

Lägesrapport om verksamhet med personligt ombud, bidragsår 2023

Denna publikation skyddas av upphovsrättslagen. Vid citat ska källan uppges. För att återge bilder, fotografier och illustrationer krävs upphovspersonens tillstånd.

Publikationen finns som pdf på Socialstyrelsens webbplats. På begäran kan vi ta fram publikationen i ett alternativt format för personer med funktionsnedsättning. Skicka frågor om alternativa format till alternativaformat@socialstyrelsen.se.

ISBN: Produktionsledaren lägger in ev. ISBN-nummer

Artikelnummer: Produktionsledaren lägger in artikelnummer

Omslag: Produktionsledaren fyller i ev. formgivare

Foto: Produktionsledaren fyller i fotografers/illustratörers namn.

Publicerad: www.socialstyrelsen.se, maj 2024, (alternativt: Tryck: tryckeri, ort, månad år)

Förord

I maj 2000 beslutade regeringen om statsbidrag till kommuner för att inrätta verksamheter med personligt ombud. Socialstyrelsen har sedan dess haft regeringens uppdrag att samordna detta arbete och tillsammans med länsstyrelserna stödja, följa och utveckla verksamheterna.

Från och med 2013 regleras arbetet i förordningen (2013:522) om statsbidrag till kommuner som bedriver verksamhet med personligt ombud för vissa personer med psykiska funktionsnedsättningar. Socialstyrelsen ska lämna en lägesrapport om verksamhet för personliga ombud till Socialdepartementet senast den 15 maj 2024.

Den här rapporten har sammanställts av utredaren Nina Frohm och ansvarig enhetschef har varit Stina Isaksson, Utredarna Alinda Blomkvist och Anders Molt har deltagit i arbetet.

Olivia Wigzell
Generaldirektör

Innehåll

Förord	3
Sammanfattning	5
Statsbidrag för personligt ombud	6
Redovisning av verksamhet med personligt ombud under 2023.9	
Totalt 249 kommuner erbjuder personligt ombud.....	9
Personliga ombudens roll och kompetensutveckling	11
Fler klienter har sökt stöd hos ombuden under 2023	12
Vanligaste kontaktorsaken är behov av stöd i kontakt med myndigheter	14
Ökad andel av verksamheterna har väntetider	15
Fulltaliga ledningsgrupper saknas för flera verksamheter	17
Brister som identifierats.....	19
Länsstyrelsernas arbete	22
Länsstyrelserna lyfter brister och förslag på förbättringar	22
Socialstyrelsens arbete	25
Kartläggning och analys av systemet med personliga ombud.....	25
Statsbidragets fördelning och utfall.....	26
Socialstyrelsens kommentarer.....	27
Bilaga 1. Andra utförare av verksamhet med personligt ombud	29
Bilaga 2. Inrapporterade systembrister från verksamhet med personligt ombud	30

Sammanfattning

Socialstyrelsen har i samverkan med länsstyrelserna fördelat statsbidrag till kommuner enligt förordningen (2013:522) om statsbidrag till kommuner som bedriver verksamhet med personligt ombud för vissa personer med psykiska funktionsnedsättningar.

Under 2023 hade 249 av landets kommuner verksamhet med personliga ombud. Antalet heltidstjänster ökade med sex heltidsanställningar från 319 ombud (2022) till 325 ombud (2023).

Verksamheten med personliga ombud har gett stöd och hjälp åt 10 122 personer med psykiska funktionsnedsättningar. Verksamheternas återrapportering vittnar om att det bedöms ha blivit svårare för målgruppen att få stöd från välfärdssystemet och att det finns stora utmaningar kopplat till målgruppens omfattande behov. Återrapporteringen uppmärksammar vidare att cirka två tredjedelar av de personer som tar kontakt med verksamheten har blivit hänvisade eller rekommenderade av myndigheter att söka stöd och hjälp av ombuden. Ungefär 70 procent av verksamheterna har haft väntetider som till stor del beror på ökat inflöde av nya klienter. Klienternas behov kräver oftast stöd från flera myndigheter och återrapporterna visar att flertalet brister handlar om att samordningen mellan och inom olika myndigheter och hälso- och sjukvården har försämrats.

Socialstyrelsen bedömer att statsbidraget för verksamheten med personligt ombud bidrar till att uppfylla syftet med att förbättra villkoren för personer med psykisk funktionsnedsättning.

Statsbidrag för personligt ombud

Syftet med statsbidraget är att kommunerna ska kunna bygga upp och utveckla arbetet med personliga ombud enligt förordningen (2013:522) om statsbidrag till kommuner som bedriver verksamhet med personligt ombud för vissa personer med psykiska funktionsnedsättningar.

Verksamhet med personliga ombud riktar sig till personer som är över 18 år eller äldre, som har psykiska funktionsnedsättningar samt betydande svårigheter att utföra aktiviteter inom olika livsområden. För att få stöd av personligt ombud ska den enskilde ha sammansatt och omfattande behov av vård, stöd och service, rehabilitering och sysselsättning samt ha behov av långvariga kontakter med socialtjänsten, primärvården, den specialiserade psykiatrin och andra myndigheter.

Verksamhet med personligt ombud syftar till att den enskilde ska:

- Ha bättre möjligheter att påverka sin livssituation och vara delaktig i samhället.
- Ha möjlighet att få tillgång till samhällets utbud av vård, stöd och service på jämlika villkor samt tillgång till rättshjälp.
- Rådgivning och annat stöd utifrån sina egna önskemål och behov.

Verksamhet med personliga ombud syftar även till att:

- Få myndigheter, kommuner och regioner att samverka utifrån den enskildes önskemål och behov.
- Ge ett underlag till åtgärder som kan förebygga brister när det gäller den enskildes tillgång till samhällets utbud av vård, stöd och service.

Länsstyrelsen ansvarar för utlysning och bedömning av ansökningar

Kommuner som bedriver verksamhet med personligt ombud kan ansöka om statsbidrag hos länsstyrelsen för delfinansiering av personliga ombudens årsanställningar. Det är antalet sökta och beviljade ombudstjänster som avgör hur stort statsbidrag som fördelas mellan kommunerna. Kommunerna ska inkomma med ansökan till respektive länsstyrelse årligen senast den 1 mars. Nedan redogörs för bidragets konstruktion och vad en ansökan ska innehålla.

Ledningsgrupp ska finnas för verksamhet med personligt ombud

För verksamhet med personligt ombud ska det finnas en ledningsgrupp med representanter från kommun, regionens primärvård och psykiatri, Arbetsförmedling och Försäkringskassan. Även patient, brukar- och anhörigföreningar ska erbjudas att delta.

När personliga ombud identifierar systemfel i samhället som påverkar målgruppen negativt ska dessa brister rapporteras till ledningsgruppen. Utifrån dessa rapporter ska ledningsgruppen hantera de brister i vård- och omsorgssystemet som ombuden identifierar.

Enskilda ska få sina rättigheter tillgodosedda

Personliga ombud arbetar på den enskildes uppdrag i syfte att den enskilde ska få sina rättigheter tillgodosedda och tillgång till samhällets utbud av vård, stöd och service utifrån önskemål och behov.

Kommunen är skyldig att återrapportera hur bidraget har använts

Kommuner som har tagit emot statsbidraget ska senast den 15 januari året efter lämna en redovisning till länsstyrelsen om hur bidraget har använts föregående år.

Länsstyrelsen är skyldig att följa upp, stödja och utveckla verksamheterna i länet

Länsstyrelserna har även i uppdrag att tillsammans med Socialstyrelsen följa upp, stödja och utveckla verksamheterna med personligt ombud.

Länsstyrelserna sammanställer kommunernas återrapporter från föregående år och lämnar en redovisning på aggregerad nivå över länets verksamheter med personliga ombud till Socialstyrelsen senast den 1 mars året efter.

Socialstyrelsen fastställer beloppet

Socialstyrelsen beslutar om hur stort statsbidrag en årsanställning på heltid som personligt ombud motsvarar. Beloppet baseras sig på uppgifter från länsstyrelserna om antalet sökta ombudstjänster 2023 (327,32 tjänster) i förhållandet till beloppet (129 250 000 kronor) som fanns att fördela för 2023.

Socialstyrelsen fastställer beloppet och länsstyrelserna rekviderar det belopp för antalet ombudstjänster de har beviljat ansökan för. Länsstyrelserna fördelar sedan i sin tur statsbidrag till kommunerna.

Socialstyrelsen ska lämna en lägesrapport om verksamhet för personliga ombud till Socialdepartementet senast den 15 maj 2024. Underlaget bygger

på länsstyrelsernas insamlade uppgifter från de kommuner som tagit del av 2023 års statsbidrag för subventionering av årsanställningen av personliga ombud.

Redovisning av verksamhet med personligt ombud under 2023

Lägesrapporten redogör för hur verksamheten har utvecklats under det gångna året. I redovisningen presenteras även hur många kommuner som har verksamhet med personligt ombud, antalet personliga ombud, ombudens målgrupp, och deras kontaktorsaker, ombudsverksamhetens omfattning i antal kommuner och verksamheter, inrapporterade brister samt åtgärder under 2023. Dessutom ingår en kort sammanställning av länsstyrelsernas och Socialstyrelsens arbete under 2023 samt en ekonomisk redovisning av 2023 års statsbidrag.

Totalt 249 kommuner erbjuder personligt ombud

Under 2023 beviljade länsstyrelserna bidrag till 249 av landets 290 kommuner. Sammanlagt 113 verksamheter erbjöd personligt ombud under 2023 vilket är en ökning med tre jämfört med 2022. Skillnaden mellan åren beror främst på att fyra verksamheter under 2022 fick avslag på grund av de inkom med sin ansökan för sent. Östergötland minskade verksamheten med en kommun jämfört med 2022.

I tabell 1 redovisas hur många kommuner i varje län som erbjöd personligt ombud under 2023 respektive 2022.

Tabell 1. Antal kommuner i respektive län som erbjuder personligt ombud

Förändringen i antalet personliga ombud och verksamheter med personliga ombud i landet mellan åren 2022 och 2023

Län	Antal kommuner i respektive län	Antal kommuner som erbjöd PO 2023	Antal kommuner som erbjöd PO 2022	Förändring jämfört med 2022	Antal verksamheter 2023
Blekinge	5	5	5	0	1
Dalarna	15	15	15	0	2
Gotland	1	0	0	0	0
Gävleborg	10	10	10	0	5
Halland	6	5	5	0	5
Jämtland	8	8	7	0	1
Jönköping	13	3	3	0	3
Kalmar	12	11	11	0	5
Kronoberg	8	8	8	0	1
Norrbottn	14	14	14	0	9
Skåne	33	29	29	0	13
Stockholm	26	26	26	0	23
Södermanland	9	8	8	0	3
Uppsala	8	6	6	0	5
Värmland	16	15	15	0	1
Västerbotten	15	15	15	0	6
Västernorrland	7	7	7	0	5
Västmanland	10	10	10	0	1
Västra Götaland	49	41	41	0	18
Örebro	12	7	3	+4	3
Östergötland	13	7	8	-1	3
Totalt	290	249	246	+3	113

Källa: Länsstyrelsernas åiterrapporter 2023.

I tabell 2 redovisas utvecklingen av hur många kommuner som erbjöd verksamhet med personligt ombud under åren 2016–2023.

Tabell 2. Antal kommuner som erbjuder personligt ombud med stöd av statsbidraget 2016–2023

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Antal kommuner	240	243	253	260	247	245	246	249

Källa: Länsstyrelsernas åiterrapporter 2016–2023.

Sammanlagt tillkom sex heltidstjänster under 2023

I tabell 3 redovisas utvecklingen av antalet heltidstjänster som statsbidraget har subventionerat under åren 2016–2023. Resultaten för 2023 visar både antalet personliga ombud och heltidstjänsterna har ökat med sex jämfört med 2022. Under åren har det varit flest kvinnor som har arbetat som personligt ombud.

Tabell 3. Antal heltidstjänster, antal ombud och andelen kvinnor, 2016–2023

Ombud	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Antal heltidstjänster	312	313	322	329	317	318	319	325
Antal ombud	315	328	336	350	340	348	336	342

Källa: Länsstyrelsens återrapporter 2023.

Personliga ombudens roll och kompetensutveckling

Ombudens övergripande arbetssätt handlar om att sträva efter ett helhetsperspektiv med ett tydligt brukarfokus. Arbetet bygger på god relation mellan ombud och klient vilket ger förutsättningar för att bättre förstå och ringa in klientens behov och förmedla dessa till andra vård- och stödgivare.

Ombuden erbjuds kontinuerlig handledning och fortbildning

För att de personliga ombuden ska hålla hög kvalitet och ge en god service bör de erbjudas både handledning och fortbildning.

De allra flesta ombuden erbjuds handledning. Endast två kommuner har inte erbjudit handledning. Några verksamheter har valt att tacka nej till handledning och istället valt att ha kollegialt erfarenhetsutbyte.

Nästintill samtliga ombud har erbjudits utbildning under 2023

De allra flesta ombud har blivit erbjudna att delta i utbildningar, webinarier och konferenser under 2023.

Under året har ombuden haft möjligheten att delta i ett stort utbud av digitala webinarier och konferenser som har anordnats av myndigheter, kommuner, länsstyrelser, brukarorganisationer och Sveriges Kommuner och Regioner (SKR). Ett urval av ämnena:

- Digitala föreläsningar och utbildningar inom bland annat hemlöshet och metoden Bostad först
- Förebygga sekundärtraumatisering
- Suicidprevention
- Budget och skuldrådgivning med olika inriktningar t.ex. Skuldsättning, rådgivning och ekonomiskt våld, vräkningsförebyggande arbete
- Föreläsning om ”Att våga agera när barn far illa ”

- Våld i nära relation, (inklusive våldsutövare, våldsutsatthet för personer med funktionsnedsättning, Hot och Våld)
- Personcentrerad vård och omsorg vid allvarliga psykiatriska tillstånd och samsjuklighet med beroende eller skadligt bruk (alla åldrar)
- Temadag NSPH – anhöriga
- Att leva med skyddade personuppgifter
- Försäkringskassans uppdrag
- Rättshaveristiskt beteende
- Sjukdomslära om psykiatriska sjukdomar och neuropsykiatriska funktionsnedsättningar

De flesta ombud har även deltagit i regionala nätverksträffar som länsstyrelserna anordnar för att de ska kunna utbyta erfarenheter med varandra. Många deltog även på den årliga nationella konferensen som anordnas av Yrkesföreningen för personligt ombud i Sverige (YPOS).

Nyanställda ombud har erbjudits introduktionsutbildning

Socialstyrelsen ska enligt förordningen genomföra introduktionsutbildning för samtliga nyanställda personliga ombud. Under 2023 höll Socialstyrelsen utbildningen i Stockholm i internatform. Sammanlagt deltog 40 nyanställda ombud.

Fler klienter har sökt stöd hos ombuden under 2023

De personliga ombuden arbetade med sammanlagt 10 122 klienter under 2023. Se tabell 4, där redovisas antal kvinnor och män i olika åldersgrupper.

Tabell 4. Klienternas ålder och kön 2023

Kön	18–29 år	30–49 år	50–64 år	≥65 år	Totalt
Män	1 122	1 830	1 103	208	4 263
Kvinnor	1 418	2 658	1 514	265	5 855
Totalt	2 540	4 488	2 617	473	10 122 ¹

Källa: Länsstyrelsernas återrapporter 2023.

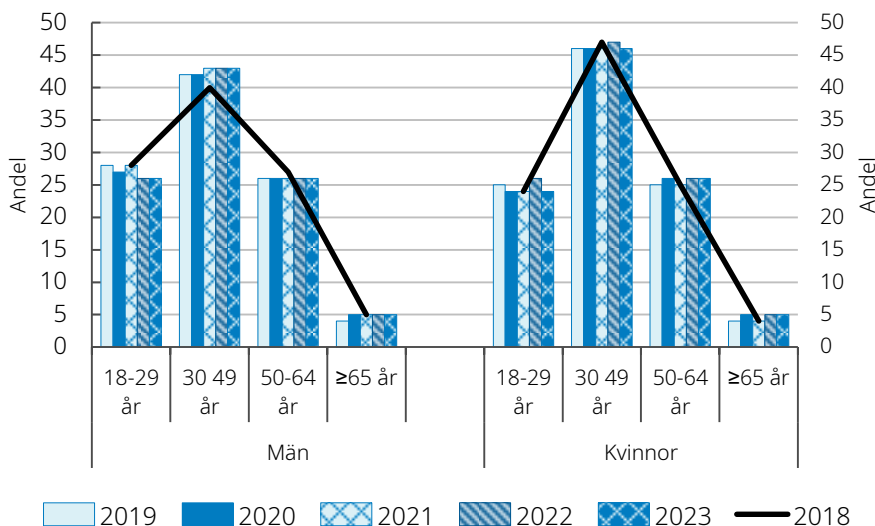
Flest klienter befinner sig i åldersgruppen 30–49 år och fördelningen mellan män och kvinnor är stabil över tid. Det har alltid varit fler kvinnliga klienter än manliga, med undantag i den yngsta åldersgruppen där männen alltid har varit något fler än kvinnorna. I diagram 1 redovisas andelen av personliga

¹ Det totala antalet klienter omfattar även personer som identifierar sig som annan könsidentitet (ickebinär).

ombudens klienter, uppdelat på män och kvinnor i de fyra åldersgrupperna under 2018–2023.

Diagram 1. Ombudens klienter, uppdelat efter kön samt i olika åldersgrupper under 2018–2023

Staplarna visar andel av män och kvinnors i olika åldersgrupper. År 2018 är basåret som staplarna jämförs med.



Källa: Länsstyrelsernas åiterrapporter 2018–2023. ² Socialstyrelsen saknar uppgifter på fyra klienter som varken känner sig som kvinna eller man under 2023.

En utvidgad målgrupp söker kontakt med personligt ombud

De flesta län (19 av 20³) rapporterar att kommunerna ser tendenser till förändringar i vilka grupper som tar kontakt och söker stöd av personligt ombud. Verksamheterna för personligt ombud redovisar att de fått fler sökande personer som

- har komplexa behov så som psykisk och fysisk ohälsa samt missbruk (samsjuklighet)
- är hemlösa eller riskerar att bli bostadslösa
- har olika neuropsykiatriska funktionsnedsättningar
- saknar myndighetskontakter och sociala skyddsnet (yngre åldersgruppen)
- har fått sina barn omhändertagna
- har svårt att hantera vård och omsorgskontakter och ansöka digitalt (äldre klienter)
- utsätts för våld i nära relationer

² Underlag för samtliga år i diagrammet, 2018, Män= 4 028, Kvinnor = 5 489 samt Totalt antal klienter = 9 517, 2019= Män= 4 255, Kvinnor = 5 752 samt Totalt antal klienter =10 007, 2020= Män= 4 003, Kvinnor= 5 474 samt Totalt antal klienter = 9 477, 2021=, Män= 4 033, Kvinnor= 5 298 samt Totalt antal klienter = 9 331, 2022= Män= 3 984, Kvinnor 5 416, Totalt antal klienter 9 400.

³ Gotlands kommun har ingen verksamhet med personliga ombud.

- transpersoner

Flera ombudsverksamheter redovisar även att de har blivit kontaktade av personer med behov som inte tillhör målgruppen för personligt ombud. Till exempel anhöriga till både barn och vuxna med intellektuell funktionsnedsättning, personer med somatiska sjukdomar och/eller språksvårigheter med flera. Personliga ombuden redovisar att de har lotsat dessa personer vidare till rätt instans samt lämnat vägledning om hur personen kan söka sig vidare.

Flera klienter har minderåriga barn boende hos sig

Under 2023 hade ombuden kontakt med 1 927 klienter som bodde med barn under 18 år, vilket är något färre än tidigare år. I tabell 5 redovisas antal män och kvinnor samt andelar av samtliga klienter som bor med barn under åren 2018–2023.

Tabell 5. Klienter som helt eller delvis bor med barn, 2018–2023

År	Antal män	Antal kvinnor	Totalt	Andel av alla klienter
2018	625	1 529	2 154	23%
2019	685	1 601	2 286	23%
2020	536	1 442	1 978	21%
2021	533	1 400	1 933	21%
2022	493	1 412	1 903	20%
2023	548	1 379	1 927	19%

Källa: Länsstyrelsernas återrapporter 2018–2023.

Vanligaste kontaktorsaken är behov av stöd i kontakt med myndigheter

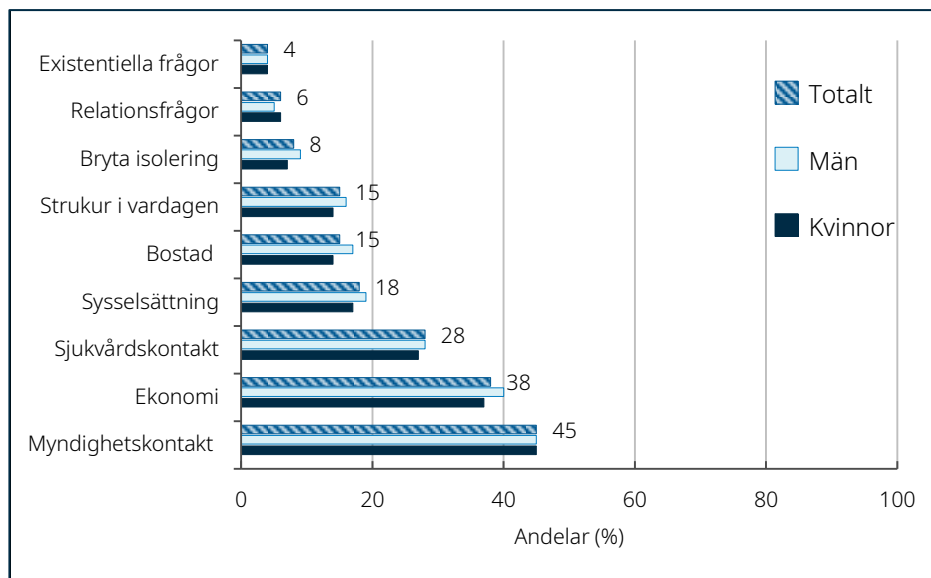
Verksamheterna redovisar orsakerna till att nya klienter tar kontakt med personligt ombud. De flesta klienterna har uppgett flera orsaker till att de har tagit, eller blivit hänvisade till, att ta kontakt med ett personligt ombud. Vanligaste orsakerna till att klienterna söker stöd av personligt ombud är, liksom föregående år, att de upplever behov av stöd i kontakt med myndigheter samt att de har svårigheter med ekonomin. En annan vanlig orsak till kontakt är att personer som tillhör målgruppen behöver stöd i kontakt med hälso- och sjukvården.

Män söker oftare än kvinnor för att få stöd med sin ekonomi, bostadsfrågor och sysselsättning. Annars finns det inga större skillnader i kontaktorsaker mellan män och kvinnor.

I diagram 2 redovisas vilka orsaker som klienterna uppgett till varför de sökt stöd av personligt ombud.

Diagram 2. Orsaker till att klienter tar kontakt

Andelen män, kvinnor och andelen totalt av klienterna () som söker stöd av personligt ombud under 2023



Källa: Länsstyrelsernas åiterrapporter 2023. Diagrammet bygger på uppgifter om kontaktorsak i kommunernas åiterrapportering.

Ökad andel av verksamheterna har väntetider

Under 2023 ökade andelen verksamheter med kö- och väntetider för att få kontakt med ett personligt ombud. Kö- och väntetider rapporteras från 70 procent av verksamheterna (79 stycken)⁴ jämfört med drygt 65 procent av verksamheterna 2022. Längden på kö- och väntetider varierar mellan de olika länen, mellan olika verksamheter i samma län samt även inom samma verksamhet om den erbjuder personligt ombud i flera kommuner.

Kö- och väntetiderna beror bland annat på det funnits fler personer som tagit kontakt med verksamheterna, än vad det funnits tillgängliga ombud. Klienterna har ofta långtgående behov av stöd och samordning och kontakten med personligt ombud tenderar att bli långvarig om andra välfärdsaktörer inte tar över ansvaret för samordning. Vakanser och sjukfrånvaro bidrar också till kö- och väntetider.

⁴ I 18 av totalt 20 län.

Tabell 6 visar att väntetiderna 2023 varierade mellan 8 dagar upp till 18 månader, jämfört med 2022, då väntetiderna varierade mellan 21 dagar upp till flera år.

Tabell 6. Kommunernas väntetider till personligt ombud

Väntetider redovisas i dagar jämförelse mellan 2022 och 2023

Längden på väntetiden	2022 Antal kommuner	2023 Antal kommuner
8 - 20 dagar	-	9
21-39 dagar	26	27
40-59 dagar	3	11
60-90 dagar	28	14
120-190 dagar	7	25
230-280 dagar	12	2
300 - 365 dagar eller längre	11	1
Intagningsstopp	7	12
Totalt	94	101

Källa: Länsstyrelsernas åiterrapporter 2022 och 2023.

Prioritering vid kö- eller väntetid

Majoriteten av verksamheterna (106 av 113) har en prioriteringsordning att följa när ombuden inte kan ta emot alla som söker stöd. Följande målgrupper är prioriterade i olika grad:

- hushåll med barn⁵ (83 verksamheter)
- personer som riskeras att vräkas eller är hemlösa alternativt bostadslösa inklusive personer som riskerar att bli utan försörjning⁶ (53 verksamheter)
- unga vuxna, 18–29 år⁷ (35 verksamheter)
- personer som saknar myndighetskontakter, insatser eller sociala nätverk⁸ (27 verksamheter)

Andra grupper som prioriteras enligt redovisningen är klienter som befinner sig i en akut situation, våldsutsatta kvinnor, personer med suicidrisk eller klienter som vill ha stöd i att överklaga beslut. Utifrån dessa prioriteringar varierar kö- och väntetiderna utifrån klientens situation och behov.

⁵ För 75 verksamheter prioriteringsordning 1, hos 7 verksamheter som prioriteringsordning 2 och hos 3 prioriteringsordning 3

⁶ För 46 verksamheter prioriteringsordning 2, hos 7 prioriteringsordning 3

⁷ För 7 verksamheter prioriteringsordning 1, hos 7 prioriteringsordning 2, hos 21 r prioriteringsordning 3 eller 4.

⁸ För 3 verksamheter prioriteringsordning 1, hos 6 prioriteringsordning 2, hos 21 prioriteringsordning 3 och 4.

Ombudsverksamheten drivs oftast i kommunal regi

Ombudsverksamheterna drivs i de allra flesta fall av kommunen. Under 2023 drevs 7 av de 113 verksamheterna av andra utförare, på uppdrag av kommunen. De omfattar totalt 38 kommuner, se bilaga 1 tabell 1. I bilagan redovisas vilka typer av organisationer det är och i vilket län de finns.

Fulltaliga ledningsgrupper saknas för flera verksamheter

För att få ta del av statsbidraget ska verksamheterna enligt förordningen ha en ledningsgrupp med representanter från kommunen, regionen, primärvården och psykiatrin, Arbetsförmedling och Försäkringskassan. Dessutom ska patient-, brukar- och närståendeorganisationer erbjudas att delta i ledningsgruppen.

Under 2023 hade 80 av 113 verksamheter (71 procent) fulltaliga ledningsgrupper. Det är en minskning från 2022 (83 procent fulltaliga ledningsgrupper). Det saknas således en eller flera representanter i 29 procent av ledningsgrupperna. Åtterrapporeringen från länsstyrelserna visar svårigheter att få representanter från:

- primärvården – 24 verksamheter
- Arbetsförmedlingen - 4 verksamheter
- Försäkringskassan – 4 verksamheter
- organisationer för patienter, brukare och närstående (särskilt i små kommuner).

Orsakerna till dessa svårigheter varierar. Till exempel kan primärvården lokalt vara uppdelad i olika verksamheter och bedrivs i privat regi där verksamheter inte ser det som sitt ansvar att delta i en ledningsgrupp för personligt ombud. Några ombudsverksamheter har löst det genom att personliga ombud deltar i primärvårdens samverkansgruppsmöten, där länets samtliga vårdcentraler är representerade. Avsaknad av lokal representation av Arbetsförmedling och Försäkringskassa är ett annat exempel som försvårar representation i ledningsgrupperna. Några verksamheter har löst problem med att de saknas representanter genom att använda samordningsförbundens samverkansstrukturer eller startat en ledningsgrupp via Myndigheter i samverkan (MYSAM).

En annan åtgärd som ett antal kommuner vidtagit är att flera kommuner går samman i bildandet av en gemensam ledningsgrupp för personligt ombud, vilket kan underlätta för de samverkansparter som ska ingå i

ledningsgrupperna. Några verksamheter har under året har utrett möjligheten att starta en gemensam ledningsgrupp under 2024.

Brister som identifierats

Kommuner som har beviljats statsbidrag för verksamhet med personligt ombud ska årligen redovisa eventuella brister som har uppmärksammats angående den enskildes möjligheter att få tillgång till samhällets utbud av vård, stöd och service.

De personliga ombuden uppmärksammar och rapporterar bristerna på olika sätt. Det finns inget enhetligt sätt att rapportera bristerna och olika ombudsverksamheter har olika system för rapportering. 108 av landets 113 verksamheter uppger sig ha systematiska rutiner för hur de ska rapportera till ledningsgrupper om de brister som uppmärksammas. Bristerna rapporteras i tre kategorier: på handläggarnivå, lokal nivå och central nivå.⁹

En sammanfattning av de vanligaste förekommande inrapporterade bristerna redovisas i bilaga 2. De flesta brister som rapporteras är desamma som tidigare år, det vill säga är redan kända och återkommande.

- Det rapporteras om brist på läkare, psykologer och annan vårdpersonal vilket har en negativ påverkan på de personliga ombudens målgrupp. Verksamheterna menar att läkarbristen riskerar att leda till långa väntetider för utredning och behandling, vilket bland annat skapar ekonomisk otrygghet då många klienter är i behov av läkarintyg för sin försörjning. Det har även blivit ökade krav på läkarintyg vad gäller arbetsförmågebedömningar.
- Många kommuner redovisar en brist på gode män eller förvaltare. Även om överförmyndarnämnden eller tingsrätten bedömer att en person behöver en god man eller förvaltare, är det brist på dessa, väntetiderna långa och klienter riskerar att bli utan stöd.
- Flera verksamheter nämner att det finns brister inom processen för att få olika ekonomiska bistånd, med svåra ansökningsprocesser och otydliga avslagsbeslut. Vidare har flera klienter fått avslag på försörjningsstöd när de inte har klarat av att rapportera i Arbetsförmedlingens aktivitetsrapporteringssystem. Dessa klienter blir då helt utan ersättning under 45 dagar.
- Det lyfts brister i boendestödet, brist på bostäder och brist på alternativa boendeformer t.ex. Bostad först eller sociala kontrakt för målgruppen.
- Brister som rör Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan har ökat jämfört med föregående år. Myndigheternas organisering och arbetssätt rapporteras innebära att möjligheten till personliga möten minskat och

⁹ På handläggarnivå ingår exempelvis bristande bemötande från handläggare och vård- och omsorgspersonal samt bristande kompetens hos handläggare om individens förmågor och behov. På lokal nivå ingår organisatoriska brister som bristande personalkontinuitet, brister i myndigheternas informations- och serviceskyldighet samt bristande samordning och samverkan mellan myndigheter och vårdgivare, speciellt i samordningen och planeringen av samordnad individuell plan (SIP). På central nivå ingår brister i lagstiftning och regelverk samt resursproblem.

digitaliseringen ökat. Krav ställs på att klienten har tillgång till, kunskap och förmåga att använda digital teknik och myndigheternas digitala system. Det redovisas att detta får negativ påverkan på bland annat målgrupper med psykiska och neuropsykiatriska funktionsnedsättningar, som inte kan ta del av insatser utan stöd till exempel från ett personligt ombud eller någon närstående.

- Brister i samverkan mellan olika myndigheter är det många verksamheter som har rapporterat under 2023. De flesta av ombudens klienter har, eller behöver ha, flera insatser parallellt från både flera myndigheter och olika delar av regionens hälso- och sjukvård. En ökad andel verksamheter redovisar att de möter fler klienter som hamnar mellan stolarna utifrån sina behov av insatser och stöd från Försäkringskassan, Arbetsförmedlingen, socialtjänsten, och regionens hälso- och sjukvård. Det får stora konsekvenser för den enskilde klienten såsom ekonomisk utslagning, utanförskap inklusive digitalt utanförskap, isolering, ökad risk för vräkning, omhändertagna barn, samt försämrade fysisk och psykisk hälsa.

Utöver dessa brister lyfter flera verksamheter för personliga ombud att det saknas en nationell aktör som arbetar med systematiska uppföljningar av systemfel, vilket även konstaterades i Socialstyrelsens uppdrag att se över nuvarande system med personligt ombud till vissa personer med psykiska funktionshinder 2023.

Åtgärder som vidtagits för att komma tillrätta med brister

Verksamheterna ombads redovisa exempel på åtgärder med anledning av de brister som uppmärksammats. I återsrapporteringarna har kommunerna även redovisat vilka åtgärder som har gjorts utifrån de brister som har identifierats. Den vanligaste åtgärden var att personliga ombuden träffar professionella inom olika verksamheter och myndigheter för att informera och tydliggöra innebörden av funktionsnedsättning för målgruppen samt förbättra bemötandet.

Flera verksamheter redovisar att de gör direktrapportering av systemfel och brister till berörda myndigheter genom att till exempel skicka avvikelserapporter, göra JO-anmälningar eller skriva olika typer av missförhållanden till Inspektionen för vård och omsorg (IVO). En del av ombuden ingår även i utvecklingsprojekt som regioner och kommuner har startat för att få till stånd en förändring. Under 2023 blev PO i Göteborg invalda i Västra Götalandsregionens samråd för mänskliga rättigheter. De har inom samrådet deltagit i diskussioner om invånarens digitala delaktighet och tillit och lyft sin målgrupps erfarenhet av digitalt utanförskap. Andra exempel är att vissa ombudsverksamheter skrivit erfarenhetsrapporter eller årsredovisningar för att lyfta de brister och systemfel i samhällets stödsystem som ombuden har identifierat under året. Detta i syfte att

förmedla dessa resultat till politiker, beslutsfattare, brukarorganisationer och organisationer inom civila samhället.

Nedan följer några exempel där någon form av åtgärder har vidtagits av myndigheterna efter att de personliga ombuden har påtalat brister som rör den enskildes tillgång till samhällets utbud av vård, stöd och service:

- PO Göteborg har överklagat att fondmedel räknas in när de beräknar försörjningsstöd. PO Göteborg fick rätt i förvaltningsrätten vilket innebar att om en klient har försörjningsstöd från kommunen bör handläggaren inte ta med fondmedel som klienten har fått för ett särskilt ändamål när de beräknar försörjningsstödet.
- Fyra länsstyrelser (PO Kronoberg, PO Värmland, PO Skåne och PO Örebro) har skrivit två gemensamma skrivelser. Den ena skrivelsen skickades till socialförsäkringsministern om de långa handläggningstiderna på Försäkringskassan och den andra skrivelsen skickades till Justitieministern angående bristen på gode män.
- Yrkesföreningen för personligt ombud i Sverige, YPOS, har tillsammans med flera personliga ombud i landet skrivit en gemensam skrivelse till Arbetsförmedlingen om uppmärksammade brister.
- PO Kronoberg har ett samarbete med Sara Hultqvist, lektor i socialt arbete på Linnéuniversitet Växjö. Samarbetet avser organisatoriskt lärande där de tillsammans hittar nya perspektiv på hur ombuden uppmärksammar och agerar på brister i samhällets stödsystem. Tanken är att diskussionerna ska ligga till grund för ett kapitel i en kommande lärobok om socialförsäkringen för landets socionomstudenter inklusive den nya HSL-kuratorsutbildningen.

Länsstyrelsernas arbete

Länsstyrelserna ansvarar för att fördela statsbidrag till kommunerna och bistå Socialstyrelsen i uppgiften att följa upp, stödja och utveckla verksamheter med personligt ombud. De lämnar även underlag till Socialstyrelsens uppföljningar och årliga lägesrapport.

Under 2023 har länsstyrelserna handlagt och fattat beslut om statsbidrag, därefter har de rekviderat medel från Socialstyrelsen motsvarande det antal personliga ombud som varit aktuellt i respektive län. De har granskat kommunernas redovisningar och rapporterat till Socialstyrelsen. De flesta länsstyrelser har även lämnat in en handlingsplan för 2023 års arbetet.

Länsstyrelserna har haft fortlöpande kontakt med personliga ombud, verksamhetschefer, kommuner och ledningsgrupper. Särskilda insatser har genomförts för att bistå kommuner i arbetet för att etablera ledningsgrupper i enlighet med förordningens villkor. Flera länsstyrelser har fortsatt arbetet med samverkan mellan närliggande länsstyrelser, för att erbjuda bland annat kompetensstärkande insatser och erfarenhetsutbyten för personliga ombuden. De flesta länsstyrelser delger verksamheterna relevant information om bland annat kompetenshöjande insatser så som seminarier och konferenser och information om andra sökbara projektmedel, till exempel inom området social hållbarhet. Tillsammans med andra verksamheter har länsstyrelserna även erbjudit nätverksträffar för att främja erfarenhetsutbyte.

I län där inte alla kommuner erbjuder personligt ombud har länsstyrelserna på olika sätt arbetat för att uppmärksamma kommunerna om möjligheterna att söka statsbidrag för detta och möjligheten att starta verksamhet. Där det finns nystartade verksamheter har länsstyrelserna bistått med råd och stöd.

Länsstyrelserna lyfter brister och förslag på förbättringar

Flertalet länsstyrelser har uppgett att de administrativa medlen som tilldelas för arbetet med personliga ombud motsvarar ersättning för cirka 10 procent av deras arbetstid. Tiden som är avsatt för att delta i utvecklingen av verksamhet för personligt ombud räcker inte till.

Om de fick mer administrativa medel skulle de kunna avsätta mer tid för att utveckla olika samverkans- och samordningsinsatser, vilket skulle kunna bidra till ett mer strategiskt och effektivt arbete för länens ombudsverksamhet. Länsstyrelserna har i återrapporterna beskrivit både brister och lämnat förslag på hur dessa brister ska kunna lösas genom att till

exempel gör en ändring i nuvarande förordning. Framför allt inom nedanstående delar.

Fördelningsformen för statsbidraget

Enligt förordningen ska Socialstyrelsen årligen fastställa beloppsnivån för en ombudstjänst. Länsstyrelserna beskriver att denna variation i belopp skapar en osäkerhet i kommunernas planering. Det finns oro för att statsbidraget kan minska vilket skulle få stora konsekvenser i flera verksamheter, till exempel att genom att en kommun avstår från att ansöka om statsbidrag för personligt ombud och verksamheter då tvingas att läggas ned.

Både länsstyrelser och kommuner lyfter att en förbättring skulle vara om fördelningen av statsbidraget istället för nuvarande system skulle utgå från ett fastställt belopp per ombudstjänst. Detta borde minska kommunernas osäkerhet gällande finansiering och främja att fler kommuner skulle kunna erbjuda personligt ombud.

Fulltaliga ledningsgrupper ett krav för att få ta del av statsbidraget

Många kommuner har utmaningar med att få full representation i ledningsgruppen för personligt ombud. Det är en känd och återkommande svårighet som riskerar att påverka tillgången av personligt ombud negativt. Länsstyrelserna lyfter att konsekvenser av formuleringen i förordningen om att ledningsgruppen ska vara fulltalig, när detta inte kan uppfyllas fullt ut i praktiken, kan bli att kommuner nekas statsbidrag och personligt ombudsverksamheter läggs ner på grund av bristande finansiering. Vissa län försöker hantera detta genom att se över möjligheter till att inrätta en länsöverskridande ledningsgrupp.

Arbetet med systembrister bör utvecklas

Den här frågan har även lyfts i tidigare lägesrapporter. Länsstyrelserna har under fler år lyft att arbetet med systembrister bör utvecklas och sammanställas mer systematiskt. Det krävs att det finns någon form av mall för hur arbetet med dessa systembrister ska bedrivas. I nuvarande förordning skickar verksamheterna åiterrapportering till länsstyrelserna som sammanställer och skickar en samlad redovisning till Socialstyrelsen. En ändring i förordningen krävs så att kommuner kan skicka åiterrapporteringarna direkt till Socialstyrelsen. En sådan ändring i förordningen skulle möjliggöra andra analyser som är till gagn för samtliga berörda aktörer.

Ett förslag som har inkommit från flera länsstyrelser är att inrätta ett riktat statsbidrag för att skapa ett systematiskt och enhetligt system för systembrister som rapporteras in av ombuden.

Vidare behöver återrapporteringsformulären utvecklas för uppföljning av statsbidraget för personligt ombud för att motsvara de förändringar som samhället har genomgått sedan förordningen trädde i kraft 2013. Bland annat saknas det flera kontaktorsaker och både länsstyrelserna och verksamheterna för personliga ombud efterfrågar möjligheten att redovisa könskategorin ”ickebinär”, det vill säga en kategori för de individer som inte ser sig tillhöra varken könskategorin kvinna eller man.

Socialstyrelsens arbete

Socialstyrelsen ansvarar för att utveckla och stödja verksamheter med personligt ombud, i samverkan med länsstyrelserna och kommunerna. Därutöver leder och samordnar myndigheten utvecklingsarbetet i en nationell beredningsgrupp med företrädare för de aktörer som berörs¹⁰. Myndigheten ansvarar även för att arrangera en introduktionsutbildning för personliga ombud.

- Beredningsgruppen har sammanträtt vid tre tillfällen under året. Gruppen har diskuterat strategiska frågor så som svårigheter för kommunerna att förutse och säkerställa finansiering av verksamheten utifrån statsbidragets förutsättningar och nivå samt systembrister på nationell nivå.
- Socialstyrelsen har även arrangerat tre nätverksträffar med länsstyrelserna samt deltagit i ett arbetsutskott tillsammans med representanter för länsstyrelserna. Teman för träffarna har bland annat varit det löpande arbetet utifrån verksamheternas behov, hanteringen av statsbidraget och framtagande av ett stödmaterial gällande ledningsgrupper.
- En introduktionsutbildning genomfördes under hösten. Alla nyanställda ombud fram till oktober 2023 erbjöds att delta och totalt utbildades 40 personliga ombud. De ombud som anställts senare erbjöds plats i introduktionsutbildningen 2024.

Kartläggning och analys av systemet med personliga ombud

Socialstyrelsen fick 2022 ett regeringsuppdrag att kartlägga och analysera systemet med personligt ombud.¹¹ Arbetet med kartläggningen startade under 2022 och lämnades till Regeringskansliet i september 2023. Kartläggningen och analysen skulle bland annat omfatta för- och nackdelar med nuvarande system, lämpligheten i att verksamheten regleras genom en förordning och ett statsbidrag, konsekvenser för den enskilde av att verksamheten är frivillig för kommunerna, målgruppens avgränsning samt om systemet säkerställer jämlika, jämställda och rättssäkra villkor för målgruppen.

¹⁰ Gruppen består av företrädare för Socialstyrelsen, Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, Sveriges Kommuner och Regioner (SKR), länsstyrelserna, Nationell samverkan för psykisk hälsa (NSPH), Riksförbundet för Social och Mental Hälsa (RSMH) och Schizofreniförbundet.

¹¹ Dnr S2022/03075 Uppdrag att se över nuvarande system med personligt ombud till vissa personer med psykiska funktionsnedsättningar

Kartläggningens resultat och slutsatser i korthet

- Statsbidraget bidrar till att nå målen för reformen genom att målgruppen får bättre möjligheter att påverka sin livssituation och vara delaktig i samhället, att myndigheter, kommuner och regioner samverkar utifrån individens önskemål och behov, samt att välfärdssamhället får underlag till åtgärder som kan förebygga brister.
- Tillgången till personliga ombud är ojämlig över landet eftersom det inte är obligatoriskt för kommunerna att erbjuda personligt ombud. Utan stöd kan individen drabbas hårt av till exempel hemlöshet och/eller ekonomiska svårigheter. Även långa väntetider kan få allvariga konsekvenser för enskilda klienter. Socialstyrelsen ser att tillgängligheten till personligt ombud skulle främjas i hela landet om kommunerna hade en skyldighet att tillhandahålla PO-verksamhet. En starkare reglering skulle kunna vara i form av lag eller förordning.
- Fler behöver stöd från personligt ombud. Socialstyrelsen drar slutsatsen att målgruppen inte är tillräckligt tydligt definierad, vilket leder till att verksamheterna inte får vägledning i sina bedömningar av vilka sökande som ska erbjudas stöd från ombuden.
- Det finns brister i rättssäkerheten i nuvarande system då beslut inte går att överklaga och det saknas krav på dokumentation och tillsyn.
- Begreppet systembrister är inte tillräckligt tydligt definierat och det saknas en nationell aktör med uppdrag att samordna och följa upp hur arbetet med systembristerna går på nationell nivå.
- Det finns nackdelar med att det är två aktörer som har ansvar för ansökningar och redovisning av statsbidraget.

Statsbidragets fördelning och utfall

Socialstyrelsen fick använda 130 750 000 kronor i enlighet med förordningen, varav 1 500 000 kronor för egna administrativa kostnader.¹² Statsbidraget har använts till bidrag för kommunernas lönekostnader för de personliga ombuden, per årsanställning motsvarande 394 873 kronor under 2023. Totalt betalade Socialstyrelsen ut 129 249 832 kronor till länsstyrelserna för 327,25 tillsatta ombudstjänster.

Socialstyrelsens egna kostnader för personal, konferenser för planering och samordning samt utbildning av nyanställda ombud uppgick till 1 500 000 kronor.

¹² Se Förordning (2013:522) om statsbidrag till kommuner som bedriver verksamhet med personligt ombud för vissa personer med psykiska funktionsnedsättningar och regleringsbrev (S2022//04810) .

Totalt förbrukades drygt 130 393 343 kronor av de avsatta medlen, vilket innebär att 168 kronor blev oanvända.

Tabell 7. Budget och utfall för verksamhet med personligt ombud 2023

Kostnader	Budget (kr)	Utfall (kr)
Socialstyrelsen	1 500 000	1 500 000
Ombudstjänster, statsbidrag	129 250 00	129 349 832
Summa	130 750 000	130 749 832
Återbetalning		-354 589
Netto efter återbetalning		130 395 343
Oanvända medel		168

Källa: Socialstyrelsen 2023

Socialstyrelsen utreder för närvarande ett fåtal kommuner är återbetalningsskyldiga enligt 15 § förordningen. Eventuella medel som återkrävs av kommunerna återförs till anslaget.

Socialstyrelsens kommentarer

Socialstyrelsen bedömer att statsbidraget för verksamheten med personligt ombud bidrar till att uppfylla syftet att förbättra villkoren för personer med psykisk funktionsnedsättning.

Kommunernas återrapporteringar och den kartläggning som Socialstyrelsen genomfört visar emellertid att verksamheten har stora utmaningar och bör förbättras för att bli mer jämlik över landet och för att bättre möta målgruppens behov utifrån aktuella samhällsutmaningar.

Socialstyrelsens kartläggning av nuvarande system med ett statsbidrag som regleras via en förordning har fungerat relativt väl de ca tio år som förordningen funnits. Det finns dock behov av en översyn av vissa delar i förordningen för att bland annat komma till rätta med den rättsosäkerhet som är en följd av att målgruppen inte är tillräckligt tydligt definierad och de svårigheter som länsstyrelserna länge påtalat med kraven i förordningen på fulltaliga ledningsgrupper för att kunna beviljas statsbidrag.

Nuvarande system med frivillighet för kommunerna att anordna verksamhet med personligt ombud innebär att det finns risk för att personer med psykisk funktionsnedsättning inte får det stöd och hjälp de behöver. I den kartläggning som Socialstyrelsen genomfört på uppdrag av regeringen konstaterar myndigheten att en lagreglering är en möjlig lösning för att

garantera att samtliga kommuner i landet erbjuder personligt ombud till personer med psykisk funktionsnedsättning.

Koppling till FN:s mål i Agenda 2023

Socialstyrelsen bedömer att statsbidraget till verksamhet med personliga ombud har en tydlig koppling till mål 10 och speciellt delmål 10.2 i Agenda 2030 som beslutades av FN:s generalförsamling 2015.

Mål 10 - belyser vikten av att verka för ett samhälle där ingen lämnas utanför i utvecklingen och mål 10.2 handlar om att möjliggöra och verka för att alla människor, oavsett ålder, kön, funktionsnedsättning, ras, etnicitet, ursprung, religion eller ekonomisk eller annan ställning, blir inkluderade i det sociala, ekonomiska och politiska livet.

Bilaga 1. Andra utförare av verksamhet med personligt ombud

Redovisning av andra aktörer som bedriver verksamhet med personligt ombud på uppdrag av kommuner, samt i vilket län de är verksamma, se tabell 1.

Tabell 1. Övriga utförare av verksamheten med personliga ombud

Namn	Organisation	Län
Cura individutveckling	Kommunförbund	Blekinge
Lapplands Kommunförbund	Kommunförbund	Norrbottnen
PO-Skåne	Ideell förening	Skåne
Personligt ombud	Regionen i samarbete med 8 kommuner	Kronoberg
Bräcke Diakoni	Stiftelse	Göteborg
Parasoll	Stiftelse	Stockholm

Källa: Länsstyrelsernas återsrapporter 2023.

- Cura individutveckling erbjuder ombud på uppdrag av samtliga fem kommuner i Blekinge län.
- Lapplands kommunalförbund driver verksamhet i fyra kommuner i Norrbottens län.
- PO-Skåne driver verksamhet för 13 kommuner i Skåne. PO-Skåne har bildats av RSMH:s och Schizofreniförbundets lokalföreningar i Skåne.
- Personligt ombud Kronoberg driver verksamhet för åtta kommuner tillsammans med Region Kronoberg.
- Stiftelsen Bräcke Diakoni driver verksamhet i Göteborgs stad.
- Stiftelsen Parasoll i Sollentuna driver verksamhet med personligt ombud på uppdrag av åtta kommuner i Stockholms län. Stiftelsens styrelse består av representanter för de föreningar inom RSMH och Schizofreniförbundet som finns i de kommuner som de arbetar i.

Bilaga 2. Inrapporterade systembrister från verksamhet med personligt ombud

Under 2023 har verksamheterna redovisat fler antal systembrister inom flera områden än tidigare år. De brister som rör handläggare- eller lokal nivå redovisas inte i denna rapport. Istället redovisas de brister på central nivå som flest ombudsverksamheter har rapporterat in.

Uppgifterna rapporteras in till Socialstyrelsen via länsstyrelserna, därför går det inte att uttala sig om hur många verksamheter eller vilka kommuner som har en viss brist eller hur vanligt förekommande en viss brist är.

Digitalt utanförskap

Den allt snabbare digitaliseringen där myndigheter och organisationer ofta endast erbjuder digital kontakt försvårar för målgruppen att ta del av stöd och råd. Flera ombud redovisar att deras klienter saknar tillgång till internet, digital teknik, bank-id samt saknar kunskap att använda sådan teknik. Till exempel har flertalet av ombudens klienter själva berättat för kommunen, Försäkringskassan, Arbetsförmedling och regionen att de saknar möjlighet och resurser för att kunna använda digitala tjänster. Trots detta erbjuder dessa myndigheter och regionen sällan ett analogt alternativ (till exempel information anpassat till målgruppen som skickas per post) eller inbjudan till ett fysiskt möte.

Brist på gode män

Verksamheterna lyfter att en god man eller förvaltare är en mycket viktig stödåtgärd för många klienter. De flesta kommuner har fortsatt brist på gode män för målgruppen. Även om överförmyndarnämnden eller tingsrätten bedömer att en klient behöver en god man, blir många ändå utan, för att nämnden inte kan hitta en lämplig person för uppdraget. I andra fall har klienterna fått god man men denne har haft bristande kompetens om psykiska funktionsnedsättningar och det finns brister i matchningen mellan klientens behov och gode mannens kompetens.

Samordningsbrister inom och mellan olika myndigheter

Många verksamheter har rapporterat in samordningsbrister inom och mellan olika aktörer. De vanligaste bristerna redovisas här nedan.

- Patienter som väntar för att få olika utredningar inom vården genomförda har oftast stora och omfattande behov. Det finns patienter som väntar på

utredningar för fastställande av en diagnos med omfattande svårigheter att klara sin vardag, många av patienter har blivit rekommenderade av läkare att söka boendestöd för att få hjälp och stöd under tiden som de väntar eller utreds. En utredning för att fastställa en diagnos kan ta flera år och för att kommunens ska bevilja boendestöd kräver kommunen en fastställd diagnos, vilket inte är i linje med intentionerna i Socialtjänstlagen.¹³

- Brister i samverkan eller dialogen mellan socialtjänsten (ekonomiskt bistånd) och Arbetsförmedling om hur många arbeten en klient måste ansöka per månad. Det gör att det blir otydligt, kommunen säger att klienten ska söka fyra arbeten per månad och Arbetsförmedlingen ställer som krav att minst 20 arbeten ska sökas.
- Otydliga regelverk vad gäller arbetsförmågebedömningar och sjukpenninggrundande inkomst (SGI). En återkommande brist gäller Arbetsförmedlingen och Försäkringskassans olika tolkningar där ombudens klienter bollas mellan dessa myndigheter. Även ombuden tycker att det är komplicerat att navigera inom och mellan dessa två myndigheter. Klienter som inte kan aktivitetsrapportera rätt i det digitala systemet blir avstängda och är inte heller då berättigade till ekonomiskt bistånd från kommunen eftersom de inte har levt upp till de krav som Arbetsförmedlingen ställt. Arbetsförmedlingen anser att dessa klienter har för stora svårigheter medan Försäkringskassan har gjort bedömningen att klienten ska stå till arbetsmarknadens förfogande.
- Försäkringskassans förstärkta samverkan mellan myndigheter och organisationer. I praktiken innebär det att läkarintyg måste förnyas regelbundet (långa väntetider) samt att klienten varje månad måste redovisa aktiviteter till Arbetsförmedling och Försäkringskassa. Om personen blir sjuk ska sjukanmälan göras till Arbetsförmedling, Försäkringskassa och till arbetsgivaren som klienten arbetstränar hos.
- Samordningsteam finns inte i alla län. Samordningsteam vänder sig till personer mellan 16–64 år som är i behov av fördjupat arbetslivsinriktat stöd inför sin etablering på arbetsmarknaden. Den myndighet individen har kontakt med ska alltid göra en bedömning av samverkansbehovet med till exempel Arbetsförmedling, Försäkringskassa eller socialtjänst för att säkerställa att individen får sina behov tillgodosedda.

Brister i barnperspektivet

Många klienter har hemmaboende barn på hel- eller deltid. Dessa barn behöver få särskild uppmärksamhet både från vård och myndigheter. Många barn har föräldrar med funktionsnedsättning och med en ökad fattigdom finns risk för att utanförskapet förstärks. Barnperspektivet behöver finnas med i alla sammanhang där beslut fattas som påverkar barnen.

¹³ <https://www.socialstyrelsen.se/globalassets/sharepoint-dokument/artikelkatalog/nationella-riktlinjer/2024-3-8958.pdf>

Brister i kontakt med socialtjänsten

Vanliga brister som rapporteras in varje år i kontakten med socialtjänsten handlar om bemötande, kontinuitet och kompetens som oftast hänger samman med att många kommuner brottas med hög personalomsättning.

Svårt för målgruppen att ansöka om försörjningsstöd

Överlag är det fortfarande krångligt och byråkratiskt att ansöka om försörjningsstöd. Handläggarna på enheten för ekonomiskt bistånd tar inte hänsyn till att klienter kan ha funktionsnedsättningar som gör att de behöver stöd och anpassningar för att ansöka om försörjningsstöd. En vanlig kontaktsak till personligt ombud är att ansöka om försörjningsstöd. Det är flera verksamheter som redovisar att antalet klienter som har fått avslag på sina ansökningar om försörjningsstöd har ökat.

Personliga ombuden rapporterar att barnrättsperspektivet sällan tas i beaktande vid bedömning av ansökningar om försörjningsstöd.

Sämre tillgång till budget- och skuldrådgivning

Flera brister handlar om budget- och skuldrådgivning. Flera kommuner har övergått till att ge kortare rådgivande insatser men det räcker inte för ombudens målgrupp som är beroende av mer långsiktigt, individuellt anpassat och flexibelt stöd för att nå en hållbar ekonomisk situation. Det finns också verksamheter som redovisar att det är svårt att få ett personligt möte med kommunens budget- och skuldrådgivare.

Metoden bostad först saknas och brister i boendestöd

Fler klienter blir vräkta och förlorar sin bostad samtidigt som det råder stor bostadsbrist. Det är generellt svårt att få ett hyreskontrakt om klienten har dålig ekonomi, skulder, tidigare vräkningar eller om klienten saknar antal år i bostadskön. Många klienter som har stöd av personligt ombud lider av psykisk ohälsa och neuropsykiatrisk funktionsnedsättning i kombination med beroendeproblematik (samsjuklighet) vilket gör att de inte förmår att följa de regelverk och normer som ställs för att få ett bostadskontrakt. Flera ombudsverksamheter lyfter att det är en brist när kommuner inte erbjuder metoden Bostad först. Om klienter fick bostad enligt metoden Bostad först skulle de lättare kunna ta itu med sina övriga utmaningar.

Andra kommuner redovisar att en del kommuner har riktlinjer som handläggarna förhåller sig till vid handläggning av sociala bostadskontrakt, och att tolkningen av dessa inte tar tillräcklig hänsyn till individuella bedömningar eller ett helhetsperspektiv för klienten. Det resulterar i att personer som tillhör målgruppen utestängs från möjligheten att få sociala bostadskontrakt.

Flera verksamheter har rapporterat om att brister handlar om huruvida utförare av insatsen boendestöd kan hjälpa klienter i myndighetskontakter eller inte. I vissa kommuner ingår det i boendestödjarnas uppdrag, men i andra kommuner gör det inte det och klienter hänvisas istället till personligt ombud. Det lyfts även att ett antal kommuner kräver att det ska finnas i en fastställd diagnos för att en klient ska bli beviljad boendestöd. Detta försvårar tillgången till boendestöd och påverkas även negativt av långa väntetider inom samtliga regioner för att genomgå utredning.

Brister i kontakt med regionens hälso- och sjukvård

De brister som rapporteras in tidigare år återkommer även under 2023. De brister som har inrapporterat handlar om

- Brist på läkare, psykologer och annan vårdpersonal. Det leder till långa väntetider för att få kontakt med primärvården, psykiatriska öppenvården, vuxenhabiliteringen och beroendemottagningar. Vårdköerna påverkar möjligheten till att få de intyg och utredningar som krävs vid ansökningar till exempel för god man, boendestödjare i vissa fall och olika ekonomiska ersättningar.
- Flera verksamheter för personligt ombud för fram att klienterna remitteras fram och tillbaka mellan primärvård, hälsocentraler, psykiatrimottagningar och habilitering gällande olika utredningar inom psykiatriska- eller neuropsykiatriska tillstånd. Klienterna hamnar i kläm när verksamheterna inte kan komma överens om vem som ska hantera deras ärende, på grund av att det saknas fast läkarkontakt eller patientansvarig läkare. Vidare kan detta påverka följsamhet till läkemedelsbehandlingen (recept som ska förnyas och utsättning av mediciner och insättning av nya som kräver läkaruppföljningar) samt möjligheten för att patienter att få en upprättad samordnad individuell plan, SIP.
- Flertalet regioner har centraliserat sin vård till större orter vilket påverkar de klienter som bor i glesbygden genom långa resvägar dels för att lämna labprover inför ett läkarbesök, dels besöka läkare.
- Flera verksamheter för ombuden har rapporterat att regionerna skickat faktura till klienter på uteblivit vårdbesök trots att varken kallelse per post eller påminnelseSMS har skickats ut.
- Regionen har bristande kunskap om tandvårdsstödet som denna målgrupp är berättigad till vid tandvårdsbesök.

Brister i kontakt med Arbetsförmedlingen

Generellt rapporteras det att Arbetsförmedlingen är fortsatt svårtillgänglig för ombudens klienter utifrån klienternas behov och funktionsnedsättningar. Myndigheten erbjuder som regel enbart digitalt stöd. Dessutom har många arbetsförmedlare bristande kunskap om de svårigheter och behov av

anpassningar som personer med psykiska eller neuropsykiatriska funktionsnedsättningar har.

Enligt inrapporterade brister framgår att Arbetsförmedlingen ställer allt högre krav på att den enskilde ska ta eget ansvar och förstå myndighetens information, samt förutsätter att varje individ har tillgång till digital teknik och också har kunskap om hur den fungerar. De har långa telefonköer som oftast mynnar ut i en hänvisning till klienterna att logga in på ”Mina sidor” på Arbetsförmedlingens webbplats för att få svar på sina frågor. Vidare lyfter även flertalet av ombudsverksamheterna att även de i sin profession har svårt att navigera i och förstå Arbetsförmedlingens processer.

Svårt för klienter att aktivitetsstödsrapportera på rätt sätt

Under flera år har ombudsverksamheterna redovisat att *Aktivitetsstödsrapporteringen* är svår och krånglig. Det händer att arbetsförmedlare hänvisar personer till personliga ombud om personer inte klarar av att aktivitetsrapportera. Flertalet verksamheter med personligt ombud lyfter att de förväntas bistå Arbetsförmedlingen med att ge stöd till personer som inte klarar att aktivitetsrapportera på rätt sätt i myndighetens digitala system. Konsekvensen för den enskilde klienten som inte klarar att aktivitetsrapportera på rätt sätt kan bli stora då personen blir avstängd under 45 dagar (flertalet klienter gör fel upprepade gånger med avstängning som följd). Klienterna som avstängs har då sökt ekonomiskt bistånd av kommunen men blir inte beviljade försörjningsstöd på grund av att klienterna inte har gjort det som krävs.

Arbetsförmedling och Försäkringskassa bedömer arbetsförmåga olika

En annan återkommande brist är att Arbetsförmedling och Försäkringskassa bedömer arbetsförmåga olika. Verksamheterna lyfter att det drabbar klienter när Arbetsförmedling och Försäkringskassa gör olika bedömningar av om personen står till arbetsmarknadens förfogande eller inte, och att de hänvisar till varandra. När myndigheterna gör olika bedömningar blir konsekvenserna omfattande för enskilda klienter, som kan sakna försörjning och riskera skulder och på sikt även bostadslöshet.

Svårare att få tillgång till SIUS-konsulenter

Många verksamheter rapporterat att det har blivit svårare för ombudens klienter att få stöd av *SIUS konsulenter*, som har i uppdrag att ha nära kontakt med klienter och aktivt stötta dem till att nå målet att de ska kunna arbeta. Trots att klienterna har stöd från en SIUS konsulent förväntas personen ändå söka jobb på egen hand för att få ersättningen.

Klienter nekas att ta stöd av sitt personliga ombud

I samtliga länsstyrelserns återrapporter har de lyft att många av länens verksamheter med personligt ombud lyfter att Arbetsförmedlingen inte accepterat att personligt ombud deltagit i digitala möten mellan klient och Arbetsförmedling, trots att klienten har gett muntligt eller skriftligt samtycke till detta.

Brister i kontakt med Försäkringskassan

Personligt ombud lyfter olika brister och svårigheter för målgruppen i kontakt med Försäkringskassan:

- Myndighetens bristande tillgänglighet. Flera verksamheter uppmärksammar att det är svårt att komma fram till Försäkringskassan bland annat på grund av att myndighetens telefontider är begränsade mellan kl. 09.00-14.00. Förslag från ombuden till Försäkringskassan är att inför ett callbacksystem.
- Långa handläggningstider, under 2023 ökade Försäkringskassans handläggningstider markant enligt personliga ombuden. Framför allt när det gäller handläggningen av aktivitetsersättning, sjukersättning och bostadstillägg. Besked om ansökan om bostadstillägg uppges ta ungefär 5 månader, sjukersättning 7 månader och aktivitetsersättning 4 månader – alla med reservation att det kan ta längre tid. Väntetiderna kan få negativa konsekvenser för den enskilde, då ekonomiska ersättningar är en trygghet och förutsättning för att klara av sin rehabilitering. Det innebär också att det blir svårare och tar längre tid för unga vuxna att till exempel flytta hemifrån och bli självständiga.
- Det förekommer att myndigheten gör andra bedömningar av personers arbetsförmåga (och därmed nekar ersättning) trots att läkare, Arbetsförmedling och andra vård- och stödkontakter intygar att arbetsförmåga saknas.
- En återkommande brist är regelverket för bedömning av sjukpenninggrundande inkomst (SGI), som är komplicerad och det är väldigt ”lätt” att göra misstag som leder till att personens SGI försvinner.
- De klienter som beviljas aktivitetsersättning har i grunden en omfattande problematik och för vissa är telefonsamtal och digitala möten svåra att genomföra. Då krävs det att Försäkringskassans handläggare har möjlighet att träffa enstaka klienter i fysiskt personligt möte.
- En återkommande och angelägen fråga för personligt ombud är hur samtycke och krav på fullmakt ska hanteras i kontakt med myndigheten, vilket leder till olika hantering i olika delar av landet och försvårar ombudens uppdrag att stötta klienter i kontakt med myndigheten.
- När myndigheten betalar ut elstöd, sker det via Swedbank. För att anmäla och få betalning till ett konto där, behöver individen ha en mejladress. Om konto saknas skickar banken en utbetalningsavi där utlämningsställen tar en avgift för att expediera. Det blir ekonomiskt kännbart för den enskilde med låg eller ingen inkomst.



Socialstyrelsen