

Handläggare
Anna Palén
Telefon: 08 508 15 029

Till
Skarpnäcks stadsdelsnämnd
2022-04-28

Skrivelse Personligt ombud

Svar på skrivelse från Monica Lövström m.fl. (S)

Förvaltningens förslag till beslut

Skarpnäcks stadsdelsnämnd beslutar att detta tjänsteutlåtande överlämnas som svar på skrivelsen.

Sammanfattning

Skrivelse har inkommit till stadsdelsförvaltningen från Monica Lövström m.fl. (S) som rör frågor om personligt ombud. Socialdemokraterna är oroade över de brister som personliga ombuden rapporterat gällande deras klienters kontakter med delar av stadsdelens verksamheter. Monica Lövström m.fl. (S) har mot bakgrund av de brister som framgår av rapporten överlämnat frågor till förvaltningen att besvara.

Förvaltningen framhåller att Skarpnäcks stadsdelsförvaltning organiserar personliga ombuden för flera stadsdelsförvaltningars räkning och att de brister som de personliga ombuden uppmärksammar ligger inom flera olika stadsdelsförvaltningars och myndigheters ansvarsområde. Vidare framgår det som svar på skrivelsen att åtgärdsplan samt uppföljning och analys av åtgärder på systembrister åligger ledningsgruppen för personliga ombud i Stockholm.

Länsstyrelsen i Stockholms län redogjorde i februari 2022 för en förstudie om digitalt utanförskap där strategier presenteras som kan innebära mer utpekade arbetssätt för ett mer inkluderat digitalt användande. Förstudien redogör även för enskilda som inte vill använda digitala verktyg och att ombuden då utgör ett gott stöd för dessa.

Skarpnäcks Stadsdelsförvaltning
Avdelningen Individ och Familjestöd

Björkhagsplan 6
Box 5117
121 17 Johanneshov
Telefon 08 508 15 029
Växel 08 508 15 000
anna.palen@stockholm.se
start.stockholm

Förvaltningens socialsekreterare, case manager och boendestöd arbetar på olika sätt för att möta målgruppen. På förvaltningsnivå i Skarpnäck förs även dialog med entreprenadverksamheten för

socialpsykiatri för att följa upp frågan om hur verksamheterna anpassar och utvecklar arbetssätt för att motverka det digitala utanförskapet för målgruppen.

Förvaltningen har i nuläget ett normalt antal sökande och vad gäller den nya målgruppen så bedömer förvaltningen att ombuden har en bred kompetens att möta människor med olika behov.

Skarpnäcks stadsdelsförvaltning har yttrat sig i ärendet och föreslår till nämnden att detta tjänsteutlåtande överlämnas som svar på skrivelsen.

Bakgrund

En skrivelse har inkommit till stadsdelsnämnden som har skickat den till förvaltningen för beredning. Skrivelsen inkom 2022-02-04 från Monica Lövström m.fl. (S) som rör frågor om personligt ombud.

Ärendet

I skrivelsen redogör Monica Lövström m.fl. (S) för att Socialdemokraterna är oroad över de brister som personliga ombuden rapporterat gällande deras klienters kontakter med andra delar av stadsdelens verksamhet.

Målgruppen för personligt ombud är vuxna invånare med psykiska funktionsnedsättningar och betydande svårigheter att utföra aktiviteter i sin vardag. Det är en skör och utsatt grupp som har svårt att hävda sina rättigheter och att det därför är extra allvarligt när brister leder till att de får svårt att få tillgång till det stöd och de insatser de har rätt till. Den nationella tillgänglighetspolitiken omfattar även de funktionshinder samhället skapar för personer med psykiska funktionsnedsättningar.

Monica Lövström m.fl. (S) framhåller att mycket av bristerna som framgår av personliga ombudens rapport inte ligger inom stadsdelens ansvarsområde men att delar av bristerna är stadsdelens ansvar. Monica Lövström m.fl. (S) ser att en del åtgärder har vidtagits med anledning av bristerna, men att det saknas en samlad analys från förvaltningen.

Av skrivelsen går det att läsa att det enligt personliga ombudens rapport framgår att bristerna inom handläggning av försörjningsstöd renderat en åtgärd i form av ett dialogmöte, men bara inom en del av stadsdelen. Det framgår vidare att handläggning inte tagit hänsyn till klienternas funktionsnedsättning och att kraven för att få försörjningsstöd varierat från månad till månad och beroende på handläggare. Enligt personliga ombudens rapport gällande brister

inom boendestödsverksamheten och handläggning av beviljande av boendestöd omnämns allt från att beslut enbart meddelas muntligt till att en person fått avslag på boendestöd samtidigt som hen stått i begrepp att bli vräkt.

Vidare framgår det av rapporten brister med samordnad individuell plan (SIP) som omfattar problem med att få till möten på klientens initiativ inom rimlig tidsrymd samt problem med att möten inte är så lösningsfokuserade de behöver vara för att göra mest nytta för klienten. Även brister vad gäller ansvarsfördelning ingår i rapporten. Rapporten redogör också för ett digitalt utanförskap för en del klienter liksom den delvis ändrade demografin i gruppen sökande samt det faktum att antalet sökande ökar.

Skrivelsen avslutas med följande frågeställningar till förvaltningen att besvara:

- Har någon uppföljning och analys av dialogmötet inom försörjningsstöd gjorts.
- Har någon analys gjorts kring vad som kan göras för att åtgärda eller kompensera för det digitala utanförskapet i gruppen.
- Har någon analys gjorts kring vilka åtgärder som behöver vidtas för att möta behoven hos den nya gruppen sökande och möta de ökade antalet sökande.
- Har någon åtgärdsplan tagits fram för att åtgärda de brister som framkommit?

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen för individ och familjestöd. Pensionärsrådet och förvaltningsgruppen har behandlat ärendet 2022-04-21.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Förvaltningen vill inledningsvis framhålla att Skarpnäcks stadsdelsförvaltning organiserar personliga ombuden för flera stadsdelsförvaltningars räkning och att de brister som ombuden uppmärksammar ligger inom flera olika stadsdelsförvaltningars och myndigheters ansvarsområde.

Förvaltningen vill även tydliggöra att åtgärdsplan samt uppföljning och analys av åtgärder på systembrister åligger ledningsgruppen för personliga ombud i Stockholm. Ledningsgruppen utgörs av Samordningsförbundet FINSAMs beredningsgrupp vilka ansvarar för att analysera och processa ombudens rapporterade systembrister inom respektive organisation. Organisationerna som omfattas är Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, regionen och socialtjänsten.

Åtgärdsplan för 2021 har ledningsgruppen för personliga ombud i Stockholm upprättat medan förvaltningen inväntar åtgärdsplan för 2022 då den fortfarande är under bearbetning. Socialnämnden kommer under maj 2022 att ta upp ombudens rapporter för Stockholms stads ombudsverksamheter. Då finns möjlighet att belysa det som staden vill att de personliga ombuden ska prioritera

Personliga ombudens systembristrapportering redovisas och följs upp på chefsnätverken i staden. För förvaltningen är det prioriterat att chefer deltar vid chefsnätverken och att informationen förs vidare till berörd personal för att motverka att brister upprepas. Ytterligare ett sätt att synliggöra och motverka att bristerna upprepas är att nyanställda deltar vid socialförvaltningens introduktionsutbildning, där även personliga ombuden deltar. I dessa sammanhang lyfts systembrister i syfte att uppmärksamma personal på de brister som kan uppstå och att motverka dessa.

För att åtgärda och kompensera för det digitala utanförskapet genomförde Länsstyrelsen i Stockholms län i februari 2022 en konferens där en förstudie om digitalt utanförskap som regionförbundet Storsthlm arrangerat redovisades. Förstudien har tagit fram olika strategier för digitalt utanförskap vilka skulle innebära mer utpekade arbetssätt för ett mer inkluderat digitalt användande. Förstudien redogör även för enskilda som inte vill använda digitala verktyg och att de personliga ombuden då utgör ett gott stöd för dessa. Personliga ombuden anses utgöra ett gott stöd då de generellt har goda kunskaper om hur de navigerar rätt genom digitala verktyg.

Förvaltningens socialarbetare på mottagningen för ekonomi och arbete arbetar sedan flera år tillbaka med *aktiva möten*. Arbetssättet är upparbetat i linje med stadens budgetstyrning om att möta klienter där de befinner sig och att där utföra motiverande och utredande samtal samt i övrigt samla in de uppgifter som behövs för att bedöma rätten till ekonomiskt bistånd. Även funktioner inom förvaltningen så som case manager och boendestöd arbetar med att möjliggöra och stötta målgruppen i kontakt med myndigheter och, vid behov, stötta till ett mer inkluderat digitalt användande. Förvaltningens entreprenadverksamhet arbetar också dem aktivt för att stärka målgruppens digitala användande, bland annat genom att praktiskt stötta i ökad digital kompetens och att säkerställa tillgång till wifi på respektive verksamhet. På förvaltningsnivå i Skarpnäck förs dialog med entreprenadverksamheten för socialpsykiatri för att följa upp frågan om hur verksamheterna anpassar och utvecklar

arbetssätt för att motverka det digitala utanförskapet för målgruppen.

Gällande det ökade antalet sökande inom målgruppen som vänt sig till förvaltningen för stöd bedömer förvaltningen att detta till stor del varit kopplat till pandemin. Förvaltningen bedömer att verksamheten i nuläget har ett mer normalt antal sökande. Förvaltningens uppfattning är att detta troligen beror på att fler samhällsfunktioner för att möta målgruppen har återinförts och att en ökad möjlighet till fysiska möten varit till fördel för de klientgrupper som personliga ombuden möter. Vad gäller den nya målgruppen så bedömer förvaltningen att ombuden har en bred kompetens att möta människor med olika behov.

Maria Mathiasson Laxvik
Stadsdelsdirektör

Hanna Jakhammer
Avdelningschef

Bilagor

1. Skrivelse från Monica Lövström m.fl. (S)

Attesterat av

Detta dokument har godkänts digitalt av följande personer:

Namn	Datum
Maria Mathiasson Laxvik, Stadsdelsdirektör	2022-04-10
Hanna Jakhammer, Avdelningschef	2022-04-08