



STADSÖVERGRIPANDE SOCIALA FRÅGOR  
SOCIALFÖRVALTNINGEN

SID 1 (24)  
DNR BETECKNING  
704-30638-2011  
SON DNR 1.7-0572/2011  
2012-01-11

**VERKSAMHETSBERÄTTELSE  
PERSONLIGT OMBUD ÅR 2011  
STOCKHOLMS STAD**

**Exklusive Östermalms stadsdelsförvaltning och Enheten för hemlösa**

## Innehåll

1. Bakgrund.....	3
2. Organisation och ledning .....	3
2.1. Ledningsgrupp.....	3
2.2. Kvalitetssäkring av verksamheten.....	4
2.3. Verksamhetsförändring 2011 och 2012 .....	4
3. Verksamhet.....	5
3.1. Kontakt med personligt ombud .....	5
3.2. Kompetensutveckling.....	6
4. Systemfel.....	7
5. Statistik.....	7
6. Ekonomisk redovisning.....	9
6.1. Statsbidrag.....	9
6.2. Personal.....	9
Bilaga 1 .....	11
Årsredovisning från Stockholms stadsmision till Socialförvaltningen avseende Personligt Ombud Stockholm 2011-01-01 – 2011-08-31 .....	11
Bilaga 2 .....	15
Blankett för systemfel/brister.....	15
Bilaga 3 .....	17
Erfarenheter av utförsäkring från sjukförsäkringen .....	17
Personligt Ombuds kontakt med människor som utförsäkrats från sin sjukförsäkring.....	18

## **I. BAKGRUND**

Stockholms stad har erhållit statsbidrag till verksamheten personligt ombud för år 2011. Inför beslut om fördelning av statsbidrag för år 2012 begär Länsstyrelsen i Stockholms län att nämnden inkommer med en verksamhetsberättelse för det gångna året. En ekonomisk redovisning ska bifogas verksamhetsberättelsen.

Från den 1 september 2009 har Stockholms stadsmission bedrivit verksamheten personliga ombud för Stockholms stads räkning. Östermalms stadsdelsförvaltning och Enheten för hemlösa omfattades inte av avtalet. Avtalet gick ut den sista augusti 2011 och stadsdelsförvaltningarna valde då att återta verksamheten i egen regi. Årsredovisningen för 2011 avser därmed från 1 januari till 31 augusti hela staden (utom ovan nämnda undantag) och från den 1 september till 31 december redovisas statistik och erfarenheter från de nya verksamheterna.

## **2. ORGANISATION OCH LEDNING**

### **2.1. Ledningsgrupp**

I ledningsgruppen fram till sista augusti ingick Lena Brännfors, vik. Enhetschef Stockholms stadsmission, Gerd Wahlstedt, chef Arbetsförmedlingen Södermalm, Birgitta Morin, enhetschef, Hägersten- Liljeholmens stadsdelsförvaltning, Lars Erik Palm, Intresseföreningen schizofreni och andra psykostillstånd (IFS), Annelie Westling, Riksförbundet social och mental hälsa (RSMH), från juli 2011 ersattes Annelie av Fredrik Gothnier RSMH, Marie Berglund, samverkansansvarig Försäkringskassan, Barbara Nowakowski enhetschef Enheten för hemlösa, Gabriel Cizinsky verksamhetschef Södra Stockholms psykiatri, Anna Stenseth verksamhetschef Norra Stockholms psykiatri, Fredrik Jurdell avdelningschef Socialförvaltningen och Anna Lindskog utredare Socialförvaltningen. Vid ledningsgruppens möte i februari 2011 beslutades även att två ombud skulle ingå i ledningsgruppen vid kommande möten.

Varje deltagare i ledningsgruppen har mandat från sin respektive myndighet/organisation att företräda den och föra tillbaka synpunkter/frågor. Från samtliga myndigheter medverkar områdes- eller samverkanschefer i ledningsgruppen. Brukarorganisationerna RSMH och IFS har ingen beslutanderätt i ledningsgruppen men får möjlighet att yttra sig i varje fråga innan beslut fattas. Ledningsgruppen träffas två gånger per termin. Mötena dokumenteras och protokollförs.

Från och med 1 september har ledningsgrupper skapats för de fyra områden som verksamheten numera bedrivs inom. Samma funktioner som tidigare finns representerade men på lokal nivå.

## **2.2. Kvalitetssäkring av verksamheten**

Verksamheten har under 2011 lagt stort fokus på kvalitetssäkring och metodutveckling. Bland annat har en Metodhandbok tagits fram och en genomlysning av första mötet med klienten har gjorts i samarbete med Famna. Vidare har en brukarrevision genomförts i samverkan med RSMH. Checklistor har tagits fram, uppdragsgenomgång har skett regelbundet och riskbedömningar har gjorts. Stadsmissionen och ombuden har bedrivit ett gediget utvecklings- och kvalitetsarbete. För en sammanfattning av arbetet se bilaga 1, Årsrapport från Stockholms Stadsmission.

Bedömningsgrunder för vem som ska få tillgång till personligt ombud utgår från Socialstyrelsens meddelandeblad med undantag för personer som bor på HVB (hem för vård och boende). Verksamheten har som grund att inte göra en prioritering bland dem som ingår i personliga ombuds målgrupp. I de fall där det skulle uppstå en kö har Enhetschefen efter diskussion med ledningsgruppen gjort en bedömning att enskilda med en psykossjukdom, barnfamiljer och enskilda som hotas av vräkning är de som ska prioriteras. Hässelby-Vällingby, Bromma och Rinkeby-Kista har vid kö, efter verksamhetsförändringen 1 september, valt att prioritera personer som helt saknar insats och i slutet på året hade man betat av kön.

## **2.3. Verksamhetsförändring 2011 och 2012**

Från den 1 september 2009 bedrev Stockholms stadsmission verksamheten personliga ombud för Stockholms stads räkning. Verksamheten bestod av 18 ombud och en arbetsledare på heltid. Östermalms stadsdelsförvaltning och Enheten för hemlösa omfattades inte av avtalet. Avtalet gick ut den sista augusti 2011 och stadsdelsförvaltningarna valde då att återta verksamheten i egen regi. Från den 1 september 2011 ser verksamheten ut enligt följande:

- Enskede-Årsta-Vantör, Farsta, Skarpnäck, Skärholmen, Hägersten-Liljeholmen och Älvsjö delar på 5 ombud. Verksamheten leds av Skarpnäcks stadsdelsförvaltning.
- Södermalm, Norrmalm och Kungsholmen har gått samman med Östermalms stadsdelsförvaltning som tidigare hade ett eget ombud.

Verksamheten består av 3 ombud och leds av Östermalms stadsdelsförvaltning.

- Bromma, Hässelby-Vällingby och Rinkeby-Kista delar på 2 ombud. Verksamheten leds av Hässelby-Vällingby stadsdelsförvaltning.
- Spånga-Tensta har 1 ombud och driver en egen verksamhet.

Verksamheten med personligt ombud för Stockholms stad har under 2011 minskat från 18 ombud till 11. Ovanstående beskrivna organisation för personligt ombud i Stockholms stad beräknas bestå även under 2012.

Från och med 2012 kommer ingen gemensam redovisning eller ansökan om statsbidrag göras från Stockholms stad via Socialförvaltningen utan var och ett av de fyra verksamhetsområdena tar över hela ansvaret för sin verksamhet, inklusive ansökan om statsbidrag och årsrapport till Länsstyrelsen.

### 3. VERKSAMHET

#### 3.1. Kontakt med personligt ombud

De tre främsta aktualiseringsorsakerna var, liksom för 2010, försäkringsärenden, privatekonomi och personligt stöd. Personligt ombud kan se en trend vad gäller ökning av antalet enskilda som tar kontakt med dem i samband med att de håller på att utförsäkras från Försäkringskassan. Vidare har de som söker hjälp gällande personligt stöd fortsatt att minska under 2011. Första halvåret 2010 var det 210 enskilda som hade personligt stöd som kontaktorsak jämfört med 61 under 2011.

<b>Kontaktorsak (kan vara fler för en klient)</b>	
Arbete/sysselsättning	44
Boendefrågor	59
<b>Försäkringskassan</b>	<b>75</b>
<b>Personligt Stöd</b>	<b>61</b>
<b>Privatekonomi</b>	<b>73</b>
Psykiatrisk vård	56
Rådgivning	42
Socialtjänst	60
Somatisk vård	17
Överklagningar	39
Annat	26

<b>Uppdrag (kan vara fler för en klient)</b>	
Arbete och sysselsättning	60
Boendefrågor	85
Försäkringsärende	112
Länkning till staden (om ej tidigare kontakt)	18
Personligt stöd	128
Privatekonomi	93
Psykiatriskt vårdärende	93
Rådgivning	71
Socialtjänst ärende	119
Somatiskt vårdärende	30
Överklagning	46

Kontaktorsakerna handlade ofta om ekonomi/försörjning medans själva uppdraget till stor del landade i personligt stöd och ”socialtjänstärende”.

Sedan verksamheten återgick till stadsdelsförvaltningarna har bland annat Spånga-Tensta uppmärksammat att flera av dem som tar kontakt med personligt ombud har behov av ”hyresrådgivning” dvs. de har haft svårt att få ett förstahandskontrakt och är i behov av stöd för att komma vidare. Innerstaden har tagit upp att flera som kontaktat personligt ombud har nyligen fått någon form av neuropsykiatrisk diagnos som exempelvis adhd eller add.

En stor del av verksamheten under 2011 har handlat om organisationsförändringen från Stockholms Stadsmission till stadsdelsförvaltningarna. Bland annat valde ca 60 klienter under sommaren att avvakta med att aktualiseras tills verksamhetsövergången var klar.

### **3.2. Kompetensutveckling**

Ombuden har haft regelbunden klienthandledning under hela 2011.

Arbetsledare har inte medverkat i denna handledning. Ombuden har medverkat vid ett flertal utbildningar och seminarium, nedan följer några exempel:

- Avlutad ledarskapsutbildning 3,5 p Ersta Sköndal Högskola (4 personer)
- Coachutbildning 2 dagar, (12 personer)
- Utbildning av nätverksledare, (2 personer)
- Föreläsning om alkoholens skadeverkningar, (3 personer)
- YPOS konferens 2011 2 dagar, (18 personer)
- ABC konferens, (12 personer)

- Ledarskap för den ideella sektorn, (3 personer)
- LFA-utbildning (1 person)
- Famnas kvalitetsutvecklingsprogram (7 personer)
- ADHD-föreläsning, (2 personer)
- Utbildning om Hedersförtryck, Hedersideologi, (2 personer)
- Utbildning Word/Excel, 2 halvdagar (2 personer)
- Samtliga ombud har gjort ett flertal studiebesök i andra verksamheter som riktar sig till målgrupp och/eller är relevanta för ombudsuppdraget

Samtliga ombud har fått fortsatt handledning efter övergång till stadsdelsförvaltningarna. I och med övergången har ombuden även tillgång till Stockholms stads interna utbildningar i exempelvis motiverande samtal och basutbildning i neuropsykiatri.

#### **4. SYSTEMFEL**

Systemfel har funnits med som en punkt vid varje ledningsgrupp. En särskild blankett har utarbetats för att rapportera systemfel och återkoppla resultatet, se bilaga 2. Återkoppling har skett vid nästa ledningsgruppmöte. Under 2011 har även en systemfelsrapport ”Erfarenheter av utförsäkring från sjukförsäkring” arbetats fram av ombudens systemfelsgrupp, se bilaga 3.

Ett problem som har diskuterats mycket på ledningsgruppens möten är att de flesta stadsdelsförvaltningarna finansierar verksamheten personligt ombud med medel från socialpsykiatrins budget. Många ärenden som blir aktuella hos ombuden handlar inte om socialpsykiatri utan om den enskildes ekonomi och tvister med Försäkringskassan eller stadens försörjningsstöd. Då socialpsykiatrins budget bekostar hela verksamheten riskerar det att leda till att färre insatser för personer med psykisk funktionsnedsättning kan beviljas.

Utöver utförsäkring från sjukförsäkringen och finansiering av verksamheten har frågorna handlat om samverkansproblem som gått att lösa innan de blivit systemfel.

#### **5. STATISTIK**

För att kunna fylla i uppgifterna i nedanstående tabeller har statistik inhämtats från Stockholms Stadsmission och stadsdelsförvaltningarna i Stockholms stad (undantaget Östermalms sdf och Enheten för hemlösa). Stockholms Stadsmission

lämnade statistik för perioden 1 januari 2011 till 31 augusti 2011. Stadsdelarna lämnade statistik för 1 september till 31 december. Nedanstående är uppgifter från Stockholms Stadsmission eller från stadsdelarna eller båda källorna sammanräknade, beroende på vad och vilken period som efterfrågas.

#### Antal klienter 31 december 2010 och 31 december 2011

Antal klienter	Män	Kvinnor
Antal klienter 31 dec 2010	93	165
Antal klienter 31 dec 2011	65	79
Nya klienter 2011	88	131
Avslutade klienter 2011	85	126

Många klienter valde i samband med överflyttningen från Stockholms stadsmission till stadsdelsförvaltningarna att avsluta sin kontakt med personligt ombud. Redan under sommaren 2011 minskade därmed antalet aktuella klienter kraftigt. Stadsdelsförvaltningarna rapporterar nu en ökning av aktuella klienter per månad men en viss eftersläpning sedan omorganisationen märks fortfarande av i antalet aktuella ärenden.

#### Avslutade klienter 2011

Åldersgrupper	Män	Kvinnor
18-29 år	4	3
30-39 år	11	35
40-49 år	15	40
50-59 år	41	36
60-64 år	11	8
65 – och uppåt	3	4
Antal klienter med minderåriga barn som PO har kännedom om	3*	15*

\* Siffrorna avseende antal avslutade klienter under 2011 med minderåriga barn som PO har kännedom om bygger endast på statistik från stadsdelsförvaltningarna.



## 6. EKONOMISK REDOVISNING

### 6.1. Statsbidrag

Stockholms stad har under 2011 mottagit statsbidrag till verksamheten med personligt ombud. Rekvirerat statsbidraget för 2011 uppgick till 4 838 400 kr. I och med omorganisationen av verksamheten fördelades bidraget enligt följande:

Inkommande statsbidrag 2011	Grund för statsbidrag	Statsbidrag
1 januari till 31 augusti	25200kr/mån * 19 ombud * 8 mån	3830400
1 september till 31 december	25200kr/mån * 10 ombud * 4 mån	1008000
<b>Totalt statsbidrag</b>		<b>4838400</b>

För att täcka kostnaderna för verksamheten från 1 januari 2011 till 31 augusti 2011 har stadsdelsförvaltningarna bidragit med totalt 4 196 191 kr utöver statsbidraget.

### 6.2. Personal

Verksamheten hade från 1 januari till 31 augusti sammanlagt 19 heltidstjänster fördelat på 18 personliga ombud och en arbetsledare på heltid. Personliga ombud har under året tagit ut föräldraledigt fördelat enligt följande:

ett ombud 100 % 1/1 – 31/8

ett ombud 25 % 1/1-31/8

ett ombud 15 % 1/1 – 1/4 2011

ett ombud 10 % 1/1 – 9/4

ett ombud 75 % 1/7 -21/8

De föräldralediga ombuden har så långt som möjligt ersatts med vikarier.

Ett ombud har avlidit den 8/6 2011.

Under avtalsperiodens sista månader (juli och augusti) har vakanser inte kunnat ersättas. Detta avser främst den vakans som uppstod genom dödsfall och del av den föräldraledighet som ett ombud tog ut under sommarmånaderna. Den sista juli hade verksamheten 16.5 ombud i tjänst. På grund av överanställning tidigare under året har det dock varit minst 18 ombud och en arbetsledare i tjänst under avtalsperioden.



Verksamheten har inte haft långtidsfrånvaro överstigande tre månader. Inget ombud har varit tjänstledigt under 2011.

I och med övergången till stadsdelsförvaltningarna den 1 september 2011 rapporterar Skarpnäcks stadsdelsförvaltning att söderort har 5 personliga ombud och inga vakanser. En person är föräldraledig på 25 % från första november till sista december och har ersatts av vikarie. Spånga-Tensta har 1 ombud, inga vakanser eller tjänstledighet. Hässelby-Vällingby rapporterade från sitt område att de har 2 tjänster, inga vakanser, ingen tjänstledighet och ingen längre sjukfrånvaro. Innerstaden har 3 tjänster, inga vakanser och ingen tjänstledighet.

Stockholm den

---

Fredrik Jurdell  
Avdelningschef  
Socialförvaltningen  
Stockholms stad

## BILAGA I

### Årsredovisning från Stockholms stadsmission till Socialförvaltningen avseende Personligt Ombud Stockholm 2011-01-01 – 2011-08-31

#### 1. Arbets- och handlingsplan för verksamhet

Personligt Ombud Stockholm är en ombudsverksamhet som arbetar på individens uppdrag och utifrån dennes förutsättningar och prioriteringar. Arbetsmetoden utmärks av följande huvuddrag:

- Klienten är uppdragsgivare och styr processen.
- Arbetet utgår från klientens förutsättningar, prioriteringar och upplevda behov (inte från ett norm- eller behandlingsperspektiv).
- Arbetet utgår från ett uttalat egenmakt-perspektiv som stödjer utveckling och ansvarstagande hos den enskilde utan att skapa beroende till det personliga ombudet.
- Arbetet bygger på flexibilitet och jämlikhet, där både klienten och det personliga ombudet bidrar med kunskap och resurser.

Personligt Ombud arbetar efter en väletablerad modell med tre olika faser:

1. I *inledningsfasen* skapar det personliga ombudet och klienten kontakt och etablerar förtroende,
2. I *arbetsfasen* kartlägger det personliga ombudet och klienten gemensamt behov och gör en individuell handlingsplan,
3. I *avslutningsfasen* utvärderas det arbete som genomförts och det personliga ombudet och klienten diskuterar framtida behov.

Personligt Ombud Stockholm arbetar utifrån en årlig verksamhetsplan, som identifierar utvecklingsområden och sätter upp mål för det kommande verksamhetsåret. Redan i januari 2011 fick verksamheten ett förhandsbesked om att avtalet inte skulle förlängas efter den 31/8 2011 vilket i hög grad har påverkat verksamheten inriktningen under året.

#### 2. Målgrupp

Personligt Ombud Stockholm vänder sig till människor över 18 år med psykiska funktionsnedsättningar enligt Socialstyrelsens riktlinjer som tillhör följande stadsdelar i Stockholms stad: Hässelby-Vällingby, Spånga-Tensta, Rinkeby-Kista, Bromma, Kungsholmen, Norrmalm, Södermalm, Hägersten-Liljeholmen, Enskede-Årsta-Vantör, Skarpnäck, Farsta, Älvsjö samt Skärholmen

### **3. Bedömningsgrunder**

Verksamheten ser i första hand till målgrupp och i andra hand till behov när en person ansöker om personligt ombud. Personer som tillhör målgruppen, samt har en omfattande och långvarig psykisk funktionsnedsättning som medför stora hinder för ett fungerande vardagsliv och som har komplexa behov av vård, stöd och service har haft möjlighet till personligt ombud.

Personer har enbart nekats möjlighet till personligt ombud i de fall verksamheten har bedömt att de rimligtvis inte tillhör målgruppen (exempelvis inte har en psykisk funktionsnedsättning) eller om de inte tillhör verksamhetens upptagningsområde. I vissa fall har personer länkats vidare till andra samhällsaktörer efter ett eller ett par konsultativa träffar. Personen har då inte registrerats som klient. Kontakten har i de fallen rubricerats som "råd och stöd" I några få fall har personer nekats ombud med hänvisning till att ett samarbete inte kunnat upprättas till exempel på grund av hot.

### **4. Köbildning/prioritering vid köbildning**

Verksamheten har som grundprincip att inte göra en prioritering bland dem som uppfyller ovan bedömningsgrunder. Personer tilldelas ombud i enlighet med ansökningsdatum ("först-till-kvarn"-princip).

Verksamheten har under större delen av 2011 inte haft någon kö, men under en period i början av året var väntetiden upp till en månad. Detta avhjälpes genom en gemensam satsning med fokus på att om möjligt avsluta vissa uppdrag och att fördela "kön" i gruppen utan att ta hänsyn till Norr- respektive Södertillhörighet. En viss omprioritering av de personella resurserna mellan Nord och Syd genomfördes också. Under våren har inflödet av klienter varit jämnt och har kunnat tas om hand av gruppen. Under sommarmånaderna har semestrarna i kombination med den stundande verksamhetsövergången och osäkerheten kring höstens organisation skapat en ny form av kö. Många presumtiva klienter valt att avvakta med att etablera kontakt med ett ombud tills det står klart vem som kommer att vara aktuell för honom/henne i den nya organisationen. Detta har medfört att verksamheten nu har en lista på cirka 60 personer som valt att lämna sina uppgifter för att bli kontaktade så fort vi har tydliga besked om ny organisation.

### **5. Arbetsledning**

Personligt Ombud Stockholm har under 2011 haft en tf enhetschef, Lena Brännfors, som ansvarat för daglig arbetsledning, stöd och uppföljning till individuella ombud samt strategisk arbetsledning, inklusive verksamhetsuppföljning och kvalitetssäkring. Ordinarie enhetschef, Anna

Johansson, är föräldraledig t.o.m. augusti 2011. Lena Brännfors har under året haft hjälp av en administratör på 60 %.

## **6. Antal tjänster etc.**

Verksamheten har under större delen av året haft sammanlagt 18 heltidstjänster.

Verksamheten har drabbats av ett dödsfall och två längre sjukskrivningar. Då detta inträffat i slutet av avtalsperioden har ingen nyrekrytering kunnat ske. En tidigare över rekrytering har i viss mån kompenserat. Den sista juli hade vi motsvarande 16,5 ombud i heltidstjänst.

## **7. Kompetensutveckling/Handledning**

Ombuden har haft regelbunden klienthandledning. Ombuden har uppdelade i tre grupper och tillsammans med ombuden från PO för Personer i Hemlöshet, haft handledning varannan vecka under ledning av en psykolog med gestaltterapeutisk inriktning. Arbetsledare har inte medverkat i denna handledning. Ombuden har medverkat vid ett flertal utbildningar och seminarium, nedan följer några exempel:

- Avlutad ledarskapsutbildning 3,5 p Ersta Sköndal Högskola (4 personer)
- Coachutbildning 2 dagar, (12 personer)
- Utbildning av nätverksledare, (2 personer)
- Föreläsning om alkoholens skadeverkningar, (3 personer)
- YPOS konferens 2011 2 dagar, (18 personer)
- ABC konferens, (12 personer)
- Ledarskap för den ideella sektorn, (3 personer)
- LFA-utbildning (1 person)
- Famnas kvalitetsutvecklingsprogram (7 personer)
- ADHD-föreläsning, (2 personer)
- Utbildning om Hedersförtryck, Hedersideologi, (2 personer)
- Utbildning Word/Excel, 2 halvdagar (2 personer)
- Samtliga ombud har gjort ett flertal studiebesök i andra verksamheter som riktar sig till målgrupp och/eller är relevanta för ombudsuppdraget

## **8. Utvärdering**

En brukarrevision av verksamheten har genomförts och resultatet har, vid olika tillfällen, muntligen redovisats för personal och Ledningsgrupp. Brukare var inbjudna till redovisningen. Skriftlig rapport har lämnats till Stockholms Stad.

## **9. Metodutveckling**

Verksamheten genomför tematiska metodeftermiddagar en gång per månad för metodutveckling och ökad samsyn. Ombuden, som är fördelade i två grupper Nord och Syd, har på sina respektive veckomöten en stående punkt med fokus

på kunskapsutbyte inom gruppen. Famnagruppens kvalitetsutvecklingsarbete resulterade i ett, för hela arbetsgruppen, gemensamt förhållningssätt vid det första mötet med klienten, vilket oftast sker via telefon. Famnagruppen har arbetat fram ett formulär/checklista att ha till stöd vid första samtalet. Löpande utvärderingar under arbetets gång har visat att arbetet ökat tydligheten i kommunikationen mellan ombud och klient. Enhetschefen har tillsammans med ombuden påbörjat ett arbete med löpande uppdragsgenomgång.

### **10. Informationssatsningar/Uppsökande arbete**

Det aktiva utåtriktade informationsarbetet har avstannat under 2011. Den osäkerhet som verksamheten försattes i samband med informationen om att avtalet inte skulle förlängas ledde till att det utåtriktade arbetet lades något åt sidan.

Verksamheten har framgångsrikt genomfört de, i samarbete med brukarorganisationerna, planerade Hörnmötena med syfte att skapa dialog med brukare och brukarorganisationer i lämpliga möteslokaler ute i stadsdelarna. Det har visat sig vara framgångsrikt att bjuda in relevanta föreläsare. Antalet deltagare på hörnmötena har ökat markant.

### **11. Ledningsgrupp och systemfelsarbete**

Enhetschefen deltar vid Ledningsgruppens möten som genomförs två gånger per termin. Ombuden har haft en mycket starkt uttalad önskan om att få delta på Ledningsgruppens möten. Ledningsgruppen beslöt under våren 2011 att gå detta önskemål till mötes och två ombud deltog för första gången på majsmanträdet. Vid detta sammanträde presenterade ombuden en systemfelsrapport "Erfarenheter av utförsäkring från sjukförsäkring" som ombudens Systemfelsgrupp arbetat fram.

### **12. Övrigt**

Våren har starkt präglats av den osäkerhet och oro som beskedet, att Stockholms Stad inte kommer att förlänga avtalet, skapade. Ombuden har arbetat målmedvetet med att motverka oro hos våra klienter. Ombuden har gjort ett mycket bra arbete trots den svåra och osäkra arbetssituation hela arbetsgruppen befunnit sig i.



## BILAGA 2

### Blankett för systemfel/brister

**STOCKHOLMS  
STADSMISSION**

Rapport  
nr:  
Datum:

### Systemfel/brister

---

Rapport till ledningsgruppen

Myndighet/verksamhet:

- |                          |                  |                 |
|--------------------------|------------------|-----------------|
| <input type="checkbox"/> | Kommun           | Stadsdel: _____ |
| <input type="checkbox"/> | Landsting        |                 |
| <input type="checkbox"/> | Arbetsförmedling |                 |
| <input type="checkbox"/> | Försäkringskassa |                 |
| <input type="checkbox"/> | Annan:           |                 |

Typ av fel:

- |                          |                             |                          |                                   |
|--------------------------|-----------------------------|--------------------------|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | Tillgänglighet              | <input type="checkbox"/> | Helhetssyn                        |
| <input type="checkbox"/> | Bemötande                   | <input type="checkbox"/> | Handläggning                      |
| <input type="checkbox"/> | Utredning                   | <input type="checkbox"/> | Uppföljning                       |
| <input type="checkbox"/> | Diskriminering/trakasserier | <input type="checkbox"/> | Delaktighet                       |
| <input type="checkbox"/> | Kompetens om målgrupp       | <input type="checkbox"/> | Kommunikation/information/service |
| <input type="checkbox"/> | Samarbete/samverkan         | <input type="checkbox"/> | Rättssäkerhet                     |
| <input type="checkbox"/> | Övrigt:                     |                          |                                   |

Händelse:

Konsekvens för klient:

Vidtagna åtgärder:

---

**Ledningsgruppens förslag till åtgärd:**

Information mottagen, åtgärd bedöms ej vara nödvändig p.g.a.:

Åtgärd vidtas.  
Ansvarig:

---

**Återrapportering till ledningsgruppen av den ansvarige**

Rapporterat till berörd organisationen (datum):

Svar från organisation:

Följande åtgärder kommer vidtas:

Åtgärderna ska vara genomförda senast den:

Ansvarig för att åtgärder genomförs:

---

**PO:S återkoppling av ärendet till ledningsgrupp den ...../.....**

Uppmärksammas förbättring:





## **BILAGA 3**

**Erfarenheter av utförsäkring från  
sjukförsäkringen**

**STOCKHOLMS  
STADSMISSION**

**PERSONLIGT OMBUD  
STOCKHOLM**

**ERFARENHETER AV  
UTFÖRSÄKRING  
FRÅN SJUKFÖRSÄKRINGEN**

**2011-05-02**

**Noomi Carlsson  
Carin Chrysander  
Anne Saarinen  
Carin Thåström**

**Personligt Ombud  
Hornsgatan 166  
117 28 Stockholm  
Tfn 020-54 04 04**

## **PERSONLIGT OMBUDS KONTAKT MED MÄNNISKOR SOM UTFÖRSÄKRATS FRÅN SIN SJUKFÖRSÄKRING.**

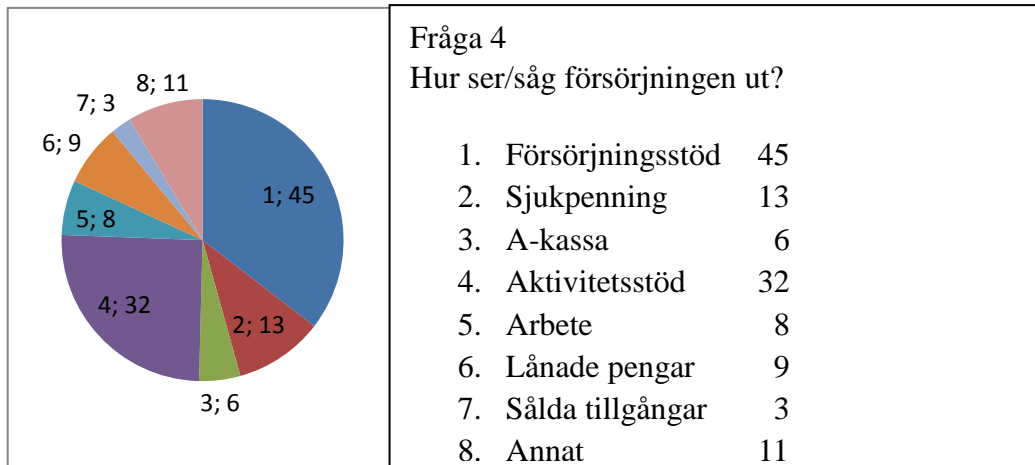
Som personligt ombud träffar vi många människor med många olika problem. Vi har under det senaste året sett att våra klienters problem med Försäkringskassan har ökat. Redan aktuella klienter har behövt hjälp i kontakten med Försäkringskassan när det gäller att rätten till sjukpenning upphör eller att ansökningar om fortsatt sjukersättning avslås. I nya kontakter har också antalet klienter som uppgett att de behöver stöd i bland annat försäkringskassaärenden ökat. Förändringen av sjukförsäkringen har gjort att personligt ombud fått en allt större insyn i vad det innebär för den målgrupp som vi möter.

De 18 ombud som arbetar i Stockholms Stadsmission har svarat på ett antal frågor kring deras erfarenhet och möte med klienter som utförsäkrats under perioden 2011-01 till och med 2011-03. De här siffrorna som vi nämner är inte statistiskt säkerställda men vi anser ändå att de kan ge viktig information om hur situationen ser ut för klienterna som vi träffar efter att de har utförsäkrats. Under perioden så har personligt ombud haft kontakt med 307 klienter och av dem har 98 blivit eller håller på att bli utförsäkrade från sjukersättning eller sjukpenning. Personligt ombud har fått uppdrag av 86 klienter som har varit direkt kopplade till processen kring utförsäkringen.

### **Försörjning**

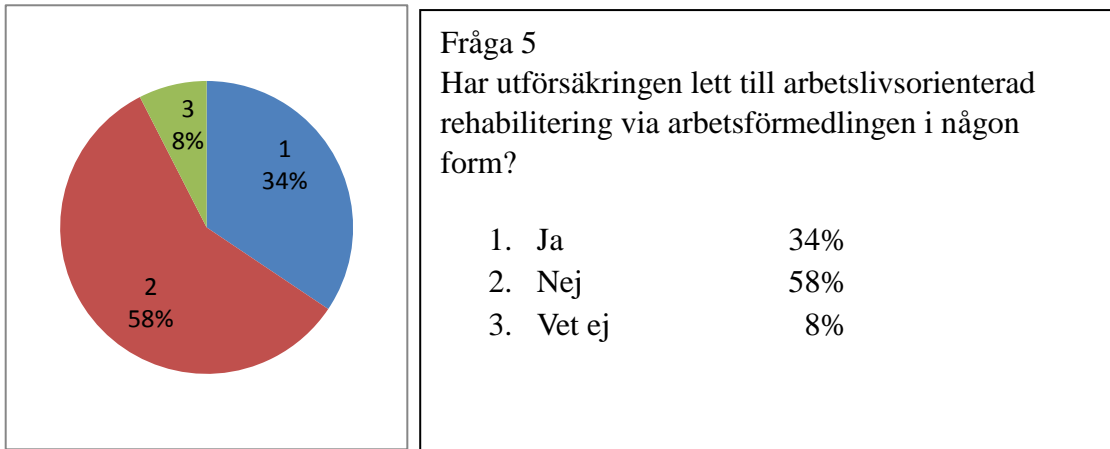
Vi har tittat på hur klienternas försörjning ser ut under och efter arbetslivsintroduktionen. Av de 86 klienter som vi har haft uppdrag av så har 45 blivit beroende av att få försörjningsstöd i någon form. Några har hela sin försörjning i form av försörjningsstöd, andra har kompletterande försörjningsstöd. 13 har återgått till sjukpenning, 8 försörjer sig på arbete men en del av dessa på

halvtid eller deltid. Ett fåtal försörjer sig tillfälligt på A-kassa, aktivitetsstöd eller på sålda tillgångar eller besparingar. Flera av de som vi träffar försörjer sig genom olika inkomstkällor.



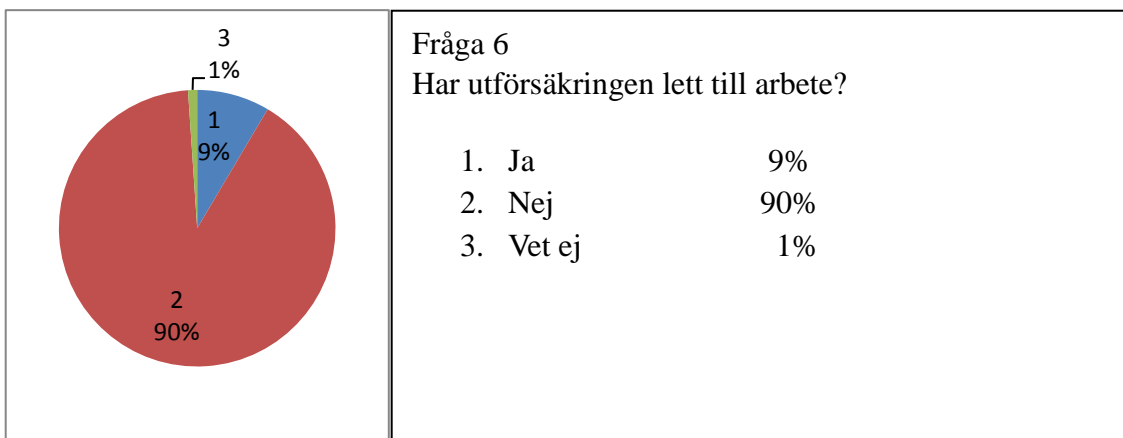
### Arbetslivsorientering

Många som kommer till arbetsförmedlingen har fortfarande en sjukskrivning från läkare och anser inte själva att de på något sätt kan stå till arbetsmarknadens förfogande. Arbetsförmedlingen ska under tre månader göra en bedömning av om de personer som utförsäkrats har någon anställningsbarhet eller inte. På frågor om våra klienters möte med arbetsförmedlingen så har 32 klienter fått någon form av arbetslivsorienterad rehabilitering. 54 har inte fått någon form av rehabilitering eller annan utredning. Några klienter har ännu inte påbörjat introduktionen eller så saknar ombuden vetskap om hur det gått. Flera har fått något eller ett par möten med handläggare som snabbt har konstaterat att de inte kan hjälpa personen då de inte är anställningsbara i dagsläget.



### Arbete

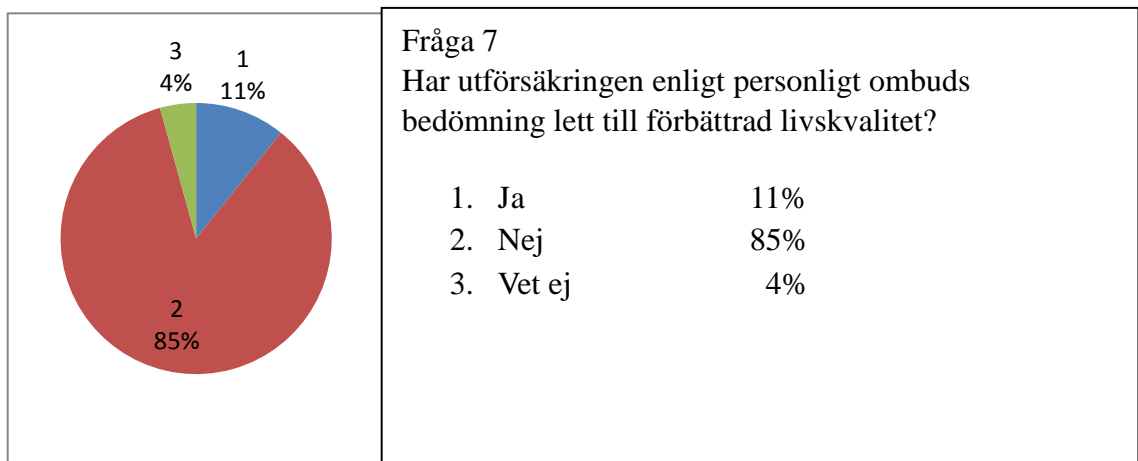
Har förändringen i och med utförsäkringen lett till arbete för några av våra klienter? 8 av dem som personligt ombud har träffat har fått arbete i någon form. 85 har inte fått något arbete och dem resterande har vi inte kunskap om då kontakten med personligt ombud avslutats.



### Livskvalitet

Vi har ställt frågor kring om hur de personliga ombuden har upplevt att våra klienters livskvalitet har förändrats. En stor majoritet av våra klienter, 79 har inte

fått en förbättrad livskvalitet, 10 av de 86 har däremot fått en viss förbättring. De resterande har ombuden svarat att de inte har någon uppfattning om deras livskvalitet har förändrats



## Varför kontakt med PO

### Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen

Människor med psykiska funktionsnedsättningar har ofta svårt med myndighetskontakter och en del lider av sociala fobier som gör att de har svårigheter med att möta nya människor. I och med att de utförsäkras så tvingas de att både möta många olika nya handläggare och själva också ta initiativet till att dessa möten blir av. På baksidan av det beslut som försäkringskassan skickar till den som utförsäkras så finns det information om att man erbjuds ett överlämningsmöte där handläggare från Försäkringskassan tillsammans med någon handläggare från Arbetsförmedlingen träffas. Man får där ett namn på den man kan ringa. Ett sådant möte är en förutsättning för att man ska få sitt aktivitetsstöd aktualiserat i tid vilket det inte står någon information om. När man sedan kommer i gång i arbetslivsorientering på arbetsförmedlingen så får man

möta många nya människor såsom handläggare, psykologer, arbetsterapeuter och coacher. Många klienter mår för dåligt för att klara av den utredningen som erbjuds och kommer kanske på ett besök och fyller sedan i sin närvarorapport hemifrån. Människor med psykiska funktionsnedsättningar behöver stöd i att kontakta handläggare, skaffa läkarintyg som efterfrågas, gå på möten och efterfrågar därför stöd av personligt ombud för att klara av att genomgå processen.

### **Ekonomi**

Oron kring den ekonomiska situationen och osäkerheten inför om man kommer få någon ersättning, när och hur mycket som man kommer att få, har påverkat de klienter som utförsäkrats på ett tydligt negativt sätt. Man vet inte vad som kommer att hända när de tre månaderna på arbetsförmedlingen har gått. Hur kommer man att klara sig ekonomiskt? Kommer man att få sjukpenning, förlängt aktivitetsstöd eller kommer man att få söka försörjningsstöd från Socialtjänsten? Om det blir aktuellt att söka sjukpenning från försäkringskassan så blir det ofta ett glapp i väntan på att ansökan ska utredas. Personer ur vår målgrupp lever oftast redan under knappa ekonomiska förhållanden och saknar ofta socialt nätverk som kan stötta ekonomiskt. Klienterna kan inte planera sin ekonomi och har ingen möjlighet att förbereda sig eller påverka sin situation. Man kan inte få någon information från försäkringskassan om och hur mycket man skulle få i sjukpenning innan man skickar in sin ansökan och får beslut på ansökan. Om man blir beviljad sjukpenning har det för många blivit en försämring i ekonomin då de får en lägre ersättning än vad de har haft i sjukersättning. En del tvingas att komplettera sin sjukpenning med försörjningsstöd och andra har ingen sjukpenninggrundande inkomst och får då söka sin försörjning helt hos socialtjänsten.

### **Kontakt med socialtjänsten**

Försörjningsstöd är ett individuellt behovsprövat bidrag och utgör det yttersta skyddsnätet när den enskilde inte kan försörja sig på eget sätt genom arbete eller

genom det socialpolitiska systemet. Det prövas grundligt och beslutas varje månad utifrån de papper gällande inkomster och utgifter som den sökande bifogar sin ansökan. Bidragsformen är uppbyggd som en tillfällig försörjning och ställer höga krav på individen att vara delaktig. Våra klienter som blir beroende av försörjningsstöd på grund av att de är för sjuka för att försörja sig genom arbete men inte har rätt till ersättning via socialförsäkringssystemen riskerar ett livslångt beroende av bidrag från socialtjänsten. Att leva på försörjningsstöd ställer höga krav på den enskilda vad gäller redovisning av ekonomi, ifyllande av papper, uppvisande av kvitton samt många möten med handläggare och beslutsfattare. Man har rätt att överklaga sina avslagsbeslut men behöver ofta stöd för att klara av det. Försörjningsstöd måste sökas varje månad och man kan inte planera sin ekonomi då man inte vet om man kommer att beviljas och få sina pengar i tid. Många människor med psykiska funktionsnedsättningar har stora problem med att hantera papper och öppnar inte sin post. Socialtjänstens handläggare brister i kompetensen om målgruppens funktionshinder. Man kommunicerar genom att skicka brev och har svårt att anpassa stöd och hjälp efter de individuella behoven hos de sökande. Många av våra klienter behöver stöd och hjälp från personligt ombud för att klara av kontakten med ekonomisektionen. De som har kontakt med ekonomisektionen och som har uppenbara problem med att klara av de krav som ställs på de bidragssökande borde kunna få hjälp och stöd i att söka andra insatser från socialtjänsten som till exempel boendestöd för att klara av det. Ofta kontaktar människor ur målgruppen personligt ombud för att få hjälp i detta då ekonomisektionerna saknar ett helhetstänkande kring målgruppens behov och hinder. I vissa fall är inte behoven av stöd i tillgodosett trots att man har insatser i form av boendestöd då stödet är begränsat i tid och saknar flexibilitet.

### **Boende**

En konsekvens för de människor ur målgruppen som tvingas att söka sin försörjning hos socialtjänsten är att man riskerar att tvingas sälja sin bostad eller byta till en bostad med lägre hyra. De som tidigare har haft sjukersättning har då

haft rätt till ersättning i form av bostadstillägg. Att förändra sin bostadssituation är väldigt svårt för människor i Stockholm i allmänhet då inte minst för personer ur målgruppen där trygghet och stabilitet är viktigt.

### **Förändring**

Situationen för de utförsäkrade vad gäller deras ekonomi och psykiska hälsa blir att då oron inför den ekonomiska situationen och boendet, osäkerheten inför vad som kommer att hända och vilka krav som kommer att ställas tar all kraft och energi. Behandlingar, terapier, arbetsterapier och andra utredningar stannar upp och den psykiska hälsan försämras.

Att människor får rehabilitering och ökade möjligheter att komma i sysselsättning och in på arbetsmarknaden är givetvis önskvärt för alla målgrupper. Vad gäller målgruppen människor med psykiska funktionsnedsättningar så behöver man förstå vikten av en trygg ekonomi, förstå att det krävs ett annat stöd i de olika etapperna i arbetslivsorienteringen samt ha ett visst mått av förutsägbarhet för deras närmsta framtid. Försäkringskassans måste ta ett större ansvar för de personer som man utförsäkrar genom att informera tydligt och personligt. Det vore bra om den handläggaren från Försäkringskassan som tar beslut om utförsäkring finns med i planeringen med arbetsförmedlingen till dess man vet om personen ska söka sjukpenning eller komma i gång i arbete. Insatser från socialtjänsten behöver också anpassas för att ge våra klienter rätt och nödvändigt stöd utifrån de nya socialförsäkringsreglerna.