

Personligt ombud Söderort

Personligt ombud och boendestöd

Stockholm/Söderort 2022-2023

Innehåll

Bakgrund	1
Personligt ombud och boendestöd	1
Frågeställningar	1
Undersökning	2
Resultat	2
Diskussion	3
Målgrupp och förändrade förutsättningar	4
PO för att komplettera boendestöd	4
När PO tar över boendestödets uppdrag	5
Förslag på åtgärder	6
En kompletterande form av boendestöd?	6
Bilaga 1	7

Bakgrund

Personligt ombud och boendestöd

Grunduppdraget för **personligt ombud (PO)** är att tillsammans med klienten identifiera och formulera behov och vägleda till det stöd och den service som samhället har att erbjuda. PO ska inte ta över ansvaret från andra aktörer, kompensera över tid för brister i stödet, eller utföra insatser som inte finns att tillgå i samhället. Den andra delen av PO:s uppdrag är att uppmärksamma och föra vidare systematiska brister i välfärdssystemen.

I de lokala och nationella riktlinjer som finns kring **boendestöd** beskrivs insatsen som ett praktiskt, pedagogiskt och socialt stöd för att stärka individens självständighet. Boendestöd utförs ofta i hemmet, vanligtvis som stöd för att klara sina vardagssysslor, men kan också ges utanför hemmet och inkluderar stöd kring vård- och myndighetskontakter. I Socialstyrelsens kunskapsöversikt från 2010 understryks vikten av att boendestödet är insatt och delaktigt i det professionella nätverksarbetet kring brukaren.

Uppdragen för PO och boendestöd skiljer sig framförallt åt genom att PO per definition är en punktinsats (även om den kan vara över lång tid), medan boendestödet ska möta ett varaktigt behov. Väsentliga skillnader är också att boendestöd är biståndsbedömt, schemalagt och även inriktat på hushållssysslorna, medan PO kan arbeta mer intensivt och flexibelt och fokuserar på kontakterna och samverkan.

Trots vissa skillnader i arbetssätt finns det stödområden där uppdragen överlappar varandra. Boendestöd är också den enda insats som finns för PO att länka vidare till när någon har ett kontinuerligt och långvarigt behov av stöd i sina vård- och myndighetskontakter, men inte behov av god man. Därför är det intressant att diskutera vilka hinder och svårigheter målgruppen tar upp med PO och sätta dem i relation till hur boendestöd fungerar i praktiken.

Frågeställningar

Inom verksamheten har vi haft upplevelsen att det blivit vanligare att personer som redan har boendestöd hör av sig till PO, vilket väckte ett antal frågor.

- Hur många av våra klienter har redan boendestöd när de tar kontakt?
- I vilka situationer är det önskvärt att både PO och boendestöd stöttar samtidigt?
- Har PO tagit över en del av boendestödets uppdrag och vad beror det i så fall på?

- Har boendestöd rätt förutsättningar för att ge stöd i vård- och myndighetskontakter?

Undersökning

För att försöka besvara frågorna har vi gjort en ärendegenomgång, där vi undersökt om klienterna hade boendestöd när de tog kontakt och hur resonemanget gick kring det, samt hur ärendet utvecklats. Vi har använt oss av ett frågeformulär som varje ombud besvarat individuellt (bilaga 1) och utifrån det fört en gemensam diskussion i arbetsgruppen.

Vid alla nybesök ställer vi frågan om klienten är beviljad boendestöd, vilket ger oss konkreta siffror på överlappningen.

Eftersom en central del av vårt uppdrag är att tillsammans med klienten utforska stödbehoven och vilka insatser som kan möta dem, kan vi också föra en väl underbyggd diskussion om uppfattningen och erfarenheterna som våra klienter har om boendestöd. I många fall har vi också varit delaktiga i ansökningar, överklagningar eller uppföljningar och tagit del av vad som sagts.

I kartläggningen ingår alla klienter som någon gång under första halvan av 2022 var aktuella hos PO Söderort. Totalt ingick 105 klienter i kartläggningen. Av dessa var 25 stycken återkommare (ärenden som haft kontakt med PO tidigare).

Utöver vår kartläggning genomförde alla ombud i Stockholms stad en räkning den 1 mars 2022. Varje ombud (totalt 15 stycken) skulle då se hur många av ens aktuella ärenden hade en pågående boendestödsinsats. Genomsnittet då var att 34 % av alla pågående ärenden hade boendestöd.

Resultat

Av totalt 105 klienter hade 29 stycken boendestöd när de tog kontakt (28 %)

Bland dessa 28% fanns följande motiveringar till att man sökt sig till PO trots att man redan hade boendestöd (vanligast först):

- Boendestödtiden räcker inte till och man vill ha hjälp att ansöka om mer, eller överklaga ett avslagsbeslut.
- Begränsad flexibilitet i insatsen, som gör det omöjligt att passa telefontider, sitta i telefonkö eller följa med på möten.
- Bristande kompetens hos boendestödet när det gäller frågor kring myndigheter och vårdgivare. I vissa fall är det klienten och i andra fall boendestödjaren som uttrycker detta. I ytterligare några fall är det till och med boendestödjaren som föreslagit kontakt med PO.

- Själva problemet är boendestödsinsatsen, som inte fungerar pga sådant som hög personalomsättning eller bristande struktur.

Av de 76 klienter som inte hade boendestöd när de kontaktade PO ansökte 23 stycken om boendestöd medan de var aktuella (30%).

Bland dessa 30% kan orsakerna till ansökan oftast förklaras med:

- Man upplever sig behöva stöd av PO för att kunna ansöka och delta i utredning. Man tar alltså kontakt med PO för att kunna ansöka om boendestöd.
- Ett behov blev synligt för klienten under kontakten med PO.
- Kännedom om boendestöd saknades innan PO informerade.
- PO gör ett motivationsarbete och klienten ändrar inställning till att ansöka.

Av de 76 klienter som inte hade boendestöd när de tog kontakt, ansåg sig 53 stycken (70%) ha behov av PO, men hade ingen önskan att ansöka om boendestöd.

Bland dessa 70% fanns följande motiveringar till att man inte ansökte om boendestöd:

- Inget bestående eller kontinuerligt stödbehov, utan mer behov av en punktinsats kring en specifik kontakt eller problem som uppstår sporadiskt.
- En uppfattning om att PO gör andra saker än boendestöd och har bättre kompetens och möjligheter att stötta kring svårigheter i kontakter.
- Tidigare erfarenhet av boendestöd, som man upplever som fel eller en dåligt fungerande insats.
- Vill inte ha hjälp i hemmet eller kring vardagssysslor och har en uppfattning om att detta krävs för att få boendestöd.
- Vill inte att personen som kommer hem och hjälper till med vardagssysslor ska ha insyn i andra kontakter.

Diskussion

- Hur många av våra klienter har boendestöd parallellt?
- I vilka situationer är det önskvärt att både PO och boendestöd stöttar samtidigt?
- Har PO tagit över en del av boendestödets uppdrag och vad beror det i så fall på? Utför PO en hjälp som egentligen inte finns att tillgå i samhället?
- Har boendestöd rätt förutsättningar för att ge stöd i vård- och myndighetskontakter?

Målgrupp och förändrade förutsättningar

Över de c:a 20 år som medarbetare i gruppen varit verksamma som PO, kan vi se stora förändringar inom både målgruppen och välfärdssystemen. Vård- och stödsystem är mer fragmentiserade, antalet aktörer har skjutit i höjden, tillgänglighet till personlig kontakt har minskat radikalt, samtidigt som kraven på att kunna hantera digitala lösningar ökat. Systemen tycks ha allt svårare att mäta med belastningen, med tanke på långa handläggningstider för ersättning och kö till insatser. Samtidigt sker skiftningar i målgruppen, där de neuropsykiatriska funktionsnedsättningarna tagit allt större plats och utmattningsrelaterade tillstånd blivit vanligare.

Det finns en upplevelse av att ärenden blivit mer komplexa, men det skulle också kunna härledas till fragmentiseringen av vård och stöd. Olika psykiatriska diagnoser behandlas i tur och ordning på olika mottagningar och samsjuklighet med somatik eller beroende innebär ytterligare aktörer. På samma sätt har socialtjänsten specialiserats alltmer i avgränsade ansvarsområden och vi ser ofta brister eller svårigheter i samordning och samverkan mellan alla dessa aktörer.

Sammanfattningsvis ställs det allt större krav på att kunna navigera i välfärdssystemen och samordna vård och stöd åt sig själv, samtidigt som målgruppen i stor utsträckning består av personer med svårigheter kring just kommunikation, struktur, uthållighet och ork.

Detta borde rimligen också påverka målgruppens behov av stöd i sina kontakter.

PO för att komplettera boendestöd

Att mer än fjärdedel av PO:s klienter söker hjälp trots att de redan har boendestöd kan betraktas ur olika vinklar, men bör i vilket fall som helst problematiseras.

Man kan lätt argumentera för att siffran är anmärkningsvärt hög, utifrån att stöd i vård- och myndighetskontakter finns definierat som ett område inom boendestödets uppdrag. Uppenbarligen finns en betydande andel inom målgruppen som har ett stort och bestående behov av stöd på området. Boendestöd är den enda ordinarie insats över tid som finns att ta till, bortsett från de långt mer omfattande ingreppen god man och förvaltare.

Däremot ska man inte glömma att det är naturligt att PO ibland behöver stötta i boendestödsärenden. Den vanligaste orsaken till överlappning är svårigheter med själva boendestödsinsatsen eller behovsbedömningen. Vi ser ofta en sorts inbyggd jävsituation som uppstår, där biståndshandläggaren upplever att boendestödet talar i egen sak när de hjälper klienten att framföra ett ökat behov. Vi kan också se att det finns ärenden där båda funktionerna behöver vara inne samtidigt. Vid mycket stora behov, där olika saker behöver angripas samtidigt, kan boendestöd behöva fokusera på vardagen och PO på att komma vidare i komplicerade kontakter.

Vi har även uppmärksammat att boendestöd gällande vårdkontakter allt oftare avslås med hänvisning till vårdgivarens ansvar att kunna kommunicera på ett lämpligt sätt

med sina patienter. I teorin kan det tyckas rimligt, men i praktiken innebär det ofta att klienten inte klarar av att ta till sig den information som getts och komma vidare, utan stöd från t.ex. PO. Ur ett återhämtningsperspektiv och med ökad självständighet på sikt som mål, så blir en sådan gränsdragning ofta kontraproduktiv.

När PO tar över boendestödets uppdrag

Med allt ovan sagt finns det fortfarande många saker PO gör, som i princip ska kunna göras av ett boendestöd. Med utgångspunkt i klientperspektivet anser vi att det alltid är bättre att en person som redan är inne ger stödet, istället för att ytterligare en kontakt ska tas. Risken är dessutom att PO, genom att ta över delar av vad som borde rymmas inom boendestödet, bidrar till att bevara en insats som inte riktigt räcker till.

Våra resultat visar att en betydande andel sökt sig till PO trots att boendestöd redan är inne. Klienterna uppger som orsaker att tiden inte räcker till, att det är begränsad flexibilitet i insatsen som gör det omöjligt att ringa tillsammans eller följa med på möten, att det saknas förtroende eller kontinuitet på grund av personalomsättning och bristande struktur, samt att det brister i kompetens hos boendestödet när det gäller frågor kring myndigheter och vårdgivare.

Vi kan se att boendestödsinsatser ofta inte är anpassade för att klara av det normaltilstånd av att passa telefontider och sitta i kö som stöd i kontakter innebär. Ofta ses man en gång i veckan och om det blir inställt behöver ett viktigt samtal vänta till nästa vecka. Det finns inget utrymme när något oförutsett händer eftersom behovsbedömningarna är snäva och avser ett konstant nivå av stöd. En tillfällig utökning är både tidskrävande och svår att få. Inte bara klienterna, utan även boendestödjare själva uppger att de saknar kunskap och kompetens för att kunna navigera i systemen. Att kunna stötta en person med funktionsnedsättning ska egentligen vara den kompetens som krävs, men då kan problemet istället vara att det inte finns tid att ta reda på svar tillsammans.

En insats som PO, som har mer tid och möjlighet till flexibilitet och kontinuitet, har bättre förutsättningar att möta dessa behov. Det är också helt i linje i med uppdraget, att som en punktinsats ge omfattande stöd för att klienter ska hamna rätt. Frågan som behöver ställas är dock vem som ska tillgodose ett långvarigt och bestående behov av den här typen av stöd. Här bör nämnas att en fjärdedel av klienterna i undersökningen är återkommare hos PO, vilket kan tyda på att det finns bestående behov som inte tillgodoses av ordinarie insatser.

Ur ett återhämtningsperspektiv vill vi också understryka att stödet behöver utformas så att klienten får hjälp att driva processer framåt, då mycket av det ansvaret hamnar på den enskilde, som ofta saknar förmågan helt eller delvis. Är stödet otillräckligt och man därför inte kommer vidare i processer, riskerar man istället att fastna i ett stort stödbehov över lång tid.

Vi vill poängtera att PO kan och bör hjälpa till i den enskilda situationen när något inte fungerar, oavsett var i de ordinarie stödsystemen ansvaret egentligen borde ligga. I alla ärenden med överlappning har vi gjort en bedömning oatt problemet inte direkt kan lösas av ett boendestöd som redan är inne. Parallellt med att hjälpa till bör man dock diskutera om klienten vill ha stöd med att försöka justera i boendestödsuppdraget. I ett större perspektiv bör PO också lyfta sådant som handläggningsrutiner, behovsbedömningar eller utformningen av boendestöd som insats, om dessa inte motsvarar målgruppens behov.

Förslag på åtgärder

Utifrån de svårigheter och förändringar i omständigheterna som diskuterats här, är vårt förslag en ny och utökad dialog mellan beställare och utförare, både lokalt och mer övergripande. Vad förväntar sig beställare att boendestödet ska klara och vilka svårigheter är det boendestödet stöter på?

Inom beställarenheterna behöver man se över om behovsbedömningarna är anpassade efter de faktiska omständigheterna. Inom utförarenheterna behövs en diskussion om vad det är boendestödet anser sig behöva för praktiska förutsättningar eller ytterligare kompetens för att klara uppdraget. Gemensamt för båda bör vara ett starkt återhämtningsperspektiv och fokus på vad som på sikt kan hjälpa klienten till att kunna fungera bättre och öka sin självständighet.

Ett gott exempel vi stött på kom ur just dialogen mellan utförare och beställare. Klienten klarade inte av att söka den information och hantera de kontakter som krävdes, trots att boendestöd var med. All tid gick åt, man kom inte framåt, klienten tappade hopp och insatsen bedömdes som verkningslös. På boendestödets förslag beviljades då tid mellan träffarna, för att ha chans att efterarbeta och ta reda på saker som behövdes för att komma vidare nästa gång. Arbetssättet gav bra resultat och klienten har genom den avlastningen kunnat nå fram till rätt stöd från andra aktörer.

En kompletterande form av boendestöd?

Ett förslag för att kunna möta behovet av tillfälliga utökningar, flexibilitet och kompetens för komplicerade processer är en form av "kvalificerat boendestöd". Ett krav i upphandlingen skulle kunna vara att varje utförarenhet ska ha åtminstone en boendestödjare som arbetar med punktinsatser. Arbetssättet bör likna PO:s och utgå från behov i stunden snarare än fast schema. En insats ska kunna sättas in på kort varsel, utan en ansökan om utökning. Det här vore även ett sätt att samla på sig vana och kompetens om vård- och välfärdssystemen, för att sedan kunna handleda övriga medarbetare. Tillgång till ett kvalificerat boendestöd kan också tänkas ha positiv effekt på personalomsättning och kontinuitet, dels för att rollen i sig är attraktiv, men också för att arbetssituationen förbättras för kollegorna. Inom vissa verksamheter arbetar redan samordnare på ett liknande sätt, men är då begränsade av en mängd andra arbetsuppgifter att anpassa sig efter.

Bilaga 1

ÄRENDEGENOMGÅNG BOENDESTÖD 2022

Granskning av ärenden som varit aktuella (även avslutade) under 2022.

Fanns boendestöd? Ja Nej

Om ja, varför gick vi in?

Om nej:

- Ansökte vi? Ja Nej

- Om inte, varför?

- Om ja, varför är vi kvar? (Om vi är det)

Återkommare? Ja Nej