PERSONLIGA OMBUD
KRONOBERG

ÅRSRAPPORT
BRISTER OCH SYSTEMFEL
2025

Inledning

Begreppet *corner case* används ofta inom teknikvärlden och syftar på ovanliga situationer som ligger i utkanten av det förväntade i ett system. Dessa corner case kan hjälpa till att identifiera buggar och säkerhetsbrister. I socialt arbete kan samma begrepp användas för att beskriva de fall som inte passar in i våra vanliga rutiner, riktlinjer eller system. Dessa corner case är ofta de mest sårbara och de mest utmanande, men de kan hjälpa oss att hitta brister i vårt välfärdssystem.

> *En klient är på gång att ansöka om sjukersättning, efter att ha varit sjukskriven under flera år. Men efter en utredning, beställd av Försäkringskassan, blir personen av med sin sjukpenning då personen bedöms ha arbetsförmåga. Efter det har ett nytt läkarintyg från psykiatrin skickats in och en ny ansökan om sjukpenning gjorts samt ett intyg från smärtenheten, som också bedömer att han inte har någon arbetsförmåga. Även nu blir det avslag med motiveringen att försäkringsläkaren gör en helt annan bedömning än psykiatrin och smärtenheten. Försäkringskassan går på försäkringsläkarens bedömning. Samtidigt vill Arbetsförmedlingen inte skriva in personen i något program då de bedömer att han inte har någon arbetsförmåga och inte klarar tio timmars aktivitet, vilket är kravet. Eftersom ersättningen från Försäkringskassan har upphört är det inte heller aktuellt med någon samverkan/ förstärkt samarbete mellan Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan. Klienten behöver ändå vara inskriven på Arbetsförmedlingen så att inte den sjukpenningsgrundade inkomsten (SGI) påverkas. Han måste söka minst ett jobb i månaden och ska aktivitetsrapportera. Men eftersom han inte får vara inskriven i något program på Arbetsförmedlingen, kan han inte få något aktivitetsstöd. Personen är intresserad av en sysselsättning/arbetsträning på en viss verksamhet men Arbetsförmedlingen säger att det inte kommer gå, eftersom de inte kan erbjuda någon ersättning till den platsen, utan hänvisar till sysselsättning genom kommunen, men då får han ingen ersättning.*
> *Han står nu helt utan inkomst* (klient, 2025).

> *Jag har kontakt med en klient som vill bli mer självständig och vill försöka sköta sina kontakter själv och bara använt ombudet som bollplank och vid vissa samtal. När han kom till oss fanns en klar målgruppstillhörighet, nu går det mot en intellektuell funktionsnedsättning. Klienten har försökt bli sjukskriven via vårdcentralen men inte lyckats. Nu har allt kraschat och ingen inkomst. Riskerar avstängning av elen och vräkning. I ett möte med ekonomiskt bistånd uppmanas kontakt med vårdcentralen för sjukskrivning, men klienten har inte lyckats få en tid. Jag ringer till vårdcentralen på uppmaning av klienten. Sjuksköterskan jag pratar med säger att hon har pratat med rehab-koordinatorn och att de ingenting gör eftersom klienten gör en utredning på habiliteringen och då kan de inte sjukskriva. Jag förklarar att de två faktorerna inte borde stå i kontrast och att klienten inte förstår processen, men att en myndighet har krävt intyget samt att klienten hamnar i kläm och står utan inkomst. Dessutom är det ingen utredning på habiliteringen, utan en kartläggning. Jag kontaktar habiliteringen som lovar göra en tydlig anteckning som vårdcentralen kan läsa och de ber om händelseförloppet för att ta det vidare internt. Vårdcentralen ringer tillbaka och*

säger att de inte sjukskriver mot ekonomiskt bistånd och ifrågasätter varför jag som ombud inte har sökt ekonomiskt bistånd till klienten tidigare. Jag förklarar min roll och att en god man är på väg in. Men klienten får fortfarande inte något läkarbesök för sjukskrivning. Vuxenhabiliteringen för diskussionen vidare internt hos sig. Efter ett tag ändrar sig handläggarens på ekonomiskt bistånd och säger att utdrag från 1177 räcker för att klientens ansökan om bistånd ska behandlas (klient, 2025).

Dessa ärenden handlar det inte om vilken bedömning som är rätt eller fel, utan hur olika system krockar och myndigheternas olika uppdrag och bedömningsgrunder. När en person inte uppfyller myndighetens krav faller samverkan bort, trots att det är just i dessa fall samverkan behövs som mest. Det finns och kommer alltid att finnas personer i samhället som behöver extra stöd, de som inte passar in i våra olika system eller hamnar i rätt, hur de än försöker. Befintliga insatser i samhället passar inte alla. Det kan även vara personer som har svårt att anpassa sig till de normativa förväntningarna som finns i samhället och därför hamnar utanför. Det är många gånger dessa personer vi arbetar med och som vi lotsar i samhällssystemen för att göra det begripliga och i den mån det går, försöka få till individuella anpassningar. Många gånger med gott resultat.

Personliga ombud spelar en viktig roll i att säkerställa att personer med psykisk funktionsnedsättning får tillgång till det stöd och den service de har rätt till. Socialstyrelsens kartläggning från 2023[1] visar tydligt att det riktade statsbidraget till verksamheter med personliga ombud har varit avgörande för att målgruppen ska kunna påverka sin livssituation, undvika ekonomisk utsatthet och leva mer självständigt.
Trots detta är tillgången till personliga ombud fortfarande frivillig för kommunerna, vilket riskerar att skapa ojämlikhet i stödet till en redan utsatt grupp. När dessa individers behov inte synliggörs, uteblir också de systemförbättringar som krävs. Det är därför av yttersta vikt att politiska beslut grundas i kunskap om målgruppens verklighet och de strukturella hinder som finns i dagens välfärdssystem. Därav denna rapport.

Året var 1995 - En historisk översikt

För att förbättra livsvillkoren för personer med psykisk funktionsnedsättning antogs psykiatrireformen år 1995, där de grundläggande syftena med reformen var att de skulle bli mer delaktiga i samhället, få en bättre vård och socialt stöd. En viktig följd var införandet av personliga ombud i landet.

I Växjö startade man Växjö Rehabcenter 1994, ett år före de tio försöksverksamheter som sedan resulterade i personliga ombudsreformen. När personliga ombudsreformen kom 2001 beslöt Kronobergs kommuner att ansluta ombudsverksamheten till Växjö Rehabcenter. Verksamheten bytte namn till Personliga ombud Kronoberg, år 2003.

Personliga ombud är brukarnas reform. Personer med psykisk funktionsnedsättning skulle få den hjälp och det stöd de behövde för att bli delaktiga i samhället på lika villkor. Ombuden skulle även påtala brister i samhällets stödsystem så att dessa kunde rättas till. Vi skulle kartlägga och skapa underlag för att åtgärda de brister i de offentliga systemen som gör att klientens behov inte blir tillgodosedda. Denna kunskap var och är viktig såväl i de

kommunala verksamheterna som i den samlade rehabiliteringen av personer med psykisk funktionsnedsättning.

Under de här åren har vi arbetat fram ett helt nytt yrke och ett unikt arbetssätt, där klienten är med att påverka innehållet och är uppdragsgivare. Det är klienten som talar om vad den vill ha hjälp med och vi arbetar på dennes uppdrag. Det fanns dock inget beskrivet hur vi skulle arbeta med brister-och systemfel, bara att det skulle göras. En tanke var att vi skulle samla alla brister-och systemfel i en rapport för åtgärd, sen skulle inte personliga ombud behöva finnas kvar. Vi skulle arbeta bort oss själva. Än idag finns ingen gemensam definition av vad systembrister är och hur vi ska arbeta med dem, vilket även Socialstyrelsen tagit upp i sin genomlysning av personliga ombud [2].

Om vårt arbete med brister-och systemfel

Kring det vi tar upp i den här årsberättelsen om brister och systemfel skriver vi rapporter, skickar skrivelser och samtalar med politiker och beslutsfattare. Vi informerar tjänstepersoner och bjuder in till möten och deltar i olika forum. Myndigheter och förvaltningar vill ha in våra synpunkter då de ser oss som kvalitetssäkrare ute i samhället.

På Personliga ombud Kronoberg har vi ett ombud som är ansvarig för och arbetar aktivt med dessa frågor och har tid avsatt för detta. Men alla ombuden är delaktiga genom att rapportera och diskutera brister som uppmärksammats på våra händelserapporteringsmöten. Arbetet dokumenteras och följs upp.

Som arbetsmodell använder vi oss av Aaron Antonovskys begrepp KASAM - känsla av sammanhang, som bygger på grunderna:

- *Begriplighet*: Förstår vi som ombud vad det handlar om och har vi tillräcklig och rätt information?
- *Hanterbarhet*: Kan vi hantera ärendet, har vi de resurser som krävs och vart kan vi vända oss?
- *Meningsfullhe*t: För vem är det meningsfullt och vad är syftet?

Syftet med händelserapporteringen är som det står i förordningen (SFS 2013:522) *att ge underlag, uppmärksamma och förebygga brister i samhällets stödsystem gällande vår målgrupp.* Det innebär att vi, utifrån ett klientperspektiv, ibland måste kritisera våra samarbetsparters och göra dem uppmärksamma på vad vi ser som en brist i deras verksamhet. Vår förhoppning är att detta kan leda till att vissa brister eller hinder diskuteras och åtgärdas, men vi vill även att det ska ses en möjlighet till självreflektion och uppmärksamhet på hur den egna verksamheten fungerar.

Varje år rapporterar vi även in uppmärksammade brister och systemfel till Socialstyrelsen. Förutom att de vill veta hur verksamheten organiseras och vilka förutsättningar som ombuden har i sitt arbete, vill de även ha svar på ett antal frågor gällande brister och systemfel. Det handlar om vi har rutiner för hur identifierade brister i vård- och omsorgssystemet ska hanteras, hur många identifierade brister vi har på olika nivåer, de allvarligaste bristerna på respektive nivå samt brister som har åtgärdats under året. Tidigare år har vi inte fått speciellt

---

Personligt ombud till personer med psykiska funktionsnedsättningar-Kartläggning och analys av systemet med personligt ombud.

mycket återkoppling på det vi rapporterat in. Efter påtryckningar från ombudsverksamheterna i landet verkar dock något ha hänt.

Att personliga ombud finns kan ses som en signal att det är något i samhället som inte fungerar fullt ut för personer med psykisk funktionsnedsättning. Ett misslyckande, som visar att kommuner, myndigheter och sjukvård inte kan leva upp till sina uppdrag och erbjuda rätt stöd och hjälp för målgruppen. Därför kan man säga, om man ser det krasst; *att varje klient som söker sig till oss och behöver hjälp i kontakten med myndigheter och sjukvård, är en brist.*

Vi upplever även att vår kunskap och vårt sätt att arbeta med brister och systemfel efterfrågas från många olika håll, både lokalt och nationellt. Några kommuner i Kronobergs län använder även vår årsrapport och de brister vi lyfter fram i sitt planeringsarbete för att förbättra sina verksamheter. Vi har även blivit inbjudna att berätta om vårt arbete för Beredningsgruppen för personliga ombud. Beredningsgruppens övergripande mål är att stödja Socialstyrelsen i sitt uppdrag – förmedla vidare information om systembrister och främja samverkan. Beredningsgruppen har en rådgivande funktion i Socialstyrelsens arbete med att leda och samordna verksamheten med personligt ombud. Varje aktör bidrar med sakkunskap utifrån sitt uppdrag. I Beredningsgruppen finns representanter från Försäkringskassan, Arbetsförmedlingen, NSPH, SKR, Socialstyrelsen och Länsstyrelsen.

Personliga ombud är ingen kommunal eller regional *insats*, vi är en frivillig resurs för personer med psykiska funktionsnedsättningar. Våra uppdrag handlar ofta att hjälpa klienten att få tillgång till de insatser som finns i samhället. Men också informera om vilka skyldigheter de har. Vi är självklart medvetna om att det krävs samarbete och samverkan mellan olika professioner för att klienten ska få rätt hjälp och att olika system ibland krockar. Men vi blir frustrerade när personer hör av sig till oss och ber om hjälp, trots att de har flera kontakter i samhället, där samverkan brister. Så ska det inte behöva vara. Förutom arbetet med att uppmärksammade brister och systemfel, har vi varje år ett tema som vi har extra fokus på. Under 2025 har vi lagt ett extra fokus på att vara ute i samhället och informera om vårt arbete och vilka svårigheter våra klienter möter.

PO granskar PO

Det är lätt att bortse från de brister som finns i den egna verksamheten och endast ge förslag på hur andra verksamheter ska arbeta eller påtala vad de har för brister. I vårt händelserapporteringsarbete har vi därför som mål att granska oss själva. Detta kallar vi för PO granskar PO. Vad vi tittar på är dels hur och vad vi agerar på, dels hur vårt arbete med klienter och samarbetspartners ser ut. Att vi granskar oss själva och vårt arbetssätt är ett kvalitetssäkringsarbete, men att granska en verksamhet som personliga ombud, där mål, arbetssätt och uppdrag inte är helt igenom konkreta, har sina utmaningar.

I Socialstyrelsens förordning (2013:522) om statsbidrag till kommuner som bedriver verksamhet med personligt ombud för vissa personer med psykiska funktionsnedsättningar, står det att: […] *verksamheten syftar till att den enskilde ska ha bättre möjligheter att påverka sin livssituation och vara delaktig i samhället, ha möjligheter att leva ett mer självständigt liv och få en förbättrad livssituation, och 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. Vidare står det att ett personligt ombud ska stödja den enskilde för att så långt det är möjligt uppnå detta och att ett personligt ombud ska arbeta på den enskildes uppdrag.

De personliga ombudens arbetsuppgifter definieras även i Socialstyrelsens meddelandeblad om personligt ombud: Statsbidrag till kommuner som har inrättat verksamhet med personligt ombud till vissa personer med psykisk funktionsnedsättning (Nr 5/2020). Förutom att arbeta på klientens uppdrag ska verksamheten också få myndigheter att samverka utifrån den enskildes önskemål och behov. Samverkan ska också bedrivas så att den omfattar patient, brukar- och anhörigorganisationer, då dessa organisationer stärker brukarperspektivet i verksamheten samt har en viktig roll att nå de klienter som har störst behov och behöver stöd från personliga ombud.

I ovanstående riktlinjer från Socialstyrelsen står det vad vi ska arbeta med, men inte på vilket sätt och hur vi ska göra. Detta är en tolkningsfråga. Desto viktigare är det då att vi inom vår verksamhet har en samstämmighet så att vi arbetar mot samma mål och att vi inte frångår vårt egentliga uppdrag. Men:

”Hur genomtänkt och klok en modell än är kommer det alltid att finnas undantag då det är klokast att göra tvärtom. Principen är alltså att man alltid följer den modell man upprättat – utom ibland. En definition på ett klokt personligt ombud skulle kunna vara att det är en person som vet när det är ibland” [3].

Personliga ombud Kronoberg vill vara en reflekterande arbetsplats där dessa frågor diskuteras öppet på personalmöten och i handledning. Det går inte att säga att vi alltid gör på samma sätt, utan ibland måste vi arbeta olika med våra klienter för att uppnå likvärdighet; vi måste ta hänsyn till behovet. Detta kan ibland ses av andra som att vi är otydliga i vår yrkesroll och att olika ombud arbetar på olika vis. Därför är det viktigt att tänka på vilka konsekvenser vårt agerade kan få. Ibland är det lätt att se att en förändring behöver göras, ibland är det svårt och komplext.

Det gäller därför att hela tiden vara uppmärksam på vad det är vi gör och varför vi gör det. Det kan exempelvis handla om att vi arbetar mot rätt målgrupp, inte tar på oss uppdrag vi inte kan hantera eller ska utföra och att vi inte gör oss oumbärliga för klienten; att vi hamnar i ett medberoende eller kitta igen det som brister i andra verksamheter.

Vi måste ibland säga nej till de som söker vår hjälp. Först och främst ska man tillhöra målgruppen, men man ska även ha ett omfattande behov av vård, stöd och service. Det räcker alltså inte med att ha en diagnos. Har man dessutom redan kontakt med exempelvis socialtjänsten, varför ska personen då även ha ett personligt ombud som stöd i myndighetskontakter och ekonomi? Än viktigare är detta under perioder när vi har kö in till vår verksamhet. Dock kan det vara så att personer som tillhör målgruppen söker sig till oss då de upplever att trots flera kontakter i samhället så fungerar inte samverkan. Dessa personer bjuder vi alltid in till en information för bedömningssamtal.

[3] Socialstyrelsen (2003) Mål och metoder

PO möter PO

Personliga ombud Kronoberg har tillsammans med tre andra ombudsverksamheter i landet bildat ett nätverk där vi samarbetar kring brister-och systemfel i samhällets stödsystem. Tanken med samarbetet är att stötta varandra, utbyta erfarenheter, samt hitta gemensamma brister att lyfta. Trots att vi är från olika delar av landet ser vi i stort sett samma brister, både lokalt och nationellt. Det handlar bland annat om hur svårt vår målgrupp kan ha det att ta sig runt i samhället, då mycket bygger på att man själv är aktiv och kan ta ansvar för sin situation. Vi ska tillsammans skriva gemensamma skrivelser samt påtala brister och systemfel till beslutsfattare och politiker. Gruppen träffas över Teams ca en gång i månaden. Vår förhoppning var att andra ombudsverksamheter i landet kan inspireras av hur man tillsammans kan påverka så att vår målgrupp ska få det bättre. Utifrån denna tanke har nu ombudsverksamheterna från PO Malmö, PO Skåne, Blekinge, Fyrbodal, Göteborg, Borås, Örebro, Södra Dalarna, Värmland, Trollhättan, Borgholm, Örkelljunga, Katrineholm, Uppsala, Laholm, Eskilstuna och Kronoberg, haft gemensamt teamsmöte med temat, ”Samverkan och inspiration”, för att ytterligare utöka samarbetet kring brister och systemfel. Exempel på skrivelser som gjorts under året finns i slutet av rapporten.

Även om det ligger i det personliga ombudets uppdrag att upptäcka och rapportera brister och systemfel, ser förutsättningarna olika ut i landet. Det kan handla om att man inte hittat rutiner att dokumentera eller att störst fokus har lagts på klientarbetet. Små ombudsverksamheter med få ombud har heller inte alltid resurser att lägga på brister och systemfel om det är stort klientinflöde till verksamheten. Det kan även vara svårt för vissa verksamheter att påtala brister i den egna förvaltningen om det inte finns ett stöd från kollegor eller chef. Genom att arbeta gränsöverskridande mellan olika ombudsverksamheter kan vi komplettera varandra kunskapsmässigt och bli mer slagkraftiga, vilket ger en större tyngd i systemfelsrapporteringen och på så sätt nå ut och bli synliga i samhällsdebatten

Vad är det som brister?

Vi ser att vår målgrupp många gånger har svårt att få sina rättigheter tillgodosedda. Detta gör att individen riskerar att inte kunna delta i samhället på lika villkor, vilket skapar en ojämlikhet och som i förlängningen leder till diskriminering och exkludering i samhället.

Men vad är det då för rättigheter vi menar? Att arbeta som personligt ombud handlar mycket om samverkan och att bygga upp fungerande och hållbara nätverk kring den enskilde. När nätverket fungerar, ska vi avsluta vårt uppdrag och andra ska ta över. Men så blir det inte alltid. Myndigheternas regelverk och arbetssätt gynnar inte alltid klienten. Många av de som söker personliga ombud har redan flertalet kontakter i samhället, så som Försäkringskassan, Arbetsförmedlingen, hälso- och sjukvården och kommunen. Men samhället har blivit alltmer komplext och det är ingen som har en helhetsbild runt den enskilde. Det är allt för många vattentäta skott mellan myndigheter, men även inom myndigheterna. Detta gör att vi blir den som har klientens helhetsbild och kan ha svårt att avsluta kontakten då vi ser att klienten inte får den hjälp som anses behövas.

Det här är inget som är specifikt för Kronobergs län. I Socialstyrelsens lägesrapport om personligt ombud[4] beskrivs att målgruppen de senaste åren fått det betydligt svårare att påverka sin livssituation, vara delaktiga i samhället och få tillgång till vård, stöd och service.

Exempel på svårigheter som nämns i rapporten är:

- svårt att fylla i ansökningar till myndigheter
- svårt att boka tider och komma i väg till exempelvis sjukvården, tandläkare
- har en dålig ekonomi som påverkar livet i stort
- svårt att hitta och behålla sysselsättning, inklusive bedömningar av arbetsförmåga, praktikplatser
- det är brist på personer som vill vara god man, vilket gör att beslut om god man inte verkställs
- behov av stöd för att söka bostad eller behålla den befintliga bostaden
- klienter med flera beviljade insatser som inte klarar av att bibehålla dem för att samordningen mellan myndigheterna inte fungerar optimalt.

När vi tittar på vår statistik i Kronoberg ser vi att en vanlig orsaken till att personer söker sig till personliga ombud är att de upplever att de har svårigheter i kontakten med myndigheter och behöver hjälp med samordning och reda i dessa kontakter. Det kan handla om att tolka information, se till så att papper kommer in i tid, fylla i blanketter, få stöd på möten, ringa samtal och få hjälp med vilka skyldigheter och rättigheter man har. Men det handlar även om problem som uppstår när myndigheter eller personer inom en myndighet inte samverkar.

Myndigheter har trots allt ett samordningsansvar. I Förvaltningslagen (2017:900) 6§ gällande Service, står det att en myndighet ska se till att kontakterna med enskilda ska bli smidig och enkel: *Myndigheterna ska lämna den enskilde sådan hjälp att han eller hon kan ta tillvara sina intressen. Hjälpen ska ges i den utsträckning som är lämplig med hänsyn till frågans art, den enskildes behov av hjälp och myndighetens verksamhet.*

Här krockar det många gånger mellan lagtexten och vilken hjälp våra klienter faktiskt får. Vi upplever att det bland myndigheterna finns en otillräcklig kunskap kring målgruppen psykiskt funktionsnedsatta och deras hjälpbehov. Det kan handla om brister i bemötande, men även ett otillräckligt stöd från myndigheten utifrån behovet. Många av våra klienter har svårt att ta till sig information och tyda brev och instruktioner från myndigheter. Språket upplevs allt för byråkratiskt och svårbegripligt. Samtidigt ställs ett krav på egenansvar, ett ansvar som många i vår målgrupp har svårt att ta på grund av nedsatt autonomi, vilket bland annat visade sig i Riksrevisionen granskning av Arbetsförmedlingen[5].

När en myndighet hör av sig till oss eller hänvisar någon att söka till personliga ombud för att hon eller han ska få hjälp och stöd i myndighetskontakter, ställer vi oss frågan:

Vad i myndigheternas arbetssätt är det som gör att de internt inte kan bemöta och stötta klienten på den nivå som är nödvändig för att personen ska kunna ta till sig information eller fullfölja de krav som myndigheten ställer på dem?

[4] Lägesrapport om verksamhet med personligt ombud. (Socialstyrelsen, 2024)

[5] RiR 2025:20 Arbetsförmedlingens stöd till personer med psykisk funktionsnedsättning

På samma sätt kan handläggare inom socialtjänsten eller personal inom psykiatrin eller vuxenhabiliteringen uppmana en individ att ta kontakt med personliga ombud för att få hjälp med samordning av insatser. Och då ställer vi oss frågan:

Vad är det som gör att man inte använder sig av de kompetenser eller de resurser som finns inom den egna verksamheten eller är det så att myndighetens resurser inte är tillräckliga utifrån behovet?

Vi vill självklart inte hindra någon att söka sig till personliga ombud. Men när en person redan har ett professionellt nätverk runt sig, som dessutom har ett samordningsansvar, vad är det då som gör att ytterligare en profession behöver arbeta med individen; vad är det som saknas? Är det personliga ombuds arbetssätt, att vi har stor möjlighet till flexibilitet och tillgänglighet och har en god kunskap om målgruppen, som gör att vi lyckas? Eller är det så att andra aktörer i samhället har blivit allt för specialiserade, så att de som avviker från normen inte kan få den hjälp de behöver? *Är det så att sättet vi organiserar och styr våra verksamheter leder till ett utanförskap och drabbar de vi är till för att hjälpa?* Och om det är så*, vad är det i så fall för systemförändringar som krävs för att vår målgrupp ska få det bättre?*

Det är viktigt att återigen klargöra att vi arbetar på klientens uppdrag. I meddelandebladet för personliga ombud (Nr 5/2020) tar Socialstyrelsen upp vissa avgränsningar i de personliga ombudens arbete. *Ett personligt ombud ska stödja den enskilde och arbeta på klientens uppdrag, inte på en socialsekreterare eller någon annans uppdrag.* Det står även att det personliga ombudet inte är ställföreträdare för den enskilde och därför inte jämförbar med god man eller förvaltare.

Många av de svårigheter våra klienter har skulle inte behöva uppkomma om det fanns en bättre samsyn i samhället. De personer vi hjälper har ofta stora problem att klara av sin vardag och att få den hjälp och det stöd de behöver för att leva ett självständigt liv. De klienter vi träffar har alla olika behov och olika styrkor och svagheter. Det går därför inte att säga: ”gör vi bara så här, så blir det bättre”. Utan man måste se till varje individ och den personens behov och autonomi. Många problem hade kunnat undvikas om de olika verksamheternas fokus var klientens bästa, inte hur verksamheten är uppbyggd. Alla människor, oavsett funktionsförmåga, ska ha samma möjlighet att vara delaktiga i samhället. Så är det inte idag.

På personliga ombud har vi en upplevelse av att det har blivit ett tuffare klimat i samhället. Mycket ansvar läggs på den enskilde och de blir ofta ifrågasatta hos myndigheterna kring huruvida deras funktionsnedsättning påverkar vad de kan göra och inte. Försäkringskassans bedömningar av vem som har rätt till ersättning och Arbetsförmedlingens bristande resurser att stötta personer med funktionsnedsättning påverkar inte bara våra klienter, utan även oss som ombud. När samhällets resurser är otillräckliga för klienternas behov, blir det personliga ombudet en viktig del i klienternas vardag. Detta innebär att vårt uppdrag som ombud har blivit mer komplext.

> *Vi kommer i kontakt med personer som tappat samverka mellan Försäkringskassan, Arbetsförmedlingen och Hälso-och sjukvården. Anledningen har varit att man inte kommit in med intyg, missat några möten eller inte svarat i telefon. Klienterna har haft olika svar på varför blivit så. Bland annat att primärvården och psykiatrin skickar klienten mellan sig och ingen har velat ta ansvar kring de intyg klienten behöver. Klienten har missat eller inte förstått en*

digital kallelse eller man har inte förstått meningen med dessa möten och varför det är viktigt.

Framgångsfaktorer

För att underlätta för personer med psykiska funktionsnedsättningar att bli så självständiga som möjligt i samhället, är det vissa faktorer som är viktigare än andra när det kommer till hur klienten upplever kontakten med myndigheter och hälso-och sjukvården. Faktorer som är avgörande för hur mötet blir och hur det som bestäms på mötet efterlevs.

Förutsägbarhet

Vi ser att i verksamheter där det av olika anledningar är stor personalomsättning, dräneras arbetsplatsen på kunskap och erfarenheter vilket missgynnar våra klienter. Organisationer tenderar också att bli allt med specialiserade. Helhetssynen och klientens livssituation går förlorad. För många av de klienter vi arbetar med är det viktigt med kontinuitet och förutsägbarhet, att de exempelvis får träffa samma handläggare eller läkare i så stor utsträckning som möjligt. Detta skapar trygghet och de behöver inte berätta sin historia för ytterligare en person. Att behålla en och samma person ökar även chanserna att de ska komma på ett möte då de vet vem de ska träffa. Om det sker ett byte av handläggare, bör detta meddelas till klienten både muntligt och skriftligt.

Kunskap kring psykisk funktionsnedsättning

Det ställs stora krav på en handläggare som arbetar inom en myndighet eller förvaltning. De ska möta många olika människor med olika behov och olika förutsättningar. Vilken kunskap om funktionsnedsättning som handläggaren har påverkar många gånger hur mötet blir, vilket beslut som fattas och klientens upplevelse av mötet. Vi anser att en obligatorisk utbildning inom området psykisk funktionsnedsättning, för alla professioner som möter människor i sitt dagliga arbete, borde ingå i fortbildningar på arbetsplatsen. Det går exempelvis att kontakta brukar- och anhörigföreningar om man har frågor eller har funderingar kring psykisk funktionsnedsättning.

Tydlig, begriplig kommunikation och återkoppling

Informationen måste anpassas utifrån vem man möter. Tydlig kommunikation och återkoppling är en förutsättning för ett bra möte och för att förhindra konflikter och missförstånd. Förväntningarna som ställs på den enskildes får varken för höga eller för låga. Det skapar tydlighet och förutsägbarhet. Om ett ombud är med på mötet kan vi vara den som tillsammans med klienten går igenom vad som har sagts och vad som ska göras. En vanlig kommentar vi får från våra klienter är att mötet blir helt annorlunda när vi är med och äntligen förstår jag vad det handlar om. Men det är långt ifrån alla med psykisk funktionsnedsättning som har ett personligt ombud.

Tillgänglighet

Hur tillgänglig är verksamheten? Vissa personer inom myndigheter, kommun eller region lämnar inte ut sitt telefonnummer till klienten, utan man hänvisar till en växeltelefon. Likaså kan klienten bli uppringd från dolt nummer, som många inte svarar på. Ofta hör klienten av sig till oss för de tycker det är svårt att få tag på sin handläggare. Digitaliseringen av samhällsfunktioner underlättar för många, men långt ifrån alla. Det måste finnas ett bra alternativ för de som inte kan hantera de digitala verktygen. I rätt tid och på rätt sätt kan många gånger vara avgörande faktorer för om en person ska ta emot hjälp och stöd, och då är tillgängligheten av stor betydelse.

Tillräckligt med tid

Att finnas kvar över tid kan vara av stor betydelse för att klienten ska kunna känna sig trygg. Att inte avsluta kontakten förrän helheten fungerar och personen har fått den hjälp han eller hon behöver, är av stor vikt. Många av våra klienter behöver även tid för att ta till sig information och få förklarat för sig vad de förväntas göra.

Att dessa områden är viktiga tror vi inte att det är någon som förnekar. Vi menar inte att det aldrig fungerar, vi ser och möter inte alla personer med psykisk funktionedsättning som har behov av samhällets stöd, och som också får det. Men det felar tillräckligt ofta för att det ska bli ett problem. Och det är de personerna som söker sig eller blir hänvisade till oss för att få hjälp. Vi vill att det ska fungera för alla, oavsett om de har ett personligt ombud eller inte.

Vi upplever att vi har ett bra samarbete med våra samarbetspartners ute i samhället, som *vill* arbeta för klientens bästa. Men regler, normer och värderingar gör att det många gånger blir svårarbetat och det gynnar inte alltid dem vi arbetar för. Det känns som om att klienten måste anpassa sig utifrån organisationens möjligheter, inte tvärtom. Ofta beskrivs det i olika verksamheters värdegrund om vikten av att behandla alla med respekt, utgå från individens behov och arbeta för en hållbar framtid. Ibland känns det som tomma ord om inte också beslutsfattare är beredda att ta ett tydligt ansvar som leder till en förändring. Om syftet med en värdegrund är att en organisation ska ha ett gemensamt förhållningssätt, en etisk plattform att använda i det dagliga arbetet, måste även varje arbetsplats i sitt dagliga arbete reflektera över hur de själva agerar och arbetar med dessa frågor. Alla skulle vinna på detta, inte bara ekonomiskt, utan det skulle även kunna minska utanförskapet för personer med psykiska funktionsnedsättningar.

Om en verksamhet inte är organiserad för att kunna anpassa lösningar efter behov, uppstår problem. Det finns alltid personer vars behov inte passar in i hur verksamheten är organiserad eller har för riktlinjer och praxis. Det är ofta dessa personer som faller utanför och inte får den hjälp de behöver. Ibland måste man våga göra undantag. Viktigt är också att det sker ett gränsöverskridande samarbete och att en samsyn råder mellan region och kommun. Men även mellan olika professioner.

Uppmärksammat under året

En del av de avvikelser vi uppmärksammat är sådant som kanske bara händer en gång. Det kan röra sig om att en klient upplever att hon eller han har fått otillräcklig hjälp av en handläggare på någon myndighet eller att ett papper inte har registrerats på en myndighet.

Sådant kan hända, men det är oftast först när händelsen upprepar sig som vi kan kalla det för en brist. Men något som vi ofta ser och rapporterar in är att det brister i samordning och samverkan. Den som har till uppgift att samverka och samordna, gör det inte. Det har även rapporterats in många brister gällande tillgänglighet. Till största delen handlar det om tillgängligheten till handläggarna på Arbetsförmedlingen. Det går inte att lämna något röstmeddelande när man ringer, i stället hänvisas man till kundtjänst eller till en digital tjänst eller chatt. En annan kategori där många avvikelser rapporteras in gäller brist i bemötande, vilket ofta kan kopplas samman med kunskapsbrist kring psykisk funktionsnedsättning och brist på kontinuitet. Det som har stuckit ut under året och som är ofta förekommande har varit:

Stödet hos Arbetsförmedlingen

I år har Riksrevisionen kommit med sin granskning av Arbetsförmedlingen (RiR 2025:20[6]) där de bland annat rekommenderar myndigheten att tillhandahålla individanpassat stöd och kontinuerlig kontakt med samma handläggare, samt säkerställa att berörda handläggare har den kompetens och den tid som behövs för att kunna föra samtal om ohälsa, funktionsnedsättning eller andra svårigheter i relation med arbete. Likaså påtalar Riksrevisionen att den digitala självservicen och distansmöten försvårar för personer med psykisk funktionsnedsättning.

> *En klient har stöd från både SIUS på Arbetsförmedlingen och arbetsmarknadsenheten på kommunen. De jobbar parallellt med klientens önskemål, men utan kontakt dem emellan. Det blir rörigt och missförstånd i kommunikationen. Klienten är förvirrad* (klient, 2025).
>
> *En klient är inskriven på Arbetsförmedlingen sedan 1 år kan inte börja aktivitetsrapportera/ställa sig till arbetsmarknadens förfogande, på grund av att klienten muntligt behöver komma i kontakt med en handläggare. Eftersom klienten jobbar förmiddagar har det varit omöjligt att nå någon på Arbetsförmedlingen via telefon eller chatt på eftermiddagen. Otaliga försök har gjorts. Jag bestämmer mig därför att själv ringa, knappa in mitt eget personnummer för att nå en handläggare åt klienten (*klient, 2025).
>
> *Klient skrev in sig på arbetsförmedlingen och hade ett inskrivningssamtal i oktober där det konstaterades att han behövde stöd för att finna få och behålla ett arbete. Han skickade också in sin utredning med diagnos så han skulle bli kodad. Sedan dess hade han inte hört något alls från Arbetsförmedlingen när vi träffades i början av mars. Han hade dessutom inte förstått att han skulle aktivitetsrapportera så länge som han inte ansökte om pengar, så han hade 10 dagars sanktionering vid första aktivitetsrapporten och ansökan om aktivitetsstöd. När vi till slut fick tag på en arbetsförmedlare beklagade hon att det hade blivit en miss och klienten fick till ett möte med en arbetsförmedlare,*

[6] RiR 2025:20 Arbetsförmedlingens stöd till personer med psykisk funktionsnedsättning

> *som då ifrågasatte varför klienten hade hamnat på hennes bord. Frågan är hur länge det hade dröjt om han inte hade fått ett personligt ombud?* (klient, 2025).

Att Arbetsförmedlingen inte har arbetat med vår målgrupp på ett ändamålsenligt sätt är något vi från personliga ombud påtalat under lång tid. Vi välkomnar att det nu har uppmärksammats och hoppas på åtgärd.

Att sakna identitetshandlingar

Vi ser att personer som saknar bank-id, id-kort eller bankkonto ökar. Att kunna styrka sin identitet är en förutsättning för att kunna ta del av samhällets tjänster. Personer som kommer till oss har av olika anledningar blivit av med sin identitetshandling, inte sällan kommer de till oss via frivården efter att ha avtjänat ett fängelsestraff. Borde det inte ligga i både kriminalvårdens och frivårdens intresse att säkerställa att klienter har giltig legitimation vid frigivning eller är under övervakning? Saknas det en rutin eller ansvarsfördelning kring detta, eller finns det juridiska hinder som gör att kriminalvården eller frivården inte kan hjälpa till med detta?

> *Klient kommer från frivården där klienten även deltar i program och träffar frivården minst en gång i veckan. Under klientens tid på anstalt har hans legitimation gått ut. Upplever att det är en brist att inte frivården eller kriminalvården kan vara behjälpliga att se till så att personerna inom verksamheten kan identifiera sig. Uppdraget till det personliga ombudet från klient och frivården är att skaffa Id-kort, bankkonto samt Bank-ID* (klient, 2025).

> *Klient kommer till personliga ombud via ekonomiskt bistånd. Socialsekreterare har försökt allt men de kommer inte vidare. Klient har också kontakt med frivården. Bostadslös, inget bankkonto eller Bank-ID på grund av att banken anser att hen misskött sitt konto tidigare. Det finns ingen diagnos, men misstänkt autism. Inget erkänt missbruk. Vi ordnade de fysiska vårdkontakter och kontroller som skulle gjorts för flera år sedan och hittar till slut ett bostadsbolag som är villig att ge hyreskontrakt med prövotid och ”garant” från ekonomiskt bistånd. Men bankerna som vi testat säger fortsatt nej till konto. Klienten kommer oftast på bokade möten och visar stor vilja att lösa sin situation när vi väl ses, men ibland får hen inte ihop det och ser inte vikten av det som är planerat att göra på mötet även om hen själv styr dagordningen* (klient, 2025).

Att kunna identifiera sig är inte bara en praktisk fråga, det handlar också om att få tillbaka sin plats i samhället och exempelvis kunna rösta i ett val. Sverige är ett av världens mest digitaliserade länder, kontakt med Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, Skatteverket, Hälso-och sjukvården med mera kräver e-legitimation för inloggning och bokning av tjänster eller att kunna följa sitt ärende hos myndigheter. Med andra ord, utan Bank-ID och ID-handlingar blir individen utestängd från centrala samhällsfunktioner.

En klient har av olika anledningar fått sitt Bank-ID och bankkonton spärrade. Klienten börjar en utbildning på distans och söker CSN. Klienten ringer till CSN och frågar hur hon ska lösa situationen så hon kan få pengarna utbetalda. Handläggaren på CSN svarar att det får du lösa med din bank. Banken svarar att det kan vi inte hjälpa till med då ditt konto är spärrat (klient, 2025).

Likväl som digitaliseringen kan underlätta livet för många inom vår målgrupp, kan den för andra försvåra och minska möjligheten till att leva ett självständigt liv.

Brister i boendestödet i kommunerna

Vi har under året registrerat ett antal brister som våra *klienter* upplever när det gäller boendestödets utformning. Det handlar bland annat om brist på framförhållning och att boendestödet bokar in tider då klienten sagt att det inte fungerar.

Vid en uppföljning av boendestödet berättar klienten som har beslut på 2–3 tillfällen i veckan att han ofta efter sommaren får avbokning av boendestödet då de inte har personal att tillgå vid önskade stödtillfällen. Detta finns dokumenterat hos klienten via sms. Handläggaren har ingen kännedom om detta och när vi tittar närmare på det är det mera än hälften av veckorna klienten inte fått sina två beslutade tillfällen utan det har bara blivit ett. Klienten har nu tagit bort ett tillfälle i veckan då det stressar honom att inte veta om det kommer något stöd. Ombudet håller koll och utvärderar tillsammans med klienten hur det går (klient, 2025).

En klient blir beviljad boendestöd och meddelar vilka dagar och tider som hon har arbetsträning via Arbetsförmedlingen och att boendestödet inte kan komma dessa tider. När klienten senare får tiderna för boendestödet är det flera av dessa tider som är samtidigt som arbetsträningen och klienten blir tvungen att avboka stödet (klient, 2025).

En klient med autism och mycket stora svårigheter att hantera förändringar, som tidigare haft personligt ombud, hör av sig hör av sig och är frustrerad över förändringar i hans boendestöd. En av hans två boendestödjare som han haft i flera år, ska arbeta i ett annat område i stan och kan därför inte längre vara kvar som hans boendestödjare. Information om detta kommer väldigt plötsligt och han har inga möjligheter att förbereda sig på förändringen. Att släppa in och lita på en ny person tar väldigt lång tid för honom. Han upplever även att han inte får några klara besked hur det ska bli i framtiden (klient, 2025).

En klient upplever att det inte finns någon dialog eller rapportering mellan de olika boendestödjarna, då de inte vet vad som är gjort eller vad som behöver göras. Hon har heller inte tillräckligt förtroende för boendestödet så att de kan ta över ombudets uppdrag att ha kontakt med sjukvården och myndigheter. Klienten upplever detta så frustrerande att hon funderar på att avsluta insatsen (klient, 2025).

När våra klienter upplever att boendestödet inte fungerar, kan det vara svårt för oss som ombud att avsluta klienten hos oss. En del klienter tycker det är jobbigt att påtala att det inte fungerar med boendestödet och låter det bero, medan andra funderar på att avsluta sitt boendestöd då det bara skapar oro över att det inte finns någon framförhållning eller om stödet kommer eller inte. Flera klienter önskar att det gick att få fasta tider med samma personer då det hjälper till att upprätthålla en rutin.

De bristerna våra klienter påtalat rörande boendestödet är främst kopplade till kontinuitet, planering, kommunikation och hantering av förändringar i utförandet. Genom att införa tydliga rutiner, förbättra samordning och stärka kompetensen hos personalen kan insatsen bli mer förutsägbar och trygg för klienterna.

Avslutningsvis

Årsrapporten visar tydligt att personer med psykisk funktionsnedsättning fortfarande möter betydande hinder i kontakten med samhällets stödsystem. Trots goda intentioner och en vilja till samverkan, brister det i genomförandet. När myndigheter inte samordnar sina insatser, när digitala lösningar exkluderar snarare än inkluderar, och när individens behov inte får styra ökar risken för utanförskap. Personliga ombud fungerar som en brygga mellan individ och samhälle och vi har alla ett gemensamt ansvar att kompensera där samordningen brister. Det krävs politisk vilja, strukturella förändringar och ett tydligt ansvarstagande från alla nivåer i samhället.

Ett viktigt och glädjande steg mot att personer med psykisk ohälsa ska få det bättre i samhället är att Regeringen i höstens budgetproposition beslutat att höja det riktade statsbidraget till verksamheter med personligt ombud med 83 miljoner kronor. Detta är en tydlig vändning jämfört med tidigare förslag från Utjämningskommittén[7] som ville slopa det riktade statsbidraget och inordna det i generella bidrag, vilket väckte stor oro inte bara i ombudsverksamheterna i landet, utan även hos brukaföreningar, SKL och Socialstyrelsen. Beslutet att öka statsbidraget visar tydligt att personliga ombud är en prioriterad verksamhet inom den nationella strategin för psykisk hälsa och suicidprevention, där målet är att stärka individens möjlighet att påverka sin livssituation och få tillgång till vård, stöd och service på lika villkor. Fler kommuner kommer nu att kunna erbjuda personligt ombud och höjningen ger kommunerna bättre förutsättningar att långsiktigt kunna planera, utveckla verksamheter med personligt ombud. Men vi vill fortsatt rikta en uppmaning till beslutsfattare: se våra klienters berättelser och det vi rapportera in som en spegel av samhällets brister, men också som en möjlighet till förbättring. Genom att lyssna, agera och samverka kan vi skapa ett samhälle där alla har möjlighet att delta, på lika villkor. Ett samhälle för alla.

[7] SOU 2024:50

2025-03-24

Identifierad systembrist avseende kommunikation

Till: Generaldirektör Maria Hemström Hemmingsson

Verksamheten Personligt Ombud riktar sig till personer som har psykiska funktionsnedsättningar. Personerna har ofta betydande och väsentliga svårigheter att utföra aktiviteter på olika livsområden. Personligt ombuds uppdrag är att tillsammans med klienten identifiera och formulera dennes behov och sedan stödja klienten i deras kontakt med vården, myndigheter eller andra aktörer. En annan del av uppdraget är att rapportera systembrister som uppmärksammats i mötet med klienterna (se förordning SFS 2013:522, Meddelandeblad Nr 5/2020).

Undertecknade verksamheter har uppmärksammat att det finns vissa utvecklingsområden gällande planeringssamtalet som Arbetsförmedlingen (AF) genomför med nya arbetssökande.

Planeringssamtalet som är det första mötet mellan klient och AF genomförs i princip alltid utan undantag via telefon. Under detta möte ska en handlingsplan upprättas. AF ska förhöra sig om det finns några nedsättningar hos klienten som gör att hen kan behöva extra stöd/anpassningar för att komma ut i arbete.

Personligt ombud möter flertalet klienter som är inskrivna på AF. Vi har uppmärksammat att många av dem, exempelvis de med neuropsykiatriska diagnoser ibland har genomfört planeringssamtalet utan att deras begränsningar/svårigheter har framkommit. Detta har resulterat i att klienter skrivits in som arbetssökande utan vare sig stödinsatser eller anpassningar. Flertalet gånger framkommer behovet av stöd först när klienten stött på svårigheter som att klienten exempelvis inte har klarat av att söka de antal arbeten som krävts. Det är oftast i de situationerna ett personligt ombud kommer in i bilden. Klienten kan då ha varit inskriven på AF under en lång period utan rätt förutsättningar och stöd. Detta kan i sin tur bidra till att klienten tappar tron på sig själv, då personen inte uppfyller de krav som myndigheten ställer, på grund av sin funktionsnedsättning.

Flera klienter har upplevt att de inte fått fram sina svårigheter och begränsningar på grund av avsaknaden av fysiska möten. Om fler första möten hade varit i form av ett fysiskt möte, i stället för som idag, digitalt/telefon, så tror vi att fler individer hade fått bättre förutsättningar att kunna berätta om sina svårigheter. Det är av stor vikt att handläggaren på AF ställer frågor på ett sätt som gör att klienten har möjlighet att beskriva sina svårigheter. Vi erfar är det är ojämn kunskap från den handläggare som håller i samtalet kring olika psykiska funktionsnedsättningar.

Under ett samtal med AF kan klienten bli ombedd att skicka in underlag, men det är otydligt vart underlagen ska skickas. Vi har även erfarit att handlingar som klienten skickat till AF har kommit bort. Vår erfarenhet är att detta fungerar bättre när det finns ett mer personligt stöd, att den arbetssökande med en psykisk eller neuropsykiatrisk funktionsnedsättning har **en** handläggare, exempelvis SIUS, som följer personen under hela processen. Detta är oftast

en förutsättning för att hela personens resurser och behov ska bli tydliga för båda den arbetssökande och för arbetsförmedlaren och på det viset hitta rätt nivå på stöd och anpassningar.

Vi ser fram emot en skriftlig återkoppling på denna skrivelse. Hur ser Arbetsförmedlingen på det som personligt ombud uppmärksammat? Vi välkomnar även en dialog och erfarenhetsutbyte för att tillsammans kunna skapa bättre förutsättningar för våra gemensamma klienter.

Skicka gärna skriftlig återkoppling till Monica Mörk, personligt ombud Göteborg, **innan den 23 maj 2025.**

Vänligen

Personligt ombud Göteborg genom Monica Mörk, monica.mork@brackediakoni.se
Personligt ombud Borås genom Karin Bengtsson
Personligt ombud Fyrbodal genom Louise Niklasson
Personligt ombud Fyrbodal genom Maria Bjurbäck
Personligt ombud Kronoberg genom Björn Axelsson
Personligt ombud Skåne genom Catharina Reidmüller
Personligt ombud Värmland genom Christel Iversen
Personligt ombud Norra länsdelen Örebro genom Erik Andersson

2025-03-24
Identifierad systembrist avseende aktivitetsrapportering

Till: Generaldirektör Maria Hemström Hemmingsson.

Verksamheten Personligt Ombud riktar sig till personer som har psykiska funktionsnedsättningar. Personerna har ofta betydande och väsentliga svårigheter att utföra aktiviteter på olika livsområden. Personligt ombuds uppdrag är att tillsammans med klienten identifiera och formulera dennes behov och sedan stödja klienten i deras kontakt med vården, myndigheter eller andra aktörer. En annan del av uppdraget är att rapportera systembrister som uppmärksammats i mötet med klienterna (se förordning SFS 2013:522, Meddelandeblad Nr 5/2020).

Undertecknade verksamheter har identifierat systembrister avseende svårigheter för klienter att aktivitetsrapportera. Detta har tidigare uppmärksammats från några av våra verksamheter och påtalats i en skrivelse till Arbetsdepartementet och Generaldirektören för Arbetsförmedlingen (AF) i november 2021. Vi ser dock fortsatt, från våra olika delar av landet, att detta är svårt för många av våra klienter. Det ställer höga krav på kognitiv förmåga och upplevs svårt att förstå hur aktivitetsrapporteringen ska fyllas i.

En annan del som gör det svårt är att blanketten ska skickas in under en specifik period i månaden. Klienten kan ha fått information om hur hen ska gå till väga men glömmer bort det mellan varje gång en aktivitetsrapport ska skickas in.

Ibland behöver klienten rapportera till flera aktörer samtidigt vilket också försvårar. Det kan bland annat handla om att en klient är arbetssökande, deltar i något av Arbetsförmedlingens program och får sin ersättning från Försäkringskassan. Då är det viktigt att rapportera till bägge myndigheterna.

Vid sjukdom behöver frånvaro rapporteras både till Arbetsförmedlingen och till Försäkringskassan. Även den aktivitet som klienten deltar i ska meddelas om sjukfrånvaron.

Det händer att Arbetsförmedlingens system krånglar eller är ur funktion. Vid dessa tillfällen går det inte att göra aktivitetsrapportering digitalt. Det drabbar då klienter negativt på ett sådant sätt att det noterats att de inte har aktivitetsrapporterat i rätt tid.

Om en klient är inneliggande på sjukhus så är det svårt för klienten att aktivitetsrapportera. Dessa omständigheter tar man inte hänsyn till.

De felaktigheter som kan uppstå för klienten gällande aktivitetsrapporteringen är svåra att rätta till i efterhand och kan leda till konsekvenser.

En konsekvens är att klienten kan bli av med sin ersättning. Det i sin tur ger följder så som att inte kunna betala sin hyra, sin elräkning eller att kunna köpa mat. Klienten kan behöva låna pengar eller ansöka om försörjningsstöd. En annan konsekvens är att klienten kan förlora sin sjukpenninggrundade inkomst, SGI. Då har klienten inte längre rätt till sjukpenning om hen skulle bli sjukskriven.

Det vi kan se som saknas för att underlätta för våra klienter är en, för personen, känd kontakt/arbetsförmedlare som verkligen känner till klientens funktionsnedsättningar och svårigheter. Den här personen hade då kunnat vara ett stöd för klienten och behjälplig med att fylla i blanketten på rätt sätt, samt påminna klienten om att blanketten skickas in vid rätt datum etcetera

Servicekontoren är bra för de som klarar av att gå dit. Det är dock flera personer i vår målgrupp som upplever att det är för mycket folk på servicekontoren, vilket blir stressande och det i sin tur påverkar den kognitiva förmågan negativt. Generellt anser vi att det ställs orimligt höga krav på den enskilde, även när förmågan saknas utifrån personens funktionsnedsättning.

Utifrån Förvaltningslagen (2017:900) 6 § ska en person få hjälp och service, anpassat utifrån frågans art och den enskildes behov. Aktivitetsrapportering har kommit att bli en mycket viktig handling som också kan ge allvarliga konsekvenser för den enskilde om den inte fullgörs på ett helt korrekt sätt. Så nog anser vi att en person skall få rätt anpassat stöd för att klara att genomföra en sådan handling.

Vi är medvetna om att personer som är arbetssökande omfattas av krav och villkor som ställs i arbetslöshetsförsäkringen och då behövs också ett nära samarbete, tänker vi, mellan a-kassorna och AF, så att den enskilde inte drabbas negativt på grund av sin oförmåga. I de fall där det blivit fel av misstag borde det gå att ändra i efterhand. Det är inte rimligt att en klient riskerar att bli av med sin ersättning för att hen inte får det stöd den har behov av, på grund av de generella villkoren i en arbetslöshetsförsäkring.

Vi ser fram emot en skriftlig återkoppling på denna skrivelse. Hur ser Arbetsförmedlingen på det som personligt ombud uppmärksammat? Vi välkomnar även en dialog och erfarenhetsutbyte för att tillsammans kunna skapa bättre förutsättningar för våra gemensamma klienter.

Skicka gärna skriftlig återkoppling till Monica Mörk, personligt ombud Göteborg**, innan den 23 maj 2025.**

Vänligen

Personligt ombud Göteborg genom Monica Mörk monica.mork@brackediakoni.se
Personligt ombud Borås genom Karin Bengtsson
Personligt ombud Fyrbodal genom Louise Niklasson
Personligt ombud Fyrbodal genom Maria Bjurbäck
Personligt ombud Kronoberg genom Björn Axelsson
Personligt ombud Skåne genom Catharina Reidmüller
Personligt ombud Värmland genom Christel Iversen
Personligt ombud Norra länsdelen Örebro genom Erik Andersson

Till: Socialförsäkringsminister Anna Tenje och SKR

Från: Undertecknade verksamheter som bedriver Personligt ombud

Skrivelse med anledning av regleringen kring SGI (sjukpenninggrundande inkomst)

Personligt ombud vänder sig till personer med omfattande psykisk funktionsnedsättning. Verksamheten regleras genom förordning (2013:522). Ett personligt ombud arbetar på uppdrag av klienten med syfte att stödja personens återhämtning samt återtagande av egenmakt och kontroll över sitt liv.

I uppdraget ingår ofta att stödja personen i kontakter med myndigheter och vård, med målet att klienten ska få tillgång till insatser utifrån sina önskemål, behov och lagliga rättigheter.

En annan viktig del i arbetet som personligt ombud är att rapportera om brister eller systemfel i välfärden som vi uppmärksammar genom våra klientuppdrag.

Aktuellt

Vi arbetar med personer som ofta rör sig mellan sjukskrivning med ersättning från Försäkringskassan och olika insatser via Arbetsförmedlingen, i syfte att återgå till arbete. Många går därefter ut i arbete, för att sedan eventuellt åter bli sjukskrivna.

Vi ser att det finns stor risk att förlora sin SGI vid varje övergång mellan dessa aktiviteter. Exempelvis:

- Vi har sett fall där personer förlorat sin SGI på grund av att Arbetsförmedlingen inte noterat ett byte av insats, vilket då registreras som ett glapp i SGI-skyddet.
- Vi har sett fall där personer registrerats som ”arbetssökande med förhinder” hos Arbetsförmedlingen, utan att de har fått – eller förstått – information om att detta innebär att SGI:n inte längre skyddas.
- Vi har sett hur Försäkringskassan gör SGI-utredningar flera år tillbaka i tiden och då identifierar ”luckor” i skyddet. Det är orimligt att en enskild individ ska kunna redogöra för vad som hände för flera år sedan. Det innebär också att man som individ aldrig kan vara säker på om ens SGI verkligen är skyddad – även när man fått den fastställd – eftersom Försäkringskassan kan välja att utreda längre bakåt i tiden.

Konsekvenser

Att förlora sin SGI får mycket allvarliga konsekvenser. Det påverkar ekonomin direkt och kraftigt. Många av våra klienter saknar helt marginaler och klarar inte ett sådant inkomstbortfall.

Det tar lång tid att bygga upp en ny SGI, men det kan gå mycket snabbt att förlora den.

Önskemål

Vi ser flera viktiga förbättringsområden för att stärka tryggheten för den enskilde:

- **Förutsägbarhet:** Har man fått en SGI fastställd, bör den också gälla – så länge man inte medvetet undanhållit information. Det är Försäkringskassans ansvar att göra korrekta utredningar som också ska ligga fast.
- **Information och kunskap:** Det måste finnas en insikt om att individer inte kan känna till alla regler kring SGI. Många, inte minst våra klienter, har svårt att förstå systemet och har inte förutsättningar att ta till sig all information. Det är myndigheternas ansvar att säkerställa att individer inte förlorar sin SGI på grund av bristande information eller förståelse.
- **Tydligare och tryggare regler:** Reglerna bör utformas så att risken att förlora sin SGI minimeras.

Vi ser fram emot återkoppling från er till catharina.riedmuller@po-skane.org och hoppas att våra synpunkter tas i beaktande.

Vänligen

Personligt ombud Skåne (PO Skåne)
Personligt ombud Kronoberg
Personligt ombud Norra länsdelen Örebro
Personligt ombud Värmland
Personligt ombud Fyrbodal
Personligt ombud Borås