



**PERSONLIGA
OMBUD**
KRONOBERG

RAPPORT OM
HÄNDELSERAPPORTERING
2024

Inledning

Socialstyrelsens kartläggning och analys av systemet med personliga ombud från år 2023¹ visade att klienter har fått hjälp av personliga ombud att tillgodogöra sig samhällets stöd i form av kontakt med myndigheter, psykiatri och socialtjänsten. Kartläggningen visade även att klienter har fått hjälp med att rädda sin ekonomiska situation och i vissa fall avvärja vräkningshot. En av slutsatserna som Socialstyrelsen tar upp i rapporten är att det är det riktade statsbidraget för verksamheter med personliga ombud som har bidragit till att målgruppen fått bättre möjligheter att påverka sin livssituation och leva ett mer självständigt liv utifrån egna önskemål och behov, precis det som reformen personliga ombud hade som mål. Som det ser ut i dagsläget är det frivilligt för kommunerna att ge medborgarna tillgång till personligt ombud. Detta menar Socialstyrelsen, kan leda till att kommuner utan personlig ombudsverksamhet, riskerar att missa målgruppens särskilda behov och de brister som finns i samhällets stödsystem synliggörs inte. Om inte detta synliggörs kan förbättringar inte utvecklas för att möta behoven.

I början av juli månad i år kom rapporten Nätt och jämnt², ett slutbetänkande från den parlamentariska Utjämningskommittén. Kommittén har gjort en bred översyn av det kommunalekonomiska utjämningsystemet och lämnat flera förslag på förändringar som syftar till att skapa mer likvärdiga ekonomiska förutsättningar för kommunerna och regionerna. I deras uppdrag ingick också att se över vilka av dagens riktade statsbidrag som skulle kunna inordnas i det generella statsbidraget till kommunsektorn. Ett av dessa riktade statsbidrag gällde personligt ombud. Detta var något som gått landets alla personliga ombudsverksamheter förbi och slog ner som en bomb. Reaktionerna från ombuden blev såklart kraftiga, då vi, precis som Socialstyrelsen fastslog i sin kartläggning förra året, anser att det är det riktade statsbidraget till kommunerna är en förutsättning för personliga ombuds varande. Då varken Socialstyrelsen eller Nationell Samverkan för Psykisk Hälsa, NSPH, hade tillfrågats under utredningen kände vi att vi var tvungna att agera för att påvisa vilka konsekvenser ett sådant beslut kan få för vår målgrupp. Det hela resulterade i ett riksdagsseminarium i Stockholm där personliga ombud, representanter från NSPH, Socialstyrelsen och Länsstyrelsen mötte politiker och utredare från kommittén för ett dialogsamtal.

I Kronobergs län har samtliga kommuner tillgång till personligt ombud. För att vi inte ska hamna i ett läge där de olika kommunerna eller våra samverkanspartner har olika uppfattningar av vår roll och vårt uppdrag, bjöd vi in styrgruppen i slutet av förra året till en temadag utifrån frågeställningarna:

- Vad finns det för vinster med samarbete i länet?
- Personliga ombuds förväntningar på styrgruppen
- Styrgruppen förväntningar på personliga ombud

Det var många självklarheter som kom fram, men även sådana är värda att diskutera. Samarbete leder till kompetenshöjning och ökad förståelse för varandras arbete, yrkesroll

¹ Personligt ombud till personer med psykiska funktionsnedsättningar- Kartläggning och analys av systemet med personligt ombud (Socialstyrelsen.se)

² Nätt och jämnt-Likvärdighet och effektivitet i kommunsektorn. SOU 2024:50

och uppdrag, så att vi tillsammans kan hitta gemensamma lösningar. Ett inarbetat och långsiktigt samarbete kan även minska risken för "mellan-stolarna-syndromet" och att rätt insats ges till rätt person. Men att få till ett fungerande samarbete är ingen självklarhet. Ombudens förväntningar på styrgruppen handlade om att man som representant i styrgruppen måste ha kunskap om vårt uppdrag och roll samt sprida information från verksamheten ut i kommunerna. Styrgruppen sågs även som en dörröppnare in i organisationerna och en mottagare för inrapporterade brister-och systemfel.

Styrgruppen å sin sida såg personliga ombud som ett komplement i kommunernas verksamhet, som även kan leda till besparingar för kommunen. Samtidigt sågs personliga ombud som en välfärdsgranskare som lyssnar utifrån medborgarens perspektiv. Att vi rapportera och synliggör brister- och systemfel, men även goda exempel i samhället, är enligt styrgruppen ett prioriterat arbete då vi arbetar i hela länet.

Vid ett styrgruppsmöte under hösten 2024, lyftes ovanstående frågor igen och styrgruppen gavs möjlighet till att utveckla resonemanget. När personliga ombud identifierar systemfel i samhället som påverkar målgruppen ska dessa brister rapporteras till styrgruppen och utifrån dessa rapporter ska styrgruppen arbeta med att utveckla verksamheterna och förbättra villkoren för personer med psykisk funktionsnedsättning.

Förhållningssättet som ombuden har i rapporteringen och påtalandet av brister är viktigt för att kunna utveckla arbetet tillsammans. Rapporteringen av brister och systemfel måste vara saklig och grundad och framföras på ett konstruktivt sätt. Detta ansåg styrgruppen att vi lyckats mycket bra med. Även om ett personligt ombuds roll är att arbeta på klientens uppdrag, är det viktigt att respektera andra yrkesgruppers kompetens och bedömningar. En professionell bedömning som klienten inte är nöjd med behöver inte alltid ses som en brist eller avvikelse, men att vi uppmärksammar brister i samhällets stödsystem ses som ett unikt uppdrag som ger möjlighet till förändringar för målgruppen.

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 och är uppdragsgivare. Det är klienten som talar om vad den vill ha hjälp med och vi 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.

Om 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 uppmärksammas 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 samarbetspartners och göra dem uppmärksamma på vad vi ser som en brist i deras verksamhet. Vår förhoppning är att detta kan leda till att vissa brister diskuteras och åtgärdas, men vi vill även att det ska ses en möjlighet till självreflektion och uppmärksamhet på hur den egna verksamheten fungerar.

Varje år rapporterar vi även in uppmärksammade brister och systemfel till Socialstyrelsen. Förutom att de vill veta hur verksamheten organiseras och vilka förutsättningar som ombuden har i sitt arbete, vill de även ha svar på ett antal frågor gällande brister och systemfel. Det handlar om vi har rutiner för hur identifierade brister i vård- och

omsorgssystemet ska hanteras, hur många identifierade brister vi har på olika nivåer, de allvarligaste bristerna på respektive nivå samt brister som har åtgärdats under året. Tidigare år har vi inte fått speciellt mycket återkoppling på det vi rapporterat in. Efter påtryckningar

från ombudsverksamheterna i landet verkar dock något ha hänt. Mer om det senare i den här rapporten.

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 skrev bland annat om långa väntetider samt avslag på ansökan om på god man. Det handlade dels om klienter som vi arbetade med, men att det har även varit flertalet personer som hört av sig till oss då de har fått avslag på god man. Svårigheterna med att få god man har påtalats till Arbete-och välfärd i Växjö och liknande exempel som detta får vi till oss av våra ombudskollegor i landet, vilket föranledde en gemensam skrivelse till regeringen och justitieministern. Det har under lång tid stötts och blötts i Växjö kommun om införandet av professionella ställföreträdare och nu har det äntligen fattats ett beslut om en förvaltarenhet. Under hösten 2024 påbörjades rekryteringen av tre tjänster.

Vi lyfte även den alltmer utbredda digitaliseringen 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. Som medborgare måste du även ha kunskap om hur de fungerar för att inte hamna i ofrivilligt digitalt utanförskap.

Vi har inte fått svar på alla frågor vi ställt i rapporten, men den 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.

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 2024 har varit samverkan med PO Kronobergs styrgrupp

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 olika med våra klienter för att uppnå likvärdighet; vi måste ta hänsyn till behovet. Detta kan ibland ses av andra som att vi är otydliga i vår yrkesroll och att olika ombud arbetar på olika vis. 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.

⁴ Socialstyrelsen (2003) Mål och metoder

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 i ett medberoende eller kitta igen det som brister i andra verksamheter.

Vi måste ibland säga nej till de 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 och ekonomi? Än viktigare är detta under perioder när vi har kö in till vår verksamhet.

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. 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, Fyrbodal, Göteborg, Borås, Örebro, Södra Dalarna, Värmland och Kronoberg, haft gemensamt teammöte 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.

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.

Det här är inget som är specifikt för Kronobergs län. I Socialstyrelsens lägesrapport om personligt ombud⁵ 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.

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

⁵ Lägesrapport om verksamhet med personligt ombud. (Socialstyrelsen, 2022)

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.

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. Vi har identifierat att nedanstående områden är viktiga rambitar som måste läggas i samhällspusslet för att vår målgrupp ska få det bättre. Det är egentligen inte så svårt, bara lite jobbigt.

Kontinuitet

Vi ser att i verksamheter där det av olika anledningar är stor personalomsättning, dräneras arbetsplatsen på kunskap och erfarenheter vilket missgynnar våra klienter. Organisationer tenderar också att bli allt mer specialiserade. Helhetssynen och klientens livssituation går förlorad. 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

Informationen måste anpassas utifrån vem man möter. God kommunikation och återkoppling är en förutsättning för ett bra möte och för att förhindra konflikter. Förväntningarna som ställs på en enskildes kapacitet får varken är för höga eller för låga. 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 inbokat möte.

Tillgänglighet

Hur tillgänglig är verksamheten? Vissa personer inom myndigheter, kommun eller region lämnar inte ut sitt telefonnummer till klienten, utan man hänvisar till en växeltelefon. 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. Digitaliseringen av samhällsfunktioner underlättar för många, men inte alla. Det måste finnas ett bra alternativ för de som inte kan hantera de digitala verktygen.

Tid

Många av våra klienter behöver tid för att ta till sig information och få förklarat för sig vad de förväntas göra. Viktigt därför att tillräckligt med tid avsätts på möten och att det säkerställs att informationen har uppfattats rätt.

Att dessa 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. 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. 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 skraddarsy 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, kontakter eller socialt nätverk,
- Personer som saknar försörjning eller riskerar att bli utan försörjning
- Personer som riskerar att vräkas eller är hemlösa
- 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.

Arbetsförmågeutredning

Många av våra klienter behöver få reda på vilken arbetsförmåga de har. Det kan dels vara ett krav från Försäkringskassan för att kunna ta del av socialförsäkringssystemet, dels vilken typ av arbete och arbetsmängd som är lämpligt. Dock upplever vi det svårt för klienter att få till

en dokumenterad arbetsförmågebedömning. Försäkringskassan önskar dokumentation, men vem har ansvar för att den blir gjord? Och hur gör man med arbetsförmågeutredningar som gjordes för ett par år sedan, som kanske inte är aktuella i dagsläget efter det att den enskilde har fått en diagnos, insatser och medicinering? Vi vet inte, inte heller våra klienter. Även för handläggarna på Arbetsförmedlingen är det ibland oklart. Och svårt. Några dokumenterar, andra inte. För hur ska handläggarna kunna skriva en slutdokumentation om en persons arbetsförmåga när handläggaren inte träffat personen? Ofta behövs ett individanpassat och samlat stöd av psykiatrin, socialtjänsten, Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen för att komma ut i arbetslivet. En förutsättning är att de inblandade myndigheterna samarbetar och känner till varandras uppdrag och arbetssätt. För är det Arbetslinjen som ska gälla, måste vår målgrupp få rätt förutsättningar att komma ut i arbetslivet, annars är det bara tomma ord.

Klarar man inte vara med i samverkan mellan Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan och de kraven som ställs där, hänvisas man till kommunal sysselsättning. Men hur kommer man vidare därifrån när man inte har testat arbetsförmågan och vem driver klientens process vidare? Dock genomför Riksrevisionen just nu en granskning av genomförandet av arbetsmarknadspolitiken för personer med funktionsnedsättning som medför nedsatt arbetsförmåga. Resultatet av granskningen kommer att presenteras i en rapport med planerad publicering i maj 2025. Granskningen ska svara på om Arbetsförmedlingen arbetar effektivt för att stödja personer med funktionsnedsättning som medför nedsatt arbetsförmåga. Även regeringens styrning på området omfattas av granskningen. Den ser vi fram emot.

Aktivitetsrapporterna

Det är svårt för klienter att aktivitetsrapportera på rätt sätt. Under flera år har ombudsverksamheterna i landet redovisat att aktivitetsrapporteringen är svår och krånglig. Det händer att arbetsförmedlare hänvisar personer till personliga ombud om personer inte klarar av att aktivitetsrapportera. Flertalet verksamheter med personligt ombud lyfter att de förväntas bistå Arbetsförmedlingen med att ge stöd till personer som inte klarar att aktivitetsrapportera på rätt i myndighetens digitala system. Konsekvensen för den enskilde klienten som inte klarar att rapportera på rätt sätt kan bli stora då personen blir avstängd under 45 dagar (flertalet klienter gör fel upprepade gånger med avstängning som följd). Klienterna som avstängs har då sökt ekonomiskt bistånd av kommunen men blir inte beviljade försörjningsstöd på grund av att de inte har gjort det som krävs.

Försäkringskassan

Vi är glada över att Försäkringskassans kundtjänst har ökat sina öppettider. Det kan fortfarande vara långa kötider, men nu blir man i alla fall placerad i kö och inte hänvisad till att återkomma dagen efter då kö-platserna är slut. Handläggningstiden för de olika ersättningarna varierar. I skrivande stund är väntetiden för Aktivitetsersättning vid förlängd skolgång upp i åtta månader. Konsekvensen blir att våra klienter inte vet om de ska tacka ja eller nej till studier.

Vi har även uppmärksammat att det på senare tid skickas ut ett frågeformulär till klienterna inför ansökan om aktivitetsersättning. Tidigare har alltid en handläggare ringt och ställt frågor

över telefon. Bra för en del klienter, mindre bra för andra som har svårt att formulera sig i text. Efter att vi påtalat detta till Försäkringskassan har informationen som skickats ut förtydligats med att om man inte kan fylla i frågeformuläret, kan man ringa handläggaren på ett direktnummer och svara på frågorna över telefon.

Andra målgrupper

När vi meddelar någon som söker sig till oss att de inte tillhör målgruppen för vår verksamhet, får vi alltid frågan: vart ska jag då vända mig, jag har sökt hjälp överallt? Vi försöker alltid lotsa personen vidare. De här personerna behöver också stöd av en person som kan guida dem genom välfärdssystemet. Tyvärr är det ibland någon myndighetsperson som hänvisat till personliga ombud utan att ha tagit reda på vår målgrupp och våra avgränsningar. Det skapar falska förhoppningar hos den enskilde. Här ser vi också att vi har ett jobb att göra, att kontinuerligt vara ute och informera våra samarbetspartners om vår roll och uppdrag.

Positiva insatser för vår målgrupp

Även om det är mycket att göra i samhället för att inkludera och stötta personer med psykisk funktionsnedsättning, finns och skapas många bra verksamheter med nytänkande och visioner. För att nämna några som vi samarbetat med under året:

Samverkansteam Varend, Nätverket SIP- samhällsförändring i praktiken, Brobyggarna- stöd för psykisk ohälsa i Tingsryd och Växjö kommun, Region Kronoberg- som arbetar för att öka antalet anställda med funktionsnedsättning, Samordningsförbundet Sunnebos arbete med Samsteg, Arbetsförmedlingens insats Samstart, SKRUVAS- samverkan i Kronoberg kring unga som varken arbetar eller studerar, Brukarsamordnare i Region Kronoberg, som bland annat har gruppverksamhet och patientforum samt Atrium Ideell förening.

En extra eloge till Attention Kronoberg och Spes- som anordnar aktiviteter, gruppverksamhet, föreläsningar och sprider information om psykisk ohälsa, allt på ideell basis.

Och så få inte glömma att Region Kronoberg för första gången anordnade en psykiatrivecka i länet som var mycket uppskattad.

Socialstyrelsens nya riktlinjer

Förra året skrev vi om Socialstyrelsens nya nationella riktlinjer för vård och stöd vid adhd och autism, där det föreslogs att tidiga insatser ska prioriteras framför diagnosutredning. Detta tyckte vi var bra, men såg att det fanns en del oklarheter i detta förfarande, vilket även delades av brukarföreningen Attention. 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.

Vuxenpsykiatri 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.

När vi lyfte detta på ett styrgruppsmöte meddelades från Försäkringskassans håll 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 vuxenpsykiatri i Kronoberg och Försäkringskassan har förts. Och något verkar ha hänt:

Klient med kontakt i psykiatri, misstanke om ADHD men får ingen utredning eller ställs i kö. Besked att klienten kommer att få stöd ändå och intyg som kan behövas till exempelvis Försäkringskassan. Ansökan om aktivitetsersättning görs och intyg skrivs av läkare i psykiatri. Försäkringskassan kommunicerar att de tänker avslå ansökan då läkaren inte har tagit med hela sjukdomshistorien och svårigheter tidigare i livet. Vi hjälper klienten att få kompletterande intyg från läkare och psykolog. I går fick klienten kontakt med handläggare som ger muntligt besked om beviljande av aktivitetsersättning i tre år.

Det som började med en händelse, där vi befarade att det var brist på utredning som avslaget grundade sig på, slutade positivt för den enskilde.

Återkoppling lägesrapport om verksamheter med personliga ombud

I inledningen av vår årsrapport skrev vi att återkopplingen från Socialstyrelsen på våra inrapporterade brister var otillräcklig, vilket vi har påtalat i många år. Socialstyrelsen lämnade i maj 2024 över *Lägesrapporten om verksamheter med personligt ombud* till Socialdepartementet och då gavs även berörda verksamheter möjlighet att komma in med skriftliga kommentarer. Ett stort steg framåt, tycker vi. Rapporten sammanfattar inrapporterade brister-och systemfel som rapporterats in av landets ombudsverksamheter.

Försäkringskassan

Kritiken mot Försäkringskassan har bland annat handlat om bristande tillgänglighet bland annat på grund av Försäkringskassans begränsade öppettider i kundtjänst. Försäkringskassan har varit medvetna om problemet och har från september 2024 återgått till de tidigare öppettiderna. En annan kritik som rapporterats in är långa handläggningstider som kan få stora konsekvenser för våra klienter som sökt någon form av ersättning. Även detta är Försäkringskassan fullt medvetna om, och det arbetas aktivt med frågan. En annan fråga som lyfts av ombuden är att regelverket kring SGI- sjukpenningsgrundade inkomst är komplicerat. Dock föreslås förändringar som går att läsa i SOU 2023:30 "*Ett trygghetssystem för alla-nytt regelverk för sjukpenningsgrundande inkomst*" Försäkringskassan bemöter även kritiken som lämnats av ombuden om att det kan vara svårt för vissa klienter att genomföra digitala möten eller telefonsamtal. Något som vi tycker bli alltmer vanligt i kontakt med handläggare på myndigheter. Försäkringskassan skriver att i huvudsak ska möten ske digitalt eller på telefon och att detta sker efter överenskommelse mellan den enskilde och ansvarig utredare på Försäkringskassan.

Arbetsförmedlingen

Även Arbetsförmedlingen har lämnat in kommentarer på lägesrapporten. Bristerna som ombuden rapporterat in till Arbetsförmedlingen handlar ofta om myndighetens digitalisering som utgör ett generellt hinder för målgruppen och gör att de ha svårt att ta del av samhällets utbud av stöd och service. Arbetsförmedlingen svarar att de stora förändringar som myndigheten haft de senaste åren beror på en styrning från regeringen, där riktningen ska vara att Arbetsförmedlingens tjänster i hög grad ska erbjudas av fristående leverantörer. Även det minskade förvaltningsanslaget har påverkat myndigheten. Kritiken från ombudsverksamheterna har varit att det är svårt att få tag på handläggare och att möten som tidigare skedde fysiskt nu sker digitalt eller över telefon. Arbetsförmedlingens menar att de genom digitala möten frigör resurser till arbets sökande som är i behov av fördjupat stöd och insatser som myndigheten kan erbjuda i egen regi. Dock görs ett aktivt arbete för att förbättra tillgängligheten i de digitala tjänsterna utifrån språk och funktionsnedsättning.

Inrapporterade brister till Arbetsförmedlingen har även handlat om brister i samordningen mellan samverkande myndigheter, bland annat kommunernas socialtjänst, Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen. Här är det parternas olika uppdrag och regelverk som krockar. Arbetsförmedlingen poängterar dock att samverkande myndigheter bör ställa rimliga krav och förväntningar på den enskilde. För att det ska bli tydligare för den enskilde har Arbetsförmedlingen påbörjat ett utvecklingsarbete för att förenkla och förtydliga informationen i den sökandes handlingsplan. De hänvisar även till statens servicekontor, där man kan få stöd att skriva aktivitetsrapporter och ladda ner blanketter.

Alla synpunkter som kommer till Arbetsförmedlingen från allmänheten omhändertas. Dessa analyseras, sammanställs och återkopplas till berörda enheter i verksamheten. Därför uppmuntrar Arbetsförmedlingen, som en viktig del i förbättringsarbetet, att rapportera in brister inom myndigheten på deras hemsida under rubriken: Synpunkter på vår verksamhet.

Avslutningsvis

Vi uppskatta att berörda myndigheter har besvarat de brister som beskrivits i lägesrapporten och gett förklaringar och beskrivningar hur respektive myndighet arbetar. Det är bra. Men när de själva skriver att myndigheters olika uppdrag och regelverk krockar och är krångliga, hur ska man då förvänta sig att våra klienter förstår och kan efterleva de krav som ställs på dem? Klienter hänvisas ofta till servicekontor för att få hjälp, men dessa finns inte överallt och alla har inte förmågan att söka hjälp på ett servicekontor. Personer som bor på landbyggen och där kollektivtrafiken är bristfällig tar sig heller inte dit för att få hjälp med ett papper eller för att få information tolkad. Klienter hänvisa runt till "någon annan" som ska hjälpa dem eller till någon kundtjänst med otaliga knappvalsmöjligheter. Många av de personer vi träffar har en neuropsykiatrisk diagnos som gör att det svårt för dem att hantera vardagen som den är. Det kan vara svårigheter att kommunicera och anpassa sig i socialt samspel med andra människor, svårt att hantera förändringar eller situationer som är otydliga eller inte följer någon plan eller överenskommelse, svårt att hålla fokus, svårt att läsa igenom eller följa instruktioner, svårighet att organisera och planera, undviker att göra

saker som är jobbiga eller tråkiga, lätt för att bli störda, svårighet att koncentrera sig, svårt att komma i tid eller bli klar med uppgifter i tid.

Vi är medvetna om att det inte går att helt anpassa myndigheters regelverk och arbetssätt utifrån vissa personers svårigheter. Men det måste bli lättare för vår målgrupp att bli delaktiga i samhället. Det är en demokratifråga.

När den personliga servicen försvinner, digitaliseringen ökar, myndigheters regelverk krockar och den ena handen inte vet vad den andra gör, är det inte konstigt att vår målgrupp har svårt att följa de krav som ställs på dem. Upplevelsen av utanförskap blir allt större, vilket också skapar ytterligare ohälsa hos personer som redan har omfattande och långvariga psykiska funktionsnedsättningar. Vad är det då som behövs förbättras i myndigheternas arbete? Återigen till pusselbitarna: kontinuitet, kunskap om psykisk funktionsnedsättning, återkoppling och kommunikation, tillgänglighet och tid, skulle underlätta för många. Och för att återkomma till KASAM, känsla av sammanhang. Vi måste göra samhället *begripligt*, *hanterbart* och *meningsfullt*, för alla medborgare.