

Personligt ombud i Kristianstad, verksamhetsberättelse 2022

De Personliga ombuden (PO) i Kristianstads kommun finns till för personer mellan 18-65 år, som antingen har eller riskerar att hamna i en långvarig psykisk ohälsa. Vi finns därför att det ibland kan vara svårt att göra sin röst hörd eller veta vilken hjälp och stöd man kan få och har rätt till från vård och myndigheter.

Sammanfattningsvis

Den samlade redovisningen för 2022 bygger på 59 klienters erfarenhet av myndighets och vårdkontakter samt 470 samtal från andra medborgare och medarbetare i olika myndigheter som efterfrågat vägledning. Sammantaget ser vi att av de ca 645 olika behov som våra klienter önskade få hjälp med kunde vi tillgodose ca 90 % av dessa, Vi har gjort 33 överklaganden eller begäran om omprövning.

Komplexiteten i ärendena har varit större och med ett tydligt trendbrott i fråga om målgrupp som sökt vårt stöd där antalet yngre personer, framför allt män ökade. Vi har fått lägga ner mer arbete i varje enskilt ärende för att den enskilde ska få tillgång till rätt vård och stöd. Samt att hjälpa klienterna i ansökningsförfaranden och att överklaga beslut.

Vi kan se att frågor som rör myndighetskontakter, vård samt ekonomi/ekonomiskt bistånd ökade jämfört med 2021.

Statsbidraget till verksamheter med Personligt ombud, ligger fortsatt på ca. 400.000 kr/ombud och år.

Personligt ombuds uppdrag och mandat

Personligt ombud 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.

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. Detta framgår i 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 Arbete- och välfärdförvaltningen
- 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 klientens eller det Personliga ombudets initiativ.

Systembristrapportering

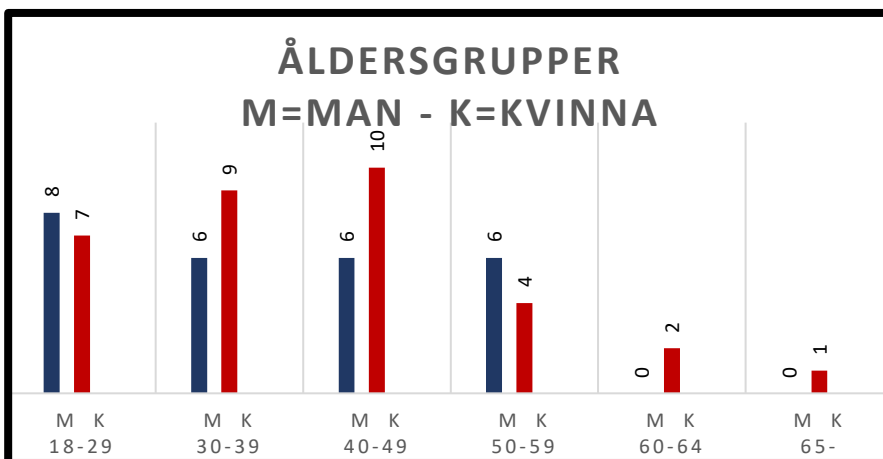
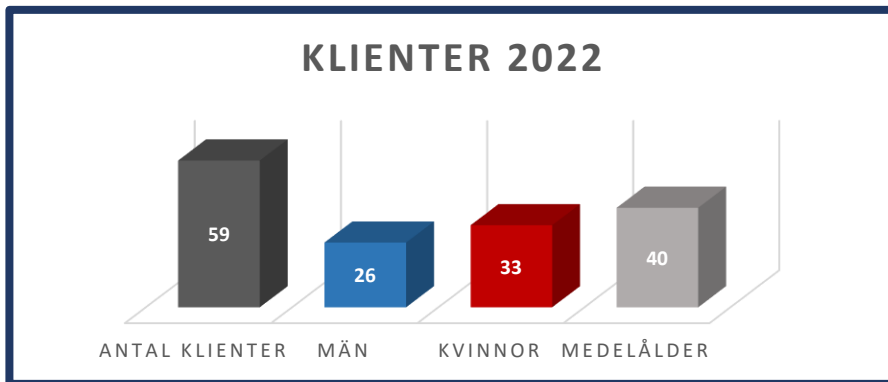
Personligt ombud företräder på ett strukturellt plan kollektivet av klienter genom att synliggöra och påtala systemfel och brister i välfärdssystemet där psykiskt funktionsnedsatta personer far illa och när samhället använder sina resurser på ett ineffektivt sätt. Systembristrapporterna är även tänkta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

Första hjälpen, "Råd och stödsamtal" är samtal från personer som inte tillhör vår målgrupp, myndigheter och personal som efterfrågar vägledning och hjälp. Råd och stödsamtalen berörde mestadels områdena ekonomi/ekonomiskt bistånd, sjukvård, bostad, ensamhet samt frågor gällande samordning av professionellt nätverk. Vi hade ca 470 samtal varav 300 unika, 75 stycken av dessa kom från anhöriga och från personer med olika funktionsnedsättningar.

Antalet unga män ökade jämfört med tidigare



Ålder och Diagnoser

Ca 50 % av klienterna var mellan 18-39 år och medelåldern är 40 år. 52 % av klienterna hade långvarig depression och/eller ångest sjukdom. 25 % hade Neuropsykiatriska diagnoser, 15 % av klienterna är personer som också hade fysiska/somatiska besvär.

Ärende tiden för avslutade klienter låg på ett medel av 13,5 månader.

Minderåriga barn

Totalt fanns 25 barn vars förälder vi hjälpte.

Tillgänglighetsfrågor – Samtliga myndigheter och vårdaktörer

Blanketter – ansökningar

Vi har de senaste åren flaggat för behovet av en funktion där den enskilde kan få praktisk hjälp i exempelvis olika former av ansökningsförfaranden. 2022 är inget undantag, tvärtom ser vi ett tydligt trendbrott där merparten av de som söker vår hjälp (vilket även gäller de som hör av sig till oss via Råd och stöd) har omfattande och komplexa problematiker som kräver att det finns en *lättillgänglig, enkel väg in, där jag alltid, utan krångel* kan få hjälp att förstå, fylla i och inhämta de handlingar som krävs för att en ansökan ska bli komplett och tillräcklig i fråga om information. Vilket inte är helt enkelt när man har exempelvis kognitiva svårigheter eller dyslexi.

När man inte har förmågan och inte får hjälp blir ofta resultatet att människor hamnar i skuld som kan leda till inkasso, kronofogden och betalningsanmärkningar.

Det tas allt för ofta som en självklarhet att det är enkelt att göra sin ansökan via nätet, vilket inte alltid är fallet. Många har inte heller tillgång till dator eller mobil som stöder bank ID vilket medför svårigheter, offentliga utrymmen är inte alltid lämpliga.

Myndighet/vårdkontakt

När det gäller både vård och myndigheter, är det ofta svårt att komma i direkt kontakt med den person/enhet man söker. När man söker via telefon är det ofta flera knappval och väntan, för att i slutändan få besked att någon kommer att kontakta dig inom en viss tid eller med en hänvisning till den enskilde om att kontakta en annan aktör i stället. Inom vissa myndigheter går all kontakt via kommunens medborgarcenter som sedan lämnar meddelande till berörd enhet om samtalet, som i sin tur ska kontakta den sökande. I andra förfaranden hänvisas till digitala tjänster, vilket för en allt större grupp blir ett stort hinder. Det är inte ovanligt att den sökande ganska snabbt ger upp sina försök att få hjälp och stöd, både med vård och myndigheter.

Kunskap

Vi kan se att det inom flera aktörer/enheter finns en kunskapslucka när det gäller psykisk ohälsa och förståelse för vad det innebär för den enskilde. Okunskapen leder inte sällan till att den enskilde upplever sig dåligt bemött och inte känner sig lyssnad på, liksom att man upplever att man inte blir trodd. Det kan också leda till att man inte får den hjälp och stöd som man både behöver och har rätt till.

Vi kan också se att det ute i verksamheterna saknas kunskap om vilka/vad för olika stöd, hjälp och möjligheter som finns att tillgå inom olika vård och myndighetsaktörer.

Kort fallbeskrivning

Personligt ombud kontaktas av en anhörig som har ringt runt till flertalet olika myndighets och vårdaktörer utan att ha fått varken hjälp eller relevant rådgivning. Med facit i hand var det psykiatriambulans som var den aktuella insats/hjälp som den anhörige sökte men aldrig fick information om.

Samverkan – Ansvar/uppdrag

Samordning är en återkommande fråga under året hos både klienter, hjälpsökande via råd och stöd samt olika vård och myndighets aktörer. Upplevelsen har varit att aktörer hänvisar till varandra, för att få någon annan i nätverket att sammankalla till samverkansmöte/SIP. Behovet av samordning är stort för många och för flertalet unga personer, 18-29 år, där det kan finnas många aktörer omkring den enskilde men där allt hänger i luften. Den enskilde vet inte vad som händer eller vad man har rätt till eller vem som håller i vad.

Vid flertalet tillfällen har vi fått erfara hur en profession ringer tillsammans med den enskilde för att söka PO även om det redan finns ett nätverk, som vi hänvisar tillbaka till. Det händer sedan att uppringaren uppmanar den hjälpsökande att på egen hand kontakta PO för att se om vi då kommer att hjälpa.

Personligt ombud tar inte över myndigheters och sjukvårdens ansvar.
(Meddelandeblad 5/2020)

Kort fallbeskrivning

Personligt ombud kontaktas av en kurator om en person med ett nätverk där det finns representanter från Försäkringskassan, Vårdcentral, Ekonomiskt bistånd och Omsorgsförvaltningen.

Problemformuleringen är att det saknas någon som håller samman och sammankallar.

Det ingår inte i Personligt ombuds uppdrag och frågan hänvisas tillbaka till nätverket och eventuellt Case manager.

Samarbetspartners

Arbete- och välfärdsförvaltningen

Antalet ärenden gällande ansökningar om ekonomiskt bistånd fortsatte öka med ca 50 %, under 2022, med sammanlagt 87 ansökningar. (2021 var ökningen 100 % jämfört med 2020). Behovet av hjälp i frågor gällande ekonomiskt bistånd/ekonomi syntes också i de Råd och stödsamtal vi fick till verksamheten, 54 stycken.

Flertalet av samtalen till Personligt ombud, skulle både ha rätt till och kunna söka ekonomiskt bistånd men uttrycker att de inte vill söka på grund av att den enskilde inte känner sig förstådd eller lyssnad på och att de inte förstår eller har kraft/förmåga att på egen hand göra ansökan. Många uttrycker också att de inte alltid förstår den information handläggaren ger, vad de olika saker som sägs betyder. Vi ser vilken stor skillnad det blir för den enskilde när det finns både god kunskap om psykisk ohälsa och ett fint och hjälpande bemötande, där man gör det där "lilla extra" som inte kostar något.

Vi har i våra ärenden fått lägga ner betydande mer arbete på att hjälpa den enskilde att förstå och fylla i ansökningar, inhämta de kompletteringar som krävs samt att överklaga och inkomma med flertalet extra kompletteringar. Avslagen har varit många och flertalet klienter har inte orkat med att överklaga. De som redan befinner sig i en jobbig situation hamnar i ett ännu mer besvärligt läge.

2022 har också varit ett år där flertalet personer vi kommer i kontakt med vittnar om hur de handlingar man lämnat in tillsammans med ansökan tycks försvinna. Vissa personer kompletterar ansökan många gånger om, ändå blir ansökan aldrig komplett och man får avslag alternativt att man inte går vidare med ansökan.

Ett för många stort hinder/svårighet är att alla inkommande samtal till ekonomiskt bistånd går via medborgarcenter. Vilket för många höjer tröskeln avsevärt då det blir en extra person/moment för att komma i kontakt med en handläggare.

Arbete- och välfärdsförvaltningens värdegrund utgår från fem begrepp: Respektfull, Delaktig, Resultatinriktad, Professionell och Tillitsfull.

Arbetsförmedlingen

Det har aldrig varit så svårt att komma i kontakt med Arbetsförmedlingen som det har varit under 2021 och nu även 2022. Det är näst intill omöjligt att få kontakt, eller veta vad som gäller i kontakten med Arbetsförmedlingen. Även om det finns handläggare uppkopplad mot en klient är det inte säkert att den enskilde vet vad som gäller.

När myndigheters system inte fungerar påverkar det den enskilde som är helt maktlös i frågan. Konsekvensen blir ofta för den enskilde försämrade ekonomi och psykiska ohälsa.

Försäkringskassan

Upplevelsen har varit att det finns en god och inlyssnande mottagning. Över lag har det varit ett bra och professionellt bemötande där det även i svåra situationer/ärenden finns en hjälpsamhet och intresse av att lösa problem.

När det vid något enstaka tillfälle har funnits saker som inte fungerat och som gör det svårt för den enskilde eller oss ombud i kontakt med Försäkringskassan, finns det en enkel väg att framföra det uppkomna problemet och tas omgående om hand av ansvarig på Försäkringskassan och i samtliga fall har vi fått återkoppling snabbt om att man löst den uppkomna situationen.

Primärvården

Antalet tillfällen vi varit klienter behjälpliga i att söka vård/stöd hos primärvården är sammanlagt 116 stycken. Upplevelserna klienterna haft med primärvården har varit skiftande och kan också skilja sig lite åt mellan regionens och de privata aktörerna i fråga om utbud, kompetens samt tillgänglighet. I fråga om tillgänglighet finns överlag ingen enkel väg in för den sökande och det är ofta svårt att komma i kontakt med sin läkare eller annan profession.

Upplevelsen är att det finns en osäkerhet och okunskap omkring psykisk ohälsa och att man gärna vill bolla över till psykiatri, som inte sällan bollar tillbaka till primärvården.

En uppskattad funktion som gjort stor skillnad för den enskilde är primärvårdens rehab koordinatörer, de som många gånger gör det där lilla extra och löser den besvärliga knuten.

Psykiatri

Bristen på personal är något som tydligt märkts av, genom exempelvis svårigheten att få läkarkontakt och än svårare att få en fast läkarkontakt, vilket blir en väldig otrygghet för den enskilde ur flera olika perspektiv. Vi kan se att läkarutlåtande inte har varit riktigt underbyggda och att det saknas viktig och klargörande fakta/information.

Det saknas en enkel väg in - var ska man ringa, vem kan hjälpa, vart ska jag ta vägen? Vi har även observerat att det har varit en hel del bollande mellan psykiatri och primärvård vilket sätter den enskilde i en väldigt svår situation, utan vård och hjälp.

Något som vi får återkoppling på och som gör stor skillnad för den enskilde är rehab koordinatören, mobila teamet och psykiatriambulansen.

Omsorgsförvaltningen

I ansökningsförfarandet till boendestöd upplever sökande ett genuint bemötande som resulterar i en utredning där man känner igen sig och förstår att handläggaren också hört det som inte har sagts men som är lika viktigt. Dessvärre är detta något som inte alltid plockas upp av utföraren. Ibland saknas det förståelse för den enskildes komplexitet, skörhet och behov. När utföraren inte har resurser att bemöta kunden på dennes nivå resulterar detta i osäkerhet och otrygghet hos den enskilde.

Som så ofta när man har stöd och hjälp från olika myndighetsaktörer står den enskilde i en beroendeställning vilket också gäller boendestödet, där det finns klienter som av den anledningen inte vill/vågar framföra sina synpunkter.

Personligt ombuds styrgrupp

Under 2022 har deltagandet i styrgruppen för psykiatri i samverkan fortsatt varit haltande. Styrgruppen för psykiatri i samverkan är även styrgrupp för Personligt ombud i Kristianstad. Vi vill under denna punkt påminna om vikten av att samtliga aktörer (Arbete- och välfärdsförvaltningen, Omsorgsförvaltningen, Psykiatrin, Primärvården, Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen) vid varje styrgruppsmöte sluter upp med företrädare med beslutandemandat. Vi vill även varmt välkomna brukarföreningarna att delta.

När det inte sluts upp med representanter blir det svårt att samverka och att fatta beslut. Dels är det viktigt att vi till vår styrgrupp kan lyfta frågor och problem samt få stöd och hjälp med förslag på till exempel problemlösning.

I förordningen för Personligt ombud står följande:

Verksamheten med personligt ombud ska bedrivas så att samverkan mellan berörda huvudmän för vård- och omsorgsinsatser för personer med psykiska funktionsnedsättningar, Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan kommer till stånd utifrån den enskildes behov. Verksamheten bör bedrivas så att samverkan även omfattar patient-, brukar- och anhörigorganisationer.

För verksamheten ska det finnas en ledningsgrupp med representanter för kommunen, regionens primärvård och psykiatri, Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan. Patient-, brukar- och anhörigorganisationer ska erbjudas att delta i ledningsgruppen. Förordning (2019:1094).