

Erfarenhetsrapport 2025

Personligt ombud

i Borås

Förord

Vi önskar med denna erfarenhetsrapport synliggöra personer med psykisk funktionsnedsättning. Vi vill lyfta deras behov så att målgruppen ska få möjlighet till jämlika villkor när det gäller vård, stöd och service.

I årets rapport får ni följa med en av våra klienter på hennes resa genom det ibland svårnavigerade stödsamhället. Ni kommer också få läsa om våra klienters upplevelser gällande psykiatri. Självklart kommer rapporten även innehålla positiva iakttagelser.

Det nationella arbetet som görs inom Personligt ombud har i år genererat två skrivelser till Arbetsförmedlingen. Dessa skrivelser samt Arbetsförmedlingens återkoppling finns att läsa i denna rapport.

Vi beskriver även kort om hur vi arbetar med våra huvuduppdrag, **klientarbetet** samt **systemfelsarbetet**. Ni kommer dessutom få ta del av statistik från det gångna året.

Vår förhoppning är att skildringen av våra erfarenheter i denna rapport ska bidra till förbättringar för målgruppen. Vi välkomnar en öppen dialog kring rapporten och vi träffas gärna för en fortsatt dialog, då vi fortsättningsvis önskar en god samverkan för vår målgrupp.

Innehåll

Förord	2
Inledning	4
Klientarbete	5
Registrering och rapportering av brister i välfärdssystemet.....	6
Direktrapportering till berörd verksamhet	6
Lokal ledningsgrupp.....	6
Sjuhäradss ledningsgrupp.....	6
Nationell samverkan mellan kommuner.....	6
Årlig redovisning till Länsstyrelsen	6
Årlig erfarenhetsrapport.....	7
Samverkan mellan olika kommuner.....	7
Svårigheter med att aktivitetsrapportera	7
Brister avseende planeringssamtal	8
Våra iakttagelser under året	9
Fast vårdkontakt inom psykiatri.....	9
Tydlighet inom habiliteringen och psykiatri.....	9
Följ en klients resa genom Borås svårnavigerade stödsamhälle	11
Statistik.....	16
Positiva iakttagelser	17
Infocenter Bryggan.....	17
Boendecoach.....	17
Bra samverkan.....	17
Kyrkorna i Borås.....	18

Inledning

Syftet med Personligt ombuds erfarenhetsrapport är att beskriva det arbete vi utför inom verksamheten samt att belysa de utmaningar vi möter i arbetet med våra klienter. Vi vill tydliggöra de behov och hinder som personer med psykiska funktionsnedsättningar ställs inför samt synliggöra målgruppens situation för att främja jämlika villkor vad gäller tillgång till vård, stöd och service.

Personligt ombud arbetar med att ge stöd till personer med psykiska funktionsnedsättningar så att de får möjlighet att ta del av den vård och det stöd de har behov av och rätt till enligt gällande lagstiftning. Uppdraget kommer från Socialstyrelsen, Länsstyrelsen och Borås Stad.

Arbetet regleras av regeringens förordning (2013:522), som anger ramarna för uppdraget och definierar målgruppen: personer över 18 år med långvariga psykiska funktionsnedsättningar som medför stora svårigheter att utföra aktiviteter på olika livsområden. Förordningen styr de yttre ramarna av arbetet, såsom målgrupp och övergripande uppdrag. En viktig del av verksamhetens karaktär är att den bedrivs helt fristående från andra myndigheter och vårdgivarare.

Grunden i Personligt ombuds arbetssätt är att stärka individens egenmakt och delaktighet. Många av de personer som Personligt ombud möter har påverkats negativt av brister i välfärdssystemet. Vårt uppdrag är att stödja individen att hitta rätt i samhällets system. Personligt ombud arbetar enbart på uppdrag av den enskilda individen.

Förutom att ge individstöd har Personligt ombud även i uppdrag att arbeta på en strukturell nivå genom att samla, dokumentera och framföra brister som vi tillsammans med våra klienter möter i välfärdssystemet. Det kan handla om exempelvis otillräckligt stöd, neddragningar eller komplicerade och svårbegripliga byråkratiska processer. Flera av våra klienter befinner sig i ett socialt och ekonomiskt utanförskap på grund av begränsad eller svåråtkomlig tillgång till vård och stödinsatser. Genom att identifiera brister i välfärdssystemet bidrar Personligt ombud med förbättringar för målgruppen i ett större perspektiv.

Finansieringen av Personligt ombud sker delvis genom ett riktat statsbidrag som kommuner årligen kan ansöka om. För år 2025 har Socialstyrelsen fastställt att statsbidraget för en heltidsanställning som Personligt ombud uppgår till 392 251 kronor. Detta statsbidrag är direkt kopplat till den förordning som styr verksamheten och får inte användas till andra ändamål.

Klientarbete

Personligt ombud arbetar med personer som lever med psykisk funktionsnedsättning. Ombudet representerar inte någon myndighet eller vårdgivare utan verkar helt på uppdrag av klienten. Det innebär att ombudet inte agerar på eget initiativ utan alltid utgår från den enskildes vilja, behov och mål.

Ett av huvuduppgifterna för ett Personligt ombud är att skapa förutsättningar för att individen ska få tillgång till samordnade och ändamålsenliga insatser – i enlighet med sina behov, önskemål och rättigheter enligt lag. Det är dock viktigt att understryka att Personligt ombud inte ersätter det ansvar som vilar på kommunala myndigheter eller andra aktörer. Ombudet utövar ingen myndighetsutövning, kan inte fatta beslut om insatser och är inte en del av det offentliga beslutsfattandet.

Personligt ombud är en för kommunerna frivillig verksamhet. Den enskilde har inte någon laglig rätt till Personligt ombud och kan inte överklaga till förvaltningsdomstol om han eller hon nekats stöd. Kommunerna har alltså möjlighet men inte skyldighet att erbjuda stöd i form av Personligt ombud.

Personligt ombud fungerar som stöd för klienter i kontakten med myndigheter, vårdgivare och andra aktörer. Arbetet innebär att utifrån klientens behov av vård, stöd, service, rehabilitering och sysselsättning försöka hitta en gemensam lösning tillsammans med olika myndigheter, vårdgivare och andra aktörer som klienten önskar och har behov av att ha kontakt med. Syftet med rollen som Personligt ombud är inte att ta över verksamheternas roll eller ansvar utan att bidra till samverkan utifrån klientens önskemål och behov.

När en individ tar kontakt med Personligt ombud erbjuds ett kartläggningssamtal. Syftet med detta första möte är att bedöma om personen tillhör målgruppen och om de aktuella behoven är relaterade till en psykisk funktionsnedsättning. I samtalet identifieras och formuleras behov kopplade till vård, stöd och service. Bedömningen om personen kan erbjudas stöd görs internt i arbetsgruppen.

Ombudets arbete är uppdragsbaserat och tidsbegränsat. Stödinsatsen kan pågå från några månader upp till ett år, beroende på uppdragets omfattning. Om det finns behov av samordning av insatser lyfts detta till berörda myndigheter eller vårdgivare, eftersom Personligt ombud inte har mandat att kalla till exempelvis samordnad individuell plan (SIP).

Personligt ombuds arbetssätt är att arbeta tillsammans med klienten. Det kan handla om att få stöd från sjukvården, att ansöka om insatser från kommunen, stöd i kontakten med Arbetsförmedlingen eller Försäkringskassan. Personligt ombud kan vara behjälpligt i att överklaga myndighetsbeslut i ärenden där ombudet varit delaktig i ansökningsprocessen. Det kan också handla om att få information kring samhällets olika stödformer. Personligt ombud kan inledningsvis följa med klienten på myndighetsbesök eller till vårdgivare.

När uppdragen är slutförda och det inte finns ytterligare behov av att etablera fler insatser från myndigheter eller vårdgivare avslutas kontakten mellan Personligt ombud och klienten. Avslut kan även ske om klienten inte tar emot insatser som beviljats eller inte är berättigad insatsen utifrån rådande lagstiftning.

Registrering och rapportering av brister i välfärdssystemet

Förutom det individinriktade arbetet har Personligt ombud även i uppdrag att arbeta på en strukturell nivå. Det innebär att identifiera, dokumentera och föra vidare de brister som vi, tillsammans med våra klienter, möter i kontakten med välfärdssystemets olika delar. Genom detta arbete bidrar Personligt ombud till långsiktiga förbättringar för målgruppen.

Brister som uppmärksammas i mötet med myndigheter och vårdgivare dokumenteras löpande i ett verksamhetssystem. Vid registrering ska det framgå vad problemet handlar om, när och var det inträffade, vilka aktörer som var inblandade samt vilka orsaker och konsekvenser det medförde för klienten.

Verksamheten har flera kanaler för att föra dialog om de identifierade bristerna:

Direktrapportering till berörd verksamhet

När en brist rör en specifik verksamhet, rapporteras den vanligtvis genom en skrivelse och dialog. Målet är att uppmärksamma problemet och föra en diskussion med den berörda enheten.

Lokal ledningsgrupp

I den lokala ledningsgruppen har Personligt ombud möjlighet att lyfta brister som rör kommunala och regionala verksamheter. Gruppen består av representanter från bland annat primärvård, specialistpsykiatri, kommunala instanser, Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan.

Sjuhärads ledningsgrupp

Verksamheterna i Sjuhärad och Lerum samverkar i en gemensam ledningsgrupp med syfte att lyfta brister och systemfel som är gemensamma för flera kommuner. Gruppen inkluderar personliga ombud från de olika kommunerna, samt representanter från specialistpsykiatri, primärvården, Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan och NSPHiG (Nationell Samverkan för Psykisk Hälsa i Göteborg).

Nationell samverkan mellan kommuner

Personligt ombud i Borås deltar även i ett nationellt nätverk med andra kommuner, där man lyfter mer övergripande brister som påverkar målgruppen. Ofta rör det sig om statliga myndigheter som Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen.

Årlig redovisning till Länsstyrelsen

Samtliga verksamheter för Personligt ombud i Sverige redovisar årligen till Länsstyrelsen. Redovisningen omfattar bland annat statistik över klientantal, kön, ålder, uppmärksammade brister och de vanligaste kontaktorsakerna. Länsstyrelsen sammanställer sedan materialet och överlämnar det till Socialstyrelsen, som i sin tur tar fram en nationell lägesrapport till regeringen.

Årlig erfarenhetsrapport

Den årliga erfarenhetsrapporten är den du just nu tar del av. Denna rapport syftar till att belysa några av de brister som Personligt ombud har uppmärksammat under året som gått. Här lyfts även goda exempel, men då Personligt ombuds främsta uppdrag handlar om att uppmärksamma och lyfta brister är det detta som Erfarenhetsrapporten fokuserar på. Erfarenhetsrapporten sprids till de verksamheter som möter målgruppen.

Samverkan mellan olika kommuner

Personligt ombud samverkar med andra kommuner nationellt för att tillsammans lyfta systemfel som påverkar flertalet kommuner. Under året som gått har Personligt ombud i Borås Stad i samverkan med sju kommuner genererat två skrivelser till Arbetsförmedlingen (AF). En avseende svårigheten att skicka in aktivitetsrapporter och den andra gällande planeringssamtalet som AF håller med nya klienter. Här nedan följer en sammanfattning av rapporterna samt svaren från AF.

Svårigheter med att aktivitetsrapportera

Personligt ombud har identifierat stora svårigheter för klienter med psykisk funktionsnedsättning att förstå och hantera aktivitetsrapporteringen till Arbetsförmedlingen. Rapporteringen kräver hög kognitiv förmåga och sker under strikt tidsram, vilket många har svårt att följa, särskilt vid psykiska funktionsnedsättningar och samtidigt kontakt med flera andra myndigheter. Något vi uppmärksammat är bristande hänsyn vid exempelvis sjukhusvistelse, vilket försvårar ytterligare. Fel i rapporteringen kan leda till allvarliga konsekvenser som förlorad ersättning, ekonomisk utsatthet och förlorad sjukpenninggrundande inkomst. För att underlätta efterfrågar vi en fast kontakt på AF som känner klientens behov och kan ge stöd med rapporteringen. Vi anser det också viktigt att kraven anpassas efter individens funktionsnedsättning och att misstag ska kunna rättas till i efterhand för att undvika negativa konsekvenser.

Svar från Arbetsförmedlingen:

Arbetsförmedlingen tackar för värdefulla synpunkter och beskriver sina pågående förbättringar kopplat till aktivitetsrapportering. De erbjuder tre sätt att aktivitetsrapportera (digitalt, pappersblankett eller muntligt) för att möta olika behov och arbetar kontinuerligt med att göra sina digitala tjänster mer tillgängliga. Påminnelser via sms och e-post har införts för att hjälpa arbetssökande att lämna in rapporter i tid.

Vid eventuella fel får arbetssökande möjlighet att komplettera och överklaga beslut. Statens servicekontor och arbetsförmedlare kan ge stöd, även om vissa upplever miljön stressande. Arbetsförmedlingen rekommenderar att man kontaktar servicekontoret för lugnare tider och arbetar för mer individanpassat stöd, särskilt för dem som står långt från arbetsmarknaden.

Brister avseende planeringssamtal

Personligt ombud har uppmärksammat brister i Arbetsförmedlingens (AF) planeringssamtal med nya arbetssökande, vilket ofta sker via telefon. Många klienter, främst de med neuropsykiatriska diagnoser, har svårt att framföra sina begränsningar under telefonmötet. Detta leder till att de skrivs in utan nödvändigt stöd eller anpassningar. Stödbehovet uppmärksammas ofta först när klienten misslyckas med de krav AF ställer. Fysiska möten skulle kunna ge bättre förutsättningar för att uppmärksamma och beskriva klientens svårigheter. Det förekommer även bristfällig kunskap om psykiska funktionsnedsättningar och otydlig information, vilket försvårar processen. Ett personligt stöd i form av en fast handläggare anser vi vara viktigt för att tillgodose klientens behov och att säkerställa rätt stöd och anpassningar.

Svar från Arbetsförmedlingen:

Arbetsförmedlingen har sedan slutet av 2023 infört en fråga vid digital inskrivning för att tidigt identifiera arbetssökande med ohälsa eller funktionsnedsättning. Vid telefoninskrivning ska alltid frågor om hälsa beaktas, och rutinerna följs noga upp. Ett samtalsstöd har också tagits fram för att bättre kartlägga behov av stöd.

Arbetsförmedlingen är medveten om att telefonmöten inte alltid är optimala, särskilt för personer med neuropsykiatriska funktionsnedsättningar, och satsar på utbildningar och förbättrade stödmaterial för att förbättra bemötandet. En översyn av verksamheten pågår för att göra stödet mer behovsanpassat och sammanhållet.

Avslutningsvis lyfts vikten av fortsatt samverkan med externa aktörer för att stärka stödet till arbetssökande med särskilda behov.

Personligt ombud är tacksamma för att AF besvarat våra skrivelser och vi kommer ha en fortsatt dialog kring dessa frågor, för att tillsammans försöka förbättra förutsättningarna för vår målgrupp.

Våra iakttagelser under året

Fast vårdkontakt inom psykiatri

En fast vårdkontakt är en person inom vården som fungerar som en kontinuerlig kontakt för klienten. Den fasta vårdkontakten hjälper till att samordna vården, följer upp klientens hälsa och behov, samt fungerar som en länk mellan patienten och de olika professioner som klienten har inom vården. Målet är att skapa trygghet och kontinuitet i vården.

Vi har under året erfarit att psykiatri inte erbjuder klienterna fasta vårdkontakter i lika stor utsträckning som tidigare. Psykiatri har själva framfört att detta beror på personalbrist och att behovet av psykiatrisk vård ständigt ökar, framför allt inom neuropsykiatri. Avsaknaden av en fast vårdkontakt inom psykiatri kan påverka klientens möjlighet att få rätt stöd och hjälp. När det saknas en tydlig kontaktperson blir det även otydligt vart man ska vända sig vid behov. Detta skapar oro och osäkerhet för klienten. Det blir svårt att få svar på frågor, boka tider eller få information om fortsatt planering. Många beskriver också svårigheter att nå sin mottagning som har sparsamma telefontider och vi möter klienter som har svårigheter att ta kontakt via 1177. Flertalet klienter upplever även en bristande återkoppling.

Utan en fast vårdkontakt saknas ofta kontinuitet i vården, vilket gör det svårt för klienten att veta hur den egna behandlingsplaneringen ser ut. Viktig information kan falla mellan stolarna, och klienten får i många fall själv ansvara för att hålla ihop sin vård – trots att den psykiska ohälsan i sig ofta försvårar just detta. I en redan utsatt situation blir klienten lämnad ensam med ett ansvar som kan kännas överväldigande och som riskerar att försämra tillståndet ytterligare.

En vårdkontakt behöver i många ärenden ge mer stöd än uppföljning av medicinering eller förlängning av en sjukskrivning. Flera klienter efterfrågar en fast vårdkontakt som kan skapa trygghet, samordna insatser och vara en kontinuerlig länk mellan klienten och vården. Den fasta kontakten kan bidra till struktur, förutsägbarhet och ett mer personcentrerat stöd – något som är avgörande för många med psykisk ohälsa. Utan denna funktion riskerar vården att bli splittrad, opersonlig och otillgänglig.

Tydlighet inom habiliteringen och psykiatri

En samarbetspartner som vi möter i vårt arbete är habiliteringen. De har en bred målgrupp och den målgrupp vi har gemensam är klienter med autism. Hos habiliteringen kan personer med autism exempelvis få stöd med hjälpmedel, samtal kring tankar och känslor eller stöd med verktyg för vardagsaktiviteter.

Habiliteringen har ett tydligt fokus på individen och arbetar för att varje persons unika behov ska kunna tillgodoses. Kommunikationen är tydlig och anpassad, vilket underlättar förståelse och skapar trygghet för klienterna. Bemötandet är empatiskt och professionellt, något som våra klienter ofta lyfter fram som positivt.

Många klienter har dubbeldiagnoser, där autism ofta förekommer tillsammans med en eller flera andra diagnoser, inte sällan ADHD. Detta innebär att en klient kan ha kontakt med både psykiatri och habiliteringen. Våra klienter upplever att det skiljer sig i kommunikationen, tydligheten och hur väl stödet anpassas efter individen, mellan enheterna. Detta kan bidra till oklarheter och brister i helhetssynen. För att förbättra stödet och öka tryggheten för klienterna

är det önskvärt med en tydligare samverkan mellan habiliteringen och psykiatrin. En sådan samverkan skulle kunna bidra till en mer sammanhållen vårdkedja där individens hela behov beaktas samt en förstärkt tydlighet för den enskilde.

Vi vill även passa på och skriva några rader om vårdens kallelser och vikten av att innehållet i kallelsena framgår. Många av våra klienter upplever att habiliteringen har tydliga och utförliga kallelser. I dessa framgår vart mötet äger rum, vem klienten ska träffa, deras profession samt syftet med mötet. Detta bidrar till att klienten minskar sin oro och osäkerhet inför det kommande mötet. Vårt önskemål är att dessa tydliga kallelser borde bli standard och även med fördel användas inom psykiatrin. Personligt ombud har flertalet gånger kontaktat mottagningar inom psykiatrin eftersom klienten behöver få mer information om det kommande mötet. Att förändra de nuvarande kallelsena med tydligare och mer utförlig information, hade sparat mycket tid för flera inblandade men framför allt minskat oron för våra klienter.

Följ en klients resa genom Borås svårnavigerade stödsamhälle

Vi önskar ta med er på en resa från det att ett personligt ombud träffar en klient för första gången och vägen genom det ibland svårnavigerade samhället.

Klientens bakgrund och nuvarande situation

- Klienten lever med långvarig psykisk ohälsa vilket påverkar förmågan att hantera vardagen och de mest grundläggande behoven. Klienten har ingen psykiatrisk diagnos, men det finns flera tecken som tyder på att klienten skulle få en diagnos om hon skulle genomgå en utredning.
- Det finns i nuläget ingen kontakt med psykiatrin trots ett tydligt och stort behov av en psykiatrisk bedömning, vård, stöd och uppföljning. Den pågående kontakten med primärvården är sporadisk.
- I hemmet råder oordning och klienten förmår inte utföra hushållssysslor, vilket ytterligare bidrar till psykisk ohälsa.
- Klienten arbetar inte, denne mår för dåligt. Det finns ingen aktuell sjukskrivning eller ersättning från Försäkringskassan och därmed har klienten ingen inkomst alls.
- Klienten har hyresskulder och har inte betalat sin hyra på tre månader. På grund av detta föreligger en konkret vräkningsrisk.
- Klienten klarar inte av att hantera sin ekonomi eller myndighetskontakter och öppnar heller inte sin post.
- Klienten saknar socialt nätverk och är helt isolerad. Denne har vuxna barn som dock har tagit avstånd. Det finns heller ingen kontakt med tidigare vänner.
- Klienten har sedan tidigare dåliga erfarenheter av kommunen och vården. Detta har påverkat förtroende för dem på ett negativt sätt. Klienten upplever att de aktuella behoven inte tas på allvar, vilket försvårar kontakten och tilliten till att söka hjälp.

Sammanfattning av behov

- Insatser för att förhindra vräkning.
- Utredda möjlighet till ekonomiskt bistånd.
- Etablera kontakt med primärvården för sjukintyg och remiss till psykiatrin för bedömning, utredning och behandling.
- Söka sjukpenning hos Försäkringskassan.
- Behov av god man på grund av oförmåga att hantera ekonomi och myndighetskontakter.
- Insatser enligt Socialtjänstlagen i form av boendestöd.
- Ett behov av ökad lyhördhet, respekt och förtroendeskapande insatser från både kommunen och vården, i syfte att återuppbygga tilliten och säkerställa att personens behov och önskemål blir beaktade.

Personligt ombuds arbete tillsammans med klienten

Klienten har hört talas om Personligt ombud och skickar ett mejl till verksamheten. Ett första besök bokas in och klienten får beskedet att stöd kommer att kunna ges av verksamheten.

Personligt ombud och klienten startar upp ett samarbete och påbörjar arbetet med klientens uppdrag.

Första uppdraget blir att etablera en kontakt med Vräkningsförebyggande enheten för att försöka förhindra vräkning. Ett första möte bokas med klienten, ombudet samt personal från Vräkningsförebyggande enheten. Klienten får en fortsatt kontakt med en boendekonsult som är ett stöd i den fortsatta processen för att motverka vräkning.

Då klienten helt saknar inkomst behöver en nyansökan skickas in till Försörjningsenheten. Klienten har inte förmåga att på egen hand fylla i den digitala ansökan eller att ta fram de underlag som efterfrågas. Personligt ombud går tillsammans med klienten till **Infocenter Bryggan**, där klienten på plats får hjälp med att fylla i ansökan digitalt samt bifoga efterfrågade handlingar. När klienten får ett första utredningssamtal på Försörjningsenheten önskar klienten att det personliga ombudet följer med som ett stöd under mötet. Försörjningsenheten efterfrågar ett sjukintyg samt en ansökan om sjukpenning, för att utreda om klienten har rätt till ersättning från Försäkringskassan.

Personligt ombud hjälper klienten att boka en läkartid på **klientens vårdcentral** för att upprätta en sjukskrivning samt för att få hjälp med sitt mående. Det långsiktiga målet är att få till stånd en bedömning, eventuell utredning och behandling av klientens psykiska ohälsa. Ombudet stöttar klienten inför besöket och hjälper till med att formulera det som klienten själv har svårt att uttrycka under mötet. Klienten får ett sjukintyg samt medicinering med antidepressiva läkemedel.

Personligt ombud följer med klienten till **Statens servicecenter** där en sjukanmälan upprättas samt ansökan om sjukpenning genomförs. Sjukintyget samt kopia på ansökan om sjukpenning lämnas till **Försörjningsenheten** och klienten beviljas ekonomiskt bistånd. Efter utredning hos **Försäkringskassan** får klienten ett avslag, då klienten saknar SGI (sjukpenninggrundad inkomst).

Det har framkommit att klienten har svårt att hantera sin ekonomi. Personligt ombud berättar om möjligheten att ansöka om **god man** för att klienten ska kunna få stöd i sin ekonomiska situation. Klienten är osäker och vill fundera då denne har hört talas om negativa erfarenheter kring godmanskap. Efter en period kommer klienten fram till att behov av en god man är nödvändigt, då situationen fortfarande är kaotisk. Trots att klienten nu får ekonomiskt bistånd, saknar hon förmågan att ha kontroll på sina utgifter och inkomster. Personligt ombud är behjälplig med en ny kontakt ihop med **primärvården** för att få ett läkarintyg som bekräftar behovet av godmanskap. Personligt ombud hjälper klienten att fylla i en ansökan som skickas in till **överförmyndaren**. Utredningstiden för godmanskap är lång och det är svårt att hitta en ställföreträdare. Efter cirka tio månader får klienten träffa en tilltänkt ställföreträdare, men på grund av uppdragets komplexitet tackar ställföreträdaren nej till uppdraget och överförmyndarenheten behöver därför fortsätta leta efter ett ny tilltänkt god man.

Klienten har svårt att hålla ordning på post och räkningar. Klienten har även svårt att använda sig av nya digitala metoder. Klienten känner en stress och oro inför att söka försörjningsstöd varje månad och väljer därför att besöka **Infocenter Bryggan** varje månad i samband med att ansökan ska skickas in. Det har hänt att "Viva Medborgare" (det digitala systemet, för den elektroniska ansökan till försörjningsstöd) inte fungerat och att klienten inte har kunnat skicka en komplett ansökan, trots stöd från personal på Infocenter Bryggan. Klienten har då blivit hänvisad till sin socialsekreterare, men klienten upplever att det är väldigt svårt att komma i kontakt med socialsekreteraren. Handläggaren har dessutom uppgett att det är klientens ansvar att lämna in en komplett ansökan. Detta har bidragit till att klienten har fått mer ångest och är väldigt orolig inför varje tillfälle hon ska ansöka om ekonomiskt bistånd, vilket krävs inför varje ny månad.

Trots medicinering med antidepressiva från vårdcentralen förbättras inte klientens psykiska mående och en ny kontakt tas därför för att diskutera en eventuell remiss till **specialistpsykiatri**. Klienten behöver även ett nytt **sjukintyg** då det föregående löper ut inom kort. Inför läkarbesöket träffas det personliga ombudet och klienten för att diskutera vad som är viktigt för klienten att framföra under läkarbesöket. Personligt ombud är med som stöd under mötet. Klienten får ett nytt sjukintyg och frågan om remiss till specialistpsykiatri ska tas upp på kommande behandlingskonferens.

Personligt ombud tar tillsammans med klienten kontakt med biståndshandläggare inom socialtjänsten för att ansöka om **boendestöd** enligt socialtjänstlagen (SoL). Klienten uttrycker ett behov av hjälp i vardagen med *struktur, disk, städning och posthantering*. Mötet med biståndsbedömare fungerar bra och handläggaren har en god förståelse för klientens behov. Biståndshandläggaren beviljar det efterfrågade stödet och insatsen påbörjas efter några veckor. Klienten upplever dock ganska snart att stödet inte är tillräckligt utifrån hennes behov. Då klientens initiativförmåga är låg, hade hon önskat att boendestöd skulle vara mer aktiva i sin roll.

Klienten har tillsammans med boendestöd gjort upp ett städschema som klienten ska följa under veckan, vilket klienten inte klarar av. Boendestöd besöker klienten två gånger i veckan för att påminna och motivera klienten. Klienten har behov av att boendestödet är mer stöttande vid igångsättning av den planerade aktiviteten. Om klienten exempelvis diskar, så hade det varit önskvärt om boendestödet kunde vara med och torka disken. Det stöd som boendestöd erbjuder idag är *motivation till aktiviteten* och inte praktiskt stöd under processen.

Klienten upplever att det är stressande när boendestöd är närvarande, men inte är aktiva. Klienten och det personliga ombudet lyfter klientens synpunkter, men det stöd klienten efterfrågar kan boendestödet inte utföra. Klienten väljer därför att avsluta insatsen, då boendestödet inte kan ge det stöd som denne har behov av. Problematiken kring struktur, hantera post och sköta hushållssysslor kvarstår därmed.

Vräkningsförebyggande enheten arbetar tillsammans med klienten med att förhindra en vräkning. De har förhandlat fram en avbetalningsplan, vilket har lett fram till att klientens hot

om vräkning har dragits tillbaka. Avbetalningsplanen bidrar till att klienten får en väldigt knapp ekonomi och har svårt att få det att gå runt. Klienten har vid några tillfällen fått stöd från kyrkorna i Borås, i form av presentkort att handla mat för, i en matvarubutik. Detta har varit en stor lättnad för klienten.

Vårdcentralen har tagit beslut om att de kommer skicka en **remiss till specialistpsykiatrin**. Resultatet kommer dock bli att remissen skickats fram och tillbaka mellan primärvården och specialistsjukvården. Klienten upplever dock att ingen av vårdinrättningarna vill ta ansvar för henne. Primärvården upplever att de har erbjudit alla insatser som de har att erbjuda medan specialistpsykiatrin menar att primärvården inte uttömt alla insatser. Klienten mår allt sämre. Personligt ombud berättar om möjligheten att få samtal hos Kyrkans samtalsmottagning. Klienten väljer att prova detta och känner att detta är ett bra komplement i väntan på stöd från vården.

Klienten blir efter en lång tidsperiod erbjuden att träffa en **psykiatrisjuksköterska** på vårdcentralen. Sköterskan genomför ett antal tester gällande klientens psykiska mående och screening för olika psykiatriska diagnoser. Läkaren skickar en ny remiss och denna gång blir den godkänd av specialistpsykiatrin. Väntetiden för ett första besök är flera månader och klienten får enbart medicinering och sjukintyg via vårdcentralen under denna period. Kontakten med Personligt ombud har pågått under 14 månader innan remissen till specialistpsykiatrin godkänts. Nu väntar en lång väntetid innan ett första besök på psykiatrin.

Trots att klienten och ombudet inte lyckats nå ända fram till de önskade insatserna, är klientens upplevelse att det personliga ombudet har kunnat lyfta klientens perspektiv, stå upp för klientens rättigheter och bidra till att skapa en tryggare kommunikation mellan klienten och de berörda myndigheterna samt vården. Detta har varit avgörande för att kunna återuppbygga tillit och sakta börja tro på sin egen förmåga igen.

Klienten och ombudets resa fortsätter. Gemensamt jobbar de vidare med att finna nya vägar och möjligheter, för att förhoppningsvis kunna hitta det rätta stödet för klienten.

Slutsatser av ovanstående insatser

- Vräkning förhindras med hjälp av vräkningsförebyggande gruppens insatser.
- Klientens behov av ett mer flexibelt stöd gällande struktur, posthantering och utförandet av hushållsuppgifter, inrymdes inte under det stöd boendestödet kunde utföra. Önskvärt vore ett mer anpassat stöd, utformat utifrån varje enskild individ.
- Avsaknaden av frivilliga godemän, för komplicerade ärenden gör att väntetiden för klienten blir väldigt lång. Detta medför att klientens situation hinner försämrans avsevärt. Önskvärt vore att Borås stad ska ges utrymme att köpa tjänster i form av anställda godemän i större utsträckning än vad som sker idag.
- Klienten blir ofta hänvisad mellan *primärvård* och *specialistpsykiatrin*. Det finns en tydlig fördelning mellan de olika instanserna, men det är inte alltid denna efterlevs. En tydligare kommunikation hade varit önskvärt. Det behöver även tillsättas mer resurser

inom den psykiatriska vården på grund av det växande behovet av vård för personer med psykisk funktionsnedsättning.

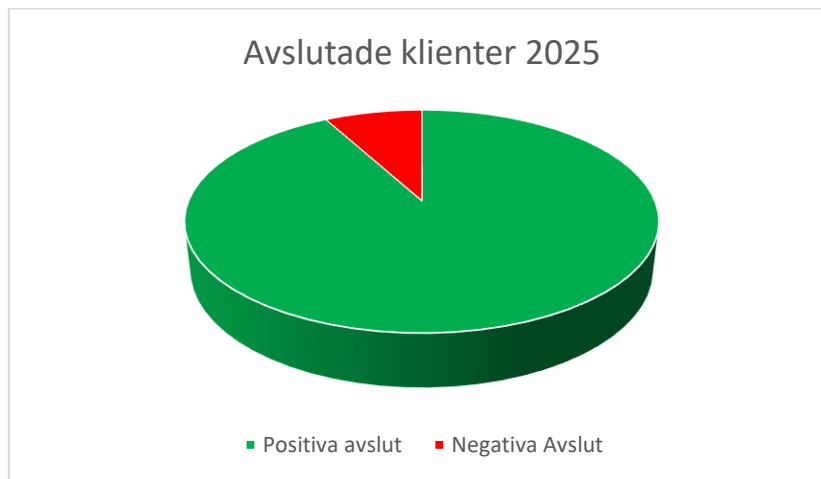
- Önskvärt vore om Försörjningsenheten skulle öka sin tillgänglighet och på ett mer flexibelt sätt utgå från den enskilda individen och dennes specifika behov. Den nya socialtjänstlagen förespråkar just detta. Vår förhoppning är att denna nya lagstiftning kommer bidra till ett mer *individuellt och flexibelt bemötande*, som kännetecknar handläggningen för vår målgrupp.
- Många gånger söker klienter stöd hos kyrkorna när de behöver någon att samtala med eller när ekonomin inte går ihop. Vi anser dock att det är en brist i samhället att frivilliga aktörer ska behöva gå in med stöd, för att kommun och region uppvisar brister i sin samverkan och förståelse eller att ansvarsfördelningen inte fungerar mellan de olika enheterna.
- När det gäller vår egen verksamhet, Personligt ombud, har vi erfarit att de olika stödfunktionerna inte alltid arbetar på ett flexibelt individbaserat sätt och därför behöver de personliga ombuden finnas med längre tid i varje ärende. Ärendena tenderar att vara mer komplicerade, vilket gör att det finns ett stort behov av att de olika stödfunktionerna samverkar, vilket inte alltid fungerar fullt ut. Det här har resulterat i ett ökat behov av vår hjälp och vi har ofta en kö in till vår verksamhet, vilket inte gynnar vår målgrupp.

Statistik

Under det gångna året har Personligt ombud arbetat med 148 klienter. Av dessa har majoriteten sökt hjälp med stöd i kontakten med sjukvård, myndigheter, ekonomin, bostad och sysselsättning. Personligt ombud arbetar med klienter som har ett flertal olika psykiatriska diagnoser, den mest förekommande diagnosen har under året varit ADHD.

Under 2026 har Personligt ombud avslutat 63 klienter, av dessa har 58 varit positiva. Ett positivt avslut innebär att klienten har fått en eller flera nya insatser eller förbättrat en eller flera insatser under kontakten med ombudet.

Följande diagram och statistik avser dessa. I diagrammet redovisas antal positiva avslut och negativa avslut.



Vården

Under året har åtta klienter fått en kontakt med öppenvårdspsykiatri och fem klienter har fått till stånd en utredning och/eller diagnos inom öppenvårdspsykiatri. Dessutom har åtta klienter fått en etablerad kontakt med primärvården och fem klienter har fått en samtalskontakt med psykolog eller psykiatrisjuksköterska.

Bostad

Vid uppstart hos ombudsverksamheten var åtta klienter hemlösa. Av dessa hade tre personer fått en bostad vid avslut. Sex personer riskerade avhysning varav fyra av dessa avstyrdes.

Inkomst

Vid start saknade 25 personer inkomst, av dessa hade 15 fått en inkomst vid avslut. Majoriteten av dessa gick till aktivitetsersättning hos Försäkringskassan.

Sysselsättning

28 personer saknade sysselsättning vid start, av dessa personer hade 18 fått en sysselsättning vid avslut.

Positiva iakttagelser

Infocenter Bryggan

Under 2025 har *Arbetslivsförvaltningen* och *Vuxenutbildningsförvaltningen* tillsammans startat upp en ny gemensam verksamhet, **Infocenter Bryggan**. Vi är glada över att Borås stad nu har ett infocenter där boråsare enkelt kan komma på drop-in för att få hjälp med frågor främst rörande ovan nämnda förvaltningars utbud i form av vägledning, stöd och hjälp. En viss utökning har dock skett under det gångna året, som nu även inkluderar boendecoach och Budget & Skuldrådgivning.

Satsningen ökar tillgängligheten och gör det möjligt för besökare att snabbt och enkelt få stöd utan långa väntetider eller krångliga kontaktvägar. Ökad personlig tillgänglighet till kommunmedborgaren alltså. Verksamheten/satsningen kan betraktas som en ”behovsindikator”, vilket i sin förlängning skulle kunna resultera i en mer omfattande verksamhet i staden med en bredare målgrupp, men det får tiden utvisa.

Infocentret fungerar som en viktig resurs där människor kan få vägledning, information och hjälp med sina ärenden på ett smidigt sätt. Det stärker också möjligheterna för fler att kunna ta del av stadens tjänster och stöd. Vi ser detta som ett värdefullt initiativ som gör det enklare för alla att hitta rätt hjälp för de som behöver det som mest. Det bidrar till en mer inkluderande och tillgänglig kommun där invånarnas behov står i fokus.

Idag bemannas Infocentret av personal som i sina ordinarie tjänster är schemalagda vissa tider i veckan på centret. De som idag ingår i bemanningen utgörs av medarbetare i form av *Personliga ombud*, *Budget & skuldrådgivare*, *Socialadministratör (Försörjningsstöd)*, *Boendecoach*, *Integrations- och samhällsvägledare*, *Studie- och yrkesvägledare*, *Samordnare (Finskt förvaltningsområde)* samt *Samhällsinformatör (Romsk inkludering)*. Dessutom fångar *stadsdelsvärdar* upp personer runt om i staden och ute på områdena personer som kan vara i behov av Infocentrets serviceutbud. Ovan angiven personal har sin anställning på sin ordinarie arbetsplats.

Boendecoach

I förgående rapport lyfte vi fram boendecoachens viktiga arbete med att stötta Borås invånare i sökandet efter ett nytt boende. Det känns värdefullt att Borås stad fortsätter att erbjuda denna form av stöd. Detta bidrar till att skapa bättre förutsättningar för att individer ska kunna få hjälp i sitt sökande att finna en ny bostad.

Bra samverkan

Vi upplever att vi har ett gott och öppet samarbete med många myndigheter och även enskilda handläggare. Genom en ömsesidig respekt och tydlig kommunikation skapas en trygg och

effektiv samverkan som gagnar den enskilde. När myndigheter, instanser och Personligt ombud arbetar tillsammans, blir insatserna mer samordnade och individanpassade. Det goda samarbetet bidrar till att stärka den enskildes rättigheter och möjligheter att få rätt stöd i rätt tid. Personligt ombud värdesätter därför att vi kan bygga långsiktiga relationer med både myndigheter och handläggare för att på bästa sätt kunna företräda och stötta våra klienter.

Kyrkorna i Borås

Vi vill även passa på att rikta ett tack för det fina samarbetet vi har med flertalet kyrkor i Borås med omnejd. Denna hjälp, kanske i form av stödsamtal eller en matkasse när det krisar, är ovärderligt för många av våra klienter. Tack för allt kyrkorna gör för vår målgrupp.

Personligt ombud vill slutligen tacka för att ni tog er tid att läsa vår **Erfarenhetsrapport**. Vi välkomnar er att höra av er till verksamheten om ni har frågor gällande rapporten eller för en vidare dialog.

Personligt ombud
Arbetslivsförvaltningen
Borås Stad