



Länsstyrelsen
Stockholm

Datum
2018-11-12

Beteckning
821-1998-2018

Tillväxtavdelningen
Klas Herrmansson
Tfn 010- 2231761
klas.herrmansson@lansstyrelsen.se

REDOVISNING 2018
Statsbidrag till kommuner som bedriver
verksamhet med personligt ombud

Sänds in till Länsstyrelsen Stockholm:

Stockholm@lansstyrelsen.se
Kopia till Klas Herrmansson

Statsbidrag avseende år

2018

Kontaktuppgifter till den kommun som beviljats statsbidraget

Kommun Stockholm		
Utdelningsadress Box 4066	Postnummer 16304	Postort Spånga
Kontaktperson Anneli Wising	Avdelning/Enhet Äldre, funktionsnedsättning och psykisk ohälsa	
Nämnd Spånga Tensta sdf	Telefon (inkl. riktnum- mer) 0850803555	E-postadress Anneli.wising@stock- holm.se

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

Kommun/kommuner Rinkeby Kista stadsdelsförvaltning

1. Personliga ombud

Totalt antal ombudstjänster i kommunen:

Ange antal tjänster med 2 decimaler¹: 2,00

	Antal kvinnor	Antal män
Ange antalet personliga ombud 2 män		

Utbildning

	Ja	Nej
Ombuden har erbjudits utbildning.	X	
Om ja, ange vilken/vilka utbildningar. 5 olika frukostmöten i Stockholms stads regi. (2) Rättshaveristiskt beteende anordnad av Länsstyrelsen Stockholm.(2) Föreläsning om samlarsyndrom Forskardag om socialpsykiatri, Tema: Arbete och Sysselsättning. (1) Utbildning i HBTQ och normkritik, Stockholms stad. (2) PO-dagen i Järfälla kommun under hösten 2018.(2) Eftermiddagsföreläsning "normkritiskt förhållningssätt (1)		
Om nej, ange varför.		

Handledning

	Ja	Nej
Ombuden har erbjudits handledning.	X	

¹ 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.

Systemiskt perspektiv resursbaserat tänkande, fokus på sammanhang och samarbete samt samverkan. Syfte: Att stödja och ge rådgivning till personligt ombud vid skapande av kreativa processer med klienterna och externa samarbetspartners.

Mål: Att berika personliga ombudets arbetsmetoder. Uppföljning och utvärdering kontinuerligt.

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
Totalt antal klienter	76	68
därav mellan 18 och 29 år	9	6
därav mellan 30 och 49 år	28	17
därav mellan 50 och 64 år	30	32
därav 65 år och över	9	13

Antal nya klienter	40	43
därav mellan 18 och 29 år	6	5
därav mellan 30 och 49 år	16	11
därav mellan 50 och 64 år	16	22
därav 65 år och över	2	5

Antal avslutade klienter	30	23
därav mellan 18 och 29 år	2	0
därav mellan 30 och 49 år	11	5
därav mellan 50 och 64 år	14	12
därav 65 år och över	3	6

Klienter med hemmavarande barn

	kvinnor	män
Antal klienter som, helt eller delvis, har hemmavarande barn under 18 år ² vilka är kända för verksamheten.	21	11

3. Kontakt med verksamheten

Ange orsaken/orsakerna till att nya klienter tar kontakt med verksamheten. Ange antalet orsaker.
Flera orsaker kan anges per person.

Kontaktsorsak	Kvinnor	Män
Ekonomi	44	45
Bostad	6	4
Sysselsättning	1	5
Struktur i vardagen	5	10
Bryta isolering	32	38
Relationsfrågor	5	4
Existentiella frågor	2	4
Stöd i kontakten med myndighet	43	46
Stöd i kontakten med sjukvården	9	12
Annan orsak	2	2
Om annan orsak, ange vilken. Särskilt boende(1 man) Gå från sjukersättning till arbete(1 kvinna) Kränkning myndighet/hyresvärd (2 män) LVU(synpunkter kring beslutet)		

Tendenser till förändring av orsaker till kontakt

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

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

Klienterna kommer ofta först efter att de har fått sitt avslagsbeslut på sina ansökningar. I och med att det finns mer kännedom om vad som personligt ombud kan ge råd och stöd kan detta bidra till så klienter som har varit tidigare aktuella hos personligt ombud då återkommer de med begäran om att kunna på nytt för hjälp från personligt ombud.

Klienter söker stöd akut: ekonomi, nödprövning, vräkningshot. Hyresskulder, avslag ansökan sjukpenning, minskade boendestödstimmar, bostadslöshet

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? I så fall, på vilket sätt?

Det är fler hela familjer som behöver hjälp med. Fler ensamstående klienter behöver ansöka god man via överförmyndarförvaltningen. Fler avslagsbeslut framförrallt från Försäkringskassan. Många vill överklaga till förvaltningsrätten. Neuropsykiatriska funktionsnedsättningar, personer 20-40 år söker kring ekonomi, bostad och myndighetskontakter.

4. Tillgång till personligt ombud

	Ja	Nej
Bedömningsriktlinjer eller prioriteringsordning finns för tillgång till personligt ombud.		x
Om ja, ange dessa.		
Om nej, ange varför. Löpande intagning av nya klienter. Alla måste få en bokad tid för minst ett möte för kartläggning av vad som är klientens hjälpbehov. Löpande intag, dock prioriteras i regel nödprövningssituationer, ekonomi, tak över huvud och där minderåriga barn finns i bilden		

5. Organisation, ledning och samverkan

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

	Ja	Nej
Kommun	X	
Förening		
Stiftelse		
Aktiebolag		

Annan utförare		
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			
Brukarorganisationer	X		
Anhörigorganisationer			
Annan organisation			

Om ledningsgruppen inte har någon representant från kommunen, landstingets primärvård och psykiatri, Arbetsförmedlingen eller Försäkringskassan, ange varför.
Kommunen arbetar för att få representanter för dessa huvudmän att delta i ledningsgruppen, ange hur.

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.
Se bilagor om några systembrister under 2018.

Ge exempel på åtgärder som har vidtagits för att komma tillrätta med de brister som har identifierats under året.
Se bilaga vad gäller systembrister under 2018 och svar från kronofogden.

7. Ekonomi

Beviljat statsbidrag

Beviljat statsbidrag, kr	Årsanställningar, ange antal ombudstjänster i kommunen. Anges med två decimaler, t.ex. två halvtider = 1,00
604 tkr	2,00

Förbrukat statsbidrag

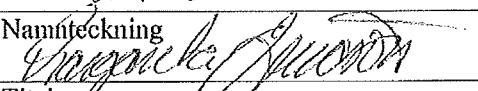
Förbrukat statsbidrag, kr	Årsanställningar på heltid/deltid exkl. tjänstledighet Anges med två decimaler, t.ex. två halvtider = 1,00
604tkr	2,00

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	20190108		
Namnsteckning		Namnförtydligande	MARGARETA ERICSON
Titel	AVD. CHEF	Tjänsteställe	SPÅNGA-TENSTA STADSDELSFÖRVALTN.
Telefon (inkl. riktnummer)	08-50803189	E-postadress	margareta.ericson@stockholm.se
Detta dokument har beslutats digitalt och saknar därmed underskrift			

Annali Wising

Från: kronofogdemyndigheten@kronofogden.se
Skickat: den 24 november 2018 18:21
Till: Jyrki Arponen
Ämne: SV: Tyck till om oss ID:18MBKFM526739

Hej Jyrki!

Tack för ditt mejl.

Klarspråksfrågorna och tillgänglighet står högt upp på myndighetens agenda och vi är medvetna om att många av våra brev och blanketter lämnar mycket övrigt att önska när det gäller just detta. Tyvärr är det så att många av breven och blanketterna är inbyggda i våra gamla IT-system vilket gör dem svåra och tidskrävande att uppdatera och ändra. Vi är nu i slutskedet att byta ut de gamla systemen mot modernare, vilket ger oss bättre möjligheter till uppdatering. Vår verksamhet är dessutom "juristtung" och omfattar många svåra ord som behöver förklaras.

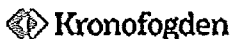
Vi arbetar med klarspråk på flera olika fronter:

- Uppdatera de brev och blanketter som går.
- Utbildar och informera våra medarbetare inom området. varje år genomför vi en klarspråksövning som omfattar alla medarbetare. I år är fokus på mallar som används av många.
- Just nu utvecklar vi våra första digitala tjänster och då är klarspråk och tillgänglighet i fokus. För att de nya digitala tjänsterna ska bli använda, måste vi uttrycka oss med ett enkelt och tydligt språk och utgå från våra kunder. Vi har dessutom tagit extern hjälp i tillgänglighetsfrågorna.
- Vi har en skrivhandledning som utgår från språklagen och omfattar 8 klarspråks principer och en riktlinje för klarspråk.

Att arbeta med klarspråk och tillgänglighet är ett arbete som aldrig blir färdigt och vi har en lång väg att gå innan vi är på en tillräckligt bra nivå, men vi arbetar entusiastiskt på.

Vi har en kundtjänst som gärna svarar på frågor och förklarar. Vår kundtjänst får bra betyg när det gäller bemötande från våra kunder. Våra öppettider är 8-16 måndag till fredag telefon 0771-73 73 00

Med vänlig hälsning
Anna Bergqvist



En myndighet för den som ska ha betalt,
och för den som ska betala.

Om du ställer ytterligare en fråga till oss, kom ihåg att skicka med tidigare svar.
Du kan också hitta information på www.kronofogden.se

Från: jyrki.arponen@stockholm.se
Skickat: 2018-11-20 15:29:38
Till: kronofogdemyndigheten@kronofogden.se
Ämne: Tyck till om oss

Namn:
Personligt ombud, Spånga-Tensta Stadsdelsförvaltning

E-postadress:
jyrki.arponen@stockholm.se

Välkommen att lämna dina synpunkter här:
Hej!

Under 2018 år har verksamheten med personligt ombud i Spånga-Tensta stadsdelsförvaltning (inom Stockholms stad) uppmärksammat några förbättringsområden inom statliga myndigheter. Då det är viktigt att i ombudsarbetet arbeta för samverkan och en god kontakt med olika myndigheter vänder vi oss även till er för att berätta om vad vi lagt märke till inom Kronofogdemyndigheten.

Personliga ombud arbetar med klienterna som har psykiska funktionsnedsättningar. Vi hjälper dem att tillvarata deras rättighet och stöttar dem kring deras livssituation, något som ofta involverar kontakt med myndigheter. I samband med det upptäcker vi sådant som skulle kunna fungera ännu bättre och på så sätt underlätta för våra klienter (och i förlängningen för alla medborgare). Varje år sammanfattar och rapporterar vi våra upptäckter till Socialstyrelsen (via Stockholms stad och Länsstyrelsen) för att undvika att de ska hindra våra klienter från att få sina behov tillgodosedda.

Rapporten avseende Kronofogdemyndigheten följer nedan:

Inom verksamheten med Personligt ombud har klienterna ofta frågor kring information och förfrågningar som skickas till dem från Kronofogdemyndigheten. Frågorna utgår från svårigheter att förstå innebörden av den skriftliga kommunikationen på grund av svår-förståeliga och byråkratiska formuleringar. Den tydligaste bristen är att innebörden av det som kommuniceras ej förklaras. För en person som inte är insatt i myndighetens verksamhet blir det därför svårt att tolka in eventuella konsekvenser och krav som brevens innehåll kan innebära för dem.

Vår målgrupp har ofta en livssituation som i grunden medför varierande grader av konstant kris. Det leder till en kognitiv sårbarhet i samband med myndighetskontakter. Klienternas kontakt med myndigheterna sker därtill ofta i samband med livskriser som går utöver det ursprungliga krisläget och ger direkt påverkan på hälsa, ekonomi och familj. Det handlar exempelvis om klienter som redan har svårt att förstå processen som omger ett dödsbo efter ett dödsfall och får brev från Kronofogdemyndigheten på grund av dödsboets skulder. I ett sådant brev förklaras då inte skillnaden mellan dödsboet och personen det är adresserat till, vilket skapar onödigt rädsla och ångest i en redan svår situation. Klienternas hantering av sådana myndighetsbrev innebär inte sällan handlingsförlamning och/eller flyktreaktion vilket leder till att viktig information som kan ge direkt påverkan på deras liv glöms bort eller ignoreras. Det medför en risk för att deras livssituation försvåras ytterligare. En tydligare kommunikation skulle förebygga det.

Förslag på anpassning av kommunikation:

Skriftlig kommunikation bör alltid utgå från språklagen (2009:600) och Språkrådets anvisningar om klarspråk: myndighetstexter ska vara skrivna på ett "vårdat, enkelt och begripligt språk". Detta för att alla ska ha rätt att förstå vad som står i texter som skrivs av myndigheterna.

Service i form av en samordnad nationell kundtjänst som kan svara på frågor om innebörden av olika typer myndighetsbeslut och andra skrivelser borde utformas. Verksamheten ska då bygga på ett rent serviceideal. Tillgänglighetsanpassning gällande muntlig kommunikation bör utgå från kunskap om psykiska funktionsnedsättningar och människors kognitiva förmågor i kris.

En generell kommunikationsanpassning utifrån tillgänglighetsperspektivet stöds av serviceparagrafen (6 §) i den nya Förvaltningslagen (2017:900) som stadgar att "myndigheter ska se till att kontakter med enskilda blir smidiga och enkla". En anpassning skulle höja servicenivån och begripligheten för samtliga som kommer i kontakt med myndigheterna vilket i förlängningen är en demokratifråga.

ID:1 8 MBKFM526739

Till:

Margareta Ericson,

Avdelningschef äldreomsorg och omsorg om funktionsnedsatta samt psykisk ohälsa,
Spånga-Tensta Stadsdelsförvaltning

Anneli Wising,

Enhetschef Frida-gruppen, Spånga-Tensta Stadsdelsförvaltning

Systembrister för personer med psykisk ohälsa avseende Skatteverket och Kronofogdemyndigheten.

Inom verksamheten med Personligt ombud (PO) har klienterna ofta frågor kring information och förfrågningar som skickas till dem från Kronofogdemyndigheten och Skatteverket. Frågorna utgår från svårigheter att förstå innebörden av den skriftliga kommunikationen på grund av svårförståeliga och byråkratiska formuleringar.

Den tydligaste bristen är att innebörden av det som kommuniceras dessutom ej förklaras. För en person som inte är insatt i myndigheternas verksamhet blir det svårt att tolka in eventuella konsekvenser och krav som brevens innehåll kan innebära för dem.

PO:s målgrupp har ofta en livssituation som i grunden medför varierande grader av konstant kris. Det leder till en kognitiv sårbarhet i samband med myndighetskontakter. Klienternas kontakt med myndigheterna sker därtill ofta i samband med livskriser som går utöver det ursprungliga krisläget och ger direkt påverkan på hälsa, ekonomi och familj. Det handlar exempelvis om klienter som redan har svårt att förstå processen som omger ett dödsbo efter ett dödsfall och får brev från Kronofogdemyndigheten på grund av dödsboets skulder. I ett sådant brev förklaras då inte skillnaden mellan dödsboet och personen det är adresserat till vilket skapar onödig rädsla och ångest i en redan svår situation.

Klienternas hantering av myndighetsbrev innebär inte sällan handlingsförlamning och/eller flyktreaktion vilket leder till att viktig information som kan ge direkt påverkan på deras liv glöms bort eller ignoreras. Det innebär en risk för att deras livssituation försvåras ytterligare. En tydlig kommunikation skulle förebygga sådana reaktioner.

Systembrister för personer med psykisk ohälsa avseende Pensionsmyndigheten

Personligt ombud (PO) möter i sin verksamhet ålderspensionärer (65 år och uppåt) som med anledning av låga pensionsnivåer behöver äldreomsorgsstöd och bostadstillägg för att uppnå en skälig levnadsnivå. Det handlar ofta om människor som till exempel varit sjukskrivna långa perioder på grund av sin psykiska ohälsa.

I dagsläget behöver den som är beroende av tillägg på pensionen för att klara sitt livsuppehälle varje år göra en ny ansökan för att fortsätta att få det. Den enskilde behöver då återigen skicka in underlag för beslut i form av ifylld blankett om inkomster, hyreskontrakt och hyresavtal, för att även fortsättningsvis få tillräckligt med pengar för att kunna leva.'

För PO:s målgrupp innebär Pensionsmyndighetens handläggning att den grundtrygghet på jämlika villkor som tilläggen syftar till att skapa, äventyras. Om klienterna missar att skicka in

nytt underlag för beslut dras tilläggen in. För PO:s målgrupp för ett sådant beslut med sig stor ekonomisk stress och ångest som borde kunnat undvikas.

Det drabbar i synnerhet klienter som inte hunnit uppnå tillräckliga pensionsnivåer för en skälig levnadsnivå. Inom målgruppen finns ofta en särskild sårbarhet som är kopplad till bristande kunskap om myndigheternas regelverk och det byråkratiska språket. I kombination med en psykisk funktionsnedsättning leder det till att det är lätt för klienterna att missa eller missuppfatta uppmaningen om att ansöka om ett tillägg som de redan har.

Förslag på förenkling av Pensionsmyndighetens ansökningsprocess:

Pensionsmyndigheten bör, i likhet med Försäkringskassans nuvarande system, införa automatisk årlig förlängning av beslut om bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd. Beslut om förändrad utbetalning bör endast fattas om den enskilde rapporterar in förändringar avseende inkomst, civilstånd och/eller bostadskostnad.

Förslag på anpassning av myndigheternas kommunikation:

Skriftlig kommunikation bör alltid utgå från språklagen (2009:600) och Språkrådets anvisningar om klarspråk: myndighetstexter ska vara skrivna på ett "vårdat, enkelt och begripligt språk". Detta för att alla ska ha rätt att förstå vad som står i texter som skrivs av myndigheterna.

Service i form av en samordnad nationell kundtjänst som kan svara på frågor om innebörden av olika typer myndighetsbeslut och andra skrivelser borde utformas. Verksamheten ska då bygga på ett rent serviceideal. Tillgänglighetsanpassning gällande muntlig kommunikation bör utgå från kunskap om psykiska funktionsnedsättningar och människors kognitiva förmågor i kris.

En generell kommunikationsanpassning utifrån tillgänglighetsperspektivet stöds av serviceparagrafen (6 §) i den nya Förvaltningslagen (2017:900) som stadgar att "myndigheter ska se till att kontakter med enskilda blir smidiga och enkla". Anpassningen skulle höja servicenivån och begripligheten för samtliga som kommer i kontakt med myndigheterna vilket i förlängningen är en demokratifråga.

Avsändare:

Jyrki Arponen,
Personligt ombud
Spånga-Tensta Stadsdelsförvaltning

Freja Erdmann Hellgren,
Praktikant hos Personligt ombud (Socialhögskolan, Stockholm)
Spånga-Tensta Stadsdelsförvaltning

Spånga 2018-10-30