

RAPPORT OM HÄNDELSERAPPORTERING 2022

|  |
| --- |
|  |

**Inledning**

Kring det vi tar upp i den här årsberättelsen om brister-och systemfel skriver vi rapporter och skickar skrivelser och samtalar med politiker och beslutsfattare. Vi informerar tjänstepersoner och bjuder in till möten och deltar i olika samverkansform. Myndigheter och förvaltningar vill ha in våra synpunkter och de ser oss som kvalitetssäkrare ute i samhället. Ändå, trots att det är samma brister vi rapporterar in år efter år, händer inte så mycket, trots att många är medvetna om att de finns. Bristerna-och systemfelen fortsätter. Och vi fortsätter att rapportera in…

Personliga ombud är ingen kommunal eller regional *insats*, vi är en frivillig resurs för personer med psykiska funktionsnedsättningar och det är på deras uppdrag vi arbetar. Våra uppdrag handlar ofta att hjälpa klienten att få tillgång till de insatser som finns i samhället. Och har rätt till. Men också vilka skyldigheter de har. Vi är självklart medvetna om att det krävs samarbete mellan olika professioner för att klienten ska få rätt hjälp och att olika system ibland krockar, men vi blir frustrerade när personer hör av sig till oss och ber om hjälp, trots att de har flera kontakter i samhället?

Hur kommer det sig att exempelvis boendestödjare i kommunerna hör av sig till oss och vill att vi stöttar upp då de inte har tid eller kunskap att hjälpa sina omsorgstagare? Varför fortsätter Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan att hänvisa individer till personliga ombud när den egna verksamhetens resurser inte räcker till? Vad är det som gör att Vuxenhabiliteringen ser oss som en ”stukturhöjande insats” när det är kö eller resursbrist på Vuxenhabiliteringen? Hur tänker Arbete-och välfärds koordinatorer när de ringer till oss och vill att vi ska kopplas in och hjälpa till med samordning och myndighetskontakter? Vad är det som gör att så många av våra klienter har så svårt att tolka information från myndigheter? Varför krävs det oftast en diagnosutredning för att få rätt stöd i samhället? Varför skickas klienter mellan primärvården, psykiatrin och habiliteringen då ingen vill ta ansvar att hjälpa klienten? Varför upplever klienten att det är skillnad på möten med vård och myndigheter om ett personligt ombud följer med och kan stötta klienten? Varför används vi som en mellanhand och förmedlare när myndigheten inte kan få fram sitt budskap till klienten?

I förordningen om statsbidrag till kommuner som bedriver verksamhet med personligt ombud för vissa personer med psykiska funktionsnedsättningar [[1]](#footnote-1) står det att vi ska arbeta med personer som har flera kontakter i samhället, men där samverkan inte fungerar. Så ovanstående frågeställningar kan ju låta lite provokativa, att vi ifrågasätter när myndighetspersoner hör av sig till oss och vill att vi ska över klienter. Men det vi menar, vilket också är vårt uppdrag, är att vi vill få myndigheter, regioner och kommuner att samverka runt den enskilde och att alla tar ansvar för att detta sker. Vi påtalar att det brister och dessa brister måste rättas till.

Verksamheten personliga ombud uppdrag är att:

* få myndigheter, kommuner och regioner att samverka utifrån den enskildes önskemål och behov.
* 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.

I förordningen står även att verksamheten med personligt ombud ska stödja den enskilde för att så långt det är möjligt uppnå nedanstående tre ändamål:

* ge bättre möjligheter att påverka sin livssituation och vara delaktig i samhället
* möjligheter att leva ett mer självständigt liv och få en förbättrad livssituation
* 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.

För att förbättra livsvillkoren för personer med psykisk funktionsnedsättning antogs psykiatrireformen år 1995, där de grundläggande syftena med reformen var att de 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.

***Brister-och systemfel***

I förordningen om statsbidrag (SFS 2013:522) 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 och har tid avsatt för detta. Men alla ombuden är delaktiga genom att rapportera och diskutera brister som uppmärksammats på våra händelserapporteringsmöten som vi har cirka fyra till fem gånger per termin. Då bestämmer vi även vad vi ska arbeta vidare med. Arbetet dokumenteras och följs upp.

Förutom arbetet med att uppmärksammade brister och systemfel, har vi varje år ett tema som vi har extra focus på. Detta gör vi dels för att vidga vårt perspektiv kring brister-och systemfel, dels som en tankeväckare och inspirationskälla för oss själva och andra verksamheter. Temat för 2022 har varit *Det ofrivilliga digitala utanförskapet.*

**Arbetsmodell och syfte**

Personliga ombud Kronobergs arbete med brister och systemfel kallar vi händelserapportering. Som arbetsmodell har vi som utgångspunkt använt oss av Aaron Antonovsky begrepp KASAM - känsla av sammanhang, som bygger på grunderna:

* *Begriplighet* – förstår vi som ombud vad det handlar om och har vi tillräcklig och rätt information?
* *Hanterbarhe*t – kan vi hantera ärendet, har vi de resurser som krävs och vart kan vi vända oss?
* *Meningsfullhe*t– förvem är det meningsfullt och vad är syftet?

Under diskussionerna på våra händelserapporteringsmöten tar vi bland annat upp:

* Beskrivning av händelsen eller bristen
* 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 och systemfel vi uppmärksammat i ett webbaserat program från Infosoc Quality AB, där alla ombud kan rapportera in en brist. Det vi skriver i programmet går inte att koppla till person och kan exempelvis handla om brister inom sjukvården, kommuner eller myndigheter. I programmet skriver vi även in vilka åtgärder vi ska göra och resultat på detta.

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 samarbetsparters 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 händelserapporterings-arbete 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.

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” [[2]](#footnote-2)*

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; vi måste ta hänsyn till behovet. Det kan ibland ses av andra som att vi är otydliga i vår yrkesroll. Därför är det viktigt att tänka på vilka konsekvenser vårt agerade kan få. 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 hamnar ett medberoende eller kitta igen det som brister i andra verksamheter.

Under 2022 har vi haft 159 nya sökande till vår verksamhet. Av dessa var det 56 som sökte själva, 12 med hjälp av anhörig, 82 av myndigheter som ansåg att en person skulle behöva ha kontakt med ett personligt ombud, samt 9 som kommer från annat håll 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 måste ibland 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 som stöd i myndighetskontakter? Vad som också spelar in i beslutet är behovet av stöd och hjälp.

***Samverkan***

**Nationellt nätverk**

Personliga ombud Kronoberg har tillsammans med tre andra ombudsverksamheter i landet bildat ett nätverk där vi samarbetar kring brister-och systemfel i samhällets stödsystem. Tanken med samarbetet är att stötta varandra, utbyta erfarenheter, 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 gällande ”ofrivilligt digitalt utanförskap” till Myndigheten för digital förvaltning som vi har fått mycket god respons på och där myndigheten vill fortsätta att ta del våra tankar och synpunkter i sitt framtida arbete. (bilaga 1). Tidigare har vi skickat in en skrivelse till Arbetsförmedlingen gällande den omfattande reformeringen av myndigheten och hur de påverkat våra klienter på ett negativt sätt.

Gruppen träffas över Teams ca en gång i månaden. Vår förhoppning är att andra ombudsverksamheter i landet kan inspireras av hur man tillsammans kan påverka så att vår målgrupp ska få det bättre. Utifrån denna tanke gjordes under hösten ett försök att samla ombudsverksamheterna från PO Malmö, PO Skåne, Blekinge, Fyrbodal, Bräcke i Göteborg, Borås, Örebro, Södra Dalarna och Kronoberg, till ett gemensamt teamsmöte med temat ”samverkan och inspiration”, för att ytterligare utöka samarbetet kring brister-och systemfel. Även om det ligger i det personliga ombudets uppdrag att upptäcka och rapportera brister- och systemfel, ser förutsättningarna olika ut i landet. Det kan handla om att man inte hittat rutiner att dokumentera eller att störst fokus har lagts på klientarbetet. Små ombudsverksamheter med få ombud har heller inte alltid resurser att lägga på brister-och systemfel om det är stort klientinflöde till verksamheten. Genom att arbeta mer gränsöverskridande mellan olika ombudsverksamheter kan vi komplettera varandra kunskapsmässigt och bli mer slagkraftiga, vilket ger en större tyngd i systemfelsrapporteringen och på så sätt nå ut och bli synliga i samhällsdebatten. På mötet togs det även upp att ombuden måste få bättre förutsättningar att arbeta med detta och att det ses som en prioriterad arbetsuppgift. Alla ombud kanske inte behöver arbeta lika aktivt, men det måste finnas en ”motor” bland ombuden som driver på och har ett särskilt intresse att arbeta med dessa frågor. Under mötet beslutades att ombudsverksamheterna i Örebro, Värmland, PO-Skåne och Kronoberg bjuder in till en inspirationsträff på Teams i början av 2023 för ombud som är intresserade att starta upp egna nätverk och för att diskutera hur vi tillsammans kan bli mer synliga i debatten och hur vi kan stötta varandra i arbetet. Möjligheterna de digitala verktygen ger öppnar också upp för att bjuda in varandra till gemensamma utbildningar och kompetensutveckling.

**Samarbete med Linnéuniversitetet**

Personliga ombud har stor kunskap och kännedom om, när och vad, konsekvenserna blir för den enskilde när trygghetssystemet glappar. Under hösten har vi inlett ett samarbete med Sara Hultqvist, lektor i socialt arbete, på Linnéuniversitetet. Syftet är organisatoriskt lärande där vi tillsammans ska hitta nya perspektiv på hur vi uppmärksammar och agerar på bister i samhällets stödsystem. Tanken är att diskussionerna ska ligga till grund till ett kapitel i en kommande lärobok om socialförsäkring för landets socionomstudenter inklusive den nya HSL-kuratorsutbildningen. Vi har träffats tre förmiddagar under hösten för att och fördjupat oss i vissa brister. Arbetet kommer att fortsätta under 2023.

**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 har redan har flertalet kontakter i samhället, så som Försäkringskassan, Arbetsförmedlingen, hälso- och sjukvården och kommunen. Men samhället har blivit alltmer 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 klientens helhetsbild och kan ha svårt att avsluta, då 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 psykiatrin 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.

**Fallgropar**

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. Det är egentligen inte så svårt, bara lite jobbigt.

*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 funktionedsättning 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 eller blir hänvisade 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 verksamheters värdegrund om vikten av att behandla alla med respekt, utgå från individens behov och arbeta för en hållbar framtid. Men ibland känns det som tomma ord om man inte också beslutsfattare är beredda att ta ett tydligt ansvar som leder till en förändring. Om syftet med en värdegrund är att en organisation ska ha ett gemensamt förhållningssätt, en etisk plattform att använda i det dagliga arbetet måste även varje arbetsplats i sitt dagliga arbete reflektera över hur de själva agerar och arbetar med dessa frågor. Alla skulle vinna på detta. 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?

Om inte en verksamhet är organiserad för att kunna anpassa och skräddarsy lösningar efter behov, uppstår problem. Det finns alltid personer vars behov inte passar in i hur verksamheten är organiserad eller har för riktlinjer och praxis. Det är ofta dessa personer som faller utanför och inte får den hjälp de behöver. Ibland måste man våga göra undantag. Viktigt är också att det sker ett gränsöverskridande samarbete och samsyn mellan region och kommun. Men även mellan olika professioner.

**Uppmärksammat under året**

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, intellektuell funktionsnedsätting, 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.

En del av de brister som rapporterats in 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 papper inte har registrerats i något system. 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.

Vi upplever även 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.

*Arbetsförmedlingen*

Det har 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 handläggarna, i stället hänvisas man till kundtjänst. Förändringarna som sker och har skett inom Arbetsförmedlingen, gynnar inte vår målgrupp. Resurser läggs på de som står närmst arbetsmarknaden. Det gör inte våra klienter. 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. 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, kom väl till pass när fysiska möten inte gick att ha på grund av Coronapandemin. Det var bra. Men det är också en kostnadsfråga och en kunskapsfråga för våra klienter; man behöver tillgång till dator och internet, vilket inte alla har och man måste ha kunskapen hur man gör. Även om digitaliseringen har många fördelar för vissa personer, får den inte ersätta ett fysiskt möte för den som är i behov av det. Risken är att det skapas en distansering i samhället när allt blir mer och mer digitalt. Ansökningar, rapporteringar, tidbokning med mera kräver Bank-id och digitala kunskaper.

Arbetsförmedlingen får 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 att göra detta.

*Glapp i ekonomin*

Det uppstår ett glapp i utbetalningen av pengar om man går från A-kassan till Aktivitetsstöd eller tvärt om. Konsekvensen blir att man står utan pengar under en månad. Man informeras inte alltid om att glappet påverkar ekonomin, utan bara om att det inte är något glapp mellan *systemen*. Varför betalas vissa ersättningar ut i förskott och vissa efterskott? Varför informeras man inte tydlig och lättläst hur ersättningarna fungerar? Varför finns det inte påminnelsesystem när olika rapporter ansökningar ska vara inne?

*Sanktioner*

Ekonomiska sanktioner från exempelvis Försäkringskassan kan komma flera månader efter händelsen. Det är ofta svårt för klienter att förstå sambandet mellan en händelse som inträffade i januari månad (klienten hade missat skicka in aktivitetsrapporten). När personen sedan under februari och mars lärt sig hur man gör och fått rapporteringen att fungera, kommer i april ett brev om 45 dagars karens för den missade rapporteringen i januari. Kedjan av dessa händelser blir svåra att förstå för klienter. Och svåra att planera för. Vi upplever att det brister i information till klienten om vad som händer om man inte gör det som efterfrågas. En fristående enhet bedömer om en sanktion ska utfärdas eller inte och det finns ingen koppling till klientens handläggare på Arbetsförmedlingen. Det borde vara möjligt för en arbetsförmedlare att besluta att vissa personer behöver undantas från vissa åtaganden när inte förmågan hos den enskilde finns

*Sjukpenningsgrundande inkomst*

Varför tappar så många klienter sin sjukpenninggrundande inkomst (SGI)? Varför är det så svårt förstå regelverket kring SGI?

En klient drog på sig två avstängningar på grund av ej godkända aktivitetsrapporteringar som görs till Arbetsförmedlingen. Klienten hade inte sökt arbete tillräckligt aktivt enligt Arbetsförmedlingens bedömning. Klienten blir sjukskriven för en allvarlig sjukdom som kräver omfattande sjukhusvård. I samband med sjukpenningsansökan gjordes en utredning av SGI. Försäkringskassan som utredde den sjukpenninggrundande inkomsten hänvisade till två varningarna i augusti-21 och januari–22 och klienten tappar därför sin SGI och möjligheten att få sjukpenning. Varningarna från Arbetsförmedlingen har lett till sanktioner, varav den sista även medförde avstängd ersättning i fem dagar från Arbetsförmedlingen. Nu straffas klienten även av Försäkringskassan med att tappa sin SGI. Hur kan detta hänga ihop? Försäkringskassan hänvisar till Arbetsförmedlingens varningar/avstängningar och beslut att personen inte skött sitt arbetssökande. Klienten har svårt att ta till sig information och läsa brev och beslut, men detta är inget som myndigheterna hjälper till med. Det är inte lätt att göra rätt!

*Kötider*

Man måste testas drogfri ett visst antal månader innan det kan bli aktuellt för adhd-medicinering. Trots att klienten uppvisat tre månaders drogfrihet tar det lång tid efter det innan klienten får behandling. Det är lätt att falla tillbaka i missbruk och självmedicinering om man inte får hjälp snabbt. Medicin behövs ibland för att kunna sluta med droger, missbrukar man får man ingen medicin.

Under hösten har vi haft ett möte med Neuropsykiatriska utredningsenheten för att utbyta erfarenheter och tydliggöra våra verksamheters olika uppdrag. Den långa väntetiden för vuxna i Kronobergs län som ska utredas och medicineras för adhd eller autism blir allt längre och det kan ta upp till två år innan de får hjälp. Under hösten har alla tre läkarna på verksamheten slutat och det är svårt att rekrytera nya. Under tiden personen står i kö, finns begränsad hjälp att få. Många av dessa personer söker sig eller blir hänvisade till personliga ombud under tiden då vi ses som en ”strukturförhöjande insats”. Att hänvisa till personliga ombud, en icke lagstadgad verksamhet, när vården inte kan möta upp mot det vårdbehov som finns, måste vara ett systemfel att ta på största allvar.

Även om intentionerna är goda och man har den enskildes bästa för ögonen när man hänvisar vidare då man känner att den egna organisationen inte räcker till är inte lösningen att personliga ombud tar vid där man själv har misslyckats eller när resurserna inte finns. Däremot måste man i sin respektive verksamhet hitta sätt att identifiera de organisatoriska mellanrummen och hitta lösningar så att så få personer som möjligt hamnar där och påtala detta för beslutsfattare och politiken.

*Försäkringskassan*

Vi har under året haft ett antal ansökningar från tjänstepersoner på Försäkringskassan rörande personer som inte är färdigutredda när man fyller 30 år, då de inte kan erhålla aktivitetsersättning längre. En del har ingen förutsättning att praktisera eller arbeta, men har man ingen utredning som kan påvisa oförmåga att arbeta, blir det avslag på sjukersättning.

Är det för stor tröskel att få sjukersättning efter aktivitetsersättning? Är det tillräckligt tydligt vad som gäller när man söker aktivitetsersättning för första gången? Är det för stort ansvar för klienter med funktionsnedsättning att ta ansvar för att arbetsförmågan blir utredd? Har samhället tillräckligt med anpassade arbetsplatser för målgruppen där de kan prövas mot arbete? Behövs det ställas högre krav på de som har aktivitetsersättning att komma ut i en aktivitet och följa planeringen? Är det till personliga ombud Försäkringskassan ska vända sig när de inte har kunnat bedöma arbetsförmågan?

*Professionella gode män*

Det råder en stor brist på gode män i flera kommuner i länet. Även om det har beslutats i Tingsrätten att en person behöver ha stöd av en god man, är väntetiden lång. Det verkar ha blivit allt svårare för Överförmyndarnämnden att rekrytera ideella ställföreträdare. Det händer också att tilltänkta gode män tackar nej till uppdrag då de anser att uppdraget är för omfattande. Störst risk att stå utan hjälp har personer med stora behov och komplexa livssituationer, där ideella krafter inte är möjligt eller lämpligt att rekrytera. Det kan handla om uppdrag där det finns risk för hot eller våld eller där huvudmannen har ett pågående blandmissbruk och en psykisk funktionsnedsättning. I vissa fall är huvudmannens situation är så pass besvärlig att tidsåtgången är för stor för ideella ställföreträdare. Det händer också att ställföreträdaren begär entledigande från sitt uppdrag då huvudmannen enligt nuvarande god man har svårt att hålla sig till överenskommelser kring pengar och/eller har svårt att samarbeta.

I vårt alltmer digitaliserade samhälle är det många hjälpbehövande som stängs ute och som påverkas av samhällsekonomi och samhällsutveckling. Den som är i behov av god man men inte får det på grund av att det inte finns någon som kan ta sig an uppdraget, riskerar att inte få sina nödvändiga behov tillgodosedda, vilket strider mot socialtjänstlagens intentioner om kommunens yttersta ansvar för sina invånare, (Socialtjänstlagen, 2 kap. 1§), och belastningen på samhällets myndigheter och funktioner ökar. Konsekvenserna då den enskilde inte får hjälp i tid kan vara raserad ekonomi, hot om vräkning och försämrad psykisk hälsa.

Vi har under många år påtalat till politiker vinsten med att anställa professionella gode män i de svåraste uppdragen, så som bland annat Ljungby kommun har gjort. Det ger den enskilde möjlighet att få hjälp inom rimlig tid och det ökar tryggheten för den enskilde att få en kompetent ställföreträdare som kan klara av och ta sig an uppdraget.

*Stöd till personer med skyddad identitet*

Vi har under de senaste åren haft en ökning av sökande som har skyddad identitet. Personer som får skyddad identitet har enligt Skatteverket och Myndigheten för jämställdhet, mångdubblats de senaste åren. Även om det finns riktlinjer inom statliga myndigheter, hälso-och sjukvård och kommuner hur dessa ärende ska hanteras, märker vi att det finns bristande kunskap. Vad vi saknar är att det finns någon som har ett helhetsansvar dit personer med skyddad identitet kan vända sig och kan få stöd och hjälp, få svar på frågor och hjälp med att hålla kontakter med myndigheter, bostadsbolag, skola, hälso-och sjukvård med mera. Någon som har en specialistkunskap, som exempelvis Budget-och skuldrådgivningen. Som det är nu ser det väldigt olika ut hur mycket kunskap personerna i samhället klienterna träffar har. Även om det ska finnas expertkunskap på en myndighet är det ingen som har ett helhetsgrepp. Och en icke lagstadgad verksamhet som personliga ombud med begränsad kunskap i ämnet, ska inte vara de som har det här ansvaret. Lösningen vore ett länsövergripande team som arbetade med dessa personer som kan svara på frågor och kan stötta i kontakten med myndigheter.

När frågan ställdes till Myndigheten för jämställdhet höll de med oss i resonemanget och såg fram mot ett fortsatt samarbete för att inhämta kunskap hur vi som personliga ombud ser på saken och vad som skulle kunna förbättras för att kunna tas med i den utredning som myndigheten håller på att arbeta med. Detta är något vi kommer fortsätt arbeta med under 2023.

**Organisatoriska mellanrum**

*”Ett organisatoriskt mellanrum uppstår när en persons, grupps eller organisations ansvar, befogenheter, ambitioner, kompetens, information etcetera tar slut utan att någon annan persons, grupps eller organisations tar vid. Det uppstår ett glapp*, *ett mellanrum i väven av hur saker och ting har organiserats. I ett sådant mellanrum kan människor, frågor och problem hamna. Ingen kanske ens ser dem, eller om de gör det vet de inte riktigt om det tillhör ens ansvar att agera eller hur. Är det innanför eller utanför gränserna för vad jag ska göra något åt? Måhända saknas resurser för att kunna agera. Oavsett vilket finns det någon form av behov, en människa som behöver hjälp, en fråga som pockar på ett svar eller ett problem som måste få sin lösning – men saker och ting är inte organiserade så att detta går att åstadkomma”. [[3]](#footnote-3)*

Våra klienter hamnar ofta i dessa organisatoriska mellanrum. Det har uppstått ett glapp i hur saker och ting har organiserats. Det måste till ett tydligare helhetsgrepp i samhället för att rusta och förbereda unga med psykisk funktionsnedsättning att komma ut i arbete, sysselsättning eller praktik. Det behövs även för att alla ska få vård och stöd på lika villkor, oavsett funktionsnedsättning.

En klient vet att sin handläggare på Arbetsförmedlingen har slutat och behöver ha kontakt med sin nya handläggare. Vi går till Servicekontoret i Växjö och blir hänvisade till en tv-skärm där en person ska hjälpa oss digitalt. Personen hänvisar till Mina sidor på Arbetsförmedlingens hemsida, men det hade vi redan gjort och det fanns inte några nya uppgifter om handläggare antecknade där. Vi får då en e-mejladress till Växjökontoret, så vi ska kunna få svar på klientens frågor. När vi använder oss av mejlen för att få till ett möte med den nya handläggaren, så får vi ett autosvar som säger att de inte kan svara på några privata frågor, utan bara allmänna. Det hela löste sig på grund av att en handläggare på Arbetsförmedlingen sett mejlet och känt igen ombudets namn och hörde av sig till ombudet. Vad hade hänt om klienten inte hade haft ett personligt ombud?

Läkare inom primärvården som inte har svenska som modersmål kan få stora konsekvenser för klienten. Läkaren inte förstår klientens problematik fullt ut och klienten har svårt att tolka vad läkaren säger. När ett utlåtande ska skrivas till exempelvis Försäkringskassan gällande aktivitetsersättning eller sjukersättning, är det av största vikt att läkare och klient förstår varandra så att Försäkringskassan har rätt underlag att fatta beslut på.

Klienter som får aktivitetsersättning beviljad av Försäkringskassan kan riskera att hamna i passivitet. I ett utanförskap. Vissa klienter har absolut ingen arbetsförmåga eller förutsättningar att komma ut i sysselsättning, men det finns även de som med stöd och rätt insatser kan komma ut i en aktivitet. Det måste till fler anpassade arbets-och praktikplatser i samhället och det ansvaret kan inte läggas på den enskilde. Är det kanske så att kraven från Försäkringskassan måste öka om det visar sig att personen har en viss arbetsförmåga, så att personen inte hamnar i utanförskap? Får klienten tillräckligt med information om vad som händer om arbetsförmågan inte är utredd till personen fyller 30 år?

*Vad är det vår målgrupp behöver för att uppnå egenmakt och bli delaktiga i samhället?*

Vi har flera exempel på lyckade projekt som startats upp i Kronoberg som kan minsk de organisatoriska mellanrummen. När projekt som SPIK, Samstart eller Fokus avslutas, hänvisas personer ofta till oss för fortsatt hjälp och stöd. Vi anser att det ofta brister i implementeringen av de goda arbetssätten ifrån de olika projekten. Personliga ombud ska inte över "ärenden" från ett projekt för att det av olika anledningar har avslutats. Varför får det över huvud taget startas upp projekt riktade till personer med psykisk ohälsa, utan tanke på fortsatt finansiering och vem som ska ta vid om projektet är lyckat? (bilaga 2)

Ett av personliga ombuds mål är att våra klienter ska bli mer självständiga och delaktiga i samhället. Ett liknande tankesätt har Medborgarkontoren, dit personer kan vända dig och få stöd i hur de själva kan hantera sina ärenden och på sikt kunna klara av det på egen hand. En vinst för alla, både ekonomiskt och för en ökad inkludering i samhället. För att lyckas med detta är det personliga mötet av stor vikt, som på sikt kan leda till en ökad tillit till myndigheter. En annan viktig del är att servicen är lättillgänglig för alla, oavsett var man bor i länet. Så är det inte idag. De som bor i ytterkommunerna får ta sig till de större kommunerna där Medborgarkontoren finns för att få hjälp. Vår erfarenhet är att detta hindrar många från att söka hjälpen.

Riksdagsmannen i Alvesta är ett annat gott exempel där personer med psykisk funktionsnedsättning och missbruksproblem får stöd i att hitta sysselsättning samt coachande stöd att hitta arbete. Stödet anpassas utifrån den enskildes behov. Verksamhetens huvudsakliga uppdrag är att verka för minskat socialt utanförskap och sysslolöshet genom att erbjuda meningsfull sysselsättning och ordna anpassade praktikplatser och anpassade anställningar till personer med missbruksproblematik och eller psykisk funktionsnedsättning eller psykisk ohälsa. Sysselsättningsverksamheten ska vara av karaktären ”lågtröskelverksamhet”, att det i verksamheten ska finnas en beredskap att ta emot deltagare som är i ett aktivt missbruk. Stor vikt läggs på att samarbeta och samverka med andra verksamheter inom och utanför förvaltningen för att skapa så goda förutsättningar som möjligt att erbjuda stöd av god kvalitet till medborgarna. Det är precis den här typen av stöd som många personer behöver, inte ett personligt ombud.

Ytterligare ett exempel på som visar på att ett långsiktigt tänkande och en förmåga att anpassa verksamheten efter behov lönar sig, är Atrium- en ideell förening. Ett socialt företag som under 2022 firade 25-årsjubileum. På Atrium kan vår målgrupp ha sin sysselsättning, arbetsträning, få möjlighet att växa och få återhämtning. Möjlighet till anställning finns, och flera av de anställda har en gång börjat som deltagare. Det är viktigt att få känna sig behövd, på Atrium finns möjlighet att utföra riktiga och viktiga arbetsuppgifter i anpassad takt i en tillåtande miljö. Vi menar att Atrium är en viktig aktör i Växjö kommun i utbudet av platser där vår målgrupp kan ha sysselsättning. De har funnits i många år och har god kännedom och erfarenhet om målgruppen. En stor fördel är att de är uppdelade i olika små enheter utifrån intresse och behov.

***Slutord***

I oktober 2022 kom Socialstyrelsen ut med rapporten *Nationella riktlinjer för vård och stöd vid adhd och autism – Prioriteringsstöd till beslutsfattare och chefer- 2022.* Riktlinjerna tar upp mycket av det som brister för vår målgrupp och hur det skulle kunna bli bättre. Allt för många får vänta allt för länge på att få en neuropsykiatrisk utredning och många verksamheter behöver samordna sitt stöd bättre. Rapporten tar upp vikten av att ge stöd när behovet uppstår, för att minska svårigheter för personer med autism och adhd. Att personer som står i kö för en utredning behöver hjälp och stöd i form av kurator, psykolog och arbetsterapeut under väntetiden. En annan viktig riktlinje som Socialstyrelsen tar upp, som vi påpekat under många år, är vikten av att hålla ihop insatserna så att personerna inte själva behöver samordna många olika kontakter själv*. ”För ett lämpligt stöd och bemötande behövs kompetensutveckling om adhd och autism för flera personalgrupper, till exempel socialsekreterare, LSS-handläggare och personal i barnhälsovården, elevhälsan och beroendevården”* (Socialstyrelsen 2022)*.*

Vår förhoppning och önskan är att samhället sluter upp för personer med psykisk funktionsnedsättning på samma sätt det gjordes för de utsatta under Coronapandemin. Det är inte bara politiker i riksdagen, regioner och kommuner som måste fatta beslut. Det är allas vårt ansvar att skapa ett samhälle som är inkluderande och tillgängligt för alla medborgare.

BILAGA 1

**Ofrivilligt digitalt utanförskap**

Att ha tillgång till digital teknik är en nödvändighet för att fullt ut vara delaktig i dagens samhälle. Vi som arbetar som personliga ombud möter ofta klienter som av olika anledningar har svårt att använda digital teknik.

*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 det personliga ombudets 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.*

Verksamhet med 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. De enskilda som kan få stöd av personligt ombud ska ha sammansatta och omfattande behov av vård, stöd och service, rehabilitering och sysselsättning samt ha behov av långvariga kontakter med socialtjänsten, primärvården och den specialiserade psykiatrin och andra myndigheter. Ett personligt ombud ska arbeta på den enskildes uppdrag.

Den allt snabbare digitaliseringen, inbäddad i centrala samhällsverksamheter, gör det svårt för många att vara delaktiga i samhället på lika villkor. Vi kan kalla det för ett *ofrivilligt digitalt utanförskap*. Det ofrivilliga i detta är när man inte kan påverka sin situation; när det inte längre ett fritt val. Att inte använda digital teknik behöver inte vara detsamma som att inte vilja använda den. Ekonomi, motivation, osäkerhet och funktionsnedsättningar, är faktorer som spelar in.

Det handlar om så mycket mer än att inte ha tillgång till telefon, dator, bredband, Bank-id, med mera. Individen måste även ha kunskap hur allt detta fungerar för att inte hamna i ett digitalt utanförskap.

Likväl som digitaliseringen kan underlätta livet för många inom vår målgrupp, kan den för andra försvåra och minska möjligheten till att leva ett självständigt liv. Att boka tid på sin vårdcentral kan skjutas på framtiden då det upplevs allt för krångligt och ansökningar och rapporteringar till myndigheter kommer inte in. I kontakten med myndigheter är det hart när omöjligt att utföra sina ärenden eller få hjälp om man inte har tillgång till mobil, dator och Bank-id. Att hitta papper att skriva ut och fylla i för hand, ligger många knapptryck bort och är svåra att hitta. Om de ens finns.

Vi menar inte att vi ska minska de digitala möjligheterna, utan att det måste finnas lättillgängliga alternativ och praktiskt stöd av myndigheten, för de personer som behöver hjälp. Statens Servicecenter kan vara ett alternativ för de som kan ta sig dit, vilket inte alla kan. Extra svårt är det för personer i glesbygd som har svårighet med att transportera sig.

Den utbredda digitaliseringen kan få stora konsekvenser för våra klienter i vardagen. Allt oftare får de höra att de har ett eget ansvar, men om man inte kan ta det ansvaret som läggs på dem och behovet inte är tillräckligt stort för att få en god man beviljat. Vem hjälper till då?

Vi undrar därför:

* Hur ska myndigheterna säkerställa och följa upp sin tillgänglighet och sitt ansvar som myndighet att stötta de personer som inte använder digital teknik?

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 myndigheter.

Med vänlig hälsning

Erik Andersson, personligt ombud, Örebro

Christel Iversen, personligt ombud, Värmland

Catharina Riedmüller, PO Skåne

Björn Axelsson, personligt ombud, Kronoberg

BILAGA 2

**Tankar och synpunkter gällande Spikprojektet i Kronobergs län**

*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 det personliga ombudets 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.*

Likväl som att vi för fram det som vi ser inte fungerar, framhåller vi gärna det som fungerar bra i samhället och som riktar sig till vår målgrupp. Ett sådant exempel är projektet SPiK – Sammansatt Problematik i Kronobergs län. Deras arbetssätt, att koordinera och göra fördjupade kartläggningar utifrån individens och arbetsmarknadens behov, är något som hitintills har saknats för vår målgrupp. De speciella behov som många av våra klienter har, möts upp av ett professionellt team som kan arbeta förutsättningslöst utifrån individens behov och mående, där tanken alltid är att ta tillvara och lyfta upp det som fungerar. Deltagarnas självförtroende och förmågor ökar, vilket möjliggör en etablering på arbetsmarknaden. En annan framgångsfaktor med projektets sätt att arbeta är att det finns tid och möjlighet att träffas ofta och regelbundet och att deltagaren får träffa samma person.

Personliga ombud Kronobergs erfarenheter är att när projekt som exempelvis SpiK och Ung Komp läggs ner, kommer deltagarna till oss, en icke lagstadgad verksamhet, för att få hjälp och stöd med sådant som vore en självklar insats i samhället. De erfarenheter som kommer fram i dessa projekt, måste tas tillvara. För när man med en sådan tydlighet från alla håll ser att ett visst arbetssätt fungerar och har framgång, måste det implementeras i kommunerna.

Under senhösten 2021 hade personliga ombud ett par samverkansdagar med våra samarbetspartners i länet, så som Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, socialtjänst och politiker. Diskussionerna handlade bland annat om att det startas upp många olika projekt i länet, framför allt projekt gällande unga/unga vuxna, som sedan läggs ner. Vi var alla överens om vikten av en ekonomisk planering inför varje projekt som startas upp och att en finansiering är garanterad om effektmålen har uppnåtts.

I idéskriften *Tänk länge- det lönar sig- Ett strategiskt och systemförändrande perspektiv på sociala investeringar,* skriver Eva Nilsson Lundmark och Ingvar Nilsson om 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.

Därför måste man 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 måste fundera över vilka systemförändringar som behövs för att målgruppen ska få det bättre.

Med vänlig hälsning

Personliga ombud Kronoberg

2022-03-17

1. SFS (2013:522) [↑](#footnote-ref-1)
2. Socialstyrelsen (2003) Mål och metoder [↑](#footnote-ref-2)
3. I välfärdsproduktionens gränsland – organisatoriska mellanrum i vård, skola och omsorg. Mats Tyrstrup [↑](#footnote-ref-3)