

**Handläggare**  
Susanna Nyttell  
Telefon: 0850815029

**Till**  
Skarpnäcks stadsdelsnämnd  
2020-05-14

## Hur kan vi förbättra för den enskilde som behöver stöd från flera myndigheter?

Svar på skrivelse från Tina Kratz m.fl. (V)

### Förslag till beslut

Skarpnäcks stadsdelsnämnd beslutar följande:  
Detta tjänsteutlåtande överlämnas som svar på skrivelsen.

### Bakgrund

Vid stadsdelsnämndens sammanträde 2020-02-06 anmäldes en skrivelse från Tina Kratz m.fl. (V) om hur vi kan förbättra för den enskilde som behöver stöd från flera myndigheter.

### Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen för individ- och familjestöd och har behandlats i förvaltningsgrupp 2020-04-16.

### Ärendet

I skrivelsen framhåller Tina Kratz m.fl. (V) att redovisningen av Personligt ombud i söderort för verksamhetsår 2019 visar på flera brister inom de olika myndigheterna och i samarbetet mellan de olika myndigheterna. Det gäller exempelvis bristande tillgänglighet, brist på återkoppling, avsaknad av stöd i processerna samt brister i samarbetet mellan enheter inom socialtjänsten. Det påtalas också att socialtjänstens regler för hur personer kan ta kontakt försvårar för den enskilde och innebär risker när det gäller relationsvåld.

Mot bakgrund av detta ställs två frågor:

- hur kommer förvaltningen att arbeta med de brister som påtalas i redovisningen av verksamheten för Personligt ombud?
- hur kan man förbättra samarbetet mellan de olika myndigheterna för att underlätta för den enskilde?

### Synpunkter och förslag

I Personligt ombud (PO) i söderort ingår fem stadsdelsförvaltningar – Enskede-Årsta-Vantör, Farsta, Hägersten-Liljeholmen,

Skarpnäck, Skärholmen och Älvsjö. Redovisningen av verksamheten omfattar alla stadsdelsförvaltningar, och det är inte specificerat vilka brister som förekommer/är mer förekommande inom de olika förvaltningarna.

Målgruppen för personligt ombud är personer vuxna med psykisk funktionsnedsättning som har betydande svårigheter med att utföra aktiviteter inom viktiga livsområden. Ombuden har till uppgift att verka för att personerna som grupp ska få bättre livsvillkor. Det sker bland annat genom att de personliga ombuden identifierar systemfel och brister i samhället som skulle kunna påverka eller påverkar målgruppen och rapporterar dessa till ledningsgruppen, alltså ett uppdrag som både handlar om avvikelser och att förebygga brister. Uppdraget att rapportera är bland annat fastställt i förordning om statsbidrag till kommuner som bedriver verksamhet med personligt ombud (SFS 2013:522) och är därför ett styrande uppdrag för ombuden. Ledningsgrupp för ombudsverksamheten i hela Stockholms stad är beredningsgruppen för Finsam där alla de huvudmän som behöver målgruppens samordning finns samlade. Syftet med det är att korta informationsvägarna avseende de systembrister som ombuden uppmärksammar gentemot de aktörer som berörs.

Som en del av det reguljära kvalitetsarbetet utvecklar Skarpnäcks stadsdelsförvaltning en systematisk avvikelshantering för att brister ska rapporteras direkt när de inträffar och utredas av ansvarig chef. I redovisningen av verksamheten personligt ombud lyfts olika brister och utvecklingsområden fram, vilket används i förbättringsarbetet.

Några av de brister som tas upp i redovisningen är bristande tillgänglighet, återkoppling och avsaknad av stöd i ansökningsprocessen. För att säkerställa en god tillgänglighet och att personer får rätt stöd har förvaltningens vuxenenhet som möter målgruppen en egen jourlinje. Därutöver finns även stadens kontaktcenter som kan besvara frågor såväl individuellt som generellt. Förvaltningen arbetar ständigt med att utveckla sin kommunikation med olika målgrupper, bland annat genom information på klarspråk/lätt svenska.

**Skarpnäcks stadsdelsförvaltning**  
Avdelningen för individ- och familjestöd

Björkhagsplan 6  
Box 5117  
121 17 Johanneshov  
Växel 08-508 150 00  
Fax 08-508 15 099  
skarpnack@stockholm.se  
stockholm.se

Det påtalas även i redovisningen att det finns brister i den interna samverkan mellan enheter inom socialtjänsten. Förvaltningen har en tvärprofessionell organisation och tydliga rutiner kring intern samordning, för att alla som söker stöd ska få samordnade insatser.

En annan brist som tas upp i redovisningen är att insatsen boendestöd inte räcker till, utan att många klienter som har boendestöd ändå har behov av PO. Förvaltningen ser att målgruppen för PO, och även för boendestöd har ändrats. Allt fler klienter har neuropsykiatriska funktionsnedsättningar, vilket innebär andra stödbehov än hos den tidigare målgruppen. Därför behövs metodutveckling och kunskapsutveckling inom båda insatserna, vilket är vad de personliga ombuden lyfter fram.

Redovisningen tar även upp brister relaterade till relationsvårdsteam (RVT) och relationsvårdscentrum (RVC). Personer som har kontakt med relationsvårdsteam kontaktar PO för stöd i sin situation och upplever att de inte får stöd utifrån barn som bor kvar hos våldsutövare. De upplever även att kunskap om psykisk ohälsa och den dubbla utsatthet som detta innebär saknas. Förvaltningens RVT har bred kompetensbakgrund från socialtjänstens olika verksamhetsgrenar och utreder och beviljar stödinsatser till våldsutsatta och våldsutövare, där psykisk ohälsa många gånger är en del. Barnens boende är dock helt en familjerättslig fråga att förhålla sig till.

Likaså framhålls att personer i PO:s målgrupp har en för svår sjukdomsbild för att kunna placeras på skyddat boende. Förvaltningens RVT beviljar och matchar personer skyddat boende utifrån skyddsbehovet och som i bästa mån kan tillgodose personens behov. När behov av personal med kompetens om psykiska funktionsnedsättningar finns är tillgången vanligen styrd till boenden som också har kompetens inom beroende. För de som inte har samsjuklighet kan detta ibland upplevas som svårt. Slutligen påtalas i rapporten att det finns svårigheter för PO:s målgrupp att komma i kontakt med vissa RVC. Enligt förvaltningens rutin vid biståndsbeslut bokar professionen ett gemensamt uppstartsmöte tillsammans med den enskilde för att säkra kontakten. Säkra kontaktvägar säkerställs alltid i samtliga ärenden på RVT. Om personer kontaktar RVC direkt (ej biståndsbedömd kontakt) kan det förekomma kö vilket innebär att personen får lämna ett meddelande eller återkomma senare.

När det gäller frågan om hur samarbetet mellan olika myndigheter kan förbättras för att underlätta för den enskilde, så är detta något som förvaltningen arbetar kontinuerligt med. Det sker framför allt genom samverkansöverenskommelser som ska vara kända av alla aktörer. Förvaltningen initierar ofta samordnad individuell planering (SIP), ett arbetssätt som har utvecklats under de senare åren. Personligt ombud deltar i högre grad än tidigare i SIP-möten.

Maria Mathiasson Laxvik  
Stadsdelsdirektör

Hanna Jakhammer  
Avdelningschef

### **Bilagor**

1. Skrivelse från Tina Kratz m.fl. (V)

## **Attesterat av**

Detta dokument har godkänts digitalt av följande personer:

<b>Namn</b>	<b>Datum</b>
Maria Mathiasson Laxvik, Stadsdelsdirektör	2020-04-28
Hanna Jakhammer, Avdelningschef	2020-04-28