



Rapport

Uppdraget Uppföljning av Pilotprojektet ”Myndighetslabyrinten”

Marie Eklund

Maj 2013

Uppföljning av pilotprojektet ”Myndighetslabyrinten”

Innehållsförteckning

Uppdraget	5
Maria, Jenny och Anna - Hur gick det för dem?	6
Myndigheternas egna ord formulerade på nätet	11
Tankar från "Smedjan"	12
Erfarenheter från Misa-medarbetare	15
Vad vill man från högsta nivå?	16
Slutord	19

Uppföljning av pilotprojektet ”Myndighetslabyrinten”

Bakgrund: Under sommaren och hösten 2011 beslöt vi att avsätta resurser för att en erfaren person skulle åta sig följa, punktmarkera och hjälpa de personer med ADHD som av olika anledningar kontaktade oss för att fråga vem de skulle vända sig till för att få stöttning att komma ut på arbetsmarknaden. Vår önskan var att både upptäcka och beskriva problemen men även se om vi kunde identifiera något mönster i lösningarna. Arbetet sammanställdes i en rapport och därefter inbjöds till en tankesmedja. Den sistnämnda genomfördes i maj 2012 och samlade såväl politiker som tjänstemän, totalt ett tjugotal personer. Tankesmedjan enades om tolv områden som är viktiga att belysa. Högst prioriterat blev bemötande och att sätta personen i centrum och låta olika myndigheter samordna sig kring individen, istället för att utgå från myndigheternas egna perspektiv.

Nuläge: Det har gått ett drygt år sedan projektet med de medverkande personerna formellt avslutades. Vad har hänt under det året? Har de insatser som krävts kommit till stånd och framför allt – är personerna i arbete? Vad har hänt inom de myndigheter som har att bistå personer med ADHD, fungerar samverkan som det är tänkt?

Syfte med uppföljning: för att få svar på vad som har hänt med tankarna från den smedja vi inbjöd till och hur det har gått för personerna som ingick i projektet ska en uppföljning genomföras.

Metod: personerna som ingick i pilotprojektet har intervjuats. Involverade myndighetsrepresentanter har fått möjlighet att beskriva insatserna enligt utformat formulär alternativt telefonintervju. Deltagarna i tankesmedjan har följts upp med frågeformulär om hur de ser på de prioriterade områdena och vad som har hänt inom deras respektive ansvarsområde.

Resultat: Personerna som ingick i pilotprojektet är positiva till att medverka och berättar gärna om sina erfarenheter. De handläggare som har kontaktats har inte svarat på frågor eller hört av sig trots påstötningar. Tre av personerna som deltog i tankesmedjan har lämnat viktiga synpunkter. Flera har meddelat att de inte längre har arbetsuppgifter inom området, en av politikerna har aktivt valt att inte svara då hon ser att det inte är förenligt med hennes uppdrag.

För att få ytterligare information har jag därför valt att intervjua Ida Thorell, Misa AB och Mimmi Darbo samt Ramona Aronsson, Misa Kompetens.

Maria, Jenny och Anna – hur har det gått för dem?

Under 2012 deltog de i pilotprojektet och vi fick följa dem i de kontakter som togs för att de skulle få möjlighet till arbete. Alla tre hade själva tagit kontakt med Misa eftersom de saknade stöd från myndigheterna i sin strävan efter att få komma i jobb och bli självförsörjande.

För att belysa komplexiteten i den verklighet som möter personerna har jag valt att ge en kortfattad bild av Maria och Jenny och en fördjupning av Annas kamp att komma vidare.

Maria är nu 23 år och bor i en av Stockholms förorter.

Hon bodde tidigare i Botkyrka men fick hjälp av sina föräldrar att få en lägenhet i Stockholm. I Botkyrka skulle Maria ingå i ett kommunalt projekt men hon blev utskrivna både från det och från Arbetsförmedlingen. Hon fick ingen hjälp från socialtjänsten i den komplexa situationen i familjen. Först när jag var med i besöken på socialkontoret fick hon kontakt med socialpsykiatrin. Maria har såväl ADHD- som bipolär diagnos.

Maria fick stöd av Misa genom jobbtorg under en tre-månaders period 2011. Därefter blev hon åter aktualiserad hos AF Unga Funktionshindrade. Maria ringde mig strax efter och var mycket upprörd över hur hon blivit bemött. Jag hade en kontakt med hennes handläggare och så småningom lyckades de etablera en hyfsad kontakt. Den handläggare som hon fått på AF hade tämligen goda kunskaper i hur personer med neuropsykiatriska och psykiska funktionsnedsättningar kan agera. Vi hade ett par långa samtal per telefon och han fick klart för sig att Maria har dålig impulskontroll och att hennes svordomar inte hade med honom som person att göra. Att hennes svårighet att passa tider inte handlar om ointresse eller dålig uppfostran diskuterade vi ingående.

Maria har fått aktivitetsersättning på 50 procent och var alltså aktivt arbetssökande på resterande 50.

Hennes psykiska mående är vacklande. När hon just påbörjat en anställning inom hemtjänsten vid årskiftet 2012/2013 blev hon återigen sämre och var i det läget tvungen att sjukskriva sig. Hon ringde mig och var förtvivlad och frågade vad hon skulle göra. Boendestödjaren stod handfallen i lägenheten.

Det enkla rådet som hon i det läget behövde var: ring till jobbet och sjukanmäl dig, ring din doktor för att få ett läkarintyg och ett samtal om medicineringen. Maria tackade och sa att precis så skulle hon göra.

Slutsats: det är konkret handfast hjälp som behövs kontinuerligt för att kunna behålla en anställning. Boendestödjares kompetens är viktig och därutöver krävs en coach på det sätt som beskrivs i IPS-modellen. (Se vidare under rubriken Socialstyrelsen rekommenderar). Bristande kunskaper hos handläggare på AF är försvarande för personer med Marias funktionsnedsättningar. Hon riskerade att bli avaktualiserad och om inte jag hade ringt skulle det troligen blivit så.

Jenny har hunnit fylla 41 år.

Hon är sjuksköterska och hade en anställning när vi inledde vår kontakt. Arbetsgivaren önskade att hon skulle avsluta sin anställning. Det var en konfliktfylld relation mellan dem. Jenny var sjukskriven för depression och hon hade en ADD-diagnos. Hon önskade ytterligare utredning kring den senare diagnosen eftersom hon upplevde den som felaktig.

Jenny kom med i Samverkan AF/FK och jag var med henne på Försäkringskassan hösten 2012 där detta blev beslutat. Efter beslutet tog det många veckor innan hon blev kallad till ett första möte. De fyra veckor som utlovats blev till åtta.

Jenny har sagt upp sin anställning för att kunna komma vidare i sin rehabilitering. Hon känner sig besviken över fackets insats. Arbetsgivaren agerade länge och intensivt för att hon skulle skiljas från sin tjänst.

Genom samverkan fick Jenny en arbetsträningsplats inom Karolinska Institutet och ett projekt om barn och autism. Jenny, som är sjuksköterska, har uppskattat arbetet och känt att hon gjort skillnad. När vi möttes igen den 1 mars 2013 hade hon dagen innan fått avsluta arbetsträningen och kände besvikelse över att man rekryterat annan personal utan att hon själv kommit ifråga. Hon hade viljan att få stanna kvar men det fanns ingen dialog mellan arbetsgivaren och AF/FK som hon känner till

Det har varit viss personalomsättning på boendestödjare och Jenny fick ytterligare en ny person i mitten av mars. Hon ska träffa kuratorn på öppenvårdspsykiatri för att diskutera sjuksättning 25 procent. Jenny klarar inte arbete på heltid och märker hur mycket kraft det tar för återhämtning. Hon har fått förnyad neuropsykiatrisk utredning och nu ingår även asperger i diagnosen. Det är svårt för Jenny att klara alla kontakter hon förutsätts ha med myndigheter och sjukvård. Hon ska ansöka om att få hjälp av Personligt Ombud.

Slutsats: insatser inleds men det finns ingen långsiktighet eller samordnad planering. Nu har arbetsträningen avslutats och Jenny är tillbaka hos AF igen. Ny punktinsats kan säkert förväntas. Jenny behöver hjälp av en person hon kan lita på och som kan lotsa henne i kontakterna med myndigheter.

Anna, 31 år i nuläget.

När Anna kontaktade Misa hade hon utöver ADHD-diagnos även ett antal psykiatriska diagnoser såsom panikångest och depression. Hon hade en anställning på 25 procent i ett café på Arlanda. Det arbetet hade bedömts som olämpligt av både AF och hennes behandlare. Det framgår av dokumentation från december 2010. Anna skulle enligt en utredning från socialtjänsten få hjälp från AF att finna ett arbete som motsvarade hennes funktionsnivå. Så skedde inte.

Efter många möten med AF, FK, socialtjänst och psykiatri fick Anna till slut hjälp av Misa genom det avtal vi hade för personer med Aspergers syndrom. När den insatsen upphörde arbetade Misa ideellt med Anna för att hon skulle komma vidare i processen. Hon fick inte ha kvar Misa under de perioder hon var sjukskriven från ordinarie arbete. Då var hon FK:s ansvar och AF hade inte någon pågående insats. Dessa turer var extremt komplicerade och min bedömning är att ingen egentligen förstod vad de olika besluten byggde på.

Redan i starten av samarbetet som jag deltog i föreslogs samverkan och då hette det FAROS. Problemet då var att handläggaren på AF inte hade kännedom om den insatsen eftersom hon arbetade med personer som blivit utförsäkrade. Det tog nästan ett år att bryta igenom den administrativa vällen.

Anna kom till slut med i Samverkan och den upphörde 11 januari 2013. Oavsett hur behoven ser ut för den enskilda personen går det inte att vara med i samverkan mer än 12 månader. Varför?

Under tiden i samverkan fanns Misa arbetskonsulent Ida Thorell med som extern aktör. Med hjälp av Ida har Anna fått praktik hos två olika florister. Den första fanns i Solna men var dessvärre tvungen att avveckla verksamheten.

Därefter började Anna hos en florist i Danderyd. Vivi driver butiken och är en engagerad florist med intresse också för inredning och foto. Personkemin stämde och det är en förutsättning för att Anna ska klara av en arbetsträning. Vivi har lagt ner omfattande tid på att lära Anna såväl florist som butikskunskaper. Hon har varit tydlig med att Anna i nuläget är för långsam och kräver för mycket handledning för att hon skulle kunna komma i fråga för en ordinarie anställning. Vivi var dock beredd att låta Anna vara kvar i någon form av "lärlingsfunktion" där hon kunde få fortsatt handledning och utbildning. Det var inte möjligt enligt AF.

Diskussioner inleddes om anställning med lönebidrag.

Vivi önskade en tydlig genomgång för att få klart vad detta skulle innebära. Af:s handläggare besökte Blomsterhörnan i september 2012 och träffade då Vivi och Anna. Därefter ringde Anna mig eftersom de inte förstätt den information som handläggaren givit dem. Båda upplevde att det var otydligt och i vissa delar dessutom felaktigt.

Jag besökte därefter blomsteraffären i september och fick ta del av den info som Vivi fått. Det fanns många frågetecken och jag tog på mig att kontakta AF för att få infon förtydligad.

Jag besök på AF 23/10 2012 då även chefen medverkade. Det som vi redde ut under mötet var beloppen för lönebidrag och oklarheter om eliminering av sjuklön för arbetsgivaren. För att underlätta för arbetsgivaren skrev jag ner informationen och mailade tillbaka till AF. Jag fick tillbaka en rättad version. Det var således en process att få fram uppgifterna och att få dem korrekta.

Jag kontaktade också chefen för FORA för att kontrollera dispensmöjligheterna för försäkringar. Marita Odelius, vd vid FORA, svarade i mail:

"Vi får ibland förfrågningar från företag och individer om att göra undantag från dessa och andra principer och villkor, t.ex. som i ert fall för att möta andra organisationers och myndigheters villkorskrav för ersättning. Lönebidraget som är ett statligt bidrag har satt upp ett antal villkor bl.a. kräver de för utbetalning att individen, via sin arbetsgivare, är försäkrad. Saknar företaget kollektivavtal krävs så vitt jag förstår tre separata försäkringar; arbetsskadeförsäkring (TFA), livförsäkringen (TGL) och tjänstepensionsförsäkring. Fora tillhandahåller dessa försäkringar men endast som ett paket och riktat till ett företags alla anställda. Man kan inte heller plocka isär paketet och köpa bara vissa delar.

Med det sagt så måste jag tyvärr meddela att vi inte kommer kunna göra ett undantag i detta fall. Det är möjligt att ni kan hitta en likvärdig, alternativ försäkringslösning hos något av de privata försäkringsbolagen som kanske har andra villkor."

Efter detta besked vände jag mig till Pia Ackmark på AF. Pia var med på tankesmedjan men har efter det bytt avdelning inom AF.

Pias svarade snabbt vial mail sedan hon kontrollerat med en medarbetare:

"Arbetsförmedlingen ska kontrollera att arbetsgivaren har tecknat försäkringar innan beslut om arbetsgivarstöd tas. För att försäkringsskyddet ska uppfylla förordningens krav på att i väsentliga delar vara likvärdigt med det kollektivavtalade anställningsförmåner ska den som

anvisas omfattas av en kompletterande arbetsskadeförsäkring, grupplivförsäkring och tjänstepensionsförsäkring.

Den godtagbara försäkringslösningen för gruppen privatanställda arbetare är försäkringspaketet som tecknas genom Fora. På grund av Foras villkor tecknas hela försäkringspaketet och det omfattar samtliga arbetare inom företaget.

En statlig utredning, FunkA utredningen (A 2011:03) har i sitt tilläggsdirektiv fått i uppdrag att analysera och föreslå hur regelverket för försäkringsskydd och andra anställningsförmåner för personer i anställning med lönebidrag eller motsvarande på sikt bör utformas. Detta ska vara klart 28 december 2012.”

Resultatet blev att det var omöjligt för Anna att få en fortsättning i blomsteraffären. En arbetsträning som lett till en både professionell och hälsomässig/personlig utveckling för Anna kunde inte fortsätta då regelverket inte stämde med behoven hos den enskilde. Vid möte på AF/FK den 8 januari 2013 medverkade såväl chefen för AF-kontoret, AF-handläggaren som FK-handläggaren, Anna och jag. Anna hade dessförinnan haft telefonkontakt med Henrietta Stein (rehabchef på AF) som kontaktat chefen för AF-kontoret.

Det som kom att diskuteras var bland annat att tiden nu var slut i samverkan och att Anna skulle tillbaka till AF i Upplands Väsby och Jobb- och Utvecklingsgarantin. En anställning i Samhall skulle kunna bli aktuellt. Anna blev självklart mycket ledsen och uppgiven. Hon har kämpat för att hitta en plats i yrkeslivet där hon fungerar med de svårigheter som hon har. Anna upplevde att ingen hänsyn togs till henne som person. Reglerna måste följas. FK:s handläggare gjorde vid mötets slut inlägg som, av både mig och Anna, syftade till att ”läxa upp eller uppfostra”. Anna skulle tänka på hur mycket hon hade fått från myndigheterna och att det inte var upp till henne att få välja det hon tyckte var ”roligast”. Uttalandena visade på en uppenbar okunskap om hur Annas diagnoser begränsar henne och vilken kamp som krävs för att kunna komma tillbaka till arbetsträning. Handläggarens bristande kunskap och respekt var häpnadsväckande.

Anna har alltså en anställning på 50 procent vid Arlanda. Vi vet att hon inte klarar det arbetet. När hon inte längre tillhörde Samverkan och fick rehabpenning innebar detta att hon, enligt alla regler, skulle återgå i tjänst. Alternativet var att säga upp sig. Då skulle ekonomin haverera fullständigt. Tillbaka i Moment 22.

Anna var tvungen att sjukskriva sig från den tjänst som gör henne sämre och som hon inte klarar av. Eftersom detta är känt sedan hon kom med i projektet för ett och ett halvt år sedan torde det inte varit en överraskning när hon besökt AF i Upplands Väsby. Där fick hon träffa sin förra handläggare och även ytterligare en ny person som nu blev hennes nye handläggare.

När handläggarna blev uppmärksammade på att Anna sjukskrivit sig började de, enligt Anna, föra en viskande konversation samtidigt som hon skulle fylla i papper. Anna har uppmärksamhetsstörning och hon kunde inte fullfölja det hon skulle göra. Hon avhörde handläggarnas konversation som gick ut på att de nu inte behövde göra någonting så länge Anna var sjukskriven.

Motstridigt denna konversation sände hennes nye handläggare den 8 februari förslag till Anna på tjänster att söka. Båda tjänsterna vände sig till ”utbildad erfaren florist”. Anna är varken utbildad eller erfaren. Hon vill gärna bli bådadera.

Såväl AF som FK har varit representerade på möten där vi tagit upp Annas problem med att hantera handlingar som kommer via posten. Under perioder har boendestödare respektive arbetskonsulent fått vara henne behjälplig med att gå igenom och besvara post. FK kontaktade Anna med ett 4-sidigt dokument den 5 februari där hon fick information om att FK övervägde att inte betala sjukpenning för perioden 12/1 – 31/3. Hon skulle svara senast 21/2.

När jag besökte henne dagen efter blev det uppenbart att Anna inte kunnat ta till sig informationen och därmed heller inte besvarat skrivelsen. Anledningen till avslaget var att Anna den 23/1 skulle tackat nej till att vara på Samhall. Anna hade förklarat på AF att hon var tvungen att sjukskriva sig från sin tjänst på Arlanda eftersom hon annars skulle gå tillbaka dit...

När FK:s handläggare vid ett tillfälle ringde Anna brast det för henne. Hon har försökt förklara sin situation men hon når inte fram utan blir ständigt bromsad av regelsystem som krockar med hennes verkliga behov.

Anna har hållit kontakten med AF under hela processen. Hon vill komma vidare och få möjlighet till hållbart arbete. Hon vet sina begränsningar men också vad som fungerar. Eftersom hon inte fick någon sjukpenning under perioden ställde hon omedelbart frågan till AF om hon var berättigad till aktivitetsstöd. Hon fick ett positivt besked.

Möjligheten till att utbilda sig till florist finns som ett av målen. Därför har Anna, med hjälp av och på initiativ av, Ida Thorell från Misa, tagit kontakt med studievägledaren i kommunen. Hon har fått en bra respons hos den tjänsteman som är suv vid Vägledning Vux. Hon har också träffat rektorn på Lernia som har utlovat bra stöd om Anna väljer att börja studera.

Det som skulle kunna fungera för Anna är lärlingsutbildning med begränsad tid i skolmiljö. I avvaktan på lämplig utbildning har Anna bestämt sig för att börja studera på Lernia. Syftet är att få upp studievanan och höja självförtroendet. Det bästa hade, enligt Anna, varit att hon kunnat få fortsätta sin arbetsträning får att därefter kunna påbörja en lärlingsutbildning. Den omväg hon nu får ta via Lernia räddar ekonomin eftersom hon kan ta studielån.

Samma dag som studierna började, 20/3, ringde handläggaren från AF och meddelade att hon nu blev avslutad på AF. När Anna frågade efter sitt aktivitetsstöd möttes hon av en skrattande handläggare som sa att han glömt bort det. Anna blev oerhört ledsen och kände sig tillintetgjord av detta besked. Det gick fort att kontakta henne för avslut men att se till att hon fick ut aktivitetsstödet hade inte någon prioritet.

Anna har mycket energi och ett stort driv. Hon vill att hennes historia ska kunna användas för att andra ska få det lättare i sina kontakter med myndigheter. Därför tog hon ny kontakt med rehabchefen Henrietta Stein och beskrev sin situation. Hon blev lovad att handläggaren skulle få feedback på händelseförloppet.

Jag har sökt de handläggare som varit involverade men har inte fått någon kontakt med dem. Chefen för AF-kontoret har, efter det att Henrietta Stein haft kontakt, ringt till Anna. Anna fick då klart för sig att hon inte skulle få aktivitetsersättning eftersom hon var avaktualiserad. Anna bad mig vidimera händelseförloppet vilket jag gjorde via mail den 26 april. Någon respons har inte kommit.

Slutsats: regelsystemen går före individuella behov. Samverkan avbryts efter ett år oavsett var i processen personen befinner sig. De resultat som uppnåtts i det aktuella fallet tas inte tillvara. Möjligheten att ta vara på arbetsträningsplatsen för lärlingsutbildning övervägdes inte. Däremot är man beredd att snabbt erbjuda ny insats i form av Samhall. Att detta inte var en relevant insats analyserades inte. Bemötandet från handläggare är vid flera tillfällen mycket dåligt.

Myndigheternas egna ord formulerade på nätet

Under hela processen i arbetet "Myndighetslabyrinten" har det skett krockar mellan olika system. Frustrationen har varit stor både hos de individer som har följts och hos enskilda handläggare. Upplevelsen av ett cementerat system utan flexibilitet kan inte negligeras. Den tankesmedja som genomfördes i maj 2012 pekade på en vilja till, och en förståelse för, att det krävs stora förändringar. Det finns också en uttalad politisk ambition som också tar sig uttryck i regleringsbrev till myndigheterna. I förlängningen finner vi dessa ambitioner formulerade på respektive hemsida.

Arbetsförmedlingens intentioner och beskrivning av hur de vill arbeta är mycket goda. På hemsidan finns att läsa:

"Vi samarbetar med andra myndigheter för att uppnå en effektivare användning av tillgängliga resurser inom rehabiliteringsområdet. Vi samarbetar med Försäkringskassan, socialtjänsten, skolan, sjukvården och Kriminalvården.

En utgångspunkt för samverkan mellan myndigheterna är att personer har olika behov av stöd i sin rehabilitering till arbete. /---/

Försäkringskassan är en viktig samarbetspart för Arbetsförmedlingen

Samarbetet startar med en gemensam kartläggning, där individen deltar, för att tillsammans klargöra det samlade behovet av rehabilitering och för att hitta vägar för individen att få eller återgå i arbete. Även andra parter (till exempel hälso- och sjukvård, kommun, arbetsgivare) kan medverka i den gemensamma kartläggningen.

Rehabiliteringsinsatser i samarbete

Arbetsförmedlingens och Försäkringskassan ambition är att individen ska få tillgång till tidiga och aktiva insatser utifrån sitt behov. Insatserna ska även kunna bedrivas parallellt med andra insatser från till exempel hälso- och sjukvård.

Utgångspunkter för vårt samarbete är att

- Det präglas av respekt, lyhördhet och samförstånd för individen och för varandra.
- Individen är delaktig i sin egen rehabilitering
- Individen får stöd under hela vägen tillbaka till arbetslivet.

Mål för samarbetet är att

- Öka förutsättningarna för varje individ att finna hållbara lösningar för att återfå sin arbetsförmåga och ta tillvara sina förutsättningar till egen försörjning

Försäkringskassan har en vision som formuleras "ett samhälle där människor känner trygghet om livet tar en ny vändning". Och på deras hemsida står också att läsa:

- Vår verksamhetsidé är att ge människor inflytande över sin egen livssituation. Genom kunskap, empati och förståelse ska vi se till att alla som möter oss förstår sina rättigheter, får rätt stöd och behandlas med värdighet.
- När det gäller sjukskrivna har Försäkringskassan ännu ett uppdrag: Att samordna resurser för att hjälpa den som är sjukskriven att komma tillbaka till arbetslivet.

Stockholms läns sjukvårdsområde Psykiatri Södra Stockholm har en hemsida som är mycket välformulerad.

Helhetssyn

Vi arbetar utifrån en helhetssyn på individen. Vi är medvetna om att psykiska, sociala och samhälleliga faktorer har en stor betydelse för hälsan och uppkomsten av psykiska problem. Vi ser människan i sitt sammanhang. Psykologiska, medicinska och sociala perspektiv och kunskaper förenas i vårt syn- och arbetssätt.

Kontinuitet

Vår strävan är att samma behandlare ska följa patienten från första mötet och genom hela behandlingen. En bred kompetens finns på alla enheter och mottagningar.

Bemötande

Vi arbetar för att erbjuda ett gott och respektfullt bemötande som tar hänsyn till människors individuella svårigheter och resurser.

Socialtjänstlagens portalparagraf

1 kap. Socialtjänstens mål

1 § Samhällets socialtjänst skall på demokratins och solidaritetens grund främja människornas- ekonomiska och sociala trygghet,

- jämlikhet i levnadsvillkor,
- aktiva deltagande i samhällslivet.

Socialtjänsten skall under hänsynstagande till människans ansvar för sin och andras sociala situation inriktas på att frigöra och utveckla enskildas och grupperns egna resurser. Verksamheten skall bygga på respekt för människornas självbestämmanderätt och integritet.

Tankar från "Smedjan"

Texten från hemsidorna och lagboken är samstämmiga. Individen i centrum och samarbete som en självklarhet. Det finns en samsyn och en uttalad vision. När vi genomförde vår tankesmedja i maj 2012 var såväl politiker som tjänstemän helt överens om tre viktiga punkter:

1. Bemötande från personer som arbetar inom olika myndigheter är centralt. Det är viktigt att dessa personer reflekterar kring sin egen maktposition.
2. Sätta personen i centrum och låta olika myndigheter samordna sig kring individen, istället för att utgå från myndigheternas egna perspektiv.
3. Kontakt med en person, som också ansvarar för samordningen med övriga myndigheter.

För att få svar på vad som händer inom de verksamheter som fanns representerade på Tankesmedjan sändes frågorna ut vid flera tillfällen till samtliga deltagare. Svarsfrekvensen har varit låg. De svar som inkommit desto viktigare.

Li Jansson från Svensk Näringsliv lämnar följande kommentarer:

"Försöker svara på frågorna, även om de inte är helt tillämpliga på vår organisation som sådan.

1. Vår ordförande Kenneth Bengtsson har tagit fram en bok där vi bland annat diskuterar personer med funktionsnedsättningar som en resurs i arbetslivet. Förhoppningsvis förändrar det också perspektivet på hur vi som samhälle ser på individer i den här målgruppen, kanske kan det påverka även myndighetspersoner.
2. Ett förslag vi tycker är bra, men vi som organisation är ju inte med i något sådant samarbete. Däremot viktigt att samordningen också ser företagen som en "kund" eller "intressent" i detta, vilket t ex samordningsförbundet i Nacka gör. Viktigt för att matchningen ska fungera, det handlar då inte bara om individen utan även arbetsgivaren.
3. Detta har vi hittills inte diskuterat, men låter som en rimlig reform.

Christina Husmark Persson har svarat och hänvisar till Funkautredningen.

Maria Fälth, kommunalråd i Upplands Väsby, skriver i sitt svar att det inte har hänt något att rapportera. *Pia Ackmark* på AF har bytt arbetsuppgifter men vi har haft kontakt utifrån enskilt ärende.

Lennart Berget deltog i Tankesmedjan 2012 och var då anställd på AF. Han slutade sin anställning i mars 2013 och besvarar därför frågorna som privatperson. Eftersom Lennart har mångårig erfarenhet och insikt i området är hans synpunkter viktiga att ta del av.

Fråga 1: Hur arbetar ni med bemötandefrågor i nuläget?

- När det gäller Af så har jag på det lokala kontoret (Liljeholmen) mött stort intresse från det stora antal (ca 25 handläggare) som nyanställdes på kontoret under 2012 för just frågor om bemötande och särskilt när det gäller personer med ADHD mm som jag specialiserat mig på. Jag har både haft enskild handledning och föreläst på personalmöte. Af drabbades av underskott i personalbudget för 2013 då departementet sänkte budgetnivån och då särskilt Stockholms marknadsområde och trots att Af-ledningen betalat tillbaka många miljoner tidigare år till staten gick inte ministern med på att tillföra mera pengar för att klara situationen, vilket väl har att göra med att det är valår nästa år och nu laddar man för att öka på budget då igen. Följden av detta är att flera som anställdes under 2012 har omplacerats till grannkommuner för att undvika uppsägningar och det gör att många arbetssökande fått byta handläggare igen och missmod uppstått hos handläggare som varit tungt belastade innan och nu har det blivit ännu mer. När jag slutade på Af i månadsskiftet febr-mars blev min efterträdare som SIUS-konsulent hastigt omplacerad till annan kommun och det fick till följd att de personer med diagnoser som jag intensivskolat in henne på under några veckor innan och som hon ville jobba vidare med lämnades utan det stöd som de haft och behöver få även fortsättningsvis. En för dem mycket dålig hantering och de blev oerhört upprörda och frustrerade. Här visar den centrala ledningen för Af total okänslighet för att denna hantering svårt drabbar personer med behov av kompetent stöd i bemötandet för att skapa den trygghet de behöver. Ytterst handlar det om att myndigheten styr ut på detaljnivå med ekonomiadministrativa värderingar och här gäller det att kortsiktigt räkna "pinnar" och gröna siffermål och fylla i administrativt mätbara uppgifter. Många av de nyare anställda uttalar besvikelse över att de fått uppfattningen att de skulle jobba med människor men att administrativa uppgifter tar alldeles för mycket av deras tid för att de ska hinna fördjupa sig i arbetssökande och arbetsgivare.

Fråga 2: Hur sker samverkan mellan psykiatri, socialtjänst, Arbetsförmedling och Försäkringskassa?

- Som läget är så fungerar inte vare sig psykiatri, socialtjänst, arbetsförmedling eller försäkringskassa för individen och följden av detta blir att det inte heller finns en för individen fungerande samverkan. Byte av läkare, handläggare är vanligt och därtill är de oftast hårt arbetsbelastade. Följden blir att exempelvis den viktiga kontinuiteten saknas och den personliga kontakten blir ytterst bristfällig. Jag har jobbat med en kollega från Norge och som jobbat där i NAV, deras sammanslagna myndighet, i ca 5 år. Hon menar att den stora vinsten med det norska systemet är för just den enskilde individen då den har en och samma person i kontakten med myndigheten som gör att man lär känna varandra och handläggaren är väl insatt i vilket behov av stöd individen har. Hon reagerar även över den omfattande administrationen hos svenska myndigheter (AF) och uppskattar att hon i Norge avsatte 10-15 procent av sin arbetstid till administrativa uppgifter medan hon i Sverige nog hamnar på 50-60 procent.

Fråga 3: Kontakt med en person, som också ansvarar för samordningen med övriga myndigheter. Pagar det diskussioner kring organisation/metod för att genomföra detta?

- Det är nog snarare så att det går åt motsatt håll. Försäkringskassan har ju organiserat om några gånger och landat i att deras "kunder" inte ska ha personliga handläggare utan att ärendet styrs till handläggare utifrån vad frågeställningen gäller. Det har skapat stor oro hos flera av dem jag jobbat med och jag vet att de fått många klagomål. Underhand har jag fått höra att det handlar om att detta ska göra att hanteringen av kunder blir effektivare då det inte finns någon närmare personlig kontakt. En av mina personer med (ADHD) upplevde mötet som vi hade med handläggaren från försäkringskassan som förfärligt. Hon tyckte att handläggaren pratade som en "robot" och hänvisade till gällande regler utan någon förståelse för den problematik hon brottas med. Till det anförde handläggaren att försäkringskassan är en egen myndighet som fattar beslut utifrån sin egen utredning. Det blev mycken oro långt innan jag slutade bland de jag jobbade med då det inte fanns någon ersättare som motsvarade mig när det gäller personer med ADHD mm. I trängt läge så har då flera fått besked om att man får räkna med att byta handläggare eller konsulent. Det är just detta som de flesta drabbats av flera gånger tidigare och som ofta bidragit till att de inte orkat fortsätta kontakten med arbetsförmedlingen. Min uppfattning är att om vi ska utgå från den enskilda individens behov behöver vi införa en "norsk modell" där vi har *en* sammanhållen myndighet. När jag pratade om detta med min norska kollega var hon skeptisk med anledning av att vi är mycket mer byråkratiserade och ekonomiserade och ända ner på detaljnivå är fixerade vid att formellt göra rätt; vilket även betyder att varje myndighet hävdar revir och försäkringskassan skyller problem på arbetsförmedlingen och vice versa. Det gör att personer med ADHD mm får fortsatt mycket svårt att få ett fungerande stöd från myndigheterna då de ofta inte klarar att hantera den administrativa gången med skriftliga kallelser, passa tider, fatta allmän info etc. Sammanfattningsvis är möjligheten för den enskilde med behov av särskilt stöd generellt fortsatt mycket svår. Upphandlade insatser från arbetsförmedling och försäkringskassan blir temporära insatser som inte skapar någon långsiktig systemförändring med en för individen fungerande myndighetssamverkan."

Erfarenheter från Misa-medarbetare

Inom Misa arbetas det intensivt för att få personer med kognitiva funktionsnedsättningar i arbete. Deltagarna kommer både via Arbetsförmedlingen och via socialtjänsten. För att få en aktuell bild har jag haft längre samtal med Ida Thorell, Misa Fridhemsplan. Erfarenheterna från arbetskonsulenter är bland andra:

- Ekonomin är en stor oroskälla som tar mycket energi för personen som kommer. Det är svår och otydlig information om ersättningsregler. Kommer jag att klara hyran? Vad händer med min bostadsrätt? Måste jag flytta? Hur ska vi överleva?
- Det är ständiga byten av handläggare och informationen brister. Varken personen själv eller Misas arbetskonsulenter blir informerade. Rapporter sänds iväg till handläggare som slutat. Vem läser dem?
- Samarbetet mellan socialtjänsten och Arbetsförmedlingen fungerar ofta dåligt. När en person ska överföras till Arbetsförmedlingen sker inga ordentliga överlämningsamtal där viktig information förmedlas. Personen får hela tiden börja beskriva sin situation, i många fall sker det inte alls.
- Det gäller att ha ett eget nätverk som arbetskonsulent, det finns duktiga handläggare som klarar av att vara smidiga. "Man har sin egen lista" Att vända sig till en okänd handläggare är ett vågspel som man försöker undvika - då kan allt stanna av.
- Tidsgränserna för insatser är ett gissel som inte gagnar personen. Det ställer till bekymmer att byta handläggare och system. Varför kan en person t ex inte vara i samverkan mer än 12 månader? Ska man inte samverka hela tiden?
- När en person kommer till anställning är det vanligt att stödet avbryts. Vår erfarenhet är att man är skör i det skede man anställs och stödet är nödvändigt för att säkerställa att det fungerar över tid. Detta ignoreras dessvärre från Arbetsförmedlingen handläggare i många fall. Okunskap?
- Det är vanligt med bristande utbildning och Arbetsförmedlingen är inte aktiv i att kartlägga och erbjuda relevanta utbildningar. Den som saknar gymnasieutbildning kommer med stor sannolikhet att snurra runt i olika åtgärder. Samtidigt är många av Arbetsförmedlingens utbildningsplatser tomma. Rehabhandläggarna har dålig kunskap om utbildningsalternativ. Det saknas kreativitet (vilja?) att finna individuella lösningar.
- Det saknas möjlighet till stöd under utbildning. Med ett vettigt stöd skulle möjligheterna att gå igenom en utbildning finnas. Då motverkas det bollande i olika åtgärder som är verklighet för många idag.
- Det saknas ett långsiktigt ansvar och kortsiktiga ekonomiska mål styr insatserna

Vad vill man från högsta nivå?

Regeringen har givit Socialstyrelsen i uppdrag att starta [försöksverksamheter utifrån IPS](#) och man har anslagit medel till detta. Det är inte beslutat hur uppföljningen ska ske och på berörda departement finns inga aktuella planer. Mimmi Darbo, Misa Kompetens, har i kontakt med socialdepartementet påpekat att en uppföljning skulle vara positiv för utvecklingen av projekten och för att få en förankring framåt. Huruvida detta kommer att ske är alltså oklart.

I nuläget pågår projekt i flera kommuner. Misa Kompetens är involverade i några av dessa och kan därmed följa utvecklingen. Vid Lunds universitet, CEPI (Centrum för Evidensbaserade Psykosociala Insatser, Medicinska fakulteten) har man fått i uppdrag att översätta och bearbeta det material som utvecklats kring metoden i USA. I inledningen till den Vägledning som givits ut påpekas att det kan bli nödvändigt med organisatoriska förändringar i det svenska systemet för att möjliggöra arbetssättet.

Funkautredningen

Utredningen föreslår att de nuvarande formerna för lönesubvention, bland annat lönebidrag, ersätts med två typer av stöd, lönestöd för utveckling och lönestöd för trygghet. Samhalls nuvarande ersättning från staten föreslås avskaffas och ersättas med samma stöd som till andra aktörer. Den nuvarande arbetslivsinriktade rehabiliteringen hos Arbetsförmedlingen får i utredningen skarp kritik, och en rad åtgärder föreslås för detta, bland annat en ny tillsynsmyndighet. En kraftig satsning på SIUS-konsulenter föreslås också, tjänsten ska kunna upphandlas externt av Arbetsförmedlingen.

I tilläggsdirektivet behandlades försäkringsskyddet och arbetshjälpmedel. Utredningen föreslår att staten tar över försäkringsskyddet för personer som får en anställning med lönestöd. Det minskar det administrativa krånglet och beräknas frigöra upp till 5000 nya jobb. Arbetshjälpmedlen föreslås ligga på Arbetsförmedlingen och inte som i nuläge på både Försäkringskassa och Arbetsförmedling.

Socialstyrelsen rekommenderar IPS

Texten nedan är hämtad från Socialstyrelsens skrift: Individanpassat stöd till arbete enligt IPS-modellen – vägledning för arbetscoacher

IPS, Individual Placement and Support är en utveckling och en standardiserad och manualbaserad form av *Supported employment*.

IPS-modellen är inte etablerad i det svenska samhället. Samtidigt pågår det försöksverksamheter där man arbetar efter IPS-modellen.

Ansvar för arbetslivsinriktad rehabilitering ligger i dag hos flera olika myndigheter i Sverige. Det är inte givet hur den rekommenderade åtgärden ska placeras in i det svenska vård- och stödsystemet. Det finns därmed ett behov av att fortsätta med försöksverksamheter i samverkan mellan olika berörda myndigheter.

Den evidensbaserade modellen IPS bygger på följande grundläggande idéer:

IPS hjälper alla som uttrycker att de vill arbeta. Ingen blir utestängd på grund av att han eller hon inte är ”redo”, har ”misslyckats” på tidigare arbetsplatser, använder droger eller har vissa symtom.

Så fort klienten har tackat ja till att delta i programmet, hjälper arbetscoachen till med att söka efter ett lämpligt arbete. Man hoppar över den långdragna processen med att först bedöma arbetsförmågan och sedan låta individen passera olika mellanstationer för att arbetsträna och förbereda sig (t.ex. i form av övergångsanställningar, arbete med lönebidrag och skyddade anställningar).

Arbetscoachens stöd fortsätter så länge klienten vill ha detta stöd. Insatserna från IPS-verksamheten avslutas inte förrän personen så önskar.

Ett arbete betraktas som ett steg på vägen, inte som en slutstation. Arbetscoachen hjälper till att hitta ett nytt arbete så fort en anställning har upphört, personen vantrivs med sitt arbete eller vill prova en annan anställning.

Arbetscoachen är integrerad i den psykiatriska samhällsbaserade vården och stödet. Arbetscoacherna bildar tillsammans en egen arbetsgrupp som träffas varje vecka. De samarbetar nära med medlemmarna i det psykiatriska teamet.

Ledstjärnan i IPS-verksamheten är individens önskemål. Alla val och beslut om arbete baserar sig på den arbetssökandes preferenser, starka sidor och erfarenheter.

Slutord

Arbetet med "Myndighetslabyrinten" har belyst hur extremt besvärligt det är för den enskilda personen att få ett adekvat stöd för att finna, få och behålla ett arbete.

Det har varit svårt att få kontakt med handläggare för att diskutera beslutade insatser. Om detta bottnar i stor arbetsbörda eller ovilja, rädsla, obehag, att ingå i en dialog kan säkert variera.

Arbetet har pågått parallellt med att Funkautredningen har publicerats och att IPS-modellen har startat i projektform. Såväl Funkautredningen som IPS ger svar på många av de frågor som väckts i de individuella fall som jag fått möjlighet att följa.

Det finns således en vetenskaplig metod som svarar mot de behov som personer med psykiska funktionsnedsättningar har. Metoden bygger på att det är individen i centrum, man har en utsedd coach som håller i myndighetskontakterna och där samarbetet är inbyggt. Det är individens önskemål som ska styra.

Verkligheten är att myndigheternas arbete anpassas till kortsiktiga ekonomiska mål och administrativa redovisningar av resultat. Detta leder till punktinsatser på individnivå. I förlängningen bibehålls ett utanförskap och de personer som behöver mest stöd kommer inte ur labyrinten utan fortsätter att irra bland ständigt nya program och kortsiktiga lösningar.

De försöksverksamheter i IPS som finns på flera håll i landet har inga garantier att få fortsätta verka efter 2014. Samverkan tenderar därför att alltjämt vara projekt i någon form. En total översyn av myndigheterna är önskvärd men knappast trolig. De inbyggda maktstrukturer som finns på alla nivåer motverkar och försenar ett nödvändigt förändringsarbete. Vi måste också ha i beaktande att de regleringsbrev som utfärdas tenderar att resultera i mer detaljstyrning. Rädsla att göra fel är hämmande på kreativa lösningar. Rädsla att förlora egen makt och kontroll är mänskligt men det ursäktar inte att vi har vettiga lösningar som inte får den förankring som behövs nu.

Stockholm den 13 maj 2013

Marie Eklund

