du lättare blir förstådd, att du har mer inflytande över din situation?

- ☐ Ja
- ☐ Nej
- ☐ Vet ej

Har din situation förändrats på något annat sätt genom den hjälp och stöd du fått från personliga ombud. Om du vill kan du här beskriva med egna ord vad det innebär för dig.

.....

.....

.....

.....

11. Är det något som har fungerat mindre bra i kontakten med Personliga ombud?

☐ Ja

☐ Nej

Om ja, beskriv vad?.....

.....
.....

12. Om du skulle behöva hjälp igen – skulle du då ta kontakten med personliga ombud?

☐ Ja

☐ Nej

☐ Kanske

13. Om du känner någon som skulle behöva hjälp – skulle du då råda honom/henne att ta kontakt med personliga ombud?

☐ Ja

☐ Nej

☐ Kanske

TACK FÖR ATT DU BESVARAT ENKÄTEN!

Bläddra gärna igenom enkäten en sista gång och se efter att du inte missat någon fråga!

Utvärdering av verksamheten med personliga ombud

FoU Jämt har fått i uppdrag att utvärdera verksamheten med personliga ombud. Verksamheten innebär att stödja enskilda personer med psykiska funktionshinder till att kunna hantera vardagliga livet. Du har i egenskap av ledamot i referensgruppen för personliga ombud viktig information om verksamheten. Därför hoppas jag att du vill bidra med dina

synpunkter och erfarenheter genom att besvara nedanstående

frågor. Den besvarade enkäten kommer att bearbetas konfidentiellt. Inga svar kommer att redovisas så att någon enskild person kan identifieras

Vänliga hälsningar,

Catharina Höjjer

I vilken verksamhet arbetar du?

'O Socialtjänst/IFO

'O Kommunal hälso- och sjukvård

'O Biståndshandläggare SoL

'O LSS-handläggare

'O Försäkringskassan

'O Psykiatri/landstinget

'O Primärvård

'O Annan verksamhet

Om annan verksamhet, vilken?

På vilket sätt sprids information/kunskap om referensgruppens arbete i din verksamhet?

Finns det rutiner för hur information ska spridas i din verksamhet?

I vilken omfattning möter du målgruppen (psykiskt funktionshindrade) till personliga ombudsverksamheten i ditt arbete?

I vilken utsträckning har verksamheten med personliga ombud motsvarat de förväntningar du haft?

På vilket sätt har du förberett dig inför dagens möte?

TIDIGARE UTGIVNA RAPPORTER I FOU-JÄMNTS RAPPORTSERIE

- 2008:11 **Birgit Eriksson.** Hur har det gått? Adoptivbarn och samhällets stöd.
- 2008:10 **Markku Paanalahti.** Kroniska strokepatienters perspektiv på funktionsproblem i ordinärt boende
- 2008:9 **Catharina Höijer och Elisabeth Magnusson.** Från asylhem till eget hem - ensamkommande asylsökande barn
- 2008:8 **Bengt Åkerström och Gunilla Henriksson.** Inventering av psykiskt funktionshindrade samt livskvalitetsundersökning i Jämtlands län
- 2008:7 **Marianne Westring Nordh och Ingela Bergström.** Projekt kommer och går vilka kunskaper är det som består? Utvärdering av Bergs samordningsförbund
- 2008:6 **Marianne Westring Nordh.** 15 eller 27 extra dagar- gör det någon skillnad? En uppföljningsstudie av 3-3 modellen i Krokoms
- 2008:5 **Marianne Westring Nordh.** Familjekrafts fortsatta utveckling och familjebehandlingens långsiktiga effekter
- 2008:4 **Magnus Zingmark.** Överlåtelse och kommunikation av rehabiliteringsinsatser i gränslandet mellan Socialtjänstlagen och Hälso- och Sjukvårdslagen
- 2008:3 **Marianne Westring Nordh, Ingela Bergström och Jonna Nordh Börresson.** Att färdas framåt tillsammans!? – Utvärdering av samordningsförbundet i Strömsund
- 2008:2 **Marianne Westring Nordh, Ingela Bergström och Jonna Nordh Börresson** Att vara eller hur vara – det är frågan? Utvärdering av samordningsförbundet Östersund
- 2008:1 **Catharina Höijer.** Socialpsykiatriska teamet i Krokoms kommun – en utvärdering
- 2007:4 **Lotta Svensson.** Att gå från god vilja till vågad förändring - Utvärdering av Bräcke ungdomsprojekt
- 2007:3 **Marianne Westring Nordh och Jonna Nordh Börresson.** Mortalitetsrapport för åren 2005 och 2006 Östersunds beroendecentrum
- 2007:2 **Marianne Westring Nordh.** Utvärdering av Strömsunds familjevårds-team
- 2007:1 **Marianne Westring Nordh.** Intensiv, flexibel behandling på hemmaplan -utvärdering av projektet Familjekraft i Krokoms kommun
- 2006:5 **Kerstin Andersson-Thorell, Ingrid Christensen, Jonna Nordh Börresson och Marianne Westring Nordh.** När och varför gör den kommunala distriktssköterskan tillfälliga hembesök
- 2006:4 **Markku Paanalahti.** Hemträningens effekt på funktionsförmågan på kroniska strokepatienter i ordinärt boende

- 2006:3 **Eva Karlsson, Nils Mårtensson och Anders Säterhag.** Kommunikationsutveckling – autism/funktionshinder
- 2006:2 **Magnus Zingmark.** Utvärdering av handledning inom hemrehabilitering
- 2006:1 **Maritha Månsson, Ann Nordholm, Lena Andersson, Annelie Mikaelsson och Ulla Ekman.** Vardagsrehabiliteringens roll inom kommunens hemtjänst
- 2005:3 **Karin Nykänen och Lena Olofsson.** Internationella adoptioner i Jämtland – utveckling av föräldraförberedelser
- 2005:2 **Henry Lundmark.** Med Dagmars ögon
- 2005:1 **Suzanne Göransson.** Varför söker inte anhörigvårdare stöd?
- 2004:4 **Irène Ahlnäs-Toft.** Brukarinflytande i hemvården
- 2004:3 **Bengt Åkerström och Ingrid Nilsson.** Samhällsstödet till barn och ungdomar med funktionshinder och deras föräldrar i Jämtlands län
- 2004:2 **Susanne Olsson.** Det är som en extrafamilj
- 2004:1 **Elisabeth Carlander-Blom och Ingrid Lund-Bouvin, Kerstin Björkman Randström, Barbro Amrén och Birgitta Borglund.** Den kommunala distriktssköterskan
- 2003:1 **Bengt Åkerström och Gunilla Westerdahl.** Utvärdering av projektet Vårdknuten
- 2002:3 **Anna-Lena Näsström.** Är jag en sån där anhörigvårdare jag?
- 2002:2 **Theres Bergström, Marie Nilsson, Björn Bergvall, Veronica Holmberg och Fredrik Olsson.** Äldreomsorg, IFO, LSS & Rehab i Krokoms kommun
- 2002:1 **Sven Jonasson.** FoU-enhet för socialt arbete och den kommunala hälso- och sjukvården i Jämtlands län. Projektplan

Lagstiftningen om Finansiell samordning (SFS 2003:1210) innebär en möjlighet till frivillig permanent samverkan mellan försäkringskassa, kommuner, länsarbetsnämnd och landsting för att finna nya vägar för samverkan och samarbete över de ordinarie gränserna. Syftet är att hjälpa individer som behöver samlade rehabiliteringsinsatser för att förkorta deras sjukskrivning och/eller annan frånvaro från arbetsmarknaden. Målsättningen är att minska individens behov av offentlig försörjning genom en tidig och gemensam planering mellan berörda aktörer och samordningen förväntas leda till mindre kostnader för berörda myndigheter/organisationer och samhället.

FoU Jämt har genomfört en utvärdering av det länsövergripande samordningsförbundet i Jämtlands län. Det handlar dels om en beskrivning av samordningsförbundets verksamhet, uppbyggnad och arbetssätt. Dels en beskrivning av de aktiviteter som finansierats av samordningsförbundet till och med våren 2008.

fou.jamtland.net

Kommunernas forsknings- och utvecklingsenhet för socialtjänst och
kommunal hälso- och sjukvård i Jämtlands län