

Personligt Ombud VÄRMLAND



Erfarenhetsrapport 2022

Sammanfattning

Verksamheten Personligt Ombud Värmland har i denna erfarenhetsrapport redovisat en sammanställning av dokumenterade avvikelser gjorda 2022. Vanligast förekommande händelsetypen har varit tillgång till vård och stöd. Det stämmer väl överens med de uppdrag våra klienter sökt stöd för inom verksamheten. Den vanligast förekommande kontaktorsaken har varit behovet av stöd i myndighetskontakter.

Förutom uppdraget att påvisa avvikelser identifierar och dokumenterar vi även systemrätt för att försöka påvisa vad som gör skillnad. I årets sammanställning av rapporten har vi relaterat gjorda avvikelser till myndigheters uppdrag och visioner. Verksamheterna har tydliga målbilder och ett tydligt budskap om vad de vill uppnå.

Vi har även valt att utgå från ”Handlingsplan psykisk hälsa i Värmland 2021–2024”. Handlingsplanen har siktet inställt på 10 brukarstyrda målbilder med fokus på det som är värdeskapande för den enskilde vid kontakt med vården och socialtjänsten. Vi har valt att lyfta fram hinder och brister, men även systemrätt relaterat till var och en av målbilderna.

Det arbete som pågår mot en god psykisk hälsa är ett stort och krävande arbete och för att nå de brukarstyrda målen krävs att förändringsarbetet når samtliga verksamhetsföreträdare.

Innehållsförteckning

1	Personligt Ombud Värmland.....	4
2	Uppdraget att dokumentera avvikelser	5
3	Beskrivning av nuläge.....	6
4	Samhällets aktörer	8
5	God psykisk hälsa.....	19
6	Slutord	24
7	Referenser	26
7.1	<i>Litteratur</i>	<i>26</i>
7.2	<i>Tidskrifter</i>	<i>26</i>
7.3	<i>Internet.....</i>	<i>26</i>

1 Personligt Ombud Värmland

Personligt Ombud Värmland (PO) är en länsövergripande verksamhet med tio ordinarie ombud varav en är 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 2022 hade 15 utav 16 Värmlandskommuner upprättade avtal om huvudmannaskap samt finansiell fördelning av kostnader utifrån befolkningsunderlag 18 år och äldre. Region Värmland är också en samarbetspart, finansiellt och praktiskt.

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.

2 Uppdraget att dokumentera avvikelser

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. Erfarenhetsrapporten görs varje årsslut och är en sammanställning av de hinder och brister som vi har identifierat under 2022. Verksamheten Personligt Ombud har fortsatt utveckla arbetet med att ge stöd till människor med psykiska funktionsnedsättningar och stöttat dem i mötet med välfärdssamhället. Syftet med att påvisa hinder och brister för samhällets aktörer är att ge möjligheter för ett aktivt kvalitets – och förbättringsarbete.

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

Vi har valt att belysa och relatera hinder och systemrätt utifrån myndigheternas egna visioner och uppdrag samt kopplat dem till ”En god psykisk hälsa” som fokuserar på det som är värdeskapande för individen vid kontakt med vården och socialtjänsten.

Vi har under 2022 bjudits in till ett samarbete med Regionen gällande tankar och utformning av denna rapport. Det har upprättats en kontakt med företaget Tomorro’ en kommunikationsbyrå. I samarbete med dem och Regionen skapades en kort filmpresentation om hur en arbetsdag som Personligt Ombud kan se ut. Vi har använt den i marknadsföringssyfte för att öka intresset för erfarenhetsrapporten.

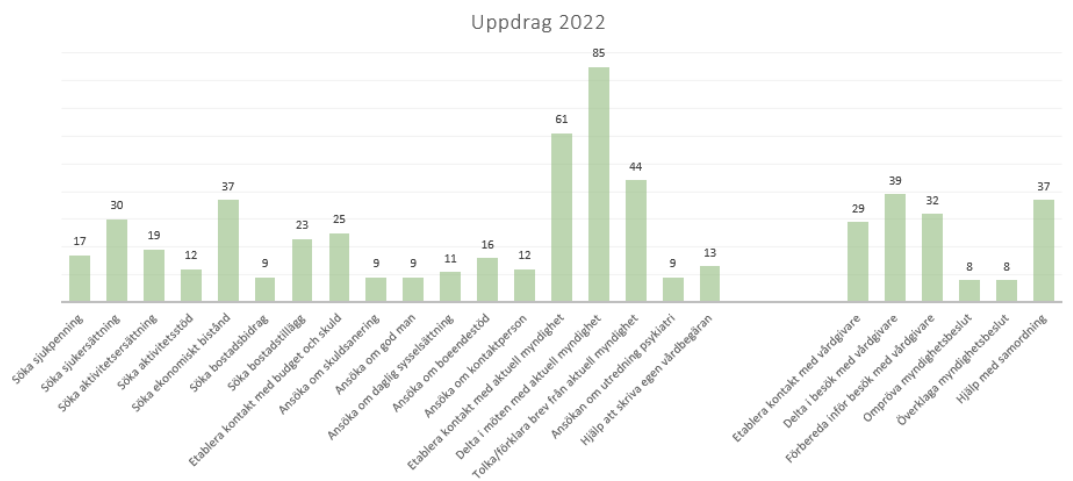
Vi fick även till en arbetsgrupp där vi tog del av en kortare utbildning om hur man samlar in och tolkar data.

Hela arbetsgruppen deltog även i en datasprint för att vi tillsammans skulle kunna få en mer omfattande bild av våra gemensamma erfarenheter och innehåll i rapporten. Det deltog även aktörer från myndigheter med under dagen som varit i kontakt med rapporten för att vi skulle få ta del av deras syn på vad som kunde vara gynnsamt för att främja målgruppens behov.

3 Beskrivning av nuläge

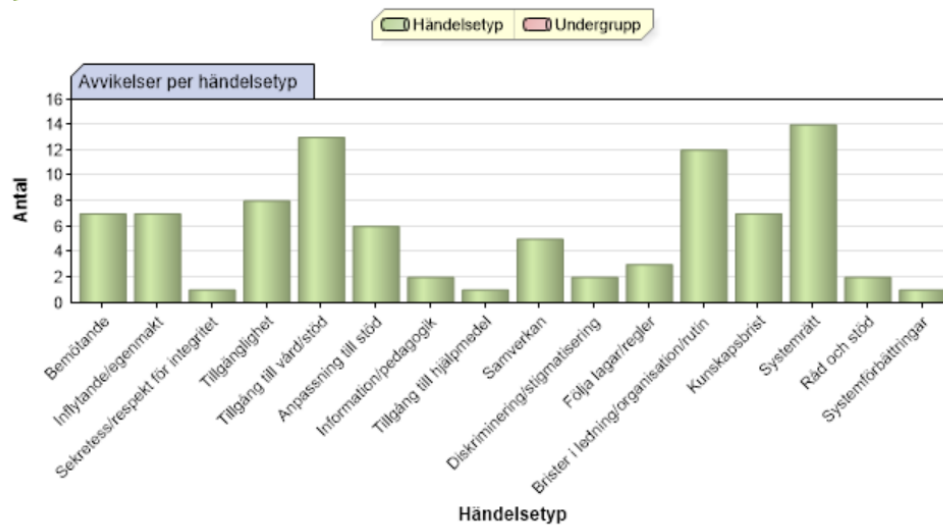
Året 2022 är snart lagt till historien och ett nytt 2023 ligger framför oss med nya möjligheter och utmaningar.

En sammanställning av året 2022 ser ut som följande. Totalt har vi inom verksamheten haft 172 klienter som genererat i 594 olika uppdrag. Nedan visas ett stapeldiagram på hur uppdragen har fördelat sig under året. Bilden visar tydligt att den största delen av verksamhetens uppdrag handlar om att delta i möten med aktuell myndighet. En stor del av våra klienter vill också ha hjälp med att etablera kontakt samt tolka och förstå information från myndigheter.



Vi har under året dokumenterat 91 avvikelser i systemet fördelat under de olika händelsetyperna. Vanligast förekommande händelser berör tillgången till vård och stöd samt brister i ledning/organisation/rutiner. Tillgänglighet, inflytande/egenmakt, bemötande och kunskapsbrist är exempel på andra händelsetyper. Vi dokumenterar även systemrätt för att försöka påvisa vilka faktorer som gör skillnad på ett positivt sätt. Stapeldiagrammet nedan visar hur avvikelserna fördelat sig under 2022.

Diagram för avvikelser per händelsetyp



Relaterat till vilken typ av uppdrag som är vanligast förekommande så stämmer det väl in med de avvikelser/händelsetyper vi dokumenterat under året som gått.

När det gäller åldersfördelning och könsfördelning bland våra klienter så är den största andelen mellan 30 – 49 år och det är fler kvinnor än män som söker stöd av Personligt Ombud. Sedan 2021 har andelen individer mellan 50 – 64 blivit större än den yngre gruppen mellan 18 – 29 år. Vi frågar inte efter diagnos i mötet med våra klienter eftersom det inte är diagnos som ska ligga till grund för om en person ska få stöd av Personligt Ombud eller ej. Personer med diagnosen ADHD är den största gruppen i tätt följd av personer med ångestproblematik. Det vi kan se i vår statistik är att individer med autismspektra ökar samt individer med samsjuklighet.

I denna rapport har vi valt att utgå från de olika myndigheternas uppdrag och visioner samtidigt som vi relaterar det till gjorda avvikelser under året. Verksamheterna har tydliga målbilder och ett tydligt budskap om vad de vill uppnå i sina kund/patientrelationer.

4 Samhällets aktörer

Kommun

Kommunerna tillsammans med regionerna är de aktörer som ansvarar för merparten av de välfärdstjänster som har störst betydelse för medborgarnas hälsa genom livet, ”från vaggan till graven”. Tillsammans har de uppgiften att arbeta förebyggande och hälsofrämjande för att skapa bästa möjliga förutsättningar för kommunmedlemmarnas lika möjligheter till inflytande och delaktighet i det lokala samhället. Kommunen är en viktig samhällsaktör för att skapa tillit till de offentliga systemen och därmed stärka demokratin.

Här följer några exempel på avvikelser verksamheten dokumenterat i IT – stödet...

<p>Handläggare på kommunen meddelar inte klienten när kontaktperson skall sluta på grund fysiska skäl. Detta kommer fram av en slump från den före detta kontaktpersonen.</p> <p><i>Konsekvens:</i> Klientens strukturerade vardag påverkas mycket och måendet försämras radikalt!</p>	Information/ pedagogik
--	---------------------------

Att besitta kunskapen om psykiska funktionsnedsättningar och dess uttryck är av stor vikt för den enskilde. Behoven av tydlig och korrekt information yttrar sig på olika sätt och utifrån individuella behov. Insatser som exempelvis kontaktperson är av stor vikt eftersom det oftast bygger på en nära relation och tillit.

<p>Allvarligt sjuk klient med stora behov av ett särskilt boende omgående. Kommunen har lång väntetid upp till ett år eftersom det är många i kö och för få boenden.</p> <p><i>Konsekvens:</i> Klient som åker in och ut mellan slutenvården psykiatri och hemkommunen eftersom hon bedöms vara färdigbehandlad? Åter i hemmet så finns insatser i form av boendestöd, kontaktperson och hemtjänst samt öppenvården psykiatri för medicintilldelning. Det lindrar inte klientens svårigheter.</p>	Tillgång till vård/stöd, Brister i ledning/organisation/rutin
---	---

Personligt Ombud möts av berörd handläggares information om att det inte är någon idé att ansöka om särskilt boende eftersom det är få boende och många som väntar i kö. Kommunen har ett ansvar att inventera framtida behov för att kunna planera för ett eventuellt byggande. En förutsättning för att påvisa behoven är att behövande ansöker och står i kö. Stora och många insatser ges från både kommun och region men klientens sjukdomstillstånd har försämrats kraftigt och behovet av trygghet och välmående kan inte verkställas.

<p>Klient som haft försörjningsstöd under 8 års tid. Får inget stöd att ta sig ur situationen.</p>	Inflytande/egenmakt
--	---------------------

Personligt Ombud tar initiativ till att ansöka om ersättning från Försäkringskassan eftersom klientens arbetsförmåga är nedsatt på grund av

sjukdom. Det kräver oftast ett stort arbete med att få rätt ersättning och från rätt huvudman när det gäller ärendehantering. Det är flera olika myndigheter/aktörer som måste samverka utifrån den enskildes behov av stöd och hjälp. Ansökningsförfarandet kan även innebära långa väntetider och många olika kontakter med aktuella vårdgivare för inhämtning av de intyg som krävs. Det skulle vara av stor vikt för kommunerna och den enskilde att ges möjligheten till egen försörjning. Nedan följer ett exempel på när en handläggare uttrycker svårigheter till att samverka med Arbetsförmedlingen efter deras omorganisation. Möjliga kontaktvägar är inte längre lika tydliga och tillgängliga som tidigare.

<p><i>Händelseplats:</i> Ekonomiskt bistånd Kontakt med handläggare på ekonomiskt bistånd angående komplettering i en ansökan. Handläggaren uttrycker att socialförvaltningen inte längre kan samverka med AF som tidigare eftersom det inte finns en personlig handläggare att vända sig till.</p>	Samverkan
---	-----------

Oklara kontaktvägar mellan berörda parter.

<p>LSS handläggare ringer angående ett beviljande gällande boendestöd. Men de tror att personen inte kommer att släppa in dem och att behov av fler insatser behövs t.ex. sanering av bostad, ekonomisk hjälp och vill att PO ska ta över?</p>	Samverkan, Följa lagar/regler, Bristar i ledning/organisation/rutin
--	---

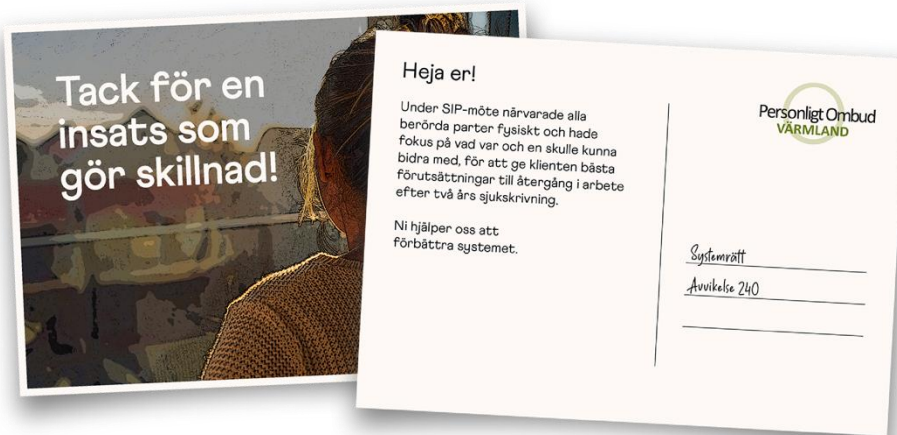
Bristande kunskaper om Verksamheten Personligt Ombud och hur vårt uppdrag ser ut. Verksamheten arbetar på klientens uppdrag och grundar sig i att klienten önskar stöd från Personligt Ombud. Ombuden har inget mandat att utöva myndighetsutövning eller verkställa andra huvudmäns insatser. Personligt Ombud lotsar den enskilde till de vård och stödinsatser som det finns behov av utifrån den enskildes rättigheter. Nedan följer ännu ett exempel gällande bristande kunskaper om Personligt Ombud och vår roll. Vi har inte uppdraget att kalla till en samordnad individuell plan.

<p>Deltar på SIP på neurologen med klient, många olika professioner men från såväl region som kommun. Vid slutet av mötet ställs frågan till mig som PO om jag kan kalla till nytt möte om behov uppstår.</p>	Kunskapsbrist
---	---------------

Här följer några exempel på hur bemötandet och ärendehantering utförs på ett hjälpsamt sätt och bekräftar individens behov.



Engagerat och bekräftande förhållningssätt.



Informativ och tydliggörande planering för att nå målet.

Händelseplats: Ekonomiskt bistånd
Ringer handläggare på ekonomiskt bistånd för att boka in en tid för mig och klient. Har veckan innan skickat in ett samtycke via brev, får till svar att de inte fått in detta samtycke ännu. Handläggaren säger då att hen kommer ringa efter sin telefontid för att meddela mig (PO) om det kommit med posten under dagen.

Systemrätt

Lösning fokuserat samarbete.

Ovanstående exempel visar på när det "lilla" gör skillnad för den det berör.

Regionen

Psykiatri i Värmland

"Vi har som uppdrag att bedöma och utreda samt erbjuda stöd och behandling vid alla typer av specialistpsykiatriska tillstånd."

<p>Klient inlagd på slutenvården psykiatri igen psykiatrin registrerar röd process och bedömer klient som utskrivningsklar men begär ingen SIP med aktuell kommun.</p> <p><i>Konsekvens:</i> Klienten har återigen varit inlagd men bedöms nu vara redo för hemgång utan några ändringar av medicinering. Klienten är mycket orolig, förvirrad och rädd. Hon törs inte längre gå ut ur lägenheten själv vilket leder till isolering och ensamhet. Kraftigt avmagrad misstänker att klienten inte längre kan laga sin egen mat.</p>	Samverkan
--	-----------

Det finns överenskommelser och riktlinjer för att underlätta samordning och överlämnandet av information mellan verksamheterna. Samordnad individuell plan är det verktyg som ska användas för att uppnå målet med god och säker vård utifrån den enskildes behov. Det är av största vikt för att individen ska få en trygg hemgång och vård på rätt nivå.

Följande exempel visar på skillnaden av vilket resultat som uppnås beroende på hur patienten blir bemött under sitt läkarbesök. Att inte bli sedd och bekräftad av läkaren kan leda till känslan av hopplöshet och vanmakt hos patienten.

<p><i>Händelseplats:</i> Hälso- och sjukvård</p> <p>Bemötande: läkaren suckar, pustar, tittar inte på klienten, frågar inte hur hen mår.</p> <p>Information: inte informerat om att läkaren kallat till ett rehab möte.</p>	Bemötande
---	-----------

Eller...



Patient/klient upplever ett bättre välmående enbart av det goda bemötandet från läkaren. Läkaren lyssnar aktivt och bekräftar patienten gällande sin hälsa. Bemötandet från läkaren inger hopp hos den enskilde.

<p>Allvarligt sjuk klient med stora behov av ett särskilt boende omgående. Kommunen har lång väntetid upp till ett år eftersom det är många i kö och för få boenden.</p> <p><i>Konsekvens:</i> Klient som åker in och ut mellan slutenvården psykiatri och hemkommunen eftersom hon bedöms vara färdigbehandlad? Åter i hemmet så finns insatser i form av boendestöd, kontaktperson och hemtjänst samt öppenvården psykiatri för medicintilldelning. Det lindrar inte klientens svårigheter.</p>	Tillgång till vård/stöd, Brister i ledning/organisation/rutin
---	---

Ovanstående avvikelser visar på stora brister inom samverkan och framför allt mellan öppenvårdspsykiatri och slutenvården psykiatri. Det finns stor kännedom om patientens/klientens sjukdomshistorik över flera decennier via öppenvårdspsykiatri men den kunskapen förmedlas inte mellan de olika vårdinstanserna. Kommunen väljer att göra sina bedömningar på de slutsatser slutenvården kommit fram till. Rutiner och organisation gällande patienter inom samma organisation bör präglas av kommunikation parterna emellan utifrån ett helhetsperspektiv av patientens/klientens behov. Konsekvenserna för den enskilda blir mycket allvarlig och medför stora insatser både för kommunen och regionen.

Ung man med stora problem och vård sökande för sin psykiska ohälsa. Han vänder sig till modern och hon får kontakta polis ett flertal gånger. Skjutsad till psykakuten av polis men får åka hem igen.

Tillgång till vård/stöd

Konsekvens:

Klienten får väldigt illa och ställer till stora problem för sig själv och sin närmaste familj. Mamman vet inte hur hon ska kunna få den hjälp som han behöver. Mamma samt klient själv hotas av vräkning på grund av klientens ohälsa. Klienten har flera närstående som påverkas av klientens oro och mående.

Ett allvarligt psykiskt sjukdomstillstånd skapar ett stort lidande för den drabbade men också stora konsekvenser för närstående. Ibland saknar den enskilde sjukdomsinsikt oftast på grund av en psykos. Hälso – och sjukvårdslagen bygger på frivillighet vilket innebär att om inte personen vill ta emot vård kan vare sig vården eller socialförvaltningen tvinga någon till vård. Ett undantag för frivillig vård är Lagen om psykiatrisk tvångsvård (LPT) som regleras utifrån en särskild lagstiftning. Det förfarandet är strikt reglerat och bör så vara utifrån ett rättssäkert perspektiv och vikten av den enskildes integritet. Men när tillvaron blir verklighetsfrånvärd krävs ett tätt samarbete mellan ett flertal huvudmän. Psykiatri, kommun och polis är viktiga aktörer tillsammans med närstående för att försöka motivera och informera patient om vilka konsekvenserna kan bli till att inte ta emot den vård som behövs. Många och stora samhällsresurser används till ett ”ständigt” pågående slussande av individen mellan de olika instanserna vilket medför stor frustration och känslan av hopplöshet hos samtliga parter.



Ovanstående händelse är ett gott exempel på när utrymmet för flexibilitet ges i det dagliga arbetet. Läkaren tog emot trots att inte patienten/klienten ”orkade” delta vid det inbokade besöket. Mamman fick ett utrymme att beskriva sonens hälsotillstånd och hon fick även en bekräftelse på sin svåra livssituation.

Fler års väntan på samtalsterapi. (Psykoterapi)

Tillgång till vård/
stöd

Konsekvens:

Konsekvensen för personen. kommer inte vidare i sitt mående.
Flera års fortsatt sjukskriven.

Stort lidande för den enskilde. Det blir kostsamt ur ett samhällsekonomiskt perspektiv. De långa väntetiderna för tillgång till vård och behandlingsinsatser blir som att sätta "livet" på paus och en utdragen plåga för den berörda.



Vikten av kontinuitet i sina vårdkontakter. Patienten kan känna sig trygg i att det finns någon som har kännedom om problematiken samt ges möjligheten till en "kort" väg in via sin fasta vårdkontakt.

Många av de systemrätt vi uppmärksammat och dokumenterats är av relativt enkel art, men utgör en stor betydelse för den enskilde. Det bästa är också att det innebär inte så stora kostnader för de offentliga systemen.



Ett gott exempel på när professionen tar initiativ till att ta på sig det ansvar de har och den enskilde får en positiv känsla av att något händer.



Ett exempel på när samarbetet mellan olika aktörer underlättar för samtliga parter. Många av människorna vi möter i vårt dagliga arbete har mindre bra erfarenheter av samhällets olika aktörer. Kan vi tillsammans visa på goda erfarenheter ges klienterna möjligheten till en bättre upplevelse och förstärker känslan av att få vara delaktig.

Arbetsförmedlingen

På arbetsförmedlingens webbsida står det att läsa om verksamhetens uppdrag. *"Tillsammans med oss (AF) förbättrar arbetsökande och arbetsgivare sina förutsättningar. Vi gör Sverige rikare genom att få människor och företag att växa"*

"Vårt uppdrag handlar i grunden om att bidra till en väl fungerande arbetsmarknad. En viktig uppgift för oss är också att rusta dem som står långt ifrån arbetsmarknaden".

Andelen klienter som vänder sig till vår verksamhet och vill ha stöd i kontakt med Arbetsförmedlingen har ökat under de senaste åren.

Här följer tre dokumenterade avvikelser gällande en och samma person. Klienten har under en lång tid återkommit till Personligt Ombud på grund av att hen inte är läskunnig. Det saknas rutiner inom våra offentliga system om hur ett ärende ska beredas när personen i fråga är analfabet.

Tas det för självskrivet att alla i vårt land är läskunniga?

Har alla förmågan att förvalta all den information de möts av i mötet med myndigheterna?

Hur kan det vara möjligt att år efter år utelämna en så viktig information i myndigheternas dokumentation?

Klient uppmanas att läsa och ta del av dokument trots att verksamheten vet att klienten är analfabet. Uppmanas vidare att vid eventuell sjukdom logga in sig på Af sida, sms handläggaren som handhar arbetsträningen + driftledare på Samhall.

Konsekvens:

Utan PO:s hjälp klarar inte klienten att ta del av dokument som krävs att han ska läsa. Missar ersättning om han inte gör alla moment som krävs vid sjukdom.

Anpassning till stöd,
Diskriminering/stigmatisering

Återigen möts personen i fråga med en uppmaning till att ta del av viktig information. Personligt Ombud får åter igen påpeka att hen inte kan läsa.

Klienten i fråga upplever sig kränkt och är i ständigt behov av att Personligt Ombud deltar i de aktuella möten hen blir kallad till. Konsekvensen för den enskilde skulle innebära förlust av ersättning/försörjning om Arbetsförmedlingens instruktioner inte efterföljs. Nästa möte och återigen...

<p>Klient på möte på Arbetsförmedlingen, ska bli inskriven i Introduktion för arbete. Blir uppmanad att läsa igenom och skriva på ett samtycke trots vetskap om att klienten är analfabet, <i>Konsekvens:</i> PO får hjälpa till att förtydliga vad som står och visa på var klienten kan skriva sin namnteckning (vilken hen kan göra hjälpligt). Klienten känner sig otillräcklig som inte klarar sig utan stöd från PO.</p>	<p>Anpassning till stöd</p>
--	-----------------------------

Förslagsvis skulle en ”rödmarkering” i dokumentationen vara till hjälp för både klient och handläggare.

<p>Telefonmöte med Arbetsförmedlingen inför fortsatt planering för klienten. PO påtalar vikten att det blir ett fysiskt möte då det gagnar klienten som har svårigheter att göra sig förstådd över telefon. <i>Konsekvens:</i> Arbetsförmedlaren tar för givet att klienten ska åka till annan ort för den planerade uppföljningen. Detta trots att PO informerat vid flertal gånger att klienten är analfabet.</p>	<p>Anpassning till stöd</p>
---	-----------------------------

Arbetsförmedlingens uppdrag innefattar bland annat att skapa förutsättningar för de personer som står längst ifrån arbetsmarknaden. Den utlokalisering av kontor och fokus på digitalisering av myndigheten har fått negativa effekter för vissa i vår målgrupp med kognitiva svårigheter. Att behöva stå ensam med att hålla reda på tider, intyg och kontakter kan vara en för stor uppgift.

<p><i>Händelseplats:</i> Arbetsförmedlingen Klient blir sjukskriven och får vänta 3 månader innan hen får ersättning på grund av att Arbetsförmedlingen inte kommunicerar med Försäkringskassan och lämnar underlag som krävs för att handlägga ärendet</p>	<p>Samverkan</p>
---	------------------

Det förväntas av den enskilde att på eget initiativ och ansvar hämta in all dokumentation som behövs i ett ärende. Den enskilde ska förmedla information mellan olika myndigheter, vilket oftast innebär ett flertal kontakter mellan de olika instanserna, telefontider och långa telefonköer. Digitaliseringen har exploderat efter pandemin. Det har underlättat för många men andra har exkluderats.

Individer med psykiska funktionsnedsättningar har ofta stora svårigheter med att använda sig av kollektivtrafiken och svaga ekonomiska förutsättningar är det vanligt förekommande. Digitaliseringen har ibland också gjort det svårare för Personligt Ombud att utföra sitt uppdrag. Nedan följer ett exempel på det...

<p>Ringer Arbetsförmedlingens kundtjänst för att boka ett trepartssamtal istället för två så PO kunde medverka på mötet tillsammans med klienten. Trots inskickat samtycke fick inte PO medverka då klienten inte kunde identifiera sig med bank-id. <i>Konsekvens:</i> PO:s uppdrag att stötta klienten i möte med myndighet gick inte att genomföra</p>	<p>Brister i ledning/organisation/rutin</p>
---	---

Försäkringskassan

Har uppdraget att besluta om och betala ut ersättning av de förmåner som ingår i socialförsäkringen. De har en skyldighet att se till att den enskildes rättigheter alltid finns med när de utreder och beslutar om rätten till ersättning.

”Vår vision är ett samhälle där människor känner trygghet om livet tar en ny vändning”

<p>"Hemmasittare" Isolerad och mycket tillbakadragen med stora behov för att komma vidare i sin rehabilitering. Behov av personliga möten som inte Försäkringskassan kan erbjuda, eller någon annan myndighet? Relationsskapande insatser kräver tid och kontinuitet. Konsekvens: Riskerar att bli fortsatt isolerad i sin lägenhet om han inte fångas upp.</p>	<p>Anpassning till stöd</p>
---	-----------------------------

En av grundstenarna i vårt arbete med klienter är att möta klienterna utifrån deras förutsättningar där de befinner sig just då. Det relationskapande arbetet är en tidskrävande process och kräver mycket tid och tålamod för att vänta in tiden för att klienten ska vara redo. Det är ett oerhört svårt arbete med att bryta isoleringen när det gått så långt. Tidiga insatser hade behövts redan från unga år eftersom problemet oftast har uppstått under skoltiden. Samhället/vuxenvärlden alla parter har misslyckats. Att påbörja stödet och de insatser som den unga har behov av kräver stora och gemensamma resurser.

<p>Handläggare på försäkringskassan tar initiativ till samarbete på ett mycket bra sätt tillsammans med Personligt ombud gällande gemensam klient/kund. Konsekvens: Ansökningsförfarandet av aktivitetsersättning blir smidigare/enklare både för Personligt Ombud och klient.</p>	<p>Systemrätt</p>
--	-------------------

Ett mycket uppskattat samarbete mellan Personligt Ombud och handläggare. När handläggare är beredda att hjälpa till med frågor som ligger utanför deras specifika område underlättar för alla parter.

<p>ansökt om sjukpenning i särskilda fall, beviljad. PO kontaktar aktuell handläggare och ställer frågan om det finns något slags bostadsbidrag kopplat till den ersättningen? HI vet inte eftersom hon inte arbetar med bostadsbidrag. Konsekvens: Klienten har inte klarat av handläggningen inom FK på egen hand. Har då blivit utan ersättning och fortsatt ek. bistånd från kommun. Handläggaren arbetar riktat mot sjukpenning i särskilda fall och borde ha kunskap om det riktade bidrag som är kopplat till just den ersättningen</p>	<p>Kunskapsbrist</p>
--	----------------------

Försäkringskassan har styrt sin organisation mot ett mer ärendespecifikt förfarande i sin handläggning. Handläggarna är spridda över landet beroende på vilka ärenden de handhar. Det kan ibland upplevas som om de är ”isolerade” i sitt regelverk och inte kan svara på direkta frågor utanför sitt eget område. Har en individ flera olika ärenden inom myndigheten så får man en känsla av att den ena inte vet vad den andre gör.

Statens servicecenter.

För ungefär tre år sedan tog en ny organisation över ansvaret för de statliga servicekontoren. En organisation för lokal statlig service. I dagsläget finns

det cirka 130 statliga servicekontor i landet, varav 5 finns i Värmland. Deras uppdrag är att stärka och utveckla den statliga närvaron och den lokala servicen till medborgare.

”Statens servicecenter ska bidra till en effektiv och tillgänglig statsförvaltning. Vi levererar administrativa tjänster till andra myndigheter samt ger information och vägledning i myndighetstjänster till privatpersoner och företag på våra servicekontor över hela landet”

Tyvär har Personliga Ombud tillsammans med klienter inte så goda erfarenheter hitintills av verksamheten. Följande exempel är dokumenterat...

<p>Statens servicecenter inhyser 4 myndigheter; Arbetsförmedlingen, Skatteverket, Pensionsmyndigheten och Försäkringskassan. Klienten i ärendet behövde ha ut dokumentation från AF för att sedan lämna dessa till FK som komplement till ansökan om aktivitetsersättning. Då dessa båda myndigheter finns på statens servicecenter borde det vara enkelt ordnat, det underlättar när myndigheterna finns på samma ställe. Förhoppningen faller platt då den som arbetar på servicecenter saknar behörighet/befogenhet att utföra sådant som till synes borde vara enkelt gjort. Har den som söker giltig ID-handling borde man få ut papper som rör sig själv som person, särskilt som man inte kan besöka sitt lokala kontor (AF). Möjligheten till att boka tid med en "lokal" handläggare finns inte. Ska det vara så omständligt att få ut dokumentation som rör sin egen person?</p>	Systemförbättringar
--	---------------------

Utlokaliseringen av statliga servicekontor har skett sedan 2019 och har försvårat för många medborgare. Värmland har 16 kommuner och det finns nu 5 statliga servicecenter i länet. Det innebär långa avstånd vilket minskar tillgängligheten för många. Det blir tidskrävande och fördyrande omkostnader för målgruppen. Får man inte heller tillgång till den hjälp man förutsatt sig kan frustrationen bli stor.

<p>Klient behöver ha ut dokumentation från AF varpå vi besöker statens servicecenter. Klienten får chatta med någon på kundtjänst via AF:s hemsida, inte heller den personen har befogenhet att ta fram de dokument som klienten vill åt, bl.a. anteckningar från arbetspsykolog som klienten träffat tidigare. Klienten hänvisas att ta kontakt med sitt lokala kontor via en e-postadress.</p>	Tillgång till vård/stöd
--	-------------------------

Personal har inte alla befogenheter för sitt uppdrag enligt en utredning som Riksrevisionen gjort under 2022. (RiR 2022:28)

<p>Klient behöver ha ut dokumentation från AF varpå vi besöker statens servicecenter. Vad gäller min klients ärende så har den som arbetar på servicecenter inte befogenhet att ta fram och skriva ut de dokument som klienten behöver, hon hjälper klienten att använda chatt-funktionen på AF:s hemsida</p>	Tillgång till vård/stöd
---	-------------------------

<p>Klient behöver ha ut dokumentation från AF varpå vi besöker statens servicecenter. Servicecenter är beläget på biblioteket, naturligt en väldigt tyst miljö. Vi hör allt som rör personens ärende som är före oss kön, inklusive personnummer.</p>	Sekretess/respekt för integritet
---	----------------------------------

Ovanstående exempel gällande sekretess är ett återkommande problem. Det är oftast öppna lokaler, med andra besökande samtidigt som personnummer och andra känsliga uppgifter efterfrågas.

<p>Klient behöver ha ut dokumentation från AF varpå vi besöker statens servicecenter. En person bemannar servicecenter 2 dagar i veckan. Hon som arbetar den dagen vi är där betonar vikten av att verkligen kolla</p>	Tillgänglighet
--	----------------

öppettider samma dag man tänkt sig dit. De som arbetar där utgår från Vansbro och blir någon sjuk eller på annat vis frånvarande så behöver något kontor vara stängt.	
---	--

Regelbundna öppettider och tillgång till ”fast personal” är av största vikt eftersom många besökare har lång resväg.

5 God psykisk hälsa

Det pågår en nationell satsning från Sveriges kommuner och regioner (SKR) för 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 och med det övergripande målet god psykisk hälsa i Värmland.

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, egenerfarna och anhörigas perspektiv. Följande målbilder syftar inte enbart till att uppnå eller 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 i denna rapport valt att utgå från de uppsatta målbilderna i planen för god psykisk hälsa och relatera dem till gjorda avvikelser under året inom vår verksamhet. Vi har tagit fram exempel på vad som brustit men även exempel på det som gynnat målgruppen kopplat till de målbilderna. Det belyser vad som kan förbättras och 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.

<p>Klient som under hösten mått mycket dåligt psykiskt. varit o träffat läkare på öppenvården ett flertal gånger under året där han blir lovad psykiatrisk behandling. Har väntat på psykiatrisk behandling i 3 år. <i>Konsekvens:</i> Klient blir allt sämre under hösten och orkar inte vara hemma längre, då han ej sover eller äter. Orkar inte vara själv då han har vanföreställningar och efter kort sömn vaknar med mardrömmar. blir inlagd på slutenvården.</p>	<p>Tillgång till vård/stöd</p>
--	--------------------------------

Att tidigt fånga upp är en förutsättning för att främja psykisk hälsa. När tillgången till god vård och omsorg inte räcker till för att möta behovet blir konsekvensen ett långt psykiskt lidande och ett försvårande för att uppnå ett bättre mående hos individen. Kostnader för vården och omsorg blir också samhällsekonomiskt olönsamt.

Nedanstående exempel visar på ett snabbt agerande i en rådande situation som kan stödja en klient/patient i processen framåt. Det är en utmaning för vård och omsorg att sätta in de insatser som behövs när viljan och motivationen finns hos den vårdbehövande. Det är tyvärr inte ovanligt att stigmatisering av personer med psykisk ohälsa leder till diskriminering och ökar suicidrisken. I detta fall lyssnades det på klienten vilket genererade i bra vård och tidig hjälp för psykisk ohälsa och skadligt bruk.

<p>Klient som återigen vill ha vård tar kontakt med vuxengruppen och de agerar på ett bra sätt. Ser till att klienten kommer iväg till psykiatrin och denna gång blir han inlagd på slutenvården.</p> <p><i>Konsekvens:</i> Äntligen får klienten den vård han så väl behöver.</p>	Systemrätt
--	------------

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

<p>Ansökt om aktivitetsersättning (maj 22) begärt ut LuH från ortoped, PO och klient varit i kontakt med dem ett flertal gånger men har fortfarande inte inkommit något utlåtande till Försäkringskassan. Försäkringskassan lägger ner ansökan om inget LuH inkommit före den 22 augusti>></p> <p><i>Konsekvens:</i> Inflytande/egenmakt - klienten begränsas i sin möjlighet att påverka sin försörjning. Lever idag på ekonomiskt bistånd. Brister i ledning, organisation och rutiner - Specialistmottagningen måste ha fungerande rutiner för att utföra sitt uppdrag gentemot Försäkringskassan och klient>></p>	Inflytande/egenmakt, Brister i ledning/organisation/rutin
---	---

För att få tillgång till vissa ersättningar från socialförsäkringen ställs krav från Försäkringskassan att samla in de underlag som krävs för att ärendet ska beredas. Ansvaret för att samla in alla intyg ligger på den enskilda individen. Det medför stora och ibland oöverkomliga hinder när kognitiva svårigheter och psykisk ohälsa påverkar individens förmåga att ta det ansvaret. När stödet uteblir för den enskilde begränsas tillgängligheten till socialförsäkringen och möjligheten till egen försörjning begränsas.

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

<p>Klient inlagd på slutenvården psykiatri igen psykiatrin registrerar röd process och bedömer klient som utskrivningsklar men begär ingen SIP med aktuell kommun.</p> <p><i>Konsekvens:</i> Klienten har återigen varit inlagd men bedöms nu vara redo för hemgång utan några ändringar av medicinering. Klienten är mycket orolig, förvirrad och rädd. Hon törs inte längre gå ut ur lägenheten själv vilket leder till isolering och ensamhet, kraftig avmagrad misstänker att klienten inte kan laga sin mat längre>></p>	Samverkan
---	-----------

Konsekvenser kan bli förödande för klienten och för samhället över tid. Det brister i samverkan och kommunikation mellan öppenvård och slutenvård. En sårbar situation blir en mer utsatt situation för målgruppen och den otydliga bilden av hur framtiden skall se ut känns otrygg.

Ett tydligt och gott exempel på när man hittar en lösning genom samverkan runt klient/patient och de aktörer som är involverade. Myndighetsperson kontaktar Personligt Ombud som byggt en trygg relation med klienten. Ombudet kan vara delaktig i mötet och det blir ett gynnade samtal för alla parter. Förutsättningen för vidare god vård och en god samverkan utifrån den enskildes behov är uppnått.

<p>PO kontaktar öppenvårdspsykiatrien för att omboka tid för klient som vill ha PO med på besöket.</p> <p><i>Konsekvens:</i> Kurator ringer PO för att få till en tid som passar PO. Detta innebär att klienten känner sig trygg inför mötet.</p>	Systemrätt
---	------------

• **Stöd och vård som hänger ihop som en helhet.**

<p>Klient hade inbokade tider på vårdcentralen, en dag tittade klienten och alla tider, bland annat en inbokad SIP, var borttagna. Ingen ifrån vårdcentralen hade meddelat - PO ringde och fick ordna så att ett SIP möte blir av</p> <p><i>Konsekvens:</i> Klienten mycket frustrerad, klienten har tappat tilltro till vården</p>	Brister i ledning/organisation/rutin
---	--------------------------------------

Samordnade individuella planer är gynnsamt för den enskilde. Det sparar både myndigheters och klienternas tid och resurser. Här förändras uppgjorda planer och förutsättningar för klienten. Bristande information och tydlighet leder till frustration och sviktande tillit, med konsekvensen av att helhetsperspektivet riskerar att gå förlorat.

Det finns goda exempel på när samordnade individuella planer fungerar väl för målgruppen och utgör en avsevärd skillnad för individen. Att få känslan av att vara delaktig gynnar även motivationen till en förändring.

Det är inte ovanligt att klienter har många myndighetskontakter men upplever sig inte vara delaktiga i vården/stödet. Samverkan mellan olika huvudmän är ett gemensamt uppdrag för att tillsammans lösa en utmanande uppgift.

<p>Systemet fungerar och psykolog på regionen sammankallar och genomför SIP på 14-dagar!</p> <p><i>Konsekvens:</i> Klienten känner sig lyssnad på och det blir verklighet av möten, jobbsök och samtalsterapi.</p>	Systemrätt
--	------------

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

<p>Klient blir avvisad ifrån smärtcentrum i Karlstad då de anser att det måste göras en ny bedömning av läkare, psykolog, sjukgymnast samt ortoped. Klient får till sig att det skall bli "många resor till Karlstad" Klient har ingen möjlighet att åka så många resor ekonomiskt och psykiskt >></p> <p><i>Konsekvens:</i> Klienten har ingen möjlighet att åka på sådana besök och frågan är vem som kommer skjutsa denne dit?</p>	Tillgång till vård/stöd
---	-------------------------

För att förstå målgruppens förutsättningar så är det viktigt med en större kartläggning av klienternas livssituation. Att ha en förståelse för de "hinder/svårigheter" som klienten upplever genom att gång på gång behöva berätta sin historia och underkasta sig nya utredningar leder inte framåt. Fokus på organisation prioriteras framför fokus på individen och hans förutsättningar. Finns vård på närmare ort eller finns det möjlighet att kunna vara behjälplig på annat sätt. Många klienter kan inte använda sig av kollektivtrafiken på grund av sina svårigheter och oftast även en ekonomisk fråga.

• **Bli lyssnad på, få förståelse och bli behandlad med samma respekt som andra.**

Sitter i ett SIP-möte med läkare på primärvården med klient och andra professioner. Klient och PO ville ha ett möte så att läkare får höra att det inte finns pågående behandlingar hos andra professioner. Trots att alla i mötet säger att behandling ej är aktuell, läkare vill ej skriva nytt läkarintyg. Klient blir förvirrad och förstår inte varför läkare ej lyssnar>>	Bemötande, Information/pedagogik
---	-------------------------------------

Att respektera individen genom att ha fokus på person och samordna vård och stöd från individens egna behov och resurser. Lyssna in och ha tillit till att personen i fråga har den bästa kunskapen gällande sitt eget mående, det stärker självkänslan och motivationen. Myndigheter kan koppla på samhällets resurser genom att stanna upp och lyssna på vad som sägs ifrån klienter.

Här nedan finns tiden för att få svar på sina frågor. När myndigheter anpassar efter klient/patients förutsättningar kommer klienterna/patienterna också vara mer motiverade och nöjda vilket i sin tur gör att klienten uppnår ett bättre mående. Den trygghet och tillit som skapas i det ögonblicket har en betydande roll för mötes gång. Det kan det dölja sig både rädsla och fördomar från båda parter. Men att inte lyssna in, inte få förståelse och inte bli behandlad med respekt kan syftet med besöket och den egentliga orsaken falla bort.

Påläst, inkännande läkare som bemöter klient på ett proffsigt sätt. Sammanfattar, bekräftar det klienten berättar. <i>Konsekvens:</i> Klienten går från läkarbesöket med en positiv känsla.	Systemrätt
---	------------

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

Allvarligt sjuk klient med stora behov av ett särskilt boende omgående. Kommunen har lång väntetid upp till ett år eftersom det är många i kö och för få boenden. <i>Konsekvens:</i> Klient som åker in och ut mellan slutenvården psykiatri och hemkommunen eftersom hon bedöms vara färdigbehandlad? Åter i hemmet så finns insatser i form av boendestöd, kontaktperson och hemtjänst samt öppenvården för medicintilldelning. Det lindrar klientens svårigheter>>	Tillgång till vård/stöd, Brister i ledning/organisation/rutin
---	---

Det finns en stor kännedom inom kommun och öppenvårdspsykiatri runt klienten. Kontaktpersonen inom öppenvårdspsykiatri har påtalat de behov klienten har i dagsläget både till kommun och slutenvården utan framgång. Det finns ingen samsyn runt klientens situation mellan öppenvårdspsykiatri och slutenvården. Bedömningarna de gör skiljer sig diametralt från varandra. Kommunen grundar beslutet gällande ansökan om särskilt boende på slutenvårdens bedömning trots att öppenvårdspsykiatri har stöttat klienten i flera decennier. Vård och stöd utgår inte från individens behov utan insatserna styrs utifrån organisationernas tillgängliga resurser.

• **En fungerande vardag och ett meningsfullt sammanhang.**

Fler års väntan på samtalsterapi. (Psykotterapi) <i>Konsekvens:</i> Konsekvensen för personen. kommer inte vidare i sitt mående. Flera års fortsatt sjukskriven.	Tillgång till vård/stöd
--	-------------------------

En fungerande vardag och känslan av ett meningsfullt sammanhang är en värdeskapande faktor. En känsla av hopplöshet gentemot samhällets olika aktörer uttrycks allt för ofta hos klienterna. Brist på resurser är en stor faktor gällande kvalitetsutveckling. Situationen kan bli mer ohållbar och desperat utifrån ett klientperspektiv då gehör bortfaller.

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

Vårdcentralen ringer PO pratar om att det är rörigt kring klienten – erbjuder sig att vara fast vårdkontakt för klienten så denne slipper bli bollad till olika personer inom vården <i>Konsekvens:</i> Klienten blir tryggare	Systemrätt
--	------------

Ett tydligt sätt att påvisa när det fungerar är när våra klienter får en fast vårdkontakt. Det kan stilla deras oro och rädslor, vilket genererar en bättre vård och bättre kommunikation mellan samtliga parter.

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

Klient blir nekad av läkare på VC att skriva en remiss till psykiatrin. Läkare lyssnar varken på PO eller klient när vi förklarar att klienten vill gå till botten med sitt missbruk och vill diagnos-utredas	Tillgång till vård/ stöd
---	-----------------------------

Brist på gehör ifrån myndigheter skapar frustration vilket kan leda till en ovilja hos personen. Det gäller att fånga upp personen när motivationen till en förändring finns. Här finns också stödet från ett ombud och möjligheten till samverkan. Det förutsätter att intresset finns hos samtliga parter.

Vuxenhabiliteringen ringer och frågar hur man tänker kring person som frånsagt sig god man och hamnat i en dödsbohantering. Skall PO gå in och jobba där!? Gäller klient som avslutats hos PO för ett antal år sedan. <i>Konsekvens:</i> Klient hos vuxenhabiliteringen får information om hur hen skall gå vidare och vuxenhabiliteringen vet hur man skall tänka i liknande ärenden!	Systemrätt
---	------------

När initiativ tas till ett informationsutbyte mellan parter skapar det bättre förutsättningar för den det berör. Det arbetas emot samma mål, erfarenheter och olika infallsvinklar delas parter emellan. Samarbetet uppskattas och upplevs på ett positivt sätt.

6 Slutord

Vi har i denna rapport försökt påvisa de svårigheter som vår målgrupp möter i de offentliga systemen. Varför vänder de sig till Personligt Ombud?

Det vi kan se utifrån kontaktorsak är svårigheterna att få tillgång till vård och stödinsatser. De söker vårt stöd till att delta i möten hos myndigheterna, etablera kontakt 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 årets rapport har vi valt ett annat perspektiv genom att relatera dokumenterade händelser till de offentliga aktörerna utifrån deras uppdrag och visioner. I avsnitt 4 har vi under rubriken god psykisk hälsa använt oss av de målbilder som är framtagna och syftar till att vägleda samtliga verksamhetsföreträdare i förändringsarbetet.

Det pågår ett intensivt 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. Inom vår region har det tagits fram en handlingsplan för psykisk hälsa i Värmland. Vi ser mycket positivt på de initiativ som tagits fram.

Omställningen till nära vård innefattar inte bara vård och omsorg, arbetet ska också prägla skolan, kulturen och civilsamhället. Det vill säga från vaggan till graven.

Men trots goda intentioner så möts vi av allt fler som inte når fram till hjälpen. Under 2022 var den vanligast kontaktorsaken behovet av stöd i kontakt med Arbetsförmedlingen. Vi har märkt en ökning sedan omorganisationen 2019 och den digitala satsningen. De nya möjligheterna som öppnat sig via digitala lösningar och har inkluderat somliga medan andra har exkluderats. Klientgruppen i åldersspannet 50 – 64 är fler till antalet än gruppen från 18 – 29 enligt vår statistik under 2021 och 2022. Vi kan inte påstå att den nya tekniken har någon del i det, men det väcker en tanke.

Vi möter också klienter som haft sin försörjning via ekonomiskt bistånd, ibland under många år. Vi hjälper till med att ansöka om eventuella ersättningar via socialförsäkringen. Finns det ingen arbetsförmåga på grund av funktionsnedsättningar och sjukdom bör ersättningen komma via socialförsäkringen.

Enligt Försäkringskassans statistik så har andelen beviljade aktivitetsersättningar sin grund i psykisk ohälsa. Andelen nybeviljade aktivitetsersättningar i december 2021 var 6700 personer och det var 2 procent färre än 2020. Enligt samma källa så var andelen nybeviljade aktivitetsersättningar efter diagnos 87 procent bland kvinnor och 90 procent av män. De flesta har inte hunnit med något förvärvsarbete och får enbart garantiersättning. I åldersgruppen 19 – 29 år var det i december 2021 88 procent av kvinnor och 93 procent av män som enbart fick garantiersättning.

Statistiken är skrämmande med tanke på hur svårt det är att etablera sig i samhället med så små förutsättningar.

Vi har även dokumenterat avvikelser gällande statens servicecenter som har fått uppdraget att ersätta myndigheternas avveckling av lokala kontor. I skrivandet stund finns det fem kontor i vårt län. Det innebär stora avstånd för många.

Riksrevisionen har under 2022 granskat statens servicecenter i en rapport (*RiR 2022:28*) Granskningen visar på en rad olika brister och de kan inte säkerställa att alla besökare får likvärdig service av hög kvalitet.

På riksrevisionens webbsida pekar de ut flera problemområden bl.a. att utbildning och informationsförsörjning inte stödjer tydlighet och enhetlighet. De har skickat med rekommendationer till regeringen samt statens servicecenter att inte ansluta fler myndigheter förrän organisationen kan leverera service av god kvalitet. Även samverkansmyndigheterna har fått rekommendationer till att samordna och anpassa informationsförsörjningen och utbildning till servicehandläggarnas roll och uppdrag.

Kritiken stämmer relativt bra med de erfarenheter vi gjort i vårt arbete.

Tillgängligheten för vår målgrupp att nå välfärdssystemen är en viktig förutsättning för att klienter ska kunna ta del av den information, stöd och service som myndigheterna kan erbjuda. Det kan tyckas vara banalt men för en person med kognitiva svårigheter kan det upplevas som hopplöst och oövervinnerligt. En tidig telefontid på morgonen för en klient som har svårigheter att ta sig upp på morgonen är inte att skapa de bästa förutsättningarna.

Får de möjligheten till en fungerande vardag med en känsla av sammanhang och gemenskap. Framför allt hur ska de uppnå en bättre livskvalitet. Stigmatisering av personer med psykisk ohälsa kan leda till en känsla av diskriminering och öka suicidrisken.

De visioner och uppdrag som myndighetsaktörer uppger sig ha klingar inte alltid med målgruppens behov och förståelse. Det är ett gott arbete som påbörjats men de som står längst från hjälpen och där behovet är störst är den målgrupp som Personligt ombud stöter på i sitt dagliga arbete.

Vi kan se i våra dokumenterade systemrätt att det är det lilla som gör det stora och det lilla som oftast koms ihåg och gör skillnad.

Att uppnå en god och jämlik hälsa behöver inte vara förenade med stora kostnader. Genom att bemöta med respekt och ge rätt hjälp och stöd i rätt tid skapas förutsättningar för individen att känna sig viktig och delaktig.

Personligt Ombud Värmland

Christel Iversen

Malin Alm Jansson

7 Referenser

- Plan för god psykisk hälsa i Värmland 2021–2024

7.1 Litteratur

7.2 Tidskrifter

7.3 Internet

www.arbetsformedlingen.se

www.forsakringskassan.se

www.regionvarmland.se

www.riksrevisionen.se

www.skr.se

www.statenssc.se

Bilagor

Bilaga 1 "[Namn på bilagan]"

"[Skriv text här]"