



Personligt Ombud
VÄRMLAND

Erfarenhetsrapport 2024



Sammanfattning

Händelser runt om i världen har under de senaste åren förändrat premisserna i samhället. De försämrade ekonomiska förutsättningarna har fått konsekvenser för samtliga aktörer i vårt samhälle. Tyvärr är det oftast de som har de sämsta förutsättningarna som får ta konsekvenserna. Personligt ombud (PO) märker av förändringen i det dagliga arbetet.

Samhället förändras snabbt framför allt av den digitala utveckling och det kan ge negativa konsekvenser för vår målgrupp. Det kan till exempel skapa ett utanförskap då alla inte har tillgång till eller förmågan att hantera det som den digitala utvecklingen för med sig.

Den vanligaste orsaken till att personer vänder sig till PO är behovet av stöd i myndighets- och vårdkontakter. I denna rapport har vi valt att belysa den lagstadgade serviceskyldigheten med syftet att möta upp den enskilde individen utifrån sina förutsättningar.

En positiv utveckling är det omställningsarbete som Regionen gör tillsammans med kommunerna i Värmland. Tillsammans har de arbetat fram en målbild som ska symbolisera en gemensam resa mot god och nära vård, hälsa och omsorg. Förändring syftar till att skapa mervärde för medborgaren.

Finansdepartementet lämnade förslag till riksdagen gällande att ta bort det riktade statsbidrag vars innebörd kan få stora konsekvenser för målgruppen vi arbetar med. Vi vill också belysa arbetet som präglat samtliga verksamheter ute i landet för att bevaka målgruppens möjligheter att få stöd av personligt ombud.

Sammanfattning.....	2
Inledning.....	4
Uppdraget	4
Syftet med rapporten.....	4
Statistik.....	4
Digitalisering.....	5
Personcentrerad vård.....	6
Serviceskyldighet.....	7
Systemrätt	7
Personligt Ombud och framtiden?	8
Slutord	9

Inledning

Personligt Ombud Värmland är en länsövergripande verksamhet, indelat i fyra områden. Verksamheten har bedrivits i nuvarande organisationsform sedan år 2002, där Karlstads kommun, Arbetsmarknads- och socialförvaltningen är huvudman. Under 2024 hade 15 kommuner upprättade samarbetsavtal samt finansiell fördelning av kostnader utifrån befolkningsunderlag 18 år och äldre. Region Värmland är också en finansiell samarbetspartner.

Uppdraget

Personligt Ombud (PO) vänder sig till personer över 18 år som har psykiska funktionsnedsättningar och/eller psykisk ohälsa. Dessa ska vara betydande och personen ska ha väsentliga svårigheter att utföra aktiviteter inom flera olika livsområden.

PO arbetar på klientens uppdrag genom ett relationsskapande arbete och i en process där klienterna har möjligheten att utveckla större tillit till sig själva genom att vara delaktiga i processen. PO ger stöd och hjälp att finna rätt vägar i samhället. Vårt arbetssätt präglas av att stärka den enskildes egenmakt och delaktighet. Verksamheten styrs av en ledningsgrupp med representanter från kommunerna, Region Värmland, Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan. Även frivilligorganisationer som RSMH, FPS samt Autism och Aspergerförbundet bjuds in för att delta.

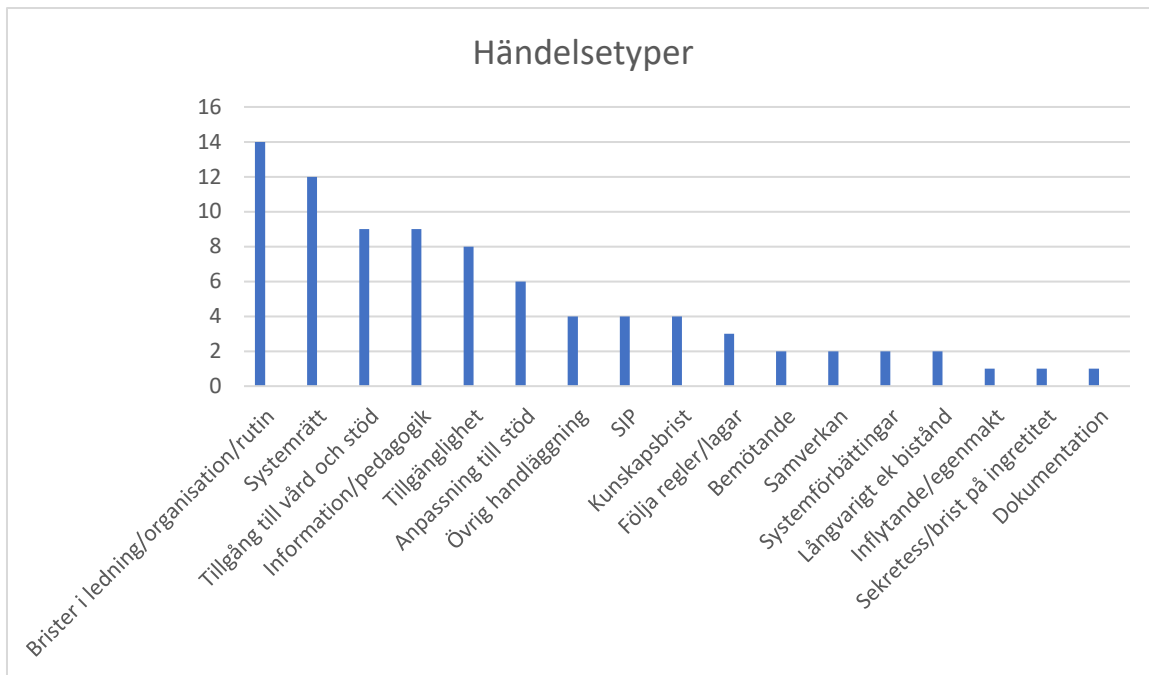
Uppdraget som PO innebär även att vi uppmärksammar och dokumenterar de svårigheter som den enskilde stöter på i sina möten med de offentliga välfärdssystemen.

Syftet med rapporten

Vi sammanställer årligen de observationer vi dokumenterat i syfte att sprida kunskap och erfarenheter till berörda huvudmän. Genom att påvisa och sprida erfarenheter hoppas vi att berörda parter kan få till en positiv förändring för målgruppen. Syftet med vårt uppdrag är att alla människor ska kunna delta på lika villkor genom att ta vara på sina rättigheter.

Statistik

Vi har under 2024 identifierat, dokumenterat och sammanställt 84 händelser i vår avvikelserapportering. Det kan relateras till att vi under 2024 arbetat med totalt 218 klienter. Antalet uppdrag som är fördelat på dessa klienter är 1338 vilket ger ett snitt på 6,14 uppdrag per klient. Detta är en fingervisning om hur omfattande ett arbete är tillsammans med en klient och hur utmanande det blir för den enskilde.



Diagrammet visar de olika händelsetyperna

Den vanligaste orsaken att personer tar kontakt med PO är att de vill ha stöd i kontakter med myndigheter och vården. Flest händelser har observerats gällande händelsetypen, ”brister i ledning/organisation/rutin” (14st). Det kan till exempel vara brister i information gällande att avbokade möten inte kommer till klientens kännedom. Det kan även vara att myndigheter inte har rutiner eller resurser att möta klienten där hen är, med förslagsvis hembesök. Det påvisar att flera huvudmän har skapat rutiner som kan få negativa konsekvenser för den enskilde. Bristande rutiner och kommunikation mellan olika parter medför att målgruppen blir lidande. Klienterna kan då uppleva en känsla av maktlöshet vilket kan medföra längre återhämtning och minskad tilltro till myndigheter.

Vi har också valt att lyfta tillgång till vård och stöd samt information och pedagogik som har totalt 18 händelser. Det finns ett behov av att kunna ge information på ett sätt som är begripligt för målgruppen, samt att stödet är individanpassat. När huvudmännen inte fångar upp det behovet hos den enskilde är risken stor att klienterna inte får tillgång till samhällets utbud av vård, stöd och service.

Inför 2025 väljer vi att i större omfattning lyfta fram brukarinflytande genom att använda oss av händelsetypen systemförbättringar vilket innebär att vi uppmärksammar klienters önskemål av förändringar. En annan del av vårt arbete inför 2025 är att samla in data gällande försörjningsstöd. Vi har observerat att vissa klienter har långvarigt ekonomiskt bistånd, vilket innebär en ekonomisk utsatthet för den enskilda.

Digitalisering

En av utmaningarna är den ökande digitala klyftan. Enligt en undersökning som Internetstiftelsen (Sammanfattning | Svenskarna och internet) genomförde 2024, framgick det att var femte svensk behöver hjälp med det digitala. Man behöver till exempel hjälp med att

förstå tekniska termer, hantera lösenord och installera mobilt Bank-id. I dagens samhälle är tillgången till teknik och internet ojämnt fördelad vilket skapar stora skillnader mellan olika grupper. De som saknar tillgång till de senaste digitala verktygen eller inte har tillräcklig teknisk kunskap riskerar att hamna i ett utanförskap, vilket kan förvärra sociala och ekonomiska ojämlikheter. Många digitala tjänster är numera en del i centrala samhällsverksamheter, som att boka en läkartid och legitimera sig med Bank-ID.

I vissa fall har de traditionella icke-digitala samhällstjänsterna dessutom avvecklats helt. Personer som inte använder internet riskerar att få en begränsad delaktighet i samhället ([Digitalt utanförskap \(Motion 2024/25:2889 av Mikael Dahlqvist \(S\)\) | Sveriges riksdag](#)).

Vi ser ett behov av alternativa sätt att identifiera sig när e-legitimation inte är möjligt. Annars riskerar de som inte har tillgång till e-legitimation att stå utanför viktiga samhällsfunktioner.

Vår uppgift som ombud är att stötta klienten till ett bättre mående med hjälp av de insatser som finns i välfärdssystemet. Arbetsförmedlingens och Försäkringskassans organisationer har blivit mer digitaliserade vilket inte alltid gynnar målgruppen vi möter. Ett återkommande problem som vi sett är avsaknaden av lokala kontor och svårigheten att ta sig till och från möten för den enskilde. Det är önskvärt att myndigheten möter klienten där hen befinner sig. Målgruppen lever oftast under en svår ekonomisk situation vilket kan medföra hinder att ta sig från en kommun till en annan. På grund av kognitiva svårigheter finns ofta behov av fysiska möten för våra klienter, de kan ha lättare att exempelvis hålla fokus vid ett fysiskt möte än då det sker digitalt eller via telefon.

Personcentrerad vård

Region Värmland har ingått ett avtal med alla 16 kommuner om en målbild som symboliserar en gemensam resa mot en god och nära vård, hälsa och omsorg. Förändring syftar till att skapa värden för medborgaren om förflyttning.

Dessa förflyttningar i välfärden avser:

- från fokus på organisation till fokus på person och relation
- från isolerade vård- och omsorgsinsatser till samordning utifrån personens fokus
- från invånare, brukare/patienter och närstående som passiva mottagare till aktiva medskapare
- från reaktiv till proaktiv och hälsofrämjande ¹

Detta kan kopplas till den personcentrerade vården som skall finnas tillgängligt för Värmlands invånare. Vi har uppmärksammat att det är långa vårdköer och svårt att få utredningar hos

1

<https://www.regionvarmland.se/vardgivarwebben/samverkan-avtal-och-vardval/nara-var-d-i-varmland/nara-vard---tillsammans-utvecklar-vi-halsa-var-d-och-omsorg-i-varmland/omstallning-till-nara-var-d>

psykiatrin. Vi ser även olikheter i exempelvis utformningen av insatsen boendestöd och svårigheter att få den individanpassad.

Finns behovet -ja, men finns insatsen – nej.

Personligt ombud arbetar utifrån klientens önskemål och är med och formar de mål som är möjliga. Det finns situationer där personligt ombud behöver vara med och tolka samt förmedla information som klienten inte själv har förmågan att tillgodogöra sig.

De insatser som målgruppen har behov av har varit problematiskt att få till så att klienterna känner att insatsen utformats efter hens behov. Det har påtalats att det krävs mer än vad huvudmannen kan erbjuda och hänvisar till att resurserna inte finns. Ur ett samhällsekonomiskt perspektiv kan resurser som hjälper varje människa till ett bättre mående gynna oss alla.

Serviceskyldighet

En aspekt som vi har valt att lyfta fram i denna rapport är serviceskyldigheten och dess brister, samt konsekvenserna detta får för målgruppen. Ett återkommande uppdrag för oss som personliga ombud är att stödja klienter i kontakten med myndigheter. Vår erfarenhet visar att personer med olika typer av svårigheter inte alltid får sina behov tillgodosedda i sina kontakter med myndigheter.

Serviceskyldigheten i Sverige innebär att offentliga myndigheter har en skyldighet att ge medborgarna den hjälp och vägledning de behöver för att kunna ta del av sina rättigheter. Myndigheter ska informera om regler och beslut, ge praktisk hjälp vid ansökningar och förklara varför beslut fattas på ett sätt som är lätt att förstå och ta till sig. Målet är att göra det enklare för medborgare att förstå och hantera sina ärenden, och att säkerställa en snabb och effektiv handläggning. Serviceskyldigheten är reglerad i förvaltningslagen och syftar till att göra den offentliga servicen mer tillgänglig och rättssäker.

Det kan vara allt från att inte uppmärksamma och stötta en person i en ansökan om God man till att förklara ett beslut så att personen med till exempel en psykisk funktionsnedsättning faktiskt förstår vad beslutet innebär. Ibland handlar det om okunskap hos enskild handläggare och i andra fall kan det vara på organisatorisk nivå.

Det blir allt vanligare med digitala möten och verksamheter använder digitala verktyg mer frekvent. I och med det så blir det svårare för myndigheter att se varje enskild person och göra anpassade bedömningar. Vår målgrupp har ofta lättare att ta till sig information och göra sig hörda i personliga möten och när det inte erbjuds blir det svårt för den enskilde att kunna ta till vara på sina rättigheter.

Det finns ett behov av stöd till denna målgrupp som samhället inte riktigt lyckas möta.

Systemrätt

Under 2024 har det funnits händelser som underlättat för målgruppen, ett exempel är när huvudmän tagit egna initiativ till att kontakta andra parter för att få mer kunskap gällande

klintens situation. Detta påvisar att god samverkan är gynnsam för målgruppen. Samordnad individuell plan (SIP) är ett verktyg som kan användas av berörda parter och när det används på rätt sätt så ökar det tilltron till huvudmännen, vilket i sin tur leder till bättre välmående. Det blir tydligt att den personcentrerade vården är av största vikt för målgruppen och att när det fungerar i praktiken får klienterna den vård som de behöver.

Personligt Ombud och framtiden?

Året 2024 har också präglats av en oro för verksamheterna Personligt ombud nationellt, ett stort arbete har lagts på att förtydliga villkoren för verksamheternas vara eller inte vara.

Regeringen gav i uppdrag till Finansdepartementet 2022 att se över de riktade statsbidragen och vilka som skulle kunna inordnas i det generella statsbidraget till kommunsektorn. Den statliga offentliga utredning (SOU 2024:50), Nätt och jämnt-Likvärdighet och effektivitet i kommunsektorn har lämnat förslag på 17 riktade statsbidrag, där förslaget berör verksamheten Personligt ombud.

Följande är ett utdrag från förslaget:

Statsbidrag till kommuner som bedriver verksamhet med personligt ombud för vissa personer med psykiska funktionsnedsättningar – 100 mnkr

Detta statsbidrag syftar till att kommunerna ska kunna bygga upp och utveckla arbetet med personligt ombud för personer med psykisk funktionsnedsättning. Verksamhet med personliga ombud är frivilliga för kommunerna. Under 2021 fanns det 318 heltidstjänster som fördelade sig på 245 kommuner. Verksamheten borde kunna bedrivas och finansieras utan statsbidrag om kommunerna ser ett behov av den. (Källa: SOU 2024:50 Nätt och jämnt- Likvärdighet och effektivitet i kommunsektorn, del 2 bilaga 5 sid 919).

Tidigare har Personligt ombud varit omnämnda i den stora samsjuklighets utredningen (SOU 2023:5) samt att Socialstyrelsen på uppdrag från regeringen gjorde en stor kartläggning av verksamheterna som presenterades i september 2023. Utredningen påvisade vikten av ombudens arbete för enskilda individers behov av stöd och att ge möjligheten till delaktighet på jämlika villkor i samhället. Rättigheten till vård och stöd på lika villkor oavsett vart i landet man bor visade på brister och ojämlika villkor när inte alla kommuner erbjuder tillgång till personligt ombud. Förslaget gällande indraget statsbidraget var där med överraskande för berörda parter. Utredningens slutsatser skickades ut på remiss till vissa utvalda instanser. Socialstyrelsen var inte en utvald remissinstans och inte heller Yrkesföreningen för personligt ombud (YPOS), vilka vanligtvis tillfrågas när förslag läggs fram som berör sociala frågor.

Kartläggningen underströk vikten av de riktade statsbidragen och PO-verksamheternas förutsättningar för kommunernas möjligheter att tillhandahålla uppdraget.

Förslaget ledde fram till ett gemensamt agerande av berörda parter. Ett nationellt nätverkande påbörjades från flertalet PO-verksamheter, chefsgrupper, brukar- och intresseorganisationer samt YPOS för att gemensamt uppmärksamma vikten av vårt arbete för dem det berör. Remissvar lämnades in från många olika huvudmän för att påvisa tänkbara konsekvenserna av ett sådant förslag. Personligt ombud är inte en lagstadgad verksamhet utan vilar på frivillig

grund och är en satsning för personer med allvarlig psykisk ohälsa och som oftast har svåra livsvillkor. Sveriges kommuner präglas idag av en ansträngd ekonomi och det tillsammans med att verksamheten vilar på frivillig grund kan snabbt leda till att många väljer bort verksamheten och med det även stödet till målgruppen.

Intresse - och brukarorganisationerna gjorde ett stort arbete för att få reformen Personligt ombud på plats. De tilldelades även uppgiften i reformen att i ledningsgrupperna att bevaka syftet med verksamheten. Reformens bärande delar är att vi arbetar på klientens uppdrag och den fristående ställningen.

Personligt ombud är en nationell satsning med stora resurser och över flera decennier riktat specifikt mot individer med en allvarlig psykisk ohälsa. Regeringen tog ett beslut i maj 2000 om riktade statsbidrag till kommuner för att inrätta verksamheter med Personligt ombud. Socialstyrelsen tillsammans med länsstyrelserna fick uppgiften att samordna och utveckla verksamheterna. När vi påbörjade vårt arbete som ombud fick vi ett meddelandeblad från Socialstyrelsen med riktlinjer om vårt uppdrag till stöd för hur arbetet skulle utformas. Förordningen (2013:522) om statsbidrag till kommuner som bedriver verksamhet med personligt ombud för vissa personer med psykisk funktionsnedsättning trädde i kraft den 1 augusti 2013 med kriterier och förutsättningar för statsbidrag till verksamheter med PO. Vilka konsekvenser kan uppstå för målgruppen om de riktade statsbidragen blir en del av de generella statsbidragen eftersom förordningen är kopplad till just de riktade statsbidragen?

Slutord

Sammanfattningsvis belyser denna rapport både de framsteg och utmaningar som samhället står inför i arbetet med personer som har psykiska funktionsnedsättningar. De dokumenterade händelserna under 2024 har visat på både brister och möjligheter för förbättring, särskilt när det gäller samverkan mellan olika huvudmän, tillgång till vård och stöd samt den digitala klyftan som påverkar många av våra klienter. Det är tydligt att personcentrerad vård, anpassade insatser och en fortsatt strävan efter jämlikhet är centrala för att ge dessa individer en möjlighet till delaktighet och ett bättre liv.

Det är vårt gemensamma ansvar som yrkesverksamma i samhället att se till så att ingen hamnar i skymundan, att de får tillgång till sina rättigheter- och stödinsatser som de har rätt till. Det är avgörande att både intresseorganisationer och huvudmän fortsätter att arbeta tillsammans för att säkerställa att de mest utsatta i vårt samhälle inte blir de som drabbas hårdast av ekonomiska nedskärningar. Det är i en sådan samverkan som vi kan skapa en mer inkluderande och rättvis välfärd för alla medborgare.

Det är av stor vikt att vi, tillsammans med huvudmän och intresseorganisationer, fortsätter att arbeta för att säkerställa att denna viktiga verksamhet finns kvar och utvecklas. För endast genom långsiktigt engagemang och en förståelse för den enskildes behov kan vi ge människor med psykisk ohälsa möjlighet till ett bättre och mer jämlikt liv. Det är vår gemensamma uppgift att säkerställa att ingen faller mellan stolarna och att rätt hjälp når rätt person, när de verkligen behöver den.

Vi ser en vinst i att öka kunskapen om vår målgrupps olika livsvillkor hos samtliga huvudmän. Vi ser även att tiden i mötet med den enskilde är viktig för att kunna möta människor och rätt stöd utifrån deras livssituation. Personen vill ha samma förutsättningar som alla andra, men de har behov av att bemötandet anpassas efter individen.

Personligt ombud har en unik funktion i att ge stöd och vägledning. Om förslaget att överföra det riktade statsbidraget till generella statsbidraget går igenom, riskerar samhället att förlora en viktig resurs för de mest utsatta. Det är väsentligt att man både på lokal och nationell nivå fortsätter värna om vår verksamhet och de människor som den stöttar.

Även om vi ser en viss osäkerhet i framtiden, är vi övertygade om att i samverkan med våra sambetspartners och klienter kan vi skapa ett mer inkluderande och rättvist välfärdssystem.

Personligt ombud, Värmland.