



## REDOVISNING

### Statsbidrag till kommuner som bedriver verksamhet med personligt ombud

Sänds in till stockholm@lansstyrelsen.se  
senast den 15 januari 2024

Statsbidrag avseende år 2023

#### Kontaktuppgifter till den kommun som beviljats statsbidraget

Kommun Stockholms stad, Skarpnäcks stadsdelsnämnd		
Utdelningsadress Box 5117	Postnummer 121 17	Postort Johanneshov
Kontaktperson Therese Forsberg	Avdelning/Enhet Individ- och familjestöd	
Nämnd Skarpnäcks stadsdelsnämnd	Telefon (inkl. riktnu- mer) vxl: 08-508 15 000	E-postadress skarpnack@stock- holm.se

Den eller de kommuner, förutom redovisande kommun, som redovisningen omfattar

Kommun/kommuner  Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd, Farsta stadsdelsnämnd, Hägersten-Älvsjö stadsdelsnämnd, Skarpnäcks stadsdelsnämnd och Skärholmens stadsdelsnämnd
---

## 1. Personliga ombud

Totalt antal ombudstjänster i kommunen under 2023:

Ange antal tjänster med 2 decimaler<sup>1</sup>: 5,00

	Antal kvinnor	Antal män
Ange antalet personliga ombud	4	1

### Utbildning

	Ja	Nej
Ombuden har erbjudits utbildning.	X	
Om ja, ange vilken/vilka utbildningar. Återhämtning RSMH, 2 dagar Vräkningsförebyggande Skarpnäck SDF, 2 dagar Helhetssyn i socialtjänsten (Gör om, Gör rätt), Equal PTSD och EIPS, Forum Carpe Välfärdsguiden, Finsam Presentation BIP- studien, Finsam Brukarinflytande, NSPH Beroende- och samsjuklighet, Östergötlands stadsmission PO grundutbildning (två ombud), Socialstyrelsen Hot och våld, Stockholm stad Jämställdhet, Stockholm stad		
Om nej, ange varför.		

### Handledning

	Ja	Nej
Ombuden har erbjudits handledning.	X	

<sup>1</sup> Anges med två decimaler. För ett ombud på heltid (40 timmar i veckan) och ett på halvtid (20 timmar i veckan) anges 1,50. För två ombud på heltid och ett på deltid (10 timmar i veckan) anges 2,25

Om ja, ange vilken slags handledning. Processinriktad handledning i klientärenden
Om nej, ange varför.

## 2. Klienter

Ange antal klienter som fått stöd av personligt ombud. Varje person (klient) som har fått stöd av personligt ombud ska redovisas endast en gång per år.

	Kvinnor	Män
<b>Totalt antal klienter</b>	95	54
därav mellan 18 och 29 år	14	12
därav mellan 30 och 49 år	48	21
därav mellan 50 och 64 år	27	19
därav 65 år och över	6	2

<b>Antal nya klienter</b>	51	38
därav mellan 18 och 29 år	11	11
därav mellan 30 och 49 år	25	13
därav mellan 50 och 64 år	14	13
därav 65 år och över	1	1

<b>Antal avslutade klienter</b>	50	29
därav mellan 18 och 29 år	9	7
därav mellan 30 och 49 år	21	12
därav mellan 50 och 64 år	16	9
därav 65 år och över	4	1

Klienter med hemmavarande	Kvinnor	Män
---------------------------	---------	-----

Antal klienter som, helt eller delvis, har hemmavarande barn under 18 år <sup>2</sup> vilka är kända för verksamheten.	17	5
--	----	---

### 3. Kontakt med verksamheten

Ange orsaken/orsakerna till att nya klienter tar kontakt med verksamheten. Ange antalet orsaker.

Flera orsaker kan anges per person.

Kontaktorsak	Kvinnor	Män
Ekonomi	26	23
Bostad	15	11
Sysselsättning	10	8
Struktur i vardagen	13	12
Bryta isolering	1	2
Relationsfrågor	3	1
Existentiella frågor	2	3
Stöd i kontakten med myndighet	46	29
Stöd i kontakten med sjukvården	30	18
Annan orsak	1	0
Om annan orsak, ange vilken. Relationsvåld		

#### Tendenser till förändring av orsaker till kontakt

*Ser ni några tendenser till förändring vad gäller orsaken till att klienter tar kontakt med personligt ombud under 2023? I så fall, på vilket sätt?*

Stöd för kontakt med myndigheter är fortsatt den vanligaste kontaktorsaken.

<sup>2</sup> Inkluderar även barn till maka/make/reg. partner/sambo som är hemmavarande hos klienten.

Under förra året såg verksamheten en ökning i personer som önskar stöd i kontakt med sjukvården, på grund av ny fördelning mellan primärvård och specialistpsykiatri. Siffran för i år är i stort sett oförändrad jämfört med föregående år.

Under förra året såg verksamheten också en markant ökning av personer som tar kontakt för stöd kring ekonomin, och den siffran har ökat ytterligare. Det är allt vanligare att ekonomin inte går ihop och att man behöver stöd i kontakt med t ex försörjningsstöd, budget- och skuldrådgivare och/eller Försäkringskassan. De allmänna prisökningarna i samhället drabbar målgruppen hårt.

Verksamheten ser i år även en fördubbling av problem med boende som kontaktsak. Det gäller inte en ökning av störningar, utan ekonomiska problem i form av försenade eller uteblivna hyror.

Det är fortsatt många som redan har kontakt med socialtjänsten och pågående insatser därifrån som vänder sig till Personligt ombud (PO) för stöd i den kontakten. Det kan t ex handla om att kontakten inte fungerar, att insatserna är otillräckliga eller att man behöver stöd i att förklara sin funktionsnedsättning.

### **Tendenser till förändring av vilka grupper som tar kontakt**

*Ser ni några tendenser till förändring vad gäller vilka grupper inom målgruppen som tar kontakt och söker stöd av personligt ombud under 2023? I så fall, på vilket sätt?*

I år har det totala inflödet ökat med 33 % jämfört med föregående år. Det är fortfarande betydligt fler kvinnor än män som tar kontakt, men andelen män som tar kontakt har ändå ökat betydligt. Av de nya personer som tagit kontakt i år är 51 kvinnor och 38 män. Jämfört med föregående år är det mer än en fördubbling av antal män.

Jämfört med föregående år ser vi en markant ökning i åldersgruppen 18-29 år som tagit kontakt med Personligt ombud. Ökningen gäller både för män och kvinnor.

Tendensen sedan föregående år, att majoriteten av de nya klienterna som har neuropsykiatrisk problematik, håller i sig.

Det är fortsatt vanligt att personer har en samsjuklighet. Det betyder i det här sammanhanget kombinationen psykiatri/neuropsykiatri och somatiska sjukdomar eller beroendeproblematik.

#### 4. Tillgång till personligt ombud

	<b>Ja</b> (Om fler kommuner ingår i verksamheten PO, ange antal kommuner med kö/väntetider)	<b>Nej</b> (Om fler kommuner ingår i verksamheten PO, ange antal kommuner utan kö/väntetider)
Har ni haft kö eller väntetid för personer (uppdragsgivare) som söker kontakt med kommunens verksamhet för personliga ombud under 2023?		X
Om ja, uppskatta hur lång väntetiden har varit under 2023. (Ange uppgifterna i dagar per kommun)  dagar		
Om ja, ange orsak/orsaker till att ni har kö eller väntetid för kontakt med PO-verksamheten:		

#### Bedömningsriktlinjer eller prioriteringsordning

	<b>Ja</b>	<b>Nej</b>
Har ni bedömningsriktlinjer eller prioriteringsordning (vid kö till PO) för tillgång till personligt ombud.	X	
Om ja, rangordna prioriteringsordningen i er kommun (tre första)  Klienter med hemmavarande barn och de som riskerar att bli vräktas (ingen inbördes rangordning) är prioriterade.		
Om nej, ange varför.		

## 5. Organisation, ledning och samverkan

Ange vem som är utförare av verksamheten med personligt ombud i er kommun under 2023

	Ja	Nej
Kommun	X	
Förening		X
Stiftelse		X
Aktiebolag		X
Annan utförare		X
Om annan utförare än kommunen, ange organisationens namn		

Ange vilka myndigheter som ingår i ledningsgruppen

	Ja	Nej
Kommun/kommuner	X	
Arbetsförmedlingen	X	
Försäkringskassan	X	
Landstingets primärvård	X	
Landstingets psykiatri	X	

Ange vilka organisationer som ingår i ledningsgruppen

	Ja	Nej	Om ja, ange vilken/vilka:
Patientorganisationer	X		RSMH
Brukarorganisationer	X		RSMH, Attention, Autism Stockholm, Ångestföreningen i Stockholm
Anhörigorganisationer	X		IFSCS (Intresseföreningen för Schizofreni och liknande psykoser)
Annan organisation		X	

Om ledningsgruppen inte har någon representant från kommunen, landstingets primärvård och psykiatri, Arbetsförmedlingen eller Försäkringskassan, ange varför.
Ange hur kommunen har arbetat för att få representanter från nedanstående huvudmän att delta i ledningsgruppen?

## 6. Tillgång till samhällsservice

	Ja	Nej
Rutiner har upprättats för hur uppmärksammade brister ska hanteras i verksamheten.	X	

*Sammanfatta uppmärksammade brister i fråga om den enskildes möjligheter att få tillgång till samhällets utbud av vård, stöd och service.*

KOMMUN

### Försörjningsstöd:

När det gäller försörjningsstödet i kommunen har PO uppmärksammat att tillgängligheten brister. Verksamheten har uppmärksammat att detta exempelvis gäller telefontider för nyansökningar till ekonomiskt bistånd. Tiderna är ofta begränsade till en timme per dag och på morgonen, vilket gör att många inte kommer fram. Det ställs väldigt höga krav på administrationen för den enskilde vid den första kontakten med mottagningsenheten. Här finns brister i servicenivån och verksamheterna är inte anpassade för personer med funktionsnedsättningar. Det rör sig till exempel om att personer får avslag utan att ha fått information om lokala bedömningskriterier, såsom att man sökt två arbeten för lite vid en första ansökan. I ett annat ärende blev ett hyreskontrakt uppsagt på grund av att stadsdelen inte godtog skärmdumpar av underlag. Verksamheten har varit inne i flera ärenden där det har fått orimligt stora konsekvenser att personen inte har kunnat möta ställda krav på grund av sin funktionsnedsättning. Personer som vänder sig till PO har antingen själva försökt att ansöka om försörjningsstöd men inte klarat av det eller så har de inte vågat försöka överhuvudtaget och står därmed utan inkomst.

Även den löpande ansökningsprocessen är omfattande och det krävs stöd (PO, boendestöd etc.) för att klara av den. Istället för externa insatser skulle kommunen bistå med stöd för att ansöka om försörjningsstöd för de som har behov. I vissa stadsdelar har till exempel medborgarkontor möjlighet att hjälpa personer, men i andra saknas det helt. Kraven kan dessutom skilja sig åt månad till månad, särskilt om man byter handläggare, vilket medför oro för den enskilde. PO har uppmärksammat att i ärenden där man har försörjningsstöd går klientens hela energi åt till



ansökan varje månad. Det är extra tydligt när det kommer till personer med neuropsykiatriska funktionsnedsättningar.

Under året har PO även uppmärksammat att flera klienter inte får ut normberäkningar och inte får skriftliga avslag eller delavslag på sina ansökningar.

PO ser en fortsatt ökning av klienter som inte får ihop sin ekonomi. Normen för försörjningsstöd ligger redan lågt, vilket gör att ökande kostnader för mat, el etc. i praktiken leder till att personer har stora svårigheter att klara sina kostnader.

#### **Socialpsykiatri/funktionsnedsättning:**

Flera av de som tagit kontakt med PO har redan insatsen boendestöd. Ombuden har uppmärksammat att det finns ojämn kompetens hos boendestödet och en låg flexibilitet i hur insatsen utförs. Den beviljade tiden, förutsättningar och kompetensen hos boendestödet räcker inte till för stöd i kontakt med myndigheter och vården, vilket gör att man tar kontakt med PO. Det är inte ovanligt att det är boendestödjaren själv eller biståndshandläggaren som tipsar om PO. Stadsdelarna går snarare mot att dra ner på boendestödtiden än att öka den, vilket gör det svårt för PO att avsluta ett ärende.

Klienter vet ofta inte vad som ingår i boendestödets uppdrag då man inte alltid vet vad som står i beställningen och den används inte aktivt i boendestödsarbetet och är heller inte med under uppföljning. Genomförandeplaner skrivs inte alltid tillsammans med klienten.

PO har uppmärksammat en bristfällig kommunikering till klienten både vid avslag och bifall. Många har aldrig läst sina utredningar eller förstår inte sina beslut. Personer med högfungerande autism bedöms ofta som mer högfungerande än vad de är, och det krävs stöd från PO i att förklara funktionsnedsättningen.

Ansvar för att välja t.ex. boendestödsutförare läggs på klienten och PO har i flera fall fått hjälpa till i processen för att ett val ska kunna göras.

#### **Vräkningsförebyggande arbete:**

Trots att det finns kännedom om personens situation hos socialtjänsten kan det hinna gå långt innan det vräkningsförebyggande arbetet sätts in. Det behöver finnas en varning om uppsägning från hyresvärderna för att det vräkningsförebyggande arbetet ska initieras. Ansvarsfördelningen är otydlig vilket gör att personer hänvisas runt. Det saknas ofta förebyggande arbete i form av samordning och anpassning av boendestöd eller försörjningsstödet.

I och med att processen hos socialtjänsten tar lång tid att sätta igång har PO behövt gå in och arbeta vräkningsförebyggande och samordna mellan enheter. Överlag brister det i intern samordning, det är ingen som tydligt "äger" ärendet.

Även där det finns ett vräkningsförebyggande arbete och där hyresrådgivare är inkopplad, så brister det i anpassningar och följsamhet hos försörjningsstöd. PO ser en ökning av vräkningsärenden, men upplever inga förändringar i försörjningsstödet bedömningar.

#### **HÄLSO- OCH SJUKVÅRD INKL PSYKIATRIN**

Det är brist på och hög omsättning av läkare, både inom psykiatri och primärvård, vilket gör att det saknas kontinuitet i kontakt, behandling och sjukskrivningar. Som exempel finns det patienter som skrivits ut från psykiatrisk avdelning och där uppföljningsbesöket hos öppenvården, där recept och sjukskrivning ska förlängas, bokas av utan ny tid på grund av läkarbrist. Detta kan till exempel leda till glapp i behandling, försenad inkomst och stress för klienten.

Det saknas i hög grad specialistläkare. Det är svårt att komma i direktkontakt med rätt person både inom psykiatrin och inom primärvården. Det saknas samordning och kommunikation när man har kontakt med flera vårdgivare. Det hamnar ofta på klienten att sköta samordningen. Allt detta blir särskilt svårt för personer med högfungerande autism där förändringar och oförutsägbarhet innebär ökad stress och försämrat mående.

Kuratorer inom vården hänvisar till personligt ombud i stor utsträckning vilket ofta blir en omväg för klienten som behöver psykosociala stödinsatser från socialtjänsten. Personer som har haft kontakt med psykiatrimottagning och inte bedöms behöva specialistvård förs över till vårdcentral. Personen tar kontakt med PO då man inte fått motivering till överföringen eller anser att det är rätt bedömning. Väl på vårdcentral upplevs resurser och stöd som otillräckliga. De underlag som skrivs (till exempel för boendestöd, färdtjänst, sjukersättning etc.) underkänns i större utsträckning av mottagaren än om de hade varit skrivna av specialistvården.

### ARBETSFÖRMEDLINGEN

Arbetsförmedlingen upplevs som mycket svårtillgänglig av målgruppen. Det är svårt att få tag på rätt person och det saknas kontinuitet i och med att Arbetsförmedlingen inte använder sig av personliga handläggare längre. Digitaliseringen av Arbetsförmedlingen är ett hinder för många, som har svårt att hantera chatrobotar och opersonliga mejlkontakter. Den enda funktion som går att nå är kundtjänst, som inte är insatta i specifika ärenden och ofta saknar kompetens om funktionsnedsättning. Upplevelsen är att tidigare dokumentation inte följer med i ärendet och att man gång på gång får börja om, dessutom med ny handläggare. Det här är mycket svårt för PO:s målgrupp, som ofta kräver tydlighet, förutsägbarhet, en hög professionell närvaro och samsyn för att komma vidare i sina planeringar.

Det är en process för personer som kommer i kontakt med Arbetsförmedlingen att få en så kallad kodning, och därigenom anpassade insatser. I väntan på kodning behandlas klienten som en ordinarie arbetsökande med omfattande krav. Detta blir särskilt problematiskt när man kommer direkt från Försäkringskassan och kan leda till förlorad SGI. Att invänta kodning och insatser innebär dessutom ofta en osäker ekonomisk situation. Även med kodning anpassas inte stödet tillräckligt för funktionsnedsättningen.

### FÖRSÄKRINGSKASSAN

PO har uppmärksammat långa handläggningstider som leder till svåra situationer och stor osäkerhet för målgruppen. Försäkringskassan hänvisar uttryckligen till att ansöka om försörjningsstöd under handläggningstiden, vilket innebär ytterligare en myndighetskontakt och omfattande process för klienten. Det är inte heller säkert att man har rätt till försörjningsstöd.

Tillsammans med Förvaltningsrättens handläggningstider kan det vid avslag också bli en extremt lång väntan på slutliga beslut. Under tiden mellan ett avslag och avgörandet i Förvaltningsrätten krävs det att man har en planering med Arbetsförmedlingen för att skydda sin SGI. I den ena kontakten måste du hävda att du är sjuk, i den andra måste du vara fullt arbetsför. Konsekvensen blir att målgruppen hamnar i kläm mellan två olika system som ställer helt olika krav och saknar kunskap om varandra eftersom man inte samordnar sig. Personer söker hjälp av PO för att kunna förstå systemet och ansvarsfördelningen mellan Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan. Processerna är långa, krävande och inte alltid logiska och klientgruppen klarar inte av dem på egen hand.

Återbetalningskrav kan komma långt i efterhand och kan även bero på fel som Försäkringskassan gjort. Skyldigheten att ha exakt bevakning över sin ekonomi slår hårt mot målgruppen, som kan bli skyldiga stora belopp flera år i efterhand. Många har stora behov av stödinsatser kring ekonomi och administration, som boendestöd, men dessa har inte den bevakning eller det

ansvar som krävs för att upptäcka felaktiga utbetalningar. PO har uppmärksammat att det brister i informationen om de olika ersättningarna hos Försäkringskassan och samordning mellan dessa, till exempel sjukpenning och sjukersättning.

#### SAMVERKAN/SAMORDNING MELLAN VÅRD, SOCIALTJÄNST OCH MYNDIGHETER

PO ser att det är fortsatt svårt att få till samverkan och samordnade planeringar mellan vård, socialtjänst och övriga myndigheter. När det görs en samordnad individuell planering (SIP) upplevs ofta att syftet med mötet är att de professionella har behov av att ses för att förtydliga sina egna ansvarsområden, snarare än att det blir ett lösningsfokuserat möte för den enskilde. Om personen själv vill initiera en SIP, kan man i stället hamna i en ansvarsdiskussion kring vem som ska kalla till och hålla i mötet. Det kan ta så lång tid som upp till ett år innan mötet blir av. Det är sällsynt att den fullständiga SIP-processen följs, med ett förberedande möte för information om SIP och inventering av behov, frågeställningar och deltagare. Det läggs också ofta på klienten att en uppföljning kommer till stånd.

Även samverkan inom enskilda myndigheter brister och PO märker att man söker stöd för att få till en samordning mellan enheter inom samma organisation.

#### DIGITALISERING

Den digitala utvecklingen fortsätter att gå framåt. PO ser många fördelar med att personer kan göra flera av sina ärenden snabbare och smidigare än tidigare, vilket många uppskattar. Däremot träffar PO flera klienter utan till exempel bank-ID och smartphone (det kan bero på paranoia, att man inte har råd, inte litar på sig själv under mani etc.). Gapet blir större mellan de som inte är digitala och resten av samhället. PO har uppmärksammat att många i målgruppen allt mer hamnar i digitalt utanförskap ju mer digitaliseringen ökar. För vissa grupper kommer digitaliserade hjälpsystem aldrig kunna ersätta den personliga kontakten, utan medför en konkret försämring av stödet.

#### ALLMÄNT

Rent allmänt vill PO påtala att de system som är satta att hjälpa sjuka/funktionsnedsatta människor blir mer och mer specialiserade och komplicerade år för år. De som behöver insatser från flera håll blir extra utsatta. Uppdraget som personligt ombud blir allt mer komplext och omfattande och verksamheten riskerar att i allt större utsträckning behöva täcka upp för andra aktörer som inte klarar att möta komplexa behov.

*Ge exempel på åtgärder som har vidtagits för att komma tillrätta med de brister som har identifierats under året.*

PO har framfört brister till ledningsgrupp för Stockholms stads ombud samt till de chefer som ansvarar lokalt för Personligt ombud i Söderort. Alla PO-områden i Stockholms årsredovisningar sammanställs också i en rapport som delges socialnämnden. PO deltar regelbundet på introduktion för nyanställda biståndsbedömare för socialpsykiatri i staden. I samband med informationsmöten av olika slag framför ombuden alltid relevanta systembrister och goda exempel till professionella som man träffar.

I individärenden är det mycket vanligt att PO pratar med t.ex. handläggare kring fel som har uppstått, men samtal förs även med verksamhetschefer inom socialtjänst och sjukvård. PO stöttar personer att själva anmäla klagomål och avvikelser. PO Söderort har även utformat en avvikelseblankett att använda när ombuden uppmärksammar och vill rapportera brister i verksamheten.

PO har under året stöttat personer i att överklaga beslut som sedan har ändrats till deras fördel i Förvaltningsrätten.

## 7. Ekonomi

### Beviljat statsbidrag 2023

Beviljat statsbidrag, kr	Årsanställningar, ange antal ombudstjänster i kommunen. Anges med två decimaler, t.ex. två halvtider = 1,00
1 974 365	5,00

### Förbrukat statsbidrag 2023

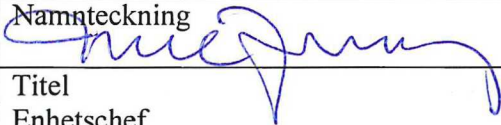
Förbrukat statsbidrag, kr	Årsanställningar på heltid/deltid exkl. tjänstledighet Anges med två decimaler, t.ex. två halvtider = 1,00
1 974 365	5.0

Om verksamheten har haft färre årsanställningar på heltid eller deltid än vad som beviljats, ange varför.

## 8. Övrigt

Synpunkter och övriga reflektioner på verksamheten

## 9. Underskrift av behörig företrädare för kommunen

Datum 2023-12-18	
Namnsteckning 	Namnförtydligande Therese Forsberg
Titel Enhetschef	Tjänsteställe Avdelning för individ- och familjestöd
Telefon (inkl. riktnummer) 08-508 15 418	E-postadress therese.forsberg@stockholm.se
Detta dokument har beslutats digitalt och saknar därmed underskrift	

