

Handläggare
Paulina Slazak
Telefon: 08-508 25 247

Till
Socialnämnden
2018-04-17

Årsrapport för personligt ombud 2017

Förvaltningens förslag till beslut

1. Socialnämnden godkänner förvaltningens årsrapport för personligt ombud 2017.
2. Årsrapporten lämnas till stadsdelsnämnderna för kännedom.

Gillis Hammar
Förvaltningschef

Veronica Wolgast
Avdelningschef

Sammanfattning

I kommunfullmäktiges budget för 2016 och 2017 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 2018 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*.

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.

Socialförvaltningen
Avdelningen för stadsövergripande sociala
frågor

Storforsplan 36, Farsta
10664 Farsta
Telefon 08-508 25 247
Växel 08-508 25 000
paulina.slazak@stockholm.se
stockholm.se

Socialförvaltningen föreslår att nämnden godkänner bifogad årsrapport för personligt ombud 2017 och att rapporten lämnas till stadsdelsnämnderna för kännedom.

Bakgrund

I kommunfullmäktiges budget för 2016 och 2017 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 2018 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*.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen för stadsövergripande sociala frågor, bedömnings och förmedlingsgruppen. Förvaltningsgruppen har behandlat ärendet den 11 april 2018. Funktionshinderrådet har haft möjlighet att behandla ärendet den 12 april 2018.

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 under 2017 haft en egen verksamhet för personligt ombud som drivits på entreprenad, men kommer under våren 2018 att ingå i det områdeskontor som innefattar de södra stadsdelarna. 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 2017 fick 503 personer i Stockholm stöd av personligt ombud. Av dessa var 53 procent kvinnor och 47 procent män. De vanligaste kontaktorsaker 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 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.

Jämställdhetsanalys

Insatsen personligt ombud finns tillgänglig för personer över 18 år och är könsneutral. I insatsens utförande är det genomgående fokus på individens egna önskemål och ett personligt ombud arbetar på uppdrag av den enskilde. Könsfördelningen hos aktiva klienter inom personligt ombud är relativt jämn, med 47 procent män och 53 procent kvinnor. I socialtjänstrapporten för 2016 framgick att kvinnor även är i majoritet inom socialpsykiatrins målgrupp i stort med 54 procent, vilket kan förklara könsfördelningen mellan de aktuella individerna för personligt ombud.

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 socialpsykiatri.

En utmaning är att hitta fungerande och effektiva former där systembrister kan lyftas och i förlängningen leda till förbättringar för målgruppen. Ett sätt att uppnå detta är att fortsätta det arbete som sker med nätverk och utbildningssatsningar.

Socialförvaltningen föreslår att nämnden godkänner bifogad årsrapport för personligt ombud 2017 och att rapporten lämnas till stadsdelsnämnderna för kännedom.

Bilaga

Årsrapport för personligt ombud 2017.