

Lägesrapport om verksamhet med personligt ombud, bidragsår 2024

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.

Artikelnummer: 2025-5-9570

Publicerad: www.socialstyrelsen.se, maj 2025

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 2025.

Den här rapporten har sammanställts av utredaren Nina Frohm och ansvarig enhetschef har varit Johanna Freed. Utredarna Maria Cerci, Anders Molt och Clara Rundlöf Bolin har deltagit i arbetet.

Björn Eriksson
Generaldirektör

Innehåll

Förord	3
Sammanfattning	5
Inledning	6
Socialstyrelsens uppdrag	6
Redovisning av verksamhet med personligt ombud under 2024.8	
Statsbidragets fördelning och utfall.....	8
Det finns personligt ombud i 251 kommuner	9
Antalet ombud ökar	10
Fler klienter sökte stöd hos ombuden	10
Klienterna behöver ha stöd i kontakter med myndigheter	12
De flesta verksamheterna drivs av kommuner	15
Brister som verksamheterna identifierat under året	17
Länsstyrelsernas arbete	20
Socialstyrelsens arbete	21
Socialstyrelsens publikationer med koppling till personligt ombud	22
Socialstyrelsens kommentarer	24
Koppling till FN:s mål i Agenda 2030.....	24
Bilaga 1. Inrapporterade systembrister från verksamhet med personligt ombud 2024.....	25
Brist på god man	25
Oklara regler för att skydda sin sjukpenningsgrundande inkomst, SGI ..	25
Brister i kontakt med hälso- och sjukvården	26
Brister i kontakt med socialtjänsten.....	27
Brister i kontakt med Arbetsförmedlingen	28
Brister i kontakt med Försäkringskassan	29

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 2024 fördelade Socialstyrelsen nästan 130 miljoner kronor till 328,49 personligt ombud som är organiserade i 110 verksamheter och finns i 251 av landets kommuner.

Verksamheten med personligt ombud har gett stöd och hjälpt 10 248 personer med psykiska funktionsnedsättningar. Verksamheternas återrapportering visar att det har blivit svårare för målgruppen att få stöd från välfärdssystemet och att det finns stora utmaningar kopplat till målgruppens omfattande behov. Den vanligaste orsaken till att personer tar kontakt med ett personligt ombud är för att de har behov av stöd i kontakten med myndigheter. Andelen klienter som behöver stöd har ökat inom områdena boende, sysselsättning, sjukvårdskontakt, ekonomi och myndighetskontakt, jämfört med 2023.

De flesta klienterna som behöver stöd av personligt ombud har stora och omfattande behov där det krävs insatser från flera myndigheter samtidigt. Återrapporterna visar att flertalet brister handlar om att just samordningen mellan och inom olika myndigheter och hälso- och sjukvården brister.

Under föregående år presenterades Utjämningskommitténs förslag i betänkandet *Nätt och jämnt* (SOU 2024:50), där man föreslog att bland annat det här riktade statsbidraget ska föras över till det generella bidraget till kommunerna. I sitt remissvar avstyrkte Socialstyrelsen förslaget. Myndigheten anser att regeringen först bör överväga att lagstifta om eller på annat sätt reglera verksamheten. Detta för att säkerställa tillgången till personligt ombud i hela landet. Ett riksdagsseminarium anordnades av flera verksamheter för personligt ombud för att belysa vilka konsekvenser förslaget kan få för målgruppen.

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

Inledning

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 personligt 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 sammansatta och omfattande behov av vård, stöd och service, rehabilitering och sysselsättning samt ha behov av långvariga kontakter med socialtjänsten, primärvården, den specialiserade psykiatri och andra myndigheter.

Verksamhet med personligt ombud syftar till att den enskilde ska få:

- bättre möjligheter att påverka sin livssituation och vara delaktig i samhället.
- 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 personligt ombud syftar även till att få myndigheter, kommuner och regioner att samverka utifrån den enskildes önskemål och behov. Målet är också att ge underlag till åtgärder som kan förebygga brister när det gäller den enskildes tillgång till samhällets utbud av vård, stöd och service.

Mer information om statsbidraget och hur arbetet är utformat finns i Socialstyrelsens föreskrifter om statsbidraget till verksamhet med personligt ombud¹ och Socialstyrelsens meddelandeblad 2020².

Socialstyrelsens uppdrag

Socialstyrelsen har regeringens uppdrag att i samverkan med länsstyrelserna fördela statsbidrag till kommuner enligt aktuell förordning. I uppdraget ingår också att tillsammans med länsstyrelserna följa upp, stödja och utveckla verksamheterna.

Socialstyrelsen ska även besluta om hur stort statsbidrag en årsanställning på heltid som personligt ombud motsvarar. Beloppet är baserat på

¹Hämtad den 2025-03-31 <https://www.socialstyrelsen.se/globalassets/sharepoint-dokument/artikelkatalog/foreskrifter-och-allmanna-rad/2016-12-38.pdf>

² Hämtad den 2025-03-31 <https://www.socialstyrelsen.se/globalassets/sharepoint-dokument/artikelkatalog/foreskrifter-och-allmanna-rad/2016-12-38.pdf>

länsstyrelsernas uppgift om antalet sökta ombudtjänster för 2024. Socialstyrelsen hade 130 miljoner kronor att fördela.

Av förordningen framgår att Socialstyrelsen, senast den 15 maj varje år, ska lämna en lägesrapport till regeringen om verksamheten med personligt ombud. Lägesrapporten ska redogöra för hur verksamheten har utvecklats under det gångna året, hur medlen har använts och dessutom innehålla en ekonomisk redovisning.

Underlaget till denna rapport utgår från kommunernas- och länsstyrelsernas återrapporter

Länsstyrelserna rapporterar varje år till Socialstyrelsen om den lokala och regionala utvecklingen av verksamheterna med personligt ombud. En kommun som har tagit emot statsbidraget ska, enligt förordningen, senast den 15 januari redovisa till länsstyrelsen hur föregående årsbidrag har använts. Den här lägesrapporten baseras på kommunernas och länsstyrelsens återrapporter.

Redovisning av verksamhet med personligt ombud under 2024

Lägesrapporten redogör för hur verksamheten har utvecklats. Den innehåller en ekonomisk redovisning av 2024 års statsbidrag, verksamhetens omfattning i antal kommuner och verksamheter³, antalet personliga ombud, ombudens målgrupp och deras kontaktvägar, inrapporterade brister samt åtgärder under året. Dessutom ingår en kort sammanställning av länsstyrelsernas- och Socialstyrelsens arbete samt avslutas med Socialstyrelsens kommentarer.

Statsbidragets fördelning och utfall

Socialstyrelsen fick använda 131 500 000 kronor i enlighet med förordningen, varav 1 500 000 kronor för egna administrativa kostnader.⁴ Statsbidraget har använts till bidrag för kommunernas lönekostnader för de personliga ombuden. Detta motsvarar en subvention per årsanställning om 395 774 kronor under 2024. Totalt betalade Socialstyrelsen ut 129 999 888 kronor till länsstyrelserna för 328,47 ombudstjänster.

Socialstyrelsens egna kostnader (personal, konferenser för planering och samordning samt utbildning av nyanställda ombud) uppgick till 1 500 000 kronor. Totalt förbrukades drygt 130 364 686 kronor av de avsatta medlen, vilket innebär att 122 kronor blev oanvända.

Tabell 7. Budget och utfall för verksamhet med personligt ombud 2024

Kostnader	Budget (kr)	Fördelade medel (kr)
Socialstyrelsen	1 500 000	1 500 000
Ombudstjänster, statsbidrag	130 000 000	129 999 888
Summa	131 500 000	131 499 888
Återbetalning 2023		-1 135 202
Netto efter återbetalning		130 364 686
Oanvända medel 2024		122

Källa: Socialstyrelsen 2025.

³ Om fler kommuner eller stadsdelar driver verksamhet tillsammans räknas det som en verksamhet.

⁴ Se Förordning (2013:522) om statsbidrag till kommuner som bedriver verksamhet med personligt ombud för vissa personer med psykiska funktionsnedsättningar och regleringsbrev (S2023//03257).

Det finns personligt ombud i 251 kommuner

Under 2024 hade 251 av landets 290 kommuner verksamhet med personligt ombud (tabell 1 nedan). Totalt finns det 110 personliga ombudsverksamheter, vilket innebär en minskning med tre verksamheter jämfört med 2023. Under året har nya kommuner tillkommit i Jämtland, Skåne och Östergötland, medans två kommuner, i Stockholm och Västra Götaland har valt att inte fortsätta sin verksamhet under 2024.

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

Förändringen i antalet kommuner och verksamheter som erbjuder personliga ombud i landet mellan åren 2023 och 2024

Län	Antal kommuner i respektive län	Antal kommuner som erbjöd PO 2023	Antal kommuner som erbjöd PO 2024	Förändring jämfört med 2023	Antal verksamheter 2024
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	7	8	+1	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	30	+1	12
Stockholm	26	26	25	-1	20
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	40	-1	18

Län	Antal kommuner i respektive län	Antal kommuner som erbjöd PO 2023	Antal kommuner som erbjöd PO 2024	Förändring jämfört med 2023	Antal verksamheter 2024
Örebro	12	7	7	0	3
Östergötland	13	7	9	+2	4
Totalt	290	249	251	+2	110

Källa: Kommunernas återrapporter 2024.

Antalet ombud ökar

År 2024 fanns det totalt 357 personliga ombud i landet, vilket motsvarar 326,5 heltidsanställningar. Det är en ökning med 1,5 heltidsanställningar jämfört med 2023. Likt föregående år är merparten (cirka 70 procent) av ombuden kvinnor.

Kompetensförsörjning

Nästan alla ombud har fått möjlighet till handledning från kommunen, och endast två kommuner har valt att inte erbjuda det. Vissa verksamheter har däremot tackat nej till handledning, och istället valt att fokusera på kollegialt erfarenhetsutbyte.

Förutom Socialstyrelsens introduktionsutbildning som samtliga nyanställda ombud erbjuds, har ombud också blivit inbjudna att delta i fortutbildningar, webinarier och konferenser. De har även haft tillgång till ett brett utbud av föreläsningar som anordnats av myndigheter, kommuner, regioner, länsstyrelser, brukarorganisation samt Sveriges Kommuner och Regioner (SKR).

De flesta ombuden har dessutom deltagit i regionala nätverksträffar som anordnas av länsstyrelsen. Många deltog också i den årliga nationella konferensen i Åre, som organiserades av Yrkesföreningen för personligt ombud i Sverige (YPOS).

Fler klienter sökte stöd hos ombuden

I tabell 2 redovisas antalet klienter fördelat på kön och åldersgrupp. Tabellen visar att personliga ombuden under 2024 arbetade med totalt 10 248 klienter, vilket innebär en ökning med 126 klienter jämfört med året innan. De flesta av klienterna tillhör åldersgruppen 30–49 år, och fördelningen mellan män och kvinnor har varit stabil över tid. Generellt har det alltid funnits fler kvinnliga klienter än manliga, med undantag för den yngsta åldersgruppen, där männen har varit fler än kvinnorna.

Tabell 2. Klienternas ålder och kön 2024

Kön	18–29 år	30–49 år	50–64 år	≥65 år	Totalt
Män	1 065	1 921	1 095	222	4 303
Kvinnor	1 260	2 809	1 583	227	5 879
Totalt	2 325	4 730	2 678	449	10 248 ⁵

Källa: Kommunernas återsrapporter 2024.

Över hälften av kommunerna, 143 av 251, har angett att de ser tendenser till förändringar i vilka grupper som söker hjälp och stöd från personliga ombud. De har rapporterat att de har fått fler sökande som har:

- Komplexa behov, inklusive psykisk och fysisk ohälsa samt missbruk (samsjuklighet).
- Neuropsykiatriska funktionsnedsättningar såsom ADHD och autism.
- Brist på myndighetskontakter och sociala nätverk.
- Strukturella funktionsnedsättningar, där personer vanligtvis klarar sin vardag men har svårt att hantera digitaliseringen som omger oss.

Dessutom har flera ombudsverksamheter rapporterat att de oftare än tidigare år blir kontaktade av personer vars behov inte ligger inom den definierade målgruppen för personliga ombud. Det är ofta anhöriga till både barn och vuxna med intellektuella funktionsnedsättningar, samt individer som lider av somatiska sjukdomar eller språksvårigheter bland annat. De personliga ombuden guidar dessa personer vidare till rätt instanser.

Färre klienter har minderåriga barn boende hos sig

Under 2024 hade ombuden kontakt med 1 789 klienter som levde med barn under 18 år, vilket är 248 färre jämfört med tidigare år. I tabell 3 presenteras antalet män respektive kvinnor som lever med barn under åren 2023–2024. Från tabellen kan vi se att det har skett en nedgång bland både män och kvinnor som bor med barn.

Ombuden arbetar inte direkt med klientens barn, men de erbjuder hjälp med att till exempel ansöka om stöd i föräldraskapet när det behövs. De säkerställer även att barnrättsperspektivet beaktas för klienter med barn.

⁵ Det totala antalet klienter omfattar även personer som identifierar sig som annan könsidentitet (ickebinär).

Tabell 3. Klienter som helt eller delvis bor med barn, 2023–2024

År	Antal män	Antal kvinnor	Totalt	Andel av alla klienter
2023	548	1 379	1 927	19%
2024	492	1 297	1 789	18%

Källa: Kommunernas återrapporter 2024.

Klienterna behöver ha stöd i kontakter med myndigheter

Verksamheterna redogör för orsaker som ligger bakom att nya klienter söker sig till personligt ombud. De flesta klienter anger flera anledningar till att de har tagit kontakt med eller blivit hänvisade till ett personligt ombud. De vanligaste orsakerna är, precis som föregående år, att personerna har ett behov av stöd i kontakten med myndigheter, samt att de har ekonomiska svårigheter. En annan vanlig orsak är behov av stöd i kontakter med hälso- och sjukvården.

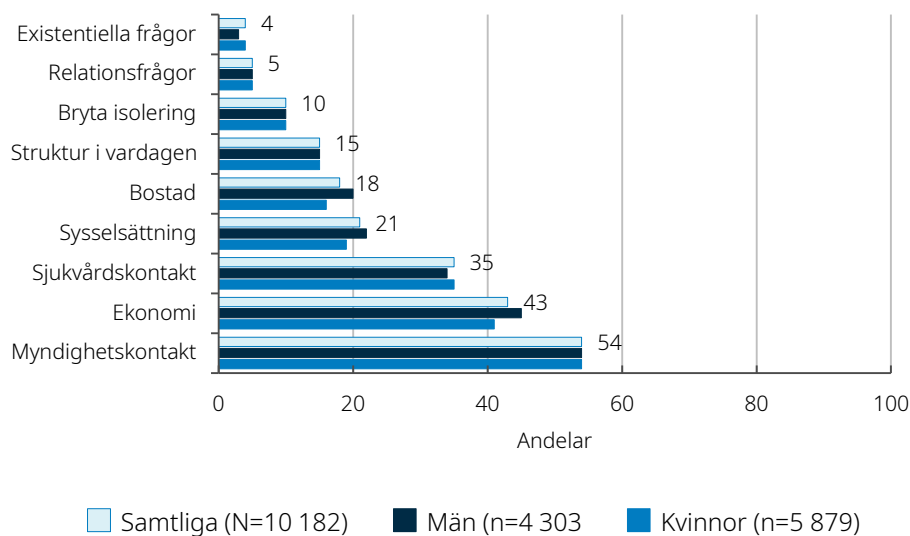
Under 2024 finns det inga större skillnader i kontaktorsaker mellan män och kvinnor. De tre vanligaste orsakerna för både män och kvinnor är:

1. Myndighetskontakter (54 procent för både män och kvinnor)
2. Ekonomi (45 procent för män och 41 procent för kvinnor)
3. Sjukvårdskontakter (34 procent för män och 35 procent för kvinnor)

I diagram 1 presenteras orsaker till att klienterna har sökt stöd från ett personligt ombud.

Diagram 1. Orsaker till att klienter tar kontakt

Andelen män, kvinnor och andelen av totalt av klienterna (%) som söker stöd av ett personligt ombud inom olika områden.

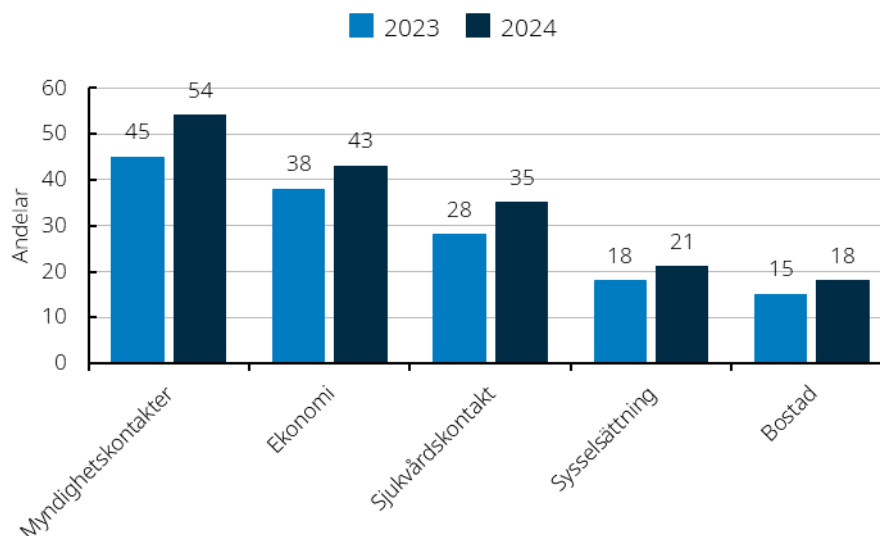


Källa: Kommunernas återrapporter 2024.

Vid en jämförelse mellan åren 2023 och 2024 inom fem centrala områden – boende, sysselsättning, sjukvårdskontakt, ekonomi och myndighetskontakter – framkommer att andelen klienter som är i behov av stöd har ökat under 2024. Särskilt anmärkningsvärt är ökningen inom området myndighetskontakter, där andelen klienter med stödbehov har stigit från 45 procent till 54 procent, vilket framgår av Diagram 2.

Diagram 2. Kontaktorsaker, i jämförelse mellan 2023 och 2024

Andelen av samtliga klienter som behöver stöd av ombuden inom fem områden.



Källa: Länsstyrelsens återrapporter 2023 och kommunernas återrapporter 2024.

Färre verksamheter hade väntetider

Under 2024 hade färre verksamheter kö- och väntetider för att få stöd av ett personligt ombud än 2023. Totalt uppgav 54 procent av verksamheterna (59 stycken) att de hade väntetider, vilket är en minskning jämfört med 2023, då drygt 63 procent (71 verksamheter) rapporterade väntetider.

Dessutom har väntetiderna blivit kortare. År 2024 låg de flesta verksamheter med köer inom ett intervall på 30 till 90 dagar. År 2023 var det däremot vanligare att väntetiderna var längre än 90 dagar – i vissa fall upp till över ett år.

Skillnaden i kö- och väntetider varierar dock mellan länen, mellan olika verksamheter inom samma län samt även inom verksamheter som erbjuder personligt ombud i flera kommuner.

Kö- och väntetider påverkas av flera faktorer. Många verksamheter har haft pågående köer som sträckte sig från 2023 och som även fortsatte in i 2024. Dessutom är flera av ombudsverksamheterna välkända och etablerade, vilket resulterar i ökad efterfrågan. Många personer söker själva kontakt eller blir rekommenderade att ta kontakt av andra myndigheter. Detta kan leda till att det finns fler sökande än antalet tillgängliga ombud. Eftersom många av klienterna har omfattande behov av stöd och samordning, tenderar samarbetet med ett personligt ombud att bli långvarigt. Vakanser och sjukfrånvaro bidrar också till problemen med köer och väntetider.

Prioritering vid kö- eller väntetider

Nästan alla verksamheter har en tydlig prioriteringsordning eller riktlinjer att följa när ombuden inte kan ta emot alla som söker stöd. Det är endast sju kommuner som inte har en sådan prioriteringsordning, och det beror på att de aldrig har haft kö- eller väntetider.

De flesta verksamheterna prioriterar följande målgrupper utan specifik rangordning:

- Hushåll med hemmavarande barn under 18 år,
- Unga vuxna
- Personer som riskerar vräkning eller är hemlösa, inklusive de som står inför ekonomiska svårigheter
- Personer utan annan myndighetskontakt, insatser eller sociala nätverk, men som har behov av stöd.

Andra verksamheter baserar sin prioritering av klienter på bedömningsriktlinjer när det finns kö, som exempelvis kan grunda sig på följande faktorer:

1. Personlig kris – oförutsedd händelse, orsakade av externa eller interna faktorer, som innebär att personen hamnar i en akut situation eller utsatthet.
2. Tidsfrister – exempelvis vid överklagande eller risk för att förlora sin sjukpenningsgrundande inkomst (SGI), där en punktinsats kan vara nödvändig.
3. Önskan om förändring – när individen själv önskar att förändra sin livssituation, till exempel i frågor rörande relationer, boende eller ekonomi.

Kö- och väntetider varierar därför beroende på varje persons unika situation och behov, i förhållande till dessa prioriteringar och riktlinjer.

De flesta verksamheterna drivs av kommuner

Ombudsverksamheterna drivs i de flesta fall av kommunen. Under 2024 var det endast 6 av de 110 verksamheterna som drevs av andra utförare på uppdrag av kommunen. I tabell 4 redovisas aktörerna som bedriver verksamhet med personligt ombud på uppdrag av 42 kommuner, samt vilket län de är verksamma i.

Tabell 4. Övriga utförare av verksamheten med personliga ombud

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

Källa: Kommunernas återsrapporter 2024.

- Stiftelsen Bräcke Diakoni driver verksamhet i Göteborg stad (samtliga stadsdelar).
- Cura individutveckling är ett kommunförbund och driver uppdraget av samtliga fem kommuner i Blekinge län, verksamheten med personligt ombud.
- Personligt ombud Kronoberg driver verksamheten i Kronoberg. Organisationen har bildats i samverkan mellan Kronobergs åtta kommuner och region Kronoberg.

- Lapplands kommunalförbund driver verksamhet i fyra kommuner i Norrbottens län.
- Stiftelsen Parasoll, 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.
- PO Skåne driver verksamhet för 16 kommuner i Skåne. PO-Skåne har bildats av RSMH:s och Schizofreniförbundets lokalföreningar i Skåne.

Verksamheterna och ledningsgrupper

Varje verksamhet ska enligt förordningen ha en ledningsgrupp bestående av representanter från kommunen, regionens primärvård och psykiatri, Arbetsförmedlingen samt Försäkringskassan. Därutöver ska patient-, brukar- och närståendeorganisationer ges möjlighet att delta i ledningsgruppen.

Flertalet ombudsverksamheter redovisar att de har bra närvaro och engagemang från parter på sina ledningsgruppsmöten.

Trots att förordningen trädde i kraft för 11 år sedan, saknar dock fortfarande 14 procent av verksamheterna en eller flera representanter i sina ledningsgrupper.

Den främsta utmaningen när det gäller sammansättningen av ledningsgrupperna är att få en representant från primärvården, vilket 17 verksamheter saknade. Ett fåtal av de ledningsgrupperna som inte är fulltaliga saknar också en representant från Arbetsförmedlingen eller Försäkringskassan (två respektive fyra verksamheter). Dessutom rapporterar flera verksamheter att det är svårt att engagera representanter från patient-, brukar- och närståendeorganisationer, särskilt för de små verksamheterna.

Ett aktivt arbete har pågått för att hitta lösningar på att få med en representant från primärvården, vilket är en svårighet för att primärvården är uppdelad på olika aktörer. Vissa ombudsverksamheter har löst problemet genom att låta personliga ombud delta i primärvårdens samverkansmöten, där alla vårdcentraler i länet är representerade. Andra verksamheter har valt att ha en adjungerad företrädare från specifika primärvårdsutförare som deltar vid behov.

I de få fall där representanter från Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan saknas har ombudsverksamheten löst situationen genom att upprätta direktkontakt med myndigheterna.

I de ledningsgrupper som saknar representanter från patient-, brukare och anhörigorganisationer pågår ett aktivt arbete med att bjuda in företrädare, så de får möjlighet att delta i ledningsgruppen.

Brister som verksamheterna identifierat under året

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.

Personligt ombud uppmärksammar och rapporterar bristerna på olika sätt. Det finns inget enhetligt sätt att rapportera bristerna och olika ombudsverksamheter har olika system för rapportering. Av landets 110 verksamheter har 108 någon form av systematiserade rutiner för att rapportera till sin ledningsgrupp om de brister som ombuden uppmärksammar i sitt arbete med klienterna. Syftet är att ta fram underlag till åtgärder för att förebygga brister som utgör hinder för att personer med psykiska funktionsnedsättningar får tillgång till vård, stöd och service.

En del av det som rapporteras till ledningsgrupperna kan åtgärdas på lokal och regional nivå medan andra brister kan kräva åtgärder på nationell nivå. Bristerna rapporteras i tre kategorier: på handläggarnivå, lokal nivå och central nivå.⁶

En sammanfattning av de vanligaste inrapporterade bristerna redovisas i bilaga 1. Övergripande handlar det om:

- Brist på läkare, framför allt fast läkarkontakt
- Brister i samverkan mellan myndigheter och vårdgivare.
- Brister i kunskaper och helhetsperspektiv

Åtgärder som vidtagits för att komma tillrätta med brister

Verksamheterna ombads att redovisa exempel på åtgärder med anledning av de brister som har uppmärskammats. En verksamhet beskriver sitt arbete med ledningsgruppen på följande sätt:

”I år har vi arbetat mer mot representanterna i vår ledningsgrupp. Har tagit upp de specifika bristerna vi

⁶ 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.

identifierat med respektive representant. Frågeställningarna skickas ut i samband med kallelsen till ledningsgruppen för att representanten ska kunna förbereda sig. Vi har även kontaktat våra representanter mer frekvent då vi uppmärksammat någon brist, inte väntat till ledningsgruppsmötet. I de flesta fall har vi fått svar och bristen kunnat åtgärdas eller att myndigheten tar till sig informationen för att se vad som kan göras. ”

Verksamheterna har också lyft problem genom egna lokala avvikelsesystem, eller kontakt med ansvariga chefer. I vissa fall har anmälningar gjorts till Inspektionen för vård och omsorg (IVO).

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

- Flera ombudsverksamheter har redovisat att det har varit svårt att för nya klienter att ansöka om försörjningsstöd. Nu rapporterar ombuden att enheten för ekonomiskt bistånd har ändrat sina arbetssätt för att bli mer tillgängliga och stödjande med sina klienter i fyra kommuner. Kommunerna erbjuder bland annat drop- in tider eller har avsatt en fast tid i veckan för att förbättra servicen för de klienter som är första gångsansökare av försörjningsstöd.
- Fyra verksamheter (PO Kronoberg, PO Värmland, PO Skåne och PO Örebro) samarbetar i ett nätverk för att identifiera brister och systemfel i samhällets stödsystem. Utgångspunkten är att stödja varandra, dela erfarenheter och identifiera gemensamma brister. Gruppen har möten månadsvis över Teams och de vill också inspirera andra ombudsverksamheter att delta i nätverket. I år har PO Malmö, PO Blekinge, PO Fyrbodal, PO Göteborg och PO Borås och PO Södra Dalarna haft ett gemensamt möte med tema ”Samverkan och inspiration”, för att ytterligare utöka samarbetet kring brister- och systemfel.
- I förra årets Lägesrapport nämndes problem med långa väntetider och avslag om på ansökningar om god man. Flera klienter hade kontaktat ombudsverksamheter om avslag till Arbete och välfärd i Växjö, och liknade exempel har framförts från flera ombudsverksamheter i landet. Detta ledde till en gemensam skrivelse till regeringen och justitieministern. I Växjö kommun har det förts diskussioner om att införa professionella ställföreträdare, och nu har beslut fattas om en förvaltningsenhet. Rekrytering av tre tjänster började under hösten av 2024.
- I samverkan med andra personliga ombud i landet har det gjorts en skrivelse om brister kring förmånen aktivitetsersättning vid Försäkringskassan, exempelvis att det finns svårigheter att få till meningsfulla aktiviteter för unga personer. Försäkringskassan svarade att myndigheten framhåller vikten att samverka med andra samhällsaktörer

som också behöver ta ansvar för att hitta meningsfulla aktiviteter till unga personer och välkomnar en fortsatt dialog med personliga ombud och brukarorganisationer.

Andra händelser som har påverkat ombuden under 2024

I början av juli månad kom Utjämningskommitténs förslag i betänkandet Nätt och jämnt – Likvärdighet och effektivitet i kommunsektorn (SOU 2024:50). I betänkandet fanns ett förslag om att inordna ett antal statsbidrag – bland annat statsbidrag för personligt ombud – i det generella statsbidraget till kommunsektorn. I samband med detta agerade ombudsverksamheterna för att påvisa vilka konsekvenser ett beslut om att föra över statsbidraget till det generella bidragssystemet kan få för målgruppen. Det hela resulterade i ett riksdagsseminarium för representanter från socialutskottet, socialförsäkringsutskottet, arbetsmarknadsutskottet och finansutskottet om personligt ombudens roll och uppdrag.

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 2024 har länsstyrelserna handlagt och fattat beslut om statsbidrag, därefter har de rekvirerat medel från Socialstyrelsen motsvarande det antal personliga ombud som varit aktuellt i respektive län. De har granskat kommunernas redovisningar och skickat in dessa till Socialstyrelsen. Alla länsstyrelser har även lämnat in en handlingsplan för det arbete som skett under 2024.

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 kompetenshöjande insatser och erfarenhetsutbyten för personliga ombud.

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

Flertalet länsstyrelser har uppgett att de administrativa medlen som tilldelas för arbetet med personliga ombud motsvarar ersättning för cirka 10 procent av deras arbetstid och att detta inte täcker det behov som finns av att utveckla samverkan och samordning.

Länsstyrelserna har genom åren beskrivit både brister och lämnat förslag på hur dessa brister ska kunna lösas genom att till exempel göra en ändring i nuvarande förordning.

Vissa länsstyrelser var också remissinstans och har lämnat synpunkter på Utjämningskommitténs förslag i betänkandet Nätt och jämnt – Likvärdighet och effektivitet i kommunsektorn (SOU 2024:50).

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 berörs⁷. Myndigheten ansvarar även för att arrangera en introduktionsutbildning för personliga ombud.

- Socialstyrelsens beredningsgrupp har sammanträtt vid tre tillfällen under året och har bland annat diskuterat beredningsgruppens roll, strategiska frågor samt tagit fram en gemensam rutin där övergripande målsättning och arbetssätt förtydligats. De organisationer som företräder beredningsgruppen har getts möjlighet att kommentera Socialstyrelsens lägesrapport om personligt ombud för år 2023. Bland annat har Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, och Nationell samverkan för psykisk hälsa, NSPH, yttrat sig om lägesrapporten med fördjupande reflektioner om den egna verksamheten kopplat till personligt ombud.
- Socialstyrelsen har 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 och hanteringen av statsbidraget. I oktober genomfördes två dagars fysiskt möte på Socialstyrelsen där föreläsningar varvades med workshops då Länsstyrelsernas kontaktpersoner för personligt ombud bl.a. diskuterade vad rollen som kontaktperson innebär och hur råd och stöd kan ges till verksamheterna på kommunnivå.
- Socialstyrelsen har under året haft löpande dialog med Socialdepartementet.
- Socialstyrelsen var remissinstans och lämnade synpunkter på Utjämningskommitténs förslag i betänkandet Nätt och jämnt – Likvärdighet och effektivitet i kommunsektorn (SOU 2024:50).
- En introduktionsutbildning genomfördes under hösten. Alla nyanställda ombud fram till oktober 2024 erbjöds att delta och totalt utbildades 40 personliga ombud. De ombud som anställts senare erbjuds plats på den introduktionsutbildning som genomförs under 2025.

⁷ 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.

Socialstyrelsens publikationer med koppling till personligt ombud

Den 19 december 2024 beslutade regeringen att anta strategin för psykisk hälsa och suicidprevention *"Det handlar om livet"*.⁸ Strategin är nationell, sträcker sig över tio år och leds av Socialstyrelsen och Folkhälsomyndigheten. Ytterligare 25 myndigheter medverkar i arbetet. En gemensam handlingsplan för alla involverade myndigheter ska tas fram och beräknas vara klar den 19 december 2025.

Strategin syftar till att skapa en gemensam och långsiktig inriktning för arbetet med psykisk hälsa och suicidprevention. Den ska främja psykiskt välbefinnande, förebygga psykisk ohälsa och suicid samt förbättra livsvillkoren för personer som lever med psykiatriska tillstånd. Fokus ligger både på dagens och framtida generationers psykiska hälsa samt på behovet av socialt hållbara samhällsstrukturer.

Strategin innehåller fyra övergripande mål och sju delmål med prioriteringar som ska vägleda arbetet. Ett av delmålen betonar vikten av att tillgången till personliga ombud samt vård- och stödsamordnare säkerställs i hela landet, för att minimera risken att viktiga insatser uteblir. Strategin utgår från visionen:

"Ett samhälle som främjar en god och jämlik psykisk hälsa i hela befolkningen och där ingen bör hamna i en så utsatt situation att den enda utvägen upplevs vara självmord."

- Socialstyrelsen har publicerat en samlingssida på Kunskapsguiden⁹ gällande personer med psykisk funktionsnedsättning och stora behov. Det har bland annat tagits fram följande kunskapsstöd:
 - Om delat beslutsfattande vid psykiatriska tillstånd och psykisk funktionsnedsättning som innehåller kunskapsstöd och rekommendationer.
 - Guide till stöd och hjälp - för dig med psykisk ohälsa och funktionsnedsättningar som behöver stöd i vardagen. Det är ett riktat material till enskilda som har psykisk ohälsa och funktionsnedsättningar.
- Socialstyrelsen påbörjade under hösten 2024 en kartläggning och informationsinsamling om behovet av kunskapsstöd för insatsen boendestöd enligt socialtjänstlagen (SoL). Syftet var att identifiera vilken form och vilket innehåll ett framtida kunskapsstöd bör ha. Som en del av

⁸ Hämtad den 2025-04-10, <https://www.regeringen.se/rattsliga-dokument/skrivelse/2025/01/skr.-20242577>

⁹ Hämtad den 2025-04-10, <https://kunskapsguiden.se/omraden-och-teman/psykisk-ohalsa/personer-med-psykisk-funktionsnedsattning-och-stora-behov/>

arbetet har dialoger förts med boendestödjare, biståndshandläggare, chefer och yrkesverksamma personliga ombud. Kunskapsstödet beräknas publiceras tidigast i slutet av år 2025.

Socialstyrelsens kommentarer

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

Socialstyrelsens konstaterade i sin kartläggning från 2023 att det finns behov av en översyn av förordningen, bland annat för att komma till rätta med den rättsosäkerhet som följer av att målgruppen inte är tillräckligt tydligt definierad. Myndigheten har redan tidigare – i en framställan till regeringen 2021 – påtalat behov av en ändring i förordningen avseende kravet på fulltaliga ledningsgrupper för att kunna bevilja statsbidrag.

Socialstyrelsen konstaterar att Utjämningskommitténs förslag i betänkandet Nätt och jämnt – Likvärdighet och effektivitet i kommunsektorn (SOU 2024:50) om att slopa det riktade statsbidraget till personligt ombud har lett till en oro hos landets kommuner om verksamhetens framtida förutsättningar. Myndigheten har i sitt remissvar pekat på risken att många kommuner kan välja att lägga ner verksamheten om statsbidraget försvinner.

Koppling till FN:s mål i Agenda 2030

Socialstyrelsen bedömer att statsbidraget till verksamhet med personligt 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. Inrapporterade systembrister från verksamhet med personligt ombud 2024

Det här är en sammanfattning av de brister som flest ombudsverksamheter har återrapporterat. Under 2024 har verksamheterna redovisat färre antal systembrister än tidigare år. De brister som rör handläggare- eller lokal nivå redovisas inte i denna rapport.

Socialstyrelsen har i den mån det har framgått av återrapporterna tagit upp exempel på åtgärder som har gjorts för att motverka bristerna.

Brist på god man

Flera ombudsverksamheter tar upp att det är fortsatt brist på god man eller att det finns utmaningar i samarbete mellan klienter och den som är utsedd till god man.

Under 2024 har flera ombudsverksamheter lyft goda exempel på åtgärder, bland annat:

- Växjö kommun har fattat beslut om en förvaltarenhet och har under hösten påbörjat rekrytering av tre professionella ställföreträdare.
- Tre län har haft erfarenhetsutbyte med Överförmyndarnämnderna för att diskutera roller och uppdrag.
- Länsstyrelserna i norr anordnade ett digitalt seminarium om ”gode män” i samverkan med SKR för samtliga personliga ombud.
- Personliga ombud har tillsammans med klienten lyft frågor till Överförmyndarenheten när samarbetet inte har fungerat med den som utsetts till god man. Klienterna har eller kommer att få ny god man.

Oklara regler för att skydda sin sjukpenninggrundande inkomst, SGI

Otydliga regelverk kring sjukpenninggrundande inkomst, SGI är en återkommande brist. Personliga ombud från flera län uppger att de har många klienter som är sjukskrivna och som har fått avslag på sjukpenningsansökan från Försäkringskassan, där myndigheten bedömt dem som för friska för att vara sjukskrivna. Dessa klienter rekommenderas att registrera sig som arbetssökande hos Arbetsförmedlingen för att skydda sina SGI och ha möjligheten att få rätt till sjukpenning längre fram.

Arbetsförmedlingen har i de här fallen dock gjort en helt annan bedömning, och har ansett att dessa klienter var för sjuka för att aktivt kunna söka arbete eller omedelbart kunna börja arbeta. Därför registrerades de under en klassificering som kallas ”kod 14” – vilket åsyftar arbetssökande med förhinder. Det innebär att de är hindrade att aktivt söka arbete eller påbörja arbete omgående. Klassificeringen innebär att klienterna förlorar sin rätt till sjukpenning.

Brister i kontakt med hälso- och sjukvården

Under 2024 har följande brister återrapporterats avseende kontakter med vården.

Vårdens digitalisering skapar problem för vissa patientgrupper

Digitaliseringen av vården ställer nya krav på personer i kontakt och kommunikation med vården. Det är också det som är ett av de vanligaste klagomålen som inkommer till patientnämnderna och till Inspektion för vård och omsorg (IVO).¹⁰ Både personliga ombuden och IVO:s rapport lyfter att digitalisering av vården har skapat svårigheter för personer med psykisk ohälsa. IVO konstaterar att det är en målgrupp som i högre utsträckning har behov av personcentrerad vård med fysiska möten.

Brist på resurser

- Brist på läkare, psykologer och annan vårdpersonal leder till långa väntetider för att få kontakt exempelvis med primärvården, psykiatriska öppenvården, vuxenhabiliteringen eller beroendemottagningar. Vårdköer påverkar möjligheten att få de intyg och utredningar som krävs exempelvis när klienter ansöker om ansökningar god man, boendestödjare eller olika ekonomiska ersättningar.
- Flera verksamheter med personligt ombud för fram att deras klienter remitteras fram och tillbaka mellan olika vårdenheter. Klienterna hamnar i kläm när ingen vårdenhet har huvudansvaret. En fast läkarkontakt skulle underlätta för klienterna.
- Flertalet regioner har centraliserat sin vård till större orter vilket påverkar klienter som bor i glesbygden.

¹⁰ Hämtad den 2025-03-31 <https://www.ivo.se/globalassets/dokument/publikationer/iakttagelser-i-korthet/2024/patientnamnderna-och-ivo--patienter-klagar-over-brist-pa-tillganglighet-och-samordning-i-primarvarden.pdf>

Under 2024 har flera ombudsverksamheter haft kontakt med primärvård och psykiatri i regionerna, för att diskutera uppmärksammade brister. En region har utifrån detta sett över sina rutiner för att meddela Försäkringskassan när en ansvarig läkare slutar, för att säkerställa att kompletteringsfrågor till Försäkringskassan skickas in.

I flera fall har personliga ombuden också stöttat klienter i deras kontakt med Patientnämnd eller bistått i anmälan till IVO.

Brister i kontakt med socialtjänsten

I kontakten med socialtjänsten handlar bristerna framför allt om bemötande, kontinuitet och kompetens.

Många klienter upplever det som svårt att ansöka om försörjningsstöd för första gången

Personligt ombud har under flera år lyft svårigheten för klienter som ska ansöka om försörjningsstöd för första gången. Ombuden tycker också själva att det är svårt att stötta klienterna i att ansöka om försörjningsstöd. Dessutom anser ombuden att handläggarna inte alltid tar hänsyn till att vissa klienter har funktionsnedsättningar.

Ett fåtal kommuner har, efter att ombuden påtalat brister, infört nya arbetssätt. Till exempel erbjuder två kommuner praktiskt stöd genom att klienterna kan besöka dem för att få hjälp av en handläggare under drop-in tider eller en viss dag i veckan. Handläggarna bistår klienterna med individuellt stöd, och ser till att allt blir korrekt ifyllt.

Flera ombud har hjälpt enskilda i att överklaga avslag på ansökan om ekonomiskt bistånd till Förvaltningsrätten.

Brister inom budget- och skuldrådgivning

Flera ombudsverksamheter har rapporterat brister inom området budget- och skuldrådgivning. Det handlar främst om att det inte finns budget- och skuldrådgivare, men även om svårigheter att boka tid och avsaknaden av kösystem. I vissa kommuner erbjuder rådgivarna kortare stödinsatser, men de är ofta inte tillräckliga för målgruppen.

I en kommun har de uppmärksammande bristerna lett till att rådgivare har fått handledning av en annan kommuns Budget och Skuldrådgivningsverksamhet.

Boendestöd

Flera ombudsverksamheter har rapporterat brister i boendestödet. I vissa kommuner ingår det i boendestödjarnas uppdrag att hjälpa klienter med myndighetskontakter, men inte i andra. Klienter hänvisas istället till ett personligt ombud. Dessutom har flera personligt ombud lyft att vissa kommuner kräver att det ska finnas en fastställd diagnos och ett läkarintyg för att en klient ska beviljas boendestöd.

Brister i kontakt med Arbetsförmedlingen

Brister i serviceskyldighet och tillgänglighet

Nästan samtliga ombudsverksamheter uppger att det finns brister i Arbetsförmedlingens digitala stöd. Flertalet av de brister som ombuden har rapporterat in under året har Arbetsförmedlingen själva kännedom om.¹¹ Det framgår även när myndigheten ska åtgärda dessa brister.

Arbetsmarknadsinsatserna behöver utvecklas

Personliga ombuden upplever inte att de arbetsmarknadsinsatser som Arbetsförmedlingen hänvisar klienterna är anpassade till målgruppen. Många i målgruppen står mycket långt ifrån arbetsmarknaden. Ett flertal skulle kunna arbeta i ett anpassat arbete och i mindre utsträckning, men vägen dit är lång. Stödet är inte tillräckligt individuellt anpassat utan utgår från upphandlade ramar. Ett sådant exempel är ”Steg till arbete” som är uppdelad på fasta moduler där det finns krav på att personen efter en viss tid ska komma ut i praktik som ska leda till anställning. Flera klienter har testat programmet men har fått avbryta eftersom det inte gick att hitta någon praktikplats eller så har att praktikplatsen inte lett till någon anställning.

Alla synpunkter som kommer in till Arbetsförmedlingen från allmänheten omhändertas. Arbetsförmedlingen publicerar löpande information om brister och hur de arbetar med att åtgärda dessa på sin webbplats.

¹¹ <https://arbetsformedlingen.se/om-webbplatsen/tillganglighet/tillganglighetsredogorelse/brister-i-tillganglighet-i-digitala-tjanster-for-arbetssookande>

Brister i kontakt med Försäkringskassan

Bristande tillgänglighet – har blivit bättre

Flera har tidigare rapporterat om att Försäkringskassan har bristande tillgänglighet till kundtjänst, och begränsade telefontider, kl. 09-14.00, men sedan september 2024 har de återgått till normala öppettider, kl. 08-16.00 varje vardag – något som flera av personliga ombuden har uppskattar.

Långa handläggningstider

Redan under 2023 rapporterades om att myndigheten hade långa handläggningstider. De långa handläggningstiderna påverkar klienterna som också får rekommendation om att ansöka om ekonomiskt stöd hos kommunen i väntan på besked från Försäkringskassan.

Flertalet ombudsverksamheter har även 2024 tagit upp handläggningstiderna för bland annat följande ersättning:

- Aktivitetsersättning (4–5 månader) och aktivitetsersättning för förlängd skolgång (8 månader).
- Sjukersättning (från 5 månader men betydligt längre om det saknas underlag, till exempel läkarutlåtande).

Övriga brister

Övriga brister som rapporterats in är bland annat att det saknas möjlighet att ringa trepartssamtal och att lägga in bilagor och övrig information vid digital ansökan om sjuk- och aktivitetsersättning hos Försäkringskassan.



Lägesrapport om verksamhet med personligt ombud, bidragsår 2024
(artikelnr 2025-5-9570) kan laddas ner från socialstyrelsen.se/publikationer.