

Årsrapport personligt ombud 2022

Maj 2023, SOF 2023/129

start.stockholm

Årsrapport personligt ombud 2022

Maj 2023

Utgivare: Socialförvaltningen

Kontaktperson: Paulina Slazak

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 personligt 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

Sammanfattning	3
Bakgrund	5
<i>Vad är personligt ombud?</i>	5
Personligt ombud i Stockholms stad	6
<i>Stockholms stads organisation av personligt ombud</i>	6
<i>Personligt ombuds ledningsgrupp</i>	7
<i>Redovisning av uppgifter om målgruppen 2022</i>	7
<i>Kontaktorsaker</i>	9
<i>Förändringar i målgruppen under 2022</i>	10
<i>Uppmärksammade brister under 2022</i>	10
<i>Åtgärder</i>	14
<i>Covid-19 och dess påverkan på verksamheterna för personligt ombud</i> ..	15
Slutdiskussion	15

Bakgrund

Vad är personligt ombud?

I samband med psykiatrireformen bedrevs försöksverksamhet med personliga ombud på tio orter i Sverige. Socialstyrelsen utvärderade verksamheterna och resultaten var goda för de klienter 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 biståndsprövning. Tjänsten 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 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 klienter 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 klienten, och då bör arbetet vara begränsat i både tid och innehåll.

Ombuden upptäcker ofta brister och hinder i samhällets stödsystem när de arbetar med de enskilda. 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.¹

Personligt ombud i Stockholms stad

Stockholms stads organisation av personligt ombud

Stockholms stad får statsbidrag för att bedriva verksamhet med personligt ombud. 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 2022 års rapportering till Länsstyrelsen.

I Stockholms stad bedriver stadsdelsförvaltningarna och Enheten för hemlösa 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, Norrmalm och Östermalm). Söderort hade fem personliga ombud under 2022 och innerstaden hade fyra stycken. Utöver detta finns det ett områdeskontor med upptagningsområde Hässelby-Vällingby och Bromma, som hade två personliga ombud under 2022. Rinkeby-Kista och Spånga-Tensta hade ett ombud i respektive stadsdelsnämnd. Socialförvaltningens enhet för hemlösa (EFH) har även de en egen verksamhet med två personliga ombud. Antalet personliga ombud är oförändrat i staden sedan föregående år och uppgår till totalt femton stycken.

¹ 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.²

Den huvudsakliga uppgiften är alltså att uppmärksamma och åtgärda systemfel, inte att leda verksamheten.

Stadens ledningsgrupp för personliga ombud finns i Samordningsförbundet Stockholms regi. Möten hålls två gånger per år med representanter från Försäkringskassan, Arbetsförmedlingen, regionen, enhetscheferna för de olika områdeskontoren, ansvarig utredare på socialförvaltningen samt representant från brukarorganisationer.

Redovisning av uppgifter om målgruppen 2022

Totalt hade 543 personer stöd av personligt ombud under 2022, vilket är en minskning med 46 personer från föregående år. Av dessa var 221 personer nytillkomna under 2022 och resterande hade haft stöd även under 2021. Totalt avslutades kontakten med 271 personer.

Vid eventuell kö, vilket vissa områdeskontor och stadsdelsnämnder har haft under 2022, prioriteras barnfamiljer, personer som riskerar att bli bostadslösa och personer som står utan andra stödinsatser. I de fall det har uppstått en kö har kötiden till personligt ombud varit mellan en till två månader.

Innerstaden är det områdeskontor som har flest antal klienter med totalt 183 individer aktuella för personligt ombud. Totalt sett över staden fick 297 kvinnor stöd av personligt ombud under 2022, vilket motsvarar 55 procent av målgruppen. Motsvarande siffra för män var 246 personer, vilket är 45 procent av målgruppen. Dessa siffror följer målgruppen inom socialpsykiatri i stort.

Antalet kvinnor är överrepresenterade i Rinkeby-Kista, innerstaden, Spånga-Tensta och söderort. I Hässelby-Vällingby och Bromma var könsfördelningen jämn. Män var överrepresenterade på enheten för hemlösa. I könsfördelningen mellan områdeskontoren och

² Socialstyrelsens meddelandeblad nr 5/2011

stadsdelsförvaltningarna har det över tid funnits en överrepresentation av män på socialförvaltningens enhet för hemlösa. Män tenderar att vara överrepresenterade bland de personer i hemlöshet som har någon form av individuell social problematik som exempelvis långvarigt missbruk eller beroende.³

Antal personer med stöd av personligt ombud, uppdelat på områdeskontor/stadsdelsnämnd och kön, 2022

Stadsdelsnämnd	Kvinnor	Män	Totalt
Rinkeby-Kista	37	22	59
Spånga-Tensta	43	48	91
Hässelby-Vällingby och Bromma	16	16	32
Innerstaden	93	90	183
Söderort	97	43	140
Enheten för hemlösa	11	27	38

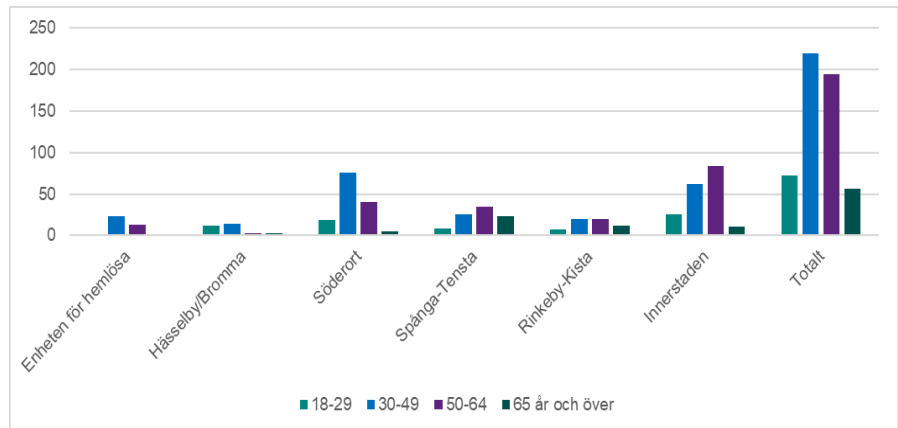
Källa: Områdeskontorens/stadsdelsnämndernas rapportering för personligt ombud till Länsstyrelsen 2022.

De personer som söker stöd av personligt ombud är främst mellan 30 och 49 år. Dessa utgjorde 41 procent av målgruppen, följt av ålderskategorin 50-64 år som utgjorde 36 procent.

Personer mellan 18-29 år utgjorde 13 procent av målgruppen och 10 procent var 65 år eller äldre. Andel personer över 65 år har ökat med två procentenheter sedan 2021.

Antal personer som hade kontakt personligt ombud under 2022, fördelat på ålder och områdeskontor/stadsdelsnämnd.

³ Socialtjänstrapport 2021, dnr. 3.1.1-492/2021



Källa: Områdeskontorens/stadelsnämndernas rapportering för personligt ombud till Länsstyrelsen 2022.

Av de personer som sökte stöd av personligt ombud 2022 hade 71 hushåll hemmavarande barn, vilket är en minskning med 19 hushåll från 2021.

Kontaktorsaker

De vanligaste kontaktorsakerna är stöd i kontakt med myndigheter, (vården undantagen) 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 behov av struktur i vardagen. Behov av struktur i vardagen kan leda till att den enskilde i förlängningen ansöker om boendestöd eller god man och att behovet därefter tillgodoses genom dessa insatser.

I rapporteringen från de personliga ombuden framgår ett ökat behov av kontakt med verksamheten för stöd i kontakten med sjukvården. Det kan handla om att den enskilde haft kontakt med psykiatrik med inte bedömts vara i behov av specialistvård och sedan förts över till vårdcentral men inte håller med om eller förstår den bedömningen. Det framförs också att bristen på läkare och därmed bristande kontinuitet genererar svårigheter för den enskilde.

De personliga ombuden uppmärksammar även att flera av de personer som söker sig till verksamheten redan har etablerad kontakt med socialtjänsten och pågående insatser, men att man vänder sig till personligt ombud för att få stöd med den kontakten. Det framkommer vidare att flera av de personer som vänder sig till personligt ombud har insats i form boendestöd från socialtjänsten med uppdrag att hjälpa till med bland annat myndighetskontakter, men att den beviljade omfattningen på insatsen inte räcker till varför den enskilde då vänder sig till personligt ombud.

Ombuden rapporterar även att personer som hör av sig till verksamheten för stöd kring ekonomin har ökat, och att det är allt

vanligare att man behöver stöd i kontakten med försörjningsstöd, budget- och skuldrådgivare och Försäkringskassan. Ombuden poängterar att de allmänna prisökningarna i samhället till följd av inflation drabbar målgruppen hårt. Även den ökade digitaliseringen i samhället utgör svårigheter för målgruppen och kan bidra till ett ökat utanförskap.

Anledningar till varför individer tagit kontakt mer personligt ombud 2022, uppdelat på kontaktorsak och kön.

Kontaktorsaker	Kvinnor	Män	Totalt
Ekonomi	85	67	152
Bostad	30	40	70
Sysselsättning	25	20	45
Struktur i vardagen	37	30	67
Bryta isolering	21	16	37
Relationsfrågor	8	9	17
Existentiella frågor	11	7	18
Stöd i kontakten med myndigheter	152	104	256
Stöd i kontakten med sjukvården	74	55	129

Källa: Områdeskontorens/stadelsnämndernas rapportering för personligt ombud till Länsstyrelsen 2022.

Förändringar i målgruppen under 2022

Personerna som söker sig till personligt ombud har ofta en komplex problematik och i rapporteringen framkommer att det är fortsatt vanligt att personer med samsjuklighet i psykisk sjukdom och skadligt bruk och beroende vänder sig till verksamheten. Det framkommer även i rapporteringen att det är fler yngre som söker sig till verksamheten på grund av svårigheter att etablera sig på arbetsmarknaden samt att det är fler personer som är läs- och skrivsvaga.

I rapporteringen framkommer även att fler kvinnor söker sig till personligt ombud. Även fler kvinnor över 65 år som tidigare klarat kontakten med myndigheter självständigt söker sig till verksamheten i samband med pensionering.

De personliga ombuden lyfter, liksom tidigare år, en fortsatt trend med fler brukare med neuropsykiatriska funktionsnedsättningar.

Uppmärksammade brister under 2022

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 2022:

Brister som rör socialtjänsten

Ett antal av områdeskontoren/stadsdelsnämnderna har rapporterat in brister som rör processen att ansöka om försörjningsstöd och tillgängligheten. Ombuden rapporterar att det är svårt att få tag i ansvarig handläggare och att ansökningsprocessen är både tidskrävande och omfattande. I rapporteringen framgår att personer söker sig till personligt ombud och har antingen försökt ansöka om försörjningsstöd men inte klarat detta, eller har inte velat försöka på egen hand och därmed står utan inkomst. Målgruppen som söker sig till personligt ombud har svårt att genomföra ansökningsprocessen utan stöd. Det framkommer även att brist på personal och kontinuitet är en utmaning för målgruppen.

Vidare bedömer ombuden i sin rapportering att det inte tas tillräcklig hänsyn till målgruppens funktionsnedsättningar i kontakten med försörjningsstöd. Kraven som ligger till grund för bedömningen om rätten till försörjningsstöd kan dessutom skilja sig åt från månad till månad, och särskilt om man byter handläggare. Detta medför ofta stor oro för den enskilde.

I rapporteringen framgår det även att ombuden uppmärksammat att det är höga trösklar in för att beviljas stödinsatser, och att processerna är långsamma. Det är ofta den enskilde behöver lämna in underlag i form av psykiatriska utredningar och annat underlag från vården, samtidigt som det är svårt för den enskilde att inkomma med dessa handlingar på grund av svårigheter i kontakten med sjukvården. I slutändan kan detta innebära att den enskilde står utan adekvata stödinsatser.

Vidare rapporteras det in brister som rör boendestödsinsatser. Flera av de som tagit kontakt med personligt ombud har redan beviljats insatsen boendestöd. Ombuden har uppmärksammat att det finns ojämn kompetens hos boendestödet och en låg flexibilitet i hur insatsen utförs. Den beviljade tiden, förutsättningar och kompetensen hos boendestödet räcker inte till för stöd i kontakt med myndigheter och vården, vilket gör att man tar kontakt med personligt ombud. Det är inte ovanligt att det är boendestödjaren själv eller handläggare som tipsar den enskilde om personligt ombud.

I rapportering av brister framkommer det att den enskilde ofta inte vet vad som ingår i boendestödets uppdrag då man inte alltid har kännedom om vad som står i beställningen. Det förekommer även att genomförandeplaner inte skrivs tillsammans med den enskilde.

I rapporteringen framgår även att ombuden har uppmärksammat en bristfällig kommunikering till klienten både vid avslag och vid bifall. Många har aldrig läst sina utredningar eller förstår inte sina beslut.

Ombuden har identifierat brister i det vräkningsförebyggande arbetet inom socialtjänsten. Det framkommer i rapporteringen att, trots att socialtjänsten har kännedom om den enskilde situation, kan det gå långt innan det vräkningsförebyggande arbetet påbörjas. Ansvarsfördelningen inom organisationen har ofta varit otydlig, vilket lett till att den enskilde hänvisas runt. I och med att den vräkningsförebyggande processen hos socialtjänsten tar lång tid att sätta igång har ombuden behövt arbeta vräkningsförebyggande och samordna mellan enheter. Ombuden menar att det överlag brister i den interna samordningen.

Brister som rör sjukvården

Ombuden har i sin rapportering av brister uppmärksammat att tillgången till läkare, både inom specialistpsykiatri och primärvården, är låg. Detta leder till att det saknas kontinuitet i kontakt, behandling och sjukskrivningar. I primärvården upplevs en brist på kompetens och resursers gällande psykiatriska diagnoser och psykisk ohälsa.

I rapporteringen framkommer att det i hög grad saknas specialistläkare. Det är svårt att komma i direktkontakt med rätt person både inom psykiatri samt hos primärvården. Det saknas samordning och kommunikation när den enskilde har kontakt med flera vårdgivare.

Personer som har haft kontakt med specialistpsykiatri och inte bedöms behöva specialistvård förs över till vårdcentral. Den enskilde tar kontakt med personligt ombud då man inte fått motivering till överföringen eller anser att det är rätt bedömning. När den enskilde fått kontakt på vårdcentralen upplevs resurser och stöd otillräckligt, exempelvis i förhållande till Försäkringskassan och kompetens om samordnad individuell planering. De underlag som skrivs av vårdcentralen, för exempelvis boendestöd, färdtjänst och sjukersättning, underkänns i större utsträckning av mottagaren än om de hade varit skrivna av specialistvården.

Ombuden rapporterar att det är mycket sällsynt att den fullständiga SIP-processen följs, med ett förberedande möte för information om SIP och inventering av behov, frågeställningar och deltagare. Det finns en upplevelse att det ofta läggs på den enskilde att en uppföljning kommer till stånd.

Brister som rör Arbetsförmedlingen

I rapporteringen av brister som rör Arbetsförmedlingen upplevs myndigheten som mycket svårtillgänglig för målgruppen. Det är svårt att få tag på rätt person och det saknas kontinuitet i och med att Arbetsförmedlingen inte använder sig av personlig handläggare längre. Det framgår även att det är långa telefonköer för att komma i kontakt med Arbetsförmedlingen. Upplevelsen är att tidigare dokumentation inte följer med i ärendet och att man gång på gång får börja om, dessutom med ny handläggare. De personer som söker sig till personligt ombud möter stora svårigheter på arbetsmarknaden och ombuden identifierar att det finns risk att den enskilde faller mellan regelverken hos Arbetsförmedlingen respektive Försäkringskassan och att den enskilde bollas emellan dem.

Vidare framgår det i rapporteringen att målgruppen har svårigheter att själva leta efter praktikplatser för arbetsträning och att arbetsmarknaden inte är anpassad till personer med psykisk ohälsa. Ombuden rapporterar även bristande tillgång till sysselsättning för målgruppen.

Digitaliseringen av Arbetsförmedlingen är ett hinder för många som har svårt att hantera chatrobotar och opersonliga mejlkontakter.

Vidare är upplevelsen att det tar lång tid för personer som kommer i kontakt med Arbetsförmedlingen att få en så kallad kodning till följd av sin funktionsnedsättning, och därigenom anpassade insatser. I väntan på kodning behandlas den enskilde som en ordinarie arbetssökande med omfattande krav. Detta blir särskilt problematiskt när den enskilde kommer direkt från Försäkringskassan och kan leda till att den sjukdomsgrundande inkomsten (SGI) går förlorad. Lång väntan på kodning och insatser innebär dessutom ofta en osäker ekonomisk situation.

Brister som rör Försäkringskassan

Ombuden har uppmärksammat långa handläggningstider som leder till svåra situationer och stor osäkerhet för målgruppen, som att inte kunna betala hyran i tid eller att behöva ansöka om försörjningsstöd. Personer söker hjälp av personligt ombud för att kunna förstå systemet och ansvarsfördelningen mellan Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan. Processerna är långa och krävande och ombuden menar i sin rapportering att målgruppen inte klarar av dem på egen hand.

Ombuden har uppmärksammat att det brister i informationen om de olika ersättningarna hos Försäkringskassan och samordning mellan dessa, till exempel sjukpenning och sjukersättning. Även om ombuden menar att de kan se en viss förändring, är det fortsatt många avslag hos Försäkringskassan vad gäller t ex sjukpenning

och sjukersättning trots läkarutlåtanden/intyg som styrker arbetsförmåga.

Åtgärder

I redovisningen till Länsstyrelsen har områdeskontoren även redovisat vilka åtgärder som har gjorts utifrån de brister som har identifierats.

Ombuden har i vissa fall fått journalnummer till vissa myndighetsutövare då alla frågor inte kan behandlas under den begränsade telefontiden man normalt hänvisas till. Ombuden är även behjälpliga med att införskaffa mobilt bank-ID och har i vissa fall länkat vidare enskilda till kurser i digitala hjälpmedel som hålls på några av stadens öppna träfflokaler.

Ombuden rapporterar att man i samband med informationsmöten av olika slag har ombuden framfört relevanta systembrister och goda exempel till professionella. I individärenden påtalar ombuden de fel som har uppstått i dialog med handläggaren, men samtal förs även med chefer inom socialtjänsten och sjukvården. Ombuden rapporterar att de även stöttar den enskilde att själv anmäla klagomål och avvikelser. Ombuden har även stöttat personer i att överklaga beslut som sedan har ändrats till deras fördel i Förvaltningsrätten.

Ett gott exempel som rapporteras från ombuden är att en verksamhet som arbetar med försörjningsstöd har under 2022 arbetat in de förbättringsförslag som ombuden lämnat. Fokus har varit på tillgänglighet och bemötande i form av att handläggare på ett pedagogiskt sätt förklarar hur man fyller i sin ansökan om försörjningsstöd.

Hos EFH har ombuden skrivit och lämnat in en systemfelsrapport till närmaste chef samt efterfrågat dialog med personal för stöd- och referensboenden. Detta har resulterat i att ombuden haft möte med boendestödare som arbetar på olika anläggningar inom Stiftelsen hotellhem i Stockholm (SHIS) regi för att diskutera möjligheter och begränsningar i deras yrkesroll. Efter systemfelsrapporten har ombuden även närvarat vid arbetsplatsträff för handläggare på stödsektion vid EFH där rapporten diskuterades. Efter diskussion med ansvarig chef på stödsektion noterar ombuden att det börjat ske en öppning mot att bevilja boendestöd även till personer som saknar mer långvariga boendeplaceringar.

De personliga ombuden inom Stockholms stad har även gemensamt beslutat att under 2023 belysa hur boendestödet fungerar inom staden.

Bristerna lyfts i ledningsgruppen för personligt ombud som leds av Samordningsförbundet Stockholms stad och personligt ombud

deltar regelbundet på introduktionsutbildningen för nyanställda handläggare inom socialpsykiatri i Stockholms stad.

Covid-19 och dess påverkan på verksamheterna för personligt ombud

Vissa av områdeskontoren/stadsdelsnämnderna rapporterar att pandemin inte haft någon påverkan på deras verksamheter för personligt ombud under 2022. De områdeskontor/stadsdelsnämnder som rapporterar påverkan utifrån covid-19 under 2022 menar att det avser ett ökat inflöde av personer som söker sig till ombuden efter pandemin. Det har även varit svårare att arrangera mötesformer som passar den enskilde. Exempelvis blev de möten som hölls via digitalt inte lika framgångsrika som vid direktkontakt med den enskilde, vilket inte sällan gav sämre resultat än önskat.

Slutdiskussion

Insatsen personligt ombud är ett komplement till de biståndsbedömda insatser som finns för personer med psykiska funktionsnedsättningar. Det är en välutnyttjad resurs som syftar till att personer med omfattande psykiska funktionsnedsättningar ska kunna tillvarata sina rättigheter i samhället.

Att förbättra samverkan, bemötande, tillgänglighet och kunskap om målgruppen är ett arbete som behöver fortgå kontinuerligt. De personliga ombuden har en viktig roll i att löpande påminna berörda myndigheter och vårdgivare om vikten av att anpassa vården och stödet att bättre möta målgruppens behov samt att rapportera de allvarligt brister de kommer i kontakt med. Ledningsgrupperna för personligt ombud ombesörjer att bristerna tas vidare till respektive organisation som i sin tur ska arbeta för att åtgärda det som inte fungerar. Bristande samordning är också något som bör adresseras inom de lokala samråden. De lokala samråden är ett samverkansforum mellan stadsdelsnämnderna, beroendevård och specialistpsykiatri.

Det är av stor vikt att staden tillvaratar ombudens kunskap om systemfel så att dessa kan användas i ett löpande förbättringsarbete inom stadens verksamheter. Verksamheterna behöver tillgängliggöras för personer med psykiska funktionsnedsättningar och bör särskilt beakta att serviceskyldigheten håller en god nivå. Serviceskyldigheten innebär att varje myndighet skall lämna upplysningar, vägledning, råd och annan sådan hjälp till enskilda i frågor som rör myndighetens verksamhetsområde. Hjälpen skall lämnas i den utsträckning som är lämplig med hänsyn till frågans

art, den enskildes behov av hjälp och myndighetens verksamhet. (Förvaltningslagen 4 §). Brister i serviceskyldigheten försvårar avsevärt personers möjlighet att tillvarata sina rättigheter i samhället.

I rapporteringen från ombuden under 2022 har det framkommit flera brister som rör insatsen boendestöd. Det framkommer även i rapporteringen att personer som redan har boendestöd beviljat för myndighetskontakter söker sig till personligt ombud för stöd med detta. Till följd av detta ser socialförvaltningen ett behov av att lyfta detta till diskussion inom ramen för beställarchefsnätverken och tillämpningsnätverken inom socialpsykiatrien samt utreda behov av eventuell åtgärd.

Vidare lyfts personligt ombud i utredningen *Från delar till helhet – En reform för samordnade, behovsanpassade och personcentrerade insatser till personer med samsjuklighet* (SOU 2021:93). I utredningen lämnas ett förslag som syftar till att öka den enskildes möjlighet att få tillgång till ett oberoende stöd i kontakter med myndigheter och med vården. Det ska ske genom att personer med psykisk funktionsnedsättning till följd av skadligt bruk eller beroende i högre grad än idag får tillgång till ett personligt ombud, att de medel som avsätts till personligt ombud ökar och att samarbetet mellan personligt ombud och civilsamhället förstärks.

I utredningen föreslås att staten från 2023 höjer de permanenta medel som avsätts inom ramen för *förordningen (2013:522) om statsbidrag till kommuner som bedriver verksamhet med personligt ombud för vissa personer med psykiska funktionsnedsättningar* från 100 miljoner till 150 miljoner.

Vidare föreslås att av det ökade anslaget till personligt ombud ska avsättas 10 miljoner för att stärka samverkan med civilsamhället. I utredningen framförs ett sätt att samverka med civilsamhällesorganisationerna är genom Idéburet Offentligt Partnerskap (IOP).

Socialförvaltningen ser det som positivt att utredningen föreslår att personer med samsjuklighet ska ges bättre tillgång till personligt ombud, och att utredningen föreslår att ekonomiska medel ska tillsättas för att stärka samverkan med civilsamhället. Ombudens roll, som även innefattar att identifiera och rapportera systembrister, kan på många sätt skapa synergieffekter i samverkan med brukarorganisationerna. Inte minst för att stärka den enskilde och skapa förutsättningar för delaktighet och inflytande på både individuell och strukturell nivå.

Sedan 2019 har socialförvaltningen tillsammans med äldreförvaltningen haft i uppdrag att se över förutsättningarna att stärka tillgången till personligt ombud för personer över 65 år. Även om det inte finns någon övre åldersgräns, befinner sig majoriteten

av de personer som söker sig till personligt ombud i åldersspannet 30-49 år. I rapporteringen för 2022 framkommer att antalet personer över 65 år som söker sig till verksamheterna för personligt ombud har ökat från föregående år.

Socialförvaltningen ser att stadens utmaning i detta förslag ligger i att ha en ombudsverksamhet av tillräcklig kapacitet så att den kan tillgodose det behov som finns hos personer med psykisk funktionsnedsättning *utan* skadligt bruk och beroende, personer med psykisk funktionsnedsättning *med* skadligt bruk och beroende samt personer som är över 65 år. Ombuden i staden kan behöva kompetensutveckling och fortbildning utifrån den utökade målgruppen och dess behov.

Vidare anser socialutskottet i betänkandet *Bättre stöd till personer med funktionsnedsättningar 2021/2022*: SoU12 att regeringen bör tillsätta en utredning med uppdrag att se över dagens system med personligt ombud. Möjligheterna att få ett personligt ombud ser idag olika ut i landet, vilket riksdagen anser är fel. Utskottet föreslår en översyn av systemet med personligt ombud i syfte att säkerställa jämlika och rättssäkra villkor för målgruppen i hela landet. Riksdagen har bifallit utskottets förslag och utredningen ska redovisas under hösten 2023. Socialförvaltningen bevakar denna fråga och har etablerat kontakt med ansvarig utredare på Socialstyrelsen för vidare dialog.

Slutligen är det en utmaning att hitta fungerande och effektiva former för ledningsgrupperna där systembrister kan lyftas och i förlängningen leda till förbättringar för målgruppen. Det kräver att de systembrister som lyfts från de personliga ombuden tas på stort allvar och att samtliga representanter i ledningsgruppen är villiga att ta vidare de brister som lyfts till sina egna organisationer. Det kräver också en struktur för återkoppling, där myndigheterna ansvarar för att återkoppla. Socialförvaltningen ser också ett behov av att informationen om brister som rör stadens egna verksamheter tas tillvara och att verksamheterna dessa brister berör får kännedom om dem. Årsrapporten som sammanställer bristerna behöver få en större spridning i stadens socialtjänst och det kan även finnas behov att ta upp och arbeta med brister i de olika nätverken som socialförvaltningen ansvarar för. Många av de brister som ombuden lyfter i årsrapporteringen rör brister inom stadens egna organisationer men också goda exempel på hur man har arbetat med att åtgärda bristerna. För att möjliggöra en större spridning av informationen i rapporten kan nätverksarbete med stadsdelsförvaltningarna kan vara ett verktyg.