



**PERSONLIGA
OMBUD
KRONOBERG**

RAPPORT OM
HÄNDELSERAPPORTERING
2023

Inledande tankar

Är det så att vi helt enkelt får acceptera att alla människor inte klarar av myndigheters krav och kan bemästra vardagslivet och arbetslivet; förmågor som att vara flexibel, ha analys och prioriteringsförmåga, kunna hålla fokus, ha social kompetens och allt annat som krävs i dagens samhälle? Är det kanske så att det alltid behövs någon utomstående aktör som stöttar och hjälper vissa personer med psykisk funktionsnedsättning i kontakten med myndigheter, sjukvård, socialtjänst med mera, på grund av att organisationerna har organiserat sig och är så komplexa och stuprörformade att de inte kan leva upp till förvaltningslagens skrivning om att en myndighet ska se till att kontakterna med enskilda ska bli smidig och enkel och ska lämna den enskilde sådan hjälp att han eller hon kan ta tillvara sina intressen. I så fall är det kanske inte systemfelen i organisationerna vi som personliga ombud ska lägga energi på att ändra, det har vi redan försökt under så många år, utan i stället arbeta för att det skapas mer långsiktiga insatser för de som behöver. Insatser där personer har mandat att arbeta som ett slags gränsöverskridande samordnare och nätverksbyggare som samarbetar med andra professioner och ser till att individerna kommer in i systemen, precis som ett personligt ombud gör.

Ett exempel, som vi tidigare har skrivit om i våra årsrapporter, är SUVAS- *Samordning till unga som varken arbetar eller studerar*, i Lessebo kommun. Ett samarbete mellan barn-och utbildningsförvaltningen, kommunledningsförvaltningen och socialförvaltningen. SUVAS vänder sig till personer som exempelvis hoppat av studier, är arbetslös eller har psykisk ohälsa, neuropsykiatrisk problematik eller en funktionsnedsättning. Målet är att vägleda ungdomar tillbaka till sysselsättning och ett självständigt liv genom att erbjuda rätt stöd och insatser utefter individens behov.

En annan verksamhet som verkligen har gått från tanke till handling och som har använt sig av våra årsrapporter om brister-och systemfel, är Samordningsförbundet Värend. I sitt nya pilotprojekt *Samverkansteam Värend*¹, vill de utveckla arbetsmetoder och stöd till personer med ohälsa eller funktionsnedsättning. Målet är att deltagarna ska komma närmare självförsörjning samt att effektivisera insatserna runt målgruppen genom förstärkt samverkan och kompetensutveckling. Under året har personliga ombud och projektet även samarbetat kring brister- och systemfel för att hitta gemensamma nämnare. Under projektets gång följs resultaten upp av forskare på institutionen för socialt arbete och från institutionen för nationalekonomi och statistik på Linnéuniversitetet.

Detta är två bra exempel på att vi måste arbeta tillsammans i något konkret, inte bara "samverka" över gränserna. Alla måste ställa sig frågan: vad kan jag göra i min organisation och vilka behöver jag samarbeta med för att den enskilde ska få bästa möjliga hjälp? Vilket i sin tur kan leda till ett förändrat förhållningssätt och förändrade system och rutiner som gagnar den enskilde.

Vad vi tycker är viktigt att poängtera om det startas upp verksamheter eller projekt som ska vara till gagn för vår målgrupp, är att man måste göra en kartläggning på vad som redan finns. Risker är att det startas upp olika projekt som arbetar med samma sak, vilket leder till

¹ <https://sfvarend.se/l/insatser/81626>

stor förvirring. Dock borde nu, efter så många år, stå klart vad det är vår målgrupp behöver. Kunskapen finns. Gör en gemensam kraftansträngning i Kronobergs län och skapa något som är hållbart över tid.

Vi säger inte att vi alltid har rätt och sitter inne med alla svar, men det vi rapporterar är inget "hittepå", det är verkligheten för många av de vi träffar. Att genomföra förändringar kan vara svårt och det krävs utrymme i organisationerna att arbeta med detta. Det är vi medvetna om. Men ibland är det inte så svårt som man kan tro, det bara lite jobbigt. Det måste till en förändring och ett nytt synsätt för att vår målgrupp ska få ta del i samhället på lika villkor. Att arbeta bort de organisatoriska mellanrummen i samhället, måste vara en prioriterad fråga för alla. Detta är även något Socialstyrelsen konstaterar i en rapport²

"Hälso- och sjukvården, tandvården och socialtjänsten inte är "kommunicerande kär!" utifrån hur det i dag är organiserat. Det innebär höga organisatoriska trösklar och skarpa uppdelningar mellan verksamheter med följd att samverkan inte fungerar och inte kompenserar behoven hos personer med psykisk funktionsnedsättning"

I samma rapport skriver Socialstyrelsen att det även behövs större kompetens om psykisk funktionsnedsättning och vilka svårigheter detta innebär för den enskilde. Bra att det lyfts, tycker vi.

En historisk översikt

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 år 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.

Under de här åren har vi arbetat fram ett helt nytt yrke och ett unikt arbetssätt, där klienten är med att påverka innehållet. Det är klienten som talar om vad den vill ha hjälp med och vi

² Hälsotillståndet bland personer med psykisk funktionsnedsättning- Aspekter av betydelse (Socialstyrelsen, 2023)

arbetar på dennes uppdrag. Det fanns inget beskrivet hur vi skulle arbeta med brister-och systemfel, bara att det skulle göras. En tanke var att vi skulle samla alla brister-och systemfel i en rapport för åtgärd, sen skulle inte personliga ombud behöva finnas kvar. Vi skulle arbeta bort oss själva. Än idag finns ingen gemensam definition av vad systembrister är och hur vi ska arbeta med dem, vilket även Socialstyrelsen tagit upp i sin genomlysning av personliga ombud³.

Brister-och systemfel

Kring det vi tar upp i den här årsberättelsen om brister-och systemfel skriver vi rapporter, skickar skrivelser och samtalar med politiker och beslutsfattare. Vi informerar tjänstepersoner och bjuder in till möten och deltar i olika forum. Myndigheter och förvaltningar vill ha in våra synpunkter då de ser oss som kvalitetssäkrare ute i samhället.

På personliga ombud Kronoberg har vi ett ombud som är ansvarig och arbetar 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. Arbetet dokumenteras och följs upp.

Som arbetsmodell använder vi oss av Aaron Antonovskys 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?
- *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?

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.

³ Personligt ombud till personer med psykiska funktionsnedsättningar- kartläggning och analys av systemet med personligt ombud. (Socialstyrelsen, 2023)

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; *att varje klient som söker sig till oss och behöver hjälp i kontakten med myndigheter och sjukvård, är en brist.*

I förra årets rapport ställde vi frågor kring: varför boendestödjare i kommunerna hörde av sig till oss och ville att vi skulle stötta upp då de inte hade tid eller kunskap att hjälpa sina omsorgstagare, om varför arbetsförmedlingen och försäkringskassan hänvisade individer till personliga ombud för att den egna verksamhetens resurser inte räcker till, om varför vuxenhabiliteringen ser oss som en "stukturhöjande insats" när det är kö eller resursbrist där, om hur arbete-och välfärds koordinatörer tänker när de ringer till oss och vill att vi ska kopplas in och hjälpa till med samordning och myndighetskontakter. Vi ställde även frågor kring varför information från myndigheter är så svår att förstå för våra klienter, varför en diagnos ofta krävs för att få rätt stöd i samhället, varför klienter skickas mellan primärvården, psykiatri och habiliteringen, varför klienterna upplever att det är skillnad i bemötandet vid möten med vård och myndigheter om ett personligt ombud följer med och varför personliga ombud används som en mellanhand och förmedlare när myndigheten inte kan få fram sitt budskap till klienten.

Vi har inte fått svar på alla frågor, men rapporten har fått en del uppmärksamhet. Bland annat är det några kommuner i Kronoberg som använder vår årsrapport och de brister vi lyfter fram i sitt planeringsarbete för att förbättra sina verksamheter. Det är vi glada för. Vi upplever även att vår kunskap och vårt sätt att arbeta med brister-och systemfel efterfrågas från många olika håll, både lokalt och nationellt. Det har visat sig genom att vi har blivit inbjudna till: teamsmöte med Jämställdhetsmyndigheten när det gäller brister vid skyddad identitet, samtal med Myndigheten för digital förvaltning, när det gäller digitalt utanförskap, informerat om vårt arbete till styrelsen i Samordningsförbundet Väst, träffar med Samverkansteamet Väst och vi samarbetar med andra ombudsverksamheter i landet. Vi är även aktivt deltagande i "Expertgrupp personcentrering vid komplex psykiatrisk problematik", som bildats av Socialstyrelsen på uppdrag av regeringen.

Personliga ombud är ingen kommunal eller regional *insats*, vi är en frivillig resurs för personer med psykiska funktionsnedsättningar. Våra uppdrag handlar ofta att hjälpa klienten att få tillgång till de insatser som finns i samhället. Men också vilka skyldigheter de har. Vi är självklart medvetna om att det krävs samarbete och samverkan 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 där samverkan brister. Så ska det inte behöva vara. Förutom arbetet med att uppmärksammade brister och systemfel, har vi varje år ett tema som vi har extra fokus på. Temat för 2023 har varit: Konsekvenser för individen då alla gör rätt, men ändå blir det fel. Beslut som fattas i en myndighet påverkar beslutet i en annan myndighet, utan att klienten eller myndigheten vet om det. Man försöker göra rätt, men ändå blir det fel. Och det är då de behöver söka vår hjälp. Krångliga system gör klienten osjälvständig.

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. Att vi granskar oss själva och vårt arbetssätt är ett kvalitetssäkringsarbete, men 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.

De 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”*⁴

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 agerande 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

⁴ Socialstyrelsen (2003) Mål och metoder

inte kan hantera eller ska utföra och att vi inte gör oss oumbärliga för klienten; att vi hamnar i ett medberoende eller kitta igen det som brister i andra verksamheter.

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.

PO möter PO

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. Den publicerades även som en debattartikel i Smålandsposten⁵. 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 var att andra ombudsverksamheter i landet kan inspireras av hur man tillsammans kan påverka så att vår målgrupp ska få det bättre. Utifrån denna tanke har nu ombudsverksamheterna från PO Malmö, PO Skåne, Blekinge, Fyrbodalen, Göteborg, Borås, Örebro, Södra Dalarna och Kronoberg, haft 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. (Bilagor 1 och 2)

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. Möjligheterna de digitala verktygen ger öppnar också upp för att bjuda in varandra till gemensamma utbildningar och kompetensutveckling.

⁵ <https://www.smp.se/debatt/overtro-pa-digitaliseringens-mojligheter-fca87508/>

Samarbete med Linnéuniversitetet

Personliga ombud Kronoberg har stor kunskap och kännedom om, när, och vad, konsekvenserna blir för den enskilde när trygghetssystemet glappar. Tillsammans med en lektor i socialt arbete på Linnéuniversitetet har vi haft träffar kring 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 för ett kapitel i en kommande lärobok om socialförsäkring för landets socionomstudenter inklusive den nya Hälso-och sjukvårdskuratorsutbildningen.

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 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.

Detta är inget som är specifikt för Kronobergs län. I Socialstyrelsens lägesrapport om personligt ombud⁶ beskrivs att målgruppen de senaste åren fått det betydligt svårare att påverka sin livssituation, vara delaktiga i samhället och få tillgång till vård, stöd och service.

Exempel på svårigheter som nämns i rapporten är:

- svårt att fylla i ansökningar till myndigheter
- svårt att boka tider och komma i väg till exempelvis sjukvården, tandläkare
- har en dålig ekonomi som påverkar livet i stort
- svårt att hitta och behålla sysselsättning, inklusive bedömningar av arbetsförmåga, praktikplatser
- överförmyndare – det är brist på personer som vill vara god man, vilket gör att beslut om god man inte verkställs
- behov av stöd för att söka bostad eller behålla den befintliga bostaden
- klienter med flera beviljade insatser som inte klarar av att bibehålla dem för att samordningen mellan myndigheterna inte fungerar optimalt.

⁶ Lägesrapport om verksamhet med personligt ombud. (Socialstyrelsen, 2022)

När vi tittar på vår statistik i Kronoberg 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 nedsatt autonomi.

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 på 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 på är det 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 om 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. Det kan behövas någon som påminner om ett besök, påminner om att ansökningar ska skickas in eller ta reda på varför klienten inte kommer på ett inbokad möte.

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 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 tvärtom. 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 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 att en samsyn råder 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 funktionsnedsättning, förvärvade hjärnskador eller personer som har akut stressymptom eller anpassningsstörning som per definition är kortvarig 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.

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. Man behöver

vara extra vaksam och ibland ta initiativ så att individen ska få den hjälp han eller hon behöver.

Den allt snabbare digitaliseringen gör det svårt för många att vara delaktiga i samhället. 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. Problemet handlar om så mycket mer än att inte ha tillgång till telefon, dator, bredband eller Bank-id. De tekniska prylarna är ofta ett nödvändigt villkor för delta i demokratin anno 2023, men som medborgare måste du även ha kunskap om hur prylarna – inklusive aktuell mjukvara ska hanteras för att inte hamna i ofrivilligt digitalt utanförskap. Kring det ofrivilliga digitala utanförskapet skickade vi in en debattartikel till Smålandsposten som publicerades den (Bilaga 3)

Det omöjliga uppdraget

En klient har av olika anledningar fått sitt Bank-ID och bankkonton spärrade. Klienten börjar en utbildning på distans och söker CSN (lån och bidrag från CSN är ca 11 000kr i månaden). Klienten ringer till CSN och frågar hur hon ska lösa situationen för att få ut pengarna, då bankkontot är spärrat. Handläggaren svarar att det får du lösa med din bank. Vid samtal med banken blir svaret att det inte är något de kan hjälpa till med.

Klienten får dock en pengacheck av CSN som går att lösa in i vissa affärer och på så sätt få ut kontanter. Kontanterna kan klienten ge till sin mamma som får sätta in pengarna på sitt konto, så att räkningar kan betalas. Klienten ringer runt till olika affärer men de flesta kan inte betala ut en så stor summa som 11 000 kr. klienten hittar dock en affär som kan ordna detta. Klienten måste dock ringa dit varje gång för att fråga om de har så mycket kontanter hemma när hon ska ta ut dem i slutet av månaden.

Men affären ändrar sina riktlinjer efter någon månad och bestämmer att man endast får göra ett kontantuttag (på checken) på max 10 000 kr. Klienten kontaktar då CSN och frågar om man kan få två checkar, men det går inte. Detta innebär att det inte går att ta ut de sista 1000 kronorna. Affären svarar att det får klienten lösa med sin bank. Svaret från banken blir: *"Vi har ingen kontanthantering, så du får ta dig upp till Stockholm där det finns en bank som har kontanter."*

Efter många turer blev lösningen så här: Klienten kontaktar sin moster som är kund i en liten lokal bank på en mindre ort. De hjälper till så att klienten kan sätta in pengarna, som de sen för över till Mamman. Och sen betalar Mamma räkningar mm. Ett halvår senare får klienten ett konto i den lokala banken.

God man och förvaltare

Det som det har rapporterats mest om under året är den långa väntetiden samt avslag på god man. Det har dels varit de klienter som vi arbetar med, men det har även varit flertalet personer som hört av sig till oss då de har fått avslag på god man. Exempelvis en kvinna som var över 70 år gammal som hade svårt att reda i sin ekonomi, en kvinna som hade somatiska åkommor och inte kunde svenska och en man där den goda mannen sagt upp sitt uppdrag och Överförmyndaren inte hittat någon ersättare och därför bad Tingsrätten att avsluta

förordnandet av god man till personen. En annan klient har fått avslag på god man på grund av att det fanns en person föreslagen som god man av klienten själv, då kunde den föreslagna personen sköta det uppdraget, utan något förordnande. Tyckte Överförmyndaren.

Där god man ej fungerat

En klient kom till oss via sin vårdkontakt inom psykiatrin. Klienten, med psykisk sjukdom, ses som oföljsam och vill inte att god man får post och räkningar hemskickade till sig. Den gode mannen har försökt, men ej lyckats, fullfölja sitt uppdrag och sa till slut upp sitt förordnande. Arbete med att hitta ny god man påbörjades och efter lång tid hittades en person, men som sedan tackade nej till uppdraget då det ansågs för svårt. Ytterligare tid gick och Överförmyndaren förordade år 2022 att ansöka om förvaltarskap. Klienten fick en kallelse till psykiatrin och gick till läkaren med stöd av sin vårdkontakt. Klienten blev mycket arg då anledningen till besöket var intyg till förvaltarskap och gick därifrån. Enligt Överförmyndaren kunde man inte ansöka om förvaltarskap då det inte skrevs något underlag från psykiatrin. Efter det kom ytterligare förslag på god man men då klienten var i sämre psykiskt skick och inte ville träffas, så avsåg sig den tilltänkte god mannen uppdraget. Nu har en situation med tandläkarräkningar uppkommit som klienten inte klarar att betala med följd att personen inte får tandvård som är nödvändig. Det personliga ombudet kontaktar Överförmyndaren som meddelar att den nuvarande god mannen, som tidigare sagt upp sitt förordnande, uppgett att hen kan fortsätta vara god man ett par månader till. Alltså letar man i nuläget inte efter någon ny god man. Dessutom uppger Överförmyndaren att man överväger att ta bort god man helt. Detta har inte meddelats klienten och kommer inte att göras förrän det blir aktuellt. Personliga ombud har blivit en mellanhand till klienten, vårdkontakten, god man, tilltänkta gode män och Överförmyndaren. Uppdraget var från början att hjälpa till i kontakten med Överförmyndaren, då klienten inte litar på god man eller Överförmyndaren och kontakten brutits av olika orsaker.

Svårigheterna har påtalats till Arbete-och välfärd i Växjö (Bilaga 4) Liknande exempel som detta får vi till oss av våra ombudskollegor i landet. Detta föranledde en gemensam skrivelse till regeringen och justitieministern (Bilaga 1). Det ska dock nämnas att på grund av att det är lång väntetid innan överförmyndarnämnden kan verkställa beslut om god man från Tingsrätten, är flera kommuner generösa med att bevilja förmedlingsmedel i väntan på god man. Detta är till stor hjälp för klienten och ger god man en bra start när uppdraget ska påbörjas.

Socialstyrelsens nya riktlinjer

De Nationella riktlinjerna från Socialstyrelsen för vård och stöd vid adhd och autism, föreslår att tidiga insatser ska prioriteras framför diagnosutredning. Vuxenpsykiatrin i Kronoberg arbetar numer med andra insatser, exempelvis får patienten träffa en arbetsterapeut för bland annat kartläggning och hjälp att hitta struktur i vardagen.

En klient är på utredningssamtal med psykiatriker gällande misstänkt ADHD diagnos. Läkaren säger att klienten har ADHD-tendenser, men ställs inte på kö för utredning utan ska få träffa arbetsterapeut för att få verktyg och strategier för att hantera sina svårigheter. Om

stora svårigheter kvarstår efter det, kan det finnas möjlighet att eventuellt prova medicinering Enligt läkaren finns det inga större vinster att få en ADHD-diagnos. De kan skriva intyg till Försäkringskassan och för boendestöd med mera, även utan diagnos.

Att man får tidiga insatser och hjälp är bra. Men det finns en oro och en del oklarheter i detta förfarande, vilket även delas av brukarföreningen Attention som tagit upp frågan. För att göra anspråk på en ersättning från Försäkringskassan eller få en kod på Arbetsförmedlingen för exempelvis ett lönebidrag, fodras en diagnos som kan säkerställa svårigheterna.

Detta togs upp på ett av våra styrgruppsmöten under hösten. Från Försäkringskassans håll var det tydligt att en diagnos krävs för att man ska få ta del av vissa ersättningar inom socialförsäkringen. Det räcker inte att man har svårigheter. En dialog mellan vuxenpsykiatrin i Kronoberg och Försäkringskassan kommer att föras.

Psykiatrin

När våra klienter får kallelser från psykiatrin står det inte vad besöket gäller och heller inte alltid vem de ska träffa. Detta är viktigt så att klienten kan förbereda sig på mötet (ibland även tillsammans med ombudet). Vet klienten inte vad mötet handlar om finns även en risk för att de inte kommer.

Vi hade upp detta i ett möte med en representant från psykiatrin, tillsammans med brukarföreningarna i Kronoberg. Det finns en fritextruta som det går att skriva mer information i när kallelsen skickas ut. Representanten från psykiatrin skulle titta på om det går att skriva en generell bilaga till kallelsen om besöket exempelvis handlar om medicinering, intyg med mera, eftersom det inte skulle vara hållbart att skriva en egen text till var och en. Detta skulle gå att genomföra inom ett halvår.

Vad har hänt?

Försäkringskassan

Handläggningstiden på Försäkringskassan har ökat markant den senaste tiden. Framför allt när det gäller handläggningen av aktivitetsersättning, sjukersättning och bostadstillägg. Strax efter sommaren, var handläggningstiden för att få besked på sin ansökan om bostadstillägg uppe i 20 veckor. Väntan på sjukersättning var 7 månader och för aktivitetsersättning var väntan 4 månader – alla med reservation att det kunde ta längre tid. Väntetider som kan få förödande konsekvenser för en enskilde, då pengar är en trygghet och en förutsättning för att klara av sin rehabilitering. Det innebär även att det är blir svårt för många, framför allt unga personer, att exempelvis flytta hemifrån och arbeta på att bli självständiga. Livet stannar upp. Även om handläggningstiderna har minskat lite nu vid årets slut, är det fortfarande ett problem.

Försäkringskassan måste kunna upprätthålla rimliga handläggningstider. Människor ska inte behöva vända sig till kommunen för att i stället få ekonomiskt bistånd. Även kundtjänstens öppettider hos Försäkringskassan – dit man som medborgare kan vända sig med frågor och

få ärenden utträttade – har minskat och man blir hänvisad till digitala lösningar. Där uppstår ytterligare problem. 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. Problemet handlar om så mycket mer än att inte ha tillgång till telefon, dator, bredband eller Bank-id. De tekniska verktygen är ofta ett nödvändigt villkor för att delta i demokratin, men som medborgare krävs även kunskap om hur tekniken fungerar för att inte hamna i ofrivilligt digitalt utanförskap. Det är inte acceptabelt att hänvisa till en hemsida eller till en digitaliserad telefontjänst.

Även brukar- och anhängarföreningen Attention i Kronoberg har uppmärksammat de långa väntetiderna på Försäkringskassan. Oron bland medlemmarna är stor då bland annat bostadstillägget är så viktigt för många. Att söka ekonomiskt bistånd är en svår process för målgruppen vilket gör att föräldrar och anhöriga får stötta ekonomiskt, vilket de inte alltid har möjlighet till.

Signalerna vi fått kring de långa väntetiderna resulterade i en debattartikel i Svenska Dagbladet den 23 oktober⁷ (Bilaga 2). En skrivelse kring detta skickades även till Socialdepartementet.

Arbetsförmedlingen

Det har varit stora förändringar inom Arbetsförmedlingen vilket har påverkat våra klienter på ett negativt sätt. Detta har vi skrivit om i tidigare årsberättelser och skrivelser. Att hitta ett arbete eller praktikplats är en prioritet för många eller är det ett krav att utreda arbetsförmågan för att få ta del av socialförsäkringen. Men då måste det fungera och vara smidigt. Det ska vara lätt att göra rätt. Men så är det inte. Vi hör om svårigheter att få tag på sin handläggare, om oklar och otydlig information, oklara och otydliga regler som inte ens de som arbetar inom myndigheten har koll på, bristande dokumentation, dålig uppföljning och begränsningar i att hitta information om fortsatt planering på hemsidan. Och ett ständigt byte av handläggare.

Då blir det som i nedanstående exempel, som vi noterat att flera klienter har råkat ut för:

En klient har telefonmöte med sin handläggare på Arbetsförmedlingen tillsammans med sitt ombud. Vid mötet säger handläggaren att hon inte behöver söka arbeten under tiden som arbetsträningen pågår. Starten för arbetsträning är 13 juni och klienten söker inga arbeten under den månaden. Aktivitetsrapport underkänns och konsekvensen blir 45 dagars indraget aktivitetsstöd. Klienten skulle ha sökt arbeten mellan den 1–12 juni. Den här personen har drabbats flera gånger på grund av missuppfattning i kommunikationen med Arbetsförmedlingen. Klient uppmanas också hålla koll på sin handlingsplan men kan inte hitta den via sin sida på Arbetsförmedlingen.

Steg till arbete

Den nya insatsen ”Steg till arbete” som infördes i Kronoberg under hösten har också uppmärksammat i vårt händelserapporteringsarbete. All respekt för att det kan bli fel när

⁷ <https://www.svd.se/a/GML5VB/vantan-pa-ersattningar-slar-mot-utsatta>

nya verksamheter startas upp, men den enskilde ska inte drabbas. Det brister bland annat i informationen mellan Arbetsförmedlingen och "Steg till arbete".

Ombuden har rapporterat:

Arcus hade ingen som helst information om klienten, varken diagnos eller vad han gjort tidigare, De kunde inte heller se vem som var hans handläggare på Arbetsförmedlingen. Efter informationen sa Arcus att han skulle börja dagen efter. Programmet varar i tre veckor, med dagliga träffar. Detta var inget klienten hade fått reda på i förväg när informationen bokades, att starten skulle bli så snart. Klienten har flertalet diagnoser, bland annat adhd och autism och behöver framförhållningar. Måste även pendla från annan ort och har i nuläget inga pengar att lägga ut till busskort. Konsekvenserna för klienten kan bli ogiltig frånvaro och indraget aktivitetsstöd om Arbetsförmedlingen inte godkänner att han inte börjar som Arcus hade tänkt.

En klient blivit kallad till möte med Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan. Planen är att klienten ska börja på Arcus och Steg till arbete. Klienten får information om att tjänsten (Arcus) startar redan dagen efter mötet. Klienten blir upprörd och menar att hen behöver en framförhållning om minst två veckor innan hen kan starta på Arcus. "Jag har autism och kan inte få veta dagen innan att saker ska ske". Hen tänker inte göra samma saker som ingick när hen deltog i Arbetslivsresurs. Tex sortera papper, måla väggar eller sortera spik.

En klient började på Steg till arbete, i oktober. Anhörig berättar att hen nu gett upp och nu sjukskrivit sig. Det skedde ingen överlämning av information om klienten från Arbetsförmedlingen till Arcus. Hen blev satt i grupp för att diskutera personliga saker, fått skruva i sär och skruva ihop en penna, sätta ihop en hylla, fylla i en massa papper och sortera skruv. Klienten har Autism och ADD och stora svårigheter att vara i grupp. Har i 10 års tid deltagit i olika program hos Arbetsförmedlingen. Har gjort alla de saker hen nu måste göra på nytt. Varit deltagare i SpiK-projektet där klienten var på gång och fungerade bra. Anhörig och klient har bett att Arbetsförmedlingen ska ge Arcus mer information, men nu är handläggaren sjuk och inget händer. Klienten har gett upp fullständigt. Klienten fick träffa en arbetsterapeut på Arcus och berättade om sina svårigheter att vara i gruppdiskussioner. Nu har klienten fått mejl från sin handläggare på Arbetsförmedlingen med ursäkt att hen varit sjuk och inte kunnat kontakta klienten. Handläggaren skriver att hen pratat med arbetsterapeuten på Arcus som gör bedömningen att hen mår för dåligt för att tillgodogöra sig tjänsten. Arbetsförmedlingen skriver vidare att hen är medveten om att tjänsten inte passar klienten och skulle avbrutits när de träffades sist. Handläggaren skriver också att hen vet att klienten verkligen har försökt att klara av detta men avbryter tjänsten direkt. Arbetsförmedlingen tackar klienten för att fått ta del av vilka hänsyn som skall tas och för att klienten verkligen har försökt. Försäkringskassan ska informera klienten om ersättning framåt.

Anhöriga och klient har önskat att Arbetsförmedlingen ska ge Arcus information om diagnos och svårigheter vilket inte har skett av olika anledningar. Bland annat har man hänvisat till GDPR. När klienten till slut får prata med arbetsterapeuten på Arcus och berättar om sina svårigheter är det redan för sent. Hen har redan blivit utsatt för gruppdiskussioner, skruvsortering mm och mår så klart dåligt. Detta hade inte behövt hända om Arbetsförmedlingen från början berättat om klientens svårigheter.

Primärvårdens vårdcentraler

Många av våra klienter uppger att de tycker det är svårt att ta och få kontakt med primärvårdens vårdcentraler. Ringer man inte tillräckligt tidigt på morgonen finns det inga platser kvar i telefonkön under förmiddagen. Många av de vi träffar har svårighet att komma upp på morgonen för att ringa och om de kommer fram har de svårt att beskriva sina problem och varför de söker. Det har hänt att ombudet får ringa till vårdcentralen innan arbetsdagen börjar, för att få en telefontid senare under dagen.

Kommunerna

När en person har ekonomiskt bistånd är målet att personen ska bli självförsörjande på något sätt, lönearbete eller ersättning från Försäkringskassan. För att kunna ha bra förutsättningar för att klara en utredning rörande arbetsförmågan krävs att personen har sin ekonomi tryggad under utredningen. Skulle ekonomiskt bistånd kunna vara garant för att bistå med pengar enligt den norm som gäller, även om personen missar att skicka in aktivitetsrapporten (pga. av sin funktionsnedsättning), vilket krävs för att få sitt aktivitetsstöd? Chansen att lyckas genomföra en arbetsförmågeutredning kan öka om personen vet att ekonomin är densamma under utredningen. Oavsett resultat, kan det här leda till lönearbete på viss procent eller sjukersättning, vilket leder till minskat ekonomiskt bistånd.

Hur skapar vi de bästa förutsättningarna för att personen kan komma i egen försörjning och kunna fullfölja sin arbetsförmågeutredning?

På grund av att Försäkringskassan har långa handläggningstider för bland annat bostadstillägg, hänvisas de till ekonomiskt bistånd för att klara betala sin hyra. De långa handläggningstiderna gäller även de som redan har bostadstillägg men behöver söka om. De får vänta lika länge. De har dessutom en hyra som inte kan betalas på ca 5–6 månader och kommer att stå inför hot om vräkning. Dessutom är risken stor att de inte kommer att bli beviljade något ekonomiskt bistånd.

Hur jobbar vi teamsbaserat kring den här frågan?

Alla professioner

Nedanstående ärenden är autentiska, dock har de avidentifierats så att de inte kan härledas till någon enskild

Vi har fått klienter som tappat samverkan mellan aktivitetsersättning/sjukersättning, Försäkringskassan, Arbetsförmedlingen och sjukvården. Anledningen har varit att klienten inte kommit in med intyg, missat några möten eller inte svarat i telefon. Klienterna har haft olika svar på varför det blivit så, bland annat att vården och psykiatri skickar klienten mellan sig och ingen har velat ta ansvar kring de intyg klienten behöver. Klienten har missat eller inte förstått digital kallelse, klienten har inte förstått allvaret i dessa möten och prioriterat annat.

Vem har ansvar?

En klient som är inskriven på Arbetsförmedlingen och har samtidigt ekonomiskt bistånd. Klienten blir inskriven i ett program på Arbetsförmedlingen för att pröva sin arbetsförmåga och blir tillsagd av arbetsförmedlaren att *inte* söka aktivitetsstöd hos Försäkringskassan. När klienten nästa gång ska söka ekonomiskt bistånd, upplyser socialsekreteraren att det arbetsförmedlaren sa, inte stämmer. Därför gör socialsekreteraren ett avdrag på biståndet för den summan klienten skulle ha fått i aktivitetsstöd. Med hjälp av sitt personliga ombud kontaktar klienten Arbetsförmedlingen och berättar vad handläggaren sagt.

Arbetsförmedlingen står fortfarande fast vid att aktivitetsstöd inte ska sökas. Efter två månader ändrar sig Arbetsförmedlingen och medger att de haft fel. Konsekvenserna för klienten är att pengarna från ekonomiskt bistånd inte räckt till hyran under två månader och att hen nu hotas av vräkning. Klienten klarade inte av programmet för arbetsträning och får inget resultat rörande sin arbetsförmåga.

Vad kunde gjorts annorlunda?

En klient arbetstränar, men kommer inte till arbetet vissa dagar på grund av dåligt mående. Personen har en ADD-diagnos samt återkommande depressioner och ångestproblematik. När klienten mår allt för dåligt missar hon ibland att meddela arbetsträningsplatsen och Arbetsförmedlingen att hon inte kommer. Det har även hänt att klienten inte har haft pengar på telefonen att ringa för. Ogiltig frånvaro resulterar i avslag på ekonomiskt bistånd för de uteblivna dagarna då heller inte aktivitetsstödet betalas ut. Detta gör att en konflikt uppstår och klienten vägrar träffa handläggaren på ekonomiskt bistånd och säger att handläggaren inte har förståelse för situationen eller kunskap om funktionsnedsättningarna. Det personliga ombudet försöker få till ett byte av handläggare då situationen är låst, vilket inte ses som en möjlighet av socialförvaltningen.

Socialtjänsten har ett regelverk att förhålla sig till, Arbetsförmedlingen ett annat. Hur arbetar vi teamsbaserat kring detta?

Avslutande tankar

Socialstyrelsen fick i juni 2022 regeringens uppdrag att kartlägga och analysera det nuvarande systemet med personligt ombud. Utredningen blev klar september 2023 och finns publicerad på Socialstyrelsens hemsida. I arbetet med systembrister drar Socialstyrelsen slutsatserna att just begreppet systembrister inte är tillräckligt tydligt definierat samt att det saknas en nationell aktör som kan samordna och följa upp hur myndigheter och andra aktörer arbetar med det som personliga ombud rapporterar. Detta tycker vi är bra. Vi på Personliga ombud Kronoberg har under många år arbetat aktivt med brister-och systemfel och har hittat en fungerande modell. De brister vi har tagit upp i den här rapporten har vi fört vidare. Ibland har vi fått återkoppling, ibland inte. Oftast möts vi av positiva reaktioner när vi påtalar det som brister och behöver förbättras på lokal nivå. Men att nå ut nationellt är svårare. En steg i detta har varit att flera ombudsverksamheter på eget initiativ arbetar tillsammans för att lyfta frågorna. Men vad vi saknar är en mottagare så att det vi rapporterar inte bara bli en pappersprodukt. De personliga ombuden har ett unikt uppdrag och möjligheter att uppmärksamma det som brister i samhället. Det gäller att ta

vara på detta. Så om det är något vi önskar av er som läser den här rapporten och som har mandat att fatta beslut och påverka, är att ni prioriterar arbetet kring utanförskapet för vår målgrupp. Det kommer att löna sig både på kort och lång sikt. Vi skrev in i inledningen av årsrapporten att det kanske är så att vi måste acceptera att alla människor inte klarar av myndigheters krav och kan bemästra vardagslivet och arbetslivet, att alla inte har förmågor som att vara flexibel, ha analys och prioriteringsförmåga, kunna hålla fokus, ha social kompetens och allt annat som krävs i dagens samhälle. Men för den skull kommer vi inte sluta att rapportera det som är fel och arbeta för inkludering och mot utanförskap i samhället. Att vi ska arbeta bort oss själva, gäller inte längre.

God man för personer med psykisk funktionsnedsättning

Den här skrivelsen avser att väcka frågan om *förändring* kring funktionen god man. Skrivelsen bygger på gemensamma erfarenheter kring god man, sett ur våra klienters perspektiv. Vi arbetar som personliga ombud och har på så vis ofta kontakt med personer som har god man, vill byta god man, hade behövt god man, ansöker om god man och så vidare. Svårigheterna för vår målgrupp kring god man har aktualiserats i våra verksamheter under många år och vi har på olika sätt försökt påtala problematiken lokalt. Med denna skrivelse önskar vi nå ut på en nationell nivå, särskilt nu sedan Ställföreträdrutredningen (Gode män och förvaltare – en översyn, SOU 2021:36) är klar och remissvar har inkommit, men inget mer har hänt.

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. I de personliga ombudens arbete ingår även att rapportera och uppmärksamma brister och systemfel som drabbar och påverkar klienterna på nationell, regional och lokal nivå.

När vi har formulerat denna skrivelse har vi endast sett till vår målgrupp och de behov som finns där. Det som vi ser saknas i relationen till god man och som vi tror hade kunnat fungera betydligt bättre. Vår avsikt är alltså inte att ge en fullständig bild av hur god man fungerar utan endast den del som vi möter. Vi vill även påpeka att det i många fall och kommuner fungerar mycket bra och när det gör det är det en avgörande funktion för personer som behöver stödet.

När det inte fungerar ser vi ofta problem som att det är svårt att finna en lämplig god man, som har möjlighet att engagera sig i klientens behov. Det kan även vara svårt att byta god man i de fall relationen inte fungerar. Det kan ta lång tid att finna en ersättare och under tiden får man ha kvar samma gode man, även om det inte fungerar.

Att inte få god man när behoven verkligen finns kan medföra att man hinner förlora sitt hem, skuldsätta sig och tappa tilliten till både ens egen förmåga och andras välvilja.

Vi ser att god man ofta saknar kompetens kring psykisk ohälsa och psykiska funktionsnedsättningar samt önskemål och behov som kan finnas inom denna målgrupp. Man har inte tid att lära känna personen, upptäcka potential hos denne samt lyssna in vad personen verkligen vill med sitt liv. Alltför ofta är god man inriktad på de ekonomiska frågorna och inte så intresserad eller engagerad i att sörja för person och bevaka rätt på ett tillfredsställande sätt. Vad det beror på vet vi inte, men det är tydligt för oss att god man och klienten inte alltid har samsyn kring vad som är viktigast för den enskilde.

Vad vi föreslår:

Vi ser att det i flera kommuner finns professionella gode män som är anställda. Detta tycker vi är en bra lösning när det handlar om ärenden som är för komplexa för att de ska kunna hanteras som ett

ideellt uppdrag. Det kan även handla om att minska väntetiden eller att en anställd går in i väntan på en ny god man. Det här är en lösning som borde regleras nationellt och finnas i alla kommuner.

De flesta gode män som vi stöter på arbetar inte återhämtnings- eller förändringsinriktat eller med syfte att stärka den enskildes egen förmåga så pass att hon eller han så småningom kan återgå till att klara sig utan god man. Detta trots att det kan vara personer som är relativt unga och som med rätt stöd kan lära sig att till exempel sköta sin ekonomi. **Vi efterfrågar således en mer flexibel lösning, där graden av insatsen styrs av behoven hos den enskilde. Detta innebär att behovet av god man kan variera och det behöver då verksamheten för god man kunna möta upp.**

Att vara god man medför ett stort ansvar och kräver stor kompetens, inte minst om psykisk ohälsa. Här tycker vi oss se att det ofta brister. Det gör att god man inte kan komma till sin fulla rätt eftersom det saknas kunskap, vilket kan leda till onödiga missförstånd och oro hos den enskilde. Vi menar att man borde satsa på mer utbildning för gode män. Gärna riktad sådan så att de som ska arbeta med personer med psykisk ohälsa får en grund att stå på.

Med vänlig hälsning

Erik Andersson, Personligt ombud Norra länsdelen Örebro

Christel Iversen, Personligt ombud Värmland

Catharina Riedmüller, Personligt ombud Skåne

Björn Axelsson, Personligt ombud Kronoberg

Väntan på ersättningar slår mot utsatta

Växande väntetider för att få besked om ersättning slår mot personer med olika funktionsnedsättningar. Läget är illa och i många fall riskerar de mest utsatta att slås ut helt, skriver personliga ombud.

Vi har som personliga ombud i sju olika verksamheter fått erfara att handläggningstiden hos Försäkringskassan har ökat markant den senaste tiden. Detta framför allt när det gäller handläggningen av aktivitetsersättning, sjukersättning och bostadstillägg. Att få besked på sin ansökan om bostadstillägg är i skrivande stund uppe i 20 veckor. Väntan på sjukersättning är 7 månader och för aktivitetsersättning är väntan 4 månader – alla med reservation att det kan ta längre tid.

Dessa väntetider kan få förödande konsekvenser för en enskilde, då pengarna många gånger är en förutsättning för att klara sin ekonomi. Försäkringskassan måste kunna upprätthålla rimliga handläggningstider. Människor ska inte behöva vända sig till kommunen för att i stället få ekonomiskt bistånd.

Även kundtjänstens öppettider hos Försäkringskassan – dit man som medborgare kan vända sig med frågor och få ärenden uträttade – har minskat och man blir hänvisad till digitala lösningar. Där uppstår ytterligare problem, och det gäller inte bara Försäkringskassan. Den allt snabbare digitaliseringen, inbäddad i centrala samhällsfunktioner, gör det svårt för många att vara delaktiga i samhället på lika villkor. 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. Problemet handlar om så mycket mer än att inte ha tillgång till telefon, dator, bredband eller Bank-id. De tekniska verktygen är ofta ett nödvändigt villkor för delta i demokratin, men som medborgare krävs även kunskap om hur verktygen fungerar för att inte hamna i ofrivilligt digitalt utanförskap.

Det är inte acceptabelt att hänvisa till en hemsida eller till en digitaliserad telefontjänst. Försäkringskassans långa handläggningstider och försämrade tillgänglighet rimmar illa med lagens intentioner.

Myndigheter ska enligt Förvaltningslagen, (2017:900) 6§ gällande Service, 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. Den ska ges utan onödigt dröjsmål."

Redan har 450 personer sagts upp på Försäkringskassan. Inga nyanställningar sker och personal som slutar av andra orsaker ersätts inte. Det har även införts ett resestopp för handläggarna som gör det svårare att ha fysiska möten. Just det fysiska mötet är av stor betydelse för många försäkrade. Det handlar om att skapa förtroende och tillit, men även ett säkerställande att informationen som lämnas tolkas och förstås rätt. Även detta gör att Försäkringskassan inte längre kan leva upp till lagens skrivning om att "lämna den enskilde sådan hjälp att han eller hon kan ta tillvara sina intressen".

Vi tror att de som kommer att drabbas hårdast är unga personer som redan har aktivitetsersättning och som har bostadstillägg beviljat för bostaden de bor i, men behöver söka om sina ersättningar. Även då är handläggningstiden 20 veckor. Hur ska dessa personer kunna betala sin hyra? Det är inte bara den enskilde som drabbas. Om pengar inte betalas ut i tid är det ofta anhöriga som får hjälpa till, vilket i värsta fall kan rasera hela familjens ekonomi. Vad gör de som inte har någon anhörig att be om hjälp?

Vi förstår att det är viktigt att prioritera i ekonomiskt ansträngda tider och vi vet inte vad regeringens tankar med besparingen är. Men det är inte acceptabelt att neddragningarna påverkar den många gånger livsviktiga socialförsäkringen och redan utsatta människor. Att inte kunna fullfölja sin arbetsträning eller att personer som ansöker om aktivitetsersättning vid förlängd skolgång måste tacka nej till utbildningsplats på grund av att pengar inte betalas ut i rimlig tid, är inte bra för någon. Det går även helt stick i stäv mot Försäkringskassans uppdrag.

Björn Axelsson

personligt ombud Kronoberg

Catharina Riedmüller

personligt ombud Skåne

Erik Andersson

personligt ombud, Norra länsdelen Örebro

Christel Iversen

personligt ombud Värmland

Karin Bengtsson

personligt ombud, Borås

Louise Niklasson

personligt ombud, Fyrbodalen

Monica Mörk

personligt ombud, Göteborg

Övertro på digitaliseringens möjligheter

Den allt snabbare digitaleringen, inbäddad i centrala samhällsfunktioner, gör det svårt för många att vara delaktiga i samhället. Vi kan kalla problemet ”ofrivilligt digitalt utanförskap”. 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. Problemet handlar om så mycket mer än att inte ha tillgång till telefon, dator, bredband eller Bank-id. De tekniska prylarna är ofta ett nödvändigt villkor för delta i demokratin anno 2023, men som medborgare måste du även ha kunskap om hur prylarna – inklusive aktuell mjukvara ska hanteras för att inte hamna i ofrivilligt digitalt utanförskap.

Enligt 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. I uppdraget för personliga ombud ligger alltså att underlätta för personer med psykisk funktionsnedsättning att nyttja sina medborgerliga rättigheter. Konkret innebär detta att motarbeta ofrivilligt digitalt utanförskap som hindrar leder till s.k. non-take-up, till att människor inte når och kan nyttja viktig samhällsservice.

Digitaliseringen underlättar livet för många i samhället. Samtidigt får vi inte blunda för att den minskar möjligheten till att leva ett självständigt liv för vissa grupper. 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 ofta hart när omöjligt att få personligt stöd. Vi menar inte att vi ska minska de digitala möjligheterna, men det måste finnas lättillgängliga alternativ och praktiskt stöd, för de personer som behöver hjälp. Statens Servicecenter och kommunala medborgarkontor är ofta viktiga för personer som av olika anledningar inte kan utträta sina ärenden digitalt, men de är långt ifrån tillgängliga för alla. Den som bor i glesbygd, saknar tillgång till bil och samtidigt befinner sig i ofrivilligt digitalt utanförskap riskerar hamna i ett läge där fundamental samhällsservice är oåtkomlig.

I vår verksamhet på Personliga Ombud Kronoberg noterar vi att kraven på egenansvar för medborgaren är högt ställda. Ofta alltför högt. Det, i kombination med en övertro på att digitala lösningar underlättar för medborgare att komma i åtnjutande av sina rättigheter, bidrar till människor faller mellan stolar och fastnar i organisatoriska mellanrum. Vi vill påminna om det långtgående ansvar som åligger svenska myndigheter. De ska enligt Förvaltningslagen ”lämna den enskilde sådan hjälp att han eller hon kan ta tillvara sina intressen”. Det duger inte att hänvisa till en hemsida eller till en digitaliserad telefontjänst. I vår läsning av Förvaltningslagen rimmar de högt ställda kraven på medborgarnas egenansvar för att överhuvudtaget komma i kontakt med myndigheter illa med lagens intentioner. Vår uppmaning till länets kommuner, Försäkringskassan, Arbetsförmedlingen och Region Kronoberg är att ta Förvaltningslagens ord på allvar och se till att handläggare i sin befattningsbeskrivning åläggs att stötta de individer som är i behov med att få papper ifyllda, tolka information etcetera Vi menar att detta är att leva upp till lagens skrivning om att ”lämna den enskilde sådan hjälp att han eller hon kan ta tillvara sina intressen”.

Björn Axelsson, Personliga Ombud Kronoberg
Sara Hultqvist, lektor i socialt arbete, Linnéuniversitetet

Skrivelse gällande god man/ förvaltare

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.

Vi har under den senaste tiden uppmärksammat att det råder stor brist på gode män i Växjö, Alvesta, Lessebo och Tingsryds kommuner. 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.

Det händer även att personer får avslag på sin ansökan gällande god man med hänvisning till personliga ombud. Socialstyrelsen är tydliga med att personliga ombud inte är ställföreträdande för den enskilde och är därför inte jämförbar med förmyndare, god man eller förvaltare (prop. 1993/94:218 s. 33, samt meddelandeblad om personligt ombud Nr 5/2020). Detta har vi vid flera tillfällen påpekat till Överförmyndaren. Det innebär exempelvis att det är klienten själv som vid behov ansöker om olika former av stöd. Det personliga ombudets roll blir då att stödja klienten i att göra det.

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.

Växjö den 22 februari 2023

Med vänlig hälsning

Personliga ombud Kronoberg