

Lägesrapport om verksamhet med personligt ombud, bidragsår 2025

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, mars 2026

(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 2026.

Den här rapporten har sammanställts av utredaren Clara Rundlöf Bolin och ansvarig enhetschef har varit Stina Isaksson. Utredarna Maria Cerci och Anders Molt har deltagit i arbetet.

Björn Eriksson
Generaldirektör

Innehåll

Förord	3
Sammanfattning	5
Inledning	6
Socialstyrelsens uppdrag	7
Redovisning av verksamhet med personligt ombud 2025	8
Statsbidragets fördelning och utfall.....	8
Det finns personligt ombud i 252 kommuner	9
Antalet ombud minskar.....	10
Fler klienter sökte stöd hos ombuden	10
Orsaker till att klienter söker stöd hos personligt ombud.....	12
De flesta verksamheterna drivs av kommuner	14
Brister som verksamheterna identifierat under året	15
Länsstyrelsernas arbete	18
Socialstyrelsens arbete	19
Socialstyrelsens publikationer med koppling till personligt ombud.....	20
Socialstyrelsens kommentarer	22
Koppling till FN:s mål i Agenda 2030.....	22
Bilagor 1. Inrapporterade systembrister från verksamhet med personligt ombud	25
Brister i kontakt med regionens hälso- och sjukvård	25
Samordningsbrister mellan olika myndigheter och samhällsaktörer	27
Brist på gode män.....	27
Digitalt utanförskap och brister i tillgänglighet	28
Brister i kontakt med socialtjänsten.....	28
Brister i kontakt med Arbetsförmedlingen	30
Brister i kontakt med Försäkringskassan	32
Oklara regler för att skydda sin sjukpenningsgrundande inkomst, SGI	33
Referenser.....	35

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 2025 fördelade Socialstyrelsen nästan 130 miljoner kronor och verksamhet med personligt ombud har gett stöd och hjälpt 10 561 personer med psykiska funktionsnedsättningar. Statsbidraget har finansierat till 331,42 personliga ombud som är organiserade i 116 verksamheter och finns i 252 av landets kommuner.

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.

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 att hälso- och sjukvården brister.

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).

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 psykiatrin 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.

¹ Hämtat den 2026-04-01

<https://www.socialstyrelsen.se/contentassets/a61aa4760bc542af863f09c341eea3a3/2016-12-38.pdf>

² Hämtat den 2026-04-01

<https://www.socialstyrelsen.se/contentassets/a61aa4760bc542af863f09c341eea3a3/2016-12-38.pdf>

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 länsstyrelsernas uppgift om antalet sökta ombudtjänster för 2025. 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 länsstyrelsernas återrapportering

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. Länsstyrelserna sammanställer kommunernas svar och redovisar dem till Socialstyrelsen senast den 1 mars. Den här lägesrapporten baseras på länsstyrelsens återrapporter.

Redovisning av verksamhet med personligt ombud 2025

Lägesrapporten redogör för hur verksamheten har utvecklats. Den innehåller en ekonomisk redovisning av 2025 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 myndighetens regleringsbrev för 2025, varav 1 500 000 kronor för egna administrativa kostnader⁴. Statsbidraget har använts till bidrag för kommunernas lönekostnader för de personliga ombuden. Detta motsvarar en subvention per årsanställning om 392 251 kronor under 2025. Totalt betalade Socialstyrelsen ut 129 999 828 kronor till länsstyrelserna för 331,42 ombudstjänster.

Socialstyrelsens egna kostnader (personal, konferenser för planering och samordning samt utbildning av nyanställda ombud) uppgick till 1 500 000 kronor. Totalt användes drygt 131 499 828 kronor av de avsatta medlen, vilket innebär att 172 kronor blev oanvända.

Tabell 1. Budget och utfall för verksamhet med personligt ombud 2025

Diagramunderrubrik

Kostnader	Budget (kr)	Fördelade medel (kr)
Socialstyrelsen	1 500 000	1 500 000
Ombudstjänster, statsbidrag	130 000 000	129 999 828
Summa	131 500 000	131 499 828
Oanvända medel 2025		172

Källa: Källa: Socialstyrelsen 2026

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

⁴ Se 6-10§§ 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 252 kommuner

Under 2025 hade 252 av landets 290 kommuner verksamhet med personligt ombud (tabell 1 nedan). Totalt finns det 116 personliga ombudsverksamheter, vilket innebär en ökning med sex verksamheter jämfört med 2024. Under året har nya kommuner tillkommit i Jönköping, Skåne, Södermanland och Örebro län medan kommuner i Stockholm, Västra Götaland och Västernorrland har valt att inte fortsätta sin verksamhet under 2025.

Tabell 2. Antal kommuner och verksamheter i respektive län som erbjuder personligt ombud

Förändringen i antalet kommuner och verksamheter som erbjuder personligt ombud i landet mellan åren 2024 och 2025.

Län	Antal kommuner i respektive län	Antal kommuner som erbjöd PO 2024	Antal kommuner som erbjöd PO 2025	Förändring jämfört med 2024	Antal verksamheter 2025
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	8	0	1
Jönköping	13	3	4	+1	3
Kalmar	12	11	11	0	5
Kronoberg	8	8	8	0	1
Norrbottn	14	14	14	0	9
Skåne	33	30	31	+1	15
Stockholm	26	25	24	-1	21
Södermanland	9	8	9	+1	3
Uppsala	8	6	6	0	5
Värmland	16	15	15	0	1
Västerbotten	15	15	15	0	6

Län	Antal kommuner i respektive län	Antal kommuner som erbjöd PO 2024	Antal kommuner som erbjöd PO 2025	Förändring jämfört med 2024	Antal verksamheter 2025
Västernorrland	7	7	6	-1	5
Västmanland	10	10	10	0	1
Västra Götaland	49	40	39	-1	18
Örebro	12	7	8	+1	4
Östergötland	13	9	9	0	5
Totalt	290	251	252	+1	116

Källa: Kommunernas återrapporter 2025.

Antalet ombud minskar

År 2025 fanns det totalt 351 personliga ombud i landet, vilket motsvarar 324,5 heltidsanställningar. Det är en minskning med två heltidstjänster jämfört med föregående år. Likt föregående år är merparten (cirka 75 procent) av ombuden kvinnor.

Kompetensförsörjning

Alla ombud har fått möjlighet till handledning från den egna verksamheten, undantaget en verksamhet som istället valt att fokusera på kollegialt erfarenhetsutbyte med övriga ombud i länet.

Förutom Socialstyrelsens introduktionsutbildning som samtliga nyanställda ombud erbjuds, har ombud även bjudits in 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 Bålsta, som organiserades av Yrkesföreningen för personligt ombud i Sverige (YPOS).

Fler klienter sökte stöd hos ombuden

I tabell 3 redovisas antalet klienter fördelat på kön och åldersgrupp.

Tabellen visar att personliga ombuden under 2025 arbetade med totalt 10 561 klienter, vilket innebär en ökning med 313 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 3. Klienters ålder och kön 2025

Kön	18–29 år	30–49 år	50–64 år	≥65 år	Totalt
Män	1 019	1 995	1 128	605	4 747
Kvinnor	1 166	2 796	1 560	292	5 814
Totalt	2 185	4 791	2 688	897	10 561 ⁵

Källa: Kommunernas återrapporter 2025

Alla utom en länsstyrelse har angett att kommunerna rapporterat att de ser tendenser till förändringar i vilka grupper som söker hjälp och stöd från personliga ombud. Ombudsverksamheter rapporterar att klienterna har mer komplexa och långvariga problem än tidigare år. De rapporterar vidare att de blir kontaktade av personer vars behov inte ligger inom den definierade målgruppen för personliga ombud.

Verksamheterna har rapporterat att de har fått fler sökande som har:

- Komplexa behov, inklusive psykisk och fysisk ohälsa samt missbruk (samsjuklighet).
- Ekonomisk utsatthet och frågor kopplande till bostadsfrågor.
- Behov av stöd i kontakten med myndigheter och sjukvården.
- Strukturella funktionsnedsättningar, där personer vanligtvis klarar sin vardag men har svårt att hantera digitaliseringen som omger oss.

I målgruppen med strukturella funktionsnedsättningar innefattas personer som inte har en psykisk funktionsnedsättning men som befinner sig i svåra livssituationer vilket innebär att de till exempel inte klarar av att ha myndighetskontakter på egen hand. Det rör sig även om personer med svaga eller bristfälliga kunskaper i svenska och om personer med somatiska sjukdomar. De personliga ombuden guidar dessa personer vidare till rätt instanser.

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

Färre har minderåriga barn boende hemma hos sig

Under 2025 hade ombuden kontakt med 1 530 klienter som levde med barn under 18 år, vilket är 259 färre jämfört med tidigare år. I tabell 4 presenteras antalet män respektive kvinnor som lever med barn under åren 2024–2025. 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.

Tabell 4. Klienter som helt eller delvis bor med barn, 2024–2025

Diagramunderrubrik

År	Antal män	Antal kvinnor	Totalt	Andel av alla klienter
2024	492	1 297	1 789	18%
2025	437	1 093	1 530	15%

Källa: Länsstyrelsernas åiterrapporter 2025.

Orsaker till att klienter söker stöd hos personligt ombud

Verksamheterna redogör för bakomliggande orsaker till 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 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.

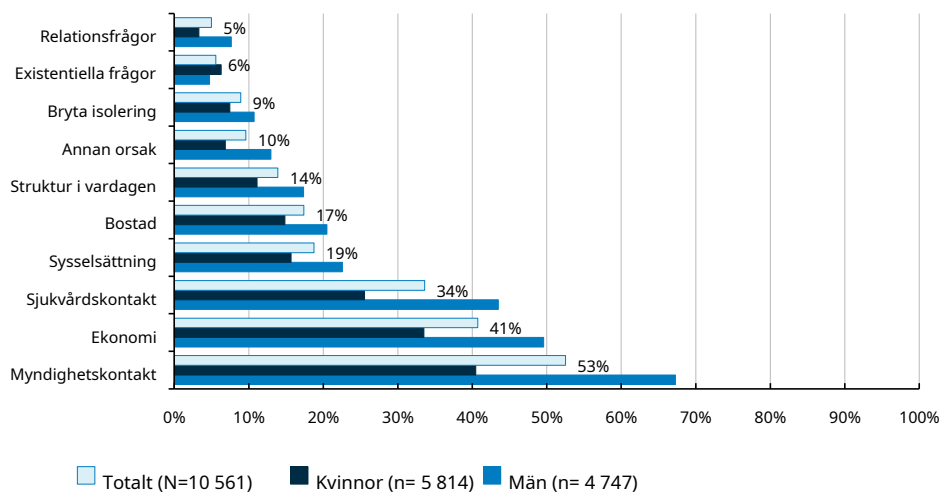
Under 2025 finns det inga större skillnader i kontaktorsaker mellan män och kvinnor. De tre vanligaste orsakerna för både män och kvinnor är:

1. Myndighetskontakter (40 procent för män och 67 procent för kvinnor)
2. Ekonomi (33 procent för män och 50 procent för kvinnor)
3. Sjukvårdskontakter (26 procent för män och 44 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: Länsstyrelsernas lägesrapporter 2025.

Fler verksamhet hade väntetider

Under 2025 hade fler verksamheter kö- och väntetider för att få stöd av ett personligt ombud än 2024. Totalt uppgav 64 procent av verksamheterna (74 stycken) att de hade väntetider, vilket är en ökning jämfört med 2024, då drygt 54 procent (59 verksamheter) rapporterade väntetider.

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

Väntetiderna har kortats i vissa kommuner medan den blivit längre i andra. År 2024 låg de flesta verksamheter med köer inom ett intervall på 30 till 90 dagar. År 2025 finns två kommuner som uppger att de har upp till ett års väntetid medan de flesta kommuner har en väntetid mellan 20 och 70 dagar.

Kö- och väntetider påverkas av flera faktorer. Flera av ombudsverksamheterna är välkända och etablerade, vilket resulterar i ökad efterfrågan. Flera verksamheter uppger att de haft ett högt inflöde av nya klienter ibland även i kombination med vakanser och sjukfrånvaro vilket bidragit till väntetider. Eftersom många av klienterna har komplexa och omfattande behov av stöd och samordning, tenderar samarbetet med ett personligt ombud att bli långvarigt. Med anledning av den ökade komplexiteten i ärendena förkommer att verksamheter valt att ta emot färre nya klienter för att arbetet ska bli mer kvalitetsinriktat.

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 tolv 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,
- Personer som riskerar vräkning eller är hemlösa, inklusive de som står inför ekonomiska svårigheter
- Unga vuxna
- Personer utan annan myndighetskontakt, insatser eller sociala nätverk, men som har behov av stöd.
- Kö- och väntetider varierar 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 2025 var det 6 av de 116 verksamheterna som drevs av andra utförare på uppdrag av kommunen. I tabell 4 redovisas aktörerna som bedriver verksamhet med personligt ombud samt vilket län de är verksamma i.

Tabell 4. Övriga utförare av verksamheten med personligt ombud

Namn	Organisation	Län
Bräcke Diakoni	Stiftelse	Västra Götaland
Cura individutveckling	Kommunförbund	Blekinge
Lapplands Kommunförbund	Kommunförbund	Norrbotten
Parasoll	Stiftelse	Stockholm
Personligt ombud	Region i samarbete med 8 kommuner	Kronoberg
PO-Skåne	Ideell förening	Skåne

Källa: Länsstyrelsernas återrapporter 2025.

Verksamheterna och ledningsgrupper

Varje verksamhet ska enligt förordningen (2013:522) 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 berörda parter på sina ledningsgruppsmöten.

Trots att förordningen trädde i kraft för 12 år sedan, saknar dock fortfarande 12 procent av verksamheterna en eller flera representanter i sina ledningsgrupper.

Den främsta utmaningen när det gäller sammansättningen av ledningsgrupperna är fortsatt att få en representant från primärvården.

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 116 verksamheter har 113 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 nivå⁶.

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

En sammanfattning av de vanligaste inrapporterade bristerna redovisas i bilaga 1. De flesta brister som rapporteras är desamma som tidigare år, dvs redan kända och återkommande. Sammanfattningsvis handlar det om:

- Brister i samverkan mellan myndigheter, kommuner och vårdgivare:
Systemen blir alltmer specialiserade och komplexa, samtidigt som tillgänglighet och resurser inte motsvarar behoven. Olika aktörer utgår i hög grad från sina egna regelverk och hänvisar individen vidare till andra instanser, vilket leder till fördröjningar i tillgången till att få rätt hjälp och stöd. Personer i behov av stöd från personligt ombud riskerar i hög grad att hamna mellan stolarna om stödet uteblir. Finns brister gällande kunskaper och helhetsperspektiv på klienternas behov. Myndigheters ökade digitalisering utgör ytterligare ett hinder för målgruppen, särskilt för personer med bristande digital kompetens eller utan tillgång till mobilt BankID.
- Brist på läkare och fast läkarkontakt:
Både inom psykiatri och i primärvården råder det brist på fasta, tillsvidareanställda läkare. Kontakterna blir kortvariga och personalomsättningen beskrivs som hög. Detta leder till låg patientkännedom, bristande kontinuitet och svårigheter att ta fram underlag för sjukskrivning och andra medicinska intyg. Personligt ombud behöver ofta fungera som länk för att skapa kontinuitet och tydlighet.
- Boende och social- och ekonomisk utsatthet:
I vissa kommuner råder bostadsbrist och det finns få alternativ för dem med dålig ekonomi eller betalningsanmärkning. Det vråkningsförebyggande arbetet lyfts som ett riskområde där funktion och ansvar kan vara ottydligt och där insatser inte aktiveras tillräckligt tidigt trots att kritiska lägen uppmärksammas. Verksamheterna vittnar om ökat behov av ekonomiskt bistånd och ersättningar. Av ekonomiska skäl tvingas vissa avstå från nödvändig medicinering, vilket påverkar både hälsa och möjligheten att delta i arbete, studier eller rehabilitering. Ekonomisk oro och stress lyfts fram som en drivkraft bakom psykisk ohälsa.

Åtgärder som vidtagits för att komma tillrätta med brister

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

vårdgivare, speciellt i samordningen och planeringen av samordnad individuell plan (SIP). På central nivå ingår brister i lagstiftning och regelverk samt resursproblem.

”Personligt ombud har under året blivit mer synligt och lättillgängligt i kommunen genom att aktivt möta målgruppen där de befinner sig, till exempel på boenden och sociala arenor. Detta har lett till att fler klienter känner till och tar kontakt med ombudet.”

En verksamhet beskriver hur de arbetat för att driva igenom avgiftsfritt boendestöd inom kommunen som en konkret förbättring:

”Förslag har lämnats till kommunen om att införa kostnadsfritt boendestöd. I december 2025 fattade socialnämnden beslut om avgiftsfritt boendestöd, vilket är en direkt åtgärd som stärker målgruppens möjlighet att ta emot nödvändigt stöd utan ekonomiska hinder.”

En verksamhet lyfter fram individstöd genom omprövningar och klagomål som en framgångsfaktor:

”Stöd har getts till enskilda att begära omprövning och lämna klagomål till berörda myndigheter. I ett fall resulterade detta i att rätt till logi vid arbetsintervju beviljades. Åtgärden visar hur individuellt stöd kan bidra till rättelse i enskilda ärenden och samtidigt synliggöra otydlig information i myndigheternas regelverk.”

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 2025 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 2025.

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.

Flertalet länsstyrelser har uppgett att de administrativa medlen som tilldelas för arbetet med personliga ombud inte täcker det behov som finns av att utveckla samverkan och samordning.

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

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

- Nationella beredningsgruppen har sammanträtt tre gånger under året med fokus på att identifiera systembrister på lokal, regional och nationell nivå samt på hur återkopplingen till PO-verksamheterna kan stärkas. Beredningsgruppen har även diskuterat hur Socialstyrelsen och länsstyrelserna kan sprida kännedom om PO till berörda aktörer och till kommuner som saknar PO-verksamhet. En återkommande diskussion har varit vikten av PO:s fristående roll och behovet av att tydliggöra regelverk som styr verksamheten. Bakgrunden är uppgifter som inkommit till Socialstyrelsen om att en del kommuner betraktar PO som en insats enligt socialtjänstlagen, samt att det förekommer delade tjänster där samma person är anställd som både PO och handläggare inom socialtjänsten. Socialstyrelsen menar att det riskerar att urholka den fristående roll som är grundläggande för PO-verksamhetens syfte och legitimitet.

Socialstyrelsen, tillsammans med beredningsgruppen fortsätter att bevaka utvecklingen och planerar kommunikationsinsatser kring detta under 2026. Beredningsgruppen har bland annat gästas av PO i Kronobergs län, Björn Axelsson, som beskrivit arbetet med systembrister och om ett nätverk för PO som startats. Nätverket består av olika hubbar med olika PO i landet som regelbundet ses och diskuterar arbetet med PO.

Medlemmarna i beredningsgruppen har även lämnat synpunkter på Socialstyrelsens lägesrapport om personligt ombud för 2024.

Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, Schizofreniförbundet och Nationell Samverkan för Psykisk hälsa (NSPH) har bidragit med fördjupade reflektioner utifrån den egna verksamheten.

- Socialstyrelsen har under året arrangerat tre nätverksträffar med länsstyrelserna samt deltagit i arbetsutskottets⁷ möten. Centrala teman under året har varit hantering av systembrister, behovet av förbättrad återkoppling till PO-verksamheterna samt omvärldsförändringar såsom samsjuklighetsutredningen, den nya socialtjänstlagen och strategin för psykisk hälsa och suicidprevention. Socialstyrelsen och länsstyrelsen har haft dialog om att det från vissa kommuner inkommit signaler om att det

⁷ Arbetsutskottet består av representanter från Länsstyrelserna som bereder frågor för den större gruppens räkning.

kvarstår viss osäkerhet hos kommunerna kring den långsiktiga finansieringen och den nya socialtjänstlagens påverkan på PO.

Barnrättsperspektivet och kompetensutveckling för PO-chefer har pekats ut som prioriterade utvecklingsområden på nätverksmötena.

- En introduktionsutbildning för nya personliga ombud genomfördes i december. Alla nyanställda ombud fram till oktober 2025 erbjöds att delta och totalt utbildades 24 personliga ombud. De ombud som anställdes senare erbjuds plats på den introduktionsutbildning som genomförs under 2026.

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". Strategin är nationell, sträcker sig över tio år och leds av Socialstyrelsen och Folkhälsomyndigheten. Ytterligare 26 myndigheter har i uppdrag att medverka i arbetet. En myndighetsgemensam handlingsplan för alla involverade myndigheter har beslutats.

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."

I lagrådsremissen om en mer sammanhållen vård för personer med skadligt bruk och beroende och andra psykiatriska tillstånd föreslås nya lagar och lagändringar träda i kraft den 1 juli 2027. Reformen syftar till att stärka samordningen mellan vård och socialtjänst för personer med långvariga och sammansatta behov. För klienter som behöver personligt ombud kan detta innebära ett ökat behov av stöd för att samordna kontakter, tillvarata rättigheter och säkerställa att insatser genomförs utifrån individens behov.

Socialstyrelsen har publicerat en vägledning om insatsen boendestöd enligt socialtjänstlagen (2025:400). I framtagandet av vägledningen har bland

annat personliga ombud medverkat och bidragit med erfarenhet och kompetens kring hur boendestödet fungerar och vilka behov som finns för att stärka insatsen.

Vägledningen belyser bland annat hur individanpassat boendestöd kan stärka självständighet, livskvalitet och återhämtning och att kvaliteten i insatsen är avgörande med särskild tonvikt på stödandarens delaktighet, en tillitsbaserad relation och personalens kompetens. Vägledningen beskriver bland annat att boendestöd är ett flexibelt och förebyggande verktyg som kan motverka ohälsa, suicid och ofrivillig ensamhet. Vägledningen riktar sig till handläggare, chefer och verksamheter och syftar till att höja kvaliteten i insatsen samt möjliggöra mer träffsäkra uppdragsbeskrivningar.

Socialstyrelsen har uppdaterat avsnittet ”Rapportera systembrister” på temasidan om personligt ombud i Kunskapsguiden. Syftet med uppdateringen är att tydliggöra vad systembrister innebär genom att ge exempel, lyfta fram vikten av samverkan samt ge exempel på frågeställningar som kan användas för att identifiera och rapportera systembrister.

Socialstyrelsens kommentarer

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

Socialstyrelsen vill uppmärksamma att myndighetens skrivelse från 2023, Personligt ombud till personer med psykiska funktionsnedsättningar Kartläggning och analys av systemet med personligt ombud om personligt ombud⁸, ännu inte har besvarats. Detta är problematiskt, mot bakgrund av att kartläggningen tydligt visar på kvarstående brister och utvecklingsbehov inom området. Socialstyrelsen ser det som angeläget att arbetet med personligt ombud fortsatt stärks.

De systembrister som personliga ombud rapporterar in ligger i linje med de utmaningar som lyfts inom ramen för strategin för psykisk hälsa och suicidprevention. Det gäller särskilt återkommande problem kopplade till ekonomisk stress och svårigheter att uppnå en långsiktigt hållbar försörjning via ekonomiskt bistånd och ersättningar från Försäkringskassan, liksom brister i tillgång till stöd och behandling från primärvård och psykiatri.

Vidare kvarstår att personligt ombud inte erbjuds i alla kommuner vilket konstaterades i kartläggningen från 2023⁹. Socialstyrelsen ser därför positivt på att regeringen för år 2026 har tillskjutit ytterligare resurser till verksamheten. Detta möjliggör en ökad subvention av kommunernas kostnader, vilket kan bidra till att fler kommuner inrättar verksamhet med personligt ombud.

Socialstyrelsen kommer, i samverkan med länsstyrelserna, att fortsätta arbetet med att uppmärksamma värdet av personligt ombud med förhoppningen att fler kommuner väljer att erbjuda personligt ombud till personer med psykiska funktionsnedsättningar som har behov av stöd och samordning.

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

⁸ Hämtat den 2026-04-28

<https://www.socialstyrelsen.se/contentassets/f6628488cd054132a3b1064be4cf885e/2023-9-8764.pdf>

⁹ Hämtat den 2026-04-28

<https://www.socialstyrelsen.se/contentassets/f6628488cd054132a3b1064be4cf885e/2023-9-8764.pdf>

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.

Bilagor 1. Inrapporterade systembrister från verksamhet med personligt ombud

Under 2025 har verksamheterna redovisat ett antal systembrister inom flera områden. 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.

Brister i kontakt med regionens hälso- och sjukvård

En stor majoritet av ombudsverksamheterna rapporterar att det både inom psykiatri och i primärvården råder det brist på fasta, tillsvidareanställda läkare. Det medför att patienterna får träffa många olika läkare över tid. Det är då svårt att få en helhetsbild av individens situation, historik och behov. Det försämrar kvaliteten på medicinska bedömningar, intyg och vårdplanering.

Brist på resurser i psykiatri

Det är svårt att få tid, särskilt vid icke-akuta ärenden. Patienter uppger att de sällan får träffa samma läkare vid upprepade besök och att det är svårt att få en fast vårdkontakt. Den höga personalomsättningen leder till bristande kontinuitet och gör det svårt att följa upp behandlingar och vårdplaner på ett strukturerat sätt.

Det är även svårt att få plats på psykiatrisk intensivvårdsavdelning när behoven är stora. Klienter som vårdats inneliggande beskriver att de inte får tillräcklig information vid in- och utskrivning vilket försvårar övergången till öppenvård.

Långa väntetider

Ombudsverksamheterna rapporterar att väntetiderna till NPF-utredningar, samtalsbehandling, psykologstöd och annan psykiatrisk behandling ofta är långa. Under väntetiden har klienter inte tagit del av vare sig behandling, rehabilitering eller strukturerat stöd. Detta kan leda till att psykiska besvär förvärras, att arbetsförmågan minskar och att personen får svårare att klara

sin vardag. Väntetiderna till läkare inom närpsykiatrien uppgår i vissa fall till flera månader vilket påverkar möjligheten till sjukintyg och receptförnyelse.

Kunskapsbrist i primärvården

Flera ombudsverksamheter lyfter att primärvården i många fall sakna tillräcklig kunskap om psykisk ohälsa, komplex problematik och NPF. Detta leder till att patienter i stor utsträckning remitteras vidare till psykiatrien även i fall där primärvården borde kunna ge stöd. När psykiatrien sedan avslår remisserna blir resultatet att klienten inte får hjälp från något av systemen.

Avsaknad av aktuella vårdplaner och samordning

Alla patienter ska ha en egen vårdplan men trots långvarig kontakt med psykiatrien saknar många en tydlig, uppdaterad vårdplan. Det framgår inte heller alltid vilka mål som finns, vilka insatser som ska ges eller vem som ansvarar för uppföljning. Detta skapar osäkerhet både hos patienten och hos andra aktörer runt personen. Ombudsverksamheterna rapporterar att vissa klienter inte känner till om de har någon vårdplan eller vad den i så fall innehåller. Kommunikationen kring vårdplanerna upplevs som bristfällig.

Brister avseende intyg och dokumentation

Hantering av medicinska intyg och dokumentation är ett återkommande problemområde. Läkarintyg beskrivs ibland som ofullständiga, felaktiga eller mallbaserade utan anpassning till individens situation.

Ombudsverksamheterna pekar på att det finns en bristande kunskap om socialförsäkringssystemet och de krav som ställs på medicinska underlag.

Läkare upplevs vara hårt belastade och har svårt att avsätta tid för läkarutlåtanden om hälsotillstånd (LUH) och andra intyg. I vissa fall avböjer läkare helt att skriva intyg och hänvisar i stället till privata vårdgivare, exempelvis vid behov av underlag för sjukersättning, god man eller aktivitetsstöd.

Kommunikation och bemötande

Flertalet ombud lyfter att kommunikationen mellan vårdpersonal och patienter fungerar bristfälligt. En del av problematiken är att vårdpersonal utgår från att klienten förstår mer än hen gör om rutiner, digitala system och ansvarsfördelning. Många klienter har svårt att navigera i systemet, att exempelvis boka läkartid för uppföljning eller för provtagning.

Ombudsverksamheterna rapporterar om att klienterna i fler fall upplever bemötandet från vården som kränkande eller nonchalant, särskilt för

personer som har svårt att förflytta sig, lever med långvarig smärta eller mår psykiskt dåligt. De upplever att deras frågor om exempelvis uteblivna sjukintyg eller krav inför operation inte besvaras på ett tydligt sätt.

Det förekommer även att somatiska symtom felaktigt tolkas som uttryck för psykiatrisk problematik, vilket riskerar att kroppsliga sjukdomstillstånd förbises. Bemötandet upplevs generellt förbättras när ett personligt ombud deltar i kontakten. Klienter tas inte på lika stort allvar när de kommer ensamma.

Samordningsbrister mellan olika myndigheter och samhällsaktörer

Många ombudsverksamheter har rapporterat om samordningsbrister inom och mellan olika aktörer exempelvis mellan region, socialtjänst, hälso- och sjukvård, Försäkringskassan, Arbetsförmedlingen. Systemen blir alltmer specialiserade och komplexa samtidigt som tillgänglighet och resurser inte motsvarar behoven. Den här utvecklingen gör att målgruppen för personligt ombud riskerar att i hög grad hamna mellan stolarna.

Verksamheterna rapporterar att stuprörstänkandet bland myndigheter och samhällsaktörer är påtagligt. Varje aktör utgår i stor utsträckning från sitt eget regelverk och sin egen uppgift utan att ta tillräcklig hänsyn till helheten eller konsekvenserna för individen. Otydliga ansvarsgränser och skilda tolkningar av regelverk gör att aktörer hänvisar till varandra i stället för att samordna insatser kring individen. Klienter i gråzon mellan olika insatsformer, till exempel mellan boendestöd och hemtjänst, riskerar att inte få något stöd alls.

Trygghetssystemen såsom sjukförsäkring, arbetslöshetsersättning och ekonomiskt bistånd ställer sammantaget höga krav på klientens förmåga att förstå regler, hålla tidsfrister, rapportera aktiviteter och lämna in rätt underlag. Missar, som kan beror på nedsatt funktion eller bristande stöd, kan leda till indragen ersättning eller avslag med hänvisning till eget ansvar.

Brist på gode män

Flera ombudsverksamheter lyfter att brist på gode män återkommer som ett tydligt strukturellt problem med långa väntetider som följd. Möjligheten till att byta god man när samarbetet inte fungerar tar även det lång tid. Vid ansökan om god man kontaktas anhöriga till klienten som en del i utredningen. Denna rutin framgår inte alltid för klienten, vilket kan skapa frustration och relationella problem.

Det förekommer fall då Överförmyndarnämnden har avslagit ansökningar om god man med hänvisning till att individens behov kan tillgodoses genom

personligt ombud. I vissa fall uppges avslag ges med hänvisning till att behovet inte kan tillgodoses och klienten uppmanas då att ansöka på nytt.

Digitalt utanförskap och brister i tillgänglighet

Myndigheternas digitalisering och digitalisering av myndigheters kontaktvägar utgör fortsatt ett hinder för målgruppen. I synnerhet för personer med bristande digital kompetens. Klienter i avsaknad av dator, internet eller BankID har svårt att kommunicera med myndigheter och sjukvård. Krav på e-tjänster, digital legitimering och självservice gör att personer med kognitiva svårigheter riskerar att stängas ute från stöd de har rätt till. Det har även förekommit att klienter nekats bankkonto med hänvisning till avsaknad av folkbokföringsadress eller skulder vilket ytterligare försvårar möjligheten till självständighet och kontakt med myndigheter.

Att Statens servicecenter finns i ett begränsat antal kommuner försvårar för många klienter som har svårt att resa på grund av sin ohälsa. Avsaknaden av servicekontor försvårar även möjligheten till fysiska besök, vilket många i målgruppen är i behov av. Detta sammantaget bidrar till ett ofrivilligt digitalt utanförskap.

Digitalisering inom hälso-och sjukvården

Vårdens digitalisering lyfts fortsatt som ett hinder av ombudsverksamheterna. Primärvårdens kontaktvägar är ofta inte anpassade till personer med kognitiva svårigheter, psykisk ohälsa eller begränsad digital förmåga. Telefontiderna är koncentrerade till morgonen och vården hänvisar ofta till 1177 för kontakt för att exempelvis genomföra bokningar och förnyelse av recept. SMS-påminnelser om bokade besök kan vara otydliga på så sätt att mottagning eller plats inte anges. Det ökar risken för uteblivna besök vilket i sin tur kan leda till utebliven behandling och försämrat förtroende för vården.

Brister i kontakt med socialtjänsten

De brister som rapporteras in vad gäller socialtjänsten rör brister i tillgänglighet och kommunikation, otydliga processer gällande ekonomiskt bistånd och försörjningsstöd samt brister i boendestöd och den interna samordningen.

Brister i tillgänglighet

Det är många gånger svårt att få kontakt med socialtjänsten. Telefontiderna är begränsade, och klienter hänvisas ofta till e-tjänster, e-post eller kontaktcenter. Det går i vissa kommuner inte att lämna in ansökan om ekonomiskt bistånd på plats. Den enskilde måste först ringa växel för att få en kod till den digitala ansökan eller invänta att en blankett skickas hem med post.

Ekonomiskt bistånd och försörjningsstöd

Ansökningsformulären vad gäller försörjningsstöd är ofta komplexa. Ombudsverksamheterna rapporterar om att det ställs höga krav på att inkomma med omfattande underlag och att den som inte förstår instruktionerna riskerar att få avslag eller missa tidsfrister. Nyansökan om försörjningsstöd tar ofta en till två timmar att fylla i, även när det personliga ombudet hjälper till. För personer med kognitiva svårigheter, psykisk ohälsa eller begränsad läs- och skrivförmåga är detta svårt att klara på egen hand.

Brister i tillgänglighet och otydliga processer innebär att personer som befinner sig i akut utsatthet inte alltid får hjälp i tid. Vid ansökan om nödbistånd kräver socialtjänsten i vissa fall skriftlig ansökan med fullständiga kontouppgifter trots att förvaltningslagen medger att ansökan kan göras både muntligt och skriftligt.

Besluten om bistånd är ofta långa och språkligt svårbegripliga. För många i målgruppen är det svårt att utläsa vad som faktiskt beviljats, vilka krav som gäller och vad som förväntas framåt. Det förekommer även missade eller försenade utbetalningar av ekonomiskt bistånd vilket lett till obetalda hyror, räkningar och ökad risk för skulder och vräkning. Kommunikationsmissar kan ibland leda till indraget bistånd.

Bemötande och kommunikation

Klienter upplever att deras förutsättningar inte tas tillräckligt i beaktande varken när det gäller ansökningsförfaranden, krav eller dialog. Det saknas ofta anpassad information och muntliga genomgångar. Flera klienter beskriver brister i bemötande, att syftet med besök ifrågasätts, möten nekas eller att de upplever sig misstänkliggjorda. Fokus ligger mer på kontroll, fusk och bedrägerier än på stöd, förändringsarbete och förebyggande insatser. I vissa fall dras gränser för stöd på ett sätt som upplevs godtyckligt, till exempel när föräldrastöd avslås med hänvisning till att personen redan har ett personligt ombud.

Bristande matchning mellan behov och insatser

Ombudsverksamheter rapporterar att det råder brist på individanpassning vad gäller särskilda insatser såsom kommunal sysselsättning. I vissa kommuner saknas etablerade sysselsättningsalternativ under perioder vilket innebär att klienter står utan meningsfull daglig aktivitet.

Brister i boendestöd

Boendestödets utformning varierar mellan kommuner. Ofta erbjuds främst motiverande stöd medan behov av praktisk hjälp i vardagen inte tillgodoses. Avgifter och otydlighet kring vad stödet omfattar samt lång väntetid gör att personer avstår eller inte får det stöd som beviljats. Hushållsgemenskap används ibland som skäl för avslag, vilket innebär att personer med stora stödbehov inte får hjälp om de lever tillsammans med partner eller familj trots att de riskerar ökad beroendeställning. När boendestödet upplevs som otydligt eller instabilt vill många inte avsluta kontakten med personligt ombud som får kompensera för bristerna.

Brister i intern samordning mellan olika enheter

Flera ombudsverksamheter rapporterar att samordningen mellan olika enheter inom socialtjänsten och mellan övriga kommunala verksamheter ofta brister. Handläggare uppges ibland inte ha kontakt med varandra trots att klienten har insatser från flera enheter.

Brister i kontakt med Arbetsförmedlingen

De brister som har rapporterats in av personliga ombuden under året rör att myndigheten är svårtillgänglig, både praktiskt och kommunikativt, att det råder brist på kontinuitet vid ärendehantering samt brister vid matchning av arbetsmarknadsinsatser.

Brist i service och kontinuitet i ärendehandläggningen

Många personliga ombud lyfter fram att Arbetsförmedlingen upplevs som svårtillgänglig eftersom myndigheten ofta har långa telefonköer, ibland upp till flera timmar, och att det är svårt att nå handläggare. Brist på personliga handläggare gör att klienter återkommande möter nya handläggare som inte

är insatta i ärende. Tidigare utredningar och bedömningar tas inte alltid med i bedömningar, vilket kan resultera i upprepade utredningar, omtag och fördröjningar i processen.

Lokala kontor har avvecklats vilket gör det svårt för klienter att få fysiska möten. Vidare pekar ombudsverksamheterna på att information om exempelvis krav, programtillhörighet, ersättningsvillkor, rätt till logi vid arbetsintervjuresor är ofta otydlig eller svår att hitta.

Arbetsförmågebedömningar utan anpassning

Ombudsverksamheterna rapporterar om att samma krav på antal sökta jobb och aktivitetsnivå tillämpas oaktat om personen har funktionsnedsättning eller ej, trots dokumenterat behov av anpassning. Bedömningssamtal sker ofta via telefon, vilket kan göra det svårare att få en rättvis bild av individens begränsningar och behov. Arbetsförmedlingen tar inte alltid hänsyn till dokumenterat nedsatt funktionsförmåga vid beslut om möjlighet till begränsat sökområde. Det kan leda till att personer med omfattande funktionsnedsättning förväntas söka arbete långt från hemorten eller delta i insatser som inte är realistiska.

Brist i samordning med socialtjänsten

Klienter som bedöms för sjuka för arbete kan skrivas ut från Arbetsförmedlingen utan fungerande övergång till sjukförsäkring eller annan ersättning och tvingas då söka försörjningsstöd hos socialtjänsten. Ombudsverksamheterna rapporterar om att samordning med kommunala arbetsmarknadsenheter brister och att insatser kan pågå parallellt utan koordinering, vilket skapar förvirring hos klienten. Brister i samverkan märks särskilt i ärenden där beslut om avslag på ersättning påverkar möjligheten till rehabilitering, arbetsträning eller insatser via vården.

Arbetsmarknadsinsatserna behöver utvecklas

Arbetsmarknadsinsatser som ”Steg till arbete”, Rusta och Matcha samt vissa privata aktörer, exempelvis Ability, upplevs av många klienter som förvaringsliknande och att de ger begränsad praktisk hjälp vidare mot arbete eller utbildning. Tillgången till Särskild Introduktions- och Uppföljningsstöd konsulenter, SIUS-konsulenter, eller andra mer individnära stödinsatser upplevs begränsat och stödet når inte alla som har behov av det.

Insatser avbryts ibland hastigt och utan fungerande alternativ eller möjlighet för klienten att söka annan lösning, exempelvis sjukskrivning eller andra stödformer. Många klienter med omfattande stödbehov blir därför kvar hos personligt ombud eftersom Arbetsförmedlingens insatser inte upplevs vara tillräckligt anpassade eller långsiktiga.

Brister i kontakt med Försäkringskassan

De bister som ombudsverksamheterna rapporterat in under 2025 som rör Försäkringskassan handlar i stor utsträckning om långa handläggningstider, svårigheter vid ansökan om ekonomisk ersättning samt brister i myndighetens kommunikationsvägar.

Långa handläggningstider skapar stress och oro

Handläggningstiderna är ofta långa, särskilt för sjukpenning, sjukersättning och aktivitetsersättning, bostadstillägg, sjukpenningsgrundande inkomst, SGI utredningar och omprövningar. Väntetider på upp till sex månader förekommer och många klienter hänvisas till ekonomiskt bistånd i väntan på beslut. Detta skapar ekonomisk stress, osäkerhet och försämrat psykiskt mående.

Ombudsverksamheterna rapportera samtidigt om försämrade tillgänglighet till Försäkringskassan med begränsade telefontider och att handläggare är svåra att nå. Återbud av bokade möten utan att nya tider erbjuds är också ett återkommande problem. Kontakten ska i hög grad ske digitalt vilket är en utmaning för personer i digitalt utanförskap eller med kognitiva svårigheter. Omprövningar måste göras skriftligt vilket utgör ett praktiskt hinder för många och riskerar att rättigheter inte tas till vara. Många klienter upplever beslutsprocessen som otydlig och har svårt att förstå meddelanden och beslut som de mottar.

Ekonomisk ersättning och återkrav

Hanteringen av sjukpenninggrundande inkomst (SGI) upplevs som komplicerad och rättsosäker. För den som varit arbetslös en längre period kan utredningarna omfatta väldigt många år där skydd behöver kontrolleras. Det har i vissa fall lett till att personer både förlorat rätt till fortsatt sjukpenning och blivit återbetalningsskyldiga stora belopp. Återkrav har gjorts även när den enskilde inte haft uppsåt att göra fel och i vissa fall när Försäkringskassan själv medverkat till felaktiga beslut.

Ombudsverksamheterna rapporterar att klienter får avslag på sjukpenning trots pågående ohälsa med motiveringen att de bedöms kunna arbeta i andra arbeten än tidigare utan att sådana arbeten konkretiseras eller motsvarar personens faktiska förmåga. I avslagsbeslut ska det alltid enligt Försäkringskassans rutiner framgå en hänvisning till angiven yrkesgrupp som innehåller arbeten som är normalt förekommande på arbetsmarknaden där individen trots sina problem/sjukdom bedöms klara.

Betalningsbeloppet vid underhållstöd beräknas på senast taxerad inkomst vilket innebär att det inte alltid speglar klientens nuvarande ekonomiska situation. Vid försämrad inkomst kan kraven därför bli orimligt höga och leda till skuldsättning.

Ombuden lyfter också bristande information om att ersättningen kommer att sänkas från Försäkringskassan som ett hinder. Exempelvis att bostadsbidrag har sänkts innan bostadstillägg hunnit beviljas, vilket skapar tillfälliga men allvarliga ekonomiska glapp.

Brister i kommunikation

Digitaliseringen har medfört nya hinder för målgruppen eftersom det exempelvis inte alltid är möjligt att via "Mina sidor" se om läkarutlåtanden har inkommit eller att ta del av beslut, vilket försvårar överblick och uppföljning. Klienterna efterlyser möjlighet att skriva i fritextfält på sidan eftersom det delvis skulle kunna kompensera för svårigheten att nå handläggare via telefon.

Tiden för att lämna synpunkter eller kompletteringar digitalt är ofta kort vilket också kan vara en försvårande faktor för personer med nedsatt ork eller kognitiv förmåga. Ansökningar och system beskrivs generellt som svåröverskådliga och komplexa.

Det finns också brister i hanteringen av fullmakter. Försäkringskassan kräver ofta skriftliga fullmakter för personligt ombud även när klienten muntligen samtyckt och ombudet redan är känt i ärendet. Avslutade fullmakter registreras inte heller alltid korrekt vilket skapar oklarheter kring vem som företräder klienten.

Det förekommer att klienten nekas möjlighet att ändra mötestid för att möjliggöra närvaro av personligt ombud med motiveringen att stödet inte behövs.

Oklara regler för att skydda sin sjukpenninggrundande inkomst, SGI

Vid övergångar mellan Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan uppstår ofta glapp, felbedömningar eller missad information. 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 att klienten inte har rätt till sjukpenning.

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 bedömer de här personerna som ”arbetssökande med förhinder” vilket gör att de är hindrade att aktivt söka arbete eller påbörja arbete omgående. Enligt Arbetsförmedlingens rutiner ska arbetssökande som är förhindrade att aktivt söka arbete informeras om att detta kan påverka rätten till förmåner, ersättningar och stöd som andra myndigheter beslutar om. Klienter uppfattar informationen som otydlig. Arbetsförmedlingens bedömning meddelas Försäkringskassan som inleder en utredning gällande individens rätt till SGI. Det leder i vissa fall till att klienten förlorar sin rätt till sjukpenning.

Referenser

1. Socialstyrelsen. Socialstyrelsens föreskrifter om statsbidrag till verksamhet med personligt ombud [Internet]. HSLF-FS 2016:98. Stockholm: Socialstyrelsen; 2016 [hämtad 2026-04-01]. Tillgänglig från: <https://www.socialstyrelsen.se/contentassets/a61aa4760bc542af863f09c341eea3a3/2016-12-38.pdf>
2. Socialstyrelsen. Meddelandeblad om statsbidrag till verksamhet med personligt ombud [Internet]. Stockholm: Socialstyrelsen; 2016 [hämtad 2026-04-01]. Tillgänglig från: <https://www.socialstyrelsen.se/contentassets/a61aa4760bc542af863f09c341eea3a3/2016-12-38.pdf>
3. Sverige. Förordning (2013:522) om statsbidrag till kommuner som bedriver verksamhet med personligt ombud för vissa personer med psykiska funktionsnedsättningar. SFS 2013:522. Stockholm: Socialdepartementet; 2013.
4. Socialdepartementet. Regleringsbrev för budgetåret 2025 avseende Socialstyrelsen. Dnr S2023//03257. Stockholm: Socialdepartementet; 2023.
5. Socialstyrelsen. Personligt ombud till personer med psykiska funktionsnedsättningar: kartläggning och analys av systemet med personligt ombud [Internet]. Stockholm: Socialstyrelsen; 2023 [hämtad 2026-04-28]. Tillgänglig från: <https://www.socialstyrelsen.se/contentassets/f6628488cd054132a3b1064be4cf885e/2023-9-8764.pdf>