

Handläggare
Paulina Slazak
Telefon: 08-508 252 47**Till**
Socialnämnden
2022-06-14

Årsrapport personligt ombud 2021

Förvaltningens förslag till beslut

1. Socialnämnden godkänner förvaltningens årsrapport för personligt ombud 2021.
2. Socialnämnden överlämnar årsrapporten till stadsdelsnämnderna för kännedom.

Fredrik Jurdell
socialdirektörVeronica Wolgast Carstorp
bitr. förvaltningschef

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.

Flera områdeskontor och stadsdelsförvaltningar rapporterar om upplevelsen av ett ökat behov av personligt ombud. Personerna som söker sig till personligt ombud har ofta en komplex problematik, vilket gör ärendena tidskrävande. Även personer som tidigare har klarat kontakten med myndigheter har under det senaste året sökt sig till personligt ombud, vilket kan vara en effekt av pandemin. De personliga ombuden lyfter, liksom tidigare år, en fortsatt trend med fler brukare med neuropsykiatriska funktionsnedsättningar. En utmaning för verksamheten med personligt ombud är att hitta fungerande och effektiva former där systembrister kan lyftas och i förlängningen leda till förbättringar för målgruppen.

Socialförvaltningen föreslår att nämnden godkänner bifogad årsrapport för personligt ombud 2021 och att rapporten lämnas till stadsdelsnämnderna för kännedom.

Bakgrund

Socialförvaltningen har sammanställt årsrapporter för personligt ombud sedan 2015. Under de senaste åren har kommunfullmäktige formulerat uppdrag avseende verksamheten som rör personligt ombud. Uppdragen har bland annat handlat om att stärka tillgången till personliga ombud, samt att säkerställa att personer över 65 år ges tillgång till tjänsten. I rapporten sammanställs information om målgruppen för personligt ombud, systembrister samt hur organisationerna för ledningsgrupper ser ut.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen för stadsövergripande sociala frågor, kompetenscenter funktionsnedsättning och socialpsykiatri. Förvaltningsgruppen har behandlat ärendet den 18 maj 2022. Funktionshinderrådet har haft möjlighet att behandla ärendet den 19 maj 2022.

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 regioner 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.

Ett syfte med rapporten är att ta tillvara personligt ombuds kunskaper om systemfel och samverkansproblem. Uppgifterna i årsrapporten är hämtade från stadens redovisningar till Länsstyrelsen i Stockholms län.

Totalt hade 589 personer stöd av personligt ombud under 2021. Vid eventuell kö prioriteras barnfamiljer och personer som riskerar att bli bostadslösa. De främsta kontaktorsakerna är stöd i kontakten med myndigheter samt ekonomi.

Flera områdeskontor och stadsdelsförvaltningar rapporterar om upplevelsen av ett ökat behov av personligt ombud. Personerna som söker sig till personligt ombud har ofta en komplex problematik, vilket gör ärendena tidskrävande. Även personer som tidigare har klarat kontakten med myndigheter har under det senaste året sökt sig till personligt ombud, vilket kan vara en effekt av pandemin. De

personliga ombuden lyfter, liksom tidigare år, en fortsatt trend med fler brukare med neuropsykiatriska funktionsnedsättningar.

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 rapporterats på handläggarnivå 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 av regionen finansierade psykiatri och inom socialtjänsten. På central nivå har de personliga ombuden redovisat att de olika myndigheternas regelverk är svåra att navigera i för målgruppen och att samverkan ofta brister.

Pandemin har påverkat samhället i stor utsträckning, vilket även de personliga ombuden har uppmärksammat. Verksamheterna har sett att de personer som tar kontakt med verksamheterna har komplexa behov och stort behov av stöd. De personliga ombuden har även lyft det digitala utanförskapet för denna målgrupp som ökat i en tid där digitala verktyg används i större utsträckning.

Personligt ombud lyfts i utredningen *Från delar till helhet – En reform för samordnade, behovsanpassade och personcentrerade insatser till personer med samsjuklighet* (SOU 2021:93). I utredningen lämnas ett förslag som syftar till att öka den enskildes möjlighet att få tillgång till ett oberoende stöd i kontakter med myndigheter och med vården. Det ska ske genom att personer med psykisk funktionsnedsättning till följd av skadligt bruk eller beroende i högre grad än idag får tillgång till ett personligt ombud, att de medel som avsätts till personligt ombud ökar och att samarbetet mellan personligt ombud och civilsamhället förstärks.

Vidare anser socialutskottet i betänkandet *Bättre stöd till personer med funktionsnedsättningar 2021/2022*: SoU12 att regeringen bör tillsätta en utredning med uppdrag att se över dagens system med personligt ombud. Möjligheterna att få ett personligt ombud ser idag olika ut i landet, vilket riksdagen anser är fel. Utskottet föreslår en översyn av systemet med personligt ombud i syfte att säkerställa jämlika och rättssäkra villkor för målgruppen i hela landet. Riksdagen har bifallit utskottets förslag. Staden behöver bevaka denna fråga vidare.

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 klienter inom personligt ombud är relativt jämn, med 45 procent män och 55 procent kvinnor. Denna könsfördelning motsvarar den könsfördelning som finns inom socialpsykiatrins verksamhetsområde.

I könsfördelningen mellan områdeskontoren och stadsdelsförvaltningarna har det över tid funnits en överrepresentation av män på socialförvaltningens enhet för hemlösa. Män tenderar att vara överrepresenterade bland de personer i hemlöshet som har någon form av individuell social problematik som exempelvis långvarigt missbruk eller beroende.¹

Med anledning av detta har ombuden på enheten för hemlösa lämnat förslag på förändrade arbetssätt för att i större utsträckning nå kvinnor i hemlöshet.

Förvaltningens synpunkter och förslag

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.

Sedan 2019 har socialförvaltningen tillsammans med äldreförvaltningen haft i uppdrag att se över förutsättningarna att stärka tillgången till personligt ombud för personer över 65 år. Även om det inte finns någon övre åldersgräns, befinner sig majoriteten av de personer som söker sig till personligt ombud i åldersspannet 30-49 år. I arbetet med detta uppdrag har det i dialog med stadsdelsförvaltningarna och socialförvaltningens enhet för hemlösa framkommit att verksamheterna i dagsläget är tungt belastade och att inflödet är stort, inte minst som en effekt av pandemin.

Personligt ombud lyfts i utredningen *Från delar till helhet – En reform för samordnade, behovsanpassade och personcentrerade insatser till personer med samsjuklighet* (SOU 2021:93).

I utredningen föreslås att staten from 2023 höjer de permanenta medel som avsätts inom ramen för *förordningen* (2013:522) om

statsbidrag till kommuner som bedriver verksamhet med personligt ombud för vissa personer med psykiska funktionsnedsättningar från 100 miljoner till 150 miljoner.

Vidare föreslås att av det ökade anslaget till personligt ombud ska avsättas 10 miljoner för att stärka samverkan med civilsamhället. Ett sätt att samverka med civilsamhällesorganisationerna är genom Idéburet Offentligt Partnerskap (IOP).

Socialförvaltningen ser det som positivt att utredningen föreslår att personer med samsjuklighet ska ges bättre tillgång till personligt ombud, och att utredningen föreslår att ekonomiska medel ska tillsättas för att stärka samverkan med civilsamhället. Ombudens roll, som även innefattar att identifiera och rapportera systembrister, kan på många sätt skapa synergieffekter i samverkan med brukarorganisationerna. Inte minst för att stärka den enskilde och skapa förutsättningar för delaktighet och inflytande på både individuell och strukturell nivå.

Socialförvaltningen ser att stadens utmaning i detta förslag ligger i att ha en ombudsverksamhet av tillräcklig kapacitet så att den kan tillgodose det behov som finns hos personer med psykisk funktionsnedsättning *utan* skadligt bruk och beroende, personer med psykisk funktionsnedsättning *med* skadligt bruk och beroende samt personer som är över 65 år. Ombuden i staden kan behöva kompetensutveckling och fortbildning utifrån den utökade målgruppen och dess behov.

Stadens myndighetsutövande verksamheter behöver tillgängliggöras för personer med psykiska funktionsnedsättningar och bör särskilt beakta att serviceskyldigheten håller en god nivå.

Serviceskyldigheten regleras i Förvaltningslagen 4 § och innebär att varje myndighet skall lämna upplysningar, vägledning, råd och annan sådan hjälp till enskilda i frågor som rör myndighetens verksamhetsområde. Hjälpens skall lämnas i den utsträckning som är lämplig med hänsyn till frågans art, den enskildes behov av hjälp och myndighetens verksamhet. Brister i serviceskyldigheten försvårar avsevärt personers möjlighet att tillvarata sina rättigheter i samhället.

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 ser också ett behov av att informationen om brister som rör stadens egna verksamheter tas tillvara och att verksamheterna dessa brister berör får kännedom om dem.

Årsrapporten som sammanställer bristerna behöver få en större spridning i stadens socialtjänst och det kan även finnas behov att ta upp och arbeta med brister i de olika nätverken som socialförvaltningen ansvarar för. Många av de brister som ombuden lyfter i årsrapporteringen rör brister inom stadens egna organisationer men också goda exempel på hur man har arbetat med att åtgärda bristerna. Att använda sig av nätverksarbete med stadsdelsförvaltningarna kan vara ett sätt att få en större spridning av denna information.

Socialförvaltningen föreslår att nämnden godkänner bifogad årsrapport för personligt ombud 2021 och att rapporten lämnas till stadsdelsnämnderna för kännedom.

Bilaga

Årsrapport personligt ombud 2021.