



Stockholms  
stad

# Årsrapport personligt ombud 2025

Dnr 2026/230

## 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 personliga 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

<b>Sammanfattning .....</b>	<b>1</b>
<b>Bakgrund.....</b>	<b>3</b>
Vad är personligt ombud? .....	3
<b>Personligt ombud i Stockholms stad.....</b>	<b>4</b>
Stockholms stads organisation av personligt ombud.....	4
<b>Personligt ombuds ledningsgrupp.....</b>	<b>5</b>
<b>Redovisning av uppgifter om målgruppen 2025.....</b>	<b>5</b>
Kontaktorsaker .....	7
Förändringar i målgruppen under 2025 .....	9
Uppmärksammade brister under 2025 .....	9
<i>Brister som rör psykiatri</i> .....	9
<i>Brister som rör primärvården</i> .....	10
<i>Brister som rör Försäkringskassan</i> .....	10
<i>Brister som rör Arbetsförmedlingen</i> .....	10
<i>Brister som rör socialtjänsten</i> .....	10
<i>Brister som rör samverkan mellan myndigheter och organisationer</i> .....	11
<i>Övriga iakttagelser (tillgänglighet och strukturella hinder)</i> .....	11
Åtgärder.....	11
<b>Slutdiskussion .....</b>	<b>12</b>

## Bakgrund

### Vad är personligt ombud?

I samband med psykiatireformen 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 landsomfattande.

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 bistandsprövning.

Verksamheten med personligt ombud ska enligt SFS 2013:522 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 i sitt uppdrag. 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.<sup>1</sup>

## **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 SFS 2013:522 (Förordning om statsbidrag till kommuner som bedriver verksamhet med personligt ombud för vissa personer med psykiska funktionsnedsättningar). Varje år rapporterar staden uppgifter till Länsstyrelsen. Uppgifterna i den aktuella årsrapporten är hämtade från 2025 års rapportering till Länsstyrelsen.

I Stockholms stad bedriver stadsdelsförvaltningarna och socialförvaltningens Område hemlöshet 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, Norra innerstaden). Söderort hade fem personliga ombud under 2025 och innerstaden hade fyra. Utöver detta finns det ett områdeskontor med upptagningsområde Hässelby-Vällingby och Bromma, som hade två personliga ombud under 2025. Järva stadsdelsnämnd och socialförvaltningens Område hemlöshet hade två ombud i respektive organisation. Antalet personliga ombud är oförändrat i staden sedan föregående år och uppgår till totalt femton stycken.

---

<sup>1</sup> Socialstyrelsens meddelandeblad, nr 5/2011

## Personligt ombuds ledningsgrupp

Enligt SFS 2013:522 ska representanter för kommunen, regionens primärvård och psykiatri, Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan ingå i ledningsgruppen. Även 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.<sup>2</sup>

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 brukaorganisationer.

## Redovisning av uppgifter om målgruppen 2025

Totalt hade 580 personer stöd av personligt ombud under 2025. Det är en minskning med 18 personer sedan föregående år. Av dessa var 298 personer nytillkomna under 2025 och resterande hade haft stöd även under 2024. Totalt avslutades kontakten med 322 personer under 2025.

I rapporteringen för 2025 framgår att samtliga områdeskontor och berörda nämnder haft en kösituation, bortsett från två. Vid kö prioriteras unga vuxna, personer som riskerar att bli vräkt från sin bostad, personer som är utan andra myndighetskontakter och ärenden där det finns minderåriga barn. Socialförvaltningens Område hemlöshet rapporterar att de prioriterar kvinnliga klienter på grund av den särskilda utsatthet som kvinnor i akut hemlöshet befinner sig i.

I de fall det har uppstått en kö har kötiden till personligt ombud varit mellan 30 – 55 dagar.

Totalt sett över staden fick 323 kvinnor stöd av personligt ombud under 2025, vilket motsvarar 56 procent av målgruppen.

---

<sup>2</sup> Socialstyrelsens meddelandeblad nr 5/2011

Motsvarande siffra för män var 253 personer, vilket är 44 procent av målgruppen. Innerstaden är det områdeskantor som har flest antal klienter med totalt 189 individer aktuella för personligt ombud.

En viss överrepresentation av kvinnor är i linje med den generella könsfördelningen inom socialpsykiatrins målgrupp. Redovisningen visar att ökningen sedan 2024 i huvudsak består av män.

Antalet kvinnor är överrepresenterade i samtliga områdeskantor, med undantag för socialförvaltningen Område hemlöshet.

I könsfördelningen mellan områdeskantoren och stadsdelsförvaltningarna har det över tid funnits en överrepresentation av män på socialförvaltningens Område hemlöshet. Män tenderar att vara överrepresenterade bland de personer i hemlöshet som har någon form av individuell social problematik som exempelvis långvarigt skadligt bruk eller beroende.<sup>3</sup>

I nedan tabell redovisas antal personer med stöd av personligt ombud, uppdelat på områdeskantor/stadsdelsnämnd och kön under 2025.

*Antal personer med stöd av personligt ombud, uppdelat på områdeskantor/stadsdelsnämnd och kön, 2025\*.*

Områdeskantor/SDN	Kvinnor	Män	Totalt
Söderort	102	70	173
Innerstaden	115	72	189
Bromma och Hässelby-Vällingby	19	15	34
Område hemlöshet	13	34	47
Järva	74	62	137
Totalt	323	253	580

Källa: Områdeskantorens rapportering för personligt ombud till Länsstyrelsen 2025.

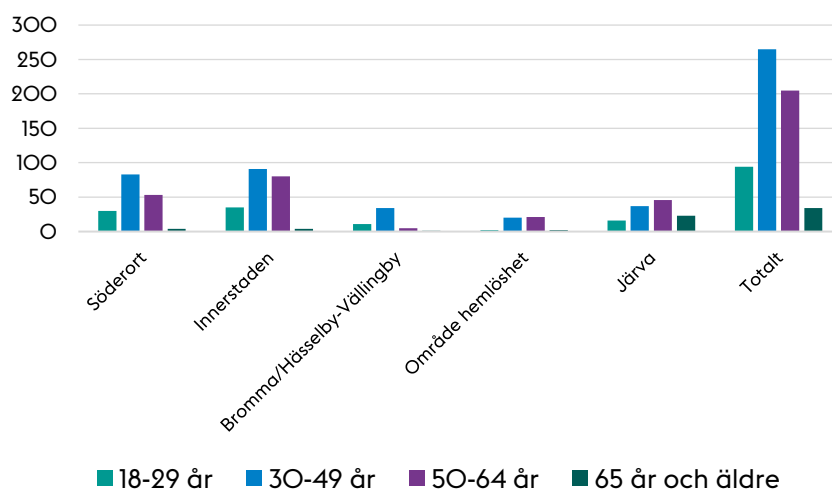
\*Antalet personer som identifierar sig som icke-binära är för få för att redovisas separat, och är därför inkluderade i totalantalet

De personer som sökte stöd av personligt ombud under 2025 var främst mellan 30 och 49 år. Dessa utgjorde 43 procent av målgruppen, följt av ålderskategorin 50–64 år som utgjorde 33 procent.

Personer mellan 18–29 år utgjorde 17 procent av målgruppen och åtta procent var 65 år eller äldre.

<sup>3</sup> Socialtjänstrapport 2024, dnr. SOF 2025/359 s.121

*Antal personer som hade kontakt personligt ombud under 2025, fördelat på ålder och områdeskontor.*



Källa: Områdeskontorens/stadsdelsnämndernas rapportering för personligt ombud till Länsstyrelsen 2025.

Av de personer som sökte stöd av personligt ombud under 2024 hade 82 hushåll hemmavarande barn, vilket är ungefär samma antal hushåll i jämförelse med 2024.

## Kontaktorsaker

De vanligaste kontaktorsakerna är stöd i kontakt med myndigheter, 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 stöd i kontakt med sjukvården.

*Anledningar till varför individer tagit kontakt mer personligt ombud 2025, uppdelat på kontaktorsak och kön.*

Kontaktorsak	Kvinnor	Män	Totalt
Stöd i kontakten med myndigheter	134	112	246
Ekonomi	104	94	198
Stöd i kontakten med sjukvård	53	49	102
Bostad	39	46	85
Struktur i vardagen	33	37	70
Sysselsättning	28	30	58

Källa: Områdeskontorens/stadsdelsnämndernas rapportering för personligt ombud till Länsstyrelsen 2025.

Ombuden rapporterar in en förändring i behovet hos målgruppen, där en ökad andel klienter har samsjuklighet. Samtidigt uppger ombuden att den ekonomiska utsattheten har ökat, vilket medför ett större behov av stöd vid ansökningar till olika fonder samt i kontakter med ekonomiskt stödjande instanser.



Inom det ekonomiska området ses en fortsatt ökning av ansökningar om ekonomiskt bistånd, inklusive nödprövningar, samt fler ärenden som rör vräkningshot och skuldsättning. Samtidigt har antalet överklaganden, exempelvis gällande ekonomiskt bistånd och sjukersättning, minskat. Arbetet har i större utsträckning blivit mer brådsnande och präglas oftare av akuta insatser, där klienter befinner sig i situationer med risk för insolvens eller vräkning. Det upplevs också svårare att få till stånd vräkningsförebyggande åtgärder i tid.

Det finns fortsatt betydande svårigheter för målgruppen att få och upprätthålla kontakt med myndigheter. Enligt ombuden upplever flera klienter att de hamnar mellan olika myndigheters ansvarsområden. Det har även blivit svårare att få tillgång till öppenvård psykiatri, då remisser från vårdcentraler oftare avslås. Samverkan mellan öppen- och slutenvård psykiatri upplevs också ha försämrats.

Fler klienter har svårigheter att få eller behålla arbete eller annan meningsfull sysselsättning.

Stöd i kontakten med myndigheter och vårdgivare är fortsatt den vanligaste orsaken till kontakt med personligt ombud. Därutöver syns en ökad efterfrågan på stöd i form av ledsagning till möten, även om detta inte fullt ut framgår i statistiken. Behovet är särskilt tydligt hos personer med social ångest eller i otrygga livssituationer, där det kan vara svårt att passa tider och hantera bokade möten.

Kontaktpersoner inom boendeinsatser har ofta begränsade möjligheter att följa med på möten utanför boendet, främst på grund av tidsbrist. Att personligt ombud i större utsträckning efterfrågas i dessa situationer kan bero på att andra yrkesgrupper i högre grad uppmärksammat denna möjlighet till stöd.

Behovet av stöd i kontakter med Arbetsförmedlingen har ökat, liksom i ärenden som rör folkbokföring.

Sammanfattningsvis är stöd i myndighetskontakter fortsatt den vanligaste insatsen. Ekonomiska svårigheter är ett centralt område, där allt fler klienter har svårt att få ekonomin att gå ihop. Behovet av stöd i kontakter med exempelvis försörjningsstöd, budget- och skuldrådgivning samt Försäkringskassan är därför stort. De allmänna prisökningarna i samhället påverkar målgruppen i hög grad.

Det är även vanligt att personer som redan har insatser från socialtjänsten söker stöd hos personligt ombud i dessa kontakter. Det kan handla om att kontakten inte fungerar tillfredsställande, att insatserna inte upplevs som tillräckliga eller att det finns behov av stöd i att beskriva sin funktionsnedsättning.

## Förändringar i målgruppen under 2025

Enligt ombuden ses en ökning av personer utan tidigare stödinsatser som insjuknar i psykisk ohälsa, ofta i samband med skuldsättning. Dessa personer uppges ha svårigheter att hantera sin vardag, även i kontakter med exempelvis a-kassa och aktivitetsersättning. Gruppen inkluderar även personer med egen försörjning.

Ombuden rapporterar även en ökning av klienter med neuropsykiatriska funktionsnedsättningar, särskilt autism, samt fler anhöriga och unga vuxna som står utanför studier och arbete.

Fler personer uppges söka stöd kring sysselsättning, och en större andel av dessa är män. Ombuden ser också en ökning av ärenden som rör våld i nära relation samt en växande andel klienter med beroendeproblematik. Den senare framträder ofta över tid och syns därför inte alltid i statistiken.

Ombuden uppger vidare att fler unga vuxna, personer över 65 år samt kvinnor har nåtts under året. Samverkan med socialtjänsten beskrivs ha förbättrats, och även andra samverkansparter uppges i ökad utsträckning efterfråga rådgivning från personligt ombud. Lotsning till andra stödinsatser, såsom boendestöd, beroendevård och stöd vid våld i nära relation, uppges också ha ökat.

Område hemlöshet rapporterar att andelen ärenden där klienter har behov av tolk har minskat jämfört med tidigare år. En möjlig förklaring som lyfts är att personer som kom i samband med flyktmottagandet 2015 i högre grad har etablerat sig i samhället.

Riktade informationsinsatser uppges ha haft god effekt för att nå grupper som tidigare varit svåra att komma i kontakt med. I Järva rapporterar ombuden att antalet ärenden ökar i samband med sådana satsningar, vilket av ombuden bedöms tyda på ett fortsatt stort behov av personligt ombud i området.

## Uppmärksammade brister under 2025

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 ledningsgruppen.

Följande brister har de olika områdeskontoren och stadsdelsnämnderna rapporterat under 2025:

### Brister som rör psykiatri

Ombuden rapporterar om fortsatt bristande tillgänglighet till psykiatri. Remisser från primärvården uppges ofta avslås, och personer med samtidig beroendeproblematik tas i många fall inte

emot. Det framhålls även brist på kontinuitet, särskilt avseende läkarkontakter, samt långa väntetider för exempelvis NPF-utredningar.

Ombuden beskriver vidare svårigheter i övergångar mellan regioner samt bristande samordning mellan olika vårdgivare. Klienter med komplex problematik riskerar att inte få adekvat vård, särskilt vid samsjuklighet där ansvar för behandling uppges fördelas otydligt mellan psykiatri och beroendevård. Detta kan leda till att klienter blir utan insatser och att problemen fördjupas över tid.

### **Brister som rör primärvården**

Ombuden uppger att det finns ett fortsatt glapp mellan primärvård och specialistpsykiatri. Remisser uppges ibland inte skickas, inte nå fram eller returneras. Samtidigt hänvisas patienter från psykiatrin tillbaka till primärvården, trots omfattande behov.

Det framhålls även brister i kompetens och resurser inom första linjens psykiatri samt låg delaktighet i samordnade insatser såsom SIP. Detta medför enligt ombuden att patienter riskerar att hamna mellan vårdnivåer.

### **Brister som rör Försäkringskassan**

Ombuden rapporterar om långa handläggningstider och svårigheter att komma i kontakt med myndigheten, ofta i form av långa telefonköer. Samtidigt uppges beslutsprocesser i vissa delar ha blivit snabbare.

Det beskrivs att systemen ställer motstridiga krav på klienter, exempelvis i relation till Arbetsförmedlingen, vilket kan leda till att individer hamnar i kläm mellan olika regelverk. Processerna uppges vara komplexa och svåra att hantera, särskilt för personer utan digitala verktyg eller med kognitiva svårigheter.

### **Brister som rör Arbetsförmedlingen**

Vidare rapporteras att insatser inte alltid upplevs som anpassade eller meningsfulla, och att stöd för personer med funktionsnedsättning inte fungerar tillfredsställande. Detta bidrar enligt ombuden till fortsatta svårigheter att etablera sig på arbetsmarknaden.

### **Brister som rör socialtjänsten**

Ombuden beskriver brister i tillgänglighet och återkoppling, exempelvis svårigheter att nå handläggare och långa väntetider vid nyansökningar om ekonomiskt bistånd. Ansökningsförfarandet uppges vara komplext och svårt att hantera utan stöd.

Vidare rapporteras brister i samverkan mellan olika enheter, såsom LSS och socialpsykiatri, där ansvar ibland överförs mellan instanser. Inom boendestöd lyfts bristande kompetens, begränsad flexibilitet och otillräcklig omfattning av insatser. Ombuden

uppmärksammar även att klienter i vissa fall inte får tillräckligt stöd trots kända behov, exempelvis vid vräkningsrisk.

Ombuden uppger att det finns brister i tillgänglighet och struktur inom vissa kommunala verksamheter, exempelvis medborgarkontor och träffpunkter. Det beskrivs även svårigheter kopplade till bostadsmarknaden, där målgruppen har begränsade möjligheter att få egen bostad.

Det framhålls att vräkningsförebyggande arbete ibland är otydligt organiserat och att insatser inte alltid initieras i tid. Även hantering av klagomål uppges i vissa fall vara bristfällig.

### **Brister som rör samverkan mellan myndigheter och organisationer**

Ombuden rapporterar om återkommande brister i samverkan mellan myndigheter. Klienter uppges ofta själva behöva samordna sina kontakter, vilket kan vara svårt att hantera.

Samordnad individuell plan (SIP) används inte konsekvent, och processen uppges ibland vara otydlig och tidskrävande. Det förekommer att möten dröjer länge eller inte genomförs alls.

### **Övriga iakttagelser (tillgänglighet och strukturella hinder)**

Ombuden uppmärksammar särskilda svårigheter för personer utan fast bostad eller giltig ID-handling. Skärpta regler kring folkbokföring uppges kunna leda till att personer registreras som utflyttade, vilket försvårar tillgång till vård och stöd.

Det framhålls att kraven för att erhålla eller förnya ID-handlingar är svåra att uppfylla för målgruppen, vilket ytterligare kan försvåra möjligheten att etablera kontakt med myndigheter och ta del av samhällets insatser.

## **Åtgärder**

I redovisningen till Länsstyrelsen har områdeskontoren även redogjort för de åtgärder som vidtagits utifrån de identifierade bristerna.

Ombuden uppger att de under året har arbetat systematiskt för att uppmärksamma och hantera brister i de verksamheter som berör målgruppen. Ombuden rapporterar att de alltid informerar enhetschefer om brister, oavsett om de hanteras direkt eller behöver tas vidare.

Ombuden uppger att direkt kontakt med professionella och myndigheter har varit en central del av arbetet. I enskilda ärenden har de ofta, tillsammans med klienten, tagit kontakt med handläggare, socialsekreterare, Äldre Direkt och ibland vårdgivare

för att diskutera problem och hitta lösningar. Ombuden uppger att detta ofta ger snabba resultat, till exempel när träffpunkter för äldre hålls öppna vid personalbrist, telefontider justeras eller stödinsatser till klienter säkerställs.

Ombuden rapporterar vidare att de arbetar uppsökande för att nå personer som inte själva tar kontakt, exempelvis genom regelbundna besök på träfflokaler för vuxna som lever i hemlöshet, personer med skadligt bruk och beroende eller andra socialt utsatta grupper. Personligt ombud stöttar också klienter att själva anmäla klagomål, dokumentera avvikelser och överklaga beslut till förvaltningsrätten. För att systematisera arbetet används även en särskild avvikelseblankett där ombuden kan dokumentera och rapportera brister i verksamheter.

Enligt ombuden är regelbunden rapportering och återkoppling en central del i arbetet. Brister och erfarenheter diskuteras vid gemensamma arbetsplatsträffar en gång per månad, och sammanställs samt återkopplas till ledningsgruppen två gånger per år. Ombuden deltar även i informationsmöten med vård, myndigheter och andra instanser där målgruppen kommer i kontakt, och tar då alltid upp de brister och svårigheter som klienterna upplever.

Ombuden bedömer att dessa insatser bidrar till ökad tillgång till stöd, tydligare ansvarsfördelning och snabbare lösningar på praktiska problem, samtidigt som de ökar medvetenheten hos professionella om målgruppens behov och utmaningar.

## **Slutdiskussion**

Personligt ombud är en resurs för att säkerställa att personer med psykiska funktionsnedsättningar får möjlighet att tillvarata sina rättigheter i samhället och få det stöd de behöver. Personligt ombud spelar en central roll i att förbättra samverkan, bemötande, tillgänglighet och kunskap om målgruppen. Detta arbete behöver vara kontinuerligt och långsiktigt för att säkerställa att systemet utvecklas i takt med de behov som målgruppen har.

Ombuden beskriver att deras arbete präglas av både individfokus och systemperspektiv; det innebär att de stödjer klienten direkt i kontakter med vård och myndigheter, samtidigt som de rapporterar återkommande brister som kan åtgärdas på organisations- och systemnivå.

Målgruppen har under 2025 blivit allt mer komplex, vilket framkommer i ombudens observationer. Fler klienter har samsjuklighet med neuropsykiatriska diagnoser eller beroendeproblematik, och det finns en ökning av yngre vuxna och äldre klienter som söker stöd. Ombuden noterar att åldersfördelningen påverkar typen av insats: yngre vuxna har ofta

behov av stöd i etablering av vardagsstruktur, sysselsättning och kontakt med socialtjänst och psykiatri, medan äldre klienter framför allt behöver hjälp med tillgång till vård och ekonomiskt stöd.

Ombuden rapporterar att stödinsatser ofta omfattar myndighetskontakter, vårdkontakter, ekonomisk rådgivning och ledsagning. Ledsagning till möten är särskilt viktig för personer med social ångest eller som befinner sig i utsatta situationer där det är svårt att hantera praktiska ärenden på egen hand. Ombuden ser också att systemfel, såsom långsam handläggning, bristande samordning mellan psykiatri och beroendevård, samt otillräcklig information om rättigheter, är återkommande hinder för klienterna.

Personligt ombud fungerar därmed både som en individnära stödperson och som en indikator på systembrister. Ombuden rapporterar brister via avvikelseblanketter och diskussioner med ledningsgrupp, som sedan för vidare ärendena till berörda myndigheter. För att detta ska vara effektivt är det viktigt att återkoppling sker och att brister tas på allvar, särskilt i stadens egna verksamheter. Ombuden beskriver att detta bidrar till långsiktiga förbättringar, till exempel när det gäller tillgången till boendestöd, myndighetskontakter och information om rättigheter.

Den nya socialtjänstlagen, som trädde i kraft den 1 juli 2025, syftar till att göra socialtjänsten mer förebyggande, tillgänglig och kunskapsbaserad. Ombuden kan spela en roll i detta genom att arbeta förebyggande, identifiera behov innan problem eskalerar och underlätta samordning mellan olika aktörer. Eftersom personligt ombud inte regleras direkt i socialtjänstlagen, utan styrs av förordningen om statsbidrag, är det viktigt att verksamheten har tydliga rutiner och resurser för att kunna bidra till de nya socialtjänstprinciperna. Ombuden kan på så sätt bidra till att socialtjänsten blir mer tillgänglig och samordnad utan behovsprövning, vilket i förlängningen kan minska belastningen på andra delar av systemet.

Sammanfattningsvis visar ombudens iakttagelser att verksamheten är en kritisk länk mellan individ och system. Den är avgörande för att personer med psykiska funktionsnedsättningar ska kunna tillvarata sina rättigheter, få tillgång till insatser och uppleva en mer sammanhållen vård och stödstruktur. Ombuden identifierar återkommande systembrister, vilket pekar på behovet av fortsatt arbete med samordning, kompetenshöjning och resursförstärkning.