

Viktig samhällsservice måste vara tillgänglig för alla

Myndigheter och vårdgivare är sämst i klassen på tillgänglighet, skriver Anki Sandberg med flera.

I slutet av juni träder lagen om vissa produkters och tjänsters tillgänglighet i kraft. Lagen bygger på ett EU-direktiv och innebär att både offentliga och privata aktörer från och med nu ska säkerställa att deras produkter och tjänster kan användas av alla, oavsett funktionsförmåga. Kravet på tillgänglighet gäller även kundkontakt/support där det inte duger att bara ha formulär som enda kontaktväg utan man ska kunna få kontakt även via e-post och telefon.

Det ställer nya och högre krav på många olika aktörer, inte minst myndigheter och vårdgivare. I våra kontakter med personer som har en psykisk funktionsnedsättning blir det tydligt hur bristen på tillgänglighet, samordning och individuell anpassning leder till stora svårigheter för denna grupp. Många hamnar mellan stolarna när de söker hjälp. Detta uppmärksammades redan i samband med 90-talets stora psykiatrireform. Man införde då en möjlighet till ett Personligt Ombud (PO) för personer med en psykisk funktionsnedsättning som orsakar stora svårigheter i vardagen och rätt hjälp från socialtjänsten, psykiatrin och olika myndigheter.

De vanligaste orsakerna till att man har behov av PO är enligt Socialstyrelsens rapport från maj 2025 ¹ att personerna har ett behov av stöd i kontakten med myndigheter (54 %), och/eller har ekonomiska svårigheter (45 %). En annan vanlig orsak är behov av stöd i kontakter med hälso- och sjukvården. (34 %). Ombuden kommer via sin yrkesroll i kontakt med brister i olika välfärdssystem och har även i uppdrag att rapportera om dem. Här är några exempel på vad ombuden identifierat.

Vårdens digitalisering

Digitaliseringen av vården ställer nya krav på dem som vill ha hjälp. Svårigheter i kommunikationen med vården är ett av de vanligaste klagomålen som inkommer till patientnämnderna och till Inspektion för vård och omsorg (IVO). IVO konstaterar att det i högre utsträckning finns behov av personcentrerad vård med fysiska möten.

Krockar mellan myndigheter

Många klienter är sjukskrivna och har fått avslag på sjukpenningsansökan från Försäkringskassan, där myndigheten bedömt dem som för friska för att vara sjukskrivna. Dessa klienter rekommenderas registrera sig som arbetssökande hos Arbetsförmedlingen, där man gör en annan bedömning, och anser att dessa klienter var för sjuka för att kunna söka arbete. De registreras som arbetssökande med förhinder och förlorar sin rätt till sjukpenning.

Svårt att ansöka om försörjningsstöd

¹ ¹ Lägesrapport om verksamhet med personligt ombud, bidragsår 2024, Socialstyrelsen 2025

Det är krångligt att ansöka om försörjningsstöd och handläggarna tar inte alltid hänsyn till att vissa klienter har funktionsnedsättningar och behöver praktiskt stöd genom personliga möten och där de hjälper till med att se till att allt blir korrekt ifyllt.

Resursbrist ger långa handläggningstider

Brist på läkare, psykologer och annan vårdpersonal leder till långa väntetider för att få kontakt exempelvis med vården. Vårdköer påverkar möjligheten att få de intyg och utredningar som krävs exempelvis när klienter ansöker om god man, boendestöd eller olika ekonomiska ersättningar. Problematisk långa handläggningstiderna hos Försäkringskassan hotar enskildas försörjning.

Aktivt tillgänglighetsarbete

Vårt samhälle är komplext och människor kommer i kläm för att viktiga stödsystem brister i tillgänglighet. Vi förutsätter att de nya skärpta kraven på tillgänglighet blir ett startskott för att rätta till de systemfel som PO upptäcker och rapporterar om.

Anki Sandberg, Intressepolitisk sakkunnig Riksförbundet Attention

Tore Hansson, Förbundsordförande RSMH

Åsa Konradsson Geuken, Förbundsordförande Schizofreniförbundet

Elisabeth Rajala Heggenes, YPOS, Yrkesförening för PO