Personligt ombud Skånes rapport om brister och systemfel 2023

Förord

Återigen samlar vi de brister och systemfel som vi ser i vårt arbete med att vägleda och stötta klienter till rätt stöd och insatser i samhällets välfärdssystem. Detta är den fjärde rapporten i sitt slag och efter att ha fått allt större uppmärksamhet kring våra rapporter är vi dedikerade att fortsätta. För det är arbetet med brister och systemfel som ger de stora ringarna på vattnet, som kan ge även personer i vår målgrupp som står utan ombud, rätt stöd i förlängningen och sina rättigheter tillgodosedda.
Det ingår i ett personligt ombuds uppdrag att rapportera brister och systemfel, men vi vill göra mer än så. Vi vill väcka debatten och göra skillnad i grunden. Därför hoppas vi på bred spridning av rapporten och att den väcker engagemang. I årets rapport har vi även försökt ge några förslag till förbättringar. Det är alltid vanskligt, eftersom vi bara ser en del av andras verksamheter, men kanske kan det ändå väcka en tanke eller skapa diskussion inom organisationerna.
Vi ser även att det händer bra saker ute i verksamheterna och vi stöter på personer i olika professioner som gör det där lilla extra, det som är så avgörande för våra klienters möjligheter att lyckas. Vi vet även att vi är många som ser samma saker och som på olika sätt försöker förändra. Detta uppmärksammar vi också i vår rapport, om än i mindre skala.

Lund, januari, 2024

Catharina Riedmüller, samordnare.

Camilla Bogarve, verksamhetschef.

Innehåll

Förord ... 1
Sammanfattning ... 3
Inledning ... 3
Vårt uppdrag ... 4
Brister och systemfel ... 4
Samarbete kring brister och systemfel ... 5
Uppmärksammade systemfel och brister ... 6
Personalbrist och långa väntetider ... 6
Vem hjälper i gränssnittet? ... 6
Försäkringskassan ... 7
Ändrade beslut med risk för återkrav och skydd av SGI ... 7
Små misstag med stora konsekvenser ... 7
Arbetsförmedlingen ... 8
Svårt att få kontakt ... 8
Brister i handlingsplaner ... 8
Arbetssökande med förhinder ... 8
Avsaknad av individuell anpassning och stöd ... 8
Socialtjänsten ... 9
Svårt att få ekonomiskt bistånd ... 9
Bosociala kontrakt och lågt satta hyrestak ... 9
Problem med god man ... 10
Bostad - inte för alla? ... 10
Vi noterar även en del positiva händelser ... 11
Arbetsintegrerande sociala företag ... 11
En ny socialtjänstlag ... 11
SGI utredning ... 11
Goda exempel på samarbete ... 12
Förslag till förbättring ... 12
Avslutning ... 13
Källförteckning ... 14

Sammanfattning

Den här rapporten beskriver brister och systemfel som personliga ombud i Personligt ombud Skåne (PO Skåne) har samlat under året. Alla finns inte med utan några finns beskrivna för att exemplifiera och i övrigt har vi samlat ihop flera till olika teman. PO Skåne har under året verkat i 17 av Skånes kommuner och förutom arbetet med klienter så ingår det i uppdraget att rapportera brister och systemfel. Vi rapporterar och diskuterar bristerna internt och externt samt samarbetar med andra ombudsverksamheter i skrivelser och debattartiklar.

I årets rapport beskriver vi fortsatta problem med väntetider inom specialistpsykiatrin. Vi har även sett exempel på att det är svårt med kontinuiteten i kontakten på vårdenheter och intyg som t.ex. inte är undertecknade när de skickas till Försäkringskassan, både inom psykiatrin och primärvården. Vi har även sett gränssnittsproblematik och att klienter hamnar mellan stolarna. Från Försäkringskassan har klienter fått ändrade beslut med hot om återkrav. Det är myndigheten som från början gjort fel och beviljat en ersättning, som man senare upptäcker att den enskilde inte har rätt till. Vi ser även svårigheter för personer att skydda sin SGI på ett korrekt sätt när man skrivs in hos Arbetsförmedlingen, eller att det visar sig att den inte varit skyddad när Försäkringskassan går tillbaka i tiden för att kontrollera. Andra svårigheter hos Arbetsförmedlingen som vi noterar är att det är svårt att få kontakt med handläggare, handlingsplaner som stjälper i stället för hjälper och vi saknar individuell anpassning.

Inom socialtjänsten har vi främst ärenden som handlar om behov av ekonomiskt bistånd, men den byråkratiska handläggningen och omfattande kraven vid ansökan gör att klienter inte klarar att ansöka. Vi ser även att man beviljar bosociala kontrakt till bostäder som sedan ekonomiskt bistånd menar har för hög hyra i relation till kommunens hyrestak. Vi menar att hyrestaken ibland är för lågt satta och man måste se till den enskildes möjligheter att finna en lägenhet (ibland över huvud taget). Vi har även sett svårigheter kring insatsen god man; man får vänta länge på en god man och det är inte alltid det fungerar bra när man väl fått en. Inom detta ämne har vi även formulerat en skrivelse i den nationella brister och systemfelsgrupp som vi ingår i.

Under året har vi sett flera exempel på att klienter har fått råd från professionella som har varit direkt problematiska. Allt med god vilja, men man saknar kunskap om den enskildes rättigheter utifrån hens situation. Små fel skapar stora konsekvenser, på samma sätt som när den enskilde gör fel och myndigheten inte kan rätta det. Vi har även noterat att det finns bostadsbolag som kräver deposition och även sådana som inte godtar ersättningar från Försäkringskassan som inkomst. De sätter även höga inkomstkrav. Detta medför att man stänger ute allt fler från bostadsmarknaden, en mycket oroande utveckling.

I rapporten har vi samlat några goda exempel och vi har även skrivit om några förhoppningar vi har om t.ex. en ny socialtjänstlag och hur flera kommuner redan nu arbetar med att bli redo för att arbeta i enlighet med den. Vi hoppas även på en reglering kring SGI som minskar risken för att man inte lyckas skydda den.

Nytt för i år är att vi avslutar rapporten med några förslag till förändring.

Inledning

Under 2023 har vi kunnat följa en fortsatt nedgång i ekonomin och det påverkar oss alla, men kanske allra mest de som redan har det sämst ställt. Omkostnaderna för det mest basala så som mat, el, hyra och kollektivtrafik har ökat markant.

Syftet med den här rapporten är att dela våra observationer för att skapa opinion och engagemang för vår målgrupp. Att vara en röst för de som inte alltid hörs och förhoppningsvis skapa förändring och förbättring.

Rapporten omfattar en kort beskrivning av vår verksamhet och vårt uppdrag samt en sammanställning av de vanligast förekommande bristerna och systemfelen som vi stött på under året. I år har vi även med några goda exempel, sådant som vi vill lyfta som positivt för vår målgrupp. Vi presenterar även några förslag till förändringar som vi, utifrån vårt perspektiv, ser hade gjort stor skillnad. Det är dock viktigt att poängtera att det vi presenterar här endast är den inblick i de verksamheter som vi, tillsammans med klient, får när vi kontaktar eller besöker verksamheten. Det ska alltså inte ses som att vi uttalar oss om hur verksamheterna fungerar i stort eller ens i andra ärenden. På samma sätt kan de förslag som vi lämnar till förbättring vara svåra att genomföra i praktiken. Vi ser ju bara våra klienters sida av saken och det är den vi tar oss friheten att lyfta.

Vårt uppdrag

PO Skåne bedriver som idéburen organisation och fristående aktör verksamhet med personligt ombud för personer med psykisk funktionsnedsättning. Under året fanns verksamheten i 17 av Skånes kommuner och vår målgrupp är personer som är 18 år eller äldre och som till följd av psykisk funktionsnedsätting eller psykisk ohälsa har stora svårigheter i sin vardag. Det är klienten som avgör vilka uppdrag vi ska arbeta med och arbetet sker tillsammans med den enskilde och endast i undantagsfall används fullmakt. Personligt ombud beskrivs tydligare än andra yrkesgrupper, stå på den hjälpsökandes sida. Vår verksamhet utgår från värden som medmänsklighet, omtanke, självbestämmande, respekt, integritet och helhetssyn. Syftet med vårt arbete är att verka för att främja samhällsutveckling och överbrygga strukturella barriärer som riskerar att hindra eller motverka individers återhämtningsprocess.

Personligt ombud är inte reglerat i lag, men trots det finns reglering kring vårt uppdrag. I Förordning (2013:522) om statsbidrag till kommuner som bedriver verksamhet med personligt ombud för vissa personer med psykiska funktionsnedsättningar, framgår av 3 § att personligt ombud syftar till att den enskilde ska:

- få bättre möjligheter att påverka sin livssituation och vara delaktig i samhället, samt leva ett mer självständigt liv och få en förbättrad livssituation
- erhålla möjligheter att få tillgång till samhällets utbud av vård, stöd och service på jämlika villkor samt rättshjälp, rådgivning och annat stöd utifrån sina egna önskemål och behov
- få myndigheter, kommuner och regioner att samverka utifrån den enskildes önskemål och behov samt till att
- ge underlag till åtgärder som kan förebygga brister så att den enskilde kan få tillgång till samhällets utbud av vård, stöd och service.

Brister och systemfel

I personliga ombuds uppdrag ingår förutom det rena klientarbetet att uppmärksamma och rapportera systembrister och systemfel i samhällets utbud av vård, stöd och service, rehabilitering och sysselsättning. I rapporten ”Personliga ombud - ledningsgruppens spejare i välfärdssystemet” beskrivs systembrister som något som uppstår när de offentliga systemen inte lever upp till de politiska beslut och avsikter som föreligger för målgruppen. Det handlar om systembrister när det rör sig om

mekanismer som upprepas eller återkommer och som inte härleds till någon särskild utan förekommer oberoende av person.[1]

PO Skåne är en av flera ombudsverksamheter som använder dokumentationsprogrammet Infosoc för att registrera uppmärksammade fel och brister. Alla inom PO Skåne kan läsa och ta del av kollegors rapporter och det ger oss en god bild av hur det ser ut i de delar av Skåne där vi är representerade. Eftersom vi kan samla alla rapporterna kan vi även avgöra huruvida det är återkommande och systematiska brister det handlar om eller enstaka händelser.

Systemfel och brister kan förekomma på handläggar-, lokal-, och/ eller central nivå. Samtliga rapporterade brister i landet sammanställs årligen och skickas till Socialstyrelsen och socialdepartementet. Bristerna redovisas sedan i Socialstyrelsens årliga ”Lägesrapport om verksamheter med personligt ombud”. Klienternas möten med problem och hinder i systemen rapporteras som underlag för att uppnå förändring och förbättring och kan även i sig vara ett led i klienternas individuella process mot empowerment.

Under 2023 har ombuden i PO Skåne rapporterat 128 systemfel och brister, fördelade enligt följande:

- handläggarnivå: 32 st.
- lokal nivå: 65 st.
- central nivå: 31 st.

Rapporter på handläggarnivå avser det som sker i mötet mellan klient och handläggare och kan handla om frågor som bemötande, kunskapsbrist eller tillgänglighet. På lokal nivå avses till exempel viss kommun, psykiatrin eller myndighet på ett visst ställe, där organisationen och inte bara en enskild handläggare har rutiner/ en kultur/ ett sätt att agera som på något sätt drabbar personer i målgruppen. Det kan handla om resursbrister eller hur man valt att organisera sig. När det kommer till central nivå är det brister eller systemfel på en nivå som berör hela landet. Det kan handla om lagstiftning och andra regelverk, gränsdragningsfrågor eller ojämlikhet mellan kommuner som exempel.

När det handlar om brister som går att härleda till enstaka tjänstepersoner så anser vi att det är bättre att framföra dessa synpunkter direkt till verksamheten där den enskilde arbetar och det kommer därför inte att omfattas av den här rapporten.

Samarbete kring brister och systemfel

Vi har under några år samarbetat mer strukturerat med andra personligt ombudsverksamheter i landet för att diskutera och jämföra de brister vi stöter på, samt försöka utreda hur vanligt förkommande de är. Detta ger oss bland annat en bättre bild av huruvida brister eller fel är återkommande över hela landet eller inte och vi kan se skillnader som t.ex. mellan glesbygd och stad. Vi träffas digitalt några gånger om året och formulerar skrivelser tillsammans. I dessa skrivelser har vi beskrivit hur vissa systemfel och brister påverkar våra klienter. De ämnen som vi hittills har berört har handlat om Arbetsförmedlingens omorganisation, digitalt utanförskap och god man. Gemensamt för dem alla är att vi sammanställt de svårigheter som våra klienter möter i dessa sammanhang och påtalat vilka konsekvenser det får samt vilka förändringar vi önskar se. Under året har vi dessutom skrivit en debattartikel som publicerades i Svenska Dagbladets nätversion[2] där vi lyfte fram de farhågor vi har kring Försäkringskassans kärva budget, som innebär stor risk för längre handläggningstider och

[1] Socialstyrelsen; Personliga ombud – ledningsgruppens spejare i välfärdssystemet (2012), s. 28 ff.
[2] Personliga ombud: Orimligt lång väntan på ersättningar | SvD Debatt

begränsad tillgång till deras kundcenter. Vi ser ju i skrivande stund att man skurit ner på öppettiderna i kundcenter och handläggningstiden för åtminstone boendetillägg har ökat. Sannolikt kommer vi se effekterna av detta än tydligare under 2024.

Uppmärksammade systemfel och brister

Under 2023 har vi som sagt uppmärksammat en hel del brister och systemfel och genom den här rapporten lyfter vi upp några av dem. De ämnen som väljs ut är de som vi ser återkommer oftast och som vi ser får eller riskerar att få allvarliga konsekvenser för våra klienter. Exemplen som vi lyfter är enskilda händelser, men sammantaget ger alla händelserna en gemensam bild och olika ämnen som utgör brister eller systemfel.

Personalbrist och långa väntetider

I rapporten för 2022 konstaterade vi att det var läkarbrist hos psykiatrin och det medförde att klienter fick vänta på utredning, behandling och läkarutlåtanden för ansökan om exempelvis sjukersättning. Det påverkar i vissa fall inte bara den enskildes mående utan även hela hens ekonomi och kan i slutänden få mycket allvarliga konsekvenser. Bland bristerna för 2023 så ser vi fortfarande att alltför många av våra klienter väntar på läkartid, medicin och utlåtanden. Vi har förstått att det inte enbart handlar om en brist på läkare utan en mer allmän brist på personal. Som exempel kan nämnas personer som väntar i kö till ADHD-mottagning i 1,5 år. Här har man alltså en utredning klar, men ska få prova behandling och kan endast få tillgång till den just genom den här mottagningen.

Vi har även sett exempel på att det är svårt med kontinuiteten i kontakten på vårdenheter. Våra klienter har framför allt kontakt med psykiatrin och primärvården och här har vi sett exempel på hur man missar att göra vårdplaner, att man skickar läkarintyg som inte är undertecknade till Försäkringskassan samt att man i samma läkarintyg beskriver helt olika bedömningar av personens funktion. Uppgifterna måste så klart vara samstämmiga i samma utlåtande och när de inte är det, eller läkarutlåtandet inte är undertecknat så medför det att ansökan blir ofullständig vilket förlänger handläggningstiderna och/ eller medför ett avslagsbeslut.

Vi ser även fortsatta brister vad gäller tillgången till psykoterapi, något som våra klienter ofta efterfrågar i högre utsträckning än vad som finns att tillgå.

Vem hjälper i gränssnittet?

Under 2022 beskrev vi även hur vi kunde se att gränssnittet mellan primärvården och specialistpsykiatrin framstod som otydligt och klienter riskerade att hamna mellan stolarna. Det här händer fortfarande i varierande grad och gäller även personer som hänvisas till habiliteringen från psykiatrin, trots att habiliteringen exempelvis saknar läkare och inte kan behandla terapeutiskt, när det är just dessa behov som finns hos den enskilde.

Vi ser även att man bollas mellan olika vårdenheter, där ingen vill ta sig an klienten och hjälpa till med en sjukskrivning, där vårdcentralen hänvisar till psykiatrin och psykiatrin tillbaka till primärvården. Likadant när en person ska byta psykiatrisk mottagning och varken den nya eller gamla vill hjälpa personen med medicinförskrivning utan lägger över ansvaret på varandra.

Vi har även sett exempel där man inte kan få terapi via primärvården eftersom diagnoserna som personerna har medför att man ska tillhöra specialistpsykiatrin, men inom psykiatrin kan man inte erbjuda den typen av terapi. Klienten blir utan behandling och ingen tar sig an ärendet.

Försäkringskassan

En majoritet av våra klienter har behov av stöd från Försäkringskassan för sin försörjning. Vi har således många ärenden som berör myndighetens arbete.

Ändrade beslut med risk för återkrav och skydd av SGI

Under året noterar vi flera fall där man av olika skäl ändrar bedömningar genom att gå tillbaka i tiden och då upptäcker man felaktigheter. Det kan som exempel handla om att man haft sjukpenning i särskilda fall under flera år och när man ska ansöka om boendetillägg så upptäcker handläggaren att man inte haft aktivitetsersättning månaden innan man fick sjukpenning i särskilda fall och alltså inte har haft rätt till sjukpenning i särskilda fall från början. Risk för återkrav föreligger och det skapar stor stress för den enskilde. Det är inte nog med att man plötsligt står inför att man inte vet vilken inkomst man kommer ha, man riskerar även att få återkrav på pengar som man inte har. Det är alltså Försäkringskassan som fattat beslut om ersättningen på felaktiga grunder och den enskilde har inte gjort något oegentligt eller lämnat felaktiga uppgifter.

I ett annat exempel har den enskilde haft sjukpenning under flera år, men nekas plötsligt ersättningen, då det visar sig att personen inte hade någon SGI i inledningsskedet och därmed inte skulle haft sjukpenning alls. I ytterligare ett exempel ser vi att man går tillbaka flera år för att finna anteckningar från Arbetsförmedlingen som intygar att den enskilde inte varit inskriven på heltid och därmed har personen inte skyddat sin SGI (sjukpenningsgrundande inkomst). Dessa datum omfattar tre dagar och ligger flera år tillbaka och det är närmast omöjligt för den enskilde att komma ihåg hur det förhöll sig och att få ut information från Arbetsförmedlingen om vad anteckningarna egentligen betyder. För att göra det hela än mer intressant kan det vara värt att tillägga att personen fått sin SGI fastställd för ett par år sedan och då har man alltså inte reagerat på de här anteckningarna från Arbetsförmedlingen. Detta medför en stor osäkerhet för den enskilde att inte kunna vara säker på att man skyddat sin SGI. Det är även svårt att bemöta i rätten eftersom man omöjligt kan komma ihåg ett datum långt tillbaka och det är också svårt att korrigera om något inte stämmer i det som bedömningen grundar sig på.

Små misstag med stora konsekvenser

Som nämnts innan så lägger vi inte vikt vid enskilda händelser när vi rapporterar brister och systemfel. Men i år har vi valt att lyfta ”råd från professionella” som ett tema. Vi har nämligen sett flera exempel på hur okunskap hos professionella kan medföra stora konsekvenser för den enskilde. Som exempel fick klient veta att hen borde sälja sitt hus och skaffa en lägenhet och man säger att det inte är några problem för hen kommer få bostadstillägg. Sedan visar det sig att så inte är fallet eftersom personen inte har sjukersättning eller pension, vilket ju är en förutsättning. En redan ekonomiskt belastad person får nu fyra månader med dubbel hyra och ytterligare försämrad ekonomi. Man ger alltså råd utan att känna till reglerna och/ eller personens situation.

I en kommun har en klient förmedlingskonto för att få hjälp att betala sin hyra, då hen riskerar att göra av med sina pengar innan den är betald. Kommunen missar detta, vilket resulterar i att den enskilde inte kan betala sin hyra. Man skickar sedan skulden till inkasso och en hyresskuld finns nu som begränsar möjligheten för klienten att få en annan bostad. Kommunen tar inte ansvar för det inträffade utan lägger det på klienten trots att det finns skäl till att hen har just förmedlingskonto.

När det kommer till misstag noterar vi även att det när den enskilde gör fel så får det stora konsekvenser. Ett exempel är när en person missar att sjukskriva sig på rätt sätt när hon ska opereras och därför ska vara sjukskriven. Personen i fråga har grav dyslexi och missar därmed att anmäla frånvaron på rätt ställe i systemet. Det inkommer läkarutlåtande och personen skriver i sina rapporter om sjukskrivningen. Hen kontaktar även Arbetsförmedlingen som i sin tur kontaktar Försäkringskassan. Men på Försäkringskassan kan man inte korrigera detta. Man ska anmäla sin frånvaro första dagen av frånvaro; inte i förväg, i efterhand och inte via läkarutlåtande. Så rent juridiskt har myndigheten agerat korrekt och den enskilde står utan ersättning. Men frågan är om det är rimligt att man ska straffa ut sig så lätt? Försäkringskassan hänvisar till att om man inte klarar digital rapportering så ska man ha en ”ställföreträdare” från kommunen som kan hjälpa en. Det skulle krävas väldigt många ställföreträdare om detta räckte som skäl för att ha rätt till det. Inte bara för vår målgrupp utan generellt.

Arbetsförmedlingen

Tyvärr ser vi en hel del brister kopplade till Arbetsförmedlingen under 2023, mer än tidigare. Det kan bero på att flera av våra klienter kommer i kontakt med myndigheten, då man bedöms kunna arbeta utifrån Försäkringskassans regelverk.

Svårt att få kontakt

Under 2023 har vi noterat att det är svårt att få kontakt med Arbetsförmedlingen. Handläggare har inte velat ge ut sina kontaktuppgifter utan hänvisat till kundtjänst, även i pågående ärende. Vi har även sett hur handläggningstiden dragit ut på tiden, med upp till ett års väntetid för att handlägga lönebidrag. Vi har sett situationer där det finns möjlighet för den enskilde att få praktisera hos en arbetsgivare, men när processen drar ut på tiden finns inte möjligheten kvar. Personer som vill komma ut i sysselsättning, är motiverade och har en möjlighet, lyckas alltså inte för att myndigheten är för långsam.

Brister i handlingsplaner

Återkommande problem under året har varit att handlingsplanerna som Arbetsförmedlingen arbetar med inte har varit uppdaterade. Detta har medfört att aktivitetsrapporteringen inte stämmer eller att ekonomiskt bistånd inte betalas ut, då det för socialtjänsten framstår som att den enskilde inte har följt planen. Här verkar finnas en diskrepans mellan vad andra myndigheter utläser av rapporten och vad Arbetsförmedlingen menar att den ska användas till. Blir den till ett underlag för rätten till ekonomiskt bistånd måste den ju uppdateras åtminstone på månadsbasis. Vi noterar även att myndigheten sätter högre tilltro till en annan myndighet än klienten och missar därmed när den enskilde försöker berätta hur det egentligen förhåller sig.

Arbetssökande med förhinder

Ytterligare ett problem som våra klienter stöter på uppstår när de sjukskrivs av läkare samtidigt som de inte får sjukpenning eftersom Försäkringskassan menar att de kan arbeta. Arbetsförmedlingen skriver då in den enskilde som ”arbetssökande med förhinder”, eftersom den enskilde menar att man är för sjuk för att arbeta, men informerar inte om att det medför att den enskilde inte skyddar sin SGI när man är inskriven på det sättet (eftersom man ju inte står till arbetsmarknadens förfogande).

Avsaknad av individuell anpassning och stöd

Vi har klienter som fått varningar eller blivit utan ersättning eftersom man inte anmält frånvaro på ett korrekt sätt. Reglerna säger att den enskilde måste sköta sitt arbetssökande, inte får förlänga tiden i

arbetslöshet eller orsaka sin arbetslöshet för då riskerar man varning och utebliven ersättning enligt sanktionstrappan.[3] Det som hänt i våra klienters ärenden är att de av olika anledningar inte lyckats anmäla frånvaro, vilket medför att man från Arbetsförmedlingens sida bedömer att den enskilde inte har deltagit i en insats. Det som är anmärkningsvärt är att dessa personer har funktionsnedsättningar och särskilda behov, men det tar inte myndighetens handläggare hänsyn till utan man handlägger alla ärenden likadant. Om en person samlar på sig flera perioder med avstängning från ersättning så borde det ge en signal till handläggaren att något inte stämmer och att personen kanske behöver en annan typ av stöd. Inte indragen ersättning. Vi ser även att klienterna samlar på sig varningar och straff över tid och vet att det inte nollställs förrän ett nytt arbetsvillkor arbetats upp. Detta innebär att misstag som gjorts längre tillbaka adderas till det som sker nu och medför stora konsekvenser för den enskilde här och nu. Vår bild är att olika delar av myndigheten arbetar med olika uppgifter och den personliga kännedomen om en person finns bara i första ledet. Detta leder till att en person kan bli avstängd trots att skälet till att personen tex inte anmält frånvaro är att man inte klarar det p.g.a. funktionsnedsättningen. Man tar inte hänsyn till personens svårigheter och vad det innebär för den enskilde, eller så når den informationen och förmildrande omständigheten inte fram till rätt instans/ person.

Socialtjänsten

Vi har ju inte en gemensam socialtjänst i Skåne, men under rubriken samlas det mest relevanta som vi rapporterat från våra olika kommuner. Det som finns här gäller således inte alla kommuners socialtjänster.

Svårt att få ekonomiskt bistånd

Vi har redan i tidigare rapporter lyft problematiken med alla handlingar som ska inkomma vid ansökan om ekonomiskt bistånd och att det är flertalet klienter som inte klarar detta på egen hand. Oftast erbjuds man inte heller stöd utifrån de behov som uppstår p.g.a. funktionsnedsättningen från kommunen, även om det finns undantag. Om man inte inkommer med efterfrågade papper så meddelas avslag på ansökan.

Vi noterar att man i flera kommuner har blivit snävare i sin tolkning av vad den enskilde har rätt till. Det är svårare att få verkligt individuella prövningar, vi ser att man oftare beviljar en hyreskostnad med rådrum och att man är striktare med att begära att personen söker om andra bidrag och t.ex. AFA-försäkring. Samtidigt hjälper man inte den enskilde från myndighetens håll. Det kan även handla om att man kräver att en bil med mycket lågt värde säljs, trots att man tidigare fått behålla den för att kunna förflytta sig.

Vi har även sett exempel på att det är svårt att få nödbistånd i ett par kommuner. Man har inte ens velat pröva den enskildes behov.

Bosociala kontrakt och lågt satta hyrestak

Vi har även sett att man beviljar bosociala kontrakt där hyrorna överstiger kommunens hyrestak, vilket medför att socialsekreteraren meddelar rådrum att finna en lägenhet med lägre hyra. Med hjälp av personligt ombud har kommunerna sedan backat från det här kravet, men det väckte en tanke hos oss och vi bestämde oss för att kolla på just denna fråga om hyrestak hos våra kommuner. Av 17 tillfrågade kommuner fick vi svar från 15 och det framgår att alla kommuner ser över hyrestaket årligen. Man har olika metoder för att räkna fram vad som är skäligt; antingen utgår man från prisbasbelopp eller så

[3] Villkor för din ersättning i program - Arbetsförmedlingen (arbetsformedlingen.se)

använder man sig av Försäkringskassans föreskrifter om genomsnittlig och högsta godtagbara bostadskostnad för Stormalmö för att fastställa vad som är rimligt. Genom undersökningen får vi veta att man årligen ser över dessa nivåer och att man kontrollerar rimligheten i satta hyrestak mot hyrorna i kommunen. Antalet personer i hushållet avgör hur stor bostad och därmed hur hög hyra som är rimligt. Endast en kommun utgår helt från förutsättningarna i bostad och den enskildes situation, men i den kommunen finns samtidigt få hyreslägenheter.

Vi vill ta tillfället i akt och påpeka vikten av att ta hänsyn till personens situation; riskerar man att stå utan bostad kan man inte vänta in billigare hyra. Men att sätta rådrum på fyra månader i dessa fall skapar en stor stress hos den enskilde. Det är viktigt att socialtjänsten bistår den enskilde här och hjälper till att söka bostäder, men man behöver även en god kontakt med handläggaren som kan förlänga rådrummet vid behov.

Problem med god man

Det är ett återkommande bekymmer att det inte fungerar med god man för personer i vår målgrupp. Man träffar inte klienterna och det uppfattar vi som ett stort bekymmer när man förväntas bevaka och tillvarata den enskildes rätt. Det är också lång väntetid på god man, vilket beror på att det är svårt att finna personer som vill ta sig an uppdraget. Detta märks både när man söker om god man och om man vill byta. Vi har gjort en skrivelse i Brister- och systemfels gruppen som beskriver dessa svårigheter. Vi hade gärna sett att man hade fler anställda gode män i kommunerna, bredvid de ideella krafterna. Detta för att minska väntetiderna, men även för att säkerställa en viss kvalitet på de som arbetar med den här typen av uppdrag. I skrivelsen föreslår vi även att god man skulle ha en annan typ av roll, där man arbetar mer aktivt med att visa, lära och instruera den enskilde till att så småningom kunna klara sig utan god man, eller åtminstone bli delaktig i besluten om ens eget liv. Det är ju kanske inte aktuellt för alla som har god man, men för en del. På så vis skulle man kunna ha ett behov som kommer och går; kanske finns det situationer man ställs inför som man inte klarar på egen hand trots att man inte behöver god man i vardagen. Ett mer flexibelt system hade varit önskvärt, nu när man författat betänkandet Gode män och förvaltare – en översyn (SOU 2021:36) och kanske står i begrepp att reformera systemet?

Bostad - inte för alla?

Vi noterar att det är flera bostadsbolag som inte godtar inkomster som aktivitetsersättning eller inte räknar med bostadstillägget (som kommer att beviljas i samband med att man får lägenheten, men inte i förväg) när en enskild söker bostad. En annan oroande utveckling är att fler kräver depositionsavgifter eller sätter extremt höga inkomstkrav. Detta innebär i praktiken att bostadsmarknaden inte blir tillgänglig för vissa av våra klienter och vi menar att det handlar om indirekt diskriminering, eftersom skälet till exempelvis en aktivitetsersättning är funktionsnedsättning vilket är en diskrimineringsgrund. Det faktum att kraven är så högt ställda medför att många inte får ett hyreskontrakt trots att man har en ekonomi som klarar det. Att man har en annan inkomst än från förvärvsarbete borde inte vara skäl att neka personen tillgång till en bostad. Här har vi personer som har en säker inkomst, men ändå nekas man kontrakt. Det här har även Diskrimineringsombudsmannen och Malmö mot diskriminering[4] uppmärksammat och ett av våra ombud har författat en skrivelse till ett bostadsbolag i kommunen där hon verkar.

[4] Häfte (malmomotdiskriminering.se) s. 3

Att man kräver depositionsavgift gör det svårt för personer som inte har något kapital och även i de fall man är beroende av socialtjänsten för sin försörjning och myndigheten inte beviljar en deposition. Det blir alltså svårt att flytta även om det ibland hade varit bra för att öka chansen till arbete, närhet till vårdkontakter eller vad det nu kan vara man efterfrågar.

Vi noterar även en del positiva händelser

Under den här rubriken har vi samlat några av de positiva händelser som vi uppmärksammat under året. Vi inleder med några regionala eller landsövergripande händelser och avslutar med mer lokala goda exempel.

Arbetsintegrerande sociala företag

Vi vill passa på och lyfta vikten av fungerande ASF verksamhet. ASF står för arbetsintegrerande sociala företag och syftar till att skapa arbete för de personer som står allra längst ifrån arbetsmarknaden. Det finns några i Skåne. Vi har kommit i kontakt med ett par av dem, nämligen Klintens webbauktioner och Skäggbyrån samt Skoopi som är en intresseorganisation för den här typen av verksamheter. Tidigare har vi även varit i Halland på studiebesök.

Det här är ju på intet sätt nytt, men viktigt att lyfta upp. Vi behöver finna vägar till en alternativ arbetsmarknad för personer som inte lyckas på den öppna konkurrensutsatta arbetsmarknaden. [5]

En ny socialtjänstlag

Redan 2020 presenterade utredningen Framtidens socialtjänst sitt förslag till en ny socialtjänstlag.[6] Det senaste beskedet är att man 2025 kommer att ha en ny lag på plats. Det gläder oss att man i många av de kommuner som vi verkar i redan nu förbereder sig inför denna förändring och vi uppfattar att man ser positivt på möjligheten att arbeta närmare den enskilde genom fler insatser som inte kräver en biståndsbedömning.

SGI utredning

Det är ett ständigt återkommande problem och orosmoment kring huruvida personer som vi arbetar med har lyckats skydda sin SGI. Det är tydligt att det inte är självklart, även om man t.ex. skrivit in sig på Arbetsförmedlingen. En enstaka dag längre tillbaka i tiden kan stjälpa alltsamman och det får så orimligt stora konsekvenser. Det här kan så klart drabba alla, inte bara våra klienter, men vi ser att man inte alltid informerar den enskilde om konsekvenserna det kan få och hur man ska gå till väga för att undvika att det blir ett problem längre fram. Vi ser även att våra klienter ofta går mellan kortare anställningar, sjukskrivning, studier etcetera så det blir flera risker för glapp och därmed oskyddad SGI.

I skrivande stund är utredningen Ett trygghetssystem för alla – nytt regelverk för sjukpenninggrundande inkomst (SOU 2023:30) ute på remiss och vi vet så klart inte om förslaget blir av eller om det verkligen gör skillnad även för de situationer våra klienter hamnar i. Men enligt Calle Nathanson som är den statliga utredare som lagt fram förslaget, så är syftet att undvika att man förlorar sin SGI från en dag till en annan och omfattar bl.a. de med kortare anställningar och ett rörligare arbetsliv. [7]

---

[5] Hem | Skoopi
[6] SOU 2020:47 Hållbar socialtjänst – En ny socialtjänstlag
[7] Nytt förslag kan minska risken för nollad SGI – Arbetet

Goda exempel på samarbete

Under året har vi tagit del av information om att det runt om i Skåne pågår samarbeten mellan kommun, vården, personligt ombud och andra myndighetspersoner i syfte att nå den bästa lösningen för våra personer. Vi tror mycket på ett helhetsgrepp kring situationen, när så krävs och personen vill.

Vi noterar även flera rapporter om goda exempel i vårt system, där man bl.a. konstaterar att det ofta är relativt enkelt att få en byta till en annan handläggare, SIUS eller vad det kan röra sig om, efter kontakt med ansvarig person. Det kan framstå som en liten sak, men för många av våra personer är just personkemin otroligt avgörande för ett fungerande samarbete.

Vi vill även nämna att vi uppskattar när våra rapporter om brister i en organisation mottas så positivt att vi ombeds inkomma med förslag till förbättring för vår målgrupp. Det finns ett intresse och en vilja att göra bättre och det vill vi gärna bidra till att stödja.

Vi vill även påtala en extra gång att det finns kommuner som hjälper klienter med handlingarna när de ska ansöka om ekonomiskt bistånd. Där man erbjuder sig utan att den enskilde behöver begära hjälp och där man dessutom även stöttar i ansökan om bidrag från t.ex. Försäkringskassan. Det är värt att poängtera att vi noterar även detta.

Förslag till förbättring

När vi rapporterar våra brister ser vi ofta att man skulle kunna göra annorlunda för att undvika att det blir fel. Vi har samlat några sådan förslag här.

Vi hade gärna sett att man från politiskt håll gav tydliga uppdrag att arbeta med att skapa ett mer sammanhållet samhällsskydd, både inom och mellan våra myndigheter. Mycket av vårt arbete handlar om att vara bryggan mellan olika myndigheter, men även inom organisationerna. Vi tror att man skulle kunna bli bättre på att hjälpa den enskilde till rätt instans när man kommer fel, kanske skicka papper som kommer fel till rätt myndighet i stället för tillbaka till den enskilde. Detta hade gett en bild av ett sammanhållet samhällsskydd. Vi har ju en serviceskyldighet i förvaltningslagen men det blir ju en lägsta nivå och vi upplever även att det är lite olika hur man ser på den här skyldigheten. Det hade krävt handläggare med god kunskap även om andra myndigheter och samhällsstöd, men även tid och möjlighet. Vi tror dock att det hade inneburit en minskad arbetsinsats i förlängningen, kortare handläggningstider och framför allt en enklare situation för den enskilde.

På samma sätt hade vi gärna sett ett större samarbete inom och mellan myndigheterna. Om socialtjänstens handläggare upptäcker att en person inte följt arbetsförmedlingens planering hade vi önskat att man tog kontakt med myndigheten och den enskilde för att ta reda på varför. Inte bara meddela avslag på ansökan om ekonomiskt bistånd.

Så länge varje myndighet arbetar med sitt saknas en helhetsbild och ett helhetsansvar och den enskilde kommer i kläm samtidigt som det skapar merarbete. Ser man t.ex. på exemplet i stycket ovan så förstår man ju att personen inte kommer att gå upp i rök, plötsligt bli självförsörjande eller liknande utan hen kommer ju trots allt att behöva ekonomiskt bistånd, eller nödbistånd, för att klara sig. Nog hade det varit enklare att lösa problemet direkt än att låta det eskalera.

Att kunna boka in ett personligt möte eller ringa sin handläggare är en viktig möjlighet och borde ingå i myndigheternas serviceskyldighet. Då behöver så klart myndigheterna ha resurser för att kunna tillmötesgå detta. I en tid då vi ser alltmer utav digitalisering, även inom myndigheterna, är det viktigt att vi inte glömmer de som inte kan eller vill vara med på den här resan. Att använda digitala arbetsredskap som anställd, inom organisationen i syfte att förenkla och snabba på, det är ju enbart positivt. Men när de enskilda behöver träffas, behöver få ställa frågor direkt till en person, behöver få

kontakt med sin handläggare eller hjälp att anmäla sin frånvaro; då måste alternativen finnas. Vi tror även att det är viktigt med en personlig kontakt för att kunna uppfatta om personen har behov av att få information flera gånger, på ett annat sätt osv. Man behöver kunna slå fast att den enskilde faktiskt förstått vad hen behöver göra och klargöra huruvida hen klarar det på egen hand samt skapa en kontakt så att det känns tryggt att återkomma med frågor. Vi vill se att man blir bättre på att anpassa information och krav till den enskildes förmåga och det kräver att man ser till det individuella fallet.

Ett annat exempel på när personlig kontakt är att föredra är när en person får ett beslut från myndigheten som innebär att man förlorar sin inkomst. Vi har beskrivit ett fall ovan där man som enskild inte får behålla sin ersättning från Försäkringskassan eftersom man inte hade rätt till den från början. Vi vet att personen fick hem ett förslag till beslut, men menar att det är en så pass omfattande förändring, att man dessutom borde ringa personen. En sådan här händelse väcker så klart frågor och som enskild vet man kanske inte ens var man ska vända sig för att t.ex. ansöka om ekonomiskt bistånd. Om detta inte redan är rutin så borde det vara det. Detta ersätter så kart inte information och beslut som kommer brevledes, utan innebär ett komplement.

Vi efterfrågar ett slags rättskydd när myndigheten gjort fel. Vi ser att många av våra klienter saknar tillit till myndigheter generellt och det blir så klart inte bättre när myndigheten gör misstag som sedan drabbar den enskilde, genom att man inte får behålla sin inkomst, plötsligt saknar SGI och liknande. Missar kan alla göra, även handläggare på myndigheterna, och det kan man inte undvika helt och hållet. Vi menar dock att det borde finnas en omställningsperiod när myndigheten gjort fel, så att den enskilde hinner sätta sig in i ärendet, ta hjälp och hitta en lösning. Man ska alltså inte kunna förlora sin inkomst från en dag till en annan. Detta fungerar som ett slags rättsskydd som inträder i de fall den enskilde lämnat korrekt uppgifter, men myndigheten fattat fel beslut trots detta.

Avslutning

Den här rapporten sammanfattar de systemfel och brister som våra klienter drabbats av i kontakt med samhällets utbud av vård, stöd och service. Det är inte en uttömmande sammanställning utan i underlaget har vi samlat de brister och fel som är vanligast, återkommande och som riskerar att få mest allvarliga konsekvenser för personer i vår målgrupp.

Återigen kan vi konstatera att systemet inte fungerar för personer i vår målgrupp. Vi upplever ett fyrkantigt system som inte anpassat för de personer som vi arbetar med. Vi efterfrågar mer socialt arbete och menar att det skulle ge avkastning direkt. Vi ser ofta att vi får uppdrag som handlar om att hjälpa klienter som på olika sätt fått fel eller ingen information, eller kanske allra vanligast; inte förstått informationen. När vi kommer in är skadan redan skedd och det handlar om att försöka rädda upp situationen, som ofta hade kunnat undvikas från början. Men det hade krävt andra arbetssätt, en mer förlåtande inställning och ett regelverk som möjliggör detta. Att göra det enkelt att göra rätt och inte tvärtom.

Vi har sett att när stödfunktioner som t.ex. god man inte fungerar så skapar det en misstro mot systemet. Vi arbetar med personer som ofta har en viss skepsis mot myndigheter och ibland samhället i stort, och det blir ju inte bättre av att myndigheterna exv. gör misstag som innebär att personer blir av med sin inkomst. Risken finns att man då drar sig för att söka stöd och hjälp och i stället riskerar att hamna i mycket svåra situationer. Välfärdssystemets syfte är att finnas för alla som behöver det och då måste det vara eller göras tillgängligt för alla.

När vi rapporterar våra brister och systemfel så konstaterar vi att det oftast inte är inom juridiken som problemen ligger. Även om alla gör det de ska, i enlighet med juridiken, så blir det ändå

fel. Systemet är så kantigt och oflexibelt att det saknas möjlighet att korrigera när något blivit fel. Eftersom detta blir fel så vill man gärna överklaga, men det är inte hos förvaltningsrätten vi löser det här. Vi menar att det är viktigt att myndigheterna lyfter det som inte fungerar och rapporterar bristerna i sina system. Det får inte handla om prestige och att få rätt eller inte i våra rättsliga instanser utan det handlar om att skapa ett rättvist system som fungerar som det är tänkt och genererar ett stöd till de som behöver. Det kan vi bara uppnå när vi samarbetar.

Källförteckning

Socialstyrelsen; Personliga ombud – ledningsgruppens spejare i välfärdssystemet, fjärde upplagan (2012).

Utredningen Framtidens socialtjänst (2020). *Hållbar socialtjänst – En ny socialtjänstlag (SOU 2020:47).* Socialdepartementet, Stockholm.

SvD Debatt, nätversion. Personliga ombud: Orimligt lång väntan på ersättningar | SvD Debatt, hämtad 240107.

Arbetsförmedlingens hemsida; Villkor för din ersättning i program - Arbetsförmedlingen (arbetsformedlingen.se), hämtad 240107.

Malmö mot diskriminerings hemsida; Häfte (malmomotdiskriminering.se), hämtad 240107

Skoopi hemsida; Hem | Skoopi, hämtad 240107.

Tidningen Arbetet: Nytt förslag kan minska risken för nollad SGI – Arbetet, hämtad 240107.