

Personligt ombud i Stockholms län

– redovisning av 2024 års verksamhet



Länsstyrelsen
Stockholm

Titel: Personligt ombud i Stockholms län
– redovisning av 2024 års verksamhet

Författare: Länsstyrelsen Stockholm

ISBN: 978-91-7937-365-8

Rapportnummer: 2025:26

Diarienummer: 821-26513-2025

Utgivningsår: 2025

Omslagsbild: Aleksandr Davydov/Mostphotos

Förord

Verksamheter med personliga ombud (PO) spelar en avgörande roll för att stärka rättigheterna för personer med psykiska funktionsnedsättningar som har omfattande psykosociala svårigheter. Deras arbete vilar på grunden i FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning (CRPD), som slår fast att alla människor har rätt till självbestämmande, delaktighet och likvärdig tillgång till samhällets stöd och service.

Verksamheten med personliga ombud är inte bara ett stöd för individen – utan också ett viktigt verktyg för utveckling av ett mer rättvist och tillgängligt samhälle.

Förordningen (2013:522) om verksamheter med personliga ombud syftar till att förverkliga dessa rättigheter i praktiken. Ombuden ger ett individuellt anpassat stöd till personer som ofta faller mellan stolarna i välfärdssystemet – och verkar samtidigt som en röst för att uppmärksamma och påverka strukturella brister.

Länsstyrelsen följer upp PO-verksamheterna i länet och skickar kommunernas redovisningar till Socialstyrelsen. Socialstyrelsen sammanställer därefter en nationell rapport som presenteras för Socialdepartementet. Under 2025 sammanställer Länsstyrelsen i Stockholm även en regional rapport, som riktas till länets kommuner och andra relevanta aktörer.

Denna redovisning belyser hur verksamheter med personliga ombud i Stockholms län har arbetat under 2024.

Stockholm 26 maj 2025

Anna Conzen

Avdelningschef,
avdelningen för hållbar tillväxt

Katarina Edlund

Utvecklingsledare,
enheten för social utveckling

Innehåll

STATSBIDRAG FÖR PERSONLIGT OMBUD.....	5
REDOVISNING 2024	6
PO:s roll.....	6
Alla PO-verksamheter i länet har handledning.....	6
Kompetenshöjande insatser	7
Fler klienter sökte stöd under 2024	7
Vanligaste orsaken till kontakt med PO-verksamheten	10
Tendenser till förändring av orsaker till kontakt	11
Tendenser till förändring av vilka grupper som tar kontakt	11
Väntetider under året	12
Verksamheternas prioriteringsordning.....	12
Ledningsgrupper	13
Sammanfattning av uppmärksammade brister	14
1. Tillgänglighet	14
2. Myndigheternas samverkan och samordning	15
3. Försäkringskassan	15
4. Arbetsförmedlingen	15
5. Hälso- och sjukvården samt psykiatri	16
6. Kommun	16
Åtgärder som verksamheten vidtagit för att komma till rätta med bristerna	18
SYNPUNKTER OCH REFLEKTIONER FRÅN PO-VERKSAMHETERNA	20
LÄNSSTYRELSENS REFLEKTIONER	22
Ökning av antal klienter och högre andel kvinnor	22
Barns rättigheter	23
Systembrister	23
Reflektioner kring framtid	24

Statsbidrag för personligt ombud

Statsbidraget syftar till att stödja kommunerna i arbetet med personliga ombud (PO) för personer med psykiska funktionsnedsättningar. Bidraget styrs av förordningen (2013:522) om statsbidrag till kommuner som bedriver verksamhet med personligt ombud för vissa personer med psykiska funktionsnedsättningar. Verksamheten riktar sig till personer över 18 år med omfattande behov av vård, stöd och service samt långvariga kontakter med olika myndigheter. Målet är att förbättra den enskildes möjlighet att påverka sin livssituation och få tillgång till samhällets resurser på jämlika villkor.

För att ansöka om statsbidrag måste kommunerna varje år skicka in en ansökan till Länsstyrelsen, som fördelar bidraget som baseras på antalet ombudstjänster i landet. En ledningsgrupp med representanter från kommun, region, Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan ska finnas för att hantera identifierade brister i välfärdssystemet som påverkar målgruppen. Kommuner som får bidrag ska redovisa användningen av medlen senast den 15 januari året efter.

Denna redovisning bygger på de enkäter som verksamheterna för personliga ombud i Stockholms län har besvarat och skickat till Länsstyrelsen för verksamhetsåret 2024.

Redovisning 2024

Redovisningen beskriver verksamheten med personliga ombud (PO) i Stockholms län, inklusive antalet kommuner och personliga ombud, målgruppen och deras kontaktorsaker. Den beskriver även verksamhetens omfattning, identifierade brister samt vidtagna åtgärder.

Under 2024 har 25 av länets 26 kommuner bedrivit verksamhet med PO, men i slutet av det året minskade antalet med ytterligare en kommun. Vid ingången till 2025 års verksamhetsår är det således 24 av länets kommuner som tillhandahåller PO. De kommuner som inte har ansökt om statsbidrag för personligt ombud är Ekerö och Salem.

Den största andelen av verksamheterna bedrivs i kommunal regi. Åtta av länets kommuner har en gemensam PO-verksamhet som bedrivs av Stiftelsen Parasoll¹.

Tabell 1: Fördelning av personliga ombud 2024 utifrån kön.

Antal kvinnor	Antal män	Antal icke binära
41	13	0

Totalt är det 50,75 tjänster under 2024 vilket är samma antal tjänster som under 2023.

PO:s roll

Personliga ombudens roll är att stödja personer med psykiska funktionsnedsättningar genom att stödja dem att få tillgång till vård, stöd och service. Ombudens arbete utgår från ett helhetsperspektiv med brukaren i centrum. Genom en god relation mellan ombud och klient kan ombudet bättre förstå och förmedla klientens behov till vård- och stödgivande myndigheter.

Alla PO-verksamheter i länet har handledning

Handledning för PO ska bidra till att stärka kvalitén i arbetet, genom reflektion, färdighetsutveckling och etiska vägledningar. Den kan även vara ett stöd för att hantera svåra situationer, förebygga stress och utbrändhet. Handledning främjar även kontinuerligt lärande och utveckling inom yrket.

¹ [Om Stiftelsen Parasoll](#)

Alla verksamheter i länet erbjuder handledning till PO. Vilken form av handledning som erbjudits varierar. Exempelvis har ärende- och processhandledning genomförts, ofta ur ett systemteoretiskt perspektiv². Vidare har grupphandledning utförts med PO i flera verksamheter. Direkthandledning är ytterligare en form av handledning som bedrivits och som innebär direkt vägledning och stöd till PO.

Kompetenshöjande insatser

Under 2024 uppger nästan alla verksamheter att de erbjudits utbildning³. Två verksamheter har redovisat att de inte erbjudits utbildning. Övriga verksamheter har erbjudits och deltagit i kompetenshöjande insatser genom föreläsningar, utbildningar, webinarier, träffar för PO och konferenser. Dessa evenemang har arrangerats av bland andra Länsstyrelsen, Forum Carpe, YPOS, brukarorganisationer, Socialstyrelsen och Sveriges Kommuner och Regioner (SKR).

Teman för insatserna har bland annat handlat om nya socialtjänstlagen, samsjuklighet, våld i nära relationer, samt olika aspekter av psykisk hälsa och socialt stöd. Andra insatser som PO tagit del av, ofta digitala, rör ämnen som motiverande samtal (MI), suicidprevention, och hur man bemöter personer med psykiska ohälsa. Utbildningar/föreläsningar om trauma, frågor kring tvångsvård och ekonomi är andra teman.

Vissa ombud har också deltagit i internationella och nationella konferenser, som den nationella konferensen i Åre som arrangerades av YPOS 2024. Där har ombuden fått möjlighet att fördjupa sig i ämnen som *supported education* (stöd i utbildning), *supported employment* (stöd i arbetslivet), samt metoder för lågaffektivt bemötande och kunskaper om samsjuklighet.

Andra områden som utbildningarna har täckt inkluderar frågor om bipolär sjukdom, autism, depression, och bemötande av personer med specifika behov, samt frågor om skuldsättning och hur man stöttar personer som har problem med detta.

Fler klienter sökte stöd under 2024

Nedan redovisar vi det totala antalet klienter som fått stöd av personligt ombud i Stockholms län under 2024, uppdelat på kvinnor, män samt icke

² Systemteori syftar till att förklara och utveckla hypoteser kring egenskaper som uppstår inom komplexa system som till synes inte skulle kunna uppstå i ett enskilt system inom helheten.

³ I Socialstyrelsens enkät ställs frågan om utbildning. Svaren från verksamheterna på denna fråga kan variera beroende på hur man definierat utbildning. Vi har valt att skriva kompetenshöjande insatser då det stämmer bättre med hur verksamheterna besvarat frågan.

binära. Vidare presenteras antal nya klienter samt antal avslutade. De klienter som har fått stöd redovisas en gång. För att kunna se om det skett någon förändring över tid har vi jämfört med 2023. Det finns ingen jämförelse för icke binära klienter från 2023, då de inte fanns med i redovisningen för det året.

Tabell 2: Fördelning av klienter utifrån kön och ålder.

	Antal kvinnor	Antal män	Antal icke binära
Alla klienter (totalt 2 072)	1 209	852	11
18–29 år	183	151	5
30–49 år	542	352	2
50–64 år	419	277	0
65 år och över	65	72	4

Vid en jämförelse mellan åren 2023 och 2024 kan vi se att under 2023 rapporterade verksamheterna att 1 888 klienter fått stöd, och detta antal har ökat till 2 072 under 2024 – en ökning på nästan 10 procent. Den största förändringen syns bland kvinnorna, där antalet klienter har ökat med över 12 procent. För männen har ökningen varit något mer måttlig, med lite drygt 5 procent. Därutöver redovisas att 11 icke binära klienter fick stöd under 2024.

Tabell 3: Fördelning av nya klienter 2024 utifrån kön och ålder.

	Antal kvinnor	Antal män	Antal icke binära
Nya klienter 2024 (totalt 1 151)	671	478	2
18–29 år	109	101	2
30–49 år	279	190	0
50–64 år	243	145	0
65 år och över	40	42	0

Antalet nya klienter har ökat mellan 2023 och 2024, från 1 031 till 1 151 – en ökning på nästan 12 procent. Skillnaderna i ökning mellan antalet män och kvinnor kan vi se även när det kommer till nya klienter. För kvinnliga klienter har antalet nya klienter ökat med 14,5 procent, medan ökningen för män är ungefär hälften, omkring sju procent. Utöver detta har även två icke binära klienter redovisats.

Tabell 4: Fördelning av avslutade klienter 2024 utifrån kön och ålder.

	Antal kvinnor	Antal män	Antal icke binära
Avslutade klienter (totalt 922)	540	380	2
18-29 år	80	56	0
30-49 år	238	152	2
50-64 år	188	137	0
65 år och över	34	35	0

I tabell 1 och 2, ovan, inklusive beskrivande text, framgår att antalet klienter som har fått stöd av PO har ökat mellan 2023 och 2024. När det gäller antalet avslutade klienter ser vi däremot en liten nedgång under 2024. Totalt avslutades 974 klienter 2023, medan antalet för 2024 år var 922, vilket innebär en minskning på drygt fem procent. Här ser vi också en skillnad mellan kvinnor och män: för kvinnor har antalet avslutade minskat med drygt tre procent, medan minskningen för män är något större – drygt åtta procent. Två icke binära klienter har avslutats under året.

Tabell 5: Fördelning av klienter med hemmavarande barn utifrån kön.

	Antal kvinnor	Antal män	Antal icke binära
Klienter med hemmavarande barn (totalt 294)	221	73	0

Antalet klienter med hemmavarande barn har minskat något mellan 2023 och 2024. År 2023 redovisades 297 klienter med hemmavarande barn. År 2024 var antalet 294, en liten minskning. Minskningen beror framför allt på att antalet män med hemmavarande barn har blivit färre. År 2023 var de 88, och 2024 hade antalet minskat till 73. Det motsvarar en minskning med lite över 17 procent. Samtidigt har antalet kvinnliga klienter med hemmavarande barn ökat. Från 209 kvinnor år 2023 till 221 år 2024, en ökning med cirka 5,75 procent.

Vanligaste orsaken till kontakt med PO-verksamheten

Nedan redovisas varför nya klienter har vänt sig till PO-verksamheten. Flera anledningar kan förekomma för en och samma person.

Tabell 6: Orsaker till att nya klienter har kontaktat PO-verksamheten.

Kontaktsorsak	Kvinnor	Män	Icke binära	Totalt antal	Procent (cirka)
Ekonomi	413	298	1	712	20 %
Bostad	197	179	2	378	11 %
Sysselsättning	161	129	1	291	8 %
Struktur i vardagen	141	98	2	241	7 %
Bryta isolering	87	66	1	154	4 %
Relationsfrågor	58	31	1	90	2 %
Existentiella frågor	43	26	1	70	2 %
Stöd i kontakt med myndighet	611	434	4	1049	29 %
Stöd i kontakt med sjukvården	315	212	1	528	15 %
Annan orsak	48	35	0	83	2 %

Sammanfattningsvis är de vanligaste orsakerna till att nya klienter har kontaktat PO-verksamheten:

1. **stöd i kontakten med myndigheter** – 1049 personer (29 %)
2. **ekonomi** – 712 personer (20 %)
3. **stöd i kontakt med sjukvården** – 528 personer (15 %)

Jämfört med 2023 ser vi att de största ökningarna i procent vad gäller orsaker till att klienter sökt stöd rör följande områden:

- **bryta isoleringen** – har ökat med lite över 50 procent
- **stöd i kontakt med sjukvården** – har ökat med drygt 21 procent
- **stöd i kontakt med myndigheter** – har ökat med 14 procent.

Vidare visar redovisningarna för 2024 att klienter har sökt hjälp av många olika orsaker. Det handlar om ett brett stöd i svåra livssituationer, särskilt vid juridiska och sociala problem. Det kan till exempel gälla kontakt med myndigheter, problem i familjen, bostadsfrågor eller konflikter. Flera verksamheter berättar att de har gett stöd vid situationer med våld i nära relationer. Andra exempel på vad klienterna

har fått hjälp med är: kontakt med fackförbund, vårdnadstvister och arvstvister, skadestånd från försäkringsbolag och anpassningar i studier på högskola.

Tendenser till förändring av orsaker till kontakt

Några verksamheter uppger att de inte kan se någon förändring av orsaker till att klienter tar kontakt med PO-verksamheten, andra pekar på följande:

- **Ekonomiska svårigheter:** Flera PO-verksamheter redovisar att det är fler som söker hjälp med ansökningar om försörjningsstöd och fondmedel för att klara sin dagliga livsföring. Samtidigt är det några verksamheter som har sett en minskning av antalet personer som söker hjälp för ekonomiska problem, medan behovet av stöd för sysselsättning har ökat.
- **Ökade myndighetsproblem:** Det är fler klienter som har svårt att få kontakt med myndigheter, särskilt Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen. Detta leder till att fler behöver stöd i sina ärenden.
- **Komplexa ärenden:** Ärendena har blivit mer komplexa, med fler involverade parter och ökade behov av stöd för att hantera myndighetskontakter och ansökningar.
- **Kvinnor i behov av stöd:** En ökning av kvinnliga klienter, särskilt i åldern 40–50 år, som söker hjälp för att hantera ensamhet, psykisk och somatisk ohälsa samt svårigheter att klara samhällets krav.
- **Behov av språkligt stöd:** En ökning av kvinnor som har behov av språkligt stöd, har svårt att integreras i det svenska samhället och inte har genomfört SFI, vilket gör att de söker stöd för att hantera sina svårigheter.

Tendenser till förändring av vilka grupper som tar kontakt

En handfull verksamheter redovisar att de inte kan se någon förändring av målgrupperna som söker stöd från PO. Sammanfattningsvis verkar det som att det finns en variation av vilka som söker stöd, beroende på vilken kommun klienten tillhör. Några verksamheter har redovisat ett ökat antal kvinnor medan andra har haft ett ökat antal män. Flera verksamheter uppger en ökande trend av personer med allvarlig psykisk ohälsa, samsjuklighet och Neuropsykiatriska funktionsnedsättningar (NPF) samt ett behov av stöd till både anhöriga och klienterna.

Väntetider under året

Under 2024 har drygt hälften av kommunerna haft väntetid för att få stöd av PO. Väntetiden varierar mellan 28 och 155 dagar och året innan var väntetiden ungefär liknande.

Verksamheterna med väntetid beskriver att det finns en stor efterfrågan på stöd från PO i flera kommuner, vilket har lett till längre väntetider, särskilt under vissa perioder som sommar- och juledigheter. I en kommun har personalomsättningen bidragit till köer. Och i ytterligare ett par kommuner är det en brist på personal, som har försvårat situationen.

Det framgår även att många klienter har komplexa behov som kräver mer tid och resurser, vilket gör det svårt att avsluta ärenden och ta emot nya klienter. Flera verksamheter uppger att de arbetar aktivt med att nå ut och informera om sitt stöd, vilket har lett till att fler personer söker hjälp. I flera redovisningar framgår betydelsen av att PO kan erbjuda stöd snabbt, eftersom motivationen hos klienterna kan påverkas negativt av långa väntetider.

Verksamheternas prioriteringsordning

Alla verksamheter i länet, utom en, uppger att de har prioriteringsordning eller bedömningskriterier som stöd i arbetet.

Verksamheterna har redovisat frågan på olika sätt. Det är därför svårt att ange en rangordning om vilka klientgrupper som prioriterats. Nedan är en sammanfattning av de tre orsaker som nämns oftast:

- **Prioriterade grupper** inkluderar personer som riskerar att bli vräkt, särskilt de med hemmavarande barn.
- **Klienter utan stöd** från socialtjänst eller sjukvård prioriteras också, liksom unga vuxna och de som inte har andra myndighetskontakter.
- **Akuta situationer** som personlig kris, tidsfrister och önskan om förändring är viktiga faktorer för att bedöma behovet av stöd.

Vidare betonar verksamheterna att akuta situationer, såsom dödsfall, personlig kris, övergrepp eller ekonomiska kriser, är viktiga faktorer för att bedöma behovet av stöd. Andra exempel som anges i redovisningarna är personer med hemmavarande barn. Dessutom prioriteras personer som har en tidsfrist för att åtgärda en specifik livssituation, samt de som uttrycker en önskan om förändring i sin livssituation.

PO för hemlösa i Stockholms stad prioriterar exempelvis kvinnliga klienter på grund av den särskilda utsatthet som kvinnor i akut hemlöshet befinner sig i.

Ledningsgrupper

I förordningen 2013:522 framgår att det ska finnas en ledningsgrupp som består av representanter från kommunen, primärvården, psykiatri, Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan. Även organisationer för patienter, brukare och anhöriga ska ges möjlighet att delta i ledningsgruppen.

Det finns totalt åtta ledningsgrupper i länet. I tre av dem saknas primärvården.

Flera kommuner har gått samman för att samordna ledningsgrupperna, exempelvis har PO-verksamheten som drivs av Stiftelsen Parasoll en gemensam ledningsgrupp där åtta kommuner ingår. Andra exempel är kommuner och stadsdelar som gått samman och har en gemensam ledningsgrupp, som är kopplad till berörda samordningsförbund.

Av de ledningsgrupper som verksamheterna redovisat för 2024, har flera inkluderat både brukarorganisationer och anhörigorganisationer. Medan i andra ledningsgrupper finns endast en av dessa organisationer representerad, eller ingen av dem. I de flesta ledningsgrupperna finns brukarorganisationerna representerade och färre har med anhörigorganisationerna.

I de ledningsgrupper där primärvården inte är representerad kan samverkan ändå ske på andra sätt – till exempel genom möten kopplade till enskilda klientärenden. Berörda personer kan då bjudas in vid behov för fortsatt samverkan.

Några PO och ledningsgrupper undersöker även möjligheten att låta en representant från primärvården, som redan ingår i något av de regionala samordningsförbunden, även delta i PO-verksamhetens ledningsgrupp.

En central del i ledningsgruppernas arbete är att uppmärksamma samhällets tillgång till samhällsservice och identifiera brister samt åtgärda dem, som redovisas i nästa stycke.

Sammanfattning av uppmärksammade brister

Allmänt intryck är att det blir allt svårare för den här gruppen i vårt samhälle idag, är ett citat från en av PO-verksamheterna i länet.

Nedan har vi kategoriserat de systembrister som verksamheterna har redovisat. Länsstyrelsens förhoppning är att det blir tydligt vilka områden där det finns behov att utveckla ett arbete för att säkerställa samhällets tillgång till vård och service.

1. Tillgänglighet

a. Digital tillgänglighet och digitalt utanförskap

Den digitala utvecklingen går framåt, och flera verksamheter ser många fördelar med att människor kan hantera sina ärenden snabbare och enklare än tidigare. Samtidigt möter PO flera klienter som inte använder eller har tillgång till verktyg som bank-ID eller smartphones. Det kan bero på olika faktorer som misstro, ekonomiska begränsningar eller personlig osäkerhet. Detta skapar ett växande gap mellan de som är digitalt delaktiga och de som inte är det. PO har observerat att fler i målgruppen riskerar att hamna i digitalt utanförskap, vilket blir allt tydligare i takt med att digitaliseringen ökar. För vissa grupper kommer digitala lösningar aldrig att kunna ersätta den personliga kontakten och kan i stället försämra stödet de får. Detta påverkar ansökningar till både myndigheter och vård.

b. Tillgänglighet och kommunikation hos myndigheter

Flera verksamheter pekar på att tillgängligheten hos Försäkringskassan (FK), Arbetsförmedlingen (AF) och kommunens socialtjänst har försämrats. Det är kortare telefontider, långa köer, svårnavigerade system och bemötandeproblem bidrar till att klienter inte får det stöd de har rätt till. Därutöver menar en verksamhet att det finns stora variationer mellan kommuner/stadsdelar och verksamheter, vilket gör stödet ojämlikt.

En verksamhet har till exempel uppmärksammat en bristfällig kommunikering till klienten både vid avslag och bifall av olika stöd. Många klienter har aldrig läst sina utredningar eller förstår inte sina beslut. Ett annat problem som lyfts är att klienter med högfungerande autism ofta bedöms som mer högfungerande än vad de är, och det krävs stöd från PO för att förklara funktionsnedsättningen för berörd myndighet.

2. Myndigheternas samverkan och samordning

Det råder brister i samverkan både mellan myndigheter och mellan enheter inom samma organisation. Samordnade individuella planer (SIP) upplevs ofta som symbolhandlingar snarare än ett verkligt stöd för klienterna. PO får ofta driva samverkan, vilket egentligen ska vara ett myndighetsansvar. Bristen på samordning leder till att insatser uteblir, särskilt för de klienter som har komplexa behov.

Ett annat exempel från en PO-verksamhet är att vid avslag på en ansökan kan väntetiden för ett slutgiltigt beslut i Förvaltningsrätten bli mycket lång. Under denna period krävs det att klienten har en planering med Arbetsförmedlingen för att skydda sin sjukpenninggrundande inkomst (SIG). Problemet är att man i kontakten med Arbetsförmedlingen måste hävda att man är arbetsför, medan man i samband med handläggning inom Förvaltningsrätten måste påstå att man är sjuk. Detta leder till att klienten hamnar i kläm mellan två olika system som ställer helt olika krav på individen och inte samordnar sig eller har någon kunskap om varandras processer.

3. Försäkringskassan

Flera verksamheter redovisar att FK har blivit svårare att nå och har långa handläggningstider. Avslag ges trots fullgoda läkarintyg, vilket får allvarliga konsekvenser – som att klienter förlorar sin sjukpenninggrundande inkomst (SGI) och hänvisas till kommunens försörjningsstöd. På så sätt får kommunerna bära det ekonomiska ansvaret för klienter under lång tid där det underliggande problemet beror på funktionsnedsättningen, som borde ersättas i FK:s ersättningssystem. Vidare hamnar många klienter i kläm mellan FK:s och AF:s olika bedömningar, vilket leder till otrygghet och fattigdom. Det förekommer även återbetalningskrav långt i efterhand.

4. Arbetsförmedlingen

En verksamhet uppger att AF är svårtillgänglig för klienterna och andra pekar på svårigheter att få till ett personligt möte. Andra brister som lyfts är bristen på personliga handläggare. De digitala tjänsterna har ökat och det finns inte tillräcklig kunskap om psykiska funktionsnedsättningar vilket gör det svårt för klienter att få rätt stöd. Kodning för särskilda behov dröjer många gånger, vilket innebär att personer behandlas som ordinarie arbetssökande. Kodning används så att AF kan erbjuda rätt insatser när det finns särskilda behov hos en arbetssökande, exempelvis stöd till personligt biträde, anpassade praktikplatser eller subventionerade anställningar. Ibland uppstår missförstånd hur aktivitetsrapporteringen ska genomföras, detta kan leda till att klienter blir avstängda från ersättning. Det finns därför behov att skapa tillgänglig och tydlig kommunikation.

5. Hälso- och sjukvården samt psykiatrin

Liksom tidigare år redovisar verksamheterna att det råder brist på läkare och kontinuitet inom psykiatrin och primärvården. Många klienter får inte tillgång till specialistvård, många blir avvisade från psykiatrin eller remitteras tillbaka till vårdcentralen utan tillräckligt stöd. Ett annat problem som redovisas är att underlag från vårdcentral godkänns inte lika ofta som från specialistvården, vilket påverkar till exempel ansökningar om boendestöd eller sjukersättning från FK.

Andra områden som lyfts rör brist på samordning när det gäller klienter med samsjuklighet. En verksamhet menar att när en person både har ett beroende och en psykiatrisk problematik "bollas" klienten ofta mellan beroendevård och psykiatri. Psykiatrin menar att man inte kan ge behandling till en person med missbruk och den psykiatriska problematiken är ofta för svår för att beroendevården ska vara tillräcklig. Det finns behov av parallella insatser, men tillgodoses inte.

6. Kommun

a. Ekonomi och försörjningsstöd

I redovisningarna är det flera om pekar på att tillgängligheten till socialtjänstens försörjningsstöd är bristfällig. Det är ofta korta telefontider, höga administrativa krav och bristande stöd i ansökningsprocessen. Detta har bland annat bidragit till att många får avslag på grund av oförmåga att i skrift formulera de krav som ska uppfyllas för att ta del av försörjningsstöd, inte för att klienterna saknar behov.

Ett annat område som är kopplat till försörjningsstöd, som lyfts i flera redovisningar, är att det ofta saknas tydlig och tillgänglig information om försörjningsstöd. En PO-verksamhet i Stockholms stad menar att variationer, kring arbetet med bland annat försörjningsstöd mellan stadsdelar skapar ojämlikhet.

b. Socialpsykiatri och LSS

I redovisningarna framgår att det finns brister både när det gäller informationen och bemötandet av klienter. PO har upprepade gånger påpekat att det finns ett stort behov av mer konkret och anpassad information om både de insatser som erbjuds och kostnaderna som är kopplade till dessa. I många fall beviljas LSS-insatser utan att klienten egentligen förstår vad de innebär eller hur de kommer att påverka deras liv.

När det kommer till socialpsykiatrin framhåller några verksamheter att det finns variationer, både vad gäller personalens kompetens och hur insatserna genomförs i praktiken. Detta leder till en ojämlik upplevelse för de klienter som är beroende av stöd och insatser.

c. Boendestöd

I några redovisningar framhåller verksamheterna att kommunernas boendestöd är otillräckligt för att möta de behov som klienterna har. Bristerna handlar både om antalet beviljade timmar, brist på flexibilitet samt personalens kompetens. Många klienter upplever även att det är oklart vad boendestödet faktiskt innebär och vilka insatser de har rätt till. I vissa fall saknas också en systematisk uppföljning av de insatser som ges, vilket kan leda till att stödet uppfattas som splittrat och svåröverskådligt.

Ett av de mest framträdande problemen som lyfts är att boendestödet ofta brister i hanteringen av kontakter med myndigheter. Detta skapar en situation där PO ofta får ta över uppgifter som egentligen skulle hanteras av boendestödet. Det innebär att PO får en ökad arbetsbörda och måste arbeta med sådant som egentligen inte faller inom deras ansvarsområde.

Flera PO-verksamheter har också pekat på en trend som är oroande: kommuner och stadsdelsförvaltningar har, i stället för att öka den tid som klienterna beviljats boendestöd, börjat dra ner på stödet. Detta gör det ännu svårare för PO att avsluta ärenden där klienterna har behov av fortsatt boendestöd, vilket skapar en ond cirkel där stödet aldrig riktigt räcker till, och både klienter och PO hamnar i en situation av osäkerhet och bristande uppföljning.

d. Boende och vräkningsförebyggande insatser

Flera verksamheter redovisar en ökning av antalet klienter som hamnar i riskzonen för vräkning. Det förebyggande arbetet börjar ofta för sent, vilket gör att många klienter inte får det stöd de behöver i tid. En av de största utmaningarna är att ansvarsfördelningen mellan olika aktörer är otydlig, och samordningen brister. Detta kan leda till att insatser inte sätts in på ett effektivt sätt, och klienterna hamnar i en utsatt situation.

Ett specifikt problem är att en del kommuner kräver att hyresvärdar ska utfärda varningar innan vräkningsförebyggande insatser sätts i gång. Detta kan fördröja förebyggande åtgärder och bidra till att klienterna inte får hjälp förrän det är mycket nära en vräkning. Dessutom hänvisas klienterna ofta runt mellan olika instanser utan att någon tar ett tydligt ägarskap för ärendet, vilket gör att det blir svårt att få till en lösning.

Trots att hyresrådgivare kan kopplas in för att ge stöd, är insatserna inte alltid tillräckligt anpassade för varje individs behov. Detta innebär att klienterna, i stället för att få skraddarsydd hjälp, ofta möter en lösning som inte riktigt passar deras specifika situation. Konsekvenserna av dessa brister blir allvarliga, då klienterna riskerar att förlora sitt boende och hamna i en ännu svårare livssituation.

Åtgärder som verksamheten vidtagit för att komma till rätta med bristerna

Åtgärderna som redovisas nedan av verksamheterna syftar till att förbättra tillgänglighet, samverkan och bemötande för målgruppen, samt att skapa en mer enhetlig och effektiv arbetsprocess inom de berörda myndigheterna och verksamheterna, exempel på åtgärder:

- **Samordning och tjänsteansvar:** Myndigheter som Försäkringskassan, Arbetsförmedlingen, psykiatri och socialtjänsten har blivit ombudade att definiera sina serviceskyldigheter. Detta för att bättre förstå deras ansvar och för att identifiera systembrister. Genom detta kan ombuden bättre stötta sina klienter.
- **Tillgänglighet och vägledning:** En kommun har infört en mottagningstelefon som är öppen dagligen, där klienter kan få vägledning om var de ska vända sig för hjälp.
- **Samarbete och informationsflöde:** Några verksamheter redogör för att de har etablerat ett effektivare samarbete mellan PO, medborgarkontor, hyresvärdar och kontaktpersoner inom socialförvaltningen för att kunna stödja klienter med mer specifika behov. Detta samarbete gör det lättare att hitta rätt hjälp och riktade insatser för klienterna. Därutöver redovisar en del verksamheter att de fått tydligare vägledning om hur de på ett smidigt sätt kan kontakta AF och FK genom kommunens hubbar, vilket underlättar kommunikationen och tillgången till viktiga tjänster.
- **Utbildningar och gemensam planering:** Andra tillvägagångssätt att åtgärda brister är gemensamma utbildningar och planeringsdagar tillsammans med FK och AF, där systemfel har identifierats och åtgärder för förbättrad samverkan har diskuterats.
- **Arbetssätt vid hantering av systembrister:** På frågan om hur verksamheterna vidtagit åtgärder vid identifierade systembrister redovisar några att ombuden har uppmärksammat systembrister på lokal nivå och rapporterat dessa vidare till berörda chefer och ledningsgrupper. Genom regelbunden rapportering och återkommande möten har flera brister kunnat lyftas, vilket i vissa fall har lett till konkreta förbättringar – särskilt i handläggningen på individnivå – samt till en mer systematisk hantering av återkommande problem.
- **Framtida utveckling och tillgänglighetsdagar:** En verksamhet har planerat en tillgänglighetsdag för 2025, där fokus ska vara att förbättra informationsspridning och att samla in målgruppens behov för framtida utveckling.

- **Förändringar i lokaler och bemötande:** Ett annat exempel är en kommun, som utifrån klienters önskemål, har bytt möteslokaler till en plats där ingen myndighetsutövning bedrivs.
- **Förbättrat bemötande av gode män och förvaltare:** Ett annat initiativ för att förbättra brister som redovisats är en utbildning som utvecklats i samarbete mellan en PO-verksamhet och Attention. Utbildningen fokuserar på psykiska funktionsnedsättningar och bemötande, med målet att förbättra bemötandet av gode män och förvaltare.

Synpunkter och reflektioner från PO-verksamheterna

Sammanfattningsvis – de synpunkter och reflektioner som har kommit in från verksamheterna pekar på den komplexa och viktiga roll som PO har för en målgrupp som ofta är osynlig och utsatt. Det framgår att det är viktigt att stärka och vidareutveckla denna roll, både genom "klientnära" åtgärder och strukturella förbättringar, med fokus på samverkan och tillgänglighet.

Målgruppen har ofta blivit bollad mellan olika instanser och fallit mellan stolarna. Arbetet med att uppmärksamma och rapportera systemfel bidrar i förlängningen till en bättre tillvaro för en målgrupp som många gånger har svårt att göra sin röst hörd. (citat ur redovisningen)

En verksamhet pekar på att året varit präglad av olika utredningar som kan påverka verksamheter som arbetar med PO, exempelvis samsjuklighetsutredningen, Socialstyrelsens kartläggning, den nya socialtjänstlagen och Finansdepartementets utredning och remiss "Nätt och jämnt – Likvärdighet och effektivitet i kommunsektorn" (FOU 2024:50). Detta har skapat oro, men också hopp om att ombudsrollen kan utvecklas och förbättras, särskilt genom den nya socialtjänstlagen och ett större fokus på förebyggande arbete.

Ett annat område som lyfts är betydelsen av anonymitet och frihet från dokumentation och att detta kan vara avgörande för att en del klienter ska våga ta emot hjälp från personliga ombud. För dessa klienter är möjligheten att ha ett fritt alternativ där de inte riskerar att bli dokumenterade, avgörande för att ta emot hjälp.

Klienterna understryker värdet av att personligt ombud är en fristående verksamhet och att stödet anpassas efter klienternas önskemål och behov, de uttrycker ofta tacksamhet för att personligt ombud lyssnar på dem och bidrar till en förbättrad livssituation. (citat ur redovisningen)

Andra exempel är att en årlig klientenkät genomförs i en verksamhet, där de flesta svaren är positiva och pekar på ett stort behov av ombudsverksamheten. Trots ett ökat inflöde hanterar verksamheten detta väl, utan någon kö, genom etablerade arbetssätt och strukturerade metoder. Exempelvis redovisar en verksamhet att antalet klienter har ökat med 52 procent sedan 2022.

En verksamhet har stärkt sin omvärldsbevakning och sitt uppsökande arbete i en stadsdel i Stockholms stad. Det har skett genom att informera chefer och medarbetare i stadsdelen om ombudens uppdrag, delta i samverkansgrupper och regelbundet genomföra uppsökande insatser bland medborgarna. Arbetet har lett till ett ökat intresse och större efterfrågan på ombudens verksamhet.

För att ytterligare synliggöra vad PO kan erbjuda planerar en verksamhet att genomföra "pop-up-aktiviteter" tillsammans med en seniorcoach under 2025, vilket förväntas öka tillgängligheten och skapa enklare ingångar till stöd och hjälp för målgruppen.

Länsstyrelsens reflektioner

Personliga ombud utgör ett viktigt stöd för personer med långvarig psykiatriska funktionsnedsättningar eftersom de erbjuder individuellt stöd att navigera i komplexa system som socialtjänst, vård och myndigheter. Genom att bistå med praktiskt stöd och säkerställa att rättigheter och behov tillgodoses, bidrar de i många fall till bättre livskvalitet för klientgruppen.

Samtidigt möter målgruppen allt fler hinder i samhället. De drabbas särskilt hårt av systemens ökade komplexitet och specialisering, vilket kräver omfattande egen förmåga att samordna och navigera. PO ser hur systemfel kvarstår år efter år och att myndigheternas krav ofta inte är anpassade för personer med psykiska funktionsnedsättningar. Konsekvenserna av dessa brister kan öka risken att insatser för att ta sig vidare i livet uteblir, som i sin tur kan leda till långvarigt beroende av försörjningsstöd, svårigheter att behålla bostad och att behandlas inom psykiatri – och i förlängningen leda till långvarig fattigdom och socialt utanförskap.

Ökning av antal klienter och högre andel kvinnor

I redovisningen för 2024 har vi sett en ökning med 10 procent av antalet klienter mellan år 2023 och 2024. Och att ökningen av stödsökande är dubbelt så stor för kvinnor som för män. Det är ingen nyhet att kvinnor i högre utsträckning än män lider av psykisk ohälsa, vilket även ökar mest bland flickor och yngre kvinnor. Samtidigt pekar Jämställdhetsmyndigheten på att psykisk ohälsa drabbar män och kvinnor olika och även om fler kvinnor än män diagnostiseras med psykisk ohälsa, så begår fler män självmord. Detta kan tyda på att mäns psykiska ohälsa ofta inte blir upptäckt⁴.

2024 antog VIS (politiska styrgruppen för vård i samverkan mellan Region Stockholm och länets kommuner) en ny inriktning för psykisk hälsa och suicidprevention⁵, i Stockholms län, som ska gälla fram till hösten 2026. Inriktningen ska ge stöd i det länsgemensamma arbetet för

⁴ [Jämställdhetsmyndigheten 2025](#)

⁵ [Inriktning psykisk hälsa och suicidprevention 2024-2026 Del av handlingsplan för god och nära vård och omsorg 2024-2030](#)

att förebygga psykisk ohälsa och suicid och främja psykisk hälsa. För att möta de skilda behov som kvinnor och män med psykisk ohälsa har, finns behov att arbetet fördjupas och intensifieras. I det arbetet vore det värdefullt att involvera verksamheter med personliga ombud.

Barns rättigheter

Det saknas nationell styrning för verksamheter med personliga ombud när det gäller att tillämpa barnkonventionen, vilket bidrar till att barnrättsperspektivet även saknas på regional nivå. Det blir tydligt i de redovisningar som Länsstyrelsen tagit del av, där barns rättigheter inte lyfts fram. Detta har tidigare uppmärksammats i Socialstyrelsens nationella sammanställningar. Mot bakgrund av att barnkonventionen är svensk lag finns ett tydligt behov av att barns rättigheter får större genomslag i verksamheten – särskilt i situationer där barn kan påverkas av vuxnas psykiska funktionsnedsättningar. Länsstyrelsen har lyft frågan till Socialstyrelsen.

Länsstyrelsen vill därför understryka behovet av en nationell styrning som tydligt integrerar barnrättsperspektivet i uppdraget för personliga ombud. En sådan inriktning skulle bidra till en mer rättssäker och jämlik tillämpning i länet och över landet.

Systembrister

När det gäller att systematisera arbetet med att identifiera, hantera och åtgärda systembrister finns i dag flera parallella processer.

Exempelvis har samordningsförbunden, som i stor utsträckning vänder sig till samma målgrupp som PO, etablerade strukturer både regionalt och nationellt. Även kommunförbundet Storsthlm har en struktur på regional nivå med detta syfte, men vi ser dock att kommunernas socialpsykiatri behöver involveras i högre utsträckning. Länsstyrelsen ingår i sin tur i en struktur som omfattar verksamheter med PO på länsnivå, samt i ett nationellt samarbete tillsammans med Socialstyrelsen och övriga länsstyrelser.

Vi bedömer att det finns samordningsvinster både regionalt och nationellt som kan utvecklas ytterligare. Två viktiga forum i detta sammanhang är den nationella Beredningsgruppen⁶ för PO och det Nationella rådet för samordningsförbunden⁷. Båda dessa forum samlar Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, SKR samt Socialstyrelsen. Vi tror att dessa forum borde ha potential att samordna arbetet med

⁶ Det finns behov att tydliggöra Beredningsgruppens funktion på Socialstyrelsens webbsida.

⁷ [Nationella rådet för samordningsförbunden](#)

systembrister mer effektivt och därigenom ge ökad kraft i arbetet med att åtgärda identifierade systembrister på övergripande nivå.

Ett annat område som vi vill lyfta rör hur verksamheterna redovisar i Socialstyrelsens enkätfråga som rör att exemplifiera åtgärdade brister som identifierats. Där ser vi gärna att fler verksamheter delar med sig av konkreta exempel. Det är särskilt värdefullt att få veta hur åtgärderna faktiskt har genomförts, snarare än enbart att bristerna har lyfts till en ledningsgrupp. Genom att beskriva vilka konkreta insatser som vidtagits utifrån de identifierade bristerna kan verksamheterna bidra till en mer lärande och utvecklande process.

Reflektioner kring framtid

Det finns flera utredningar och strategier som syftar till att förebygga psykisk ohälsa och främja psykisk hälsa. Bland dessa finns den nationella strategin för psykisk hälsa och suicidprevention, där många myndigheter varit involverade, den nya socialtjänstlagen, samsjuklighetsutredningen samt Socialstyrelsens kartläggning. Den senare innehåller också förslag på hur verksamheter med personliga ombud kan utvecklas.

Länsstyrelsen vill peka på betydelsen av att detta arbete får genomslag på regional och lokal nivå. Målet är att stärka det främjande arbetet och att förbättra stödet till de klientgrupper som idag behöver det mest och säkerställa att deras behov verkligen tillgodoses.

Avslutningsvis vill vi lyfta fram det viktiga arbete som verksamheter med personliga ombud gör för att stödja människor i utsatta situationer. Er insats är viktig och fyller en avgörande roll i många människors liv. Samtidigt kvarstår ett omfattande arbete för att skapa ett samhälle där alla människors behov tillgodoses så väl att insatser med personliga ombud inte längre behövs. Endast genom samverkan mellan myndigheter och olika aktörer kan vi skapa ett samhälle där människan står i centrum, och där vi tillsammans strävar mot gemensamma mål.



Länsstyrelsen
Stockholm

www.lansstyrelsen.se/stockholm