

Personligt Ombud VÄRMLAND



Erfarenhetsrapport

2021

Sammanfattning

Erfarenhetsrapporten görs varje årsslut och är en sammanställning av hinder och brister som vi har identifierat under 2021, ett år som också har präglas av den pågående pandemin och påverkat oss alla men mest kanske vår målgrupp.

Verksamheten Personligt Ombud har fortsatt utveckla arbetet med att stötta människor med psykiska funktionsnedsättningar och deras rätt att vara delaktiga på lika villkor i samhället. Uppdraget med att påvisa hinder som skapar svårigheter för målgruppen är ett ständigt pågående utvecklingsområde och något vi vill påvisa för andra verksamheter för att ge möjligheten till kvalitetsutveckling.

Målsättningen med denna rapport är att ge en bild av de svårigheter som människor med psykiska funktionsnedsättningar måste hantera trots sina kognitiva funktionsnedsättningar.

Vi har valt att belysa de avvikelser som varit vanligast förekommande under året i denna rapport såsom tillgänglighet, brister i rutin/organisation/ledning, bemötande, tillgång till stöd och vård, samverkan och systemrätt.

Vi har även reflekterat runt de konsekvenser som pandemin medfört i vårt indirekta och direkta klientarbete.

Rapporten redovisar också de erfarenheter och lärdomar som vi stött på under året som präglat oss som ombud likväl som målgruppen. Det har uppmärksammats viss problematik kring den ökande digitaliseringen och den påverkan det medfört för den enskilde. Vi har dessutom identifierat situationer för de som är utsatta för våld, hot och förtryck i sin vardag. Våra erfarenheter är att det är stora brister gällande samverkan.

Personligt Ombud Värmland har varit verksam i tjugio år och vår erfarenhet av klientarbetet är att samhällets stöd blir i vissa avseenden blivit svårare att navigera sig igenom. Delaktighet på lika villkor förutsätter att stödet/insatserna samordnas och behovsanpassats för att öka tillgängligheten och därmed ges möjligheten att delta på lika villkor.

Innehåll

Verksamheten Personligt Ombud Värmland	1
Uppdraget.....	1
Vårt arbete kring Hinder och Brister	1
Totala statistiken 2021	2
Tillgänglighet	4
Bemötande	8
Brister i ledning / Organisation / Rutin	10
Tillgång till vård och stöd.....	13
Samverkan/SIP.....	16
Systemrätt	19
Slutord och tankar om rapporten	22
Vilka erfarenheter och lärdomar tar vi med oss från året 2021 och vad har vi mött?	22
Våld i nära relation	23

Verksamheten Personligt Ombud Värmland

Personligt Ombud Värmland (PO) är en länsövergripande verksamhet med tio ordinarie ombud samt en verksamhetschef och samtidigt ombud. 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 2021 hade samtliga Värmlandskommuner, förutom Hammarö, upprättade avtal om huvudmannaskap samt finansiell fördelning av kostnader utifrån befolkningsunderlag 18 år och äldre. Region Värmland är också en samarbetspart, finansiellt och praktiskt.

Uppdraget

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 och 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 från samtliga kommuner, Region Värmland, Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan. Frivilligorganisationer som RSMH, FPS samt Autism och Aspergerförbundet bjuds in att delta.

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.

Vårt arbete kring Hinder och Brister

Personligt Ombud är en begränsad resurs för den enskilde individen med psykisk funktionsnedsättning och stödet kan endast erbjudas ett fåtal individer. Verksamheten Personligt Ombud har av den anledningen uppdraget att identifiera och dokumentera de brister vi möter tillsammans med våra klienter för att stärka målgruppens möjligheter att kunna delta på lika villkor.

Vi har sedan 2020 valt att utveckla verksamheten med fokus på hinder och brister med hjälp av vårt IT-stöd genom att identifiera, dokumentera och analysera den data vi samlat in under året.

Arbetet med att systematiskt dokumentera hinder och brister är en pågående process där vi arbetar med målet att få en gemensam samsyn runt de avvikelser vi dokumenterar. Uppdraget med att upptäcka systemfel, det vill säga hinder och brister som är återkommande och vars konsekvenser utgör en begränsning för den enskilde individen. För att upptäcka en systematik av händelser dokumenteras avvikelser i IT-stödet för att vi ska upptäcka eventuella trender och hur vanligt förekommande en viss händelsetyp är över tid.

För att vi på bästa sätt ska kunna ta fram relevant information från den data vi samlar in i programmet fortgår vårt arbete med att utveckla och lära oss mer om IT-programmet. Vi försöker att på ett mer specifikt sätt kunna lyfta fram inom vilken berörd myndighet/verksamhet händelsen ägt rum, viken enskild kommun det gäller, som exempelvis ekonomiskt bistånd eller socialpsykiatri, samt inom regionens verksamhetsområden.

Vi har fortsatt vårt arbete med att vara uppdelade i två arbetsgrupper och avsatt tid en gång i veckan för att gemensamt samla in och dokumentera det vi stött på i vårt klientarbete. Arbetet har varit mycket givande och gett oss ett utrymme för diskussioner samt möjligheten att dela erfarenheter och tankar med varandra.

I våra gemensamma forum för hinder och brister använder vi oss av nedanstående frågeställningar för att tydliggöra vad som inträffat och för att möjliggöra en ökad samsyn i gruppen.

-Begrifflighet: Förstår jag/vi som ombud vad det handlar om och har jag/vi tillräcklig och rätt information?

-Hanterbarhet: kan vi hantera ärendet, har vi de resurser som krävs och vart kan vi vända oss? Vad kan det enskilda ombudet göra? Vad kan/bör vi som verksamhet göra?

-Meningsfullhet: för vem är det meningsfullt och vad är syftet? För den enskilde klienten? Verksamheterna?

Under diskussionerna på våra möten tar vi bland annat upp:

- Beskrivning av händelsen
- Analys av orsaken till att den uppkommit - vad kan orsaken till bristerna vara?
- Konsekvenser - vem är det som drabbas och hur?
- Vem kan åtgärda och hur?
- Förslag till lösningar!
- Hur går vi vidare?

Totala statistiken 2021

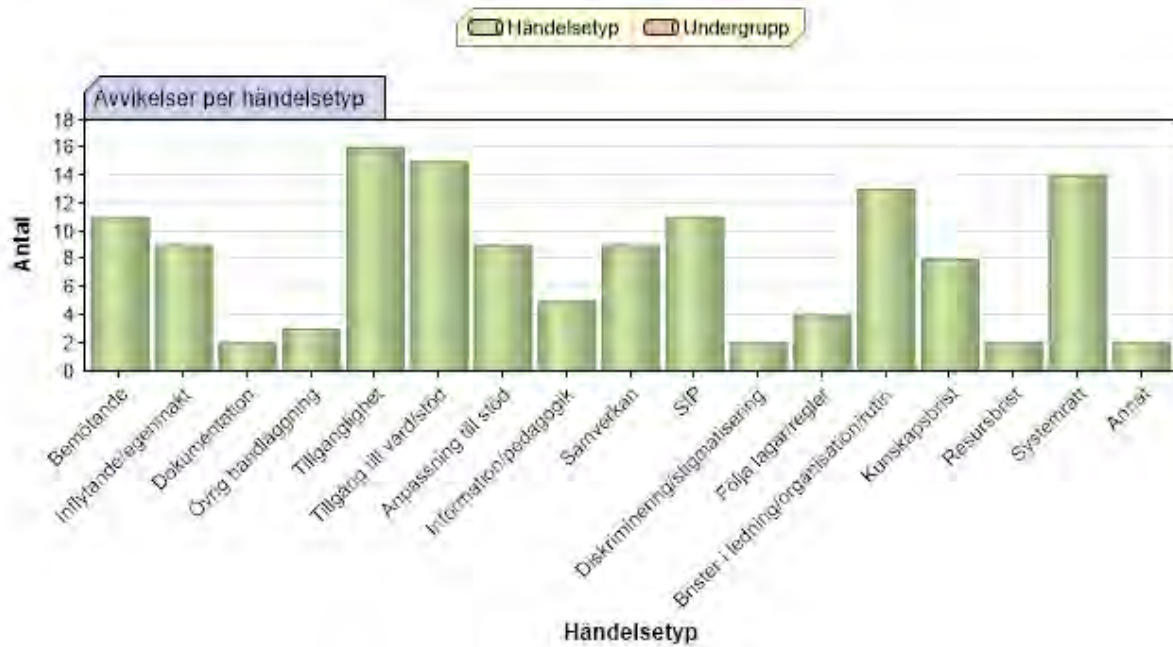
Det föregående året har även det präglats av den pandemi som nu styrt vår tillvaro i två år. Detta har påverkat vårt arbete och vårt arbetssätt samt våra möten med både klienter och myndighetspersoner. Vi har med hjälp av tekniken hittat olika lösningar för att möjliggöra våra uppdrag.

Under 2021 har vi totalt dokumenterat 135 hinder/brister i vårt avvikelseprogram detta kan relateras till antal klienter och uppdrag vi arbetat med under året. Vi har haft 175 klienter och på dem fördelat 726 olika uppdrag. Orsaken till kontakt med Personligt Ombud har i 137 av 726 uppdrag varit behovet av stöd i kontakt med myndighet, 100 har efterfrågat ett behov av stöd i kontakt med sjukvården. I procent räknat utgör behovet av stöd i kontakt med myndigheter eller andra aktörer ca 49 procent utav samtliga uppdrag

När en sammanställning av föregående års statistik görs så kan vi se att följande händelsetyper sticker ut. Det är avvikelser gällande tillgängligheten, tillgången till vård och stöd, brister i ledning/organisation/rutiner, bemötande och samverkan/samordnad individuell planering (SIP).

Vi identifierar och dokumenterar även det som vi kallar för systemrätt för att kunna visa på vad som fungerade bra och gjorde skillnad för den enskilde.

I rapporten reflekterar och redovisar vi ett urval av exempel på händelser som dokumenterats under 2021. Fokus kommer att vara på de mest frekventa händelsetyperna.



Ovanstående diagram är statistik baserat på våra mest förekommande avvikelser, vart de förekommer och var de äger rum.

Tillgänglighet

Vårt grundläggande uppdrag är att arbeta på klientenens uppdrag och utifrån den enskildes behov. Vi försöker vägleda och stärka den enskildes egenmakt genom att ge klienten möjligheten att påverka sin egen livssituation. Det förutsätter att klienten får vara delaktig i den vård och det stöd som individen har behov av. Tillgängligheten till välfärdssystemen är en viktig förutsättning för att enskilda ska kunna ta del av den service som myndigheterna kan erbjuda. Tillgänglighet inrymmer flera olika aspekter som tillgången till information, kommunikation och den fysiska miljön. Nedan följer några exempel på hur det kan vara när Klient tillsammans med Personligt Ombud försöker få tillgång till samhällets stödinsatser. Det kan tyckas vara banalt men för en person med kognitiva svårigheter kan det upplevas som hopplöst och oövervinnerligt.

”Ringer till en vårdcentral 08:05, får till svar att alla dagens tider redan är bokade.”

”Slut på telefontider till vårdcentralen redan innan 09:00.”

”Försöker att kontakta öppenvård psykiatri angående klient. De går inte att nå på något nummer de har.”

Den tidiga tiden på dygnet blir oftast till ett hinder och när beskedet blir som i ett av exemplen ovan kan upplevelsen bli mycket negativ. Det innebär ett helt dygns väntan på ett nytt försök och nya krafter som måste samlas för att åter igen hitta modet. Får man inget svar alls kan det väcka många svåra frågor och leda till stor oro.

”Försöker nå handläggare på Försäkringskassan under flera dagars tid. Kommer bara till ett röstmeddelande som säger att personen är tillgänglig måndag-fredag mellan 10:00-12:00. Handläggaren svarar inte på angiven tid.”

Försäkringskassan är en viktig aktör i vårt välfärdssystem och inte för sällan handlar det om ekonomin. Det kan leda till en känsla av vanmakt och ett missnöje mot samhället i stort och ännu ett misslyckande när kommunikationen med handläggaren är så svår att uppnå. Avsaknaden av en mottagare leder till att skapa en känsla av utanförskap. Det kan också som exemplet på nästa sid kräva mycket av klientens energi att vänta kvar i telefonkön med vetskapen om att 187 samtal väntar före mig. När man tålmodigt väntat länge i kön för att sedan bli utestängd och uppmanad att göra om samma procedur vid ett annat tillfälle kan missmodet bli mycket stort. Det kräver också mycket tid och tålmod från Personligt Ombud.

”Ringer till Arbetsförmedlingens kundtjänst tillsammans med klient. Får plats 188 i kön för att sedan bli utkastad ur kön och rekommenderad att återkomma vid ett annat tillfälle.”

”Ringer till Arbetsförmedlingens kundtjänst tillsammans med en klient en tidig eftermiddag. Jag får till svar att det är många som ringer just nu och blir hänvisad till att ringa igen senare, samtalet avbryts. Försöker vid flertalet tillfällen och får samma svar. Klienten är stressad över situationen och vet inte efter 5 månaders inskrivning vad som är planerat”

Arbetsförmedlingen har tyvärr visat sig vara en mycket frånvarande aktör sedan reformen av myndigheten. Det resulterade i en kraftig reducering av antalet handläggare samt en kraftig minskning av lokala kontor. Vi har sedan dess haft ett utökad antal klienter som sökt vårt stöd i kontakten med Arbetsförmedlingen.

”Försöker tillsammans med klient att boka läkartid till vårdcentralen via 1177. Upptäcker när vi loggat in att e-tjänsten "Boka tid" inte längre är valbar. Försöker då i stället ringa vårdcentralen, men tiderna är slut för dagen.”

Digitaliseringen av kontakten med våra välfärdssystem har ökat tillgängligheten för många av landets invånare men för andra har det lett till ett större utanförskap. Tillsammans med våra klienter stöter vi ofta på det som kan upplevas som ”moment 22” vid avsaknaden av ett bank-id. Oavsett myndighet/vårdinrättning är oftast nyckeln till ingången och tillgänglighet att du loggar in med ditt bank-id.

”Olika besked gällande samtycke/möjliga kontaktvägar. Ringer AF, telefonnumret för myndighet/kommun/offentlig sektor som tidigare varit en framkomlig väg, får till svar att personligt ombud ska ringa via kundtjänsten. Ringer på nytt till kundtjänst och får till svar att de inte kommer åt samtycken där och blir kopplad vidare till ytterligare en handläggare och en ny telefonkö. Får slutligen svaret att det över telefon inte längre går att ställa frågor gällande ett specifikt ärende trots samtycke eftersom identiteten på den som ringer inte kan styrkas. Blev hänvisad att besöka statens servicecenter med papperssamtycket”

Värmland utgörs av 16 kommuner och i dagsläget finns det fem statliga servicecenter. Det innebär för många värmlänningar att avståndet blir relativt stort. Om jag som medborgare befinner mig i en situation där jag är hänvisad till servicecenter förväntas det att jag antingen har bil eller möjligheten att åka kollektivt för att upprätthålla kontakt med myndigheten. Det antas även att förmågan och de ekonomiska förutsättningarna finns. De individer som befinner sig längst bort från arbetsmarknaden har de största hindren att övervinna.

Nedanstående exempel visar även på att vårt uppdrag som Personligt Ombud har påverkats av den begränsade tillgängligheten. Vårt arbete med att lotsa klienten till hjälpen möts ofta av olika hinder som vi vill påvisa här.

”Ringer tillsammans med klient till Swedbank för försäkringsrådgivning. Klienten har aldrig haft en hemförsäkring. Hamnar i telefonkö. Knappar in klientens personnummer och identifierar med Bank-ID. PO presenterar sig och klienten på högtalartelefonen. Banktjänstevinnan accepterar inte att Personligt Ombud presenterar sig före klienten och att vi är två i samtalet. Banktjänstevinnan kan inte svara på några frågor utan hänvisar till att klienten ringer på nytt på egen hand”

”Klient som blivit bestulen på sin telefon och därmed sitt bank-ID och som medförde vissa konsekvenser. Klienten har ekonomiskt bistånd, ansökan görs genom att skicka in en ansökan varje månad för att få stödet. Stickprovskontroller utförs slumpvis och givetvis blev klienten utvald denna gång. Eftersom han inte kunde legitimera sig på aktuell bank för att få ut kontoutdrag för de senaste tre månaderna blev han nekad försörjningsstöd. Personligt Ombud kontaktade socialförvaltningen för att informera om det som inträffat, men tyvärr så måste de följa sina riktlinjer. Inget initiativ om hur problemet skulle lösas erbjöds inte. Personligt Ombud och klient fick tillsammans med hans mor, för identifikation, åka ca 10 mil tur och retur för att få en legitimation utfärdad på närmaste polisstation. På plats kunde vi också besöka närmaste bank för att få tillgång till aktuella kontoutdrag. Banken visade sig välvillig genom att han fick besvara ett antal frågor och modern kunde styrka hans identitet”

Ovanstående exempel visar tydligt vilka konsekvenser och svårigheter digitaliseringen kan innebära. Det förutsätts att varje samhällsmedborgare har tillgång till den teknik som krävs och långt från alla har ekonomi för att inskaffa exempelvis en smartphone, tillgång till dator eller internetuppkoppling. Det är också skillnader på vart i länet vi bor. Banker finns inte att tillgå på varje ort, lokala kontor som exempelvis Arbetsförmedling eller Försäkringskassan har begränsats. Kollektivtrafiken på våra orter erbjuder inte samma utbud överallt. Har den enskilde inte tillgång till den digitala tekniken uppmanas de att uppsöka berörd part där de valt att ha sina lokaler. Det här kan utgöra stora svårigheter för den enskilde och som en konsekvens av det är risken påfallande stor att de helt faller utanför samhällets instanser. Stora samhällsekonomiska följder för samhället men framför allt för de som inte har en plats.

Bemötande

Under våra tidigare rapporter har bemötande varit ett återkommande tema och vi vill även denna gång belysa hur våra klienter kan uppleva sig i den utsatta situation de befinner sig i. Bemötande ligger ofta i betraktarens ögon och upplevs olika från person till person. Vår målgrupp är dock en särskilt sårbar grupp och kan ha behov av att man som myndighetsperson tänker lite extra på det i pågående möten. Klienter har många gånger yttrat att det saknas förståelse för deras livssituation och det ligger ett stort ansvar på professionen att vara lyhörd i mötena. Vi vill ge några exempel på vad vi har fått till oss under året och ett exempel följer nedan.

”Klient som väntat på psykologkontakt ca ett år tar upp det med sin kontaktsköterska på Öppenpsykiatriska mottagningen. Fick svaret att hon kunde vända sig till någon privat om hon inte var nöjd.”

Att mötas med ett sådant svar får inte individen att känna sig inkluderad utan snarare motsatsen. Med de funktionsvariationer vår målgrupp har så kan missförstånd lätt uppstå då klienterna sitter i en situation som kan upplevas svår.

”Ansvarig handläggare för ekonomiskt bistånd ringer klient. Informerar klient att om hen gör en ansökning för ekonomiskt bistånd kommer den att avslås om hen inte går till resurscenter. Detta trots ett läkarintyg som är inskickat med sjukskrivning på 100 procent. Personligt Ombud kontaktar handläggaren och hen informerar om att kommunen gör en egen bedömning angående huruvida läkarintyget räcker”

Vår målgrupp kan behöva en tydlig bild av vad det är som gäller just i den rådande situationen. Här har vi ett exempel på hur en klient inte får en klar bild av vad som gäller just i hans ärende.

Även om du som myndighetsperson förklarar på ett bra sätt och med ett gott bemötande så kan det bli otydligt för den enskilde med kognitiva svårigheter och missförstånd uppstår och klienten upplever det som ett dåligt bemötande. Det är tidigare nämnt att det är en skör grupp människor som lever i en utsatt situation och en konsekvens kan vara att de blir mer

sårbara för förändringar. Det i sin tur skapar en dålig relation mellan parter som inte skulle behöva uppstå.

Ett annat tydligt exempel på när bemötandet kan gå väldigt fel är när vi möter HBTQ / transpersoner inom vården eller i myndighetskontakter. Det har framkommit att dessa personer många gånger undviker vård och stöd just för att undvika känslan av att bli kränkt och få ett dåligt bemötande.

*”Klient som träffar läkare på allmänpsykiatriska mottagningen för en sjukskrivning, får ett mycket kränkande bemötande av läkaren
Fick flera konstiga frågor angående sitt sexliv utifrån sin HBTQ tillhörighet.
Läkemedel byttes ut utan några frågor om hur klienten upplever sin medicinering”*

Personligt Ombud tar en kontakt med verksamhetschef som lovar en återkoppling från avdelningschef. Ett möte ordnas tillsammans med enhetschef.

Vi bör ha i åtanke att vi i vårt bemötande är aktiva och respektfulla i varje möte för att undvika förödande konsekvenser för den enskilde, exempelvis utebliven vårdkontakt. Rädslan som våra klienter upplever är stor oavsett hur de blir bemötta och kan betraktas ur ett ojämnt maktförhållande. I en sådan situation kan det dölja sig både rädsla och fördomar från båda parter, bemötandet brister och syftet med besöket och den egentliga huvudsaken faller bort. Fokus skall ligga på patienten och dess medicinering.

”Klient ringer in till förlossningen när vattnet har gått. Blir ifrågasatt om vattnet verkligen gått och blir nekad plats”

Vilken förtvivlan sköljer över den här kvinnan när hon fråntas allt det som hon grundar sin verklighetsuppfattning på. Att bemötas med ett svar som undergräver hela hennes rådande situation och samtidigt tar ifrån henne allt det hon grundar sitt beslut och agerande på.

Brister i ledning / Organisation / Rutin

En av händelsetyperna har rubriken brister i ledning/organisation/rutin och vi tolkar den enligt följande. När de olika huvudmännen har skapat organisationer och rutiner som får negativa konsekvenser för den enskilde, och som kan vara samhällsekonomiskt olönsamt. I vårt arbete har vi under året dokumenterat brister som kan se ut på följande vis.

”Biståndshandläggare på LSS tar kontakt med mig som PO då hen behöver underlag från psykiatrin gällande en klient. Hen behöver underlag för att utreda om klienten är beviljad psykiatriboende. PO tar kontakt med psykiatrin men borde nog i stället hänvisat handläggaren att själv ta kontakt med psykiatrin.”

Eller...

*”Ung man ansökt om sjukersättning besökte öppenvårdspsykiatrin för ett LuH. Läkare skrev ett sjukintyg?
Försäkringskassan kontaktade PO och informerade om misstaget, i stället för att kontakta psykiatrin direkt? Utifrån FK så brister det i ledning/organisation/rutin. Angående öppenvårdspsykiatrin så härleder vi det till bristande kunskap eller ett misstag”*

Den som sitter med den mest värdefulla informationen är klienterna själva och det är där kommunikationen helst bör vara. Personligt Ombud får ofta agera mellanhand mellan de olika huvudmännen. Myndigheterna tar kontakten med oss i stället för att vända sig direkt till samverkande parter om det saknas information myndigheter emellan. I sådana fall blir Personligt Ombud en tredje part som ska förmedla information mellan myndigheterna i stället för att de kommunicerar direkt med varandra. Personligt Ombud kan förtydliga vårt uppdrag och samtidigt hänvisa myndigheterna till varandra men om inte den det berör har ett ombud är risken stor att individen tappas bort i ärendet med anledning av att en del undviker myndighetskontakter.

Kontakt med en ung man som haft en aktivitetsersättning och nu fyllt trettio år. Inga aktiviteter har skett under tiden för att personen ska komma närmre arbetsmarknaden. Står nu utan försörjning ansökt om ekonomiskt bistånd.”

Detta är ett exempel på något som vi som ombud allt oftare möter bland våra yngre klienter. De har kanske haft aktivitetsersättning från Försäkringskassan och när de fyller trettio år upphör ersättningen och de står utan försörjning. Trots att de uppburit ett stöd från myndigheten har det i många fall inte skett några åtgärder eller att de fått tillgång till stödet för att närma sig arbetsmarknaden. Under tiden de uppbär aktivitetsersättning bör det göras en ordentlig utredning runt arbetsförmåga och ges möjligheten till en rehabilitering. När de fyllt trettio år är det en sjukersättning som är aktuellt och det är mycket svårare att få beviljat. Tanken med aktivitetsstödet bör vara att fånga upp så många som möjligt för att nå en egen försörjning och delta på lika villkor i samhället. Nu möter vi många som är utförsäkrade och uppbär försörjningsstöd från kommunen.

”Psykiatrin avvisar patient/klient då denne uteblivit från tre besök. Man hänvisar till att patienten skall söka egenvårdsremiss på nytt för att komma i fråga för sin sköterskekontakt. Detta trots att man har full insikt i vad patientens funktionsnedsättning består av. Detta är anledningen till att hen inte kommer till bokade möten”

Ett fenomen som kan uppstå när man inte tar hänsyn till målgruppens funktionsnedsättning. Det kan handla om en åtgärd som inte kräver så mycket av myndigheten men som kan vara avgörande för den enskilde. Exempelvis om det är svårt att lägga ett möte på förmiddag på grund av klienternas mående kan den enkla åtgärden vara att bara lägga eftermiddagstider.

”Skickar in samtycke till kontakt till angiven adress på AF. Vid samtal tre veckor senare finns ingen markering om att något samtycke inkommit. Trots att en annan handläggare på Karlstadkontoret kunnat svara på frågor i ärendet tidigare. Blir hänvisad att skicka in frågan via mejl, får sedan svaret att samtycket är registrerat”

Bristande och otydlig information med konsekvensen att ärendet drar ut på tiden.

”Klient som har tid på CTS den här dagen. Stått på väntelista drygt två år. Mycket spänd och förväntansfull inför mötet. Anländer tillsammans med PO, anmäler sig och får då veta att behandlaren är sjuk. Ingen som ringt och meddelat detta”

Tiden var en eftermiddagstid och en resa tur och retur för patient och ombud. Det borde finnas rutiner för att avboka tid vid sjukdom.

”Klient utskrivna från slutenvården psykiatri under inläggnings tiden har det varit samordningsmöten med kommun. Klienten har haft en regelbunden kontakt med slutenvårdens kurator. Under sin slutenvårdstid har klienten inte fått hjälp med att betala sina räkningar. Det har resulterat i tre månaders obetald hyra. Han hamnar även i skuld hos KFM och med risk för vräkning. Klienten förlorade även sin aktivitetsersättning för studier på grund av uteblivna resultat och närvaro”

Brister likt ovanstående exempel får inte ske! För patienten/klienten får det förödande och mycket kostsamma konsekvenser. Med så många olika kontakter bör kunskap inhämtas om patienten behöver ha stöd i att betala sina räkningar. Många med psykiska funktionsnedsättningar och psykisk ohälsa har oftast ett mycket begränsat nätverk och att inhämta informationen och skapa riktlinjer/rutiner för att förhindra detta, måste vara ett uppdrag för slutenvården.

Tillgång till vård och stöd

Den här typen av händelse har vi definierat utifrån det att en konsekvens uppstår för den enskilde när tillgången till vård och stöd är begränsad eller det är avsaknad av resurser. Det finns ingen mottagare att lotsa till.

*“Klient som ansökt om kontaktperson för ca 8 månader sedan, fått ansökan beviljad, men det har ännu inte blivit verkställt. Detta har resulterat i isolering för klienten som är i stort behov av stöd.
”*

Ovanstående avvikelse är ett bra exempel då man konkret kan se vad det blir för konsekvenser när klienten inte blir informerad om vad som händer i ärendet. En kontaktperson är ett bra och viktigt stöd för att motverka isolering och ensamhet för målgruppen. Att få skapa en relation med någon annan människa och komma ut i samhället, samtidigt som möjligheten att finnas i ett socialt sammanhang är grundläggande för oss alla och genererar ett välmående.

“Klient har vid 2 tillfällen blivit anmäld till a-kassan då hens aktivitetsrapport inte godkänts av AF. Klienten är i behov av mycket stöd, vilket handläggaren på AF vet och är nu inskriven i "program" (Arcus) där hen ska få mer stöttning och bland annat träffa en arbetspsykolog. Handläggare på AF är medveten om klients svårigheter men har ändå svårt att precisera vad som behöver stå i rapporten då det inte är handläggaren som gör bedömningen utan att det ligger på särskild enhet; "kontroll och granskning". Tidigare har aktuell handläggare gjort bedömning avseende aktivitetsrapport men nu har handläggaren, som känner personen bäst, ingen kontroll på hur de bedöms. Något som man tidigare kunde ha en dialog med sin handläggare kring ligger nu på en central enhet vilket gör att klientens oro och ångest ökar då hen aldrig vet hur det kommer att bedömas och om det hen gjort är tillräckligt. Någon som är i behov av extra stöttning för att komma tillbaka till arbete blir bedömd av någon hen aldrig träffat eller pratat med. Man både hjälper och stjälper på samma gång.”

Arbetsförmedlingen är under en omorganisation vilket har varit en stor omställning för vår målgrupp. Eftersom de är i behov av att kunna få stöttning på ett mer personligare plan än vad samhället idag kan erbjuda, kommer det bli ett hållrum mellan dem och samhället. Våra klienter vill ut för att kunna bidra till samhället men när det inte möts upp av samhället så förlorar de många gånger hoppet om att kunna möta upp de krav som ställs emot dem.

Personligt Ombud tillsammans med klient och handläggare på Arbetsförmedlingen samt kontakt via Arcus har ett gemensamt möte och kommer fram till att kontakten på Arcus ska

vara behjälplig till en början med att fylla i aktivitetsrapporteringen. Stödet ska finnas där tills klienten känner sig trygg i förfarandet, och får en tid redan nästkommande vecka.

Att fylla i aktivitetsrapporteringen upplevs av många som mycket svårt. Du måste ha tillgång till E-tjänster och logga in med bank ID. Har man kognitiva svårigheter kan det få konsekvenser i form av minnesstörningar eller att tolka och förstå information. Många av våra klienter behöver stöd genom att till exempel bli påmind om när aktivitetsrapporten måste vara ifylld. Görs inte detta inom de tidsintervaller som är satta får det konsekvenser i form av sanktioner för den enskilde. Arbetsförmedlingen har sedan omorganisationen blivit ett växande hinder för de individer vi oftast möter. Regelverket är mycket komplicerat och det är svårt att få till personliga möten med handläggare.

Denna process tar mycket energi och tillit för vår målgrupp och de känner sig ännu mindre förstådda, kommer de någonsin kunna komma ut i någon form utav sysselsättning. Samhället trycker på det som de inte klarar av och inte på vad de faktiskt kan klara av. Vilket är en bättre förutsättning för att det skall kunna bli någon förändring.

“Ringer till akutpsykiatri för att förmedla oro kring klient som vill avsluta sitt liv. Berättar klientens namn och får till svar att hon är välkänd där och att jag kan ta det med "en nypa salt". “

Ett väldigt målande exempel på när klienten behöver fångas upp och se vad som är den grundläggande problematiken. Det kan ses som en brist i bemötandet men även att det brister gällande vård och stöd. Det här handlar om stigmatisering grundat i okunskap och fördomar och en konsekvens av detta leder till att klienten/patienten inte får den vård och det stöd som ombudet uttrycker oro för. Stigmatisering av personer med psykisk ohälsa kan leda till diskriminering och öka suicidrisken. Tyvärr visar forskning att det är vanligt förekommande med negativa attityder (folkhälsomyndigheten). För att förebygga och minimera risken för suicid är det viktigt att personer som söker vård för psykisk ohälsa blir tagna på allvar.

“Klient träffar läkare för medicinjustering i mitten av mars, hon blir i samband med läkarbesöket lovad en uppföljning via telefon en månad senare. Klienten hör inget mer. Sex veckor senare ringer PO psykiatri och får då informationen att ingen tid för uppföljning finns bokad”

Utebliven uppföljning av medicinering och brutna löften skapar stor oro och ett missnöje hos den enskilde. En konsekvens av detta utan Personligt Ombud kan leda till att patienten faller

mellan stolarna. Det riskerar också att försvåra hälsotillståndet och därmed dra ut på möjligheten till ett bättre mående.

”Klient har blivit utsatt för våld i sin bostad. Söker stöd hos kommunen med bostadsanskaffning. Kommunen menar att de inte kan hjälpa henne eftersom hon har "tak över huvudet" och står på kontraktet. Klienten har skulder och har svårt att få ett nytt kontrakt på egen hand”

Det här kan upplevas som en helt hopplös situation, kvinnan befinner sig i ett beroende av sin förövare om hon vill ha ”tak över huvudet”. Har man skulder och är ett ärende hos Kronofogden är möjligheten att på egen hand få kontrakt på en bostad näst intill omöjligt. Här måste samhället vara ett stöd!

Samverkan/SIP

Vi väljer att samla båda händelsetyperna under en rubrik eftersom samordnad individuell planering är ett lagstadgat verktyg för att uppnå samordning med fokus på den enskildes behov.

Samverkan mellan olika huvudmän fortsätter vara en brist och som vi tillsammans med klienter ofta stöter på. En vanligt förekommande kontaktorsak till att individer söker stöd från Personligt Ombud är svårigheten att få tillgång till vård och stöd. Det är inte ovanligt att klienter har många olika myndighetskontakter men ändå inte upplever sig vara delaktiga i vården/stödet. Samverkan mellan olika huvudmän är en gemensam ansträngning för att tillsammans lösa en utmanande uppgift. En förutsättning för samspelet parterna emellan är att det är klientens behov som är i fokus och att det finns en tydlig struktur och styrning från professionen. Följande exempel från avvikelseprogrammet visar på att det ibland brister i initiativförmågan och ansvarsfördelningen bland de olika huvudmännen. Oenigheten huvudmän emellan ger inte optimala förutsättningar för att gemensamt använda sig av var och ens kompetens och genom förenade ansträngningar uppnå bästa möjliga livskvalitet för den enskilde.

En viktig princip gällande SIP är att den påbörjas utan dröjsmål...

”Familjebehandlare som PO kommer i kontakt med kring ett klientärende. PO uppmanar familjebehandlaren att kalla till en SIP, vilket hon säger Ja till. Efter ett par veckor meddelar familjebehandlaren att hon inte har "mandat" att kalla till en SIP”

Bristande information/kunskap...

”Familjeterapeut tar kontakt med PO angående klient som inte klarar av myndighetskontakter. PO uppmanar terapeuten att initiera till en SIP, vilket klienten också vill”

Brister i förberedelser...

”Ingen kartläggning inför SIP. Konsekvensen blev att klienten ej var delaktig i planeringen av sin egen vård och stödinsatser. Pajkastning mellan psykiatrin och kommunen inför klienten”

Samordnad individuell plan (SIP) ska erbjudas för enskilda när behov av samordnat stöd av flera olika insatser föreligger. Initiativet för en samordnad plan kan också tas av den enskilde eller någon närstående, men det är viktigt att information ges om den lagstiftade rättigheten. Syftet ska vara utifrån den enskildes behov, styrkor och möjligheter samt vilket stöd eller vård som den enskilde har rätt till. Det är viktigt att samverkansmötet förbereds noga genom kartläggning och vem som ansvarar för de olika insatserna och att datum för uppföljning tas i sittande möte.

För att den enskilde ska känna sig delaktig i planen är en tydlig dokumentation om vem som är ansvarig för samordningen och att kontaktuppgifterna finns nedskrivna. Viktigt är också tydlighet i hur och när planen ska följas upp. Samordnad individuell planering är ett ypperligt verktyg för att samordna en människas olika behov av vård- och stödinsatser.

”Försäkringskassan avböjer att medverka på SIP då de inte ser behovet av det”

Försäkringskassan är oftast en viktig aktör i det kartläggande arbetet runt den enskilde inte minst när det gäller ekonomin. Regelverket är mycket komplicerat och det är av största vikt att Försäkringskassan finns med i det planerade samarbetet. Visserligen har vi genomlevt en pandemi men många av våra klienter upplever det mycket svårt att få kontakt och stöd från dem.

”Deltar på SIP-möte med klient som är planerat sedan en tid tillbaka. Med på mötet är psykiatrin, vuxenhabiliteringen, FK samt AF. I samband med presentationsrundan meddelar både handläggaren från AF och FK att de inte kan uttala sig om sekretessbelagda uppgifter då Microsoft teams inte anses som ett säkert forum. Syftet med mötet faller när varken AF eller FK initialt kan prata om klienten och vilken typ av stöd som kan vara aktuellt”

Bortkastad tid för samtliga parter men framför allt för den som är i behov av vård och stöd.

”Ung ensamstående två-barns mor som lämnat ett destruktivt förhållande och varit utsatt för återkommande kränkningar. Hon har också stor oro över att lämna barnen till fadern. Diagnostiserad med ADHD och svår depression är nu sjukskriven. Pågående ärende om vårdnadsfrågan samt umgänget gällande barnen. Kvinnan har många olika kontakter men stora svårigheter ”informationsbärare” PO stöttar i möten.

Kvinnor (oftast) som varit utsatt för våld i nära relation har på senare tid blivit mer uppmärksammat inom vår verksamhet. Numera ställer vi allt oftare en direkt fråga på om de varit utsatta för våld i nära relation. Klienterna befinner sig i en mycket svår situation, de är också traumatiserade förutom sina kognitiva svårigheter. De har många olika myndighetskontakter samt ett stort behov av vård och stöd. Vår erfarenhet är att de oftast står väldigt ensamma och utan någon som ansvarar för samordning av deras nätverk.

Systemrätt

Vi har i vårt arbete fokus även på det som upplevs positivt för den enskilde och det är ett viktigt arbete att försöka identifiera vad som gör skillnad för klienten.

Kan vi med hjälp av vår insamlade data identifiera vilka händelser som gynnat våra klienter och finna vilka åtgärder det är som lett till en positiv upplevelse och en känsla av nöjdhet och förbättringar. Viktigt är att det inom de olika organisationerna finns utrymme för professionen till ett aktivt och flexibelt arbetssätt genom att få möjligheten till ett gott bemötande och vara lyhörda för klienternas behov. Det är oftast en avgörande skillnad när individen upplever sig sedd och bekräftad och därmed möjligheten till att vara delaktig och påverka sin egen livssituation. Det skapar förutsättningar för ett gott samarbete och en mer gynnsam behandling. Här följer några olika exempel på händelser vi dokumenterat i avvikelseprogrammet...

“Läkarbesök på öppenvården psykiatri där klienten fick ett mycket bra bemötande av läkaren. Läkaren var lyhörd för klientens behov och gav henne tiden att ställa frågor och hon fick klara och tydliga svar på sina frågor. Information som var anpassad efter klientens behov”

Ett tydligt exempel på när det fungerar för klient/patient och när tiden finns för att få svar på sina frågor. När informationen är anpassad efter klient/patients förutsättningar kommer de också vara mer motiverade och nöjda vilket i sin tur gör att klienten uppnår ett bättre mående.

“Söker enhetschefen på en öppenvårdsmottagning via telefon vid tre tillfällen, utan svar. Lämnar inget meddelande. På eget initiativ ringer enhetschefen upp och frågar vad det gäller”

Detta är ett gott exempel på vad en liten sak kan göra för vår målgrupp. Det tyder också på ett gott samarbete mellan enhetschefen och Personligt Ombud.

“En klient är i upplösningstillstånd och ber PO om hjälp angående sin ohållbara situation med sin dotter. PO ringer upp Socialtjänsten och får till svar att vi ordnar ett möte direkt och att PO får vara med om klienten så vill”

Att snabbt försöka lösa en ohållbar situation och möta klienten där hen befinner sig samt tillmötesgå det behov som för stunden krävs, är ovärderligt för personen. När handläggare/chefer ger snabb respons och klienten ges tillgång till det akuta stödet upplever klienten en stor lättnad och det inger ett hopp om förändring. En följd av responsen från myndigheten ger klienten positiva erfarenheter för framtiden om att det finns ett stöd att få. Det skapar ett större förtroende och tillit till samhället i stort.

“Klient besöker psykiatrin för provtagning, i samband med detta föreslår man att klienten efter flera månader utan sin medicin, kommer att få en tid kommande vecka för att ny förskrivning skall ske”

Klienten fick ett gott och bra bemötande som leder till snabbare återhämtning. Vilket i sin tur betyder förbättrad psykisk hälsa och tidigare återgång i arbete. Nyckeln ligger i samarbetet inom enheten och med klienten/patienten i fokus!

“Överläkare på öppenvårdspsykiatrin ringer angående eventuell klient till PO för att meddela att personen i fråga har väldigt dåliga blodvärden. Personen behöver söka hjälp akut, men har skyddad identitet så hen kan inte nås på telefon. PO ringer klienten och klient tar kontakt med akutvården”

Det här är ytterligare ett gott exempel på när man hittar en lösning genom att samverka runt klient/patient mellan de aktörer som är involverade.

”Klient med hel sjukpenning blir erbjuden en anställning på 20%. Arbetstiden är förlagd en dag i veckan, 8 timmar. I samtal med FK menar de att en sådan arbetstid skulle bryta sjukperioden och eventuellt rätten till sjukpenning. Handläggaren ringer dagen efter via trepartssamtal och meddelar att klienten har möjlighet att prova anställningen med bibehållen sjukpenning på 75 procent”

Här har handläggaren på Försäkringskassan engagerat sig genom att ta reda på vidare möjligheter utifrån klientens möjligheter och önskemål. Det skapar en möjlighet att pröva sin arbetsförmåga och påbörja sin rehabilitering ut mot arbetsmarknaden. Viktigt att hopp inges för den enskilde.

Slutord och tankar om rapporten

Vad är det som gör att personer med funktionsnedsättningar inte fångas upp av det välfärdssystem vi har i vårt samhälle. Särskild lagstiftning och FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning har utformats för att de som har det största behovet av vård, stöd och sysselsättning ska skyddas, trots detta faller så många igenom. Vårt mål med erfarenhetsrapporten och den data vi sammanställt under året är att den ska ge oss kunskaper om vart det brister.

Vilka erfarenheter och lärdomar tar vi med oss från året 2021 och vad har vi mött?

Vårt arbete har präglats av den rådande pandemin och vi har alla fått anpassat våra verksamheter utifrån de omständigheter som pandemin medfört. Vi har hittat nya lösningar och den nya tekniken har gett oss förutsättningar för att utföra en stor del av vårt arbete, framför allt när det gäller samarbetet med andra huvudmän. Det geografiska avståndet har eliminerats och oavsett avstånd har nya forum för samarbete mellan verksamheter tagit form. Ensamarbetet har präglat vår arbetssituation men genom digitala möten har vi kunnat upprätthålla vårt gemensamma arbete och tekniken har underlättat utbytet av kunskaper och erfarenheter med ombud från norr till söder. Vi har påbörjat flera samarbeten med andra PO verksamheter i landet för att stärka vårt gemensamma uppdrag med att påvisa hinder och brister. Sammantaget har vi samlat på oss positiva erfarenheter från vårt samarbete med andra aktörer och som gett oss ökad tillgänglighet och större delaktighet i vårt **indirekta klientarbete** för verksamheten Personligt Ombud.

Det direkta klientarbetet har krävt lite mer av oss som ombud eftersom vårt huvudsakliga uppdrag grundar sig i ett relationskapande arbete. Det personliga mötet utgör kärnan i arbetet. Mötet två människor emellan över en kopp kaffe skapar goda förutsättningar för samtal och ger oss möjligheten att fånga upp de behov och önskemål som klienten har. Tillsammans med klienter har det varit färre fysiska möten men vi har försökt att hitta olika lösningar. Vi har träffats ute på promenad, klient i baksätet på bilen när transporter varit nödvändiga och trepartssamtal i telefon har också varit en del av lösningen. Kommunikation är ofta en del av våra klienters svårigheter och i mötet med en annan människa används alla våra sinnen som tillsammans ger oss en bättre förståelse för individens behov. Pandemin har helt klart försvårat det relationskapande klientarbetet.

Den snabba **effektiviseringen** av våra myndigheter, banker och andra samhällstjänster har underlättat för en del men många lämnas utanför. Det krävs alltmer av oss som medborgare och våra förväntade färdigheter. Information ska inhämtas, sorteras och bearbetas. Ansökningar ska helst göras digitalt, vill man tala med någon på telefon blir man först erbjuden ett antal knappval och ännu mer information för att sen eventuellt bli erbjuden en plats i kön, vänta kvar eller försök igen vid ett annat tillfälle!

Hur blir det för den enskilde som inte når fram eller fångas upp av samhällets skyddsnät? Blir de en siffra i statistiken och osynliga för omvärlden? Vi möter allt oftare unga som haft aktivitetsersättning men som upphört när de fyller trettio år och inte längre berättigas till stödet. Insatser och rehabiliterande åtgärder för att närma sig den öppna arbetsmarknaden uteblir och därmed möjligheten till egen försörjning. De står utanför systemet och hänvisas till kommunerna och försörjningsstöd.

-De uppfyller inte kraven på ersättning från Försäkringskassan

-De uppfyller inte heller kraven för att vara inskriven på Arbetsförmedlingen och stå till arbetsmarknaden förfogande.

-Till vem ska Personligt Ombud lotsa?

Våld i nära relation

Våld mot kvinnor eller våld i nära relation är inget nytt fenomen och vi har mött det tidigare i vårt arbete. Det är klassat som ett folkhälsoproblem och är orsaken till att många drabbas av psykisk ohälsa. Personer med funktionsnedsättning är en särskilt utsatt grupp och är särskilt sårbara för hot, våld och förtryck och har ett extra stort behov av stöd från omgivningen. En av pandemins konsekvenser är att människor har behövt leva mer isolerat och för en redan utsatt grupp ökar risken för att utsättas för våld.

Numera ställer vi en direkt fråga till klienterna om de varit utsatta för hot eller våld och uppmärksammar allt oftare deras utsatta situation. Vår erfarenhet är att de lämnas på egen hand att samordna alla kontakter och själv driva processen för att uppnå en fungerande vardag.

Det innebär många olika myndighetskontakter som exempelvis kontakter med rättsväsendet, kontakter med psykiatri och Försäkringskassan vid eventuell sjukskrivning. När det är barn med i bilden innebär det även kontakter med socialtjänsten och det kan handla om flera olika handläggare men inom olika enheter i förvaltningen. Skola och barnomsorg blir också en part utifrån barnets perspektiv. Ansvar att koordinera samtliga kontakter ligger oftast hos den som utsatts för våldet.

Samordning vet vi av erfarenhet kan vara svårt att få till men gällande den här gruppen får vi allt för ofta svaret från inblandade parter att det inte är deras ansvar.

Vem har ansvaret att samordna insatserna och stödet till de som är utsatta för våld i nära relation?

Det här är bara ett axplock ur Personligt Ombuds vardagliga arbete!

Har vi råd att inte förändra, har vi hjärta att låta bli?

Samanställd av Personligt Ombud Värmland

Christel Iversen och Malin Alm Jansson