



## Personligt ombud i Kristianstad, verksamhetsberättelse 2019

Bostadsproblem, arbete och sysselsättning, hälsa och ekonomi, rätten till ersättning via försäkringskassan är de viktigaste frågorna som vi i huvudsak mött under 2019. Den samlade redovisningen för 2019 bygger på 90 klienters erfarenhet av myndighetskontakt och ca 300 samtal från andra medborgare och medarbetare i olika myndigheter som efterfrågat vägledning. Sammantaget ser vi att av de ca. 430 olika behov som våra klienter önskade få hjälp med kunde vi tillgodose 90 % av dessa, samt ytterligare 222 andra stödinsatser. 2019 har som tidigare år innehållit både positiva och negativa inslag och förändringar.

### Personligt ombuds uppdrag och mandat

Personligt ombud (PO) har två huvuduppdrag. Stöd till den enskilde och att synliggöra och påtala systembrister i välfärden. Verksamheten i Kristianstads kommun har funnits sedan 1999 och blev 2014 en förordning.

För att verksamheten Personligt ombud ska kunna fullgöra sitt uppdrag och stödet fungera, måste verksamheten få en sådan formell ställning i den lokala samhällsorganisationen, att ombuden kan fullgöra de beskrivna uppgifterna enligt regeringens proposition 1993/94:218, Meddelandeblad 5/2011 och förordning 513:522. Detta sker genom att styrgruppens ledamöter tillsammans/var och en i sin organisation, bereder smidiga ingångar i respektive verksamhet

### Styrgrupp för Personligt ombud

Styrgruppen ska bestå av representanter från följande aktörer:

- Brukarföreningar
- Psykiatrisamordnare för Kristianstads kommun
- Chefsföreträdare från Psykiatri region Skåne
- Chefsföreträdare för Arbete- och välfärdförvaltningen
- Chefsföreträdare för Omsorgsförvaltningen
- Chefsföreträdare för Försäkringskassan
- Chefsföreträdare för Arbetsförmedlingen
- Chefsföreträdare för Primärvården



## Stöd till enskild

Vi arbetar på uppdrag av den enskilde klienten för att bevaka dennes rättigheter. Stödet riktar sig till personer mellan 18 år och 65 år som är bosatta i Kristianstads kommun och som har långvariga psykiska funktionsnedsättningar, med betydande och väsentliga svårigheter i det dagliga livet och i olika livsområden. Personerna som kan få stöd av personligt ombud ska ha sammansatta och omfattande behov av vård, stöd och service, rehabilitering och sysselsättning.

## Tidsbegränsad hjälp

Personligt ombud är en tidsbegränsad insats som utifrån bästa förutsättningar avslutas i samförstånd utifrån slutfört uppdrag. Kontakten kan också komma att avslutas på antingen klient eller det personliga ombudets initiativ.

## Systembristrapportering

Personligt ombud företräder på ett strukturellt plan kollektivet av klienter genom att synliggöra och påtala systemfel och brister i välfärdssystemet där psykiskt funktionsnedsatta personer far illa och när samhället använder sina resurser på ett ineffektivt sätt. Systembristrapporterna är även tänkta fungera som en form av kvalitetssäkring för den berörda myndigheten (Socialstyrelsen, 2010 "Ledningsgruppens spejare i välfärdssystemet").

Sättet och formen för hur Personligt ombud rapporterar systembrister är utformat och beslutat av Personligt ombuds styrgrupp

Under 2019 har vi följt förändringarna som sker i välfärdssystemet, vilka vi följer vidare under 2020. Vi kommer också med start 2020 arbeta mera aktivt och metodiskt i systembristarbetet.

## Råd och Stöd

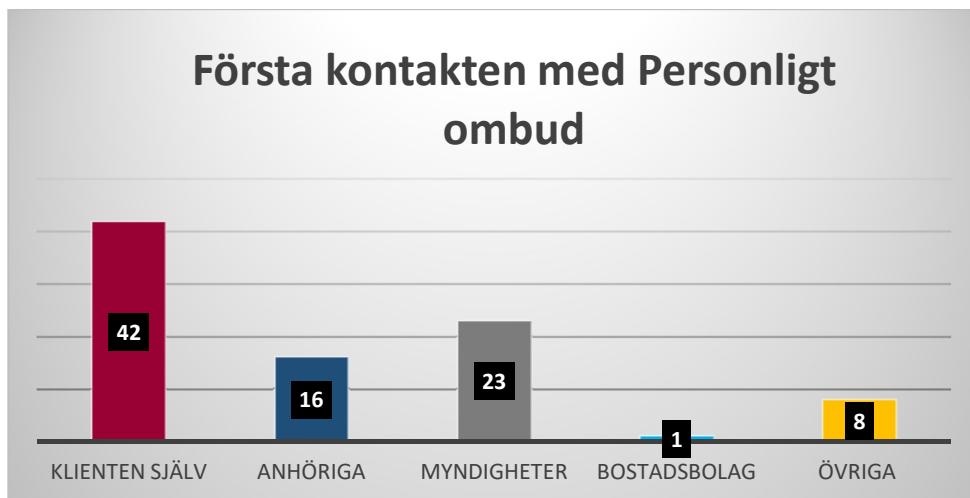
Råd och stöd - första hjälpen "Råd och stödsamtal" är samtal från medborgare som inte tillhör vår målgrupp, samt myndigheter och personal som efterfrågar vägledning och hjälp. Vi hade ca 300 Råd och stöd samtal till verksamheten, varav bostadsfrågor och arbete/sysselsättningsfrågor var en av de stora frågorna. Vi fick likt 2018 ett ovanligt stort antal samtal från människor som trodde att vi är socialtjänsten, vad detta beror på vet vi inte.

## Ny medarbetare

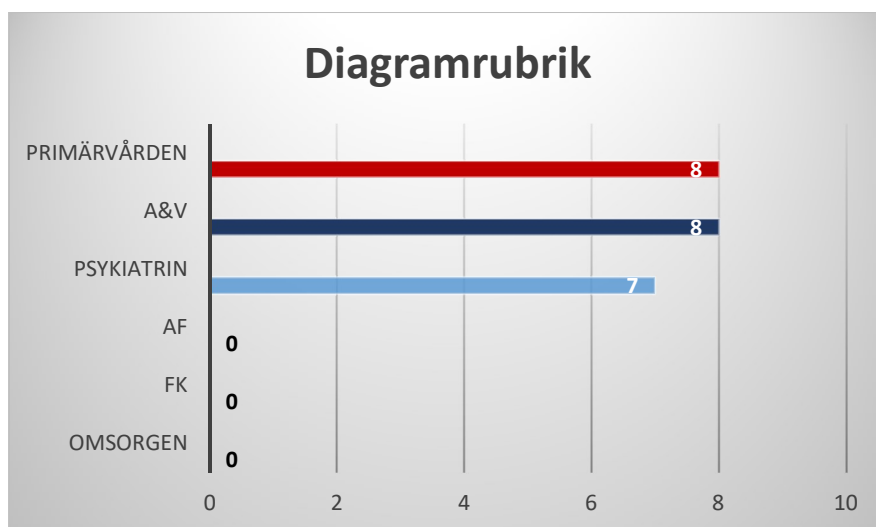
I mars 2019 gick en kollega i pension och vi kunde i april månad hälsa en ny medarbetare, Erica Berglund välkommen i ombudsgänget.

## Klienter 2019

### Hur fick man Personligt ombud?

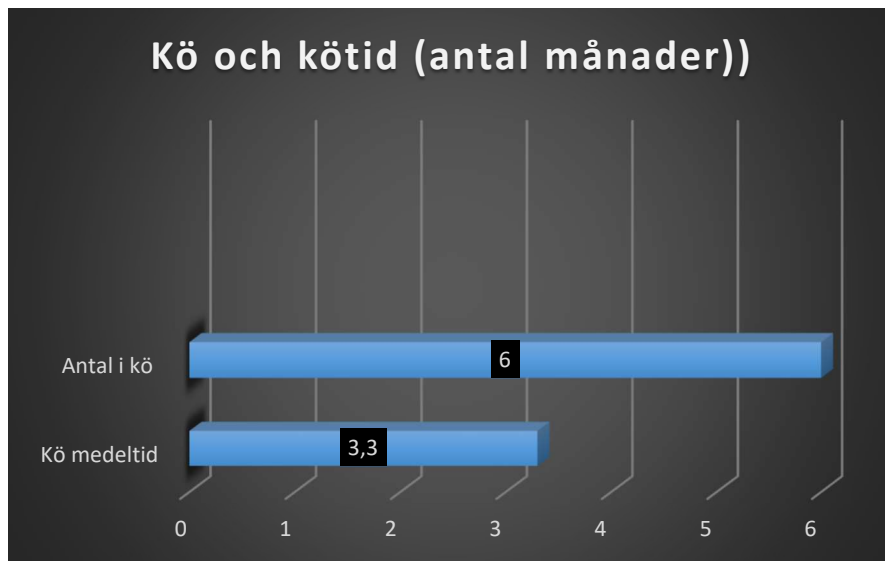


### Antal ärenden som kom via myndighet



## KÖ

6 klienter har fått stå i kö för att komma till oss. Kötiden låg på ett medel av dryga 3,3 månader.



**Ärende tiden** låg på ett medel av 13,2 månader.

**Antalet kvinnor** som sökte vår hjälp fortsatte att öka. (54kvinnor och 36 män).

### Minderåriga barn

Totalt fanns 36 barn vars förälder vi hjälpte.

### Bostadsärenden

Bostads ärenden var många, av 90 klienter, var det 35 som ville ha hjälp omkring sin boendesituation, vilket även märktes tydligt i de råd och stödsamtal vi fick till verksamheten.

Under året stoppade vi bl.a. 5 vräkningar, ytterligare 5 klienter fick bostad.

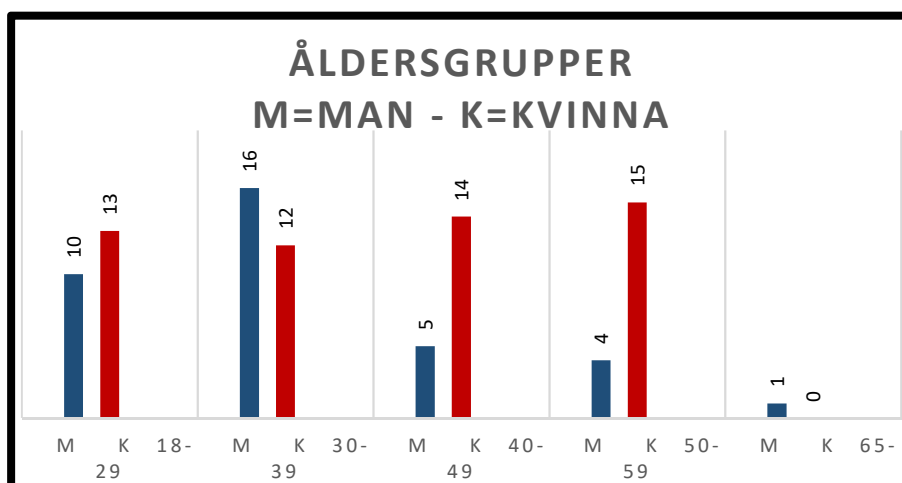
Det finns stora svårigheter för de personer vi hjälper att få bostad, dels för att det finns skulder och/eller att man har så låg inkomst/ersättning/bistånd att man inte ses som intressant på bostadsmarknaden. Personerna mår ofta så dåligt att man inte har kraft och förmåga att själv söka och leta bostad och ta de kontakter som behövs för att alls ha någon chans.

### Tendenser

Vi ser en ökning av ungdomar/unga vuxna som inte vet hur samhället och det dagliga livet fungerar, en form av vilsenhet. Här finns ett stort behov av konkret hjälp/stöd och handledning.

## Ålder och Diagnoser

55% av klienterna var mellan 18-39 år och medelåldern 2019 var 39 år. Hos 65 av de 90 klienterna fanns långvarig depression och ångest sjukdom.



## Samarbetspartners

### Primärvården

Överlag har klienternas kontakt med primärvården upplevts som god.

Numera finns Rehabkoordinatorer inom primärvården vilket är en välkommen funktion.

*Svårigheter:*

Vi kan i klientarbetet märka att det förekommer oklarheter omkring samordnad individuell plan (SIP), om hur och när samt på vilket sätt man ska arbeta. Vi har genom vårt direkta klientarbete uppmärksammat att det kan vara svårt att få tid till läkare och kuratorer.

### Arbetsförmedlingen

Kontakten med arbetsförmedlingen i fråga om bemötande har överlag upplevts som god.

*Svårigheter:* Det har efter arbetsförmedlingens (AF) omorganisation och besparingar, snabbt blivit en tydlig förändring. Det är svårt att få grepp om när och vilken hjälp man kan få via AF.

Förändringarna har väldigt snabbt också spillt över på flera andra verksamheter/aktörer där det finns en tydlig undran över vad som gäller omkring de olika samverkansområden som tidigare funnits och möjligheter till olika former av t.ex. praktik, arbetsprövningar och särskilt anpassade arbeten.

Konsekvenserna för den enskilde riskerar bli stora, både ekonomiskt, hälsomässigt och tidsmässigt, då man inte vet vad som gäller och processer behöver pausas eller avbrytas.

För de som har en redan etablerad kontakt med AF, en vanlig återkommande oro har varit att det ofta sker byte av handläggare och att det inte sker någon överlämning mellan handläggarna vid byten.

Detta är en faktor som för en stor grupp människor skapar ångest, oro och otrygghet, som ofta får som konsekvens att man inte klarar av att fullfölja den uppsatta planeringen och de krav som ställts. Flera klienter vittnar om att handläggare inte återkopplar eller hör av sig och att man inte vet vad som händer, eller att det som bestämts "rinner ut i sanden".

## Försäkringskassan

Bemötande från handläggare har i det stora hela, under året upplevts som bra, med en vilja att hjälpa och se till att den enskilde känner sig trygg i själva mötet med handläggaren.

*Svårigheter:* Det har blivit betydligt svårare att få både sjukpenning och aktivitets/sjukersättning. Som personligt ombud har vi fått lägga ner betydligt mycket mer arbete för att hjälpa den enskilde i ansökningsförfarandet, som individen själv i de flesta fall har svårt att klara av på egen hand. När man ska göra ansökan och än mer överklaga ett beslut, handlar det ofta om "ordvrängeri" samma innehåll, "med andra ord". Det har blivit mer regel än undantag att ge avslag.

Det är väldigt vanligt att läkarintyget inte räcker till. Läkare förbereder sina patienter på att de kan få avslag och uppmanar till att överklaga.

När klienten inte mår bra finns ofta, varken ork, kraft eller förmåga att se till så ansökan blir som den ska, eller att få in rätt intyg/utlåtande, konsekvensen blir att den enskilde inte orkar fullfölja sin ansökan eller att man får avslag.

Beslut, eller annan information är ofta skrivet och formulerat på ett sätt som är mycket svårt att förstå och resulterar inte helt sällan i att något missas, eller blir fel, samt att det påverkar den psykiska ohälsan mycket negativt, genom ångest och oro. Både inom Försäkringskassan och när beslut efter lång tid ska prövas i Förvaltningsrätten som då kan innebära en väntan på mellan 1-4 år innan beslut är helt fastställt. En fråga som vi ställer oss är: hur går det för alla de personer som inte har stöd av ett personligt ombud?

## Psykiatrin

Samarbetet med psykiatrin har i det stora hela upplevts som god.

*Svårigheter:* Vi upplever att ledning och styrning har god kännedom om flera av de svårigheter som finns (t.ex. svårt att få en fast läkare, man får träffa olika läkare från gång till gång) och arbetar på att försöka hitta lösningar.

En upplevelse som flera klienter har, är att när man har en kuratorskontakt är det svårt att få praktisk/konkret hjälp och stöd och att kontakten är mest inriktad på samtal.

Case manager går idag endast att få om man är aktuell inom psykoteamet. Det skulle göra stor skillnad med möjlighet att få Case manager oavsett vilket team man tillhör. Samordnad individuell plan (SIP) fortsätter tyvärr lysa för mycket med sin frånvaro utifrån samverkan kring klienten.

## Omsorgsförvaltningen

De få ärenden vi haft tillsammans med omsorgsförvaltningen har fungerat väl.

## Arbete och välfärdsförvaltningen, Kristianstads kommun

De vanligaste frågeställningarna inom Arbete och välfärdsförvaltningen har under året rört främst – bostadsfrågor, arbete/sysselsättningsfrågor och ekonomi.

### **Mottagningsenheten – ekonomiskt bistånd**

Vi har under året sett flera positiva skillnader och förändringar i ansökningsförfarandet, t.ex. får klienten ett personligt möte med handläggaren, får på plats av handläggaren hjälp med att fylla i ansökan och att via nätet hämta ut aktuella dokument.

Det finns också möjlighet att ansöka om ekonomiskt bistånd via nätet, där de även kan följa sitt ärende. Det finns även stående tider för öppen mottagning, där man kan få praktisk hjälp med sin ansökan.

Vi gläder oss åt förändringarna och de förbättringar mottagningsgruppen har åstadkommit och den skillnad de gör för den enskilda individen.

Att som sökande ha möjlighet att välja mellan att göra ansökan via nätet eller att ansöka genom ett personligt möte med handläggaren, gör det möjligt för fler att klara av att ansöka om bistånd. Det finns de som känner sig mer trygga med att söka via nätet, medan andra är i behov av att få hjälp med ansökan genom ett personligt möte. Det finns de som inte har råd eller tillgång till en telefon som kan hantera mobilt bank id, eller som inte har möjlighet att teckna telefonabonnemang. Att erbjuda båda möjligheterna höjer tillgängligheten.

*Svårigheter:* Vi kan märka att det blivit snävare i besluten omkring ekonomiskt bistånd.

### **Bostadsfrågor**

De första personerna har nu fått sin bostad via "Bostad Först" vilket är mycket positivt och glädjande.

*Svårigheter:* Under 2019 har antalet kliner som är i behov av stöd och hjälp omkring sin bostadsproblematik varit många. Flera av dessa har varit unga personer och några av dem, en del av dem med ordnade liv utan skulder men som på grund av att de inte har fått hjälp och stöd från början hamnat mellan stolarna och tvingats ut på gatan.

Bland de 90 klienter vi hade 2019 arbetade vi med 35 olika bostadsfrågor. Även via våra råd och stöd samtal märkte vi av bostadsfrågan.

Många har stora svårigheter att på egen hand söka och kontakta hyresvärdar. Från förvaltningen sida hänvisas det då gärna till eller föreslås god man, vilket oftast inte är aktuellt.

Det rör sig främst om personer som är bostadslösa eller som riskerar att vråkas.

De flesta har ofta en mycket låg, ersättning/bistånd och nästan alla har skulder. De flesta kämpar med svår psykisk sjukdom, med kognitiva problem. Detta är faktorer som gör det näst intill omöjligt att på egen hand söka och få bostad.

Det är inte ovanligt att man inte äger en dator eller saknar telefon som kan hantera mobilt bank id, eller har man kontantkort. Att söka upp bibliotek eller annan offentlig plats för att låna dator är något många inte klarar av på grund av sin funktionsnedsättning.

Både mindre och stora bostadsbolag har blivit hårdare i vem man hyr ut till, och man kräver deposition eller förskottshyror och ganska vanligt är att man även kräver borgenär.

## **Arbete/Sysselsättning**

När det kommer till arbete och sysselsättning ser det mycket mörkt ut.

AFFE Projektet som riktar sig till personer i åldrarna 18-29 år, har gett stora chanser och goda resultat men som nu i förtid avslutas. Det är inte ofta man ser så goda resultat som i AFFE, det är otroligt tråkigt att man väljer att lägga ner verksamheten, som även samhällsekonomiskt ger stora vinster i det långa loppet utifrån att vi också ser tendenser att svårigheterna i den här åldersgruppen ökar. Det saknas fortfarande meningsfull individanpassad sysselsättning för ett stort antal människor. Det är exempelvis personer som har sjukersättning, personer som inte klarar av att vara i grupp, personer som behöver börja praktisera med få timmar i veckan under en lång tid.

Att Arbetsförmedlingen (AF) dragit i handbromsen, är något som påverkar även Arbete och välfärdsförvaltningen. Det råder en tydlig förvirring i fråga om vad som gäller inom Arbete/Sysselsättning utifrån samarbete mellan myndigheterna– när, vad, var, hur? Här faller många personer mellan stolarna och riskerar att både fastna och åka ur ”skyddsnetet”

## **Kompetensutveckling 2019**

- Nationell konferens för Personliga ombud Sverige
- Ekonomi utbildning
- IT utbildningar
- Utbildning anordnad av länsstyrelsen, för Personligt ombud, verksamhetschefer för personliga ombud och styrgruppsrepresentanter.
- Utbildning omkring rättshaveristiskt beteende
- Utbildning omkring samlarsyndrom
- Våld och unga
- Samverkansdag – hedersrelaterade brott mot barn

## **Samverkansmöten 2019**

- Regional samverkan för Personliga ombud Skåne
- Samverkan Personligt ombud Bleking och Kristianstad
- Skol kuratorer
- Primärvårdens kuratorer
- Hela familjen (Arbete och välfärdsförvaltningen)
- Case managers (Kristianstads Kommun)
- Soppa gruppen (Arbete & Välfärdsförvaltningen , ABK, omsorgen, psykiatrin och PO)
- Psykiatridialogen

## **Personliga Ombud**

*Ethel Lundström & Ola Golderyd*

*Erica Berglund & Stefan Bergklint*