



PERSONLIGT OMBUD

Daniel Nilsson
Lisa Strandberg

Bakgrund

Målgrupp

Hur vi jobbar

Systembrister

Kontakt



Bakgrund

- ❖ Psykiatrireformen 1995
- ❖ Stockholm sedan 2002
- ❖ Förordning (2013:522)
- ❖ Socialstyrelsen/Kommun
- ❖ En möjlighet, inte en skyldighet
- ❖ 15 ombud i Stockholms stad

- ❖ Vuxna över 18 år
- ❖ ”Psyksiska funktionsnedsättningar och betydande och väsentliga svårigheter att utföra aktiviteter på olika livsområden”
- ❖ ”Sammansatta och omfattande behov av vård, stöd och service, rehabilitering och sysselsättning samt ha behov av långvariga kontakter med socialtjänsten, primärvården och den specialiserade psykiatri och andra myndigheter”





Hur vi jobbar

- ❖ Klienten som uppdragsgivare
- ❖ Ingen insats eller myndighetsutövning
- ❖ Hjälpa till hjälpen
- ❖ Arbetar tillsammans
- ❖ Egenmakt och delaktighet
- ❖ Tid och flexibilitet
- ❖ Kostnadsfritt och frivilligt
- ❖ Inga journaler

TILLSAMMANS MED KLIENTEN:

- ❖ Identifiera och formulera behovet av vård, stöd, service, rehabilitering och sysselsättning
- ❖ Se till att olika huvudmäns insatser planeras, samordnas och genomförs
- ❖ Bistå klienten i kontakterna med olika myndigheter
- ❖ Se till att klienten får vård, stöd och service, rehabilitering och sysselsättning utifrån egna önskemål, behov och lagliga rättigheter
- ❖ Verka för att klienten får tillgång till rehabilitering, sysselsättning och/eller arbete

BEMÖTANDE

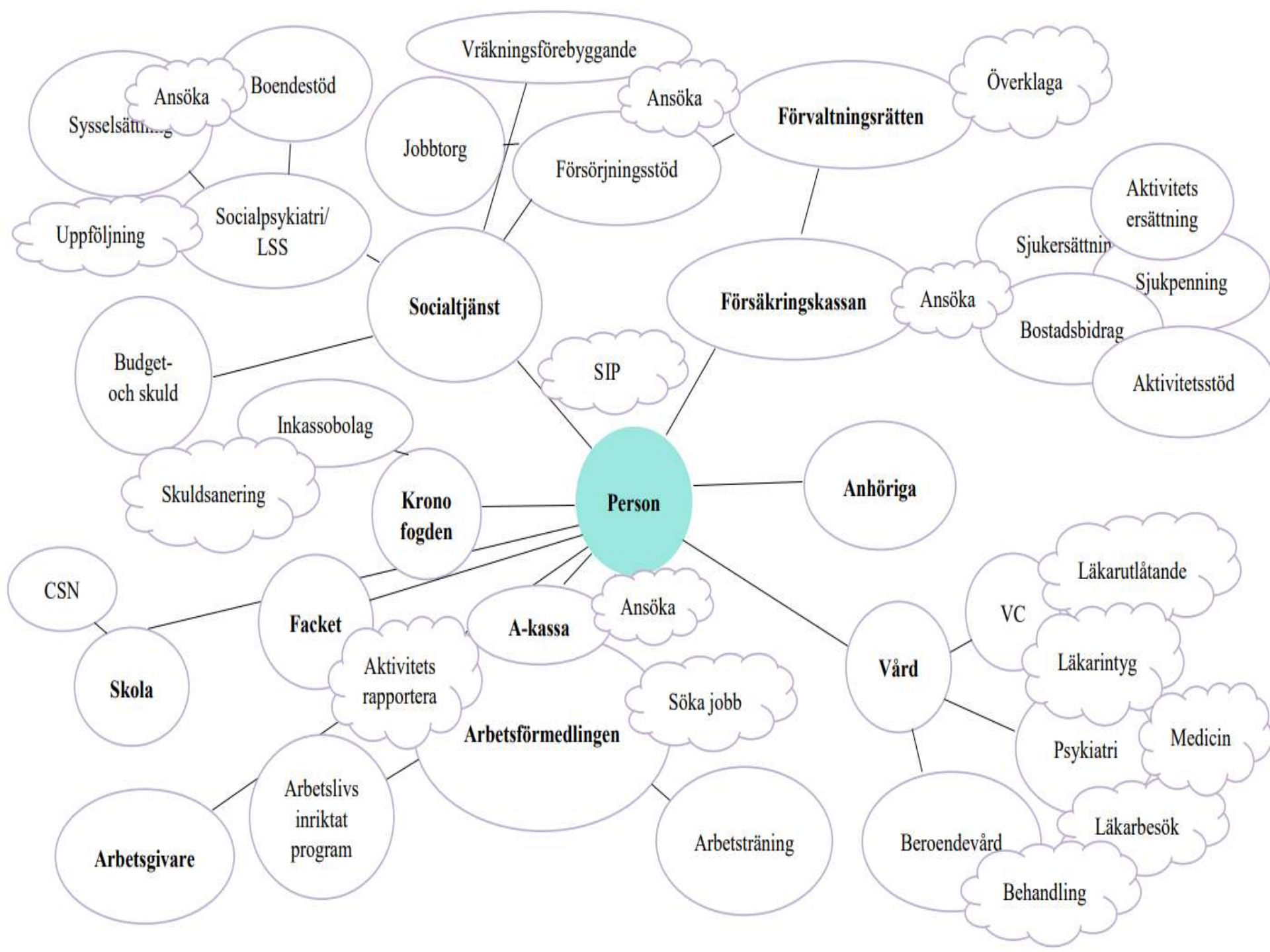
TILLIT

LÅNGSIKTIGHET

FORMULERA

SKAPA
RELATIONER

IDENTIFIERA



EXEMPEL

- ❖ Tolka
- ❖ Ansöka
- ❖ Förbereda
- ❖ Följa med
- ❖ Fånga upp efteråt
- ❖ Ringa
- ❖ Anteckna
- ❖ Lämna synpunkter
- ❖ Överklaga
- ❖ Bollplank



” ... BLI LITE PEPPAD DÅ. ATT ORKA LIKSOM ”

KLIENTCITAT FRÅN BRUKARUNDERSÖKNING:

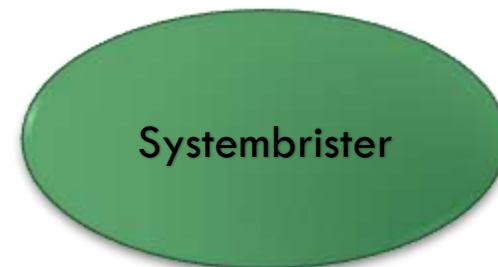
- ❖ X har gett mig stöd med att våga ta tag i ”surdegar” (myndighetskontakter, läkare etc.) som jag ej förmått att göra ensam.
- ❖ X har hjälpt mig mycket med **struktur**. Jag är superbra på att skriva listor men jag skriver dem gärna 25 gånger. Så att det blir liksom ... jag tappar alltid bort dom. X följde med mig till Arbetsförmedlingen ... Personligt Ombud har hjälpt mig att lösa upp det för det var inte superenkelt, det tog tre, fyra månader ...
- ❖ Ja, så att man känner vad som kommer, hur gick det, vad tycker du och vad tänker du — då kan man kanske bli lite peppad då. Att orka liksom. **Tro att det ska gå bra liksom.**
- ❖ Hen **träffar mig i vardagen**. Sen ser hen hur det är på plats.
- ❖ Personligt Ombud är **fristående**. Och det är en väldig trygghet. Det är det absolut alltså.
- ❖ Och jag tror att det är den enda person som i min omgivning finns kvar.
Många andra har bytts ut.



”Ge underlag till åtgärder som kan förebygga brister i fråga om att den enskilde kan få tillgång till samhällets utbud av vård, stöd och service.”

Förordning (2013:522) om statsbidrag till kommuner som bedriver verksamhet med personligt ombud för vissa personer med psykiska funktionsnedsättningar

- ❖ Ledningsgrupp – Finsam
- ❖ Årlig rapport
- ❖ Avvikelser
- ❖ Enskilda klienter och målgrupp i stort
- ❖ Ser störst effekt lokalt



EXEMPEL

Generellt

- ❖ Svårt att få till möten mellan de olika myndigheterna
- ❖ Handläggare saknas eller byts ofta ut
- ❖ Svårt att komma fram på telefon då telefontiderna är begränsade
- ❖ Svåra och komplicerade processer

Socialtjänst

- ❖ Ansökningsprocesserna är för komplicerade till försörjningsstöd
- ❖ Insatsen boendestöd

Vården

- ❖ Stor personalomsättning inom specialistpsykiatri och primärvård = saknas kontinuitet i kontakt, behandling och sjukskrivningar

FORTS...

Arbetsförmedlingen

- ❖ Arbetsförmedlingen upplevs som mycket svårtillgänglig för målgruppen.
Det är svårt att få tag på rätt person och det saknas kontinuitet.

Försäkringskassan

- ❖ Försäkringskassan har långa handläggningstider som leder till svåra situationer och stor osäkerhet för målgruppen = inte kunna betala hyran i tid eller att behöva ansöka om försörjningsstöd

GODA EXEMPEL?

Vi jobbar främst i ärenden där saker inte fungerar, men..

- ❖ Bemötande

Negativa beslut kan tas emot väl med information och gott bemötande

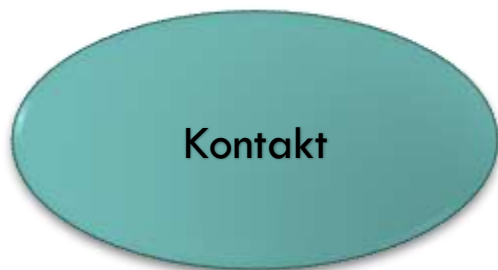
- ❖ Tydlig kommunikation

Brev, krav, möten etc.

- ❖ Intresse/nyfikenhet

Inför hur personer fungerar och det som inte fungerar

- ❖ Krävs ingen ansökan
- ❖ Alla kontaktvägar är bra, så länge klienten är med på tåget
- ❖ Ta hjälp av någon
- ❖ Professionella kan rådgöra
- ❖ Första förutsättningslöst möte



Välfärds guiden [Vägval](#) [Berättelser från livet](#) [Vanliga frågor](#) [Om Välfärdsguiden](#)

Sök välfärdsguiden.se

Q personligt ombud stockholms stad [Sök](#)

13 sökträffar som innehåller: **personligt ombud stockholms stad** [Brensa](#)

Personligt ombud
Stockholms stad

Ett personligt ombud kan hjälpa dig att få det stöd du behöver av samhället.

• Finns inom: **Vägval** [Gå till sida →](#)

Personligt ombud
Enskede-Årsta-Vantör i Stockholms stad

Ett personligt ombud kan hjälpa dig att få det stöd du behöver av samhället.

• Finns inom: **Vägval** [Gå till sida →](#)

OMBUD I STOCKHOLMS STAD

SÖDERORT

Enskede-Årsta-Vantör

Lisa Strandberg, 08-508 17 393

lisa.strandberg@stockholm.se

Farsta

Arvid Gustavsson, 08-508 17 396

arvid.gustavsson@stockholm.se

Skarpnäck

Cecilia Armandt, 08-508 17 394

cecilia.armandt@stockholm.se

Hägersten-Älvsjö/Skärholmen

Carin Chrysanter, 08-508 17 395

carin.chrysanter@stockholm.se

Mimi Maupoix, 08-508 17 392

mimi.maupoix@stockholm.se

ENHETEN FÖR HEMLÖSA

Daniel Nilsson, 08-508 25 398

daniel.w.nilsson@stockholm.se

Linnéa Birgersson, 08-508 25 392

linnea.birgersson@stockholm.se

CITY

Norra innerstaden/Kungsholmen/

Södermalm

Marcus Ridung, 08-508 10 088

marcus.ridung@stockholm.se

Niklas Wettborn, 08-508 47 916

niklas.wettborn@stockholm.se

Niclas Lundh, 08-508 47 915

niclas.lundh@stockholm.se

Ann-Charlotte Gray, 08-508 10 087

ann.charlotte.gray@stockholm.se

VÄSTERORT

Hässelby-Vällingby/Bromma

Armi Akujärvi, 08-508 06 052

armi.akujarvi@stockholm.se

Frida Jeanneret, 08-508 06 043

frida.jeanneret@stockholm.se

Järva

Pia Bergman, 08-508 03 103

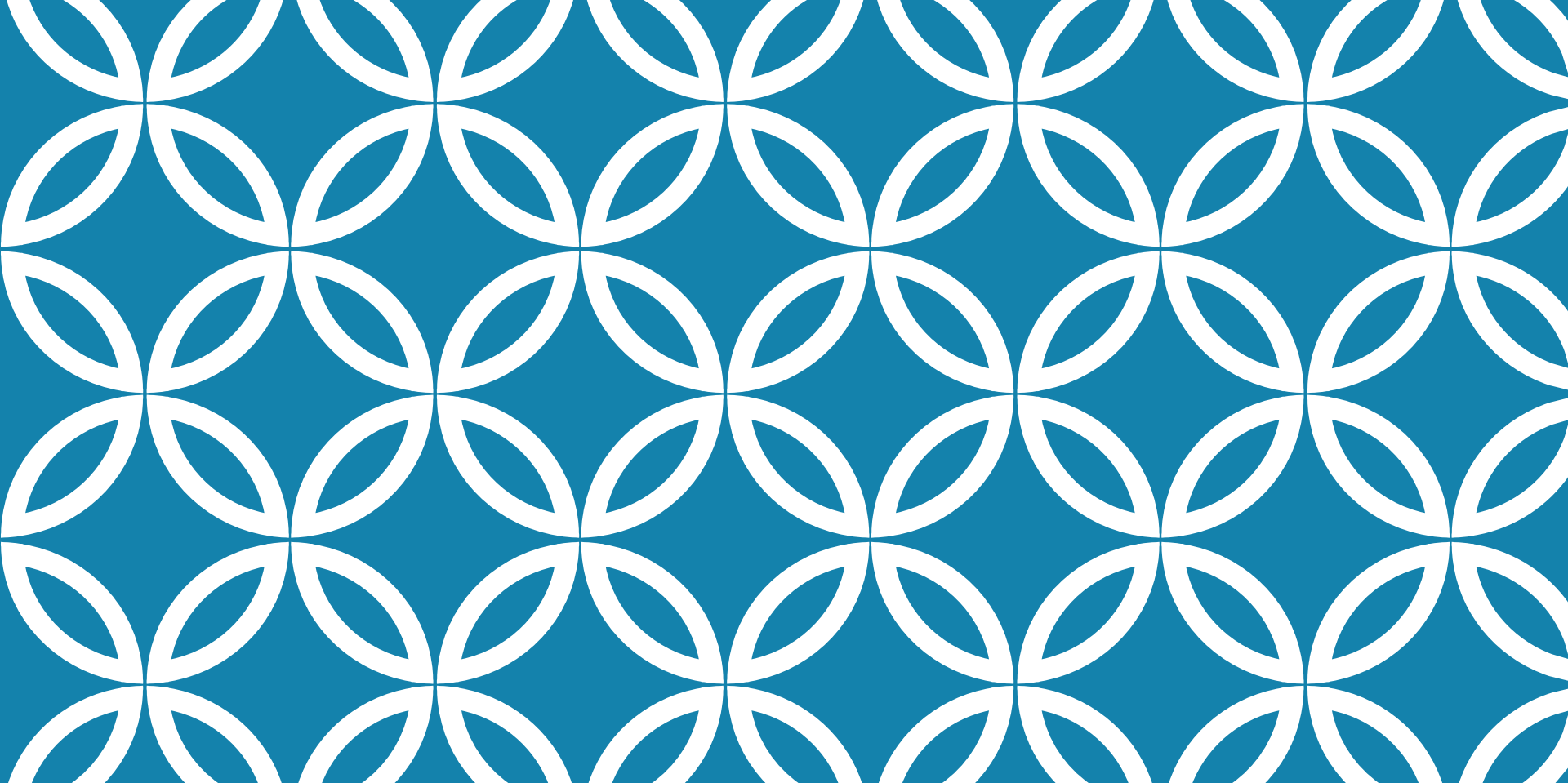
pia.bergman@stockholm.se

Roger Zetterström, 08-508 02 204

roger.zetterstrom@stockholm.se

Personligt ombud i
Stockholms stad
För dig som har en psykisk
funktionsnedsättning





Kunskapsguiden.se – personligt ombud
Personligtombud.se
Valfardsguiden.se

TACK!

Årsrapport personligt ombud 2023

Juni 2024

Dnr SOF 2024/341

start.stockholm

Årsrapport personligt ombud 2023

Juni 2024

Dnr: SOF 2024/341

Sammanfattning

Verksamheten med personligt ombud riktar sig till personer med långvariga och omfattande psykiska funktionsnedsättningar som har behov av särskilt stöd för att kunna tillvarata sina rättigheter i samhället. Ett personligt ombud arbetar på uppdrag av den enskilde och fungerar som ett redskap för att stärka den enskildes tillit till sig själv och därmed få bättre kontroll och makt över den egna vardagen.

Ett syfte med rapporten är att ta tillvara personligt ombuds kunskaper om systemfel och samverkansproblem. Uppgifterna i årsrapporten är hämtade från stadens redovisningar till Länsstyrelsen i Stockholms län.

Några av de uppmärksammade brister som rapporterats är att handläggare saknar kunskap och kompetens om funktionsnedsättningar och dess konsekvenser. Vidare återges brister som rör regelverket mellan Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen, brist på samverkan mellan myndigheter och vården samt brister i samverkan mellan specialistpsykiatri och primärvård.

Innehåll

Sammanfattning	3
Bakgrund	5
<i>Vad är personligt ombud?</i>	5
Personligt ombud i Stockholms stad	6
<i>Stockholms stads organisation av personligt ombud</i>	6
<i>Ledningsgrupp för personligt ombud</i>	7
<i>Redovisning av uppgifter om målgruppen 2023</i>	7
<i>Kontaktorsaker</i>	9
<i>Förändringar i målgruppen under 2023</i>	10
<i>Uppmärksammade brister under 2023</i>	10
<i>Åtgärder</i>	14
<i>Slutdiskussion</i>	15

Bakgrund

Vad är personligt ombud?

I samband med psykiatrireformen bedrevs försöksverksamhet med personliga ombud på tio orter i Sverige. Socialstyrelsen utvärderade verksamheterna och resultaten var goda för de personer som fått stöd. År 2000 beslutade riksdagen att verksamheter med personliga ombud skulle permanentas och göras nationell.

Personligt ombud är ett stöd som riktar sig till personer över 18 år med psykiska funktionsnedsättningar som har betydande och väsentliga svårigheter att utföra aktiviteter på olika livsområden. Den som får stöd av personligt ombud ska ha ett sammansatt och omfattande behov av vård, stöd och service, rehabilitering och sysselsättning. Det ska dessutom finnas ett behov av långvariga kontakter med socialtjänsten, primärvården eller den specialiserade psykiatrin och andra myndigheter. Det finns inget krav på att den enskilde ska ha en psykiatrisk diagnos.

Ombuden arbetar på den enskildes uppdrag och är fristående från myndigheter och vårdgivare. De arbetar inte med myndighetsutövning eller vård- och behandlingsinsatser. Tjänsten är kostnadsfri för den enskilde och föregås inte av biståndsprövning. Tjänsten fungerar som ett redskap för att stärka den enskildes tillit till sig själv och därmed få bättre kontroll och makt över den egna vardagen.

Verksamheten med personligt ombud ska enligt förordning (2013:522) om stadsbidrag till kommuner som bedriver verksamhet med personligt ombud för vissa personer med psykiska funktionsnedsättningar stödja den enskilde att så långt det är möjligt uppnå följande ändamål:

1. ha bättre möjligheter att påverka sin livssituation och vara delaktig i samhället,
2. ha möjligheter att leva ett mer självständigt liv och få en förbättrad livssituation, och
3. ges möjligheter att få tillgång till samhällets utbud av vård, stöd och service på jämlika villkor samt rättshjälp, rådgivning och annat stöd utifrån sina egna önskemål och behov.

Verksamheten syftar även till att

1. få myndigheter, kommuner och landsting att samverka utifrån den enskildes önskemål och behov, och

2. ge underlag till åtgärder som kan förebygga brister i fråga om att den enskilde kan få tillgång till samhällets utbud av vård, stöd och service.

Verksamheten ska bedrivas så att samverkan mellan huvudmän kommer till stånd utifrån den enskildes behov. Den ska också bedrivas så att samverkan omfattar patient-, brukar- och anhörigorganisationer. Anhörig-, brukar- och intresseorganisationerna kan ha en viktig roll för att nå de personer som har störst behov och behöver stöd av personligt ombud.

Insatserna som ombuden ger ska vara samordnade och ges efter att den enskilde har varit delaktig i planeringen av stödet. Bara i yttersta undantagsfall arbetar ombudet med fullmakt från den enskilde, och då bör arbetet vara begränsat i både tid och innehåll.

Ombuden upptäcker ofta brister och hinder i samhällets stödsystem när de arbetar med de enskilda. Det ingår också i ombudens arbete att identifiera och rapportera de brister i serviceutbudet, som gör att enskildas behov inte blir tillgodosedda. Dessa deltar på så vis indirekt i strukturpåverkan genom att vara katalysatorer för brister och fel i välfärdssystemet.¹

Personligt ombud i Stockholms stad

Stockholms stads organisation av personligt ombud

I Stockholms stad finansieras verksamheten med personligt ombud delvis av statsbidrag. Förutsättningarna för att få statsbidrag regleras i Förordning om statsbidrag till kommuner som bedriver verksamhet med personligt ombud för vissa personer med psykiska funktionsnedsättningar (SFS 2013:522). Varje år rapporterar staden uppgifter till Länsstyrelsen. Uppgifterna i den aktuella årsrapporten är hämtade från 2023 års rapportering till Länsstyrelsen.

I Stockholms stad bedriver stadsdelsförvaltningarna och Enheten för hemlösa personligt ombud i kommunal regi.

Verksamheterna har organiserat ombuden i områdeskontor: ett för de södra stadsdelsnämnderna (Farsta, Skarpnäck, Enskede-Årsta-Vantör, Hägersten-Älvsjö, Skärholmen) samt innerstaden (Kungsholmen, Södermalm, Norrmalm och Östermalm). Söderort hade fem personliga ombud under 2023 och innerstaden hade fyra.

Utöver detta finns det ett områdeskontor med upptagningsområde Hässelby-Vällingby och Bromma, som hade två personliga ombud under 2023. Vid sammanläggningen av de två stadsdelsnämnderna

¹ Socialstyrelsens meddelandeblad, nr 5/2011

Spånga-Tensta och Rinkeby-Kista sammanlades även organisationen för de personliga ombuden under Järva stadsdelsnämnd som har två ombud. Socialförvaltningens enhet för hemlösa (EFH) har en egen verksamhet med två personliga ombud. Antalet personliga ombud är oförändrat i staden sedan föregående år och uppgår till totalt femton stycken.

Ledningsgrupp för personligt ombud

Enligt bestämmelserna i förordningen, SFS 2013:522, ska representanter för kommunen, regionens primärvård och psykiatri, Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan ingå i ledningsgruppen. Samt att patient-, brukar- och anhörigorganisationer bör erbjudas att ingå i ledningsgruppen.

Ledningsgruppens ansvar är att arbeta strategiskt för att använda ombudens kunskaper och erfarenheter för att förbättra villkoren för hela gruppen personer med psykisk funktionsnedsättning. Det gäller i såväl den kommunala socialtjänstverksamheten som i den samlade rehabiliteringen av personer med psykiska funktionsnedsättningar.²

Den huvudsakliga uppgiften är alltså att uppmärksamma och åtgärda systemfel, inte att leda verksamheten.

Stadens ledningsgrupp för personliga ombud finns i Samordningsförbundet Stockholms stads regi. Möten hålls två gånger per år med representanter från Försäkringskassan, Arbetsförmedlingen, regionen, enhetscheferna för de olika områdeskontoren, ansvarig utredare på socialförvaltningen samt representanter från tre brukaorganisationer.

Redovisning av uppgifter om målgruppen 2023

Totalt hade 540 personer fått stöd av personligt ombud under 2023. Det är i det närmaste samma antal som föregående år. Av dessa var 281 personer nytillkomna under 2023 och resterande hade haft stöd även under 2022. Totalt avslutades kontakten 273 med personer under 2023.

Vid eventuell kö, vilka vissa områdeskontor och stadsdelsnämnder har haft under 2023, prioriteras barnfamiljer, personer som riskerar att bli bostadslösa och personer som står utan andra stödinsatser. I de fall det har uppstått en kö har kötiden till personligt ombud varit mellan 14 dagar upp till tre månader.

Innerstaden hade totalt 192 individer aktuell för personligt ombud under 2023, vilket är flest antal individer av samtliga områdeskontor och stadsdelsnämnder. Totalt sett över staden fick

² Socialstyrelsens meddelandeblad nr 5/2011

308 kvinnor stöd av personligt ombud under 2023, vilket motsvarar 57 procent av målgruppen. Motsvarande siffra för män var 232 personer, vilket är 43 procent av målgruppen. Dessa siffror följer målgruppen inom socialpsykiatri i stort.

Antalet kvinnor är överrepresenterade i samtliga områdeskontor. Män var överrepresenterade på enheten för hemlösa. I könsfördelningen mellan områdeskontoren och stadsdelsförvaltningarna har det över tid funnits en överrepresentation av män på enheten för hemlösa. Män tenderar att vara överrepresenterade bland de personer i hemlöshet som har någon form av individuell social problematik som exempelvis långvarigt missbruk eller beroende.³

I nedan tabell redovisas antal individer med stöd av personligt ombud, uppdelat på områdeskontor/stadsdelsnämnd och kön under 2023. Då redovisningen från verksamheterna inte är sammanslagen för Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd och Spånga-Tensta stadsdelsnämnd, trots sammanslagningen i juli 2023, redovisas dessa separat.

Antal individer med stöd av personligt ombud, uppdelat på områdeskontor/stadsdelsnämnd och kön, 2023.

Områdeskontor	Kvinnor	Män	Totalt
Rinkeby-Kista	32	29	61
Spånga-Tensta	34	30	64
Hässelby-Vällingby och Bromma	29	6	35
Innerstaden	107	85	192
Söderort	95	54	149
Enheten för hemlösa	11	28	39

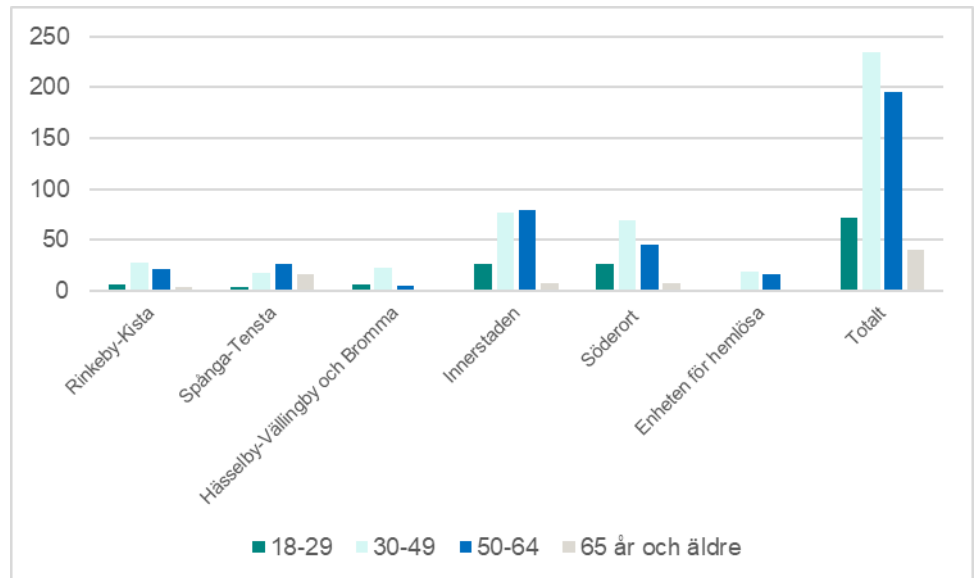
Källa: Områdeskontorens rapportering för personligt ombud till Länsstyrelsen 2023.

De personer som sökte stöd av personligt ombud under 2023 var främst mellan 30 och 49 år. Dessa utgjorde 43 procent av målgruppen, följt av ålderskategorin 50-64 år som utgjorde 36 procent.

Personer mellan 18-29 år utgjorde 13 procent av målgruppen och 7 procent var 65 år eller äldre.

³ Socialtjänstrapport 2022, dnr. SOF 2023/26 s.133

Antal personer som hade kontakt personligt ombud under 2023, fördelat på ålder och områdeskontor.



Källa: Områdeskontorens/stadelsnämndernas rapportering för personligt ombud till Länsstyrelsen 2022.

Av de personer som sökte stöd av personligt ombud under 2023 hade 66 hushåll hemmavarande barn, vilket är en minskning med fem hushåll från 2022.

Kontaktorsaker

De vanligaste kontaktorsakerna är stöd i kontakt med myndigheter (vården undantagen) och stöd i frågor som rör ekonomi, vilket även var fallet föregående år. Det är också vanligt förekommande att personer söker stöd för frågor som rör bostad och behov av struktur i vardagen.

I rapporteringen från de personliga ombuden framgår ett ökat behov av kontakt med verksamheten för stöd i kontakten med sjukvården. Det kan handla om att den enskilde haft kontakt med psykiatrik med inte bedömts vara i behov av specialistvård och sedan förts över till vårdcentral men inte håller med om eller förstår den bedömningen.

De personliga ombuden uppmärksammar även att flera av de personer som söker sig till verksamheten redan har etablerad kontakt med socialtjänsten och pågående insatser, men att man vänder sig till personligt ombud för att få stöd med den kontakten. Det framkommer vidare att flera av de personer som vänder sig till personligt ombud har insats i form boendestöd från socialtjänsten med uppdrag att hjälpa till med bland annat myndighetskontakter,

men att den beviljade omfattningen på insatsen inte räcker till varför den enskilde då vänder sig till personligt ombud.

Ombuden rapporterar även att personer som hör av sig till verksamheten för stöd kring ekonomin har ökat, och att det är allt vanligare att man behöver stöd i kontakten med försörjningsstöd, budget- och skuldrådgivare och Försäkringskassan. Ombuden poängterar att de allmänna prisökningarna i samhället till följd av inflation drabbar målgruppen hårt. Även den ökade digitaliseringen i samhället utgör svårigheter för målgruppen och kan bidra till ett ökat utanförskap.

Anledningar till varför individer tagit kontakt mer personligt ombud 2023, uppdelat på kontaktorsak och kön.

Kontaktorsaker	Kvinnor	Män	Totalt
Ekonomi	106	71	177
Bostad	46	29	75
Sysselsättning	37	25	62
Struktur i vardagen	52	19	71
Stöd i kontakten med myndigheter	168	108	276
Stöd i kontakten med sjukvården	60	43	103

Förändringar i målgruppen under 2023

Personerna som söker sig till personligt ombud har ofta en komplex problematik och i rapporteringen framkommer att det är fortsatt vanligt att personer med samsjuklighet i psykisk sjukdom och skadligt bruk och beroende vänder sig till verksamheten.

De personliga ombuden lyfter, liksom tidigare år, en fortsatt trend med fler brukare med neuropsykiatriska funktionsnedsättningar.

Två av områdeskontoren rapporterar att antalet män som sökt sig till verksamheten har ökat.

Uppmärksammade brister under 2023

De personliga ombuden rapporterar identifierade brister i vård- och omsorgssystemet. Bristerna sammanfattas utifrån den enskildes möjligheter att få tillgång till samhällets utbud av vård, stöd och service. Bristerna rapporteras vidare till Länsstyrelsen en gång per år och två gånger per år till Samordningsförbundet Stockholms stads ledningsgrupp för personligt ombud.

Följande brister har de olika områdeskontoren och stadsdelsnämnderna rapporterat under 2023:

Generella brister

Ombuden rapporterar att det är svårt att få till möten mellan de olika myndigheterna, och att handläggare saknas eller ofta byts ut vid samtliga berörda huvudmän. Det upplevs av ombuden som svårt att komma fram på telefon då telefontiderna är begränsade.

Brister som rör socialtjänsten

Flera av verksamheterna har rapporterat in brister som rör processen att ansöka om försörjningsstöd och tillgängligheten hos enheterna för ekonomiskt bistånd. Ombuden rapporterar att det är svårt att få tag i ansvarig handläggare och att telefontiderna är alltför begränsade, vilket leder till att många i målgruppen inte kommer fram. I rapporteringen framgår att personer söker sig till personligt ombud och har antingen försökt ansöka om försörjningsstöd men inte klarat detta, eller har inte velat försöka på egen hand och därmed står utan inkomst. Målgruppen som söker sig till personligt ombud har svårt att genomföra ansökningsprocessen utan stöd, då den är både tidskrävande och omfattande.

Vidare bedömer ombuden i sin rapportering att det inte tas tillräcklig hänsyn till målgruppens funktionsnedsättningar i kontakten med försörjningsstöd. Kraven som ligger till grund för bedömningen om rätten till försörjningsstöd kan dessutom skilja sig åt från månad till månad, och särskilt om man byter handläggare. Detta medför ofta stor oro för den enskilde.

I rapporteringen från verksamheterna framför ombuden att kommunikering till den enskilde är bristfällig vid både avslag och bifall, trots att den enskilde efterfrågat skriftligt beslut.

I rapporteringen framgår det även att ombuden uppmärksammat att det är höga trösklar in för att beviljas stödinsatser, och att processerna är långsamma. Ombuden rapporterar flera brister som rör boendestödsinsatser. Flera av de som tagit kontakt med personligt ombud har redan beviljats insatsen boendestöd. Ombuden har uppmärksammat att det finns ojämn kompetens hos boendestödet, vilket innebär att boendestödet i vissa fall själva inte har vetskap och kännedom om hur de ska hjälpa den enskilde med myndighetskontakter och ansökan om exempelvis ekonomiskt bistånd. Ombuden lyfter vidare att boendestödet inte är tillräckligt flexibelt i förhållande till den enskildes behov. Ombuden menar att boendestödet har begränsningar i när de kan träffa den enskilde och hur länge de träffas per tillfälle, vilket inte alltid motsvarar den enskildes behov av hjälp och stöd. Det förekommer även att det är boendestödet som hänvisar den enskilde till personligt ombud.

Ombuden lyfter att den tid som beviljats för boendestöd inte är tillräcklig för den enskildes behov, varför ombuden inte kan avsluta ärenden när boendestödet tar vid. Förutsättningar och kompetensen

hos boendestödet räcker inte till för stöd i kontakt med myndigheter och vården, vilket gör att den enskilde tar kontakt med eller har fortsatt behov av kontakt personligt ombud.

Ombuden har identifierat brister i det vräkningsförebyggande arbetet inom socialtjänsten. Det framkommer i rapporteringen att, trots att socialtjänsten har kännedom om den enskilde situation, kan det gå långt innan det vräkningsförebyggande arbetet påbörjas. Ansvarsfördelningen inom organisationen har ofta varit otydlig, vilket lett till att den enskilde hänvisas runt. I och med att den vräkningsförebyggande processen hos socialtjänsten tar lång tid att sätta igång har ombuden behövt arbeta vräkningsförebyggande och samordna arbetet mellan berörda enheter. Ombuden menar att det överlag brister i den interna samordningen. Även där det finns ett vräkningsförebyggande arbete och där hyresrådgivare är inkopplad, brister det i anpassningar och följsamhet hos försörjningsstöd. Ombuden ser en ökning av personer som tar kontakt med verksamheten med anledning av vräkningshot, men upplever inga förändringar i försörjningsstödet bedömningar.

Brister som rör sjukvården

Ombuden har i sin rapportering av brister uppmärksammat att tillgången till läkare, både inom specialistpsykiatri och primärvården, är låg. Detta leder till att det saknas kontinuitet i kontakt, behandling och sjukskrivningar. I primärvården upplevs en brist på kompetens och resursers gällande psykiatriska diagnoser och psykisk ohälsa.

I rapporteringen framkommer att det i hög grad saknas specialistläkare. Det är svårt att komma i direktkontakt med rätt person både inom psykiatri samt hos primärvården. Det saknas samordning och kommunikation när den enskilde har kontakt med flera vårdgivare.

Personer som har haft kontakt med specialistpsykiatri och inte bedöms behöva specialistvård förs över till vårdcentral. Den enskilde tar kontakt med personligt ombud då man inte fått motivering till överföringen eller anser att det är rätt bedömning. När den enskilde fått kontakt på vårdcentralen upplevs resurser och stöd otillräckligt, exempelvis i förhållande till Försäkringskassan och kompetens om samordnad individuell planering. De underlag som skrivs av vårdcentralen, för exempelvis boendestöd, färdtjänst och sjukersättning, underkänns i större utsträckning av mottagaren än om de hade varit skrivna av specialistvården.

Ombuden rapporterar att det är mycket sällsynt att den fullständiga SIP-processen följs, med ett förberedande möte för information om SIP och inventering av behov, frågeställningar och deltagare. Det

finns en upplevelse att det ofta läggs på den enskilde att en uppföljning kommer till stånd.

Vidare framkommer det i rapporteringen att personer med skadligt bruk och beroende och samtidig psykisk ohälsa ofta faller mellan stolarna, trots att insatser ska ges samordnat. Ombuden rapporterar även att det är långa väntetider för utredningar avseende neuropsykiatriska funktionsnedsättningar inom den psykiatriska öppenvården.

Brister som rör Arbetsförmedlingen

I rapporteringen av brister som rör Arbetsförmedlingen upplevs myndigheten som mycket svårtillgänglig för målgruppen. Det är svårt att få tag på rätt person och det saknas kontinuitet i och med att Arbetsförmedlingen inte använder sig av personlig handläggare längre. Det framgår även att det är långa telefonköer för att komma i kontakt med Arbetsförmedlingen. De personer som söker sig till personligt ombud möter stora svårigheter på arbetsmarknaden och ombuden identifierar att det finns risk att den enskilde faller mellan regelverken hos Arbetsförmedlingen respektive Försäkringskassan och att den enskilde bollas emellan dem.

Digitaliseringen av Arbetsförmedlingen är ett hinder för många som har svårt att hantera chatrobotar och opersonliga mejlkontakter.

Vidare är upplevelsen att det tar lång tid för personer som kommer i kontakt med Arbetsförmedlingen att få en så kallad kodning till följd av sin funktionsnedsättning, och därigenom anpassade insatser. I väntan på kodning behandlas den enskilde som en ordinarie arbetssökande med omfattande krav. Detta blir särskilt problematiskt när den enskilde kommer direkt från Försäkringskassan och kan leda till att den sjukdomsgrundande inkomsten (SGI) går förlorad. Lång väntan på kodning och insatser innebär dessutom ofta en osäker ekonomisk situation.

Brister som rör Försäkringskassan

Ombuden har uppmärksammat långa handläggningstider som leder till svåra situationer och stor osäkerhet för målgruppen, som att inte kunna betala hyran i tid eller att behöva ansöka om försörjningsstöd. Det förekommer att handläggare på Försäkringskassan hänvisar den enskilde att ansöka om försörjningsstöd under handläggningstiden, vilket innebär ytterligare en myndighetskontakt och omfattande process för den enskilde. Det är inte heller säkert att den enskilde är berättigad försörjningsstöd.

Personer söker hjälp av personligt ombud för att kunna förstå systemet och ansvarsfördelningen mellan Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan. Processerna är långa och krävande och ombuden

menar i sin rapportering att målgruppen inte klarar av dem på egen hand.

Åtgärder

I redovisningen till Länsstyrelsen har områdeskontoren även redovisat vilka åtgärder som har gjorts utifrån de brister som har identifierats.

Ombuden rapporterar att man i samband med informationsmöten av olika slag har framfört relevanta systembrister och goda exempel till professionella. I individärenden påtalar ombuden de fel som har uppstått i dialog med handläggaren, men samtal förs även med chefer inom socialtjänsten och sjukvården.

Ombuden har även stöttat personer i att överklaga beslut som sedan har ändrats till deras fördel i förvaltningsrätten och stöttar personer att själva anmäla klagomål och avvikelser.

De personliga ombuden inom Stockholms stad har även gemensamt beslutat att under 2023 belysa hur boendestödet fungerar inom staden. Som ett led i detta arbete har ombuden inom områdeskontoret i Söderort gjort en ärendegenomgång av samtliga ärenden aktuella inom upptagningsområdet. Ombuden i söderort har därefter lämnat en sammanställning till socialförvaltningen som i sin tur tagit den vidare till Samordningsförbundet Stockholms stads ledningsgrupp för personligt ombud. Sammanställningen utgår från ärenden i områdeskontoret söderort, men socialförvaltningen har fått information om att samtliga av stadens ombud ställer sig bakom det resonemang som förs i sammanställningen.

Ombuden konstaterar att det är naturligt att ombuden ibland behöver stötta personer som även har boendestöd. Den vanligaste orsaken till överlappning är svårigheter med själva boendestödsinsatsen eller behovsbedömningen. Det finns också personer som har behov av både kontinuerligt boendestöd och en kontakt med personligt ombud.

Ombuden menar dock att de, trots resonemanget ovan, hjälper den enskilde med svårigheter som i regel bör kunna genomföras som ett led i boendestödsinsatsen. Med utgångspunkt i klientperspektivet anser ombuden att det alltid är bättre att en person redan har en etablerad kontakt ger stödet, istället för att ytterligare en kontakt ska tas.

Ombuden föreslår en ny och utökad dialog mellan beställare och utförare, både lokalt och mer övergripande, för att klargöra förväntningar och förutsättningar för insatsen. Ombuden understryker att gemensamt för både beställare och utförare bör vara ett starkt återhämtningsperspektiv och fokus på vad som på sikt kan hjälpa den enskilde till att kunna fungera bättre och öka sin

självständighet. Ombudens sammanställning i sin helhet återfinns i Bilaga 2.

Samtliga brister som ombuden rapporterar lyfts i ledningsgruppen för personligt ombud som leds av Samordningsförbundet Stockholms stad. Ledningsgruppen träffas två gånger per år. Under 2023 har en handlingsplan tagits fram i ledningsgruppen, tillsammans med ombuden som representerar i detta sammanhang, för att kunna följa upp arbetet med åtgärdandet av brister.

Slutdiskussion

Insatsen personligt ombud är ett komplement till de biståndsbedömda insatser som finns för personer med psykiska funktionsnedsättningar. Det är en välutnyttjad resurs som syftar till att personer med omfattande psykiska funktionsnedsättningar ska kunna tillvarata sina rättigheter i samhället.

Arbetet med att förbättra samverkan, bemötande, tillgänglighet och kunskap om målgruppen är ett arbete som behöver fortgå kontinuerligt. De personliga ombuden har en viktig roll i att löpande påminna berörda myndigheter och vårdgivare om vikten av att anpassa vården och stödet för att bättre möta målgruppens behov samt att rapportera de allvarligt brister de kommer i kontakt med. Samordningsförbundet Stockholms stads ledningsgrupp för personligt ombud ombesörjer att bristerna tas vidare till respektive organisation som i sin tur ska arbeta för att åtgärda det som inte fungerar.

Det är av stor vikt att staden tillvaratar ombudens kunskap om systemfel så att dessa kan användas i ett löpande förbättringsarbete inom stadens verksamheter. Verksamheterna behöver tillgängliggöras för personer med psykiska funktionsnedsättningar och bör särskilt beakta att serviceskyldigheten håller en god nivå. Serviceskyldigheten innebär att varje myndighet ska lämna upplysningar, vägledning, råd och annan sådan hjälp till enskilda i frågor som rör myndighetens verksamhetsområde. Brister i serviceskyldigheten försvårar avsevärt personers möjlighet att tillvarata sina rättigheter i samhället.

I rapporteringen från ombuden under 2023 har det framkommit flera brister som rör insatsen boendestöd. Det framkommer även i rapporteringen att personer som redan har boendestöd beviljat för myndighetskontakter söker sig till personligt ombud för stöd med detta. Dessa brister rapporterades in även under 2022, varför ombuden valt att fokusera på insatsen boendestöd under 2023. Socialförvaltningen har lyft frågan för diskussion i socialpsykiatrins chefs- och tillämpningsnätverk. I den pågående revideringen av riktlinjer för handläggning av ärenden inom socialpsykiatri har information om boendestöd och hur dessa bedömningar görs klargjorts. Ytterligare ett sätt att öka kvaliteten i utförandet av

boendestöd kan vara att formulera en tydligare kravställning avseende boendestödjarna kompetens och boendestödets innehåll i förfrågningsunderlag och uppdragsbeskrivningar och att staden fortsätter arbeta med både avtals- och verksamhetsuppföljningar för privata respektive kommunala utförare.

Personligt ombud omnämns i utredningen *Från delar till helhet – En reform för samordnade, behovsanpassade och personcentrerade insatser till personer med samsjuklighet* (SOU 2021:93). I utredningen lämnas ett förslag som syftar till att öka den enskildes möjlighet att få tillgång till ett oberoende stöd i kontakter med myndigheter och med vården. Det ska ske genom att personer med psykisk funktionsnedsättning till följd av skadligt bruk eller beroende i högre grad än idag får tillgång till ett personligt ombud, att de medel som avsätts till personligt ombud ökar och att samarbetet mellan personligt ombud och civilsamhället förstärks.

Socialförvaltningen ser det som positivt att utredningen föreslår att personer med samsjuklighet ska ges bättre tillgång till personligt ombud, och att utredningen föreslår att ekonomiska medel ska tillsättas för att stärka samverkan med civilsamhället. Ombudens roll, som även innefattar att identifiera och rapportera systembrister, kan på många sätt skapa synergieffekter i samverkan med brukarorganisationerna. Inte minst för att stärka den enskilde och skapa förutsättningar för delaktighet och inflytande på både individuell och strukturell nivå.

Sedan 2019 har socialförvaltningen tillsammans med äldreförvaltningen haft i uppdrag att se över förutsättningarna att stärka tillgången till personligt ombud för personer över 65 år.

Socialförvaltningen ser att stadens utmaning i och med förslaget från *Från delar till helhet – En reform för samordnade, behovsanpassade och personcentrerade insatser till personer med samsjuklighet* (SOU 2021:93) och i ambitionen att stärka tillgången till personligt ombud för personer över 65 år, ligger i att ha en ombudsverksamhet av tillräcklig kapacitet så att den kan tillgodose det behov som finns hos personer med psykisk funktionsnedsättning utan skadligt bruk och beroende, personer med psykisk funktionsnedsättning med skadligt bruk och beroende samt personer som är över 65 år. Ombuden i staden kan behöva kompetensutveckling och fortbildning utifrån den utökade målgruppen och dess behov.

Socialutskottet lämnade betänkandet *Bättre stöd till personer med funktionsnedsättningar 2021/2022: SoU12* och föreslog till regeringen att tillsätta en utredning med uppdrag att se över dagens system med personligt ombud. Utskottet föreslog en översyn av systemet med personligt ombud i syfte att säkerställa jämlika och rättssäkra villkor för målgruppen i hela landet.

Riksdagen biföll utskottets förslag och utredningen redovisades hösten 2023. I samband med att utredningen pågick stod socialförvaltningen i kontakt med ansvarig utredare på Socialstyrelsen.

Socialstyrelsen drar bland annat följande slutsatser av det som framkommit i utredningen:

- Det riktade statsbidraget för verksamheterna bidrar till målen för psykiatrireformen, nämligen att personer i målgruppen får bättre möjligheter att påverka sin livssituation och vara delaktiga i samhället, leva ett mer självständigt liv, få en förbättrad livssituation, få tillgång till samhällets utbud av vård, stöd och service på jämlika villkor och få rättshjälp, rådgivning och annat stöd utifrån sina egna önskemål och behov.
- Begreppet systembrister är inte tillräckligt tydligt definierat.
- Det saknas idag en nationell aktör med ansvar för att samordna att följa upp hur arbetet med systembristerna går hos myndigheter och andra aktörer på nationell nivå.
- Målgruppen är inte tillräckligt tydligt definierad, vilket leder till att verksamheterna inte får vägledning i sina bedömningar av vilka sökande som ska erbjudas stöd från ombuden.
- Att verksamheten är frivilligt för kommunen kan medföra konsekvenser för den enskilde men också för systemets utveckling och möjlighet att möta nya utmaningar för målgruppen i samhället.
- Socialstyrelsen konstaterar slutligen att det finns brister i rättssäkerheten för målgruppen. Bristerna handlar främst om att det inte går att överklaga beslut om möjligheten att få stöd från ett ombud⁴.

Slutligen kan socialförvaltningen konstatera att det är en utmaning för staden att hitta fungerande och effektiva former för Samordningsförbundet Stockholms stads ledningsgrupp för personligt ombud där systembrister kan lyftas och i förlängningen leda till förbättringar för målgruppen. Det kräver att de systembrister som lyfts från de personliga ombuden tas på stort allvar och att samtliga representanter i ledningsgruppen är villiga att ta vidare de brister som lyfts till sina egna organisationer. Det kräver också en struktur för återkoppling.

⁴ Socialstyrelsen (2023), *Personligt ombud till personer med psykiska funktionsnedsättningar - kartläggning och analys av systemet med personligt ombud*, s.54-55

Socialförvaltningen behöver tillsammans med både beställarchefs-
nätverk och utförarnätverk föra en dialog om på vilket sätt insatsen
boendestöd kan utvecklas och vilka åtgärder som behöver vidtas för
att en förbättring ska komma till stånd. Goda exempel ska spridas
och dialog med berörda intresseorganisationer ska inledas för att
inhämta kunskap om enskildas behov.

Socialförvaltningen överlämnar rapporten till stadsdelsnämnderna
för kännedom men också som ett underlag för fortsatt
utvecklingsarbete