



**PERSONLIGA
OMBUD
KRONOBERG**

RAPPORT OM
HÄNDELSERAPPORTERING
2021

Händelserapportering 2021

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 (bilaga 1)

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?

Under våren 2018 började vi registrera de brister vi uppmärksammat i ett webbaserat program från Infosoc Quality AB. 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.*

Nationellt nätverk

Under året har fyra olika ombudsverksamheter i landet bildat ett nätverk där vi samarbetar kring brister-och systemfel i samhällets stödsystem. Tanken med samarbetet är att stötta varandra samt hitta gemensamma brister att lyfta. Trots att vi är från olika delar av landet ser vi i stort sett samma brister, både lokalt och nationellt. Det handlar bland annat om hur svårt vår målgrupp kan ha det att ta sig runt i samhället, då mycket bygger på att man själv är aktiv och kan ta ansvar för sin situation. Ambitionen är att vi tillsammans ska skriva skrivelser samt påtala brister-och systemfel till beslutsfattare och politiker. Under hösten skickades en skrivelse till bland annat Arbetsmarknadsdepartementet och generaldirektören för Arbetsförmedlingen angående konsekvenser av Arbetsförmedlingens reformering (bilaga 2) Gruppen träffas över Teams ca en gång i månaden. Vår förhoppning är att andra ombudsverksamheter i landet kan se detta som en möjlighet att tillsammans kunna påverka så att vår målgrupp ska få det bättre.

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 rätts hjälp, 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.

Men:

”Hur genomtänkt och klok en modell än är kommer det alltid att finnas undantag då det är klokast att göra tvärtom. Principen är alltså att man alltid följer den modell man upprättat – utom ibland. En definition på ett klokt personligt ombud skulle kunna vara att det är en person som vet när det är ibland”¹

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

¹ Socialstyrelsen (2003) Mål och metoder

av andra som att vi är otydliga i vår yrkesroll. 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 oumbärliga för klienten- att vi skapar ett medberoende.

Under 2021 har vi haft 161 sökande till vår verksamhet. Av dessa var det 39 som sökte själva, 24 med hjälp av anhörig, 91 av myndigheter som ansåg att en person skulle behöva ha kontakt med ett personligt ombud, samt 7 övriga. Det är bra att myndigheter fångar upp och uppmärksammar att en person har extra behov av stöd. Men frågan som då uppstår blir: *på vems uppdrag arbetar vi?*

Vi ska vara en resurs för klienten, inte för myndigheten. Vi har under året haft ett ganska högt inflöde av sökande till oss och klienter har ibland fått vänta på att få vår hjälp, då vi inte har hunnit med. Vi har då frågat oss själva om vi har varit för snabba att ta emot dessa klienter, istället för att fråga varför de kommer till oss?

Ser myndigheter, kommun, region oss som en resurs när deras arbete eller resurser inte räcker till?

En verksamhet som personliga ombud är inte lagstadgad och vi är måna om att få finnas kvar. Genom åren har vi sett ombudsverksamheter i landet som har fått läggas ner på grund av på grund av att vi inte är lagstadgade och kommunerna har sämre ekonomi.

Vi måste säga nej till en del som söker vår hjälp. Först och främst ska man tillhöra målgruppen, men man ska även ha ett omfattande behov av vård, stöd och service. Det räcker alltså inte med att ha en diagnos. Har man dessutom redan en kontakt med exempelvis socialtjänsten, varför ska personen då även ha ett personligt ombud?

Vad är det som brister?

Vi ser att vår målgrupp 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 att bygga upp fungerande och hållbara nätverk kring den enskilde. När nätverket fungerar, ska vi avsluta vårt uppdrag och andra ska ta över. Men så blir det inte alltid.

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. Detta gör att vi blir den som har helhetsbilden och kan ha svårt att avsluta klienten, för vi ser att det inte fungerar.

När vi tittar på vår statistik ser vi att den vanligaste orsaken till att personer 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 ställs 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 socialtjänsten 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?

Det är viktigt att återigen klargöra 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.

Fallgröpar

Många av de svårigheter våra klienter har 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. De klienter vi träffar 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 problem 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.

Pusselbitar

När man lägger ett pussel är det enklast att man börjar med ramen, för att sedan fylla på med övriga bitar. Vi vill att alla som har behov ska få den hjälp och det stöd av samhället som han eller hon behöver, detta oavsett det finns ett personligt ombud med i bilden eller inte. Nedanstående områden är viktiga ”rambitar” i samhällspusslet som måste läggas för att vår målgrupp ska få det bättre.

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 många av 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 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 de 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 dem vi arbetar för. Det känns som om att klienten måste anpassa sig utifrån organisationens möjligheter, inte tvärt om. Ofta beskrivs det i olika

verksamhetens 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 på ett djupare plan hur medborgaren upplever besöket och den hjälp som ges i den egna verksamheten?

Uppmärksammade framgångsfaktorer i Kronoberg

Teambaserat arbetsätt

Ett sätt att arbeta med dessa pusselbitar är det Arbete- och välfärd i Växjö gör, då de håller på att utforma vad det kallar för framtidens socialtjänst. En socialtjänst som ska uppfattas som sammanhållen, lättillgänglig och formad efter individens behov utifrån ett teambaserat förhållningssätt. Vi har stora förhoppningar på att detta kommer att bli bra och att alla berörda tar till sig av de förbättringar som behöver göras. Utmaningarna, som vi kan se, är enheternas olika budgetar och krav på att hålla den, gränser mot andra förvaltningar inom kommunen, hälso- och sjukvården och andra myndigheter som också kan tänkas ingå i teamet. Vi har under året följt arbetet och lämnat in våra synpunkter till ansvariga på förvaltningen. (Bilaga 3)

Koordinatorer

Ett annat positivt initiativ från Arbets- och välfärd i Växjö är införandet av koordinatorer för de personer som har kontakt med ekonomiskt bistånd. En person som håller i kontakten med klienten och stöttar upp i myndighetskontakter, arbete eller praktik. Dock upplever vi att koordinatorernas arbetsbörda har blivit allt för stor, vilket har gjort att klienterna inte får den hjälp och det stöd de behöver. Det har bland annat visat sig då klienter berättat att de inte träffat sin koordinator eller koordinatör är svårt att få tag på. Likaså att koordinatorer hör av sig till oss med frågan om personer de har kontakt med kan ansöka om personligt ombud, då de inte hinner med. Det har även på senare tid varit många koordinatorer som har slutat sina tjänster vilket gör att risken för kunskapsbortfall är stor.

Samordnat stöd för Unga som Varken Arbetar eller Studerar- SUVAS

SUVAS är ett samarbete mellan utbildningsförvaltningen och socialförvaltningen i Lessebo kommun. Initiativet kom för att få ett samlat grepp kring unga individer mellan 16–29 år som varken arbetar eller studerar. Anledningen till att en ungdom varken arbetar eller studerar kan vara flera. Men inte sällan visar det sig att en psykisk ohälsa eller neuropsykiatrisk funktionsnedsättning ligger bakom. Syftet är att samla flera olika professioner som idag arbetar med målgrupperna och med gemensamma resurser och erfarenheter kunna möta ungdomarnas behov på bästa sätt. Genom det uppsökande arbetet som görs kan unga individer fångas upp i tid så att det får rätt hjälp och stöd. Ett sådant stöd kan vara att etablera en kontakt med personliga ombud. Vi ser detta som ett mycket positivt initiativ från kommunen. Samverkan sker över gränserna och de gemensamma resurserna tas tillvara.

Brukarsamordnare

Det är viktigt att brukarinflytandet kommer i fokus och brukarna ses som en resurs för att förbättra verksamheten på individnivå, verksamhetsnivå samt systemnivå. Kronobergs län har två anställda projektledare som arbetar för ökat brukarinflytande i länet. Genom att det finns personer som koordinerar det länsövergripande arbetet så får de professionella i verksamheten någon att rådfråga samt få möjligheten att utveckla sitt arbete vad gäller inflytandefrågor. En vinst kan vara förståelse, samverkan och kommunikation mellan region, kommun och brukar/anhörigföreningar. Vinsten är också att det finns personer anställda som håller i och driver utvecklingsarbetet framåt.

Familjeorienterat boendestöd

Många av våra klienter har barn och behöver stöd i sin föräldraroll. Att arbeta familjeorienterat, där barnens behov blir synligt, gynnar alla. Oron för att inte räcka till som förälder eller att barnets behov inte tillgodoses, tar mycket energi. Att få hjälp med planering, kontakt med skola/förskola, hämtning och lämning med mera, har stor betydelse för att vardagen ska fungera och för barnets mående. Kan förälder och barn känna sig trygga, underlättar detta även föräldrarnas möjlighet att komma ut i arbete eller sysselsättning.

Särskild stödperson för introduktions- och uppföljningsstöd- SIUS

Reformeringen av Arbetsförmedlingen har gjort att våra klienter har svårare att få det stöd de behöver. De personer som arbetar som SIUS-konsulenter fyller en viktig funktion genom att stötta den enskilde till arbete utifrån dennes behov. Tryggheten är att det är en person man har kontakt med och där kontaktvägarna är enkla och snabba.

Vårdcentralernas rehab- koordinatörer

Rehab-koordinatörerna på vårdcentralerna fyller en viktig roll i att samordna insatser inom primärvården. Då många klienter inte tillhör psykiatrin är det primärvården som har ansvar för vård och samordning kring den enskilde.

För att nå framgång måste individens behov vara i centrum och att arbetet sker utifrån detta. Det kan låta som en självklarhet och det står ofta beskrivet i olika verksamheters policydokument. Men att nå dit krävs att ord blir till handling och att rätt förutsättningar finns. För vi tror att alla vill arbeta såhär och ser en vinst i det. Det kan handla om att vara tillgänglig och lätt att få tag på, ha en rimlig arbetsbörda, att vara tydlig och informera på ett begripligt sätt utifrån behov, kunskap om psykisk funktionsnedsättning, att sammanfatta och göra den enskilde delaktig i planeringen, lyssna på vad den enskilde vill samt ser vinster av att samverkan sker mellan olika professioner både inom och utom den egna organisationen.

Uppmärksammade brister under året

Hittills i år har vi noterat 98 brister i vårt avvikelseprogram. En del av dessa brister är sådant som kanske bara händer en gång. Det kan röra sig om att en klient upplever att hon eller han har fått otillräcklig hjälp av en handläggare på någon myndighet eller att ett paper inte har registrerats på

en myndighet. Sådant kan hända och det är först när händelsen upprepar sig som vi kan kalla det för en brist. Men något som vi ofta ser och rapporterar in är att det brister i samordning och samverkan. Den som har till uppgift att samverka och samordna, gör det inte. Det har även rapporterats in många brister gällande tillgänglighet. Till största delen handlar det om tillgängligheten till handläggarna på Arbetsförmedlingen. Det går inte att lämna något röstmeddelande när man ringer, istället hänvisas man till kundtjänst. En annan kategori där många brister rapporteras in gäller brist i bemötande, det kan ofta kopplas samman med kunskapsbrist kring psykisk funktionsnedsättning.

För att kunna ta emot och ge ett gott stöd till de personer som söker sig till oss måste vi prioritera. Prioriteringen som gäller och har beslutats av styrgruppen är:

- Unga/unga vuxna utan insatser
- Klienter som *själva* söker för att *samverkan inte* fungerar mellan olika myndighetskontakter
- Klienter med minderåriga barn ska särskilt beaktas. Ombuden arbetar dock inte med klientens barn, men hjälper klienten att ansöka om stöd i sitt föräldraskap vid behov

Personliga ombud Kronoberg arbetar därför *inte* med personer som har psykisk funktionsnedsättning med samtida: demens, psykisk utvecklingsstörning, förvärvade hjärnskador eller personer som har akut stressymptom eller anpassningsstörning som per definition är kortvarigt eller övergående. Anledningen till detta är att vi arbetar på klientens uppdrag, vilket innebär att klienten måste kunna ge oss uppdrag och vara införstådda i vad det innebär att ha kontakt med personliga ombud.

Vi får ofta förfrågningar gällande personer som inte tillhör vår målgrupp, där den som ringer inte vet vart den ska hänvisa dessa personer som har ett stort behov av stöd och hjälp, men det är ingen som kan hjälpa. Det kan handla om personer med förvärvad hjärnskada eller intellektuell funktionsnedsättning som har stora svårigheter att klara sig i samhället, men inte får rätt hjälp. Vi får även samtal gällande unga personer som varit i Sverige några år och inte riktigt kan språket och har svårt att ta sig runt i samhället. De har ofta en psykisk ohälsa, men den grundar sig mer i situationen de befinner sig i än en psykisk funktionsnedsättning. Vart ska vi hänvisa dessa personer?

Det finns ett stort behov av stöd gällande anhöriga till personer med psykisk funktionsnedsättning. Tidigare arbetade anhörigkonsulenterna inom Arbete- och välfärd i Växjö kommun med att stötta anhöriga till barn med psykisk funktionsnedsättning och de gjorde ett fantastiskt arbete. Framför allt var studiecirkelarna kring neuropsykiatriska funktionsnedsättningar väldigt omtyckta. Den anhörige hade möjlighet att utbyta erfarenheter med andra i samma situation, samt lära sig hur de ska bemöta sina anhöriga. Har föräldrarna stöd, gynnar det barnets behov. Men i omorganisation kring anhörigstödet i kommunen har Arbete- och välfärd valt en annan modell än omsorgsförvaltningen. Vår upplevelse är att det är anhöriga som är i behov av annat stöd än det stöd som i år kunnat erbjudas av Arbete- och välfärd.

Vi rapporterar även in allt det positiva som vi och våra klienter möter ute i samhället, det där som sticker ut. Här handlar det om det goda bemötandet, förståelse och engagemang, samordning- och samverkansansvar, att göra det där "lilla extra" då behov finns, tydlighet, återkoppling och att se *hela människan* med styrkor och svagheter och stöttar upp där det behövs.

Några exempel på positiva händelser som rapporterats in under året. Totalt sätt har 28 positiva händelser inrapporterats.

Klient som fått familjeorienterat boendestöd svarar i ett mejl: "Det fungerar fläckfritt med boendestödet. Dem hjälper mig oerhört mycket. Vi ska snart boka ny tid till vårdcentralen för uppföljning med läkaren som sjukskrev mig sist. Du kan nu avsluta mig"

"Jag ringer Försäkringskassan angående en klients ansökan om bostadstillägg. Ringer via växel och får prata med en handläggare som inte säger så mycket. Fick dock vetskap om att de skickat ett brev för några veckor sedan till min klient med anmodan om kompletteringar, vilket klienten inte uppmärksammat. Jag lovar att kontakta klienten, som inte är så lätt att få tag på. Senare på eftermiddagen ringer handläggaren som har hand om ärendet upp mig, utan att jag bitt om det vid förra samtalet. Hon berättar då att hon själv ringt hyresvärden för att få kompletteringarna av dem men utan att få svar. Hon skulle försöka i morgon också annars meddela mig så jag kan försöka få tag på de uppgifterna. Så serviceinriktad och hjälpsam handläggare. Antar att första person gjort någon notering som gjorde att hon ringde upp mig och själv försökte nå bostadsbolaget."

"Otroligt bra bemötande på nya kontaktcentret i Växjö, hjälpsamma och behandlade klienten med respekt."

"Klient med ekonomiskt bistånd har bekymmer. Ombudet ringer receptionen på ekonomiskt bistånd i Växjö där man känner till klienten sen tidigare. Blir uppringd direkt av 1:e socialsekreterare som hjälper till via 3-partssamtal med klienten. Fantastisk hjälp och fint bemötande."

"Vårdcentral Centrum har på ett föredömligt sätt tagit sig an en klient som behöver ett läkarutlåtande inför ansökan om aktivitetsersättning. De har kopplat in arbetsterapeut och psykolog som har träffat klienten innan läkarsamtalet. Även ett frågeformulär är skickat till klienten att fylla i inför besöket"

"Vill återigen lyfta det goda samarbetet med rehabkoordinatorerna på vårdcentralerna. Ordinar möten snabbt och följer upp"

"Mycket positivt vårdgivarmöte där alla parter samverkar och arbetar för klientens bästa. Tidigare väldigt spretigt och alla arbetade på sitt håll. Många svåra knutar har nu lösts upp efter andra mötet och det finns en gemensam planering och samsyn."

"En klient som upplever att användandet av digitala verktyg under pandemin har underlättat och inneburit att det finns fler valmöjligheter och det är fler saker som blivit tillgängliga, exempelvis distansstudier och kurser. Känns också bra att inte alltid behöva träffas fysiskt"

Samverkansdagar i Öjaby 18–19 november

Den 18 och 19 november bjöd Personliga ombud Kronoberg och Länsstyrelsen i Kronoberg in olika professioner som möter och arbetar med målgruppen personer med psykisk funktionsnedsättning, samt brukar- och anhängargorganisationer till en samverkansdag. Syfte under dag ett, var att öka förståelsen för varandras uppdrag och synliggöra parallella processer. Frågeställningarna var hur vi kan främja samverkan och samarbete i enlighet med klientens uppdrag och om det finns uppdrag som ingen tar ansvar för. Resultat och respons från dagen presenterades för chefer och politiker i länet under dag två.

Efter att ha sammanställt resultatet av diskussionerna under dag ett utkristalliserades några områden och brister som gör att vår målgrupp möter svårigheter. Detta är något vi kommer att arbeta vidare med i vårt arbete med brister-och systemfel under 2022 och lyfta det till rätt instans.

Ett av områdena handlade om *God man och Förvaltare*. Många huvudmän saknar Bank- ID samt att huvudmän med förvaltarskap får inte ha Bank- ID. Då allt mer tjänster kräver bank-id försvårar det god mans arbete. Det uppkom även diskussioner kring vem som bevakar barnens rätt när en förälder har god man. Det diskuterades även vinster med att ha anställda professionella gode män och förvaltare. Hit kunde vi även koppla den ökade *digitaliseringen* i samhället. För att kunna göra ansökningar och hämta information på olika myndigheters ”Mina sidor” krävs att man har tillgång till dator eller smarttelefon. Det gäller också att man har kunskap i hur man ska göra. Risken är att många hamnar i ett digitalt utanförskap. Varje myndighet eller kommun väljer att använda sig av digitala lösningar. Men om de gör det måste det finnas enkla och bra alternativ för de personer som inte klarar av att hantera det digitala. Ett annat problem är att personer ofta hänvisas till primärvården när det ska skrivas ett intyg för God man. Läkare där har inte alltid kännedom om personen och kan inte svara på de frågor som krävs. Risken är att ansökan om god man avslås på grund av otillräckligt underlag.

Vi var överens om att det startas många olika *projekt* i länet. Framför allt projekt gällande unga/unga vuxna. Problemet är att projekt tar slut. Hur tar man tillvara på kunskapen som har framkommit? Det är viktigt att det måste finnas en ekonomisk planering inför varje projekt och att en finansiering är garanterad om effektmålen har uppnåtts.

En punkt kallade vi för ”*Vem tar vid*”. I arbete- och välfärd i Växjö kommun hänvisas personer som uppbär ekonomiskt bistånd till en koordinator som arbetar i förvaltningen. Koordinators uppgift är stötta och hjälpa den enskilde att komma vidare. Men när det ekonomiska biståndet upphör, avslutas kontakten. Likaså upphör den kommunala aktivitetsansvarige (KAA) sitt uppdrag när ungdomen fyllt 20 år. Vi diskuterade kring hur viktigt det är att tillgänglighetsanpassa våra verksamheter. Har individen svårt att passa tider, komma på möten eller fylla i papper. Ska vi då ställa krav på detta och bestraffa med indragna ersättningar eller stöd? Lösningen är inte att anställa fler personer som kan hjälpa till med detta, utan lösningen är att ta bort kraven för vissa individer där man ser att det inte fungerar.

Vi kom även fram till att *boendestödet* ser olika ut i olika kommuner. Det är skillnad i vad de kan och får hjälpa till med. Boendestödet kan se att ett behov finns, men får inte utföra uppdraget. I vissa kommuner får boendestödet inte följa med på läkarbesök. Det kan vara att klienten eller brukaren har behov att bli körd i bil till vissa möten för att över huvud taget komma dit, men att kommunen bestämt att boendestödet inte får köra. Det kan handla om att få stöttning i att ta hand om ett husdjur, som kan spela en viktig roll i en ensam människas liv för att bryta isolering och utanförskap. Vad är vinsterna med att inte stötta upp i detta?

Inom regionen har det återigen uppmärksammats att personer med ADHD diagnos inte får den hjälp de behöver. Personer med en autismdiagnos kan få full uppbackning av Vuxenhabiliteringen, men har man ADHD hänvisas man till primärvården, även om behoven är stora. Likaså att klienter med autismspektrumtillstånd skickas fram och tillbaka mellan Vuxenhabiliteringen och primärvården när ett läkarutlåtande ska skrivas

Alla deltagare var rörande överens om att det finns brister som måste åtgärdas, men det fanns en enighet om att vilja kunna lösa och överbrygga dessa brister, men att det finns många strukturella hinder som är svåra att gå förbi. Men det uppmärksammades även att det är mycket som fungerar bra och att det finns ett stort engagemang för att målgruppen ska få det bättre.

Några goda exempel som togs upp var Kompisförmedlingen och Ung Komp. Tyvärr finns inte dessa kvar längre av olika anledningar, men det är exempel på att det går att bygga upp verksamheter där samverkan och individuella lösningar står i fokus. Andra goda exempel som

nämndes var SUVAS i Lessebo, Samstartsprojektet, Medborgarkontoret samt samverkan mellan Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan.

Förslag från deltagarna

- Ett mobilt medborgarkontor så att alla medborgare i länet kan få ta del av servicen.
- Anställda professionella gode män och förvaltare
- Bygga ut anhörigstödet i kommunerna

Slutord

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 än svårare. Att personer med psykisk funktionsnedsättning inte blir en prioriterad grupp hos Arbetsförmedlingen.

Reformeringen av Arbetsförmedlingen där den lokala närvaron och tillgängligheten minskar 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.

Avslutningsvis

I idéskriften *Tänk länge- det lönar sig- Ett strategiskt och systemförändrande perspektiv på sociala investeringar*,² 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 målgruppen ska få det bättre.

Vi är på väg att skapa ett samhälle där vi inte behöver träffa varandra utan allt mer sköts via digital teknik. Extra tydligt ha det blivit under pandemin, när många har arbetat hemifrån. Det behöver inte vara något negativt, men hur långt kan vi gå och vad blir konsekvenserna? Det gäller inte bara konsekvenser för våra klienter utan även det som sker på våra arbetsplatser. Vad förlorar vi i kunskap och erfarenhetsutbyte när vi inte träffas lika ofta? Får våra klienter den hjälp och det stöd de behöver?

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

Vad är det för uppgifter i min yrkesroll jag inte kan stötta/hjälpa den enskilde med, fast jag ser att behovet finns?

- Vad gör jag då och vad blir konsekvenserna?
- Hur lyfter jag det vidare?
- Vad skulle kunna göras annorlunda?

Likaväl som det är viktigt att lyfta brister, är det viktigt att lyfta det som är positivt.

- Vad är det som fungerar bra på min arbetsplats?
- Varför fungerar det?
- Hur gör vi för att behålla det som fungerar?

² *Tänk längre – det lönar sig. Ett strategiskt och systemförändrande perspektiv på sociala investeringar.* Samordningsförbundet Trelleborg och Region Skåne.

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!

Skrivelse gällande Arbetsförmedlingens stöd för personer som lever med psykisk funktionsnedsättning.

2021-11-12

Till: Arbetsmarknadsdepartementet och Arbetsförmedlingens GD.

För kännedom: Beredningsgruppen för personligt ombud och Socialdepartementet.

I förordningen om statsbidrag till kommuner som bedriver verksamhet med personligt ombud för vissa personer med psykiska funktionsnedsättningar (SFS 2013:522), ska de personliga ombuden få myndigheter, kommuner och landsting att samverka. Detta ska ske utifrån den enskildes önskemål och behov. I personliga ombudens uppdrag ingår även att 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. Verksamheten personligt ombud riktar sig till personer som är 18 år eller äldre, som har psykiska funktionsnedsättningar och *betydande* och *väsentliga* svårigheter att utföra aktiviteter på olika livsområden.

Vi är fyra personliga ombudsverksamheter i landet som i vårt arbete med brister- och systemfel de senaste åren uppmärksammat att våra klienter allt oftare möter hinder i kontakten med Arbetsförmedlingen. Vi ser återkommande att våra klienter har svårigheter att fullgöra sin aktivitetsrapportering, att rapportera antalet sökta arbeten och andra utförda aktiviteter aktivt via myndighetens webbplats varje månad. Vi upplever att kraven för den enskilde är för högt ställda, otydliga och inte anpassade efter individuella förutsättningar. Det erbjuds sällan stöd eller genomgång av vad som förväntas av den enskilde, exempelvis hur många arbeten som ska sökas eller individuell anpassning eller planering.

Det antas allt för ofta från Arbetsförmedlingens sida att den enskilde kan ta eget ansvar och förstår innehållet i brev, samt att varje enskild individ har tillgång till digital teknik och vet hur den fungerar. Det har dessutom blivit svårare för våra klienter att få stöd av SIUS konsulenter, som kan ha en nära kontakt med klienten och aktivt stötta till att nå målet att kunna arbeta. Vi får ofta höra från våra klienter att de har fått en ny handläggare på Arbetsförmedlingen, utan att de har blivit informerade om detta i god tid. Motivationen minskar när det inte finns någon som har ett helhetsansvar, känner den enskilde och kan följa processen. Stödet efter reformeringen av Arbetsförmedlingen ser olika ut beroende på var i landet man bor, personer på landsbygden får ofta sämre service än de som bor i tätort eller stad där det finns ett kontor.

Vi upplever även att det många gånger finns en bristande kunskap kring psykiska funktionsnedsättningar inom myndigheten, inte minst inom området neuropsykiatri, när det kommer till information och bemötande. Hur stödet ser ut är väldigt personbundet utifrån vilken handläggare klienten kommer i kontakt med.

Reformeringen av Arbetsförmedlingen och det förändrade uppdraget som myndigheten fått, är vi väl medvetna om. Likaså att Coronapandemin hindrat många att komma ut i arbete eller praktik. Men resultatet av reformeringen har gjort det än svårare för våra klienter att få

det anpassade stöd de behöver. Generellt sett är det svårt att komma i kontakt med Arbetsförmedlingens handläggare. Många av våra klienter upplever att det inte går att få tag på någon handläggare. Sammantaget ser vi en minskad följsamhet kring enskildas process. Detta skapar stor oro och uppgivenhet för våra klienter och det minskar deras möjligheter att bli delaktiga i samhället på lika villkor.

Vi undrar därför:

- *Hur kan Arbetsförmedlingen säkerställa att personer får tillgång till individuellt anpassat stöd som är likvärdigt i hela landet, oavsett storstad eller landsbygd?*
- *Ligger allt ansvar på den enskilde, även när förmågan saknas att exempelvis tillgodogöra sig och förstå information och hur går det ihop med serviceskyldigheterna i Förvaltningslagen?*
- *Vilket ansvar har myndigheten att säkerställa att den enskilde kan möta de kraven och förväntningar som finns och vilket konkret stöd finns att få av myndigheten?*
- *Vilka krav ställs på de privata utförarna som Arbetsförmedlingen hänvisar till, när det handlar om kunskap om psykisk funktionsnedsättning samt hur utvärderas de olika aktörerna?*
- *Vilket stöd kan personer med en psykisk funktionsnedsättning förvänta sig eller ha rätt till av Arbetsförmedlingens handläggare?*
- *Vilka regler och rutiner är det som gäller avseende stöd från SIUS?*
- *Vart ska personer med psykisk funktionsnedsättning vända sig när det brister i stöd och samordning?*

Förslag från personliga ombud:

- Att inskrivna på Arbetsförmedlingen ska kunna ta del av ett mer komplett "Mina sidor" där överenskommelser, dokument, meddelandehistorik, namn och telefonnummer till handläggare finns sparad. Allt för att göra det mer transparent och tydligt.
- Att alla personer som lever med någon typ av psykisk funktionsnedsättning ska erbjudas ett personligt möte inom rimlig tid efter inskrivning på Arbetsförmedlingen, samt få med sig skriftligt material så att man både kan höra och läsa information.
- Att personer med psykisk funktionsnedsättning ska ha möjlighet till mer personligt stöd och att ha **en** handläggare som följer personen under hela processen på Arbetsförmedlingen.

Vi vill med dessa synpunkter påtala de brister vi ser och önskar att våra klienter får den hjälp och det stöd de behöver i kontakten med Arbetsförmedlingen.

Vi önskar dialog kring dessa viktiga frågor och emotser svar via mejl till:

bjorn.axelsson@vaxjo.se

eller via brev till

Personliga ombud Kronoberg

Linnégatan 5

352 33 Växjö.

Med vänliga hälsningar

Erik Andersson, personligt ombud, Örebro

John Stigmar, personligt ombud, Skåne

Christel Iversen, personligt ombud, Värmland

Catharina Riedmüller, personligt ombud, Skåne

Björn Axelsson, personligt ombud, Kronoberg

Synpunkter angående Teambaserat arbetssätt

På Personliga ombud Kronoberg ser vi det som positivt att Arbete-och välfärd håller på att utforma 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. Utmaningarna, som vi kan se, är enheternas olika budgetar och krav på att hålla den, gränser mot andra förvaltningar inom kommunen, hälso-och sjukvården och andra myndigheter som också kan tänkas ingå i teamet.

Som det är nu så gynnar myndigheternas regelverk och arbetssätt 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. 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.

Att arbeta vidare med

- 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. Det hade varit en stor vinst om handläggaren hade i uppdrag att stötta enskilda individer i ansökningar, få papper ifyllda, tolka information mm.
- För de klienter vi arbetar med är det viktigt med kontinuitet och förutsägbarhet, att de exempelvis får träffa samma handläggare 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.
- 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.

- Det är viktigt att brukarinflytandet kommer i fokus och ses som en resurs för att förbättra verksamheten på individnivå, verksamhetsnivå samt systemnivå. Kronobergs län har två anställda projektledare som arbetar för ökat brukarinflytande.
- 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 kommunen för att få hjälp?
- Hur tillgänglig är verksamheten? Vissa personer lämnar inte ut sitt telefonnummer till klienten, utan man hänvisar 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.
- 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?

Koordinatorer

Ett positivt initiativ från Arbets- och välfärd är införandet av koordinatorer för de personer som har kontakt med ekonomiskt bistånd. Dock upplever vi att koordinatorernas arbetsbörda har blivit allt för stor, vilket har gjort att klienterna inte får den hjälp och det stöd de behöver. Det har även på senare tid varit många koordinatorer som har slutat sina tjänster och risken för kunskapsbortfall är stor.

Lästips!

I idéskriften *Tänk länge- det lönar sig- Ett strategiskt och systemförändrande perspektiv på sociala investeringar*,³ 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.

³ *Tänk längre – det lönar sig. Ett strategiskt och systemförändrande perspektiv på sociala investeringar.* Samordningsförbundet Trelleborg och Region Skåne.