



## **Erfarenhetsrapporten 2023**

---

## Sammanfattning

Verksamheten personligt ombud Värmland har i denna erfarenhetsrapport redovisat en sammanställning av dokumenterade avvikelser gjorda 2023.

Den vanligast förekommande händelsetypen är brister i ledning/ organisation/rutin och den mest förekommande kontaktorsak har varit behovet av stöd gällande kontakten med myndigheterna och vården.

Vi har valt att även i år relatera våra avvikelser och systemrätt till de brukarformulerade målbilderna som handlingsplanen för god psykisk hälsa i Värmland 2021–2024 satt upp som ett redskap för att lyfta fram hur hälso- och sjukvården samt socialtjänsten bör fungera ur ett brukarperspektiv. Förändringsarbetet är av intresse för att uppnå målen genom ett personcentrerat arbete och med primärvården som nav vilket skulle gynna vår målgrupp. Tillgänglighet och bemötande är centrala begrepp i detta förändringsarbete och vårt arbete är att försöka identifiera och dokumentera de hinder som ofta handlar om ovanstående begrepp.

Vi möter klienter vilka har svårigheter att komma i kontakt med vården eftersom de hänvisas mellan vårdcentralen och psykiatrin. Bristen på tillgänglighet skapar svårigheter till tidig upptäckt och rätt insats i rätt tid.

Klienter uttrycker även att de inte upplever sig bekräftade eller respekterade när de söker vård. Fysiska problem härleds till deras psykiska hälsa och en avsaknad att se till hela individen. Levnadsförhållanden och fattigdom påverkar även hälsan på ett negativt sätt.

Vi möter de som varit utsatta för våld/övergrepp och bär med sig trauman och dåligt mående som följd. Vår målgrupp möts ofta av långa väntetider till stöd och behandling vilket ofta försämrar deras hälsa.

Stödet till individer med samsjuklighet och mer specifikt de som har allvarlig psykisk ohälsa i kombination med ett missbruk riskerar att bli utan både vård och stöd. Psykiatrin tar inte alltid emot och kommunen hänvisar ofta till att personen inte vill ha stöd och hjälp. Personerna saknar ofta sjukdomsinsikt vilket kan leda till att de inte får vård och stöd, ofta får nära anhöriga ta ansvaret för sina närstående.

Myndigheterna har effektiviserat sina organisationer och satsat på digitalisering vilket ökar tillgängligheten men också lämnar många utanför. Svårigheterna visar sig oftast i form av bristande kommunikation, svårigheter till att förstå, tolka och att navigera rätt i systemen. Konsekvenserna som uppstår är vanligtvis den enskildes ansvar. Vi dokumenterar även systemrätt för att visa på vad som kan göra skillnad. Det handlar ofta om ett gott bemötande genom kunskap och kompetens. Samverkan mellan berörda parter vilket bjuder in klienten till delaktighet, vårdkedjor som håller samman och har individen i fokus. Det arbete som pågår mot en god psykisk hälsa är ett stort, krävande och långsiktigt förändringsarbete men ett mycket gott initiativ.

## Innehållsförteckning

|   |  |    |
|---|--|----|
| 1 | Personligt Ombud Värmland.....             | 4  |
| 2 | Uppdraget att dokumentera avvikelser ..... | 5  |
| 3 | Beskrivning av årets avvikelser .....      | 6  |
| 4 | God psykisk hälsa .....                    | 9  |
| 5 | Slutord.....                               | 18 |
| 6 | Referenser .....                           | 19 |

## 1 Personligt Ombud Värmland

Personligt Ombud Värmland (PO) är en länsövergripande verksamhet med tio ordinarie ombud varav en arbetar som verksamhetschef och PO. Verksamheten är uppdelad i fyra geografiska områden och har bedrivits i nuvarande organisationsform sedan starten 2002, där Karlstads kommun (Arbetsmarknads och socialförvaltningen, vuxenavdelningen) är huvudman. Under 2023 har 15 utav 16 Värmlandskommuner upprättade avtal om huvudmannaskap samt finansiell fördelning av kostnader utifrån befolkningsunderlag 18 år och äldre. Region Värmland bidrar med 200 000 till verksamheten.

PO vänder sig till personer över 18 år som har psykiska funktionsnedsättningar. Dessa ska vara betydande och personen ska ha väsentliga svårigheter att utföra aktiviteter inom flera olika livsområden.

PO arbetar på klientens uppdrag genom ett relationsskapande arbete i en process där klienterna har möjligheten att utveckla större tillit till sig själva genom att vara delaktiga i processen.

PO ger möjligheten att via stöd och hjälp lotsa klienten utifrån deras behov, önskemål och rättigheter till aktuell myndighet.

Verksamheten styrs av en ledningsgrupp med representanter ifrån anslutna kommuner, Region Värmland, Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, frivilligorganisationer som Hjärnkoll och Autism- och Aspergerförbundet . Utöver att ge individuellt stöd har PO uppdraget att identifiera, dokumentera samt lyfta systembrister. Den årliga erfarenhetsrapporten är en sammanställning av de hinder och brister som vi tillsammans med våra klienter möter i välfärdssystemet. Vi gör inte anspråk på att den insamlade datamängden påvisar korrekt faktaunderlag utan det är vår gemensamma tolkning av de erfarenheter vi gjort i vårt arbete.

## 2 Uppdraget att dokumentera avvikelser

Personligt ombud är en resurs för individer med psykiska funktionsnedsättningar. Verksamheten personligt ombud har uppdraget att identifiera och dokumentera de brister vi möter tillsammans med våra klienter för att stärka målgruppens möjligheter till att delta på lika villkor. Erfarenhetsrapporten görs varje år och är en sammanställning av samtliga hinder och brister vi identifierat och dokumenterat under året.

Arbetet med att identifiera systemfel har även utvecklats nationellt genom att ett antal ombud har bildat små grupper för att utbyta erfarenheter med varandra. Vi träffas med digitala möten över året. Under 2023 gjordes tre olika skrivelser för att påvisa brister vilka påverkat vår målgrupp. Arbetsförmedlingens omorganisation, digitalt utanförskap och god man. Det gränsöverskridande samarbetet ger oss en möjlighet att se de brister som är gemensamma oavsett i vilken del av landet vi bor. Det påvisar även en skillnad i om vi är verksamma i städer eller på landsbygd.

Målsättningen med rapporten är att ge en bild av de svårigheter som målgruppen med psykiska funktionsnedsättningar möter.

Vi har valt att belysa och relatera systemfel och systemrätt utifrån det omställningsarbete som pågår kopplat till ”En god psykisk hälsa” vilket fokuserar på det som är värdeskapande för individen vid kontakt med vården och socialtjänsten.

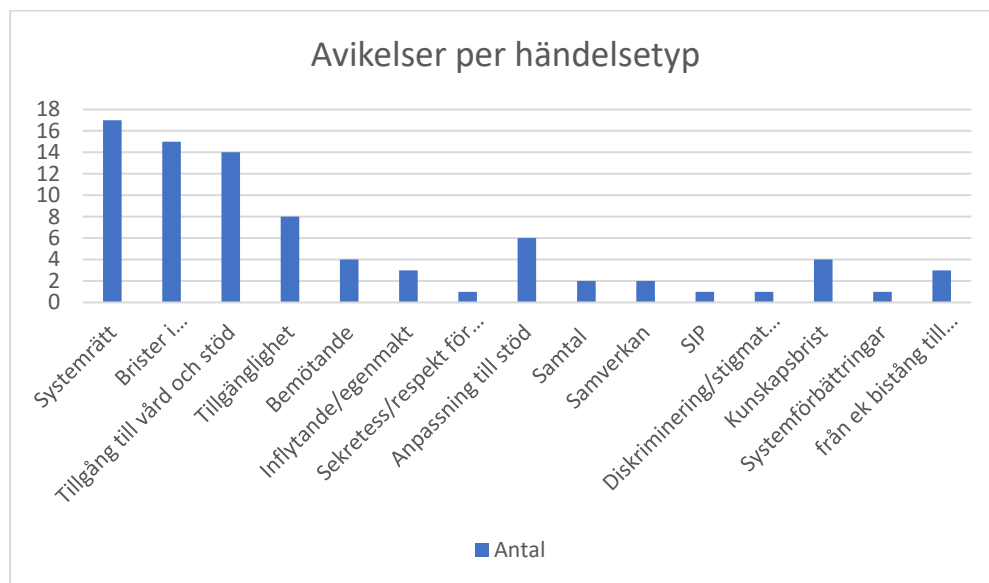
Verksamheten personligt ombud fortsätter arbetet med att ge stöd till människor med psykiska funktionsnedsättningar och stöttar dem i mötet med välfärdssamhället. Syftet med att påvisa hinder och brister för samhällets aktörer är att ge möjlighet till ett aktivt kvalitets – och förbättringsarbete.

### 3 Beskrivning av årets avvikelser

Vi har under 2023 identifierat, dokumenterat och sammanställt 82 avvikelser/systemrätt i vår avvikelserapportering. Det kan relateras till att vi under 2023 arbetat med totalt 214 klienter. Antalet uppdrag fördelade över klientantalet är 1221. Den vanligaste kontaktorsaken från våra uppdragsgivare är behovet av stöd i kontakt till olika myndigheter samt vårdkontakter.

Diagrammet nedan visar hur avvikelserna fördelar sig inom de olika händelsetyperna. Vi börjar med den högsta stapeln som visar andelen dokumenterade systemrätt det vill säga det som klienten tillsammans med PO uppfattat på ett positivt sätt. Vi vill påvisa och uppmärksamma det som gör skillnad för den enskilde i mötet med de olika huvudmännen.

När det gäller hinder och brister så är det stapeln med brister i ledning/organisation/rutiner (15) som är vanligast förekommande, tätt följd av tillgång till vård och stöd (14).



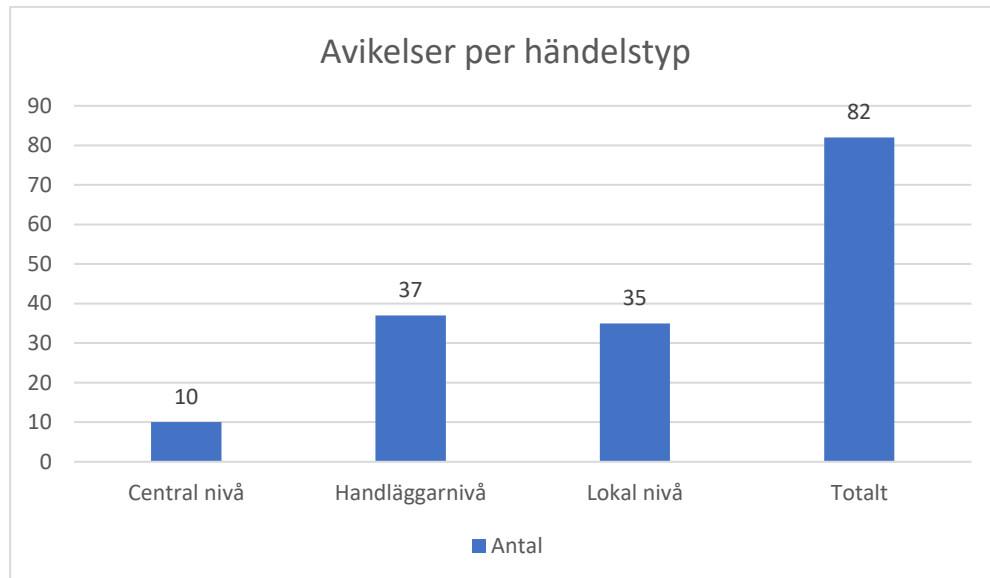
Under rubriken brister i ledning/organisation/rutin är det avvikelser som bland annat rör svårtolkad information från Försäkringskassan eller Arbetsförmedling som kan innebära konsekvenser för den klienten. Det kan röra sig om beviljade beslut/utbetalningar som senare visat sig vara felaktiga trots att den enskilde har lämnat korrekt information. Resultatet blir då en skuld och den enskilde blir återbetalningsskyldig.

När det gäller tillgång till vård och stöd kan det vara enskilda som ”bollas” mellan vårdcentral och psykiatri och inte förmår sig själva att nå framgång i sina kontaktförsök.

De kan även uppleva att de i möte med psykiatri inte blir bekräftade i sina fysiska åkommor.

Digitaliseringen och den utlokalisering som skett av viktiga myndigheter som exempelvis Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen har medfört svårigheter till delaktighet. Delaktighet förutsätter möjlighet att geografiskt kunna förflytta sig, ibland långa avstånd. Det förutsätter även vissa ekonomiska resurser samt god initiativförmåga från den enskilde är begränsad på grund av funktionsnedsättning.

Diagrammet nedan visar fördelningen på vilken nivå händelsetyperna inträffat. Den högsta stapeln påvisar det direkta mötet mellan handläggare och sökande.



Personligt ombuds agerande i detta arbete kan se lite olika ut. Gällande den nivån central är vår enda möjlighet att agera i vårt direkta möte genom att dokumentera och påvisa konsekvenser av de hinder/brister den enskilde möter på grund av exempelvis ny lagstiftning eller organisatoriska förändringar. På handläggarnivå och lokal nivå kan vi påtala direkt i mötet eller använda oss av de olika huvudmännens system gällande klagomålshantering/avvikelser. Vi kan även ta kontakt med aktuell chef för att påtala det vi mött.

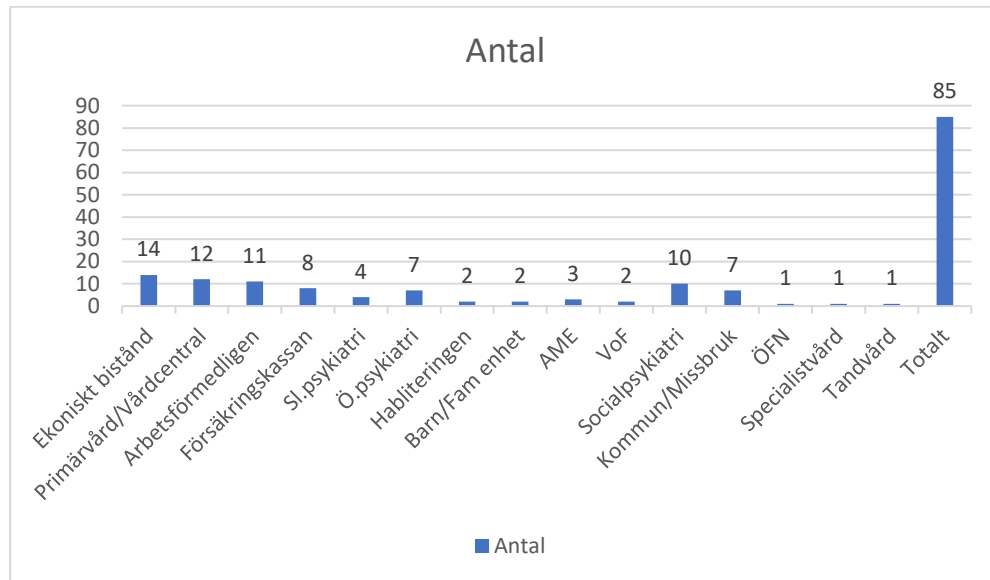
#### **Berörda myndigheter/verksamheter.**

Året 2023 har varit präglad av inflation, stigande räntor och dyrare levnadsomkostnader. Det har påverkat hela befolkningen men framför allt den grupp av individer som har de lägsta inkomsterna. Den högsta stapeln i diagrammet på sid.8 (här är det på sid 9) visar avvikelser i kontakt med socialtjänst gällande ekonomiskt bistånd. Inflationen har även drabbat samhällets aktörer och skapat behov av besparingar vilket kan märkas genom minskad personalstyrka och begränsad tillgänglighet för medborgarna.

Primärvården/vårdcentralerna är den verksamhet som genererat 12 avvikelser. Ett bland de vanligaste uppdragen PO har är att stötta klienter i kontakt med vården. Klienterna upplever att de hänvisas mellan vårdcentral och psykiatri vilket kan leda till en känsla av vanmakt och hopplöshet hos den enskilde.

Arbetsförmedlingen är den myndighet där många av de vi möter upplever svårigheter att på egen hand klara av det som förväntas i kontakt med myndigheten. Digitaliseringen samt utlokalisering av kontor kan göra det utmanade för de som är i behov av att ha personliga möten. Det kan vara svårt att ta till sig rätt information samt att på egen hand klara av krav som exempelvis aktivitetsrapportering vilket också för med sig konsekvenser för den sökande.

Viktigt att komma ihåg gällande ovanstående diagram är att även de händelser som vi definierat som systemrätt är inräknade i dessa staplar.





## 4 God psykisk hälsa

Det pågår en nationell satsning från Sveriges kommuner och regioner (SKR) att sätta fokus på den psykiska hälsan. Värmland har tagit fram en handlingsplan för hur detta arbete ska se ut i vårt område (Plan för god psykisk hälsa i Värmland 2021–2024). Den länsgemensamma handlingsplanen ska utgöra en vägledning för verksamhetsföreträdare i de offentliga vård- och omsorgssystemen.

Värmlänningarna ska få bästa möjliga vård och omsorg där det övergripande målet är god psykisk hälsa i länet. För att uppnå det övergripande målet har 10 brukarformulerade målbilder tagits fram med fokus på vad som är värdeskapande för individen i kontakten med vård och socialtjänst. Målbilderna utgör inga konkreta förslag utan vill lyfta fram hur hälso- och sjukvård samt socialtjänst bör fungera från ett brukar, egnerfarna och anhörigas perspektiv. Följande målbilder syftar inte enbart till att bli fri från psykisk ohälsa. Det handlar också om att förändra förhållningsätt och beteenden inom de offentliga vård- och omsorgssystemen. Målbilderna är framtagna i arbetet med samsjuklighetsutredningen (S 2020:208) men det finns en bred samsyn om att målbilderna stämmer väl överens för personer utan beroendeproblematik.

Vi har även i 2023-årsrapport valt att ta inspiration utifrån de uppsatta målbilderna i planen för god psykisk hälsa och relatera dem till gjorda avvikelser under året i vår verksamhet. Den kursiva texten under varje målbild har vi hämtat utifrån ”Förändrad styrning av insatser för personer med samsjuklighet” (SOU 2021:93). Vi har lyft fram exempel på vad som brister men även exempel på det som gynnar målgruppen kopplat till respektive målbild. De har blivit indelade i olika färger då blått avser en hinder/brist och grönt det som belyser vad som redan har en god funktion och behöver lyftas för att bibehållas.

De målbilder som tagits fram är följande;

- **Tidig hjälp för psykisk ohälsa och skadligt bruk.**

*Att tidigt få det stöd och den hjälp som berörd och dess anhöriga uttrycker är av största vikt för att förhindra och fånga upp psykisk ohälsa samt skadligt bruk eller beroende. Primärvården är tänkt att utgöra navet i det omställningsarbete som pågår.*

292

Klient deltar i program via AF och blir sjuk. Klienten gör en egen sjukanmälan och kontaktar sin vårdcentral men nekats läkartid.

*Konsekvens:*

Klienten skrivs ut ur programmet efter 30 dagar och mister aktivitetsstödet. Klienten upplever hopplöshet och försämras i sin hälsa.

Vårdcentralen hänvisar till psykiatrin, psykiatrin till vårdcentralen vilket klienten upplever som ”moment 22”. För att uppnå målet där primärvården ska utgöra navet bör den hjälpsökande få rätt hjälp och stöd i tidigt skede.

352

I anslutning till anmälan om våld i nära relation blir klienten erbjuden stödsamtal (april 2023). I september väntar fortfarande klienten på dessa samtal.

*Konsekvens:*

Beviljat stöd/behandling uteblir under lång tid vilket påverkar klienten negativt.

Att inte bli bekräftad i en svår situation lämnar den utsatta i en känsla av hopplöshet och riskerar ett långvarigt lidande för berörd part. Våldsutsatthet är en stor riskfaktor för psykisk ohälsa och därmed viktig att fånga upp i rätt tid. Klienten riskerar en sjukskrivning om inte stödet ges inom rimlig tid.

320

Klient som varit utan matpengar i en vecka. Handläggare på kommunens ungdomsmottagning tar kontakt med Svenska kyrkan om bistånd.

*Konsekvens:*

Svenska kyrkan skänker ett presentkort på 1000 kr att handla mat för.

Handläggaren tar initiativet till att försöka hjälpa via en annan organisation. Klienten blir inte avvisad utan hänvisad till annat stöd.

**• Stöd och vård som är lätt att hitta, komma i kontakt med och som är tillgänglig när jag behöver den.**

*Målbilden är att det ska vara tydligt vilka aktörer och vårdnivåer som finns och det ska vara enkelt att komma i kontakt med vården när den behövs.*

340

PO kontakter handläggare gällande våld i nära relation för att vara behjälplig med att boka in en tid för berörd klient. Handläggaren frågar efter klientens samtycke vilket inte finns dokumenterat hos IFO. PO lämnar telefonnummer till klienten och får ett löfte om att de ska ringa upp klienten samma dag. Ingen hör av sig till klienten som själv får ringa upp två dagar senare.

*Konsekvens:*

Klienten lever under press, har svårt att sova samt att utföra sitt arbete.

Tillgänglighet och en enkel väg in till det stöd som efterfrågas är av största vikt för att fånga upp den hjälpsökande och i stunden. Ett gott samarbete mellan parter förutsätter att löften upprätthålls för att inge känslan av trygghet för den enskilde.

295

Klient som för första gången ska ha kontakt med socialtjänsten angående ekonomiskt bistånd. Klienten var orolig och nervös. Klienten får ett gott bemötande av handläggaren som är pedagogisk och informativ.

*Konsekvens:*

Klient känner sig sedd och hörd och upplever att det är ett bra möte.

Här finns kunskapen och kompetensen för att skapa förutsättningar för den enskilde att stärka självkänslan och inge trygghet i kontakten med myndigheten.

287

Ett möte med läkare och vårdadministratör för klient. Läkaren tog sig tid och förklarade noggrant för klienten varför läkaren bedömt som hen gjort. Ett bra bemötande som genererade i att klient förstod kontentan av det hela.

*Konsekvens:*

Klient fick svar på sina funderingar.

Personalen agerar utifrån det de ser i mötet med klienten och skapar förutsättningar för att klienten kan vara delaktig i den egna vården.

**• Tillgång till fungerande behandling och möjlighet att välja utifrån det som passar mig.**

*... Vikten av att utifrån olika förutsättningar vara med och välja insats. Valet av insats ska ske utifrån tillgänglig kunskap, behandlarnas erfarenhet och personens värderingar och behov.*

351

PO tillsammans med klient träffar en handläggare på IFO angående våld i nära relation. Den insatsen som erbjuds är hjälp till att få ett annat boende på annan ort. Eftersom klienten inte har körkort men ett fast arbete på hemorten så tackar klienten nej.

*Konsekvens:*

Handläggaren bedömer då att klienten nekar till insatsen och därmed inte har några andra alternativ. Konsekvensen för klienten är att svårigheterna kvarstår.

Ett tydligt exempel på en insats/stöd som erbjuds men från ett klientperspektiv är ologisk. Insatsen hänger inte ihop för den som är i behov av stödet. Stödet är inte anpassat efter behov och erbjuds utifrån det stöd som huvudmannen/organisationen har tillgång till.

339

Handläggare på Försäkringskassan som tar till sig klientens oro över ekonomin och handlägger ansökan om aktivitetsersättning snabbt och effektivt. Handläggaren har också haft regelbunden kontakt med PO och klient under processen.

*Konsekvens:*

Klienten blir beviljad aktivitetsersättning och slipper därmed känna oro. Behöver inte ansöka om försörjningsstöd.

Klienten blir bekräftad i sin oro och handläggaren agerar utifrån den enskildes behov. Handläggaren har även fokus på att samverka med PO vilket gör att klienten känner sig trygg.

336

Klient har möte med Arbetslivsresurs, uppdragsgivare åt Arbetsförmedlingen. Klienten upplever att handledare bemöter klienten där den är och tar sig tid att svara på frågor och gör det lilla extra. Klienten är i fokus, PO och handläggare har en god dialog.

*Konsekvens:*

Klienten känner sig delaktig.

Klienten blir delaktig i den planering som krävs och skapar förutsättningar för klientens välmående och en tro på framtiden. Motsatsen skulle kunna leda till en känsla av vanmakt och utanförskap.

• **Vård och stöd som hänger ihop som en helhet.**

*Målbilden uttrycker en helhetssyn på individen utifrån psykiska, fysiska och sociala behov.*

*Målbilden understryker också vikten av att vårdkedjan hålls samman.*

308

Möte med arbetsförmedlingen. Det finns inget statligt servicekontor i kommunen och Klienten får ingen hjälp med att söka jobb. Det är arbetsförmedlingens uppdrag att stötta personer som står långt ifrån arbetsmarknaden.

*Konsekvens:*

PO som inte är en insats får gå in och hjälpa klient.

Att se till de förmågor och kunskaper som finns hos den det berör är av största vikt för att uppnå framgång för den enskilde och uppfylla huvudmannens uppdrag.

315

Klient är beviljad boendestöd 2ggr i veckan sedan januari 2023. Har bara fått ett besök i veckan och olika dagar och tider varje vecka. Klient får inte veta i förväg vilken dag och tid de kommer.

*Konsekvens:*

Utifrån klients problematik och mående så blir hen sämre och stressad när hen inte får veta när boendestödet ska komma.

Klienten har stort behov av stöd men blir sämre av pågående insats.

En biståndsbedömd insats som inte verkställs efter behov. Klienten är i behov av kontinuitet och framförhållning för att minska sin oro.

342

Klient uttrycker suicidhot i möte med sköterska på psykiatri.

Sköterska kontaktar polis samt kontaktade en läkare som kunde göra en första bedömning.

*Konsekvens:*

Sköterskan agerade på klientens rop på hjälp.

Ett gott exempel på när vårdkedjan håller samman och arbetssättet inger trygghet för den vårdsökande.

• **Inte bli utestängd från stöd och vård och få hjälp med både beroende och psykisk ohälsa.**

*Målbilden understryker vikten av att skadligt bruk, beroende och andra psykiska sjukdomar behandlas samordnat.*

*...socialtjänsten behöver ha ett tydligt uppdrag att ge insatser som är inriktade på att förbättra levnadsförhållanden.*

345

PO ringer receptionen på Socialtjänsten (IFO), för att boka ett möte då en klient är utsatt för våld i nära relation.

PO uppger inte namn på klienten. Receptionisten förutsätter att hen vet vem det handlar om och vill inte boka en tid då de känner till klientens bakgrund.

*Konsekvens:*

Klienten blir nekad stöd på grund av tidigare kunskap om klienten.

Stigmatisering av klienten grundade på förutfattade åsikter leder till att klienten och personligt ombud stängs ute. Receptionisten erbjuder ingen tid och personligt ombud får hitta en annan väg in till stödet. Klientens svåra situation och behov

ignoreras av receptionisten och omöjliggör ett sammanhållet stöd och samarbete mellan berörda parter.

309

Klient med stort vårdbehov anses utskrivningsklar från slutenvård trots rädda och oroliga anhöriga för hans hemkomst. Klient vill hem till sin familj men anhöriga är rädda.

*Konsekvens:*

Klient utskriven och kommunen får ordna med skyddat boende för två vuxna, tre barn samt två husdjur. Klienten håller sig lugn på avdelningen men hemma slår hen sig in hos sina närmaste genom att krossa fönster. Detta upprepar sig gång på gång.

Det här skulle kunna vara och borde vara en utmaningsfråga till samtliga berörda parter. Den här målgruppen har det största behovet av vård och stöd men har oftast inte sjukdomsinsikten eller förståelse att se sitt behov av vård och stöd. De lämnas till allmänheten och nära anhöriga eftersom vården och omsorgen inte utformat ett bra arbetssätt för att samverka runt den utsatta individen. Stora samhällsekonomiska resurser används på ett ineffektivt sätt eftersom det ofta är polis, kommun och psykiatri, både öppenvård och slutenvård som är inblandade parter.

276

Läkarbesök på vårdcentral.

Klienten har social fobi och svarar inte i telefon när okänd ringer, klienten får läkarens nummer och får själv ringa upp läkaren på avtalad tid.

Får även läkarens mailadress vilket också öppnar upp kommunikationsmöjligheterna.

*Konsekvens:*

Klienten klarar av att ha kontakt med läkaren utifrån sina förutsättningar.

Klient känner sig bekräftad.

I ovanstående exempel bemöts individen utifrån sina förutsättningar när läkaren erbjuder alternativa kommunikationsvägar för att möjliggöra stöd och vård.

### ● Bli lyssnad på, få förståelse och bli behandlad med samma respekt som andra.

*Att det förekommer stigmatisering mot personer med skadligt bruk, beroende eller annat psykiatriskt tillstånd har också stöd i forskning. Målbilden understryker vikten av möten med ömsesidig respekt och förståelse.*

277

Klient som inte förstått muntlig information ifrån handläggare på socialtjänsten.

*Konsekvens:*

På grund av detta så mister klienten försörjningsstöd för vissa dagar.

En situation där PO behöver förklara för klient på ett annat sätt för att få förståelse. Handläggaren utgår ifrån att informationen tagits in och klient som redan är i en utsatt situation kan inte ge uttryck för att man inte förstått rätt. Det resulterar i att det brister i förståelse och ömsesidig respekt.

306

Klient söker vård inom regionen för sina sömnbesvär. Vården fokuserar enbart på hans psykiatriska diagnoser/problematik och förbiser det fysiska.

*Konsekvens:*

På grund av sömnbrist går klienten in i psykos och blir inlagd på slutenvården.

Stigmatisering är en svår känsla att hantera, vilket våra klienter ofta ger uttryck för också klienter kan uttrycka mer än en gång. Att slå hål på de fördomar som finns är en förutsättning för att se varje individ.

343

Handläggare på Försäkringskassan meddelar ej klient när komplettering till ansökan om sjukersättning skall göras.

Klienten får inte information om vilka kompletteringar det gäller.

*Konsekvens:*

Klienten vet inte hur det går med ansökan om sjukersättning och mår dåligt på grund av det. Hen väntar på beskedet som skulle kunna betyda egen försörjning.

Ovisshet skapar oro vilket också leder till brist på respekt och förståelse vilket målbilden förutsätter att man bör ha för en god psykisk hälsa.

323

Läkarbesök på psykiatri, klient vill ha kompletterande uppgifter kring ett läkarutlåtande. Läkaren förklarar och ger tid för klienten att uttrycka vad som behöver kompletteras. Är noga med att förklara för klienten att dennes svårigheter inte är något fel.

*Konsekvens:*

Klient blir lugn och känner tilltro till vården.

Ett bra exempel på hur patienten blir bemött med respekt och förståelse vilket också genererar en god vård. En känsla av att vara sig själv och att man duger är viktigt för alla.

344

Ringer AME om en klient som har sjukersättning och önskar sysselsättning. AME har inte varit med om det men tycker att det är viktigt att klient kommer ut i sysselsättning.

*Konsekvens*

Sysselsättning främjar klientens mående.

Att vara delaktig i samhället och få möjligheten att ingå i ett sammanhang är viktigt för den enskilde.

### ● **Bli stärkt i min egen förmåga att hantera min situation och ha inflytande över min vård och omsorg.**

*Personer med samsjuklighet som vi har varit i kontakt med upplever att för mycket fokus varit på deras sjukdom och stödbehov och inte på deras resurser, styrkor och drivkrafter vilka kan bidra till att hälsa och social trygghet uppnå*

307

En klient återupptar kontakt med PO då denne inte förstår vad Arbetsförmedlingen menar. PO försöker lugna klient och kommer vara med på mötet för att få klarhet i ärendet.

*Konsekvens:*

Klient blir stressad/arg/förtvivad och förstår inte varför det tillkommit nya bestämmelser. Klient upplever att det inte har förklarats även om denne frågat.

Att klienterna får stöttning i deras styrkor och förmågor likt målbilden beskriver är något som myndigheterna bör lyfta. Många gånger vågar inte klienter uttrycka sin okunskap och osäkerhet. För att uppnå den sociala tryggheten bör myndigheterna vara tydliga i sitt uppdrag och i sina förklaringar för att klienterna ska få känna sig delaktig och trygg.

326

Klient och PO har påtalat flera gånger att det bör kollas upp varför klienten har ont i mun och käke efter ett trauma mot ansikte. Det ligger en psykossjukdom i grunden och klienten får till svar att "vården inte går med i vanföreställningar". Visar sig senare att klient haft en tand som har behövt åtgärdas men har hela tiden fått höra att denne belastar vården med sina vanföreställningar.

Konsekvens:

Att inte vara sin diagnos är något som berör många klienter i dess vardag. Man är inte sin diagnos utan man har en diagnos. Klienter har andra krämpor eller bekymmer som inte rör diagnosbilden. Ett fokus på helheten som målbilden eftersträvar är en förutsättning för fortsatt tillit och adekvat vård.

348

Klient blir kallad till ett fysiskt möte på Arbetsförmedlingen. Klienten lider av social fobi och meddelar handläggare detta, vilket hörsammas och ett telefonmöte bokas i stället.

Målbilden eftersträvar styrkor och att uppnå trygghet. Vilket också görs på ett korrekt sätt enligt målbilden. Man tillgodoser klientens önskemål vilket resulterar i trygghet och en chans att få förståelse samt att diagnosen inte blir ett hinder.

## • En fungerande vardag och ett meningsfullt sammanhang.

*Målbilden betonar vikten av tillgång till basala resurser som boende och sysselsättning. Den omfattar också möjligheten att kunna delta i en gemenskap och upprätthålla fungerande nätverk.*

332

Klient får inte sitt beviljade boendestöd verkställt som är två gånger i veckan och har inte fått det på en dryg månad.

Konsekvens:

Klientens boende förfaller. Den dagliga rutinen fallerar när man inte får hjälp med den struktur som innefattar disk, städ och hygien

Möjligheten till en fungerande vardag gällande basala resurser som boende och sysselsättning bör fungera.

321

Klient som för tillfället bor hos sin förälder, får inte boendestöd enligt genomförandeplan. Det man erbjuder är enbart en promenad i veckan.

Konsekvens:

Klienten mår allt sämre och insatsen som klienten är i behov av utförs inte. Detta blir en ond spiral där klienten behöver alltmer stöd från andra insatser så som regionen mm. Hen kommer inte i väg till de besök/möten som är bokade på grund av uteblivet boendestöd.

En beviljad insats som inte fungerar enligt genomförandeplan, konsekvensen av detta är ett sämre mående och ett större vårdbehov i förlängningen.

### • En person som jag kan lita på och som följer med i hela processen.

*Personer med samsjuklighet betonar också vikten av en tillitsfull relation mellan den som håller ihop insatserna och den som behöver dem. Målbilden kan uppnås genom att det finns förutsättningar för kontinuitet i det ordinarie vård- och stödsystemet och genom att sådana särskilda funktioner garanteras för dem med det största behovet.*

296

Handläggare på ekonomiskt bistånd gör besök i klientens hem för att kunna diskutera klientens mående. Klient tillsammans med handläggare och PO försöker komma fram till en förbättrad situation för klienten. Olika perspektiv utifrån alla våra synsätt gav en givande diskussion.

Att möta klienten där hen känner sig trygg skapar bra förutsättningar för ett relationsskapande arbete. Klienten får möjligheten att beskriva sin situation, det ger handläggare en helhet.

308

Möte med Arbetsförmedlingen, klienten är i behov av hjälp i sitt arbetssökande men erbjuds ingen hjälp från AF

När möjligheten till en och samma person kan följa klient i processen och ge det stöd som varje enskild individ är i behov av. Kontinuitet skapar förutsättningar för en tillitsfull relation mellan inblandade parter.

### • Att vården och omsorgen lyssnar på, involverar och ger stöd till mitt nätverk.

*För att målbilden ska nås behöver alla aktörer involvera nätverket när det är möjligt, och ha ett tydligt ansvar för att tillhandahålla stöd, utbildning och erfarenhetsbyte för anhöriga.*

352

I anslutning till anmälan om våld i nära relation blir klienten erbjuden stödsamtal (april 2023). I september väntar fortfarande klienten på dessa samtal.

Konsekvens:

Beviljat stöd/behandling uteblir under lång tid vilket påverkar klienten negativt.

Det ges inga förutsättningar att skapa nätverk då stöd från viktiga aktörer uteblir. Här lämnas den anhörige i tron att hon blivit bekräftad men blir åter igen sviken och upplever en känsla av ensamhet. Skulle klient bli erbjuden stöd skulle vara en vinst för samhället och den enskilde. Vilket målbilden syfte indikerar att det viktigt.



349

Anhörig har lämnat orosanmälan på grund av klientens missbruk till handläggare. Anhörig har blivit lovad att handläggarna som jobbar på olika enheter skall skapa en dialog kring detta. Orosanmälan lyftes aldrig under besöket

*Konsekvens:*

För nära anhörig kvarstår den svåra situation som råder i hemmet.

Situationen påvisar att anhöriga inte känner sig sedd eller hörd i den svåra hemsituation som råder.

## 5 Slutord

Vi har i denna rapport försökt påvisa de svårigheter som vår målgrupp möter i de offentliga systemen.

Det vi ser utifrån kontaktorsak är att det finns svårigheter att få tillgång till vård och stödinsatser. De söker vårt stöd till att delta i möten hos myndigheterna, etablera kontakt med vården samt tolka och förklara brev från myndigheterna. Vi har försökt att lyfta fram händelser som påvisar de svårigheter individerna stöter på i mötet med de offentliga aktörerna. Vi får även del av det som är positivt och dokumenterar det som systemrätt.

I avsnitt 4 med rubriken god psykisk hälsa har vi använt oss av de målbilder som är framtagna och syftar till att vägleda samtliga verksamhetsföreträdare i det pågående förändringsarbetet. Det pågår ett nationellt arbete med att förbättra folkhälsan genom målinriktade insatser för att bidra till en god folkhälsa och en tryggare befolkning. Nära vård och samsjuklighetsutredningen (S 2020:208) är exempel på det arbetet. Värmlands kommuner och regionen har det tagits fram en handlingsplan för psykisk hälsa i Värmland och vi ser positivt på de initiativ som tagits fram. Omställningen till nära vård innefattar inte bara vård och omsorg, arbetet ska också präglade skola, kultur och civilsamhället.

Men trots goda intentioner så möts vi av allt fler som inte når fram till hjälpen. Under 2023 var den mest rapporterade systemfelet brister i ledning/organisation/rutin och oftast på central nivå. Det kan vara lagstiftning eller bristande rutiner på lokal nivå. Tätt inpå hamnar tillgången till vård och stöd som oftast handlar om tillgänglighet. Det är viktigt att vägen in till vård/stöd är tydlig för den behövande. Utbudet behöver också vara tillgängligt i hela länet oberoende av vart i Värmland man bor.

Behovet av stöd i kontakt med arbetsförmedlingen är fortsatt en del av våra uppdrag. Det uppstår ofta svårigheter för den enskilde med påföljden att det kan uppstå felaktigheter i kontakten med arbetsförmedlingen. Konsekvenserna får oftast den enskilde ansvara för. Nya möjligheter har öppnat sig via digitala lösningar det har inkluderat somliga medan andra har exkluderats.

Vi vill med denna rapport påvisa de hinder/brister vi tillsammans möter med våra klienter. Avvikelserna identifieras och dokumenteras av varje enskilt PO och utifrån klienternas upplevelser. Vi kan inte hävda att vår dokumentation kan härledas till en absolut sanning utan den grundar sig på våra erfarenheter och utifrån vårt perspektiv under året.

Personligt Ombud Värmland  
Christel Iversen  
Malin Alm Jansson

## **6 Referenser**

Plan för god psykisk hälsa i Värmland 2021–2024

Samsjuklighetsutredningen S 2020:208

SOU 2021:93 Förändrad styrning av insatser för personer med samsjuklighet.