



Personligt Ombud
VÄRMLAND

Erfarenhetsrapport 2025

Sammanfattning

Erfarenhetsrapporten från Personligt Ombud Värmland 2025 beskriver återkommande strukturella brister i välfärdssystemet som påverkar personer med psykisk ohälsa och psykiska funktionsnedsättningar. Verksamheten, som drivs länsövergripande med Karlstads kommun som huvudman, ger stöd till individer över 18 år i kontakter med myndigheter och vård, med fokus på egenmakt och delaktighet.

Rapporten bygger på ett arbete med 224 klienter och vi har identifierat 112 systemavvikelse. De vanligaste problemen rör bristande samordning mellan myndigheter och vård, låg tillgänglighet, digital exkludering, ekonomisk utsatthet samt brister i bemötande och kunskap om målgruppen. Vi har även uppmärksammat långa vårdköer, brist på kontinuitet i vården och svårigheter att få rätt stöd.

Digitalisering utan alternativa kontaktvägar utestänger många, och komplexa regelverk hos myndigheter riskerar att leda till ekonomiska konsekvenser, exempelvis förlorad ersättning eller återkrav. Även brister i kommunal verksamhet, såsom otillräcklig anpassning av information och svårigheter att få god man är något som lyfts i rapporten.

Rapporten visar att ett mer samordnat, tillgängligt och kunskapsbaserat arbetssätt är nödvändigt för att möta målgruppens behov. Genom tydligare ansvar, förbättrad samverkan och ökad kontinuitet kan både individens livsvillkor och samhällets resursanvändning förbättras.

Sammanfattning.....	1
Inledning.....	3
Statsbidraget – personligt ombud blir kvar	3
Uppdrag och målgrupp.....	4
Samverkan och utbyte av erfarenheter.....	4
Socialstyrelsens årliga lägesrapport	5
Syftet med rapporten	5
Bristande samordning mellan myndigheter och vården	5
Bristande tillgänglighet och digital exkludering	6
Statliga myndigheter	6
Statens servicecenter (SSC).....	7
Försäkringskassans återkrav.....	7
Ekonomisk utsatthet och försörjningsproblematik.....	8
Hinder och brister inom kommunal verksamhet	9
Vårdens tillgänglighet och kontinuitet	10
Bemötande inom hälso- och sjukvården	10
Brist på läkare och långa vårdköer	10
Brist i ledning, organisation och rutiner	11
Analys.....	11
Slutsatser och utvecklingsområden	11
Vad kan göras annorlunda?	11
1. Stärkt samverkan och tydligare ansvar.....	11
2. Förbättrad tillgänglighet och minskad digital exkludering	12
3. Ökad kontinuitet och tillgång till vård	12
4. Förbättrat bemötande och ökad kunskap.....	12
5. Ekonomisk trygghet och tydligare försörjningsprocesser	12
6. Stöd till självständighet och minskat beroende.....	12
7. Stärkt roll för personligt ombud	12

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 året hade 15 kommuner samarbetsavtal samt finansiell fördelning av kostnader utifrån befolkningsunderlag 18 år och äldre. Region Värmland bidrar genom ett ekonomiskt bidrag.

Denna erfarenhetsrapport grundar sig på samlade erfarenheter från 2025 genom arbetet som personligt ombud (PO) för personer med psykisk ohälsa och psykiska funktionsnedsättningar. Rapporten syftar till att belysa återkommande strukturella brister inom kommunal verksamhet, statliga myndigheter och regional hälso- och sjukvård samt att synliggöra hur dessa brister påverkar individens möjlighet till vård, försörjning, återhämtning och ett fungerande vardagsliv.

Särskild vikt läggs vid bristande samordning, tillgänglighet, bemötande och anpassning till målgruppens behov. Erfarenheterna som beskrivs i rapporten bygger på klientkontakter, dokumenterade avvikelser samt samverkan med aktörer inom välfärdssystemet.

Statsbidraget – personligt ombud blir kvar

Under 2025 pågick ett intensivt arbete för att förhindra Utjämningskommitténs förslag angående skatteutjämning som även berör det riktade statsbidraget till verksamheten Personligt ombud. Förslag som lagts i regeringens utredning “nätt och jämnt- Likvärdighet och effektivitet i kommunsektorn” (SOU 2024:50), skulle innebära att det riktade statsbidraget inordnas i det generella statsbidraget. I ett remissvar skriver Socialstyrelsen att det finns en risk att kommunerna lägger ned verksamheten med Personligt Ombud om det riktade statsbidraget försvinner.

Efter att Utjämningskommittén föreslagit att avveckla det riktade statsbidraget, har regeringen lyssnat på kritiken och valt att inte gå vidare med förslaget. Riksdagen antog därmed förslaget om att permanent höja statsbidraget till Personligt ombud i syfte att öka antalet ombud och motivera kommuner att anställa Personliga ombud.

Uppdrag och målgrupp

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 inom flera olika livsområden. PO arbetar alltid på klientens uppdrag och med klientens samtycke.

PO arbetar på klientens uppdrag genom ett relationsskapande arbete och i en process där klienterna har möjligheten att utveckla större tillit till sig själva och välfärdssystemet 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. Genom att stödja klienten i kontakten med myndigheter, vården och andra aktörer bidrar PO till att synliggöra behov, rättigheter och möjliga vägar framåt i välfärdssystemet.

Personligt ombud deltar kontinuerligt i utbildningar för att hålla sig uppdaterade kring förändringar i välfärdssystemet och aktuella kunskapsområden. Under året har utbildningar bland annat berört suicidprevention och välfärdens utveckling.

Verksamheten styrs av en ledningsgrupp med representanter från kommunerna, regionen, Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan. Även frivilligorganisationer som NSPH Värmland, Autism Värmland bjuds in för att delta. Uppdraget som PO innebär även att vi uppmärksammar och dokumenterar de svårigheter och hinder som den enskilde stöter på i sina kontakter med det offentliga välfärdssystemet och vården.

Samverkan och utbyte av erfarenheter

I arbetet med att identifiera och dokumentera de hinder och systembrister vi möter tillsammans med våra klienter i vårt dagliga arbete har ett nätverksarbete utvecklats. Arbetet började med en mejlgrupp mellan olika PO-verksamheter ute i landet. Pandemin ledde till en utveckling av ett digitalt samarbete via teams.

Syftet med nätverket är att tillsammans utbyta erfarenheter i arbetet kring brister och systemfel. Vi inspirerar varandra och kommer med tips om hur vi kan utveckla arbetet. Det började med en nätverksgrupp på fem deltagare spridda över landet och nu är det tre mindre grupper. De små grupperna träffas digitalt ca åtta till tio gånger per år och arbetar åtskilda inom grupperna. Vi har sedan gemensamma träffar digitalt ett antal gånger under året för att utbyta information om det arbete som pågår i smågrupperna. Arbetet utmynnar i gemensamma skrivelser utifrån våra uppmärksammade systembrister.

Socialstyrelsens årliga lägesrapport

Socialstyrelsen skriver varje år en lägesrapport gällande personligt ombud i Sverige. Det underlag som Socialstyrelsen fått in från PO-verksamheterna runt om i Sverige visar på att det har blivit svårare för målgruppen att få stöd från välfärdssystemet, den visar även att det finns stora utmaningar kopplat till målgruppens omfattande behov. Den vanligaste orsaken till att personer söker sig till personligt ombud är behov av stöd i kontakt med myndigheter, något som vi även uppmärksammat i Värmland. De flesta klienter som får stöd av personligt ombud har komplexa och omfattande behov som kräver insatser från flera myndigheter samtidigt. Återrapporteringen till Socialstyrelsen visar att många brister rör just samordningen – både mellan olika myndigheter och inom hälso- och sjukvården.

Syftet med rapporten

Varje år sammanställer vi de observationer vi dokumenterat under året med syftet att sprida kunskap och erfarenheter till berörda huvudmän, som sedan ska leda till en positiv förändring för vår målgrupp och samhället i stort. Vi har under 2025 registrerat 112 avvikelser i vårt arbete med systembrister. De vanligaste händelser handlar om bemötande, brister i ledning, organisation och rutin samt tillgänglighet. Vi har under året arbetat med 224 klienter, varav 78 som hade barn hemmavarande eller placerade av socialtjänsten. Vi har i vårt arbete varit delaktiga i 1540 uppdrag, vilket utgör ett snitt på cirka 7 uppdrag per klient. Vårt mål är att alla människor ska kunna delta på lika villkor genom att ta vara på sina rättigheter i välfärdssystemet och vården.

Bristande samordning mellan myndigheter och vården

En återkommande problematik som personligt ombud uppmärksammat är bristande samordning mellan myndigheter och vården. Det saknas ofta ett tydligt helhetsansvar för individen, vilket leder till att konsekvenserna av beslut inte alltid är överskådliga. När ansvar fördelas mellan flera aktörer utan fungerande samverkan eller uppföljningar så riskerar individen att hamna mellan stolarna.

När samverkan mellan huvudmän inte fungerar så påverkar det klientens möjlighet till vård, behandling och långsiktig planering. Många klienter riskerar att bli kvar i långa väntetider utan

diagnos, utan insatser och utan ekonomisk trygghet. Detta leder inte bara till ökat individuellt lidande utan även till ökade samhällskostnader när rätt stöd inte ges i tid.

Bristande tillgänglighet och digital exkludering

Ett genomgående hinder är svårigheten för klienter att komma i kontakt med vården och myndigheter. Kommunikation sker i allt högre grad via digitala tjänster, chattar och telefonköer, vilket innebär stora utmaningar för målgruppen. Många saknar fungerande sociala nätverk och lever i social isolering, i och med det är det svårt att söka rätt stöd från samhället. Det finns ofta ett omfattande och komplext behov av stöd, det digitala är ofta en anledning till att många delar i vardagen försvåras.

För klienter som saknar BankID, mobiltelefon eller digital kompetens försvåras möjligheten att boka tider, ta del av information och förstå beslut. Ofta saknas alternativa kontaktvägar, vilket i vissa fall leder till att klienten inte får tillgång till vård, stöd eller bedömning inom rimlig tid. Kravet på digital tillgänglighet riskerar därmed att exkludera de mest utsatta, trots att behoven är som störst. Behovet av personlig service kvarstår och är i många fall avgörande.

Vi möter klienter som uttrycker en önskan om att få ha fysiska möten och att det skulle bidra till att kunna förmedla sin problematik på ett bättre och enklare sätt. Klienter uttrycker att det är viktigt att handläggare sitter lokalt då det finns en vinst i att handläggare har lokalkännedom och kanske därmed en bättre samverkan med lokala verksamheter.

Statliga myndigheter

Försäkringskassan (FK) och arbetsförmedlingen (AF) är två viktiga myndigheter i vårt arbete tillsammans med våra klienter samt en viktig samarbetspartner för personligt ombud.

Myndighetskontakter är den vanligast förekommande anledningen till att personer vänder sig till oss, för att få stöd i kontakt med framför allt FK eftersom de har en central roll i den svenska socialförsäkringen.

Myndigheterna fokuserar främst på digital tillgänglighet med komplexa system. Det kan vara svårt att navigera rätt för personer med en nedsatt kognitiv förmåga och psykisk ohälsa. Konsekvenserna för den enskilde kan leda till bland annat bristande kommunikation med långvariga ekonomiska konsekvenser som en följd. Förlusten av den sjukpenninggrundande inkomst (SGI) är tyvärr en allt för vanlig konsekvens bland de personer vi möter.

När samverkan inte fungerar eller inte finns så förväntas det att du som enskild ska hålla koll på regler och olika tidsfrister för att inte få indragen ersättning som en följd. Bristande initiativförmåga och minnesstörningar hos våra klienter begränsar deras möjligheter till att utföra de åtagande som krävs.

Statens servicecenter (SSC)

Statens servicecenter erbjuder personlig service för medborgarna samt samordnar och utför administrativa stödtjänster till statliga myndigheter. Medborgarna erbjuds vägledning och personlig service på kontor runt om i landet. Det har skett en negativ utveckling gällande tillgängligheten för medborgarna till de statliga myndigheterna under en lång tid. Först avskaffades de lokala kontoren och ett antal servicecenter upprättades över landet, för att senare begränsas i antal. I Värmland finns det i dagsläget fem servicecenter, i Arvika och Kristinehamn har beslut om en planerad nedstängning omvärderats och blir kvar.

För medborgarna blir det långa avstånd beroende på vart i Värmland man bor. Många av våra klienter har inte tillgång till egen bil utan får använda sig utav kollektivtrafiken, men på grund av deras sociala och ekonomiska begränsningar kan även det vara ett allt för stort hinder.

Tillgängligheten till fysiska möten har kraftigt begränsats under en längre tid. Många av de individer vi möter har ett stort behov av att träffa en handläggare med kunskap om funktionsnedsättningar och dess begränsningar. Förutsägbarhet, tydlighet och anpassad information är av stor vikt för den enskilde. Det ger större utrymme för att skaffa en mer rättvis bedömning och minskar risken för feltolkningar. Det är viktigt att klienten får ett gott bemötande men även att handläggaren får en möjlighet att säkerställa individens förmåga att ta till sig informationen på ett korrekt sätt. Detta är viktigt för att säkerställa en rättssäker bedömning och ett gott bemötande.

Försäkringskassans återkrav

Inspektionen för socialförsäkringen (ISF) är en statlig myndighet som arbetar för en rättssäker och effektiv socialförsäkring som är hållbar för samhället och ger individen trygghet. Under 2025 kom en rapport (2025:8) från myndigheten med uppdraget att granska ärendehanteringens gällande återkrav med fokus på sjukpenning och föräldrapenning. Myndighetens övergripande slutsats av granskningen är att den rättsliga kvaliteten i Försäkringskassans återkravshandläggning är bristfällig. ISF bedömer utifrån deras granskning

att Försäkringskassan behöver vidta åtgärder för att förbättra den rättsliga kvaliteten i handläggningen av återkrav. Regeringen har tillsatt en statlig offentlig utredning som ska se över hur regelverket bör utformas, något som är viktigt för att värna om den enskildes rättssäkerhet.

I början av året 2025 blev vi kontaktade av oroliga klienter men också av en bekymrad profession. Försäkringskassan har under de senaste åren riktat sin uppmärksamhet mot frågan om felaktiga utbetalningar från socialförsäkringen, vilket har drabbat en del av våra klienter. Enskilda personer har fått besked från myndigheten om att återbetala tidigare utbetald sjukpenning ett antal år tillbaka i tiden. Det har rört sig om summor upp emot en miljon kronor och med påföljden av en indragen sjukpenning och utebliven försörjning från den ena dagen till den andra. Myndighetens regelverk är komplicerat och svårt att ta till sig så vid kontakt med aktuell handläggare så förväntar man sig att ärendet hanteras korrekt.

När individen har handlat i god tro och lämnat korrekta uppgifter till myndigheten och trots detta får ett så betungande besked får det en stor påverkan på personens ekonomi, psykiska hälsa och livssituation. Socialstyrelsen påtalar risken för psykisk ohälsa och suicidrisk vid ekonomisk utsatthet. Detta är en viktig del för yrkesutövare att känna till och förstå för att kunna identifiera och stötta personen på rätt sätt.

Ekonomisk utsatthet och försörjningsproblematik

Många av de personer som söker stöd hos personligt ombud lever i långvarig ekonomisk utsatthet. Bristande samordning mellan Försäkringskassan, Arbetsförmedlingen och socialtjänsten leder ofta till oklarheter i vem som har det huvudsakliga ansvaret och risken att hamna mellan stolarna är stor. Även långa handläggningstider och glapp mellan ersättningar bidrar till ekonomisk stress och utsatthet.

Ekonomisk stress, skuldsättning och avsaknad av försörjning påverkar den psykiska ohälsan negativt. Vi har sett under året att många av våra klienter fastnar i ekonomiskt bistånd alldeles för länge och får ingen stöttning vidare. Det kan vara att de behöver stöd att komma ut i sysselsättning eller stöd till att söka annan ersättning, som till exempel sjukersättning.

Det förekommer även att klienter bedöms som arbetsföra trots pågående psykisk ohälsa, vilket leder till krav på insatser som inte är anpassade efter individens faktiska förutsättningar.

Hinder och brister inom kommunal verksamhet

De avvikelser som uppmärksammats under året rör i stor utsträckning bristande kunskap om målgruppen och deras behov av tydlighet, anpassad information och förutsägbarhet.

Informationen anpassas inte alltid efter individens kognitiva och psykiska förutsättningar, vilket kan få allvarliga konsekvenser.

Exempelvis har klienter deltagit i möten kring placering av barn i familjehem – situationer som är omvälvande för de flesta. För personer med svårigheter att bearbeta information, exempelvis på grund av neuropsykiatriska diagnoser, finns ofta behov av flera möten och att information ges både muntligt och skriftligt.

Kunskapen om olika diagnoser och hur det påverkar kommunikation och beteende är väldigt varierande beroende på vem du möter. När kunskap finns underlättas bemötande och förståelsen, medan bristande kunskap ofta leder till missförstånd, konflikter och ökad brist på förtroende. Personligt ombud fungerar här ofta som en nödvändig brygga mellan klient och myndighet. En vanlig anledning till att personer söker stöd hos personligt ombud är just behovet av stöd i kontakten med myndigheter. Många klienter bär på tidigare negativa erfarenheter och uttrycker rädsla för att inte bli trodda, bli ifrågasatta eller bemötta utan empati. När beslut kommuniceras utan personcentrerat förhållningssätt riskerar individen att lämna mötet med minskat förtroende och en ovilja att söka stöd igen.

En ytterligare problematik gäller svårigheten att få god man. I vissa fall avslås ansökningar med hänvisning till att anhöriga eller personligt ombud kan fortsätta att ge stöd, vilket riskerar att skapa ett långvarigt beroende och hindra individens möjlighet till självständighet. Detta påverkar även anhöriga, som får bära ett ansvar som egentligen är samhällets ansvar.

Vårdens tillgänglighet och kontinuitet

Många klienter upplever stora svårigheter att få kontinuitet i vården. Det är vanligt att sakna fast läkarkontakt och att man då får möta olika läkare vid varje besök. Detta försvårar både bedömning, uppföljning och upplevelsen av trygghet minskar.

Väntetiderna till bedömning och behandling är ofta långa, och i vissa fall får klienter vänta flera år på att bara få en bedömning. Efter att de fått en bedömning leder det till nästa kö som är till den tilltänkta behandlingen. Bristande kontinuitet och tillgänglighet bidrar till försämrad psykisk hälsa och minskad tillit till vården.

Bemötande inom hälso- och sjukvården

Inom regionens hälso- och sjukvård förekommer även brister i bemötande och delaktighet. Det har exempelvis förekommit att vårdpersonal ifrågasätter personligt ombuds närvaro trots att klienten uttryckligen önskat detta, eller att patientens önskemål kring behandling och läkemedel inte beaktas. Skillnaderna mellan olika mottagningar är stora. Många klienter möter stressad personal, korta besökstider som ger begränsat utrymme för dialog, vilket minskar patientens delaktighet och trygghet i vårdprocessen.

Brist på läkare och långa vårdköer

Bristen på läkare är ett återkommande problem. Klienter upplever svårigheter att få läkartider, olika läkare och avsaknad av specialistvård. Detta leder i sin tur till fördröjda diagnoser och medicinering som i sin tur bidrar till försämrad psykisk hälsa.

De långa vårdköerna till psykiatri, utredningar och behandlingar påverkar klientens mående, arbetsförmåga och ökar behovet av akuta insatser. För personligt ombud innebär detta ett omfattande samordningsarbete där mycket tid går åt till att försöka få till fungerande vårdkontakter.

I och med detta så blir det en samhällsekonomisk negativ konsekvens och även psykiskt lidande för den enskilde. När en person behöver vänta orimligt länge på till exempel medicinering för en ADHD-diagnos så förlängs tiden för återhämtning och återgång till eventuellt arbete.

Brister i ledning, organisation och rutiner

Brister i ledning och organisation bidrar till att ansvarsfördelningar är otydliga och att samverkan mellan kommun och region inte fungerar tillfredsställande. Samordnade individuella planer (SIP) saknas ofta eller följs inte upp.

Dessa organisatoriska brister leder till att insatser fördröjs eller uteblir helt, vilket ytterligare ökar risken för att klienter faller mellan stolarna.

Analys

Rapportens samlade erfarenheter visar att de problem som beskrivs sällan handlar om individens brister, utan om systemfel. Bristande samordning, otillräcklig tillgänglighet, långa vårdköer och varierande bemötande hänger nära samman och förstärker varandra.

Slutsatser och utvecklingsområden

Personer som söker stöd hos personligt ombud har ofta ett stort och långvarigt behov av samordnat stöd. Erfarenheterna visar att:

- Bristande samordning leder till att individer hamnar mellan stolarna
- Digitalisering utan alternativa lösningar exkluderar målgruppen
- Ekonomisk otrygghet förvärrar psykisk ohälsa
- Bemötande och kunskap om målgruppen är avgörande för tillit
- Behovet av personligt ombud är ofta omfattande och långvarigt

För att minska individens lidande och samhällets långsiktiga kostnader krävs strukturella förändringar och ett tydligare gemensamt ansvar.

Vad kan göras annorlunda?

1. Stärkt samverkan och tydligare ansvar

- Säkerställ att det finns ett tydligt huvudansvar för individen vid komplex problematik.
- Förbättra och följ upp användningen av Samordnad individuell plan (SIP) mellan kommun, region och statliga myndigheter.
- Avsätt tid och resurser för regelbundna samverkansmöten kring individer med omfattande behov.

2. Förbättrad tillgänglighet och minskad digital exkludering

- Erbjud alltid alternativa kontaktvägar till digitala tjänster, såsom fysiska besök och personlig telefonkontakt.
- Anpassa information språkligt och kognitivt utifrån målgruppens förutsättningar.
- Säkerställ att personer utan BankID eller digital kompetens inte utestängs från vård och myndighetskontakt.

3. Ökad kontinuitet och tillgång till vård

- Arbeta för fast läkarkontakt och ökad kontinuitet inom både primärvård och psykiatri.
- Stärk läkarbemanningen och tillgången till specialistkompetens.
- Prioritera kortare väntetider till psykiatrisk bedömning, utredning och behandling.

4. Förbättrat bemötande och ökad kunskap

- Säkerställ grundläggande kunskap om psykisk ohälsa och neuropsykiatriska funktionsnedsättningar hos handläggare och vårdpersonal.
- Arbeta aktivt med ett personcentrerat förhållningssätt, även vid negativa beslut.
- Ge möjlighet till fler möten och upprepade information när behov finns.

5. Ekonomisk trygghet och tydligare försörjningsprocesser

- Förbättra samordningen mellan Försäkringskassan, Arbetsförmedlingen och socialtjänsten för att minska glapp i försörjningen.
- Säkerställ att klienter får tydlig information om rättigheter och alternativa lösningar vid avslag.
- Beakta psykisk ohälsa vid bedömning av arbetsförmåga och aktivitetskrav.

6. Stöd till självständighet och minskat beroende

- Underlätta tillgången till god man när behov finns och undvik lösningar som skapar långvarigt beroende av anhöriga eller personligt ombud.
- Uppmärksamma och avlasta anhöriga från ansvar som bör ligga inom välfärdssystemet.

7. Stärkt roll för personligt ombud

- Tillvarata personligt ombuds dokumentation och avvikelser som underlag för systematiskt förbättringsarbete.
- I och med att statsbidraget blir permanent säkerställs långsiktiga förutsättningar för PO-verksamheten då behovet är omfattande och varaktigt.

Personligt ombud, Värmland.