



Personligt ombud Skånes rapport om brister och systemfel 2022

Förord

För tredje året i rad redovisar Personligt ombud Skåne (PO Skåne) en sammanställning av de systemfel och brister som man uppmärksammat under året i en rapport. Underlaget till den här skrivelsen består av rapporter skrivna av de personliga ombuden. De systemfel och brister som presenteras har ombuden stött på i samband med klienters kontakt med välfärden.

Vi hoppas att rapporten ska få stor spridning och bidra till att öka kunskapen kring de svårigheter som personer i vår målgrupp står inför samt bidra till att förändring och förbättring sker. Förhoppningen är att systemfelsarbetet även ska gynna personer med psykisk ohälsa som står utan ett personligt ombud och ensamma kämpar för att få sina rättigheter tillgodosedda.

Lund, december, 2022



Catharina Riedmüller, samordnare.



Camilla Bogarve, verksamheteschef.

Innehåll

Förord.....	1
Sammanfattning.....	3
Inledning.....	4
Vårt uppdrag.....	4
Brister och systemfel.....	5
Uppmärksammade systemfel och brister	6
Läkarbristen och dess konsekvenser.....	6
Brist på tillgång till psykoterapi.....	7
Gränssnittsproblem mellan primärvården och specialistpsykiatri.....	7
Försäkringskassans regleringar och rutiner.....	7
<i>Konsekvenser av regeländring.....</i>	<i>7</i>
<i>Missade avslagsbeslut.....</i>	<i>8</i>
Handläggning av ekonomiskt bistånd	8
Ökad ekonomisk utsatthet	9
Arbetsförmedlingen; brist på tillgänglighet	9
Digitalt utanförskap.....	9
Slöseri med klientens tid	10
Systemet stjärper i stället för hjälper	10
Steg i rätt riktning.....	11
Dom från Högsta förvaltningsdomstolen angående sjukpenning och objektiva fynd.....	11
En ny socialtjänstlag	11
Statlig e-legitimation	12
Avslutning.....	12
Källförteckning.....	13

Sammanfattning

Vi noterar att ett tema under året är väntan, ett slöseri med människors tid. Personer väntar medan tiden bara går. Livet står still och den enskilde blir en ofrivillig expert på att vänta. Dessa personer drabbas av resursbrister och långa handläggningstider. De väntar på utredning, behandling eller på att en myndighet ska handlägga en ansökan som är helt avgörande för personens trygghet, liv och framtid. Vid överklagan märks även mycket lång handläggningstid vid domstol.

Vi uppmärksammar även hur svårt det är att göra rätt. Det är krångligt och vi ser med oro på hur myndigheterna inte anpassar sina krav och förväntningar till personer med psykisk funktionsnedsättning.

Under året har vi vid flera tillfällen mött klienter som inte klarat att inhämta de handlingar som efterfrågas från socialtjänstens avdelning för ekonomiskt bistånd. Det framstår som en uppgift som är övermäktig för den enskilde. Det finns en förväntan om ett eget ansvar som klienterna inte kan leva upp till. Vi ser även att personer står utan tillgång till den digitala världen p.g.a. att man saknar utrustning, kunskap och/ eller BankID.

Liksom föregående år har vi även under 2022 mötts av en stor läkarbrist inom psykiatrin. Detta medför att det blir svårare att få tid till läkaren och därmed fördröjs behandlingar och utredningar samt medicinska uppföljningar. Vidare riskerar klienter att inte klara sin ekonomi då de inte kan inkomma med läkarintyg eller utlåtande i tid till myndigheter och därmed inte har rätt till olika ersättningar. Vi har även sett att det är svårt att få tillgång till psykoterapi och att klienter hamnar i kläm mellan primärvården och specialistpsykiatrin.

Med nya regler kring återbetalning till Försäkringskassan riskerar fler att få betalningsanmärkningar. Myndigheten kan numera skicka ärendet till Kronofogdemyndigheten snabbare, och eftersom man som huvudregel endast beviljar avbetalning under ett år blir det svårt för många att klara att betala tillbaka i tid. Samtidigt har basala saker som mat och el blivit dyrare under året och för många av de vi arbetar med saknas utrymme i ekonomin för återbetalning under kort tid. Detta förfaringsätt riskerar att sätta personer i skuld. Vi har även uppmärksammat att Försäkringskassan missat att informera personer om att de fått avslag på ansökan om sjukersättning.

Redan förra året skrev vi om brister vi uppmärksammat hos Arbetsförmedlingen och de återfinns delvis även i år. Det är svårt att nå handläggare och andra som arbetar på myndigheten och man återkopplar inte vid kontaktförsök. Vi har också sett att man missar att ge information till den enskilde samt att klienter påverkas av hur Arbetsförmedlingen hanterar administrationen kring avtalen med de privata utförarna.

Den här rapporten avslutas med några nyheter som vi ser skulle kunna göra skillnad för vår målgrupp. Vi har under året tagit del av en dom från Högsta förvaltningsdomstolen, vilken skapar utrymme att bevilja sjukpenning även utan objektiva fynd, vilket är en viktig förändring för vår målgrupp som ofta har symtom och begränsningar som inte syns för blotta ögat. Vi uppmärksammar även utredningen om en ny socialtjänstlag som skulle ha trätt i kraft nu i januari 2023. Nu ser det ut att bli fördröjt, men vår förhoppning är att den ska öka det sociala arbetet på våra socialtjänster, skapa en större tillgänglighet och mindre byråkrati.

Avslutningsvis ser vi att Digg (Myndigheten för digital förvaltning) har fått i uppdrag att se över möjligheten till en statlig e-legitimation. Detta är en viktig utveckling då alla medborgare inte har tillgång till BankID.

Inledning

Under 2022 har vi sett hur en pandemi avslutades och ett krig tog fart. I stället för ekonomisk återhämtning och utandning så blev utgången nära på motsatsen. Alla märker vi av hur matpriserna stiger och elen blir dyrare, räntan högre och hyrorna går åt samma håll. Den målgrupp vi arbetar med tillhör allt som oftast de som har det sämst ställt, redan innan prisökningarna. Och det har blivit sämre. Flera av våra klienter har så låga inkomster från socialförsäkringssystemet, ekonomiskt bistånd, en deltidstjänst eller pension att det nu knappt räcker till. När man levtt så på marginalen, ofta under längre tid, så finns sällan sparade pengar, för det finns inga goda tider. Utan buffert blir utrymmet än snävare och risken för skuldsättning överhängande, vilket i sin tur skapar ett beroende och en ofrihet som sällan är gynnsam varken för personens återhämtning från psykisk ohälsa eller känsla av egenmakt.

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. Vi samlar även goda exempel (systemrätt). Vi har dock valt att inte ha med dem i den här rapporten, eftersom syftet är att lyfta det som inte fungerar. De flesta goda exempel som vi stöter på är inte heller systematiska eller återkommande utan handlar ofta om en enskild handläggares, läkares eller annan professionells extra engagemang och tid. Det är också naturligt att vi främst stöter på situationer där det inte riktigt fungerar, eftersom det är då personer vänder sig till oss. Om allt fungerar och man får den hjälp man behöver så är ett personligt ombud överflödigt.

Det är också 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.

Avslutningsvis presenterar vi några händelser från året som gått och som enligt vår spaning kan komma att göra skillnad för vår målgrupp.

Vårt uppdrag

PO Skåne bedriver som idéburen organisation och fristående aktör verksamhet med personligt ombud för personer med psykisk funktionsnedsättning. Verksamheten finns i 17 av Skånes kommuner och vår målgrupp är personer som är 18 år eller äldre och som till följd av psykisk funktionsnedsättning 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 så klart viss 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

Förutom det direkta klientarbetet arbetar personligt ombud också med strukturella frågor i form av 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 använder ett dokumentationsprogram för att registrera uppmärksammade fel och brister. Detta ger oss en övergripande bild av hur det ser ut i samtliga kommuner där vi är verksamma och gör det möjligt att avgöra om det är återkommande och systematiska brister eller om det handlar om enstaka händelser.

Systemfel och brister kan förekomma på handläggare-, 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 2022 har ombuden i PO Skåne rapporterat 114 systemfel och brister, fördelade enligt följande:

- handläggarnivå: 23 st.
- lokal nivå: 69 st.
- central nivå: 22 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, psykiatri 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 klienter. 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.

Även rapporter på handläggarnivå kan faktiskt vara återkommande och det har hänt att vi ser till exempel kunskapsbrist eller dåligt bemötande hos enstaka handläggare eller vårdpersonal, men inte inom en hel avdelning eller organisation. När det handlar om brister som går att härleda till

¹ Socialstyrelsen; Personliga ombud – ledningsgruppens spejare i välfärdssystemet (2012), s. 28 ff.

enstaka personer 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.

Vi har under de senaste åren samarbetat mer strukturerat med andra personligt ombuds - verksamheter i landet för att diskutera och jämföra de brister vi stöter på, samt försöka utreda hur vanligt förkommande de är. Detta ger oss en bättre bild av huruvida brister eller fel är återkommande över hela landet eller inte och vi kan se skillnader mellan glesbygd och stad. Tillsammans har vi även formulerat två skrivelser i vilka vi beskrivit hur vissa systemfel och brister påverkar våra klienter. I dessa fall har det varit Arbetsförmedlingens omorganisation och digitalt utanförskap som har diskuterats och lyfts. Under 2023 kommer ytterligare skrivelse att författas och efter att ha sett ett intresse bland andra ombudsverksamheter kommer sannolikt fler sådana här grupper att inrättas.

Uppmärksammade systemfel och brister

Av vår samlade statistik kan man se att en majoritet av de systemfel och brister som inrapporteras uppstått på lokal nivå och i huvudsak kan rubriceras som brist i tillgång till vård- och stöd, följt av brister i tillgänglighet och organisation/ rutin. Här följer en sammanställning av de rapporter som är att betrakta som återkommande och inte är enskilda företeelser.

Läkarbristen och dess konsekvenser

Vi noterar brist på tillgång till läkarkontakt. Psykiatrin har under året haft fortsatt svårt att rekrytera och behålla läkare. Många klienter är beroende av en fungerande läkarkontakt eftersom de behöver utredning eller behandling, läkarintyg för att kunna söka olika ersättningar eller har mediciner som ska följas upp.

Vi har träffat klienter som gått utan läkarkontakt i flera månader trots att man inte är färdig med att justera en nyligen insatt medicin. Det har i de fall vi stött på handlat om glappet som uppstår när en läkare slutar och ingen ny finns på plats. Det sker ingen överlämning utan den enskilde står utan läkarkontakt och även när en ny läkare börjat är det inte säkert att den enskilde per automatik kallas till besök. I stället förväntar sig psykiatrin att den enskilde ska höra av sig, men många av de vi träffar klarar inte det utan de bara väntar. Om man under den här tiden upplever att medicinen inte fungerar eller ger biverkningar så kan det hända att man själv doserar medicinen efter eget bevåg, vilket naturligtvis är olämpligt och kan vara farligt.

När det saknas läkare riskerar klienter att hela deras ekonomi raseras och det kan gå ganska snabbt. Försäkringskassan kräver en sjukskrivning och läkarintyg för att bevilja sjukpenning och ofta kräver kommunens socialförvaltning intyg från läkare för att bevilja ekonomiskt bistånd (om man är sjuk). Om man inte får en ny tid till läkare och ett nytt intyg när sjukskrivningen upphör, så riskerar man att stå utan inkomst. Utan läkarintyg – ingen inkomst. Våra personer saknar ofta buffert och står snart inför faktum att de inte kan betala vare sig hyra eller mat. Som exempel kan nämnas en klient som får tid för läkarbesök två veckor efter att nuvarande ersättning upphört och hen står alltså utan inkomst, innan den nya ersättningsformen tar vid. Den enskilde upplever stark oro och stress, vilket inte förbättrar den psykiska ohälsan.

Med dålig kontinuitet ser vi även en fara i att intygen som skrivs blir sämre. När läkaren inte känner den enskilde och inte sätter sig in i journalanteckningar, så blir intygen därefter. Läkarbristen medför även att andra typer av behov såsom LSS-insatser och liknande fördröjs och läkar- och psykologbrist innebär även att man får vänta på utredning för olika diagnoser, vilket i sin tur gör att det tar än längre tid innan man får prova någon typ av medicin eller psykoterapi. Det riskerar även

medföra att den enskilde inte får behandling inom de 90 dagar som vårdgarantin föreskriver. Vi har sett det vid behandling för ADHD, men även när det kommer till psykoterapi.

Brist på tillgång till psykoterapi

Vi noterar brist på tillgång till psykologisk behandling, att få tillgång till psykoterapi inom specialistpsykiatri framstår som svårt. Det är inte ovanligt att vi träffar klienter som efterfrågar den här typen av behandling, men det är mer ovanligt att man faktiskt får tillgång till den. De personer som ändå bedöms behöva, och ha rätt till, psykoterapi väntar i flera månader, ibland uppemot ett år, i kö för bedömningssamtal. Ibland kommer sedan psykologen fram till att psykoterapi inte är rätt form av behandling. Den enskilde har då väntat helt i onödan och står fortfarande utan behandling.

Klienter rekommenderas i vissa fall söka remiss till terapi via vårdcentralen, fast de tillhör specialistpsykiatri. När klienten således får sin remiss och träffar en behandlare så ser denne att klientens problematik är för omfattande eller svår och att det vårdbehov som finns ska tillgodose inom specialistpsykiatri. Då står alltså klienten utan behandling och inte ens i kö för bedömning, medan månaderna går.

Det är tydligt att psykiatri inte förmår leva upp till de krav som vårdgarantin ställer.

Gränssnittsproblem mellan primärvården och specialistpsykiatri

Vi noterar problem i gränssnittet mellan primärvård och specialistpsykiatri med höga krav på den enskilde att acceptera och förstå ett komplicerat samverkanssystem. Primärvården och specialistpsykiatri har ett gemensamt ansvar för personer med psykiska besvär och gränssnittet verksamheterna emellan avgör var enskilda personer ska få sin vård. Det är inte alltid en glasklar gräns utan varje enskilt ärende kan behöva bedömas enskilt. För den enskilde spelar det sällan roll *var* man får sin vård, det viktiga är *att* man får sin vård. Det händer att klienter hänvisas till primärvården från specialistpsykiatri och vice versa. Specialistpsykiatri menar att klientens behov bör omfattas av primärvårdens ansvarsområde medan primärvården hävdar motsatsen. Remisser avslås och ingen tar ansvar för den enskildes vård utan klienten skickas runt mellan olika vårdinrättningar.

Vi har också sett hur man får en utredning gjord hos privat vårdgivare (för ADHD) men när det sedan kommer till att prova ut medicin, då backar den privata aktören eftersom klienten har ytterligare diagnoser och därmed ett för omfattande vårdbehov. Klienten har då förvisso en utredning som gick snabbt att få, men behandlingen måste specialistpsykiatri tillgodose. Klienten hamnar sist i kön och väntetiden uppgår till ett år.

Försäkringskassans regleringar och rutiner

Vi noterar en regeländring inom Försäkringskassan med konsekvenser för personer med en belastad ekonomi. Under året har flera regeländringar införts i Försäkringskassans ansvarsområde, flera till det bättre. En av de sämre omändringarna har medfört en ökad risk för att personer som inte klarar att betala tillbaka återbetalningskrav inom ett år, får betalningsanmärkningar och skuldsättning. Vi har även sett allvarliga brister i rutinen kring hanteringen av avslagsbeslut.

Konsekvenser av regeländring

Vi ser med oro på den förändring som skett där Försäkringskassan numera kan överlämna ärenden om återbetalningskrav till Kronofogdemyndigheten direkt efter förfalldatum. Detta eftersom det riskerar att medföra att fler personer får betalningsanmärkningar. Regeländringen skedde under året och innebär att beslut daterade efter den 1 september 2022 omfattas av denna

förändring. Reglerna ser lite olika ut beroende på vilken ersättning eller bidrag återbetalningskravet avser.

De klienter som vänt sig till oss för hjälp med återbetalningskrav har fått ett för högt bostadsbidrag utbetalt under förra året. Dessa klienter har begärt omprövning av sina ärenden och ansökt om en avbetalningsplan. Huvudregeln är numera att om en avbetalningsplan beviljas från myndigheten, så sträcker den sig endast upp till ett år och därefter ska hela skulden vara återbetald.² Om det är stora belopp som ska betalas av kan man få mer tid på sig, men det handlar alltså om undantag. Med en snäv privatekonomi och en situation i samhället där även de mest basala saker som el, värme och mat stigit markant i pris så finns inte utrymme att betala tillbaka på så kort tid. I två av dessa fall har myndigheten dessutom endast skickat ut ett brev om återkrav och ingen påminnelse. Om man då missar det här brevet, kanske för att man är inlagd, bortrest eller har stora svårigheter att öppna sin post på egen hand, så blir det snabbt för sent och ärendet skickas till Kronofogden. Även om man agerar snabbt och korrekt så riskerar man alltså att få en betalningsanmärkning på grund av att man inte har möjlighet att betala i den takt som reglerna kräver.

Med det här systemet föreligger en överhängande risk att fler blir skuldsatta, antingen privat eller via mindre nogräknade bankinstitut. Reglerna lägger snarskank för den enskilde. De pengar man fick som man inte borde ha fått, de finns ju inte kvar. De har gått till mat, räkningar och hyra. Även i fall där den enskilde har fått hela sin inkomst via Försäkringskassan och specifikt frågat en handläggare om det finns något mer som personen ska göra, lämna in eller uppge och får veta att allt är i sin ordning så landar det i en återbetalning av bostadsbidrag. Det är svårt att göra rätt när man inte får klara direktiv från myndigheten.

Missade avslagsbeslut

Vid två tillfällen under sista kvartalet 2022 så har vi sett att Försäkringskassan missat att skicka ut både kommuniceringsbrev och beslut om avslag till den enskilde. Klienten har i stället av en slump fått veta att de fått avslag på ansökan då de kontaktat myndigheten i annat ärende. I båda fallen handlar det om avslag på sjukersättning. Huruvida detta bara är två misstag som råkat drabba just våra klienter eller ett mer omfattande fel kan vi inte avgöra. Men nog är det anmärkningsvärt.

Handläggning av ekonomiskt bistånd

Vi noterar höga krav från Socialtjänsten i samband med handläggning av ekonomiskt bistånd. Ekonomiska problem är den vanligaste anledningen till att man söker kontakt med personligt ombud. Det är inte ovanligt att personen står helt utan medel, har låg eller ingen inkomst och ibland saknas möjlighet att få sjukpenning eller annan ersättning från Försäkringskassan, eftersom man till exempel saknar sjukpenninggrundande inkomst eller bedöms kunna arbeta trots att man själv menar att man är för sjuk. Då är man hänvisad till ekonomiskt bistånd. Här får man i bästa fall en lång lista där handläggaren har kryssat för vilka handlingar som ska inkomma. I sämsta fall får man bara listan och ska själv räkna ut vad man behöver inhämta. Oavsett vilket så är detta en uppgift som ofta är övermäktig för personer i vår målgrupp och vi ser att utan oss hade man inte klarat av att ansöka och alltså stått utan inkomst.

Vi ser att man från myndighetens sida gärna hänvisar till eget ansvar när det kommer till att exempelvis ansöka om insats eller bistånd, planera sin ekonomi eller flytt och liknande. Många av de vi träffar kan inte leva upp till myndigheternas förväntningar och krav utan de är för högt ställda och

² [Om du har fått för mycket pengar - Försäkringskassan \(forsakringskassan.se\)](https://www.forsakringskassan.se/om-du-har-fatt-for-mycket-pengar)

inte anpassade till individens förmåga. I stället för att försöka hjälpa klienten upplever vi ibland att handläggarna har ett mästrande och uppfostrande tonfall. Vi har klienter som förr förlorar sin bostad, slutar köpa mat och helt trillar ur systemet innan de lyckas leverera de handlingar som socialtjänsten vill ha in vid ansökan om ekonomiskt bistånd. Och när handlingarna väl kommer in så beror det på att de fått hjälp från oss, anhöriga eller vänner och inte på att "de visst kunde, bara de ville".

Ökad ekonomisk utsatthet

Det ekonomiska läget är tufft. Höga matpriser och historiskt höga elkostnader urholkar redan tunna plånböcker, nämligen många av våra klienters. De som lever på existensminimum, på grund av exempelvis utmätning på sjukersättning, har inte råd med ökade priser. Risker är stora att man, för att klara vardagen, försätts i skuld, vilket i sin tur kommer försvåra en skuldsanering längre fram. Detsamma gäller klienter som studerar, där studiemedlet legat still under lång tid och där man jämfört med andra studiekamrater även behöver ha råd med medicin och läkarbesök.

Ofta har man levt med en svag ekonomi under längre tid och det saknas buffert eller sparande, vilket innebär att när man går från en ersättningsform till en annan och till exempel får bostadstillägg (som betalas ut i efterskott) så står man delvis utan inkomst under den tiden. Bostadstillägget kan i många fall utgöra en stor del av en persons inkomst varför det glappet har stor betydelse för den enskildes ekonomi.

Arbetsförmedlingen; brist på tillgänglighet

Vi noterar fortsatt brist på tillgänglighet hos Arbetsförmedlingen. Redan i vår förra rapport så skrev vi om de svårigheter som våra klienter upplever i kontakten med Arbetsförmedlingen och vilka konsekvenser omorganiseringen av myndigheten har resulterat i för målgruppen. Och mycket av det som vi då beskrev består i att få kontakt med handläggare eller annan personal på myndigheten är ofta krångligt och svårt och man ringer inte heller tillbaka när meddelande lämnats. Det är ofta oklart om vad som gäller för den enskilde. Det kan handla om var och när man ska rapportera, när en insats kommer att starta upp eller vad som ska hända sedan, efter att insatsen avslutas.

Ibland framstår det som att inte någon på myndigheten har ansvar för den enskilde och det finns ingen att vända sig till med frågor. Arbetsförmedlingen har avtal med många externa, privata aktörer och det är fullt förståeligt att det kan uppstå tvister och oklarheter i ett sådant avtalsförhållande. Vi har sett exempel på att sådant har drabbat den enskilde så att hen måste avbryta och göra uppehåll i sin arbetsprövning.

Digitalt utanförskap

Vi noterar ofrivilligt digitalt utanförskap. Att inte alla kan använda digitala lösningar kan ha flera orsaker. Det kan vara att man inte har råd med teknisk utrustning som krävs eller saknar kunskap att hantera den digitala världen. Så länge den digitala världen speglar den fysiska så att det man kan göra i den ena även kan göras i den andra så är det egentligen inte ett problem. Förvisso bör alla som önskar ha möjlighet att ta del av det digitala utbudet, men det är en annan fråga. Det verkliga problemet, så som vi ser det, uppstår när det *endast* är via internet som du kan nå och få tillgång till ett visst utbud. Vi har klienter som inte kan ställa sig i bostadsköer då flera privata hyresvärdar endast godtar digital ansökan. De måste även identifiera sig med BankID vilket inte alla har tillgång till. På samma sätt hänvisas man av Arbetsförmedlingen till digitala lösningar, trots att det finns handläggare på orten. På många hemsidor är det enkelt att finna "Mina sidor" men nära på omöjligt att hitta en kundtjänst som

man kan ringa till. De digitala lösningarna måste omfatta alla eller så behöver vi ha alternativ för de som inte kan eller vill delta. Det är en högst relevant fråga om tillgänglighet.

Slöseri med klientens tid

Något som våra klienter är ofrivilliga experter på, är att vänta. Det är telefontid, handläggningstid och kötid. Det finns flera exempel på väntan i andra avsnitt i den här rapporten (såsom väntan på läkartid eller psykoterapi) men ett annat exempel avser en person som blev varnad och avstängd på Arbetsförmedlingen och som därmed stod utan ersättning. Hen fick då veta att handläggningstiden för prövning av rätten till ersättning är minst 30 veckor. I skrivande stund tar Försäkringskassans handläggningstid av sjukersättning och aktivitetsersättning fem respektive fyra månader och omprövning upp till sex veckor.³ Om ärendet sedan går vidare till förvaltningsrätten så får man vänta ytterligare tid; mellan 6–8 månader för ärende som regleras i socialtjänstlagen och 12–16 månader för ärenden enligt socialförsäkringsbalken.⁴

Vi ser att det finns personer vars liv står helt still i väntan på en behandling, utredning, arbetsprövning eller sjukersättning. Man kan inte komma vidare och få de insatser man behöver och tiden bara går. Man blir äldre, står utan fungerande behandling och än längre från arbetsmarknaden men ändå utan en bestående ersättning från Försäkringskassan. Känslan av att inte vara betydelsefull och delaktig bryter ner människor. Man uppfattar sig som oönskad och ointressant; som att ens tid inte är lika viktig som någon annans. För det är precis de signalerna man sänder ut när man låter handläggningstider springa i väg, inte återkommer till en person eller låter någon vänta i kö månad efter månad.

Systemet stjälper i stället för hjälper

En anledning till att många behöver stöd från oss är att de byråkratiska processerna numera är så omfattande att det är svårt att hantera det som enskild. Det här ser vi bland annat i mängden dokumentation som klienter behöver lämna in vid ansökan om ekonomiskt bistånd eller när man som enskild ska hålla reda på när sjukskrivningen går ut. Vi ser också att personer känner sig ensamma och utsatta när de ska upp i rätten mot Försäkringskassans jurister och de yttranden som myndigheten lämnar in är formulerade så att det är svårt att veta hur man ska bemöta argumenten. Och så har vi då personer som har berättat vilka inkomster de har, men olyckligtvis till fel handläggare, och därmed får återbetalningskrav. Det är så komplicerade system som våra myndigheter har byggt upp med krav på den enskildes förmåga och egenansvar, att inte alla är i stånd att klara det på egen hand. Det finns en förväntan att man ska driva sina ärenden, samtidigt som man knappt har näsan över vattenytan.

Myndigheterna lyckas inte anpassa sina krav till den målgrupp vi arbetar med. Det är inte orimligt med eget ansvar, men nivån måste justeras efter personens förmåga och mående. Som det ser ut idag finns det personer som inte orkar processa för sin rätt och därmed står de utan de insatser eller inkomster som de skulle haft. Det är en helt orimlig utveckling. Inte bara det faktum att personer inte orkar kämpa för det de har rätt till utan också att man ens ska behöva göra det.

³ [Utbetalningsdatum och handläggningstider - Försäkringskassan \(forsakringskassan.se\)](https://www.forsakringskassan.se/utbetalningsdatum-och-handlaggningstider)

⁴ [Handläggningstider - Förvaltningsrätten i Malmö \(domstol.se\)](https://www.domstol.se/handlaggningstider-forvaltningsratten-i-malmo)

Steg i rätt riktning

Även om vi ser att många av de brister som vi stött på redan under tidigare år återfinns än idag, så ser vi också att det händer saker i vår omvärld som vi hoppas ska kunna göra skillnad för flera personer i vår målgrupp.

Dom från Högsta förvaltningsdomstolen angående sjukpenning och objektiva fynd

Det har under slutet av året kommit en dom från Högsta förvaltningsdomstolen som ger för handen att Försäkringskassan vid ansökan om sjukpenning inte ska kräva objektiva fynd i de fall då diagnosen inte medför några sådana. I detta fall rörde det sig om en person med utmattningssyndrom och domstolen konstaterade att det ska räcka med läkarens bedömning om patientens tillstånd och patientens egen beskrivning.⁵ En tid efter domslutet kommenterade även Försäkringskassans tillförordnande rättschef Marie Axelsson till Sveriges Radio att myndigheten kommer att tolka domen så att den får betydelse också för andra sjukdomar där man inte kan förvänta sig objektiva fynd.⁶

Hur pass generöst myndigheten kommer att tolka domen vet vi så klart inte än, men det är en viktig princip och tydlig rättslig vägledning. Detta efter att vi under flera år sett en trend där det blivit allt svårare att få Försäkringskassan att godta läkarens bedömning och där man ifrågasatt allt som inte utgjort objektiva fynd. Det återstår att se hur både Försäkringskassans och domstolarnas utfall blir framöver.

En ny socialtjänstlag

Redan 2020 presenterade utredningen Framtidens socialtjänst sitt förslag till en ny socialtjänstlag.⁷ Den största och viktigaste förändringen, som vi ser det, är egentligen ingen förändring utan en återgång till en socialtjänst som arbetar mer med socialt arbete, behoven här och nu och inte enbart handläggning, bedömning och beslut. Vi tror att det är rätt väg att gå, att förenkla för dem som behöver nyttja socialtjänsten att komma till hjälpen. Man föreslår i utredningen ett förebyggande perspektiv och en kunskapsbaserad socialtjänst och man ser gärna också att socialnämnden ges möjlighet att utforma vissa insatser så att de blir tillgängliga utan att föregås av individuell behovsprövning. Detta är bara ett axplock av alla förslag som läggs fram och vi som utomstående organisation har så klart inte möjlighet att helt överblicka dess konsekvenser. Men som vi ser det så saknas ofta det sociala arbetet, lättillgänglighet, värme och omhändertagande hos våra socialtjänster. I stället möts man av telefontider, bokade tider, handläggning, beslut, dokumentation, administration och förväntningar man inte kan leva upp till.

Flera remissinstanser har yttrat sig över utredningen och i kritiken framkommer vissa farhågor kring hur stort genomslag lagändringen egentligen kommer att få när kommunerna i mångt och mycket själva kan bestämma hur de vill göra. Man pekar även på att det kanske inte bara går att omvandla verksamheten utan det behövs ekonomiska medel för att genomföra förändringarna i praktiken. Hur det så småningom blir återstår att se, men det verkar finnas en ganska bred enighet om att något måste göras. Ambitionen att låta den nya lagstiftningen träda i kraft i januari 2023 visade sig alltför optimistisk. Enligt socialtjänstministern Camilla Waltersson Grönvall (M) kommer ett lagförslag först under 2024.⁸

⁵ Högsta förvaltningsdomstolens dom 2022-11-16 mål nr 5071:21 och 5071:2

⁶ [Kan bli lättare för personer med kronisk trötthet att få sjukpenning - Nyheter \(Ekot\) | Sveriges Radio](#)

⁷ SOU 2020:47 Hållbar socialtjänst – En ny socialtjänstlag

⁸ [Ministerns besked: Ny socialtjänstlag dröjer — Vision](#)

Statlig e-legitimation

Det är inte bara bland våra klienter man återfinner personer som saknar möjlighet att använda bankernas tjänst BankID. Det är bankerna, alltså privata företag, som äger och driver BankID. Som privat aktör kan man välja och välja bort kunder vilket innebär att inte alla får tillgång till legitimeringstjänsten. Det är egentligen en självklarhet att det inte kan vara upp till privata företags goda vilja huruvida man ska kunna legitimera sig eller inte. Men hittills har vi inte kommit längre här i Sverige. Nu har det dock börjat hända något. Digg har i samarbete med Försäkringskassan och Polismyndigheten har fått i uppdrag av regeringen att se över möjligheterna att ta fram en statlig e-legitimation som är tillgänglig för alla att använda.⁹ Det här ser vi mycket positivt på och kan inte se någon annan utväg än att vi kommer att få en statlig e-legitimation framöver.

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 finns de systemfel och brister som vi stött på vid flertalet gånger och som är att betrakta som hemmahörande på central eller regional nivå.

Vi kan konstatera att systemet inte fungerar för personer med psykisk ohälsa eller psykisk funktionsnedsättning. Det försiggår en kamp mellan myndighet och sökande, där den enskilde måste kämpa och strida för att få det man har rätt till. Det är ansökningsförfaranden, omprövningar och överklagandeprocesser som personer i vår målgrupp inte maktar med på egen hand och ibland inte ens med hjälp av personligt ombud. Det är för krävande och svårt. Ett sådant system stjälper den enskilde i stället för att hjälpa och de insatser som man har rätt till är så svåra att ansöka om att man ger upp innan man försökt.

Vi menar att det pågår ett slöseri med personers tid, som om deras tid inte skulle vara lika värdefull som andras. Om man inte är arbetsför eller ska tillbaka till arbete så är det inte lika bråttom, inget mål att sikta på. Det är oerhört nonchalant att inte ta alla dessa år i väntan på allvar. Det är respektlöst mot den enskilde och torde vara dyrt rent samhällsekonomiskt. Att personer står i kö till behandling och utredning eller för att få sjukpenning medför bland annat sämre mående, svårare att komma tillbaka till ett fungerande liv, mindre chans att komma i arbete, längre sjukskrivningar och större vårdbehov. Det är kostnader vi inte kan bära, varken ekonomiskt eller moraliskt.

Det är anmärkningsvärt att man infört regler om återbetalning av felaktigt utbetalda ersättningar och bidrag från Försäkringskassan utan att införa undantagsregler. Reglerna har vad vi vet införts för att minska bidragsbrott. I jakten på fuskare tycks man helt missa alla de som gör så gott de kan. Vi ser redan hur personer riskerar att få betalningsanmärkningar eller försättas i skuld, eftersom man nu så snart skickar ärendet till Kronofogdemyndigheten. Om man beviljas en avbetalningsplan så innebär det att man får ett år på sig att betala och det är för kort tid. Har man en svag ekonomi så finns inte utrymme att betala så snabbt.

De system som vi skapat för att hjälpa personer som behöver dem är nu utformade så att de utgör ett hinder i stället för en möjlighet. Det är inte rimligt att man som enskild knappt ens ska kunna klara att ansöka om ekonomiskt bistånd utan att ha hjälp från en utomstående. Det är en samhällsutveckling och kultur som måste vändas. Vi ser att man behöver arbeta med det här på politisk, regional och lokal nivå. Några av de brister vi lyfter kräver att man på politisk nivå prioriterar annorlunda, medan andra handlar om vad enskilda handläggare eller socialkontor kan göra. Att lägga

⁹ [Statlig e-legitimation | Digg](#)

sin telefontid så att enskilda kan nå en handläggare även på eftermiddagstider är en enkel åtgärd som borde vara självklar. Att få fler läkare att stanna inom psykiatrin verkar vara svårare.

Vi är väl medvetna om att det är stora verksamheter vi kritiserar och det är självfallet inte enkelt att göra omfattande förändringar i sådana organisationer. Samtidigt har vi nu sett liknande brister under flera års tid och påtalat desamma. För att komma till rätta med problemen räcker inte små ändringar utan det krävs att samhället prioriterar annorlunda, från politikens topp till enskilda myndighetsutövare och vårdgivare.

Källförteckning

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

Högsta förvaltningsdomstolens dom 2022-11-16 mål nr 5071:21 och 5071:21

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

Försäkringskassan: [Utbetalningsdatum och handläggningstider - Försäkringskassan \(forsakringskassan.se\)](https://www.forsakringskassan.se/utbetalningsdatum-och-handlaggningstider)

[Om du har fått för mycket pengar - Försäkringskassan \(forsakringskassan.se\)](https://www.forsakringskassan.se/om-du-har-fatt-for-mycket-pengar), hämtade 221220.

Tidningen Vision: [Ministerns besked: Ny socialtjänstlag dröjer — Vision](https://www.vision.se/ministerns-besked-ny-socialtjanstlag-drojer), hämtad 221222.

Sveriges Radio: [Kan bli lättare för personer med kronisk trötthet att få sjukpenning - Nyheter \(Ekot\) | Sveriges Radio](https://www.sverigesradio.se/kan-bli-lattare-for-personer-med-kronisk-trottthet-att-fa-sjukpenning), hämtad 221220.

Diggs hemsida: [Statlig e-legitimation | Digg](https://www.digg.se/statlig-e-legitimation), hämtad 221220.

Domstolsverket: [Handläggningstider - Förvaltningsrätten i Malmö \(domstol.se\)](https://www.domstol.se/handlaggningstider), hämtad 221220.