

Personligt ombud Göteborg

Erfarenhetsrapport

2023



Innehåll

Inledning.....	1
Att vara en hjälp till hjälpen.....	2
Arbetslinjen - var börjar den?.....	3
Aktivitetshusen.....	4
Full delaktighet.....	4
Stänga eller omlokalisera.....	5
Försörjningsstöd - det yttersta skyddsnätet.....	6
Tillgänglighet i staden.....	7
Boendestödet - en insats som håller på att förändras?.....	8
Vad vi har erfarit.....	8
Konsekvenser.....	9
Sammanfattning och reflektioner.....	11
Vill ni veta mer?.....	12
Källförteckning.....	13



Inledning

Personligt ombud i Göteborg har uppdraget från Socialstyrelsen och Göteborgs stad att stödja enskilda personer, från 18 år och uppåt med omfattande psykiska funktionsnedsättningar, till att få den vård och det stöd de har behov av och rätt till enligt gällande lagstiftning.

Personligt ombuds uppgift är att hjälpa till att finna vägar i samhället och vårt arbetssätt präglas av att stärka personens egenmakt och delaktighet. Innehållet i varje enskild kontakt utgår ifrån vad personen själv uttryckt att den vill ha stöd med, således kallar vi dem vi har kontakt med för uppdragsgivare.

Utöver att ge individstöd har Personligt ombud även i uppdrag att arbeta på en strukturell nivå. Det gör vi genom att dokumentera och framföra brister som Personligt ombud, tillsammans med de personer vi stödjer, möter i välfärdssystemet. Det är ett arbete som syftar till att kunna ge underlag till berörda verksamheters utvecklingsarbete. Varje år rapporterar vi via Länsstyrelsen till Socialstyrelsen. Ett av många sätt som Personligt ombud synliggör systembrister på är genom vår erfarenhetsrapport, där vi lyfter våra uppdragsgivares erfarenheter. Vi hoppas att det kan leda till ökad förståelse och engagemang för dem som ofta inte hörs och också bidra till förbättring av välfärdssystemet.

I år har vi valt att fokusera på ett urval av viktiga frågor vi ser får negativa konsekvenser för flera av våra uppdragsgivare. Därmed redogör inte rapporten för alla de brister vi erfarit. I vårt arbete samlar vi även på goda exempel. De handlar oftast om en enskild handläggares, läkares eller någon annan professionells goda bemötande och extra engagemang. Även dem har vi valt att utelämna då syftet är att presentera underlag för det som inte fungerar.

De frågor vi lyfter i årets rapport rör konsekvenserna av de stora nedskärningar som skett inom socialtjänsten, som åtstramningen inom boendestödet samt svårigheter att ansöka om och beviljas försörjningsstöd. Vi skriver även om kommande "omlokalisering" av två av kommunens aktivitetshus redan i slutet av januari 2024. Vi ser med oro på konsekvenserna det kommer att få för uppdragsgivare som funnit trygghet där.

Liksom tidigare år har vi sett brister inom vården, Försäkringskassan, Arbetsförmedlingen och andra myndigheter även om vi inte skriver om detta i årets rapport. Vi kommer dock att fortsätta bevaka konsekvenserna av nedskärningar även på dessa områden under kommande år.

Att vara en hjälp till hjälpen

När Personligt ombud berättar om verksamheteten och vårt uppdrag säger vi ofta att vi ska vara en hjälp till hjälpen. Under de dryga 20 år som verksamheten funnits har dock innebörden och förutsättningarna för detta förändrats. De behov vi möter hos dem som vänder sig till oss, med hopp om att få hjälp i svåra och utsatta situationer, är desamma eller till och med större. Lagstiftningen är densamma, men tolkningen av lagstiftningen är snävare. Fler ansökningar om bistånd leder till avslag, som delges den som ansökt tillsammans med information om att beslutet går att överklaga. Myndigheterna söker rättslig prövning, efter domar som sedan blir vägledande, och en ny praxis växer fram. Det som tidigare bedömdes vara en skälig levnadsnivå är inte det längre. I vår verksamhet ägnar vi oss idag mer åt att stötta våra uppdragsgivare i att överklaga avslagsbeslut än vi gjorde tidigare. Om uppdragsgivaren orkar. Många gör inte det, känslan av att argumentera mot Goliat, en jätte som ändå inte lyssnar, föder vanmakt.

Det är vanligt att de personer vi möter drar sig undan. Att ha det svårt blir efter ett tag normalt. Många har erfarenheter som gör att de drar sig för att be om hjälp, eftersom tilliten till att det finns hjälp att få brister. Att våga ta kontakt med oss, som uttalat arbetar på den enskildes uppdrag, kan för många vara en början på en förändringsprocess. Tillsammans blir det möjligt att vara i kontakt med hälso- och sjukvård, socialtjänst, Arbetsförmedling, Försäkringskassan eller kanske ett aktivitetshus.





Arbetslinjen – var börjar den?

I Göteborgs Stads program för full delaktighet kan man läsa att staden ska ta fram praktikplatser och meningsfull sysselsättning för personer med funktionsnedsättning. Den meningsfulla sysselsättningen finns ofta på aktivitetshusen och ett vanligt uppdrag för oss är att stötta personer i att upptäcka det.

Aktivitetshusen är viktiga med sina ”låga trösklar”; de innebär möjligheter, utan större krav på deltagaren än att hen ska komma dit. Just detta kan vara en förutsättning för den som kanske isolerat sig i en evighet eller nyss blivit utskriven från sluten psykiatrisk vård. För den som är rädd. För den som behöver återhämta sig från de svårigheter och det lidande som psykisk ohälsa kan orsaka. För den som inte vågar tro eller hoppas på att livet har så mycket att erbjuda alls. Då finns det människor, andra deltagare och handledare på aktivitetshusen, att lära känna och våga visa sig för; relationer är läkande. Att få upptäcka möjligheter till gemenskap på olika aktivitetshus, med olika karaktär, på olika platser. Att det är lite färre besökare på något aktivitetshus kan vara en kvalitet.

Det pratas mycket om ”arbetslinjen” nuförtiden. I alla fall om den del av arbetslinjen som i slutändan leder till arbete, och till att individen blir självförsörjande.

Funktionsrätt Göteborg, Individstöd, skrev i sin Erfarenhetsrapport (2022) ”Alla som kan ska arbeta – Ett löfte eller ett orealistiskt krav?” att det återstår mycket arbete innan Göteborgs Stad uppfyller rättigheterna i sitt program för full delaktighet, som utgår från FN:s funktionsrättskonvention. Vi kan bara instämma.

Ett arbete är ofta en önskan eller en dröm för många som har funktionsnedsättningar och det är inte självklart att alla hittar en plats på den så kallade arbetsmarknaden. Att få den hjälp som man har rätt till från Arbetsförmedlingen kan vara oerhört svårt, något som vi många gånger påpekat. Sedan den 5 december 2023 underlättar Arbetsförmedlingen något för den som har någon funktionsnedsättning, diagnos, sjukdom eller annan svårighet, genom att informera på hemsidan att man kan få extra stöd när man söker jobb eller är på sin arbetsplats. Vi hoppas att det kommer att göra arbetsmarknaden mer tillgänglig.

Men, om det är dit arbetslinjen leder, till ett arbete, var börjar den då? Det hör man mindre talas om. Vi vet att den till exempel kan börja på ett aktivitetshus.

Aktivitetshusen

Deltagarna i aktivitetshusens verksamhet kommer dit med olika bakgrund. Någon kan behöva flera års varande där; komma först en gång och sedan återkomma, bli sedd, tilltalad, våga sitta kvar i en soffa med en kopp kaffe. Se andra prata och så småningom själv våga delta i samtal, våga lägga en bit i ett pussel tillsammans med någon annan, skapa relationer, våga vilja något. Det där, som på ytan kanske inte ser så märkvärdigt ut för den som enögt stirrar på arbetslinjens slut, kan i själva verket vara en kamp för livet för en människa i en utsatt situation.

Andra är verksamma i arbetsgrupper, till exempel i köket, där en liten grupp arbetar med att laga mat. Aktivitetshuset är en plats där man kan få något att äta, för många det enda målet mat på hela dagen. Någon går vidare på sin arbetslinje till ett skyddat arbete hos offentlig arbetsgivare (även kallat OSA). Med stöd av en arbetsspecialist som jobbar med IPS-metoden (individual placement and support) kan den som vill få stöd att hitta sitt steg vidare på linjen mot utbildning eller arbete. För den vars första steg på arbetslinjen utgörs av steget över den låga tröskeln, blir de andras steg bilder av vad som kan vara möjligt. Det är viktigt med förebilder. Och att få ta stegen på arbetslinjen i sin takt. Det ska hålla. Man ska både finna, få och kunna behålla ett arbete.

På Aktivitetshuset i Väster finns Effektbutiken, för den som är 18–35 år. Jonas Renhorn, handledare i verksamheten, beskriver hur framgångsrikt arbetet där har varit. Drygt 80 procent av deltagarna har gått vidare till arbete eller studier. Även i Effektbutiken är det värdefullt att grupperna inte är för stora, för att man ska kunna skapa trygga relationer.

Det är dock inte allas arbetslinje som leder till studier eller arbete. Någras arbetslinje handlar om att må tillräckligt bra för att orka fortsätta leva, orka ta sig igenom en dag till. Det kan vara ett hårt arbete, att orka finnas till. Det är också ett arbete som utförs på aktivitetshusen.

Full delaktighet

Under det gångna året har kommunen velat utreda var aktivitetshusen organisatoriskt ska höra hemma. Kommunen strävar efter att alla stadens invånare, oavsett var man bor, ska få tillgång till IPS och stöd på vägen mot arbete och studier. Skulle en placering inom Förvaltningen för arbetsmarknad och vuxenutbildning ge några fördelar? Personal intervjuades och dokument studerades, innan utredaren rekommenderade att aktivitetshusen organisatoriskt ska ligga kvar under Förvaltningen för funktionsstöd tills vidare (Harrysson & Olsson, 2023). Utredaren menade att verksamheten fyller en viktig funktion med sina låga trösklar och kommunen har ett ansvar att tillgodose behov av meningsfull sysselsättning för en bred målgrupp. Rapporten visar också att majoriteten av deltagarna på respektive aktivitetshus kommer från närområdet och utredaren skriver att det är viktigt att ta hänsyn till "närhetsprincipen".

Samtidigt formulerades några frågeställningar som rör verksamheten: vilka är den bra för, vilka når man inte och varför? Det framgår att man vill underlätta "individens förflyttning framåt, vidare och utåt" och ord som "inläsningsmekanismer" och "genomströmning" dyker upp (Harrysson & Olsson, 2023). Man kan undra vad det innebär för de människor som just tagit steget över den låga tröskeln? Och vad har deltagarna i aktivitetshusens verksamhet att säga om detta?

Stänga eller omlokalisera

Då Förvaltningen för funktionsstöds förslag att stänga aktivitetshusen i väster och nordost blev känt, samlades många av deltagarna för att tillsammans, med stöd av varandra, uttrycka vad de tänkte och kände inför förslaget. De tog initiativ till en namninsamling och en protestlista som närmare 900 personer undertecknade (bilaga 1). Trots att förvaltningen säger sig ha en målsättning att aktivitetshusen ska utvecklas till att erbjuda ett mer deltagarstyrt och tillgängligt innehåll hade ingen innan dess frågat deltagarna, de som aktivitetshusen är till för, om deras syn på saken.

Deltagarna skrev om den oro förslaget väckt, om ångest och sorg. Att aktivitetshusen är livsviktiga. De beskrev själva de konsekvenser som en stängning skulle få. Att förvaltningen i sitt nya förslag (Göteborgs Stad, 2023) efter en "fördjupad" konsekvensbeskrivning, ersatte "stängning" med "omlokalisering" menar deltagarna inte gör någon skillnad för dem. Vad hände med den viktiga "närhetsprincipen"? I sitt brev till nämnden för funktionsstöd beskriver de hur den färdigformulerade enkät som förvaltningens konsekvensbeskrivning bygger på, inte fångade upp allt som de själva fångat upp i sin analys.

Deltagarna beskriver det inhumana i att föreslå en stängning alldeles innan jul, den svåraste tiden på året för många. De skriver om regeringens förslag (2023) till ny socialtjänstlag, som lyfter fram behovet av lågtröskelverksamheter, de skriver om hur viktigt det är att enkelt kunna ta sig till aktivitetshuset. De berättar om svårigheten som många upplever att åka kollektivt, en omöjlighet för några, och att många faktiskt inte har råd att åka kollektivt. Det stöd som tidigare gick att få från boendestödet för att ta sig till aktivitetshuset försvåras numera av ett planeringssystem som inte tillåter spontanitet; att till exempel kunna föreslå ett besök på aktivitetshuset när personen har en bra dag. Hur kommer detta att fungera efter en "omlokalisering"?

Deltagarna skriver även om det värdefulla och ofta avgörande, att det finns personal som har kunskap om psykisk ohälsa. De betonar också att aktivitetshuset inte går att ersätta med de verksamheter som bedrivs på frivilligcentraler, inom kyrkan och på Hälsotek.





Försörjningsstöd

– det yttersta skyddsnätet

Personligt ombud vill här beskriva de erfarenheter vi tillsammans med våra uppdragsgivare har av att ansöka om försörjningsstöd. Forskning visar att antalet hushåll som beviljas försörjningsstöd/ ekonomiskt bistånd, tidigare kallat socialbidrag, kraftigt har minskat över tid sedan mitten av 1990-talet, fram till idag (Bergmark och Stranz, 2023). Trenden är att fler får avslag på sin ansökan samt att beloppen som beviljas är lägre. Systemet för normberäkning bygger på att det är inkomsten som styr och ingen hänsyn tas till att kostnader för exempelvis mat ökar. Socialstyrelsen höjde 2023 riksnormen med 8,6 procent medan matpriserna hade ökat med drygt 20 procent, vilket innebär att ökningen av försörjningsstöd inte står i paritet med de ökade priserna (SCB, 2023). Detta leder till en större ekonomisk utsatthet och gör att fler människor faktiskt saknar mat på bordet. Sveriges Stadsmissioner redovisar varje år i sin fattigdomsrapport vart deras insatser för personer i fattigdom går (Sveriges Stadsmissioner, 2023). Det är ett fördubblat antal besökare som kommer för att få mat och den största gruppen är människor med långvarigt försörjningsstöd.

Försörjningsstödet skulle behöva höjas i takt med inflationen. Som det är idag blir glappet större och större vilket leder till fattigdom och ett ökat utanförskap för gruppen som lever på försörjningsstöd. Långvarig dålig ekonomi påverkar dessutom hälsan negativt och Socialstyrelsens (2023) nya utredning visar att personer som hamnat i en svår ekonomisk situation löper högre risk att dö i suicid. Risken för självmord är fem gånger högre bland dem som uppbär försörjningsstöd.

Förutom det faktum att kraven för att få försörjningsstöd successivt har skärpts, samt att beloppen är lägre, så erfar Personligt ombud precis som många andra verksamheter inom det sociala fältet att det blivit alltför krångligt att ansöka om försörjningsstöd. Personligt ombud har vid många tillfällen träffat uppdragsgivare som levt helt utan inkomst en längre tid. De har försökt ansöka om ekonomiskt bistånd men inte lyckats och gett upp. Man klarar helt enkelt inte av att ta fram den mängd underlag och intyg som krävs i tid. Risken är då stor att uppdragsgivaren ger upp och väljer att inte söka alls. Det är ofta här vi möter en person för första gången. Personligt ombud har lagt många timmar på att hjälpa uppdragsgivare att ta fram alla handlingar, det är krångligt även för oss som är vana att navigera i dessa system. Om en person dessutom saknar bank-id kan det ta flera mötestider att få fram de begärda underlagen. Allt större ansvar läggs på den enskilde individen och handläggaren ställer inte frågan om det finns behov av stöd vid ansökan.

I förra årets erfarenhetsrapport (Bräcke Personligt ombud Göteborg, 2022) skrev vi om Lennart, som efter en tid av psykisk ohälsa och arbetslöshet, hamnar i en svår ekonomisk situation och behöver ansöka om ekonomiskt bistånd. I ett första samtal med mottagningsenheten får han veta att han ska få hemskickat en lista med vilka underlag och handlingar som ska inkomma innan Lennart kan få en tid inbokad. När "fasansfulla listan" (bilaga 2) väl dyker upp i brevlådan får Lennart panik. Det är en lista med 15 olika handlingar som Lennart måste inkomma med och han vet knappt vad hälften av dem betyder och än mindre hur han ska kunna få tag på dem.

Lennart förmår inte ansöka om ekonomiskt bistånd och blir därför utan. Det här är ett typiskt exempel på en problematik hos många av våra uppdragsgivare. Vi upplever att krav på omfattande underlag gör att många backar och känner sig uppgivna och handlingsförlamade. Vår slutsats är att tröskeln in i försörjningsstödssystemet har höjts. Systemen är otillgängliga och det är för svårt att göra rätt. Det är helt enkelt för krångligt och vi ser med oro på hur myndigheterna inte anpassar sina krav och förväntningar till personer med psykisk funktionsnedsättning. Att axla detta stora ansvar som läggs på den enskilde blir väsentligt svårare med en psykisk funktionsnedsättning samtidigt som man är i en utsatt situation. När information, stöd och hjälp inte ges i tillräcklig utsträckning för personer med psykisk funktionsnedsättning följer ett utanförskap. Att målgruppen inte får vara delaktig i sina egna processer och leva på lika villkor som andra utan funktionsnedsättning är en strukturell diskriminering.

Tillgänglighet i staden

Under året har Personligt ombud uppmärksammat och drivit frågan om tillgänglighet i staden och har bland annat gjort en skrivelse tillsammans med Göteborgs brukarstödsnätverk (bilaga 3). Den belyser erfarenheter vid nyansökan av försörjningsstöd. Denna skrivelse har sedan presenterats för Göteborgs Stads råd för funktionsrätt i december 2023. Skrivelsen ger en samlad bild av erfarenheter från deltagarna i nätverket. I skrivelsen finns också förslag på utvecklingsmöjligheter som vi tror kan bidra till att vi tillsammans når en tillgänglighet värd namnet, i enlighet med Göteborgs Stads program för full delaktighet för personer med funktionsnedsättning. Några förslag till förbättring som lyfts är:

- Mer utförlig, enhetlig samt lättillgänglig information på Göteborgs Stads hemsida om olika alternativ att göra en ansökan på samt vilket stöd man kan få.
- Utökade telefontider, samt möjlighet att ringa även på eftermiddagen.
- Att frågor om funktionsnedsättning ställs/utreds samt om det finns behov av stöd vid ansökan.
- Att man skall ha möjlighet att träffa en handläggare innan alla dokument för ansökan är inlämnade.
- Att det finns extra personal i receptionerna som kan vara behjälpliga med ansökan.

Förutom denna skrivelse har Personligt ombud också under året haft ett antal träffar med kommunpolitiker. Detta med syfte att genom samtal och dialog göra dem uppmärksamma på denna otillgänglighet i försörjningsstödssystemet i synnerhet, men också passat på att belysa andra konsekvenser av nedskärningar i välfärden.



Boendestödet

– en insats som håller på att förändras?

Boendestöd är en insats som man kan ansöka om enligt socialtjänstlagen om man på grund av funktionsnedsättning har behov av stöd i sin vardag. Stöd i kontakt med vård och myndigheter är ett vanligt förekommande behov bland de personer som ansöker om boendestöd. Hur det behovet av stöd ser ut kan givetvis skilja sig åt. Att vara ett stöd i att ta sig till och från möten hos exempelvis vården och att stötta under mötet, har tills nyligen varit en del i det stöd som har erbjudits dem som har behov av stöd i kontakt med vård och myndigheter. Något som alltså ingår i de behovsområden som handläggaren utreder.

Under året har Personligt ombud fått information från både funktionsstödshandläggare och boendestödjare om att en person inte längre kan beviljas boendestöd till och från samt under själva mötet vid ett vårdbesök. Detta gäller även andra möten med myndigheter inte minst andra förvaltningar inom socialtjänsten. Personligt ombud har tillsammans med uppdragsgivare främst erfarit detta i ett par stadsdelar. Samtidigt har vi stött på ett annat förhållningssätt i möten med boendestöd, handläggare och chefer ifrån andra stadsdelar; att det är handläggarens bedömning och beslut om boendestödsinsatsen som avgör om boendestödet skall följa med på möten eller inte. Återkommande har vi fått information om att socialtjänsten/boendestödet inte skall kompensera för det som är vårdens eller andra myndigheters ansvar.

Vad vi erfarit

I ett fall har en handläggare fattat ett beslut som innebär att uppdragsgivaren skall få stöd innan, under och efter ett möte. Handläggaren har sedan blivit kontaktad av boendestödjaren som är frågande till beslutet. Handläggaren svarar:

”Det som gäller generellt nu utifrån domar som kommit, så är det varje myndighets/ sjukvårdskontakts skyldighet att göra möten begripliga, vilket innebär att boendestödet inte ska vara med under möten men kan stötta genom förberedelser och uppföljning (till exempel strategier, skriftliga frågor och så vidare). Jag tror att jag skrev uppdraget innan jag visste detta, eftersom jag skrivit att stödet gäller även under möten. Jag kommer inte att bevilja det framöver, men ändrar inte uppdraget nu. Bra om ni ändå kan jobba för att xx får förberedande och uppföljande stöd när det gäller sjukvårds- och myndighetskontakter.”

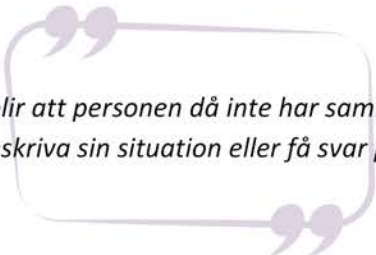
Vi har varit med om att uppdragsgivare som vill ansöka om boendestöd, redan i samtal med handläggare på mottagningsenheten, fått veta att det inte går att få stöd under vård- och myndighetsbesök. Vi har också erfarit att uppdragsgivare som uttryckt behov av utökat boendestöd har fått veta av både boendestöd och handläggare, innan någon utredning har gjorts, att det inte går att få det. I de fall där uppdragsgivaren har valt att gå vidare med sin ansökan har det blivit ett avslag. Här ser vi exempel på ett generellt förhållningsätt och att beslut motiveras utifrån det som är generellt rådande, men enligt lag måste också en individuell bedömning göras av den sökandes behov.

Konsekvenser

Personligt ombud ser att en del av de vi träffar drabbas hårt av detta nya förhållningssätt och vi vill lyfta konsekvenserna det kan få.

Det är säkert så att många som behöver stöd i kontakt med vård och myndigheter får ett tillräckligt stöd, genom förberedelse inför samt uppföljning efter ett möte. Det är bra att boendestödet ser över sitt arbetssätt och utvecklar det. Det är ett gott syfte att verka för människors utveckling och självständighet, men det finns de som har ett större behov av stöd i kontakt med vård och myndigheter. Vi ser viktiga aspekter som missas.

Det finns två delar i detta som kan vara svårt för en uppdragsgivare: den ena delen är själva resan till och från ett möte, den andra delen är behovet av stöd under själva mötet. För en person som får svåra ångestattacker av att vistas ute, i kollektivtrafiken, kan det bli övermäktigt att ta sig till och från ett möte och kommer i värsta fall inte i väg alls. Även för den som lyckas ta sig till mötet kan det bli problem eftersom personen är så stressad och ångestfylld att det blir svårt att koncentrera sig, kognitionen är påverkad. Det är inte ovanligt att då bli helt blockerad och glömma vad som skulle tas upp trots förberedelse innan, med till exempel nedtecknade frågor. Det blir svårt att ta in information och ställa relevanta följdfrågor. Konsekvensen blir att personen då inte har samma möjlighet att föra sin talan, beskriva sin situation eller få svar på sina frågor. Ett sådant besök kan för många vara så påfrestande att de behöver vila upp sig i flera dagar efteråt.



“Konsekvensen blir att personen då inte har samma möjlighet att föra sin talan, beskriva sin situation eller få svar på sina frågor.”

Det är av oerhört stor vikt att ha någon med som man känner tillit till, som kan vara ett stöd i situationen. Denna någon behöver vara en person som uppdragsgivaren träffar regelbundet och känner sig trygg med. Det kan vara svårt för en person att känna den tryggheten med exempelvis en läkare som den kanske träffar en gång var tredje månad, i bästa fall. Ofta får man dessutom träffa olika läkare vid varje tillfälle. Det är inte heller ovanligt att uppdragsgivare har dåliga erfarenheter från vården eller socialtjänsten och har svårt med både tillit, att be om hjälp och att uttrycka sina behov.

Vi ser också att det finns personer med till exempel psykossjukdom som inte har någon svårighet med att fysiskt ta sig till vården, men har stora svårigheter med tilliten. Vid psykos är det vanligt med paranoida och konspiratoriska tankar och risken är stor att personen undviker kontakt med vården. Dessa personer behöver någon utomstående som de känner och litar på som motiverar dem till att våga ta emot vård.

Hur rimmar detta med ledord som kunskap och medvetenhet, samverkan och tillgänglighet i Göteborgs Stads program för full delaktighet för personer med funktionsnedsättning? (Göteborgs Stad, 2020). Båda rättighetsområdena Rätten till ett självständigt liv och Rätten till bästa möjliga hälsa handlar också om tillgången till samhällets utbud av vård, stöd och service. I programmet står det att det personliga stödet för en del är avgörande för att kunna delta i samhället på lika villkor som andra. Nämnden för funktionsstöd benämns som en av de särskilt ansvariga nämnderna när det kommer till dessa två rättighetsområden (Göteborgs Stad, 2020).

Personligt ombud möter ofta uppdragsgivare som har ett långvarigt behov av stöd i kontakten med vård och myndigheter och då har vi stöttat dem i att ansöka om boendestöd. De kanske inte har känt till att boendestödet finns. Som "hjälp till hjälpen" har vi då informerat om insatsen och motiverat till att våga söka. Nu ser vi att fler och fler av de som hör av sig till Personligt ombud redan har boendestöd när de kontaktar oss. En viktig del i Personligt ombuds arbete är att stötta uppdragsgivaren i att etablera ett fungerande nätverk, som tidigare saknats. Men nu ser vi alltså att allt fler som hör av sig redan har insatser från samhället, fast att de inte räcker till.





Sammanfattning och reflektioner

Personligt ombuds uppdrag – att vara en hjälp till hjälpen – är detsamma idag som när verksamheten startade 2002. Vi möter samma behov idag som vi gjorde då, samhället har blivit alltmer komplext, samtidigt som vi ser hur tolkningen av lagstiftningen blir allt snävare. Vi ägnar mer tid idag åt att stötta våra uppdragsgivare i att överklaga avslagsbeslut än tidigare. Vi ser att det blir allt svårare för våra uppdragsgivare att få den vård, stöd och service som de har behov av och som de tidigare bedömts ha rätt till. Ofta finns inte längre hjälpen att få. Hur ska vi som personliga ombud förhålla oss till denna föränderliga värld?

Under året har många av dem som vänt sig till vår verksamhet redan varit beviljade insatsen boendestöd, men nekats stöd på ett sätt som motsvarar deras behov, i kontakt med vård och myndigheter. Ansvariga på Förvaltningen för funktionsstöd menar att boendestödet inte ska kompensera för det som till exempel är vårdens ansvar. I en värld där kontinuitet blivit ett undantag och det är få förunnat att få möta samma läkare mer än en gång, finns behov av någon att känna tillit till. Någon som kan finnas med i ett osäkert rum. Konsekvensen kan annars bli att människor inte har möjlighet att uttrycka det som är viktigt och inte heller får tillgång till den vård de behöver.

Socialstyrelsen formulerar vårt uppdrag; Personligt ombud ska inte göra det andra har till uppgift att göra. I en föränderlig värld uppstår etiska dilemman; när vi möter behov av stöd hos våra uppdragsgivare som inte längre blir tillgodosedda, hur ska vi förhålla oss då? När inte hjälpen finns att få där vi förväntar oss att den ska finnas tvingas vi se oss omkring. Vart kan människor i nöd vända sig i stället? Alltmer ansvar läggs över på den enskilda individen och på civilsamhället.

Samtidigt formulerar Göteborgs Stad ambitiösa program som handlar om full delaktighet och tillgänglighet för personer med funktionsnedsättning. Vi funderar över vad de stolta orden får för betydelse, omsatta i en konkret verklighet.

I programmet (Göteborgs Stad, 2020) kan man bland annat läsa att stadens verksamheter ska samråda och aktivt involvera intresseorganisationer i åtgärder som berör personer med funktionsnedsättning. I ett annat avsnitt skriver man att staden ska ta fram praktikplatser och meningsfull sysselsättning för personer med funktionsnedsättning. Det kan vara i den meningsfulla sysselsättningen som arbetslinjen börjar.

När förslag i oktober 2023 läggs fram om att stänga två av aktivitetshusen, utan att deltagarna i verksamheten har involverats, när deltagarna på eget initiativ lyfter fram det de ser som mest väsentligt utan att det får spela någon roll, när stängningen genom ett nämndbeslut i december 2023 blir till en "omlokalisering", då menar vi att det är att svika dem som behöver aktivitetshusen mest. Vad menar kommunen med full delaktighet? Vad får de som använder sig av stadens verksamheter egentligen vara med och påverka? Och hur går det till i praktiken?

När telefontiderna för att kunna ansöka om försörjningsstöd är begränsade till en tid på dagen som gör det svårt för många att ringa, när kraven på underlag för att få boka en tid blir oöverstigliga, då kan inte stödet anses vara tillgängligt. När den ekonomiska utsattheten ökar, när det som ansågs vara en skälig levnadsnivå inte längre bedöms vara det, när socialsekreterare ansöker om fondmedel till matpengar för sina klienter, då ökar utanförskap och ohälsa.



"När samhällets förväntade hjälp uteblir eller brister och välfärdskontraktet därmed bryts, riskerar människors tillit till samhället att raseras."
Wahlstrand, 2023

Vill ni veta mer?

Vi besöker gärna verksamheter för att berätta mer. Vi välkomnar initiativ till dialog och erfarenhetsutbyten för att vi tillsammans ska kunna skapa bättre förutsättningar för de vi finns till för.

Kontaktuppgifter

Mail: personligtombud@brackediakoni.se

Hemsida: [Bräcke personligt ombud Göteborg - Bräcke personligt ombud Göteborg \(brackediakoni.se\)](https://brackediakoni.se)

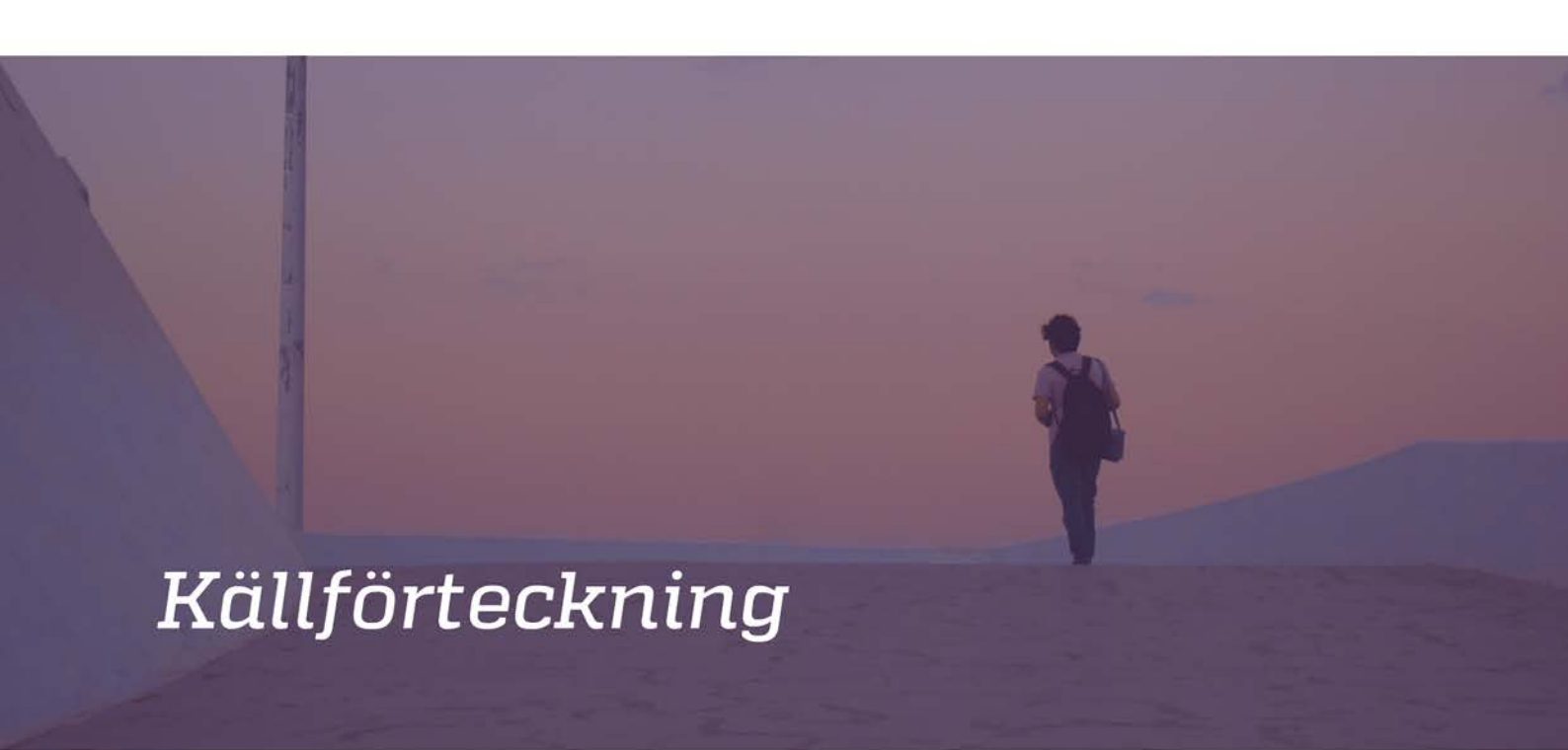
Telefon: 031-49 76 27 och 031-704 46 50

Verksamhetschef

Anna-Lena Slibar

Tel: 031-21 72 15

Mail: anna-lena.slibar@brackediakoni.se



Källförteckning

Bergmark, Å., & Stranz, H. (2023). A safety net for all? – Vignette-based assessments of Swedish social assistance over three decade. *Journal of Social Policy*. 1–18.

<https://doi.org/10.1017/S0047279422000988>

Bräcke Personligt ombud Göteborg. (2022). *Erfarenhetsrapport 2022*.

https://brackediakoni.se/app/uploads/sites/42/2023/06/personligt_ombud-erfarenhetsrapport_2022.pdf

Göteborgs Stad. (2020). *Göteborgs Stads program för full delaktighet för personer med funktionsnedsättning 2021–2026*.

[Göteborgs Stads program för full delaktighet för personer med funktionsnedsättning 2021–2026 \(goteborg.se\)](https://goteborg.se/goteborgs-stads-program-for-full-delaktighet-for-personer-med-funktionsnedsattning-2021-2026)

Göteborgs Stad. (2023). *Fördjupad konsekvensbeskrivning gällande förslag om omlokalisering av aktivitetshus Angered och Väster*.

[Fördjupad konsekvensbeskrivning gällande förslag om omlokalisering av aktivitetshus Angered och Väster \(goteborg.se\)](https://goteborg.se/fordjupad-konsekvensbeskrivning-gallande-forslag-om-omlokalisering-av-aktivitetshus-angered-och-vaester)

Harrysson, E., & Olsson, B. (2023). *Aktivitetshusens organisatoriska hemvist – Vem klarar möta målgruppens behov med fokus på vägen till utbildning och arbete*. Arbetsmarknad och vuxenutbildning, Göteborgs stad.

[8+redovisning+av+uppdrag+om+aktivitetshusens+organisatoriska+tillhorighet.pdf \(goteborg.se\)](https://goteborg.se/8+redovisning+av+uppdrag+om+aktivitetshusens+organisatoriska+tillhorighet.pdf)

Funktionsrätt Göteborg. (2022). *Erfarenhetsrapport 2022: Alla som kan ska arbeta – Ett löfte eller ett realistiskt krav?*

<https://funktionsrattgbg.se/wp-content/uploads/2023/05/Erfarenhetsrapport-2022-Fardig.pdf>

Regeringskansliet. (2023). *Regeringen banar väg för ny socialtjänstlag*.

<https://www.regeringen.se/pressmeddelanden/2023/09/regeringen-banar-vag-for-ny-socialtjanstlag/>

SCB. (2023). *Historisk ökning av matpriserna senaste året*.

<https://www.scb.se/pressmeddelande/historisk-okning-av-matpriserna-senaste-aret/>

Socialstyrelsen. (2023). *Högre risk för suicid när ekonomin kraschar*.

[Högre risk för suicid när ekonomin kraschar - Socialstyrelsen](https://socialstyrelsen.se/om-socialstyrelsen/nyheter/hogre-risk-for-suicid-nar-ekonomin-kraschar)

Sveriges stadsmissioner. (2023). *Fattighedsrapporten 2023*. (9).

[Fattighedsrapporten 2023 \(sverigesstadsmissioner.se\)](https://sverigesstadsmissioner.se/fattighedsrapporten-2023)

Wihlstrand, J. (2023, 16 oktober). Valfärdssamhället Sverige har hamnat i gungning. *Dagens Nyheter*.

[”Valfärdssamhället Sverige har hamnat i gungning” - DN.se](https://www.dn.se/valfardssamhallet-sverige-har-hamnat-i-gungning/)

Bilagor:

Bilaga 1 - Brev till nämnden

Bilaga 2 - Lista med handlingar

Bilaga 3 - Tillgänglighet i staden



För ett medmänskligare samhälle

<https://brackediakoni.se/>

Bilaga 1 - Brev till nämnden

Med anledning av det nya förslaget om att "omlokalisera" aktivitetshus väster samt angered vill vi deltagare återigen lämna in vårt tidigare brev med några tillägg samt uppdaterad namninsamling:

Förslaget om att "omlokalisera" aktivitetshus väster samt angered betyder i praktiken samma sak som innan för oss deltagare.

Vi bifogar även dom oredigerade anteckningarna från konsekvensanalys-mötet. Det föregick på så vis att en anställd på göteborg stad kom med en på förhand skriven enkät. Nsph (nationell samverkan för psykisk hälsa) skulle egentligen närvara vid mötet men hade förhinder. Eftersom alla dom konsekvenser vi anser att stängandet/omlokalisering av huset kan innebära inte framgår i det nya förslaget vill vi bifoga de anteckningar som gjordes under mötet. Vid mötet närvarade 45 personer, vi vet även att 10 mail inkom efteråt från personer som inte kunde närvara på plats, dessa personer är inte inräknade i statistiken som lämnats in, alltså önskar vi att ni har i åtanke att 45+10 personer engagerade sig i konsekvensanalysen på aktivitetshus väster.

Det har även varit en ny räkningsvecka med ett snitt på 33 besökare/dag. Alltså en ökning.

Att se till räkningsveckorna de senaste åren är väldigt missvisande statistiskt då vi haft en lång pandemi där det hela tiden kom nya regler och olika krav och regler som munnskyddskrav/symptomfri/träffat någon med symptom/karrens, personer stoppades bokstavligt i dörren eller blev hemskickade vid minsta lilla oro för smitta (vilket såklart var nödvändigt för att fortsätta kunna hålla en så pass viktig verksamhet öppen även under pandemin) En tid då det var begränsat kring när man fick vara på huset samt en rädsla att smitta/och att smittas ute i samhället är missvisande att använda som underlag. Många isolerade sig hemma och hade svårt att bryta den isoleringen när pandemin va över, vi tror att en stängning/"omlokalisering" av aktivitetshusen kommer innebära en mycket stor risk att personer återigen hamnar i social isolering och med en känsla av hopplöshet.

Boendestödet har börjat jobba utifrån ett nytt tidsystem vilket begränsar spontanitet och möjligheten att få hjälp att ta sig till aktivitetshusen i deras nuvarande form, att då "omlokalisera" dem till platser längre bort kommer också att försvåra det ytterligare. Har man undersökt sambandet mellan detta nya styrda system och minskad möjlighet för spontana besök till aktivitetshusen med brukare? Innan berättar flera som har boendestöd att boendestödet kunnat föreslå ett besök på aktivitetshusen när brukaren har en bra dag, och kände sig modiga nog att ta första steget, detta går inte längre. Personalen på aktivitetshusen uppmanas att ta med deltagare till alternativa mötesplatser. Personer som har boendestöd har inte alltid möjlighet att kunna få stöd att ta sig till aktivitetshusen med hjälp av boendestöd som det är nu. Om resvägen blir ännu längre när man inte har ett aktivitetshus i sin närhet gör det att det blir ännu svårare då tiden kommer att gå åt själva resan. Vi antar att budgeten inte kommer kunna täcka upp för ett ökat behov av boendestöd?

Så här nära jul, när många redan har det tufft och kämpar med de känslor som julen kan väcka hos någon som är ensam, eller inte har ekonomin för att kunna fira en jul är aktivitetshuset en oerhört viktig plats, En verksamhet som håller öppet alla dagar utom helg och röda dagar. Julen och nyår är en tuff tid för den som är ensam och mår dåligt, att dessutom ha rädslan för att aktivitetshuset ska läggas ner hängande över en är en fruktansvärd belastning. En plast som i vanliga fall innebär mycket tröst och gemenskap i dessa tider har nu ett svart moln över sig. Vi vill påpeka att det första förslaget om att stänga husen redan den 17 november, precis innan jul är oerhört inhumant då man knappast sparar några pengar på det, men däremot orsakar stort lidande och ensamhet för dom som redan är ensamma och mår (ännu) sämre kring jul och nyår.

Vi vet att regeringen även banar väg för en ny socialtjänstlag (bifogar länk till pressmeddelande från socialdepartementet i slutet). Där betonas vikten av långsiktigt arbete samt behovet av lågtröskelverksamheter, precis det som aktivitetshuset är! Ett behov som är väldigt stort i utsatta områden, som både väster och angered är.

Den 1 februari 2020 trädde en ny lag i kraft. (2019:1297) om koordineringsinsatser för sjukskrivna patienter. Syftet med lagstiftningen är att ge stöd och samordna insatser till patienten samt samverka med externa aktörer för att främja återgång till eller inträde i arbetslivet. Lagen innebär att regionerna ska erbjuda koordineringsinsatser till sjukskrivna patienter som har behov av individuellt stöd för att kunna återgå till eller inträda i arbetslivet. Borde det inte istället ske ett ökat samarbete med aktivitetshuset (kommunen) och sjukvården (regionen) istället för att begränsa möjligheten för detta?

Att träffpunkter för äldre tas upp som ett alternativ är direkt felaktigt. Har du under lång tid lidit av psykisk ohälsa kan du ha andra förutsättningar än någon som bara är äldre, detta kommer istället kunna öka utanförskapet då man inte "passar in" och det inte finns utbildad personal, det samma gäller frivilligcentralerna, där finns ingen utbildad personal.

Deltagare från aktivitetshuset som varit engagerad inom kyrkan eller hälsoteken vittnar om att dom blivit nekade att delta i deras samtalsgrupper just på grund av deras psykiska ohälsa som helt enkelt är för svår för utbildad personal att hantera samt att det kan bli en krock med andra deltagare då man har andra förutsättningar och problematik. Det krävs utbildning och erfarenhet för att kunna bemöta personer kring till exempel suicidalitet, psykosproblematik, manier, tvångstankar/handlingar, djupa depressioner, bipolaritet, personlighetssyndrom självskadebeteenden ätstörningar med mera. Ibland har det hänt att deltagare som för stunden är för sjuka för att kunna vara på aktivitetshuset kommit i alla fall, tex vid insjuknande i psykos/mani då har dessa personer kunnat få hjälp och stöttning från utbildad och erfaren personal att komma i kontakt med vården eller boendestödjare, det finns en stor oro för hur detta ska kunna fungera på frivilligcentraler, träffpunkter för äldre eller hälsotek som kanske inte har personal med den kompetensen. Personalen på husen är även utbildade i suicidprevention och känner till svårigheterna som målgruppen kämpar med (till exempel nu i juletid) och dom har en förmåga att kunna bedöma en situation och hur den ska hanteras när sådana uppstår (tex vid psykos). Det känns inte som att den tryggheten finns på alternativen

till aktivitetshus som presenteras. Att tidigt upptäcka ett insjuknande har varit hjälpsamt för personer som för stunden inte är sig själva, man kan handla och bete sig på ett sätt som stänger många dörrar för en, men med stöd från erfaren personal har sådana situationer kunnat stoppas/undvikas och detta gör det möjligt att kunna komma tillbaka till huset när man mår bättre igen. Det finns en förståelse för att man just då inte var sig själv, både från personal och andra deltagare eftersom vi alla tillhör samma målgrupp.

Vissa personer kommer inte kunna ha råd att ta sig till aktivitetshus på andra adresser, man kan till exempel inte ta flexlinjen dit, att åka färdtjänst kommer kraftigt begränsa hur många gånger i veckan/månaden man kommer ha råd att ta sig till aktivitetshuset, även priset för en bussbiljett tur och retur kan vara för mycket för vissa. Men även i energi, ju längre resväg desto mindre möjlighet till spontanitet, att våga ta steget även en dålig dag för att man vet att man kan ta sig både dit och hem utan att lägga all energi på själva resan. Det kan vara just dom dagarna som behovet egentligen är som störst.

Det är inte heller alla verksamheter som har tillgänglighetsanpassade lokaler (hiss, dörröppnare, handikapptoiletter), detta finns på aktivitetshus väster.

Vi vill avslutningsvis be er att besöka vår digitala namninsamling den har i skrivande stund över 860 namnunderskrifter. Läs de kommentarer som folk lämnar, där vittnar flera om egen erfarenhet av aktivitetshus, personer som jobbar till exempel inom psykiatri samt anhöriga till deltagarna om vilken skillnad det gör. Aktivitetshuset SPARAR pengar genom att det förebygger ohälsa som kan leda till inläggningar och/eller ökade insatser från en redan överbelastad öppenvård, även genom att det hjälper människor att komma ut i arbete och studier, minskar behovet av till exempel boendestöd. Det förhållandevis lilla som anses kunna sparas av att "omlokalisera"(i våra ögon, lägga ner) aktivitetshus väster samt angered kommer att innebära långt större kostnader för samhället än vad man på kort sikt anser sig kunna "spara". De kan även kosta något så oersättligt som människors hopp och livsvilja. - I allra värsta fall, liv. Aktivitetshuset är livsviktiga!

Vi hoppas att detta tas i beaktning när beslut om aktivitetshusens framtid ska tas.

Med vänliga hälsningar
Aktivitetshusens deltagare

LÄNKAR

Namninsamling: [PROTESTLISTA OCH NAMNINSAMLING MOT FÖRSLAGET OM NEDSTÄNGNING AV AKTIVITETSHUSET VÄSTER OCH AKTIVITETSHUSET ANGERED - Skrivunder.com](https://www.skrivunder.com/protestlista_och_namninsamling_mot_forslaget_om_nedstangning_av_aktivitetshuset_vaster_och_aktivitetshuset_angered)

https://www.skrivunder.com/protestlista_och_namninsamling_mot_forslaget_om_nedstangning_av_aktivitetshuset_vaster_och_aktivitetshuset_angered

Pressmeddelande från socialdepartementet

[Regeringen banar väg för ny socialtjänstlag - Regeringen.se](https://www.regeringen.se/pressmeddelanden/2023/09/regeringen-banar-vag-for-ny-socialtjanstlag/)

<https://www.regeringen.se/pressmeddelanden/2023/09/regeringen-banar-vag-for-ny-socialtjanstlag/>

Den nya lagen om koordineringsinsatser

[Lag \(2019:1297\) om koordineringsinsatser för sjukskrivna patienter | Sveriges riksdag \(riksdagen.se\)](https://www.riksdagen.se/sv/dokument-och-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/lag-20191297-om-koordineringsinsatser-for-sfs-2019-1297/)

[https://www.riksdagen.se/sv/dokument-och-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/lag-20191297-om-koordineringsinsatser-for_sfs-2019-1297/](https://www.riksdagen.se/sv/dokument-och-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/lag-20191297-om-koordineringsinsatser-for-sfs-2019-1297/)

Bilaga 2 - Lista med handlingar



**Göteborgs
Stad**

SF Centrum

Du har varit i kontakt med Försörjningsstødsenheten på socialkontoret Majorna-Linné, för att ansöka om ekonomiskt bistånd.

Innan tid för besök bokas, vill vi ha din skriftliga ansökan tillsammans med de underlag som behövs för att påbörja en utredning. Om du har en medsökande, såsom maka, make, sambo eller partner, ska underlag även lämnas av denne. När dessa inkommit, kommer du/ni att kontaktas via brev och få en besökstid för fortsatt samtal och utredning.

Tillsammans med ifylld grundansökan, ska du/ni lämna följande underlag:

- ☒ Kopia på Id-handling
- ☒ Ifylld samtyckesblankett
- ☐ Kopia på beslut om uppehållstillstånd utifrån aktuella förhållanden.
- ☒ Om du är arbetslös, ska du lämna med handlingsplan och daganteckningar från Arbetsförmedlingen. Du kan få fram handlingsplanen via Mina sidor.
- ☒ Lista över sökta arbeten/aktivitetsrapport för de senaste 3 månaderna
- ☐ CV
- ☒ Anställningsavtal eller arbetsgivarintyg om du har avslutat din anställning.
- ☒ Lönespecifikation 3 månader bakåt.
- ☒ Intyg att du har sökt A-kassa eller Alfa kassa vid arbetslöshet.
- ☐ Beslut och utbetalningsspecifikation från den A-kassa eller Alfa kassa.
- ☐ Antagningsbevis för studier.
- ☐ Beslut och utbetalningsplan från CSN.
- ☐ Intyg om anmälan till SFI och närvarorapport från SFI.
- ☐ Aktuellt läkarintyg som styrker att du är sjukskriven - även om du inte är berättigad till någon ersättning från Försäkringskassan
- ☐ Beslut från Försäkringskassan om sjukpenning eller sjukersättning.

Var god vänd!

☒ Ekonomisk översikt från banken (en förteckning som visar samtliga konton samt eventuella fonder, aktier, lån och krediter). Gäller alla banker du/ni är kund hos och även eventuella barn i familjen.

☒ Kontoutdrag från banken på **samtliga** konton för 3 månader tillbaka, med saldo, insättningar och uttag. Detta gäller för alla konton som du har, även dem som du inte använder.

☒ Senaste självdeklarationen med **samtliga** 4 sidor, slutskattsedel eller inkomstuppgifter från Skatteverket.

☒ Fakturor och/eller/kvitton tre månader tillbaka avseende t ex hyra, el, vatten, hemförsäkring, hemtjänst, fackföreningsavgift, barnomsorg, högkostnadskort för läkarbesök och medicin.

☒ Alla dina/era inkomster 3 månader tillbaka, tex. lön, a-kassa, sålda aktier/fonder

☒ Hyreskontrakt eller sammanställning av boendekostnader för villa eller bostadsrätt.

☒ Hyresavi.

☐ Inneboendeavtal eller andrahandsavtal.

☐ Övrigt

Lämna din/er ansökan tillsammans med underlagen till:

Försörjningsenheten Mottaget i socialkontorets reception, Första Långgatan 21 B

Du/ni kan också **skicka** ansökan med ovanstående kopierade underlag till:

SF Centrum

Försörjningsenheten Mottaget, Majorna-Linné

Box 5293

402 25 Göteborg

Målet är att du ska få en besökstid inom två veckor och ett beslut så snabbt som möjligt därefter. Det är därför viktigt att vi får de underlag som behövs för att beslut ska kunna fattas. Märk alltid handlingar du lämnar till oss med namn och personnummer.

Lämnas inte ansökan och begärda underlag in inom 3 veckor och du inte heller hör av dig, så behöver du kontakta mottaget på nytt vid eventuellt behov av försörjningsstöd/rådgivning.

Mottaget Försörjningsstödsenheten

Göteborg 2023-09-14

Tillgänglighet i staden

En skrivelse från Göteborgs Brukarstödsnätverk

Bakgrund

På senare år har myndigheter och vård gått över alltmer till digitala tjänster och börjat lägga ett större eget ansvar på individen att upprätthålla en kontakt. För vissa av våra uppdragsgivare och brukare (de personerna vi möter) har det blivit fördelaktigt med en utökad digitalisering. För andra har det inneburit större svårigheter att vara delaktig i samhället och att få den hjälp som man behöver.

Syftet med skrivelsen från Göteborgs Brukarstödsnätverk är att förmedla hur de brukare som vi är i kontakt med kan uppleva tillgängligheten till stadens myndigheter. Skrivelsen utgår från en sammanställning av erfarenheter från *Personligt ombud i Göteborg* som träffar personer med psykiska funktionsnedsättningar. Den belyser erfarenheter vid nyansökan av försörjningsstöd i de olika socialförvaltningarna. Frågan om tillgänglighet till myndigheter och digitaliseringens för- och nackdelar har diskuterats på nätverksmöten under hösten 2022 och våren 2023. Skrivelsen ger en samlad bild av erfarenheter från deltagarna i nätverket.

Förhoppningen är att detta kan ligga till grund för ett vidare utforskande av kvaliteten på tillgänglighet till myndigheter inom Göteborgs stad för personer med funktionsnedsättning samt vad som kan behöva förbättras och i så fall hur.

Vi har förslag på utveckling som vi tror kan bidra till att vi tillsammans når en tillgänglighet på riktigt, i enlighet med Göteborgs stads program för full delaktighet för personer med funktionsnedsättning.

Nuläge för flera av våra brukare

Att navigera på hemsidor, hitta rätt information och utföra ärenden/använda digitala tjänster kan för gemene man vara svårt ibland men för vissa i våra målgrupper är detta ännu svårare. Detta eftersom många av våra uppdragsgivare/brukare har kognitiva svårigheter i form av att ta in, tolka och sortera information. Erfarenheten är att vissa av de vi träffar då ger upp och slutar försöka eftersom toleransnivån är låg.

Ett konkret exempel

Ett exempel på bristande tillgänglighet i Göteborgs stad, som Personligt ombud erfarit tillsammans med uppdragsgivare, är just vid *nyansökan om ekonomiskt bistånd*;

- För att få information om hur man ansöker om ekonomiskt bistånd behöver man gå in på Göteborgs Stad hemsida eller bli kopplad vidare genom Göteborgs stads telefonväxel
- På hemsidan uppmanas en person som vill ansöka om försörjningsstöd att ringa till socialtjänsten. Det finns ingen lättillgänglig, tydlig information på hemsidan om alternativa sätt att göra en ansökan på
- Tre av fyra socialförvaltningar har en telefontid mellan kl. 9-10 för att göra en nyansökan om ekonomiskt bistånd. En stadsdelsförvaltning har telefontid mellan kl. 10-12 och en dag i veckan har de telefontid mellan kl. 13-15

- Om handläggaren tror att det kan bli ett bifall får personen en lång lista hemskickad på alla dokument som personen skall införskaffa och lämna in, innan personen får träffa en handläggare för ett första möte
- Det här momentet, att införskaffa alla dokument på egen hand, är för många helt oöverstigit. De lyckas inte få in alla handlingar i tid och blir därmed utan försörjning.
- Förutom psykisk ohälsa och kognitiva funktionsnedsättningar kan det tillkomma ytterligare försvårande omständigheter att införskaffa dokument som till exempel att personen saknar Bank ID, smartphone och dator.

För många av de vi träffar är det en stor bedrift att bara lyckas ringa och ansöka om ekonomiskt bistånd. Det kan vara svårt att själv redogöra för sina svårigheter eller funktionsnedsättningar. Att vid första telefonsamtalet svara på många frågor och ta in mycket information från handläggaren blir alldeles för mycket intryck för många som redan känner sig svaga. De flesta vet inte vad de har för rättigheter, till exempel, att de har rätt att få sin ansökan prövad även om handläggaren inte tror att det blir bifall.

Förslag på utvecklingsmöjligheter

Det finns några förslag på saker som Göteborgs stads mottag för försörjningsstöd skulle kunna göra för att öka tillgängligheten, inte bara för personer med funktionsnedsättningar utan för alla medborgare i Göteborgs stad.

- Mer utförlig, enhetlig samt lättillgänglig information på Göteborgs stads hemsida (om till exempel olika sätt att göra en ansökan, stöd som går att få, vilka rättigheter man har)
- Utökade telefontider, samt möjlighet att ringa även på eftermiddagen
- Att frågor om funktionsnedsättning ställs/utreds. Vi önskar också att man frågar om det finns behov av stöd vid ansökan (alla har inte en diagnos eller rätt stöd från sjukvården)
- Att det finns en utskrivningsbar blankett på hemsidan, om att man vill ansöka om försörjningsstöd, med möjlighet att fylla i alternativ för hur man vill bli kontaktad
- Extra personal i receptionerna (kanske vissa dagar och tider) som kan hjälpa till med att införskaffa dokument samt fylla i ansökningar
- Att man skall kunna ha möjlighet att träffa en handläggare innan alla dokument för ansökan är inlämnade
- För vissa kan möjligheten att göra en nyansökan på webben underlätta

Deltagare i brukarstödnätverket

Personligt Ombud

LaSse Brukarstödcenter

Synskadades Riksförbund

Hjärnkraft Göteborg

Funktionsrätt Göteborg

FUB Göteborg

Neuro Förbundet Göteborg

Anhörigstöd under 65 år Göteborg

Autism Distrikt Göteborg

RBU Göteborg

Lots för barn och vuxna med funktionsnedsättning