

Handläggare
Paulina Slazak
Telefon: 08-50825247**Till**
Socialnämnden
2025-08-26

Årsrapport om personligt ombud år 2024

Förvaltningens förslag till beslut

1. Socialnämnden godkänner förvaltningens årsrapport för personligt ombud 2024.
2. Socialnämnden överlämnar årsrapporten till stadsdelsnämnderna för kännedom.

Sammanfattning

Socialförvaltningen har sammanställt årsrapporter för personligt ombud sedan 2015. I rapporten sammanställs information om målgruppen för personligt ombud, systembrister samt hur organisationerna för ledningsgrupper ser ut.

Personligt ombud riktar sig till personer med långvariga och omfattande psykiska funktionsnedsättningar som har behov av särskilt stöd för att kunna ta tillvara sina rättigheter i samhället. I syfte att tillvarata personligt ombuds kunskaper om systemfel och samverkansproblem har en stadsövergripande årsrapport sammanställts om verksamheten.

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

Socialförvaltningen föreslår att nämnden godkänner bifogad årsrapport för personligt ombud 2024.

Bakgrund

Socialförvaltningen har sammanställt årsrapporter för personligt ombud sedan 2015. I rapporten sammanställs information om målgruppen för personligt ombud, systembrister samt hur organisationen för ledningsgruppen ser ut. De systembrister som rapporteras är en sammanställning av den rapportering de personliga ombuden gjort till länsstyrelsen i Stockholms län år 2024.

Ärendet

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.

SocialförvaltningenStorforsplan 36
Box 44
123 21 Farsta
Växel 08-50825000
Fax
socialforvaltningen@stockholm.se
<https://start.stockholm>

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. Verksamheten syftar även till att få myndigheter, kommuner och regioner att samarbeta samt 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.

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.

Totalt hade 598 personer stöd av personligt ombud under 2024. Vid eventuell kö prioriteras barnfamiljer och personer som riskerar att bli bostadslösa. De främsta kontaktorsakerna är stöd i kontakten med myndigheter samt ekonomi. Flera områdeskontor och stadsdelsnämnder rapporterar om upplevelsen av att personerna som söker sig till personligt ombud har ofta en komplex problematik, vilket gör ärendena tidskrävande. Även personer som redan har insatser från socialtjänsten, i form av exempelvis boendestöd, söker sig till personligt ombud för stöd i kontakten med myndigheter för att den beviljade boendestöd tiden inte räcker till.

Det ingår i de personliga ombudens uppdrag att rapportera identifierade brister i vård- och omsorgssystemet. Bristerna sammanfattas utifrån den enskildes möjligheter att få tillgång till samhällets utbud av vård, stöd och service.

Rapporterade brister

En återkommande brist är avsaknaden av kontinuitet i personalen hos olika myndigheter, vilket medför att många klienter ständigt möter nya handläggare. Detta orsakar förseningar, ineffektivitet och risk för att rätt stöd inte ges i tid.

Socialtjänsten

Det förekommer svårigheter i kontakten med ekonomiskt bistånd, bland annat hantering av ansökningar och bristande tillgänglighet via telefon. Trots beviljat boendestöd söker många ändå hjälp med myndighetskontakter, vilket kan bero på otillräckligt antal boendestödstimmar eller bristande kompetens hos boendestödet.

Sjukvården

Inom sjukvården, särskilt psykiatri, rapporteras långa väntetider och bristande funktion i första linjens psykiatri, vilket leder till remitteringar och återremitteringar mellan vårdinstanser. Detta skapar bristande kontinuitet och otillräcklig specialistvård för många individer.

Arbetsförmedlingen

Tillgängligheten till Arbetsförmedlingen har försämrats med långa telefonköer och minskade stödinsatser. Detta försvårar för personer med särskilda behov att få det stöd som krävs för att etablera sig på eller återgå till arbetsmarknaden.

Försäkringskassan

Försäkringskassan har haft utmaningar med tillgängligheten, bland annat genom kortare telefontider och svårigheter att nå handläggare. Detta har ibland medfört fördröjningar i beslut, vilket enligt de personliga ombuden bidragit till ökad stress och osäkerhet för personer som behöver ekonomiskt stöd.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom Avdelningen för strategi och utveckling, Kompetensområde funktionsnedsättning och socialpsykiatri. Förvaltningsgruppen har behandlat ärendet den 20 augusti 2025. Funktionshinderrådet har haft möjlighet att behandla ärendet den 21 augusti 2025.

Jämställdhetsanalys

Insatsen personligt ombud erbjuds till personer över 18 år och är könsneutral. Under 2024 fick 365 kvinnor (61 %) och 232 män (39 %) stöd i staden. Socialförvaltningen har i årsrapporten kontaktat Länsstyrelsen i Stockholm, som bekräftar att kvinnor generellt är överrepresenterade bland mottagare av personligt ombud, både regionalt och nationellt. Ökningen av psykisk ohälsa bland unga kvinnor samt skillnader i hur psykisk ohälsa yttrar sig hos kvinnor och män lyfts fram som viktiga faktorer, och vidare undersökningar rekommenderas.

I dialog med de personliga ombuden framkommer att kvinnor ofta är mer hjälpsökande än män. Det kan finnas olika förklaringsmodeller till att kvinnor är överrepresenterade, både modeller som utgår från sociala konstruktioner och normer samt medicinska modeller baserade på olika symptombilder för män respektive kvinnor. Det mest troliga är att förklaringen ligger i en kombination av dessa samt sannolikt ytterligare faktorer

Förvaltningens synpunkter och förslag

Personer med långvariga och omfattande psykiska funktionsnedsättningar har många gånger ett särskilt behov av stöd för att tillvarata sina rättigheter i samhället och kunna vara delaktiga. Socialförvaltningen menar att det är av stor vikt att staden tillvaratar ombudens kunskap om systemfel så att dessa kan användas i ett löpande förbättringsarbete inom stadens verksamheter.

Den nya socialtjänstlagen, som träder i kraft den 1 juli 2025, syftar till att göra socialtjänsten mer förebyggande, tillgänglig och kunskapsbaserad. Målet är att nå ut till människor innan problem uppstår eller växer, samt att erbjuda snabbare och enklare insatser utan behovsprövning.

De senaste åren har ombudsverksamheten varit högt belastad och antalet ärenden har ökat, vilket har lett till längre väntetider och en ökad risk för att individer inte får det stöd de behöver i tid.

Den nya socialtjänstlagen och verksamheten med personligt ombud har potential att komplettera varandra och tillsammans förbättra stödet för personer med psykiska funktionsnedsättningar. Genom att integrera personligt ombud i nya arbetssätt kan socialtjänsten bli mer förebyggande, tillgänglig och samordnad. Lagstiftningens fokus på tidiga och tillgängliga insatser möjliggör en tidigare samverkan mellan socialtjänsten och personligt ombud, vilket kan minska den enskildes behov av personligt ombud under längre tid. Personligt ombud kvarstår dock som en viktig resurs för att stödja individer som ofta har svårt att själva söka hjälp och navigera i samhällets stödsystem. På så sätt kan arbetssätt och processer utvecklas i takt med att socialtjänsten anpassar sig till nya krav på ett mer förebyggande och samordnat arbete.

Veronica Carstorp Wolgast
Socialdirektör
Socialförvaltningen

Lina Blombergsson
Avdelningschef
Socialförvaltningen

Bilaga

1. Årsrapport personligt ombud 2024

Attesterat av

Detta dokument har godkänts digitalt av följande personer:

| Namn | Datum |
|---|--------------|
| Veronica Carstorp Wolgast, Socialdirektör | 2025-08-18 |
| Lina Blombergsson, Avdelningschef | 2025-08-18 |