

**Handläggare**  
Lisa Gagnerud  
Telefon: 08-508 25 121

**Till**  
Socialnämnden  
2017-06-13

## Årsrapport för personligt ombud 2016

### Förvaltningens förslag till beslut

1. Socialnämnden godkänner förvaltningens årsrapport för personligt ombud 2016.
2. Årsrapporten lämnas till stadsdelsnämnderna för kännedom.

Gillis Hammar  
förvaltningschef

Veronica Wolgast Karlberg  
avdelningschef

### Sammanfattning

Personligt ombud riktar sig till personer med långvariga och omfattande psykiska funktionsnedsättningar som har behov av särskilt stöd för att kunna ta tillvara sina rättigheter i samhället. I syfte att tillvarata personligt ombuds kunskaper om systemfel och samverkansproblem har en stadsövergripande årsrapport sammanställts om verksamheten. I Stockholm fick 474 personer stöd av personligt ombud under 2016. Ombuden identifierar och rapporterar brister på handläggarnivå, lokal och central nivå.

## Bakgrund

I kommunfullmäktiges budget för 2015 och 2016 lyfts personligt ombud fram som en viktig verksamhet inom ramen för stadsdelsnämndernas arbete. Bland annat konstateras att *Tjänsten personliga ombud är under högt tryck och behovet behöver följas noga*. I stadens budget för 2017 framgår att: *Tillgången till stödinsatsen personligt ombud, genom vilken målgruppen får stöd i kontakter med myndigheter och hjälp att formulera eventuella behov av vård, stöd och service, ska säkerställas och stärkas*.

En av aktiviteterna i Stockholms stads handlingsplan för socialpsykiatri är att sammanställa en årlig stadsövergripande rapport om personligt ombud. Ett syfte med rapporten är att ta tillvara personligt ombuds kunskaper om systemfel och samverkansproblem.

## Ärendets beredning

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom avdelningen för stadsövergripande sociala frågor. Förvaltningsgruppen har berett ärendet den 7 juni och funktionshinderrådet den 8 juni 2017.

## Ärendet

Verksamheten med personligt ombud riktar sig till personer med långvariga och omfattande psykiska funktionsnedsättningar som har behov av särskilt stöd för att kunna tillvarata sina rättigheter i samhället. Ett personligt ombud arbetar på uppdrag av den enskilde och fungerar som ett redskap för att stärka den enskildes tillit till sig själv och därmed få bättre kontroll och makt över den egna vardagen. Verksamheten syftar även till att få myndigheter, kommuner och landsting att samarbeta samt ge underlag till åtgärder som kan förebygga brister i fråga om att den enskilde kan få tillgång till samhällets utbud av vård, stöd och service.

I Stockholm driver stadsdelsförvaltningarna verksamheten med personligt ombud i egen regi. Enheten för hemlösa har en egen verksamhet för personligt ombud som drivs på entreprenad. Stadsdelsförvaltningarnas personliga ombud är indelade i fyra olika områdeskontor. Varje områdeskontor och Enheten för hemlösa rapporterar statistikuppgifter till Länsstyrelsen i Stockholms län en gång per år. Uppgifterna i årsrapporten är hämtade från stadens redovisningar till Länsstyrelsen.

Under 2016 fick 474 personer i Stockholm stöd av personligt ombud. Av dessa var 56 procent kvinnor och 44 procent män. De vanligaste kontaktorsakerna var stöd i kontakten med myndigheter följt av stöd med frågor som rör ekonomi.

De personliga ombuden har som uppdrag att identifiera och rapportera de brister i serviceutbudet som gör att enskildas behov inte tillgodoses. Brister identifieras på handläggarnivå, lokal och central nivå.

Några av de systemfel som Stockholms personliga ombud har redovisat på handläggarnivå är bland annat att olika bedömningar av rätten till bistånd görs och att det finns brister i bemötande och serviceskyldighet. Ytterligare brister är att handläggare saknar kunskap och kompetens om funktionsnedsättningar och dess konsekvenser.

Några av de systemfel som rapporterats på lokal nivå är bristande personalkontinuitet inom både den landstingsfinansierade psykiatri och inom socialtjänsten. På central nivå har de personliga ombuden redovisat att bostadsbristen drabbar personer med psykiska funktionsnedsättningar extra mycket då många har en utsatt ekonomisk situation med skulder och låga inkomster.

### **Förvaltningens synpunkter och förslag**

Ett av regeringens funktionshinderpolitiska mål är att *Samhället ska utformas så att människor med funktionsnedsättning i alla åldrar blir fullt delaktiga i samhällslivet*. Personer med långvariga och omfattande psykiska funktionsnedsättningar har många gånger ett särskilt behov av stöd för att tillvarata sina rättigheter i samhället och kunna vara delaktiga.

Socialförvaltningen menar att det är av stor vikt att staden tillvaratar ombudens kunskap om systemfel så att dessa kan användas i ett löpande förbättringsarbete inom stadens verksamheter. Stadens verksamheter behöver tillgängliggöras för personer med psykiska funktionsnedsättningar och bör särskilt beakta att serviceskyldigheten håller en god nivå. Serviceskyldigheten innebär att varje myndighet skall lämna upplysningar, vägledning, råd och annan sådan hjälp till enskilda i frågor som rör myndighetens verksamhetsområde. Hjälpen skall lämnas i den utsträckning som är lämplig med hänsyn till frågans art, den enskildes behov av hjälp och myndighetens verksamhet. (Förvaltningslagen 4 §). Brister i serviceskyldigheten försvårar avsevärt personers möjlighet att tillvarata sina rättigheter i samhället. Det är något som ombuden påpekar brister när personer med psykiska funktionsnedsättningar är i kontakt med myndigheter.

Som ett led i att sprida personligt ombuds kunskap och tillvarata systemfelen har några personliga ombud medverkat i introduktionsutbildningen för nyanställda handläggare inom socialpsykiatrin. Under maj månad besöker cheferna för de personliga ombuden FINSAMs beredningsgrupp (FINSAM står för finansiell samordning och är ett organ som samordnar Försäkringskassan, Arbetsförmedlingen, kommun och landsting) för att lyfta de rapporterade systemfelen i ytterligare ett forum.

En utmaning är att hitta fungerande och effektiva former där systembrister kan lyftas och i förlängningen leda till förbättringar för målgruppen. Ett önskemål från cheferna för de olika områdeskontoren är skapa en central ledningsgrupp för hela Stockholm. Förvaltningen delar den synpunkten och har tillsammans med cheferna för personligt ombud fört en dialog om det med FINSAMs beredningsgrupp.

Socialförvaltningen föreslår att nämnden godkänner bifogad årsrapport för personligt ombud 2016 och att rapporten lämnas till stadsdelsnämnderna för kännedom.

### **Bilaga**

Årsrapport för personligt ombud 2016.