



Personligt ombud i Kristianstad, verksamhetsberättelse 2020

Vi arbetar på uppdrag av den enskilde 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.

2020 har för Personligt ombud, liksom för oss alla, varit ett annorlunda år. Den samlade redovisningen för 2020 bygger på 78 klienters erfarenhet av myndighets och vårdkontaktskontakter och 337 samtal från andra medborgare och medarbetare i olika myndigheter som efterfrågat vägledning. Sammantaget ser vi att av de ca 600 olika behov som våra klienter önskade få hjälp med kunde vi tillgodose ca 90 % av dessa, samt ytterligare 242 andra stödinsatser. Vi har gjort 33 överklaganden eller begäran om omprövning.

Sammanfattningsvis

Pandemin vi befinner oss i gör att det inte varit lika enkelt att veta vad som beror på vad, i fråga om tillgång till stöd, hjälp och insatser.

Vi kan se att bostadsfrågorna har varit ovanligt många, myndighetsfrågor, hälsa, ekonomi och rätten till ersättning från Försäkringskassan är de frågor som vi i huvudsak mött under 2020.

Statsbidraget till verksamheter med Personligt ombud, höjdes under 2020 med 100.000 kr per ombud och år, vilket innebär ett sammanlagt statsbidrag till verksamheten på ca 1.6 miljoner kr per år.

Personligt ombuds uppdrag och mandat

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

Under året fick vi också ett nytt meddelandeblad (5/2020) för Personliga ombud.

Uppdraget är det samma men med skillnaden att man förtydligat vår roll och vårt mandat.

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 5/2020

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 består av representanter från följande aktörer:

- Brukarföreningar
- Psykiatrisamordnare för Kristianstads kommun
- Chefsföreträdare från Psykiatrin i region Skåne
- Chefsföreträdare för Arbeta- och välfärdsförvaltningen
- Chefsföreträdare för Omsorgsförvaltningen
- Chefsföreträdare för Försäkringskassan
- Chefsföreträdare för Arbetsförmedlingen
- Chefsföreträdare för Primärvården

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

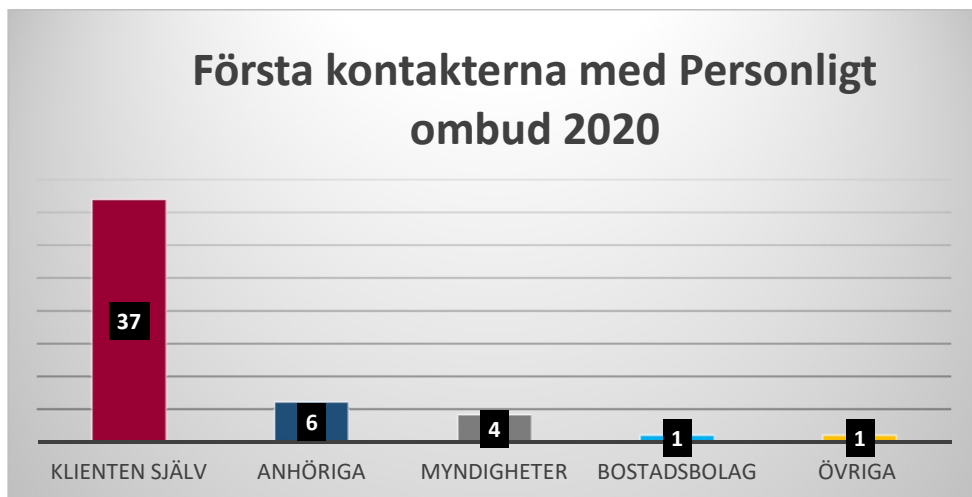
Personligt ombud företräder på ett strukturellt plan kollektivet av klienter genom att synliggöra och påtala systemfel och brister i välfärdssystemet där psykiskt funktionsnedsatta personer far illa och när samhället använder sina resurser på ett ineffektivt sätt. Systembristrapporterna är även tänkta 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

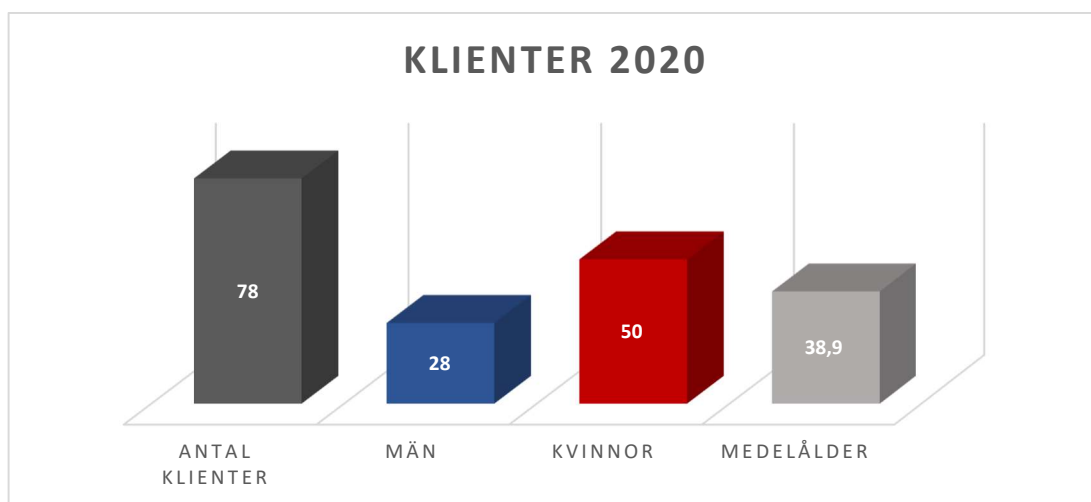
Råd och Stöd

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 337 Råd och stöd samtal till verksamheten, varav områdena, sjukskrivning/sjukpenningsfrågor, bostadsfrågor och ekonomifrågor var de dominerande

Av de 337 samtal, kom 279 st från personer med olika former av funktionsnedsättning

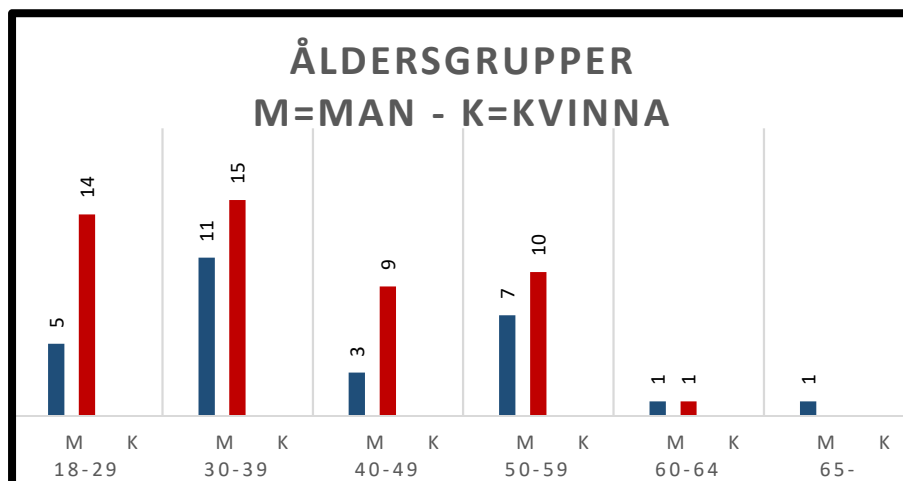


Antalet kvinnor fortsatte öka även under 2020



Ålder och Diagnoser

Ca 60% av klienterna var mellan 18-39 år och medelåldern 2020 var 39 år. Hos 74 av de 78 klienterna fanns långvarig depression och/eller ångest sjukdom. 28 klienter hade neuropsykiatriska funktionsnedsättningar och 22 personer hade också fysiska/somatiska besvär.



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

Minderåriga barn

Totalt fanns 47 barn vars förälder vi hjälpte.

Ett annorlunda år - En annorlunda verksamhetsberättelse

Verksamheter har stängt ner, delvis eller helt, när det gäller att erbjuda fysiska möten. Processer har stannat av och pausknappen tryckts in och ingen vet när den där pausknappen trycks upp igen.

Tillgänglighetsfrågor – samtliga myndigheter och vårdaktörer

Pandemin har inneburit att man i verksamheterna fått ställa om och försökt hitta andra sätt att mötas på, främst genom telefon och/eller digitala möten. En del verksamheter har helt eller delvis stängt ner möjligheterna för personliga/fysiska möten, med professionen.

För en del personer, har ”nedstängningen” varit välkommen, i den bemärkelsen att man inte behöver träffa t.ex. sin handläggare, då fysiska möten med främst myndighetspersoner många gånger kan vara väldigt ångestfyllda

Men för en stor grupp är det raka motsatsen. Man känner sig osäker på vad som gäller, ”har jag fyllt i rätt uppgifter nu, har jag fått med alla bilagor som efterfrågas osv.?” Det händer också att man låter bli att ansöka, då det för en del känns som det största berg att klara av att på egen hand fylla i och förstå pappret framför mig. Andra har inte tillgång till en dator eller surfplatta och kan av den anledningen inte få tillgång till det som erbjuds via nätet. De datorer som finns på offentlig plats, så som bibliotek och medborgarcenter, är för flera inget alternativ, då de inte klarar av att vistas i sådana miljöer. Det saknas också möjlighet till avskildhet för att skydda sin integritet. Andra har svårt för att använda telefon. Vidare finns flera som inte har råd med att köpa en telefon som stöder bank-id och kan därför inte utträta ärenden via nätet av den anledningen. Detta kan orsaka för den enskilde inte bara stora problem, utan även skapa nya.

Huvudfrågor 2020

Bostadsfrågor

Antalet frågeställningar omkring boendesituation ökade kraftigt, sammanlagt 58 st vilket även märktes tydligt i de råd och stödsamtal vi fick till verksamheten.

Av 78 klienter, var 9 st bostadslösa, av dessa kunde vi hjälpa 5 st att få bostad. 5 st vräkningar avväjdes.

Ekonomi - Arbete och välfärdsförvaltningen

Antal klienter som önskade hjälp omkring ekonomiska frågor ökade under 2020 med 90% jämfört med 2019.

Med anledning av pandemin har det inte varit möjligt att från arbete och välfärdsförvaltningen få ett personligt möte med en handläggare i samma utsträckning som vanligt, vilket bl.a. inneburit att flera känner oro och osäkerhet omkring att ansöka om bistånd, då man är i behov av t.ex. praktiskt stöd i själva ansökan. Det är inte heller ovanligt att man har svårt för att använda telefon och andra tekniska hjälpmedel, vilket lätt medför att ansökan inte blir komplett eller att man inte förstår hur man ska gå tillväga. Det kan helt enkelt få till följd att man låter bli att ansöka om bistånd, vilket i sin tur leder till att man blir efter med hyra och el och sätter sig själv i en skuldsituation, eller riskerar att bli vräkt.

Sjukskrivning/sjukpenning –

Vi har under året fått lägga ner ovanligt mycket tid på att överklaga beslut, främst när det gäller ansökan om sjukpenning.

Blanketter och ansökningar

En fråga som tydligt ökat under året, har varit önskan om att få hjälp att förstå och fylla i ansökningar och blanketter. Det gäller ansökningar till samtliga myndigheter.

Här saknas en funktion som praktiskt kan hjälpa den enskilde kommuninvånaren, att t.ex. fylla i ansökningshandlingar eller att förklara myndighetsbrev, etc, vilket skulle kunna bespara den enskilde från många problem och inte sällan mycket oro och ångest.

Det skulle också bespara myndigheter från en hel del merarbeten och utdragna handläggningstider.

Arbetsförmedlingen

Frågor som under 2020 varit återkommande och tyvärr ganska många, är tillgänglighetsfrågor i kontakt med Arbetsförmedlingen, samt en upplevelse av att inte veta vad som gäller i "mitt" ärende.

Psykiatri

Svårigheter med att få en fast läkarkontakt och/eller en sammanhållande kontakt inom psykiatri är något som varit en återkommande fråga under året 2020.

För många patienter har pandemin inneburit att man istället för fysiska möten haft telefon eller videosamtal med sin läkare eller annan kontaktperson inom psykiatri. För en liten grupp individer fungerar detta bra, men för många kan det innebära att t.ex. läkaren eller annan behandlare missar viktig och värdefull information som inte kommer fram i en telefon eller videokontakt, vilket i värsta fall kan få ganska allvarliga konsekvenser.

Kompetensutveckling och samverkansmöten

På grund av pandemin har både konferenser, utbildningar och samverkansmöten ställts in, med undantag av några få nätverksmöten och utbildningar som kunnat genomföras via nätet.

Kompetensutveckling

- Utbildning Samlarsyndrom
- Utbildning Kriminalitet
- Fokusgrupp Länsstyrelsens nätverk
- Ekonomiutbildning
- Utbildning Länsstyrelsen ”Barnperspektivet”
- Utbildning Barnkonventionen
- Utbildning Våld i nära relationer
- PO introduktions utbildning

Samverkansmöten 2020

- Länsstyrelsens PO nätverksträff
- Hela familjen, CM, Omsorgen
- Case manager
- Soppa gruppen (Arbete & Vårdsförvaltningen , ABK, omsorgen, psykiatri och PO)
- Psykiatridialogen
- Samverkansgruppen
- Styrgruppen för psykiatri i samverkan
- Informationsträff Carpe Diem
- Samverkan Kronofogden

Personliga Ombud Kristianstad

Ethel Lundström & Ola Golderyd

Erica Berglund & Stefan Bergklint