



**PERSONLIGA
OMBUD
KRONOBERG**

RAPPORT OM HÄNDELSERAPPORTERING

2020

PERSONLIGA OMBUD KRONOBERG
Björn Axelsson

Årsberättelse händelserapportering 2020

Inledning

I förordningen (SFS 2013:522) om statsbidrag till kommuner som bedriver verksamhet med personligt ombud för vissa personer med psykiska funktionsnedsättningar, ska de personliga ombuden få myndigheter, kommuner och landsting att samverka. Detta ska ske utifrån den enskildes önskemål och behov. Personliga ombud ska även ge underlag till åtgärder som kan förebygga brister i fråga om att den enskilde kan få tillgång till samhällets utbud av vård, stöd och service.

För att ge underlag, uppmärksamma och förebygga brister i samhällets stödsystem gällande vår målgrupp, har Personliga ombud Kronoberg (PO) ett ombud som är ansvarig och arbetar mer aktivt med dessa frågor, men alla ombuden är delaktiga genom att rapportera och diskutera brister som uppmärksammats. Vi kallar det Händelserapportering. För detta har vi tid avsatt på våra personalmöten och då bestämmer vi även vad vi ska arbeta vidare med. Arbetet med vår händelserapportering dokumenteras och följs upp.

Förutom arbetet med uppmärksammade brister och systemfel, har vi varje år ett tema som vi arbetar med i personalgruppen. Detta gör vi dels för att vidga våra perspektiv i vårt händelserapporteringsarbete, dels som en tankeväckare och inspirationskälla för oss själva och andra verksamheter.

Arbetsmodell och syfte

Personliga ombud Kronobergs arbete med brister och systemfel kallar vi händelserapportering. Arbetet bygger på grunderna: Begriplighet, Hanterbarhet och Meningsfullhet.

- *Begriplighet* – förstår vi som ombud vad det handlar om och har vi tillräcklig och rätt information?
- *Hanterbarhet* – kan vi hantera ärendet, har vi de resurser som krävs och vart kan vi vända oss?
- *Meningsfullhet* – för vem är det meningsfullt och vad är syftet?

Under diskussionerna på våra händelserapporteringsmöten tar vi bland annat upp:

- Beskrivning av händelsen
- Analys av orsaken till att den uppkommit
- Konsekvenser - vem är det som drabbas och hur?
- Vem kan åtgärda?
- Förslag till lösningar
- Hur går vi vidare?

Ett exempel som kan beskriva vårt arbetssätt är modellen *4 D Appreciative Inquiri* (bilaga 1) Under våren 2018 började vi registrera de brister vi uppmärksammat i ett webbaserat program från Infosoc Quality AB. Fördelen mot tidigare, då vi dokumenterade på pappersblanketter, är att

vi nu får en tydligare bild av de händelser som vi uppmärksammat. Alla ombud kan när som helst rapportera in en brist, som alla kan se i programmet. På så sätt kan vi lättare upptäcka om bristen återkommer. Det vi skriver i programmet går inte att koppla till person. Det kan exempelvis handla om brister inom sjukvården, kommuner eller myndigheter. I programmet skriver vi även in de åtgärder vi ska göra och resultat på detta.

På våra händelserapporteringsmöten, som vi har ca nio gånger per år, går vi igenom vad vi uppmärksammat och hur vi ska agera. Vi tar även upp händelserna på styrgruppsmötena för uppmärksamma representanter från regionen, kommunerna och myndigheter som kan föra händelserna vidare i sin organisation.

Syftet med händelserapporteringen är som det står i förordningen (SFS 2013:522): att ge underlag, uppmärksamma och förebygga brister i samhällets stödsystem gällande vår målgrupp. Det innebär att vi, utifrån ett klientperspektiv, ibland måste kritisera våra samarbetspartners och göra dem uppmärksamma på vad vi ser som en brist i deras verksamhet. Vår förhoppning är att detta kan leda till att vissa brister diskuteras och åtgärdas, men vi vill även att det ska ses en möjlighet till självreflektion och uppmärksamhet på hur den egna verksamheten fungerar.

Varje år rapporterar vi även in uppmärksammade brister och systemfel till Socialstyrelsen. Förutom att de vill veta hur verksamheten organiseras och vilka förutsättningar som ombuden har i sitt arbete, vill de även ha svar på ett antal frågor gällande brister och systemfel. Det handlar om vi har rutiner för hur identifierade brister i vård- och omsorgssystemet ska hanteras, hur många identifierade brister vi har på olika nivåer, de allvarligaste bristerna på respektive nivå samt brister som har åtgärdats under året.

Att personliga ombud finns kan ses som en signal att det är något i samhället som inte fungerar fullt ut för personer med psykisk funktionsnedsättning. Ett misslyckande som visar att kommuner, myndigheter och sjukvård inte kan leva upp till sina uppdrag och erbjuda rätt stöd och hjälp för målgruppen. Därför kan man säga, om man ser det krasst; *varje klient som söker sig till oss och behöver hjälp i kontakten med myndigheter och sjukvård, är en brist.*

PO- granskar PO

Det är lätt att bortse från de brister som finns i den egna verksamheten och endast ge förslag på hur andra verksamheter ska arbeta eller påtala vad de har för brister. I vårt händelserapporteringsarbete har vi därför som mål att granska oss själva. Detta kallar vi för PO-granskar PO. Vad vi tittar på är dels hur och vad vi agerar på, dels hur vårt arbete med klienter och samarbetspartners ser ut.

Vad innebär det då att granska sin egen verksamhet?

Att vi granskar vår egen verksamhet kan ses som ett kvalitetssäkringsarbete. För att kunna göra detta och för att en förändring ska ske, måste vi känna till vad det är som fungerar bra och vad det är som fungerar mindre bra. Att granska en verksamhet som personliga ombud, där mål, arbetssätt och uppdrag inte är helt igenom konkreta, har sina utmaningar.

I Socialstyrelsens förordning (2013:522) om statsbidrag till kommuner som bedriver verksamhet med personligt ombud för vissa personer med psykiska funktionsnedsättningar, står det att: *[...]verksamheten syftar till att den enskilde ska ha bättre möjligheter att påverka sin livssituation och vara delaktig i samhället, ha möjligheter att leva ett mer självständigt liv och få en förbättrad livssituation, och ges möjligheter att få tillgång till samhällets utbud av vård, stöd och service på jämlika villkor samt rättshjälp, rådgivning och annat stöd utifrån sina egna önskemål och behov.* Vidare står det att ett personligt ombud ska stödja den enskilde för att så långt det är möjligt uppnå detta och att ett personligt ombud ska arbeta på den enskildes uppdrag.

Det personliga ombudens arbetsuppgifter definieras även i Socialstyrelsens meddelandeblad om personligt ombud: Statsbidrag till kommuner som har inrättat verksamhet med personligt ombud till vissa personer med psykisk funktionsnedsättning (Nr 5/2020). Förutom att arbeta på klientens uppdrag ska verksamheten också få myndigheter att samverka utifrån den enskildes önskemål och behov. Samverkan ska också bedrivas så att den omfattar patient, brukar-och anhörigorganisationer, då dessa organisationer stärker brukarperspektivet i verksamheten samt har en viktig roll att nå de klienter som har störst behov och behöver stöd från personliga ombud.

I ovanstående riktlinjer från Socialstyrelsen står det vad vi ska arbeta med, men inte på vilket sätt och hur vi ska göra. Detta är en tolkningsfråga. Desto viktigare är det då att vi inom vår verksamhet har en samstämmighet så att vi arbetar mot samma mål och att vi inte frångår vårt egentliga uppdrag.

Personliga ombud Kronoberg vill vara en reflekterande arbetsplats där dessa frågor diskuteras öppet på personalmöten och i handledning. Det går inte att säga att vi alltid gör på samma sätt, utan ibland måste vi arbeta med våra klienter olika för att uppnå likvärdighet. Det kan ibland ses av andra som att vi är otydliga. Därför är det viktigt att tänka på vilka konsekvenser vårt agerande kan få.

- Kan det finnas en risk att vi gör för mycket för våra klienter och täcker upp det som brister i samhället?
- Kitter vi igen så att bristerna i samhället inte blir synliga?
- Gör vi klienterna för beroende av oss?

Ibland är det lätt att se att en förändring behöver göras, ibland är det svårt och komplext. Det gäller därför att hela tiden vara uppmärksam på vad det är vi gör och varför vi gör det. Det kan exempelvis handla om att vi arbetar mot rätt målgrupp, inte tar på oss uppdrag vi inte kan hantera eller ska utföra och att vi inte gör oss oombärliga för klienten- att vi skapar ett medberoende.

Ett annat sätt att granska en verksamhet kan vara att höra vad andra tycker om den. Under hösten skickade vi ut en enkät till våra samarbetspartners inom Region Kronoberg, samtliga kommuner i Kronobergs län samt olika myndigheter. Vi ställde bland annat frågor om:

- Hur nöjd är du med samarbetet/samverkan med Personliga ombud Kronoberg?
- Vad ser du för fördelar med att den enskilde har ett personligt ombud med sig när den kommer till er?

En klar majoritet av de tillfrågade var nöjda eller mycket nöjda med samarbetet och samverkan med personliga ombud. Fördelarna de såg med att den enskilde har ett personligt ombud med sig på mötena var att klienten kan få hjälp och stöd både under och efter mötet, att vi kan ha kontakt med myndigheter när klienten inte klarar av det och att det finns någon som har och kan ge en helhetsbild av klientens situation. En av de svarande uttryckte det då här:

"I många av mina ärenden är personligt ombud helt avgörande för att min klient/den enskilde ska komma på möte. Jag har förstått att personligt ombud inger förtroende och bidrar till ökad trygghet för den enskilde, man ser att den enskilde inte känner sig ensam, de förstår att ett personligt ombud jobbar på den enskildes uppdrag och inte är ännu en myndighetsperson som säger till vad man ska göra/inte göra. Det är en stor fördel att någon mer utöver den enskilde hör/tar del av vår info annars kan det vara svårt att komma ihåg all information på egen hand. Den enskilde har ett dagligt stöd, någon att diskutera med samt fråga. Personligt ombud påminner och ser till att den enskilde kommer in med dels ansökan dels nödvändiga handlingar som krävs för att vi ska kunna fatta beslut i ärendet. På så sätt minskar risken att den enskilde går miste om insatser/får avslag pga. att man ej inkommit med underlag som vi begär".

Vi ställde också frågan om det finns något som kan vara problematiskt i mötet om den enskilde har ett personligt ombud. Några synpunkter vi fick in var:

"Att det personliga ombudet ibland har informerat fel till klienten angående våra regler så att det blir svårt att förklara. Att det personliga ombudet engagerar sig lite för mycket i klienten så att de blir dem mot oss tänk, lite svårare att samarbeta då".

"Någon gång har jag upplevt att det personliga ombudet har tagit på sig personens ångest och tycker synd om istället för att hjälpa vidare till eget ansvarstagande".

"Lite otydligt vad PO ansvarar för och vad som ska ingå i boendestöd. Ibland oklart hur länge PO är kvar i ärendet".

"Om personligt ombud försvinner innan det finns en god man/förvaltare om det finns behov av det. Boendestödjare kan ha svårt att fylla samma roll som ett personligt ombud".

"Att hålla isär ansvarsområden. Svårt att avgöra vem har ansvaret och vem ska göra vad".

"Viktigt att det personliga ombudet håller sig neutral i mötet. Lyssnar och förklarar för klienten".

Viktigt i sammanhanget är att vi arbetar på klientens uppdrag. Vår medverkan kan därför ibland ses som provokativ när vi för fram tankar och åsikter som klienten har. Att hjälpa till att föra fram klientens tankar och åsikter kan vara ett av ombudens uppdrag. Men skulle vi driva en fråga som vi tycker är fel utan att klienten är med på det, för sakens skull, har vi misslyckats. Men skulle det vara en brist, tar vi upp det i vår Händelserapportering.

De svar och synpunkter vi fick in ska vi tillsammans gå igenom i verksamheten och med vår styrgrupp för att arbeta vidare med under 2021. Då ska vi även utvärdera vägen in, första kontakten och informationstillfället, till Personliga ombud Kronoberg

En återblick och tankar inför 2021

År 2020 har varit ett annorlunda år, på många sätt. På personliga ombud har vi, som alla andra, påverkats av pandemin och vi har fått tänka i nya banor. Sådant är alltid lärorikt. Vi har inte kunnat träffa våra klienter i samma utsträckning som tidigare, däremot har telefonerandet och användandet av digitala kanaler blivit mer frekvent. Att möten med myndigheter ställs in är inget vi kan påverka, men vi har haft som mål att vi ska ge våra klienter det stöd och den hjälp de behöver, om så på ett annorlunda sätt.

Exempelvis kan videosamtal spara både tid och pengar och vissa klienter tycker till och med att det kan vara skönt att inte alltid behöva träffa en handläggare. När väl pandemin är över, är det dock viktigt att klienten har möjlighet att välja och att det inte blir till en resursfråga. Risken om man blir allt för digitaliserade är att man missar signaler och information man bara kan uppmärksamma i ett fysiskt möte. Ett ombud berättar om ett SIP-möte på psykiatri där vissa deltog på länk: *Det var svårt med kommunikationen och att få tekniken att fungera. Mötet tar en och en halv timme och ingen förstår vad som är bestämt och hur man ska gå vidare.*

På ett händelserapporteringsmöte under senkvåren satt vi i grupper och sammanfattade våra erfarenheter av hur Coronaepidemin har påverkat vårt arbete. En del av det som kom fram i grupperna var:

”Det går att få till jättebra samtal via telefonmöte med myndigheter! Vi måste inte alltid sitta i samma rum för att dialogen ska fungera. Vi ser också att klienterna löser mycket själva genom att bli guidade av oss per telefon”.

”Vi har sett exempel på att klienter som går själv på läkarbesök som har fungerat förvånansvärt bra (kanske för att vi har varit med så många gånger tidigare så de vet mer vad de ska säga?)”.

”Det går också bra att göra och följa upp planeringar med klienterna via telefon och sms. Det är själva kontakten, kontinuiteten och att vi håller i, som är viktig. Inte alltid att vi är på samma ställe”.

”Vi tycker att myndigheterna är mer flexibla. De gör även undantag och träffar klienterna om behov finns. De lyssnar på oss och klienten om klienten säger att det inte går att ha telefonmöte. Vi ser också att de är lite mindre stelbenta med sekretessen (inte på ett dåligt sätt) och kan acceptera oss som mellanband i situationer där det är svårt för klienten att meddela svar eller liknande”.

”Bra med nya alternativ för möten och träffar med klienten typ telefon, video och promenadmöte. Vi och klienter kan vara mera förbereda kring nya digitala lösningar för samarbete mellan klient, myndighet och personligt ombud”.

”Olika former av digitala lösningar kan spara både tid och pengar. Vissa klienter tycker även det kan vara skönt att inte alltid behöva träffa en handläggare. Viktigt dock att klienten har möjlighet att välja. Dock är risken om man blir allt för digitaliserade att man missar signaler och information man kan uppmärksamma i ett fysiskt möte”.

”Vi hittar alla runt klienten olika kreativa och flexibla lösningar och vill göra det bästa av situationen. Klienten själv hittar nya lösningar, då samhället inte fungerar som det brukar”.

”Vi vidgar våra perspektiv; alla är i samma situation. Vi fokuserar på det som är viktigt”.

”Kanske kan förståelsen för psykisk ohälsa öka? Mer omsorg för varandra? Klienterna är förstående att vi alla måste arbeta på ett annat sätt under den här perioden”.

”Det är ett lugnare tempo i samhället”.

Trots den svåra situation som vi alla befinner oss i, finns det erfarenheter att lära av och ta med sig in i framtiden. Vi kan alla hitta olika kreativa lösningar och öka vår samverkan. En gemensam upplevelse hos ombuden är att klienternas oro kring pandemin till största del handlar om alla de konsekvenser den för med sig. Det handlar bland annat om isolering, inställda möten och svårt att komma vidare i sin planering med Arbetsförmedlingen och andra aktörer som arbetar med arbetsinriktad rehabilitering.

Patientnämnden

På ett av våra möten med Patientnämnden berättade de att de har fått i uppdrag att sammanställa brister i kommunikering inom vården. Det kan exempelvis handla om att patienter inte fått vara delaktiga i vården, bemötandefrågor, att ingen återkoppling sker eller att personal inte ringer tillbaka, intygsskrivande eller att personal är svåra att få tag på. Det ville ha vår hjälp att förmedla de brister vi ser med våra klienter. En sammanställning till Patientnämnden skickades in under hösten

Unga/unga vuxna

Vi har i verksamheten den senaste tiden haft en ökning av framför allt unga killar som nyligen gått ut gymnasiet. Vid en mätning i november hade vi 116 klienter mellan 18–29 år inskriva i verksamheten. Flertalet saknar fullständiga betyg och har en neuropsykiatrisk diagnos sedan tidigare. Vi ser tydligt vad det brister. Även om det inte fungerat i skolan har rutinerna varit bra för dem. När de sedan slutar skolan faller allt; ekonomi, struktur i vardagen och relationer. Vårens distansundervisning har gjort det svårt för många då många behöver rutinen att gå till skolan varje dag för att få något gjort.

De saknar försörjning, eventuellt skriver de in sig på Arbetsförmedlingen men förstår inte vad arbetsförmedlaren säger. De säger ”ja” till allt, men går därifrån utan att ha kunnat ta till sig av informationen om vad som är deras rättigheter och skyldigheter, samt vad de behöver göra för att få aktivitetsstöd. Eller så stannar de hemma helt eftersom de inte har förmåga att ta tag i situationen.

Ofta finns det slutkörda föräldrar med i bilden som har tagit mycket ansvar, men som inte orkar längre. De är på bristningsgränsen. De har under många år gjort mycket av det som ett personligt ombud gör. Ibland finns det inga föräldrar med som kan stötta, och då står individen helt ensam.

Att arbeta med dessa unga killar kan vara svårt och tar mycket tid. Det kan bli många uteblivna besök och de svarar inte alltid telefon eller på sms. Det krävs mycket arbete för att skapa en relation som håller och som gör att vi kan arbeta tillsammans. Det är långa processer som ofta involverar Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, ekonomiskt bistånd och andra insatser inom kommunen, som daglig verksamhet och boendestöd. Psykiatrin, primärvården och

vuxenhabiliteringen behövs också ofta kopplas in. Om det finns föräldrar med, där klienten säger att det skulle hjälpa dem om vi samarbetade, är det inte ovanligt att ombudet får lugna, stötta, bekräfta och uppdatera föräldrarna under processens gång. Att ha föräldrarna med kan många gånger vara den enda vägen att nå fram till klienten i början innan en trygg relation kan skapas.

Anhörigkonsulenterna inom Arbete-och välfärd i Växjö kommun, som arbetar med att stötta anhöriga till barn med psykisk funktionsnedsättning, gör ett fantastiskt arbete. Framför allt har studiecirkelarna kring Neuropsykiatriska funktionsnedsättningar varit omtyckta. En möjlighet för anhöriga att utbyta erfarenheter med andra i samma situation, samt att lära sig hur de ska bemöta sina anhöriga. Har föräldrarna stöd, gynnar det barnets behov. Men en omorganisation kring anhörigstödet är på gång. Hur utfallet av den blir, vet vi inte än.

I Växjö har en verksamhet som Ung Komp lagts ner. En verksamhet där kommunen tillsammans med Arbetsförmedlingen arbetat med ungdomar som stått långt ifrån arbetsmarknaden. I våra ögon ett beslut i helt fel riktning. Det är just sådana här verksamheter som det behöver satsas på för att minska utanförskap och minska risken för psykisk ohälsa. Efter beskedet om nedläggning såg vi en markant ökning av sökande till oss. Personer som hade varit på Ung komp sökte personligt ombud. Syftet med Ung komp var att arbeta med unga som varken arbetar eller studerar och att bryta och förebygga långtidsarbetslöshet. Målet var ganska enkelt: att få fler ungdomar i målgruppen unga med psykiskt funktionshinder att börja arbeta eller studera. Framgångsfaktorerna var att man avdramatiserade känslan av att gå till en myndighet och mötena blev mer personliga. Personalen kunde följa klienten under en längre tid och följa upp ärendet, vilket ledde till god kvalitet.

En annan framgångsfaktor på Ung Komp var det multikompetenta team som arbetade där. Handläggare, psykolog, arbetsterapeut, studie-och yrkesvägledare, SIUS-konsulent och socialkonsulent. Dessutom skedde ett samarbete med Framtid Kronoberg, socialsekreterare, KAA mm. Att alla fanns under samma tak ledde till snabba beslut och det gick att göra en djupare kartläggning av ungdomen. De fick även tillgång till den verksamheten som kommunen och Framtid Kronoberg bedrev på 11-gården, körkortsteori, studier i kärnämnen, friskvård, jobbsökande och att skriva CV mm.

Ungdomarna kände en stor trygghet då de träffade samma personal och att man höll till i ”neutrala lokaler”. De kom på möten i mycket högre utsträckning än tidigare, då det skedde i Arbetsförmedlingens lokaler.

En tidigare anställd beskriver att då deltagarna fick höra att Ung Komp skulle läggas ner så spred sig en oro, man undrade vem ska nu ta hand om mig när detta fungerat så bra. Man lämnades lite vind för våg. Flera frågade vem som nu ska hjälpa mig med papper, blanketter och saker som ska göras på datorn, till exempel skicka in aktivitetsrapporterna? De behöver någon som har ett helhetsgrepp då man lätt blir förvirrad av alla olika myndighetskontakter.

På en konferens tillsammans med Länsstyrelsen under hösten diskuterade vi frågor som rör hinder, möjligheter och delaktighet i samhället för unga vuxna med erfarenhet av psykisk ohälsa. Några av de tankar som kom upp i diskussionerna var:

- Okunskap och ”fyrkantiga” regler och bemötande från myndigheter. Ingen eller liten acceptans för klientens förmåga eller diagnos. Det behövs mer uppsökande verksamheter

där vi möter personen där den är och att det finns tid och intresse att visa praktiskt hur och vad man gör i olika situationer för att bli delaktig i samhället.

- Höga förväntningar och krav från samhället och familjen som personen inte klarar av.
- Valfrihet är inte alltid av godo. Det är så många beslut man själv måste ta och välja bland och vissa klarar inte detta eller har kunskapen.
- Det behövs mer personliga möten.
- Många unga vuxna saknar kunskaper om hur samhället fungerar.
- Insatser för ungdomar har försvunnit. Informationen och samhällsfunktionerna är svårtolkade och ofta digitaliserade, vilket kan vara ett hinder. Ansökningar är svåra att förstå och klienten vågar ofta inte fylla i en ansökan själv då det kan bli fel. Delaktighet kan uppnås först när man kan tillgodogöra sig av informationen.
- Det behövs ett enklare myndighetsspråk.

Så vår undran är: Hur ska samhället hjälpa dessa ungdomar på bästa möjliga sätt och vem har ansvar att göra det?

Vad är det som brister?

Vi ser att vår målgrupp, personer med psykisk funktionsnedsättning, många gånger har svårt att få sina rättigheter tillgodosedda. Detta gör att individen riskerar att inte kunna delta i samhället på lika villkor, vilket skapar en ojämlikhet och som i förlängningen leder till diskriminering och exkludering i samhället.

Men vad är det då för rättigheter vi menar? Att arbeta som personligt ombud handlar mycket om samverkan och bygga upp fungerande och hållbara nätverk kring den enskilde. När nätverket fungerar, ska vi avsluta vårt uppdrag och andra ska ta över. Men myndigheternas regelverk och arbetssätt gynnar inte alltid klienten. Många av de som söker personliga ombud redan har flertalet kontakter i samhället, så som Försäkringskassan, Arbetsförmedlingen, hälso- och sjukvården och kommunen. Men samhället har blivit allt mer komplext och det är ingen som har en helhetsbild runt den enskilde. Det är allt för många vattentäta skott mellan myndigheter, men även inom myndigheterna.

När vi tittar på vår statistik ser vi att den vanligaste orsaken till att personer med en psykisk funktionsnedsättning söker sig till personliga ombud, är att de upplever att de har svårigheter i kontakten med myndigheter och behöver hjälp med samordning och reda i alla dessa kontakter. Det kan handla om att tolka information, se till så att papper kommer in i tid, fylla i blanketter, få stöd på möten, ringa samtal och få hjälp med vilka skyldigheter och rättigheter man har. Men det handlar även om problem som uppstår när myndigheter, eller personer inom en myndighet inte samverkar.

Myndigheter har dock ett samordningsansvar. I Förvaltningslagen (2017:900) 6§ gällande Service, står det att en myndighet ska se till att kontakterna med enskilda ska bli smidig och enkel:
Myndigheterna ska lämna den enskilde sådan hjälp att han eller hon kan ta tillvara sina intressen. Hjälpen ska ges i den utsträckning som är lämplig med hänsyn till frågans art, den enskildes behov av hjälp och myndighetens verksamhet

Här krockar det många gånger mellan lagtexten och vilken hjälp våra klienter faktiskt får. Vi upplever att det bland myndigheterna ofta finns en bristande kunskap kring målgruppen psykiskt funktionsnedsatta och deras hjälpbehov. Det kan handla om brister i bemötande, men även ett otillräckligt stöd från myndigheten utifrån behovet. Många av våra klienter har svårt att ta till sig information och tyda brev och instruktioner från myndigheter. Språket upplevs allt för byråkratiskt och svårbegripligt. Samtidigt ställes ett krav på egenansvar, ett ansvar som många i vår målgrupp har svårt att ta på grund av sin funktionsnedsättning.

När en myndighet hör av sig till oss eller hänvisar någon att söka till personliga ombud för att hon eller han ska få hjälp och stöd i myndighetskontakter, ställer vi oss frågan:

Vad i myndigheternas arbetssätt är det som gör att de internt inte kan bemöta och stötta klienten på den nivå som är nödvändig för att personen ska kunna ta till sig information eller fullfölja de krav som myndigheten ställer av dem?

På samma sätt kan handläggare inom socialförvaltning eller personal inom psykiatri eller vuxenhabiliteringen uppmana en individ att ta kontakt med personliga ombud för att få hjälp med samordning av insatser. Och då ställer vi oss frågan:

Vad är det som gör att man inte använder sig av de kompetenser eller de resurser som finns inom den egna verksamheten?

Vi vill självklart inte hindra någon att söka sig till personliga ombud. Men när en person redan har ett professionellt nätverk runt sig, som dessutom har ett samordningsansvar, vad är det då som gör att ytterligare en profession behöver arbeta med individen; vad är det som saknas? Är det personliga ombuds arbetssätt, att vi är flexibla, tillgängliga och har en stor kunskap om målgruppen, som gör att vi lyckas. Eller är det så att andra aktörer i samhället har blivit allt för specialiserade, så att de som söker hjälpen inte kan få den? *Är det så att sättet vi organiserar och styr våra verksamheter som leder till ett utanförskap och drabbar de vi är till för att hjälpa? Och om det är så. Vad är det i så fall för systemförändringar som krävs för att vår målgrupp ska få det bättre?*

Vi lämnar frågan öppen. Men något känns väldigt fel när personer söker sig till oss och berättar att varit på SIP- möte med många olika professioner inblandade och det som de kommer fram till på mötet är att personen ska söka ett personligt ombud. Viktigt att poängtera i sammanhanget är att vi arbetar på klientens uppdrag. I meddelandebladet för personliga ombud (Nr 5/2020) tar Socialstyrelsen upp vissa avgränsningar i de personliga ombudens arbete. *Ett personligt ombud ska stödja den enskilde och arbeta på klientens uppdrag, inte på en socialsekreterare eller någon annans uppdrag.* Det står även att det personliga ombudet inte är ställföreträdare för den enskilde och därför inte jämförbar med förmyndare, god man eller förvaltare.

Vad som dock är positivt, är att Arbete-och välfärd i Växjö kommun håller på att utforma vad de nämner som framtidens socialtjänst. En socialtjänst som ska uppfattas som sammanhållen,

lättillgänglig och formad efter individens behov utifrån ett teambaserat förhållningssätt inom förvaltningen. Vi har stora förhoppningar på att detta kommer att bli bra och att alla berörda tar till sig av de förbättringar som behöver göras. Utmaningen som vi kan se är enheternas olika budgetar och krav att hålla den, gränser mot andra förvaltningar inom kommunen, hälso-och sjukvården och andra myndigheter som också kan tänkas ingå i teamet.

Ytterligare ett positivt initiativ från Arbets- och välfärd är införandet av koordinatörer för de personer som har kontakt med ekonomiskt bistånd. Vi har under året haft ett gott samarbete. Dock upplever vi att koordinatorens arbetsbörda har blivit allt för stor, vilket har gjort att klienterna inte får den hjälp och det stöd de behöver. En klient har väntat över en månad utan att få svar. Det naturliga hade varit att det är vi som hänvisar klienterna till koordinatörerna, inte att de hänvisar till personliga ombud på grund av de inte hinner med att utföra sitt uppdrag.

Vi vill att alla som har behov ska få den hjälp och det stöd i samhället som han eller hon behöver, detta oavsett det finns ett personligt ombud med i bilden eller inte. Om man med några punkter ska sammanfatta vad det är som gör att våra klienter exkluderas i samhället och inte får tillgång till samhällets utbud av vård, stöd och service, ser det ut såhär:

Egenansvar

Vi upplever att det idag ställs allt större krav på att man ska kunna ta ett eget ansvar för att få den hjälp och det stöd man behöver, vilket många av våra klienter inte klarar av att ta i full utsträckning. Personen kan fungera på en del plan, men sämre på andra. Att lämna in ansökningar, tolka information, ha koll på ersättningar och skicka in papper i tid och veta var man ska vända sig, är för många svårt att hantera. Kraven från myndigheten läggs på den enskilde, trots att myndigheter och förvaltningar har ett samordningsansvar. Det hade varit en stor vinst om handläggaren på berörd myndighet eller förvaltning hade i uppdrag att stötta enskilda individer i ansökningar, få papper ifyllda, tolka information mm.

Kontinuitet

För de klienter vi arbetar med är det viktigt med kontinuitet och förutsägbarhet, att de exempelvis får träffa samma handläggare eller läkare i så stor utsträckning som möjligt. Detta skapar trygghet och de behöver inte berätta sin historia för ytterligare en person. Att behålla en och samma person ökar även chanserna att de ska komma på ett möte då de vet vem de ska träffa. Om det sker ett byte av handläggare, bör detta meddelas till klienten både muntligt och skriftligt.

Kunskap kring psykisk funktionsnedsättning

Det ställs stora krav på en handläggare som arbetar inom en myndighet eller förvaltning. De ska möta många olika slags människor med olika behov och olika förutsättningar. Vilken kunskap om funktionsnedsättningen som handläggaren har påverkar många gånger hur mötet blir, vilket beslut som fattas och klientens upplevelse av mötet. Vi anser att en obligatorisk utbildning i psykisk funktionsnedsättning, för alla professioner som möter människor i sitt dagliga arbete, borde ingå i alla grundutbildningar och fortbildningar på arbetsplatsen. Det går exempelvis att kontakta brukar-och anhörigföreningar om man har frågor eller har funderingar kring psykisk funktionsnedsättning.

Återkoppling och kommunikation

God kommunikation och återkoppling är en förutsättning för ett bra möte och för att förhindra konflikter. Det skapar tydlighet och förutsägbarhet. Om ett ombud är med på mötet, kan vi vara den som tillsammans med klienten går igenom vad som har sagts och vad som ska göras. Men ska det behövas ett personligt ombud om man vänder sig till en myndighet för att få hjälp?

Tillgänglighet

Hur tillgänglig är verksamheten? Vissa personer inom myndigheter, kommun eller region lämnar inte ut sitt telefonnummer till klienten, utan man hänvisa till en växel. Likaså kan klienten bli uppringd från dolt nummer, vilket gör att man inte svarar. Många gånger hör klienten av sig till oss för de tycker det är svårt att få tag på sin handläggare.

Att ovanstående områden är viktiga tror vi inte att det är någon som förnekar. Vi menar inte att det aldrig fungerar, vi ser och möter inte alla personer med psykisk funktionsnedsättning som har behov av samhällets stöd och hjälp och som också får den. Men det felar tillräckligt ofta för att det ska bli ett problem, och det är de personerna som söker sig till oss för att få hjälp. Men vi vill att det ska fungera för alla, oavsett om de har ett personligt ombud eller inte.

Vi upplever att vi har ett bra samarbete med våra samarbetspartners ute i samhället, som *vill* arbeta för klientens bästa. Men regler, normer och värderingar gör att det många gånger blir svårarbetat och det gynnar inte alltid de vi arbetar för. Det känns som om att klienten måste anpassa sig utifrån organisationens möjligheter, inte tvärt om. Ofta beskrivs det i olika verksamheters värdegrund om vikten av att behandla alla med respekt och att utgå från behov. Men ibland känns det som tomma ord om man inte också är beredd att ta ett tydligt ansvar som leder till en förändring. Om varje arbetsplats i sitt dagliga arbete reflekterar över hur de själva agerar och arbetar med dessa frågor, skulle mycket vara vunnet. Inte bara ekonomiskt, utan det skulle även kunna minska utanförskapet för personer med psykiska funktionsnedsättningar. Hur ofta undersöker man exempelvis hur medborgaren upplever besöket och den hjälp som ges i den egna verksamheten?

På ett av våra händelserapporteringsmöten, där vi diskuterade vad det är vi gör tillsammans med våra klienter, samt vad det finns för hinder som gör att många får det svårt att leva ett självständigt liv, kom vi fram till följande lista utifrån hur *vi* upplever det.

Bostad

- Kösystemet till lägenheter i Växjö kommun gynnar inte våra klienter. Missar man att betala kö-avgiften i tid, förlorar man alla sina hopsparade poäng och dessa går inte att få tillbaka.
- Många privata hyresvärdar vill ofta att man har en inkomst tre gånger mer än vad hyran är, för att få ett hyreskontrakt.
- Många av våra klienter har skulder, vilket gör det svårt att få ett hyreskontrakt.

- Om man har ekonomiskt bistånd och enligt dem en för hög hyra, ställs det ofta krav på att man ska flytta till en billigare lägenhet. Men var finns dessa lägenheter och vem hjälper till med det praktiska om man inte klarar det själv?

Ekonomi

- Det är svårt att få beviljat God man. Vid avslag kan det stå att hjälp finns att få på annat håll med hänvisning till boendestöd och personligt ombud.
- Det finns begränsad hjälp att få för de som behöver stöd med att sköta sin ekonomi och förstå papper.
- Ofullständiga ansökningar till ekonomiskt bistånd avslås och klienten får information vad som behöver kompletteras. Men hur säkerställer socialsekreteraren att personen har tagit till sig av informationen och vet vad som ska göras?
- Det är svårt att återhämta sig från psykisk ohälsa om man hela tiden behöver oroa sig för att pengarna inte ska räcka eller om ansökningar går igenom.
- Ansökningar till Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan ska in på rätt dag och rätt ifyllda, annars uteblir ersättningen.
- Det är för lätt att ta sms-lån

Sjukvård

- Lång väntetid på neuropsykiatriska utredningar. Begränsad hjälp under tiden.
- Brist i kontinuiteten i vården, många hyrläkare.
- Bristande kunskap på vårdcentralerna kring neuropsykiatriska funktionsnedsättningar.
- Klienter upplever att de inte tas på allvar inom den somatiska vården om de har en psykiatrisk diagnos.
- Tidspress på vårdcentralerna, vilket många av våra klienter inte klarar av.
- Många klienter har problem med tandhälsan på grund av sin funktionsnedsättning och/eller ekonomi. Bristande kunskap bland vårdpersonal och myndighetspersoner kring tandvårdskort om man har en funktionsnedsättning.

Arbete och sysselsättning

- Svårt att hitta och matcha arbete som passar en person med psykisk funktionsnedsättning och har särskilda behov. Vilken arbetsgivare anställer någon som bara kan arbeta två timmar om dagen och behöver extra stöd för att klara av detta?
- Brist på kunskap kring psykisk funktionsnedsättning i samhället och på arbetsplatser.
- Reformeringen av Arbetsförmedlingen under våren/hösten 2019, stor förvirring för våra klienter och ett otillräckligt stöd.

Ensamhet och nätverk

- Anhöriga får ta ett stort ansvar där samhället brister.
- Svårigheter i vardagliga situationer. Ingen att be om hjälp.
- Ofrivillig ensamhet kan leda till missbruk och sjukdom.

Individens eget ansvar

- Förväntas klara av att ställa sig i bostadskö och vara aktivt sökande.
- Förväntas kunna skicka in rätt papper i rätt tid och rätt ifyllda till myndigheter.
- Förväntas kunna förstå beslut och instruktioner.
- Förväntas klara av att hitta praktikplats, söka arbete och komma i tid.
- Förväntas klara av att ringa samtal och ta kontakt med myndigheter.
- Förväntas klara av sociala situationer.

Det är till stor del inom dessa områden som personliga ombud arbetar med och försöker utifrån de möjligheter vi har, vägleda klienten rätt så att hon eller han får tillgång till samhällets stöd och service. Att ta sig runt i samhället och veta vilka skyldigheter och rättigheter man har, kan vara svårt för vem som helst. Men har man en funktionsnedsättning som gör att det brister på flera livsområden, försvåras det ytterligare. Då deltar man inte i samhället på lika villkor. Det skapar en ojämlikhet som i förlängningen leder till diskriminering och exkludering i samhället.

Urval av de brister som rapporterats in under 2020 i Kronobergs län

När en brist rapporterats in i vårt avvikelseprogram görs en bedömning av hur vi ska agera på den. I vissa fall blir åtgärden att avvakta och se om det inkommer mer i brister på samma tema. Ibland behöver vi ha mer fakta för att kunna agera. Vad vi gör, har gjort eller behöver göra, skrivs in i ett kommentarsfält för åtgärder. För att strukturera upp och tydliggöra bristen för oss själva samt komma med förbättringsåtgärder, har vi arbetat efter modellen *4 D Appreciative Inquiri*, där vi går igenom vad det finns för resurser runt klienten, hur vi skulle vilja ha det för att bristen inte skulle behöva inträffa och exempel på konkreta åtgärder och hur vi ska nå dit.

En inrapporterad brist eller systemfel kan även leda till att vi tar kontakt med den verksamhet det gäller för att påtala det vi sett. Det kan också leda till att vi gör en skrivelse eller tar kontakt med politiken. Vi har även en punkt som heter Händelserapportering på våra styrgruppsmöten, där vi går igenom inrapporterade brister och systemfel. Om vi har en specifik fråga till någon representant i styrgruppen, skickas den ut ett par veckor innan mötet så att personen har möjlighet att förbereda ett svar. Nytt för i år har varit att vi följer en dagordning för att få en bättre struktur och tydlighet på våra möten.

Vanligtvis brukar vi här ta upp en rad olika exempel på brister vi uppmärksammat. Men 2020 är inget vanligt år. Det finns därför en förståelse att allt inte fungerat optimalt i de olika verksamheterna. Väntetiderna har blivit längre, försämrade tillgänglighet, möten ställs in med kort varsel och det personliga mötet ersätts med telefonsamtal, för att nämna några av de konsekvenser pandemin fört med sig. Men detta är något som påverkar alla medborgare i samhället, inte bara vår målgrupp. Dock är personer med psykisk funktionsnedsättning många gånger extra utsatta. De hade svårt att klara sig i samhället redan innan samhället stängdes ner.

Men det är ändå några brister vi vill synliggöra. Förra året tog vi upp Försäkringskassans allt snävare tolkningar om vem som har arbetsförmåga eller inte och att det var allt fler som fick avslag på sina ansökningar på sjukpenning, aktivitetsersättning och sjukersättning. Vi får samma

signaler från andra ombudsverksamheter i landet. Regeringens mål att sänka sjuktalen har påverkat vår målgrupp hårt och skydds nätet försvinner för de som är i störst behov av det. Om Försäkringskassan bedömt att arbetsförmåga finns, återstår att ta kontakt med Arbetsförmedlingen. Stödet där är begränsat för våra klienter och de själva har svårt att se att de kan stå till arbetsmarknadens förfogande. På den här fronten har inget hänt under 2020, snarare tvärt om.

Vi vill självklart att så många som möjligt ska få möjligheten att komma ut i arbete, men många av de krav som ställs, stjälp snarare än hjälper. Om så många som möjligt ska komma ut i arbete, även de som har en funktionsnedsättning, bör Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen, så långt det är möjligt anpassa sina krav och sin syn på vad en arbetsförmåga är. Det kan exempelvis handla om i vilken omfattning man ska klara av att arbeta om man är inskriven i samverkan med Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen. Nu ställs det krav på att man ska klara av att arbeta minst tio timmar i veckan och för en del av våra klienter som aldrig, eller inte på väldigt länge, varit ute i arbetslivet, är detta ofta för stora krav. Det ställs även krav på att man ska arbeta varje dag i veckan. Om man skulle behöva en vilodag mitt i veckan som är fri från arbete, är inte detta möjligt om man inte kan styrka det med ett läkarutlåtande som utförligt beskriver diagnos kopplat till arbetsförmåga. Därefter är det upp till Försäkringskassan att godkänna det.

Vi tog förra året även upp bristerna inom Arbetsförmedlingen. I år går en del att förklaras med Coronapandemin. Den i kombination med reformeringen av Arbetsförmedlingen, har gjort det än svårare för våra klienter att få det stöd de behövde för att komma ut i arbete eller praktik. En av anledningarna är att det är svårt att få stöd av SIUS- konsulenter (Särskilt stödperson för introduktions- och uppföljningsstöd) som kan ha en nära kontakt med klienten och stötta upp i arbetssökandet. Innan pandemin hade vi klienter som var på väg ut i arbete, men nu är det ingen som vågar anställa.

Det har heller inte blivit lättare att få tag på handläggarna på arbetsförmedlingen. Det är långa väntetider och minskad följsamhet. Detta skapar stor oro och uppgivenhet för våra klienter och det minskar deras möjligheter att bli delaktiga i samhället.

Positiva händelser

Vikten av samarbete

Det har varit stor omsättning av personal på vårdcentralen i Alvesta, vilket har påverkat verksamheten stort. Rehabkoordinatorerna, tillsammans med läkare och verksamhetschef, har tagit initiativ till ett möte med personliga ombud för att diskutera hur man ska kunna samarbeta kring klienterna så att de får så bra hjälp som möjligt.

Att se helheten

Alvesta kommun har börjat med familjeorienterat boendestöd. I klientärenden där flera professioner är inblandade och det finns ett långvarigt och stort stödbehov är det bra att samordna alla insatser från kommunens sida.

Lysande stjärnor

Alla ombud som har varit i kontakt med Budget- och skuldrådgivningen i Växjö, har mycket goda erfarenheter av arbetet de gör. Ett ombud skriver: *Varit i kontakt med Budget- och skuldrådgivningen angående två ärenden under året. Det ena fallet ledde till en skuldsanering och det andra gjorde att klienten blev lugn. Deras goda bemötande och vänliga sätt och förståelse för vår målgrupp är helt fantastiskt.*

Även samarbete med arbetsterapeuterna inom primärvården har lyfts upp. *Det blir alltid bra möten som leder klienten framåt, på ett eller annat sätt.*

Att se möjligheterna

En klient har ekonomiskt bistånd och har krav på sig att ingå i en sysselsättning. Personen bor i ytterkanten av kommunen, där allmänna kommunikationer är mycket dåliga. Sysselsättning finns i de mindre samhällen en bra bit därifrån. På ett möte med arbetsmarknadsenheten, socialsekreterare, boendestöd och ombudet skapade arbetsledaren på Uppjobb ett arbete på klientens hemort, helt utifrån dennes förutsättningar. Klienten var pessimistisk innan mötet, men fick ett mycket fint bemötande och var väldigt glad efteråt.

Brister

Arbete-och välfärd i Växjö kommun

Följande ärenden gällande ekonomiskt bistånd har vi tagit upp på ett möte med förvaltningschefen under året. Om det har skett någon förändring är i nuläget oklart.

I en digital värld

I och med att man numera ansöker om ekonomiskt bistånd digitalt i Växjö, kan man inte söka för mer än månad i taget. Tidigare kunde man ansöka över hela sommaren. Detta ställer till det för en del klienter som behöver hjälp och påminnelse av ombudet för att ansöka.

Det upplevs som otydligt kring vad som behöver skickas med i en första ansökan för ekonomiskt bistånd. Klienterna upplever olika krav från olika handläggare och man ska komplettera med uppgifter som man inte ber om i första ansökan. Det exempel som varit återkommande är senaste deklARATIONEN och kontohistorik. Kontoöversikten ser olika ut på olika banker och gör det svårt att veta vad handläggare behöver. Handläggaren önskar även kopia på id-kort när man använder sig av bank-id. Klienterna upplever frustration kring att handläggning dröjer på grund av flera kompletteringar.

Det fungerar inte att söka försörjningsstöd elektroniskt via Växjö kommuns hemsida om det finns ett pågående beslut där sedan tidigare. Det framgår inte vid ansökningstillfället vad som är

fel, det fungerar bara inte att göra ansökan. Ansökan måste plockas bort av handläggare eller avslutas för att ny ansökan ska kunna göras. Min klients ansökan låg öppen sedan år 2017.

En klient har under en tid haft ekonomiskt bistånd och tycker det är svårt med ansökan och komplettering av papper. Ombudet och klienten har lagt ner mycket tid att få detta att fungera. Under sommaren får klienten ett nystartsjobb från juni till augusti. Detta innebär att han inte längre behöver söka ekonomiskt bistånd, men att det är troligt att det heller inte blir någon förlängning av nystartsjobbet så ekonomiskt bistånd kommer bli aktuellt i september igen. Vi försöker få klientens ärende vilande under sommaren, men han skrivs ut och hänvisas till att göra en nyansökan.

God man

Har du bank-id?

Ett ombud har tagit upp att det är ett problem när god man behöver använda sig av myndigheters digitala tjänster för ansökningar, informationsinhämtning med mera. Den gode mannen kan inte använda huvudmannens bank-id om inte personen själv loggar in. Detta har upplevts som stressande då huvudmannen inte vill ha ansvaret eller har förmåga till detta. Det finns även en osäkerhet, då man aldrig ska låta någon annan använda sig av ens bank-id. Allt mer blir digitaliserat i samhället och många gånger behövs ett bank-id för att kunna utföra sina ärenden.

Avslag och hänvisning till personliga ombud

En person som tidigare haft god man ville söka god man igen och kontaktade Överförmyndarnämnden via telefon för att prata kring detta. Information från Överförmyndarnämnden att söka personligt ombud istället för god man. Ombudet lämnade information om vad ett personligt ombud gör och inte gör men, det som framkommer undersamtalet är att personen behövde hjälp och stöd med att betala räkningar samt sköta sin ekonomi. Det var det som var det stora problemet. Personen har nu sökt god man igen.

En anhörig ringer och ansöker om personligt ombud åt sitt barn. Hen har fått avslag på sin god mans ansökan med hänvisning till personliga ombud. Personen har flertal olika psykiatriska diagnoser och bor på ett boende. Det finns flera kontakter både inom kommunen och regionen. Personen har stora svårigheter inom många områden.

Vi har ytterligare exempel på klienter som har fått avslag på god man och blivit hänvisad till personligt ombud eller boendestöd för att få en hjälp. Vi har haft detta upp till diskussion på våra händelserapporteringsmöten. Samma diskussion hade vi för några år sedan och då informerade vi Överförmyndarnämnden om vårt uppdrag. Nu har vi även informerat en verksamhetutvecklare på Arbete- och välfärd, som har i uppdrag av Överförmyndarnämnden att följa upp denna typ av frågor.

I det senaste meddelandebladet för personliga ombud (Nr 5/2020) tar Socialstyrelsen upp vissa avgränsningar i de personliga ombudens arbete. *Ett personligt ombud ska stödja den enskilde och arbeta*

på klientens uppdrag, inte på en socialsekreterare eller någon annans uppdrag. Det står även att det personliga ombudet inte är ställföreträdare för den enskilde och därför inte jämförbar med förmyndare, god man eller förvaltare.

Region Kronoberg

Du är placerad i kö, var god dröj

Det är lång kö till utredning på neuropsykiatriska enheten. En del nya klienter vi träffar vet inte hur länge de har stått i kö eller om de är kvar i kön. Det skapar oro. Flera klienter upplever att väntan och informationen kring sin kommande utredning på NP-enheten kunde fungera bättre. Vi har klienter som väntat i över 2,5år och klienterna önskar veta hur de ligger till för att kunna planera för sin framtid.

Vi har tagit upp detta med Vuxenhabiliteringen och föreslagit att klienter bör få löpande besked om hur de ligger till i kön för utredning. Eventuellt kan information läggas ut på 1177-mina sidor.

Jämlikhet i vården?

En del klienter upplever att de inte bli tagna på allvar och de upplever det svårt för sjukvården att veta om det är psykiskt eller somatiska besvär man söker för. Klientens psykiatriska diagnos och vårdhistorik kan få alldeles för stor betydelse i mötet med vården.

Det är inte mitt ansvar!

Klienter hänvisas mellan primärvården och vuxenhabiliteringen när de behöver ett läkarutlåtande för exempelvis aktivitetsersättning. Ett ombud gav ett exempel: *Jag var med klient på vårdcentralen angående ett läkarutlåtande för aktivitetsersättning. Läkaren ställer sig ovillig att skriva intyget. Menar att det inte är primärvårdsläkare som ska utfärda dessa och att hen inte har tillräckliga kunskaper om neuropsykiatriska diagnoser. Ombudet tipsar om att titta på det utlåtandet som skrevs av klientens förra vårdcentralsläkare. Ombudet frågar klienten om hen ger tillåtelse att läkaren får inhämta utredningsrapporten från vuxenhabiliteringen. Läkaren säger att hen inte vill ha tillgång till andra journalsystem. Till slut finner läkaren det tidigare läkarutlåtandet och säger att hen kommer i princip att kopiera detta. Läkaren på VC sätter även in medicin, ingen uppföljning planeras. Klienten berättar för ombud att hen har svåra biverkningar.*

Var har det brustit?

Ett ombud skriver: *En före detta klient som tar kontakt med mig och börjar bli dålig, jag rekommenderar hen att använda sina "fri-nätter" på allmänpsykiatri, men det vill hen inte. Klientens anhörig och kommunpersonal ringer mig och uttrycker oro. De ringer akutmottagningen ett flertal gånger, de får rådet att försöka få hen att komma in frivilligt. Till slut blir hen hämtad av polis. Hen har fast vårdkontakt och känd på kliniken. Vårdkedjan har inte fungerat*

Vem ska hjälpa?

Klient får avslag på SGI på grund av att inte person kan lämna in sina inrapporteringar till Arbetsförmedlingen Klienten ber upprepade gånger om hjälp från både på Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan med att aktivitetsrapporter samt att söka aktivitetsstöd. Myndigheterna hänvisar bara till hemsidan på respektive myndighet, inget annat.

Men swish då?

Personer som har ekonomiskt bistånd kan inte använda sig av Swish Allt som kommer in på deras konto räknas som inkomst. Detta exkluderar många från att kunna leva som alla vi andra. Det finns inte mer en uttagsautomat i Uppvidinge. Regelverket måste hänga med utvecklingen! I kommuner där det inte finns uttagsautomater, hänvisas man till att ta ut i affärer, om de har kontanter.

Mörka moln skymtar i horisonten...

För att förbättra livsvillkoren för personer med psykisk funktionsnedsättning, antogs psykiatrireformen år 1995. De grundläggande syftena med reformen var att dessa skulle bli mer delaktiga i samhället, få en bättre vård och socialt stöd. Ett viktigt inslag var införandet av personliga ombud i landet.

I Växjö startade man Växjö Rehabcenter 1994. Det var den första personliga ombudsverksamheten i landet, ett år före de tio försöksverksamheter som sedan resulterade i personliga ombudsreformen. När personliga ombudsreformen kom 2001 beslöt Kronobergs kommuner att ansluta ombudsverksamheten till Växjö Rehabcenter. Verksamheten bytte namn till Personliga Ombud Kronoberg 2003.

Personliga ombud är brukarnas reform. Personer med psykisk funktionsnedsättning skulle få den hjälp och det stöd de behövde för att bli delaktiga i samhället på lika villkor. Ombuden skulle även påtala brister i samhällets stödsystem så att dessa kunde rättas till. Vi skulle kartlägga och skapa underlag för att åtgärda de brister i de offentliga systemen som gör att klientens behov inte blir tillgodosedda. Denna kunskap var och är viktig såväl i de kommunala verksamheterna som i den samlade rehabiliteringen av personer med psykisk funktionsnedsättning

Personliga ombud är inte en lagstadgad verksamhet. Det är därför vi med stor oro ser hur kommuner i landet drar ner på olika icke lagstadgade verksamheter för att klara sin ekonomi. Allt tydligare blir det i kristider som under Coronapandemin. Att göra detta är att inte tänka långsiktigt.

Förändringar sker även inom Arbetsförmedlingen, då det nu läggs störst resurser på de som står närmst arbetsmarknaden. Det gör inte våra klienter. Det stöd de behöver, finns inte. Vår farhåga är att de som redan innan pandemin hade svårt att komma ut på arbetsmarknaden, nu får det ännu svårare. Att personer med psykisk funktionsnedsättning inte blir en prioriterad grupp hos Arbetsförmedlingen.

Reformeringen av Arbetsförmedlingen som startade förra året, där den lokala närvaron och tillgängligheten minskade på individnivå, har redan försvårat det för våra klienter.

Coronapandemin har ytterligare minskat tillgängligheten och stödet till våra klienter. Ombuden upplever att det är svårt att få tag på handläggarna på Arbetsförmedlingen, de svarar inte i telefon och det tar lång tid att få svar på mejl. Även om vi har ett samtycke från våra klienter att ha kontakt med Arbetsförmedlingen, är det mycket som på grund av sekretess inte går att förmedla via mejl.

Digitaliseringen, som är en del i reformeringen av Arbetsförmedlingen, har kommit väl till pass när fysiska möten inte går att ha på grund av Coronapandemin. Dock finns det bland många av våra klienter ett behov av fysiska möten för att kunna vara aktivt arbetssökande. Men det är även en kostnadsfråga; det behövs tillgång till dator och bredband, vilket inte alla har. Även om digitaliseringen har många fördelar för vissa personer, får denna, när pandemin är över, inte ersätta ett fysiskt möte för den som är i behov av det.

Arbetsförmedlingen får heller inte tappa bort uppdraget att prioritera de som står långt ifrån arbetsmarknaden. Många av våra klienter kan och vill arbeta om förutsättningarna är de rätta. Politiken ställer krav på att alla som kan ska arbeta, men om detta ska lyckas, krävs stora satsningar så att vår målgrupp också får möjligheten.

Även på Försäkringskassan pågår förändringar. Allt fler ansökningar av exempelvis sjukpenning och aktivitetsersättning avslås och klienterna hänvisas till arbeten (som inte finns), även om deras funktionsnedsättning gör att de inte ens kan klara av vardagen. Avslagen beror oftast på att klienten inte är tillräckligt prövad på arbetsmarknaden eller att läkarutlåtandena inte enligt Försäkringskassan tillräckligt beskriver hur funktionsnedsättningen påverkar arbetsförmågan.

Länsstyrelsen har gjort en analys av läget med Coronaepidemin och de ser att det finns en betydande påverkan för personer med psykisk funktionsnedsättning. Förutom uppenbar påverkan så som isolering, inställda vårdbesök och behandling samt ökad stress och ångest, nämns även brister i tillgänglighet. Här kan ses en ökad svårighet i kontakt med myndigheter, att många saknar utrustning för digitala möten, att många på grund av dålig ekonomi saknar internet och att bank-id krävs för att utföra sina ärenden på myndigheterna, vilket inte alla har. Det gör vår målgrupp är extra utsatt. Detta kommer vi att följa upp under 2021.

Avslutningsvis

Många av de brister som vi har beskrivit skulle inte behöva uppkomma om det fanns en bättre samsyn i samhället. De personer vi hjälper har ofta stora problem att klara av sin vardag och att få den hjälp och det stöd de behöver för att leva ett självständigt liv. Av de klienter vi träffat i år, har alla olika behov och olika styrkor och svagheter. Det går därför inte att säga: ”gör vi bara så här, så blir det bättre”. Utan man måste se till varje individ och den personens behov. Många brister hade kunnat undvikas om de olika verksamheternas fokus var klientens bästa, inte hur verksamheten är uppbyggd.

Alla människor, oavsett funktionsförmåga, ska ha samma möjlighet att vara delaktiga i samhället. Så är det inte idag. Vi har alla på personliga ombud en upplevelse av att det har blivit ett tuffare klimat i samhället. Mycket ansvar läggs på den enskilde och de blir ofta ifrågasatta hos myndigheterna huruvida deras funktionsnedsättning påverkar vad de kan göra och inte.

Försäkringskassans allt hårdare bedömningar av vem som har rätt till ersättning och Arbetsförmedlingens bristande resurser att stötta personer med funktionsnedsättning, påverkar inte bara våra klienter, utan även oss som ombud. Många av de vi möter i arbetet har historier av olika trauman och detta måste vi som professionella kunna hantera. När samhällets resurser är otillräckliga för klienternas behov, blir det personliga ombudet en viktig del i klienternas vardag. Detta innebär att vårt uppdrag som ombud har blivit mer komplext.

I idéskriften *Tänk länge- det lönar sig- Ett strategiskt och systemförändrande perspektiv på sociala investeringar*,¹ av Eva Nilsson Lundmark och Ingvar Nilsson tas det upp hur viktigt det är att kunna se helheter och tänka långsiktigt. Att man måste gå bortom det näraliggande och konkreta och vad det är som styr det som händer. Man måste se bortom krönet. Det är därför viktigt att fråga sig själv om det är de strukturer och de system vi agerar i, som skapar de problem vi försöker hitta en lösning på. Vi kanske inte bara ska fokusera på att agera här och nu på de brister vi uppmärksammar, utan även fundera över vilka systemförändringar som behövs för att vår målgrupp ska få det bättre.

”Till dig som har läst den här rapporten vill vi skicka med några frågor att diskutera kring.

- Hur skulle teambaserat förhållningssätt kunna fungera i din kommun?
- Hur skulle kommunerna i Kronobergs län kunna samverka mer kring personer med komplexa behov, exempelvis gemensamt finansiera särskilt boende och spetskompetens?
- Hur ska vi gemensamt kunna arbeta med unga/unga vuxna?
- Hur ska vi på bästa sätt kunna stötta anhöriga och nätverket kring unga/unga vuxna?
- Vad är det som brister i vår verksamhet som gör att vi rekommenderar någon att ansöka om ett personligt ombud?

¹ *Tänk längre – det lönar sig. Ett strategiskt och systemförändrande perspektiv på sociala investeringar.* Samordningsförbundet Trelleborg och Region Skåne.

Processexempel fyra D, Appreciative Inquiri

Inrapporterad händelse

I samband med en information till ny klient på en vårdcentral i Växjö, så bistod vi med att fylla i en ansökan om ekonomiskt bistånd. I ansökan skrev vi även att klient har nu Personligt ombud samt bifogade våra namn och kontaktuppgifter. Vi lämnade även in ansökan åt klienten. Efter ca 14 dagar kontaktade vi klienten och frågade hur ärendet gått. Klienten sa då att inget beslut var fattat, men att handläggaren på ekonomiskt bistånd hade efterfrågat intyg på hemförsäkring samt ytterligare specifikation på kontoutdrag, då det saknades en tidsperiod i det som kommit in. Klienten har kontaktat försäkringsbolaget, men att de för tillfället hade dataproblem, så det kunde inte skicka uppgifter omgående.

Ett par dagar efter den nyligen tagna kontakten med klient så meddelar hen att det kommit ett brev från handläggaren. När vi läser brevet ser vi att det är ett avslag pga. att klient bedöms ha egna tillgångar som överstiger normen. Klienten hade tolkat att avslaget beror på att hen inte fått in papper om hemförsäkring i tid och förstår inte heller motiveringen till avslag i övrigt. Klienten mår dåligt över detta och kunde inte tolka resten av innehållet i brevet.

Förslag på förbättringsåtgärd

Hur skulle detta kunna undvikas? Vi har tillsammans gått igenom händelsen och då utgått från 4D Appreciative Inquiri, som är en modell som kan användas för att öka samverkan så att klienten ska få bästa möjliga stöd.

DISCOVERY- vad kan vi bygga på och vad finns det för resurser runt klienten?

- Det Personliga ombudet kan vara en resurs i *samarbetet* med handläggare och klient
- Vårdcentralens rehab-koordinator
- Handläggare på ekonomiskt bistånd
- Klienten och klientens önskemål att ta emot stöd

DREAM- Hur skulle vi och klienten vilja ha det för att ovanstående händelse inte skulle behöva inträffa?

- Handläggaren ska säkerställa att klienten har förstått informationen i brevet
- Information ska ges både muntligt och skriftligt vid behov
- Handläggaren ska följa upp ärendet vid avslag och hjälpa till att ompröva beslutet om klienten vill
- Information ska skrivas på ett begripligt språk
- Ökad tillgänglighet till handläggare på ekonomiskt bistånd
- Hjälpa till att få in papper och intyg om klienten har svårt med detta

DESIGN- konkreta exempel på åtgärder

- Kontaktperson på ekonomiskt bistånd dit ombuden kan ringa och ställa frågor
- Kryssruta på ansökningsblanketten som kan fyllas i om klienten vill ha extra stöd, exempelvis både muntlig och skriftlig information, tolka information, hjälp att få fram papper, stöd i att ompröva beslut.
- Någon person på ekonomiskt bistånd som kan hjälpa till med att få fram papper, stöd i omprövningsärenden

DESTINY- hur ska vi nå dit?

- Påtala vad vi ser till beslutsfattare
- Händelserapportering
- Följa upp ärenden

Dagordning händelserapportering 2020

1. Incheckning- vad har ni att delge eller ta upp?
2. Omvärldsbevakning- vad händer i kommunerna och myndigheterna?
3. Tips och idéer
4. Positiva händelser
5. Hur ska vi skriva i Infosoc?
6. Utcheckning – vad tar vi med oss?

Att ha koll på under året:

- Ekonomiskt bistånd i Växjö. Hur fungerar digitaliseringen av ekonomiskt bistånd?
- Boendestödet i Ljungby. Hur fungerar det efter omorganisationen?
- PO granskar PO. Vad kan vi förbättra? Dokumentera i Infosoc.
- Dokumentera avslag på ersättningar från Försäkringskassan i Infosoc och vad avslagen beror på.
- Dokumentera avslag på god man i Infosoc och vad avslagen beror på
- Dokumentera positiva händelser i Infosoc
- 4-D Vi skriver ett gemensamt ärende efter modellen
- Bjuda in politiker
- Bjuda in representant för verksamhet/myndighet i länet där vi ser återkommande brister, till ett diskussionsforum.
- Bjuda in patientnämnden

Personliga ombuds arbete med brister- och systemfel

Discovery:

- Mer intresse i gruppen, händelserapporteringstid
- Vi rör oss i hela samhället ”ser mycket”
- Det finns en mottagare
- Vi använder avvikelseprogrammet från Infosoc.
- 20 procent avsatt tid att arbeta med händelserapportering (Björn)
- Alla ombud är aktiva att skriva i avvikelseprogrammet
- Arbetar efter KASAM - modellen för händelserapporteringen ska bli tydlig för oss och för andra.
- Styrgruppen

Dream:

- Upptäcka brister → påtala → ge förslag på åtgärd → följa upp vad som hänt



Leda till förändring för målgruppen



Inspirera andra verksamheter att tänka kring sina egna brister och förändra

- Ge konstruktiva förslag så att de mottages rätt
- Samarbeta med andra ombudsverksamheter exempelvis Bräcke diakoni i Göteborg.

Design:

- Skicka ut aktuella brister- och systemfel inför möten med styrgruppen.
- Göra alla ombud delaktiga i arbetet med brister- och systemfel
- Skriva skrivelser
- Bjuda in andra verksamheter, politiker med mera
- Följa verksamhetens riktlinjer i händelserapporteringsarbetet, d.v.s. allt förankras på händelsegruppstiden och i styrgruppen.
- Vi vill vara trovärdiga
- Vi vill få till en förändring

- Inse gränserna för vårt uppdrag

Destiny:

- Avsätta tid för att arbeta med avvikelseprogrammet och så att vi kan få fram statistik med mera
- Fortsätta på utstakad väg!