

Personligt ombud Skånes rapport om brister och systemfel 2025

Förord

PO Skåne har under flera år författat en rapport som innefattar en sammanställning av de mest frekvent förekommande bristerna som rapporterats av de personliga ombuden som arbetar i vår verksamhet. Syftet är att tydliggöra hur det ser ut för vår målgrupp och vilka hinder de möter när de tar del av välfärdssamhället.

Lund, februari, 2026



Catharina Riedmüller, samordnare.



Camilla Bogarve, verksamhetschef

Innehållsförteckning

Förord	2
Inledning.....	3
Vår verksamhet	3
Vårt uppdrag	4
Brister och systemfel	4
Samarbete kring brister och systemfel	5
Det strukturella uppdraget: brister och systemfel 2025	6
Brister i vården.....	6
Myndigheten fattar felaktiga beslut - den enskilde står ensam med konsekvenserna	8
Fortsatta brister i tillgänglighet hos Arbetsförmedlingen	8
Socialtjänsten – brister i det yttersta ansvaret	8
Förslag till förbättring.....	9
Goda exempel.....	10
Avslutande ord	11
Källförteckning	11

Inledning

I det personliga ombudets uppdrag finns två delar; det individuella och det strukturella. I det individuella arbetar man med enskilda klienter, på de uppdrag som man tillsammans kommer överens om. Det strukturella uppdraget handlar om att registrera och rapportera brister och fel som man tillsammans med klient uppmärksammar. Våra rapporter är alltid oidentifierade och det som beskrivs i denna rapport är exempel på det vi sett och därmed inte alltid en fullständig återgivning av alla händelser. Uppdraget som personligt ombud har är att rapportera brister och fel som upptäcks, men inte att åtgärda dem. Genom dessa rapporter sker ett successivt påverkansarbete med syfte att förbättra förutsättningarna för personer med svår psykisk ohälsa. Det skapar möjligheter för verksamheter som PO samverkar med att göra förändringar och förbättringar som gynnar vår målgrupp. Dessutom skapar det underlag för politiska beslut som kan leda till systemförändringar, vilket i flera fall är det som krävs för att situationen ska förändras.

Vår verksamhet

Personligt ombud Skåne (PO Skåne) bedriver som idéburen organisation och fristående aktör verksamhet med personligt ombud för personer med psykisk funktionsnedsättning. Under året återfanns verksamheten i 17 av Skånes kommuner. Vår målgrupp är personer som är 18 år eller äldre och som till följd av psykisk funktionsnedsättning eller psykisk ohälsa har stora svårigheter i sin vardag. Det är klienten som avgör vilka uppdrag vi ska arbeta med och arbetet sker

tillsammans med den enskilde och endast i undantagsfall används fullmakt. Ofta handlar uppdragen om att hjälpa den enskilde att få sina basala behov uppfylla genom en inkomst, en bostad och tillgång till vård. Det kan även handla om ”mjukare värden” som man behöver stöttning för att nå, så som att få en sysselsättning man finner meningsfull, nya vänner eller andra sociala forum eller ”bara” någon att prata med. Personligt ombud beskrivs tydligare än andra yrkesgrupper, stå på den hjälpsökandes sida. Vår verksamhet utgår från värden som medmänsklighet, omtanke, självbestämmande, respekt, integritet och helhetssyn. Syftet med vårt arbete är att verka för att främja samhällsutveckling och överbrygga strukturella barriärer som riskerar att hindra eller motverka individers återhämtningsprocess.

Vårt uppdrag

Personligt ombud har sitt ursprung i den svenska brukarrörelsen, psykiatriutredningen från 1992 samt psykiatrireformen från 1995. Med utgångspunkt i paradigm som Community-based mental health services, Supported decision making och Case management modellen föddes idén till en ny form av fristående stöd som skulle verka för förbättrad livskvalitet och empowerment.

Psykiatriutredningen föreslog i sitt slutbetänkande *Välfärd och valfrihet – service, stöd och vård för psykiskt störda* (SOU 1992:73, s. 321) att ”långvarigt och allvarligt psykiskt störda” skulle få rätt till personliga ombud.¹ Förslaget antogs senare genom propositionen *Psykiskt stördas villkor* 1993/94:218, där man föreslår en 3-årig försöksverksamhet.² Försöksverksamheten omfattade tio verksamheter som startade upp 1995. I budgetpropositionen 1999/2000:1 beslutade riksdagen att verksamheter med personliga ombud skulle permanentas och göras landsomfattande.³

Från och med 2013 regleras verksamhet med personligt ombud genom förordningen (2013:522) om statsbidrag till kommuner som bedriver verksamhet med personligt ombud för vissa personer med psykiska funktionsnedsättningar. Av förordningens 3 § framgår att personligt ombud syftar till att den enskilde ska:

- få bättre möjligheter att påverka sin livssituation och vara delaktig i samhället, samt leva ett mer självständigt liv och få en förbättrad livssituation
- erhålla 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
- få myndigheter, kommuner och regioner att samverka utifrån den enskildes önskemål och behov samt till att
- ge underlag till åtgärder som kan förebygga brister så att den enskilde kan få tillgång till samhällets utbud av vård, stöd och service.

Brister och systemfel

Att uppmärksamma och rapportera brister och systemfel i samhällets utbud av vård, stöd och service, rehabilitering och sysselsättning ingår i de personliga ombudens uppdrag. Rapporten

¹ SOU 1992:73, *Välfärd och valfrihet – service, stöd och vård för psykiskt störda* weburn.kb.se/metadata/188/SOU_8351188.htm

² Prop. 1993/94:218 *Psykiskt stördas villkor* [Psykiskt stördas villkor \(Proposition 1993/94:218\) | Sveriges riksdag](#)

³ Meddelandeblad nr 5 (2011), Socialstyrelsen [Statsbidrag till kommuner som inrättat verksamhet med personliga ombud till vissa personer med psykisk funktionsnedsättning](#)

”Personliga ombud - ledningsgruppens spejare i välfärdssystemet” beskriver systembrister som något som uppstår när de offentliga systemen inte lever upp till de politiska beslut och avsikter som föreligger för målgruppen.⁴

Det handlar om systembrister när det rör sig om mekanismer som upprepas eller återkommer och som inte härleds till någon särskild utan förekommer oberoende av person.

Huvudfokus för ett ombud kommer alltid att vara klientarbetet, men det strukturella uppdraget bör också prioriteras – då det finns en potential och möjlighet att göra skillnad och skapa effekter som gynnar många fler än dem som söker kontakt och stöd. Genom att återkoppla till verksamheter, myndigheter, Länsstyrelsen och Socialstyrelsen försöker vi påverka systemet i grunden och förbättra för personer som tillhör vår målgrupp. Samtliga rapporterade brister i landet sammanställs årligen och skickas till Socialstyrelsen och socialdepartementet. Bristerna redovisas sedan i Socialstyrelsens årliga ”Lägesrapport om verksamheter med personligt ombud”. Klienternas möten med problem och hinder i systemen rapporteras som underlag med förhoppning om att uppnå förändring och förbättring och kan även i sig vara ett led i klienternas individuella process mot empowerment.

Under 2025 rapporterade ombuden inom PO Skåne totalt 147 systemfel och brister, varav 52 bedömdes som särskilt allvarliga på grund av konsekvenserna för den enskilda personen eller risken för att fler skulle kunna drabbas av liknande händelser.

- *handläggarnivå: 47 st.*

- *lokal nivå: 75 st.*

- *central nivå: 25 st.*

Rapporter på handläggarnivå avser det som sker i mötet mellan klient och handläggare och kan handla om frågor som bemötande, kunskapsbrist eller tillgänglighet. På lokal nivå avses till exempel viss kommun, psykiatri eller myndighet på en ort eller region, där organisationen och inte bara en enskild handläggare har rutiner/ en kultur/ ett sätt att agera som på något sätt drabbar personer i målgruppen. Det kan handla om resursbrister eller hur man valt att organisera sig. När det kommer till central nivå är det brister eller systemfel på en nivå som berör hela landet. Det kan handla om lagstiftning och regelverk, gränsdragningsfrågor eller ojämlikhet mellan kommuner som exempel.

Förutom att registrera bristerna i vårt system lämnas de även till berörd verksamhet på det sätt som är möjligt och lämpligt. I de fall det handlar om brister som härleds till enstaka tjänstepersoner så framförs dessa enbart till berörd ansvarig chef och kommer aldrig att återfinnas i vår rapport.

Samarbete kring brister och systemfel

Sedan flera år samarbetar PO Skåne med andra ombudsverksamheter när det kommer till just brister och systemfel, och det har vi fortsatt med även under 2025.

Det är ett mycket givande utbyte där man kan dela erfarenheter, men även samarbeta kring skrivelser och annat påverkansarbete.

Under året har en skrivelse författats som beskriver situationen för personer som rör sig mellan sjukskrivning med ersättning från Försäkringskassan och olika insatser via Arbetsförmedlingen. Denna skickades bl.a. till Socialdepartementet. Vi framförde önskemål om att reglerna skulle

⁴ Socialstyrelsen, ”Personliga ombud - ledningsgruppens spejare i välfärdssystemet”, 2012.

utformas så att risken att förlora sin SGI minimeras och fick svar att man tagit emot vår skrivelse och tackade för synpunkterna. Man menade att det skulle bidra med perspektiv på betänkandet Ett trygghetssystem för alla (SOU 2023:30) som bereds i Regeringskansliet.

Vid flera tillfällen under året har vi samverkansgrupper (även kallat ledningsgrupper) där representanter från våra kommuner, Försäkringskassan, Arbetsförmedlingen, psykiatri och primärvården träffas för att prata om de brister och fel som vi ser samt utbyta relevant information om respektive verksamhet. I dessa sammanhang presenterar PO Skåne brister i form av teman som man uppmärksammar ute på fältet och som hindrar den enskildes möjligheter att ta sig fram i välfärdssystemet.

Det strukturella uppdraget: brister och systemfel 2025

Under året har vi rapporterat en hel del brister och försöker under denna rubrik att sammanfatta och exemplifiera det som vi sett. Bristerna är sammanställda och speglar uppgifter från flera olika ombud. Vi ser det som en styrka att kunna använda oss av våra gemensamma upplevelser av välfärdssamhället. De rapporter som tillsammans bildar ett tema och där vi kan se samband och en röd tråd, är de som ligger till grund för denna rapport. Vi lyfter även det som vi bedömer som mest allvarligt.

Brister i vården

Ett av de vanligaste uppdragen för personligt ombud är att få tillgång till vård eller förbättra vårdkontakten. Det är framför allt inom primärvården och specialistpsykiatri som vi verkar.

Orimliga väntetider för personer i stort behov av vård

Väntetiderna inom vården är ofta långa. Det kan handla om tillgång till vård, att få ett läkarutlåtande eller att få rätt behandling. Detta är en av de brister som vi rapporterat om i många år, utan att vi sett att det skett någon förbättring på en övergripande nivå.

Under året har vi sett exempel där person som remitteras till psykiatri med frågeställning om en allvarlig psykisk sjukdom (schizofreni) får vänta sex månader innan man tas emot. En annan klient har fått veta att de först ett halvår fram kan förvänta sig att bli kallade till läkare och erhålla ett LOH när man vill ansöka om aktivitetsersättning. Ytterligare en annan väntar på utredning i ett helt år, avseende framtida vård och behandling och riskerar därmed avslag på sjukpenning då inget sker i ärendet. Ett annat exempel visar att det tar sammanlagt sex månader innan ett intyg skickas in från vårdinrättningen till Försäkringskassan som avser sjukersättning. Ytterligare en annan person får tillgång till DBT-terapi inom psykiatri och får veta att väntetiden är 9–12 månader innan behandlingen kan sättas igång. Vi ser ofta att det även är väntetid till *bedömning* av om en ska få tillgång till terapi inom specialistpsykiatri. Av de som väntar i denna kö träffar vi flera som i slutändan inte får behandling och därmed har man väntat förgäves.

I vissa av de fall som vi rapporterar om så sker förändring när personligt ombud påtalar att det är orimligt att vänta så länge samt riskerna med att detta inte skyndas på. Det är bra och visar på effekter av personligt ombud. Samtidigt vet vi att alla som hade behövt personligt ombud inte har det och flera saknar därmed någon som kan påtala vikten av att skynda på ärendet, vilket medför en tydlig orättvisa i systemet.

Brister i personcentrering, kvalitet och kontinuitet

En annan återkommande problematik är att man som patient i psykiatri ofta får träffa olika läkare och de gör olika bedömningar av ens ärende och därmed olika planeringar, vilket skapar en oförutsägbarhet för den enskilde. Vi har i samverkansgrupperna pratat om vikten av

vårdplaner; både att de faktiskt upprättas, och att de sedan följs och används som ett levande dokument.

Vi ser även att man ofta erbjuds olika gruppterapi-insatser inom specialistpsykiatrin. Det är sannolikt kostnadseffektivt och för vissa personer är det säkert även gynnsamt, men flera av våra klienter upplever att det är en form av behandling som man inte klarar att delta i eller tillgodogöra sig och därmed inte heller har nytta av. Tackar man nej av dessa skäl finns sällan en alternativ behandling utan man står då utan.

Vi ser att det finns stora begränsningar i att anpassa vården inom specialistpsykiatrin till det som den enskilde önskar och uppfattar att man kommer att bli hjälpt av. Vården har något att erbjuda och det är det som finns, fungerar inte det vill man ändå inte remittera.

Vi har sett att man gör hastiga eller abrupta avslut på mediciner som är narkotikaklassade, både inom specialistpsykiatrin och primärvården. Det är så klart viktigt att man inte har dessa mediciner över tid, men det krävs en bra planering och även andra insatser för att klara övergången. Det är viktigt att man som vårdinrättning möter upp den enskilde och stöttar med annan behandling där det behövs och inte motsatsen, som våra klienter mötts av, nämligen att medicineringen ska upphöra, men det saknas personal för att hjälpa personen hantera detta.

Bristande samverkan och samsyn mellan myndigheter

Brister i samverkan som leder till långsamma processer som sinkar klienten och minskar möjligheterna till återhämtning och rehabilitering, det ser vi inte bara inom vården utan även hos myndigheter.

Våra klienter hamnar i ett moment 22 mellan Arbetsförmedlingens och Försäkringskassans olika bedömningar. Försäkringskassan har exempelvis i ett antal klientärenden, vid avslag på sjukersättning, haft motiveringen att arbetsförmågan inte är tillräckligt nedsatt om det är ett välanpassat arbete utifrån klienternas olika funktionsnedsättningar. Detta mot bakgrund att klienterna redan via Arbetsförmedlingen är eller har varit på en arbetsträningsplats som är välanpassad utifrån klienternas individuella behov och förutsättningar. Arbetsförmedlingen menar att det inte går att anpassa arbetet mer utan att det då är en sysselsättning och inte arbete. Försäkringskassan har en annan syn och tolkning på detta än Arbetsförmedlingen och det resulterar i att den enskilde hamnar i kläm. Det innebär även att man gör utredning på utredning, från den ena och den andra myndigheten. ***Man är helt enkelt för sjuk för att arbeta men för frisk för att vara sjuk.***

Det är inte helt enkelt att förstå hur Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan inte kan använda samma underlag i vissa ärenden. Väl medvetna om att det finns olika regleringar bakom de olika myndigheternas beslut och bedömningar så ser vi att man ibland fastnar i ett ständigt utredande om t.ex. arbetsförmåga. Arbetsförmedlingens bedömningar tillmäts ofta mycket liten relevans i Försäkringskassans bedömning, om de visar på svag eller ingen arbetsförmåga. Om de däremot indikerar att det finns en arbetsförmåga, då spelar de en desto större roll. Man använder med andra ord de underlag som finns för att stödja ett beslut om avslag, men inte bifall. Det menar vi handlar om ett synsätt som kan framstå som något cyniskt för en utomstående.

På liknande sätt kommer kommun och arbetsförmedlingens handläggare fram till olika krav på antal sökta arbeten. Sannolikt hade man kunnat spara en hel del tid, pengar och energi om man hade kunnat lita mer till andra myndigheters bedömningar och använda det underlag som finns i sin egen utredning.

Myndigheten fattar felaktiga beslut - den enskilde står ensam med konsekvenserna

Vi har sett flera fall där klienter lämnat in korrekta uppgifter till Försäkringskassan men där Försäkringskassan sen fattat felaktiga beslut. Fallen har rört både sjukpenning och bostadstillägg. Detta har vi även sett tidigare, men när Försäkringskassan då gjort fel har oftast handläggaren rekommenderat att man inte ska kräva återbetalning. Så skedde dock inte i dessa fall utan klienterna blev återbetalningsskyldiga med hänvisning till att de borde insett att beslutet var fel. I besluten framgår tydligt att Försäkringskassan haft rätt underlag men ändå fattat felaktigt beslut. Beloppen i dessa ärenden var inte stora och det fanns inte skäl att tro att man försökt lura myndigheten på något sätt. Försäkringskassan har bett om ursäkt och på så vis tagit på sig felet, men begär ändå återbetalning. Ett av fallen är avgjort och där stod kravet fast efter omprövning (därefter önskade klienten inte gå vidare).

Det är ett problem att man som mottagare av Försäkringskassans ersättningar plötsligt kan bli återbetalningsskyldig. Numera granskar man ärenden långt tillbaka, vilket innebär att man som enskild aldrig kan veta om man upptäcker ett fel som gjorts av handläggare långt tillbaka och som man som enskild får stå för. Risken finns att man måste skuldsätta sig för att klara detta, då många av våra klienter lever på marginalen och har en svag ekonomi i grunden.

Fortsatta brister i tillgänglighet hos Arbetsförmedlingen

Under året har vi sett en stor mängd rapporter som handlar om tillgängligheten på Arbetsförmedlingen. Att komma fram till dem via telefon verkar nära på omöjligt och man återkopplar inte trots lämnade meddelanden.

Vi har sett exempel där man väntat 2–3 timmar i kö och sedan har samtalet brutits, man får inte information om att handläggaren har bytts ut, utan nås av meddelandet att telefonnummer eller mail inte längre är i bruk, men utan hänvisning till vem man ska vända sig till.

Hur man kommunicerar är också anmärkningsvärt. Klienterna får hem brev som uppmanar dem att ringa till myndigheten. Man får ingen särskild tid eller datum, utan hänvisas till växel. Här är köerna långa. Klienterna blir stressade eftersom det av brevet även framgår att om man inte ringer så kan det påverka ens rätt till ersättning.

Icke-fungerande insatser

Under året har vi bevittnat flera klienter som deltagit i Arbetsförmedlingens Steg till arbete. Några har fått genomgå samma program mer än en gång, men utan att det lett till att man kommit närmare arbetsmarknaden eller ens en praktikplats. Programmet är inte heller anpassat för att passa den enskildes behov utan är generellt utformat med gruppföreläsningar och förinspelat material som inte leder till att den enskilde kommer närmre arbetsmarknaden. Det saknas individuella samtal eller kartläggning för att hitta rätt typ av arbetsplats.

Socialtjänsten – brister i det yttersta ansvaret

Vi har länge sett en tendens att det är svårare att söka ekonomiskt bistånd. Vi träffar även personer som år efter år gått på ekonomiskt bistånd i stället för att nå en annan inkomst så som sjukersättning eller hjälp vidare till Arbetsförmedlingen som med rätt insatser kan leda till att en blir självförsörjande. Tanken är ju inte att man ska leva på ekonomiskt bistånd över tid utan det är ju en tillfällig lösning, men som allt för ofta blir permanent. Det förlorar både den enskilde och samhället på.

Eftersom vi verkar i många av Skånes kommuner så tar vi del av hur ansökan om ekonomiskt bistånd går till i olika verksamheter. Tillgången till stöd/ service i samband med en ny ansökan till ekonomiskt bistånd är inte jämlik. I någon kommun är det möjligt att göra både första ansökan och den månadsvisa ansökan digitalt. I en annan kommun är det endast möjligt att göra den månatliga ansökan digitalt. I nästa kommun är det inte möjligt att göra någon ansökan alls digitalt eller så *måste man* göra ansökan digitalt efter att ha hämtat en kod hos kommunen. Även informationen som förmedlas till personer som söker ekonomiskt bistånd varierar. I en kommun erbjuds det vid en första kontakt stöd med att ta fram underlagen som krävs för att kunna fullfölja en utredning. I en annan kommun skickas det brev hem med information om att diverse underlag ska lämnas in, och med samtidig information om att det kan bli avslag ifall dokumenten inte har kommit in inom ett visst antal dagar. I samma brev saknas information om att det erbjuds stöd med att ta fram dokumenten.

Flera kommuner har publika datorer där det kostnadsfritt går att skriva ut dokument som ska lämnas in till Socialtjänsten. I en del kommuner finns inte denna möjlighet vilket innebär en kostnad för en person som redan har en ansträngd ekonomi. Vi menar även att det föreligger skillnader i möjligheten att erhålla ekonomiskt bistånd, även nödbistånd.

Det ser så olika ut för de personer som vi stöttar som personligt ombud. Vissa tycker att det är enkelt att ansöka digitalt, andra klarar det inte alls utan uppfattar det som svårtillgängligt. Eftersom stödet från kommunen ser olika ut så ser vi att alla inte klarar att ansöka om bistånd och det ser vi som mycket allvarligt. Det är det yttersta skyddsnätet och helt avgörande för att man ska klara sig. Det måste vara tillgängligt för alla att kunna söka och få sin ansökan prövad.

Förslag till förbättring

Som ”spejare i välfärdssystemet” får personligt ombud en unik roll och funktion genom sitt strukturella uppdrag. Vi rör oss i samma organisatoriska mellanrum som våra klienter och upplever samma brister och fel som dem. Detta är en tillgång för alla som verkar i välfärdssystemet.

Vi ser möjligheter till förbättring, men är samtidigt väl medvetna om att förändring inte alltid är enkelt eller gjort i en handvändning. Det betyder dock inte att man inte bör sträva mot att genomföra dem.

- **Ålägg myndigheter att kunna bjuda in till fysiska möten.** Många klienter efterfrågar fysiska möten och även personligt ombud ser fördelar med att genomföra mötet på det sättet. Själva mötet blir annorlunda och man kan ta in mer av det som sägs och det finns även möjlighet att visualisera, vilket kan bli tydligare för vissa klienter. Det bygger också början till en relation på ett annat sätt. En relation är grundläggande för att man ska känna tillit, vilket är viktigt för båda parter.
- **Säkerställ kunskap om bemötande och kring målgruppens behov.** I denna rapport har inte brister kring bemötande lyfts, men det beror inte på att det alltid fungerar bra, utan för att det ofta handlar om enskilda händelser och det är ju inte en systembrist. Men vi ser ofta att man snubblar lite här och vi menar att det är ett ständigt aktuellt ämne för de flesta verksamheter som vi kommer i kontakt med.
- **Säkerställ tillgänglighet som är anpassad till klienten.** Vi menar att myndigheter behöver vara tillgängliga, både fysiskt och per telefon eller mejl. Har man telefontider så bör de ligga på eftermiddagen vid några tillfällen i veckan och möjligheten att nå myndigheten behöver finnas flera gånger i veckan. I övrigt är det av största vikt att man återkommer när klienten har sökt en. Det bidrar till tydlighet och struktur och hela syftet

med välfärdssystemet är ju att det ska vara tillgängligt för de som behöver komma i kontakt med det.

- **Fortsatt satsning - samverkan mellan olika instanser har utvecklingspotential.** De personer som personligt ombud arbetar med har ofta svårt att på egen hand hitta rätt i systemet och behöver stöd i detta. Om en myndighet kan länka till en annan, eller koppla in vården och så vidare, så blir skydds nätet sammanhållet. Ju mer man lyckas på detta område, desto mindre blir mellanrummen och risken för att klienten ska hamna mellan stolarna minskar betydligt.
- **Utveckla och öppna upp för "avancerad" samverkan.** Om myndigheterna hade kunnat använda varandras utredningar och underlag i högre grad, tror vi helt andra möjligheter hade skapats. Naturligtvis finns det olika krav och juridiska begränsningar, men vi menar att det hade varit mycket relevant för vår målgrupp att minska på antalet utredningar man behöver genomgå. Det torde även innebära en samhällelig besparing, både vad gäller tid och pengar.
- **Ge myndigheter med uppdrag att erbjuda stöd och service till personer med psykiska funktionsnedsättningar i uppdrag att bidra till återhämtning - säkerställa att deras insatser och myndighetsutövning bidrar till den enskildes individuella återhämtning.** Vi ser att stöd, service och myndighetsutövning inte alltid tar tillräcklig hänsyn till den enskildes psykiska ohälsa. Beslut och insatser beaktar ofta inte i vilken utsträckning de bidrar till – eller motverkar – en positiv utveckling. I många fall riskerar de i stället att bli en belastning som hindrar återhämtning och skapar inlåsningseffekter.

Goda exempel

Trots att årets sammanställning främst belyser brister och systemfel finns flera situationer där myndigheter och vården har agerat professionellt, empatiskt och rättssäkert. Dessa exempel visar att trygghet och tillit kan skapas när bemötandet präglas av respekt, samarbete och ansvarstagande. Nedan följer några exempel på vad vi stött på.

I ett ärende samarbetade psykiatri och Försäkringskassan för att en klient inte skulle drabbas negativt av vårdens långa väntetider. Genom att gemensamt justera ansökningsdatum för aktivitetsersättningen säkerställdes att klienten fick rätt ersättning retroaktivt. Här visade båda parter handlingskraft, flexibilitet och omsorg om individens rättigheter.

En läkare inom psykiatri lyfts fram som ett föredöme tack vare sitt professionella och lugna bemötande, snabba återkoppling och tydliga dokumentation. Det skapade trygghet och förtroende för både klient och ombud – ett tydligt exempel på hur empati och kompetens i mötet med patienten kan göra stor skillnad.

Ett annat gott exempel gäller rutiner för ekonomiskt bistånd. Genom att garantera snabb återkoppling skapades en process som upplevdes som både tillgänglig och rättssäker. Detta visar hur tydlig information och tillgängliga vägar kan minska oro och underlätta för personer i ekonomiskt utsatta lägen. Försäkringskassan agerade också proaktivt i ett fall där en felaktig utbetalning upptäcktes. Genom att justera ersättningen i tid undveks att klienten blev återbetalningsskyldig – ett ansvarstagande som stärker förtroendet för myndigheten.

I ett annat ärende uppmärksammas en boendestödare som med stort tålamod och engagemang lyckades skapa en trygg relation till en person med svårigheter att möta nya människor. Denna insats visar vilken betydelse ett mänskligt bemötande och uthållighet har i återhämtningen.

Slutligen finns ett exempel där en arbetsförmedlare visade flexibilitet genom att tillfälligt ta bort

kravet på att klienten skulle söka arbete under pågående rehabilitering. Genom att anpassa kraven till individens faktiska förmåga skapades en mer realistisk och hållbar plan.

Avslutande ord

Genom vår rapport försöker vi kasta ljus på de hinder som föreligger för våra klienter och förhoppningsvis skapa ett underlag som kan möjliggöra en förändring. Det är även vårt sätt att lyfta de erfarenheter som annars inte uppmärksammas och på så sätt göra våra klienters röster hörda.

Vi hoppas på god spridning av rapporten och att den faktiskt gör skillnad där den landar. Vi emotser gärna återkoppling på det vi skrivit och samarbetar gärna med andra verksamheter som verkar för vår målgrupp.

Vill man ta del av tidigare rapporter så finns de på vår hemsida po-skane.org

Källförteckning

Socialstyrelsen Meddelandeblad nr 5/2011, [Statsbidrag till kommuner som inrättat verksamhet med personliga ombud till vissa personer med psykisk funktionsnedsättning](#)

[250117]

Socialstyrelsen. *Personliga ombud - ledningsgruppens spejare i välfärdssystemet*. 4:e upplagan, 2012. [Personliga ombud - ledningsgruppens spejare i välfärdssystemet](#)

SOU 1992:73 SOU 1992:73, *Välfärd och valfrihet – service, stöd och vård för psykiskt störda* weburn.kb.se/metadata/188/SOU_8351188.htm

Prop. 1993/94:218 *Psykiskt stördas villkor* [Psykiskt stördas villkor \(Proposition 1993/94:218\)](#) | [Sveriges riksdag](#)

Förordningen som reglerar statsbidraget: [Förordning \(2013:522\) om statsbidrag till kommuner som bedriver verksamhet med personligt ombud för vissa personer med psykiska funktionsnedsättningar](#) | [Sveriges riksdag](#)