

Kommunledningskontoret
Tjänsteskrivelse

Datum: 2026-05-21
Diarienummer: KSN-2026-00114
Kommunfullmäktige

Handläggare:
Cornelia Gustafsson

Anmälningssärenden till kommunfullmäktige 25 maj 2026

Förslag till beslut

Kommunfullmäktige beslutar

1. **att** lägga förteckningen över anmälningssärenden till protokollet.

Ärendet

Till kommunfullmäktige anmäls ärenden enligt nedan:

Anmälningssärenden

- Äldreombudsmannens årsrapport 2025
- Brukarombudets årsrapport 2025

Kommunledningskontoret
Rapport

Handläggare:
Heléne Stenlund

Datum:
2026-01-27

Diarienummer:
KSN-2025-03564

Version/DokumentID:

Äldreombudsmannens årsrapport 2025

Innehåll

Sammanfattning	3
Om rapporten	4
Inledning	5
Äldreombudsmannen bidrar med invånarperspektivet	5
Äldreombudsmannens arbete 2025	6
Strategiskt arbete och kontakt med invånare	6
Äldreombudsmannen tar hand om det som invånarna berättar	6
Bo och leva i kommunen	7
Bostadsfrågor är alltid aktuella	7
Mobilitet är viktigt för äldres livskvalitet	7
Äldreomsorg	8
Digitalt utanförskap	9
Tre teman som äldreombudsmannen lyfter fram 2025	9
Att leva och åldras i ett digitalt Uppsala	9
Att vara anhörig	11
Hemlösa äldre i Uppsala	13
Exempel från äldreombudsmannens övriga arbete	15
Möten med besökare på Seniorfestivalen och 60plusMässan	15
Äldreombudsmannen bidrar med sakkunskap	15
Samverkan med Kontaktcenter	15
Möten med finsktalande äldre kommuninvånare	15
Röster från äldre personer bosatta i tätorterna och på landsbygden	16
Avslutande reflektioner	16
Digital delaktighet är en demokratisk rättighet	16
Alternativa kontaktvägar behövs för den som inte är digital	17
Fler äldre kommer med tiden att vårda en anhörig	17
Insatser behöver utformas så de fungerar även för den som inte har ett hem	17
Relaterade dokument	18
Bilaga: Övriga kontakter och samarbeten	19

Sammanfattning

Årsrapporten sammanfattar äldreombudsmannens verksamhet under året. Den bygger på samtal med invånare, samverkan med olika verksamheter och arbete på strategisk nivå. Rapporten utgår från äldres möjligheter till delaktighet och inflytande i samhällslivet och belyser frågor som på olika sätt påverkar dessa möjligheter.

Äldre kommuninvånare och deras anhöriga kontaktar äldreombudsmannen för att lämna synpunkter på kommunens verksamheter, tjänster och miljöer och för att få information, råd och stöd. Kontakterna kan samlas i två återkommande teman: att bo och leva i kommunen och äldreomsorg. Dessa frågor är även centrala i möten med äldre i föreningar och på andra mötesplatser.

Tre områden har varit särskilt framträdande under verksamhetsåret och lyfts i rapporten

- digitalt utanförskap
- anhöriga
- hemlösa äldre.

Digitaliseringen påverkar äldres möjligheter till delaktighet i samhället. Det handlar både om personer som aldrig varit digitala och om dem som tidigare klarat sig men som tappat förmågan på grund av funktionsnedsättning eller ny teknik. Digitalt stöd behövs men även analoga alternativ som exempelvis vård- och omsorgsförvaltningens tidning Senior i Uppsala och bibliotekets Digiguider.

Anhöriga utgör en allt viktigare del av omsorgen om äldre personer. Många anhöriga kontaktar äldreombudsmannen med frågor om äldreomsorg, boende, bemötande och delaktighet i beslut.

Rapporten belyser även situationen för hemlösa och bostadslösa äldre personer. Det är en utsatt grupp som ökat i kommunens och civilsamhällets insatser. Det är samtidigt en grupp vars röst sällan hörs och som har komplexa behov som kräver samverkan.

I arbetet under året har äldreombudsmannen mött äldre i olika sammanhang, på seniorfestivalen, 60+mässan, i föreningslivet och i verksamheter. Bostadsfrågor och äldreomsorg är fortsatt viktiga frågor.

Rapporten avslutas med följande övergripande reflektioner

- digitalisering får inte stänga ute människor
- anhöriga behöver stöd
- hemlösa äldre måste uppmärksammas tydligare.

Om rapporten

Äldreombudsmannen lämnar varje år en rapport till kommunfullmäktige. Rapporten beskriver frågor som berör äldre Uppsalabors levnadsvillkor i kommunen och äldreombudsmannens arbete. I rapporten lyfts även äldres röster.

Årsrapporten har sin utgångspunkt i äldre personers möjlighet till delaktighet och inflytande i samhällslivet.

Årets rapport har fokus på

- digitalt utanförskap
- anhöriga
- hemlösa äldre.

Syftet med årsrapporten är att

- bidra med ett invånarperspektiv genom att förmedla de frågeställningar och utmaningar som äldre kommuninvånare tagit upp med äldreombudsmannen
- beskriva arbeten där äldreombudsmannen varit delaktig.

Inledning

Uppsala ska vara en bra kommun att leva och bo i som äldre. Andelen äldre personer ökar i Uppsala, så även nationellt och globalt. Kommunen kommer att i allt högre grad präglas av en äldre befolkning och deras behov och intressen.

Uppsala kommun är sedan 2016 medlemmar i Världshälsoorganisationens (WHO) nätverk för äldrevänliga städer och kommuner. En äldrevänlig miljö är en bra plats att leva och bo i och där äldre kan vara aktiva och delaktiga i samhällslivet. För att skapa en äldrevänlig miljö behöver kommunen lyssna på och ta tillvara äldres erfarenheter, kompetenser och idéer.

WHO har identifierat åtta sammanhängande områden att arbeta med. Dessa områden utgör tillsammans med sex lokala prioriteringar grunden för Uppsalas arbete:

- minska upplevd diskriminering på grund av ålder
- minska skillnader i upplevd livskvalitet mellan äldre boende i staden respektive på landsbygden
- förbättra förhållanden på bostadsmarknaden ur ett äldreperspektiv
- förbättra utemiljön ur ett äldreperspektiv
- förbättra kollektivtrafiken ur ett äldreperspektiv
- öka tryggheten för äldre

De lokala prioriteringarna har sitt ursprung i en medborgardialog. Möjligheten till delaktighet och inflytande är centralt i kommunens ambitioner att vara en äldrevänlig kommun. Ett exempel på det är att en referensgrupp från Uppsala pensionärsföreningars samarbetsråd (UPS) varit involverad i delar av arbetet med att omarbete Program för äldrevänlig kommun och handlingsplanen. Programmet och handlingsplanen antogs under 2025. Öka tryggheten för äldre lades till som ett sjätte prioriterat område. Ett annat exempel är att staben på vård- och omsorgsförvaltningen har tätare dialog med UPS för att ta del av deras erfarenheter, lyssna och ställa frågor.

Den nya socialtjänstlagen trädde i kraft 1 juli 2025 och innebär bland annat att möta behov med tidigare insatser och ett mer utåtriktat och förebyggande arbete. Socialtjänsten ska också vara lätt att ha och ta kontakt med.

Kommunens äldrevänliga arbete ligger i linje med avsikterna i den nya lagen. Förvaltningsövergripande aktiviteter och samverkan med civilsamhället har inneburit att många förebyggande och hälsofrämjande insatser finns på plats i kommunen.

Två goda exempel på satsningar är vuxenvandring för seniorer och Seniorer i skolan. Vuxenvandring är ett initiativ av Uppsala ungdomsjour och vänder sig främst till den som är 70+, men alla åldrar är välkomna. Vandringarna sker i centrala Uppsala efter skoldagens slut på platser där ungdomar finns. Seniorer i skolan är ett projekt i samarbete mellan vård- och omsorgsförvaltningen, utbildningsförvaltningen och Folkuniversitetet. Båda insatserna skapar möten mellan generationer och kan bidra till ökad trygghet både under och efter skoltid. Insatserna kan på så sätt vara meningsfulla för både barn, unga och seniorer.

Äldreombudsmannen bidrar med invånarperspektivet

Äldreombudsmannen är en oberoende funktion i Uppsala kommun som arbetar kommunövergripande på alla nivåer för äldre kommuninvånares möjlighet till

delaktighet och inflytande. Rollen verkar genom att i olika sammanhang bidra med ett invånarperspektiv.

Invånarnas kontakter med äldreombudsmannen handlar om att leva och åldras i Uppsala kommun. Frågor som berör bostäder, äldres livsvillkor och äldreomsorg är ständigt aktuella. Kontakterna med äldreombudsmannen kan samlas i två övergripande teman, att leva och bo i kommunen och äldreomsorg. Gemensamt för dessa båda teman är att det handlar om möjligheten till delaktighet och inflytande i samhället och i vården och omsorgen om äldre.

I årets rapport har äldreombudsmannen valt att belysa några områden som dykt upp i kontakten med äldreombudsmannen.

Äldreombudsmannens arbete 2025

Äldreombudsmannens instruktion har omarbetats och antagits av kommunstyrelsen under 2025. I den nya instruktionen har stödet till anhöriga lyfts fram och samverkan med civilsamhället. Funktionen har samtidigt ny organisatorisk placering och tillhör kommunledningskontoret (KLK). Placeringen vid KLK har inneburit att äldreombudsmannen kommit närmare kommunstyrelsens frågor. Det har också gett möjlighet till fler kontaktytor.

Strategiskt arbete och kontakt med invånare

Äldreombudsmannens arbete består av kontakt med invånare och det strategiska arbetet. I kontakten med invånare tar äldreombudsmannen emot synpunkter på

- kommunens verksamheter
- tjänster
- miljöer.

Äldreombudsmannen ger

- råd
- stöd
- information.

Äldreombudsmannen informerar om kommunens system för synpunkter och klagomål. Funktionen samverkar med berörda instanser och verksamheter. Kommer flera synpunkter och frågor tar äldreombudsmannen kontakt. Äldreombudsmannen kan stödja invånare att själva ta sin fråga vidare genom att identifiera vilken förvaltning eller vilket bolag som ansvarar för en fråga eller ge vägledning till ansvarig huvudman.

De synpunkter som kommit in och som redovisas nedan ger ingen heltäckande bild av äldres levnadsförhållanden i Uppsala kommun. De ger inte heller någon entydig bild av hur kommunens verksamheter, tjänster och miljöer fungerar för äldre invånare.

Äldreombudsmannen tar hand om det som invånarna berättar

Under året har äldreombudsmannen haft närmare 230 kontakter via telefon och epost. Kontakterna handlar antingen om att vilja lämna synpunkter på kommunens

verksamheter, tjänster eller miljöer eller ett behov av information, råd och stöd. Kontakterna kan samlas i två huvudteman

- bo och leva i kommunen
- äldreomsorg.

Dessa teman är ständigt återkommande och även vanliga vid besök i föreningar och på andra mötesplatser för äldre.

Nedan följer exempel på olika kontakter som äldreombudsmannen haft.

Bo och leva i kommunen

Bostadsfrågor är alltid aktuella

Bostadsfrågor återkommer ofta i kontakten med äldreombudsmannen och berör olika aspekter. Äldre personer har behov av rådgivning, information om vad olika boendeformer innebär och vilka som kommunen ansvarar för. Många efterfrågar boende med gemenskap och vill ställa sig i kö.

I äldreombudsmannens arbete är bostadsfrågorna därför alltid aktuella. Äldreombudsmannen lyfter de i olika sammanhang framför allt inom ramen för arbetet med äldrevänlig kommun. Frågorna berör ensamhet, ekonomi och riktlinjer för äldreomsorgen. De handlar även om svårigheter att navigera på kommunens webbsidor.

”Jag tror det är bra att planera framåt, även om jag känner mig frisk och ganska aktiv. Ett boende där man kan umgås är det som känns mest intressant på sikt, men det är svårt att hitta information.”

Man som planerar nästa boende

”Jag ringer åt en vän som blivit vräkt. Kommunen har inte gett någon hjälp, bara en bunt papper. Det här handlar om en skör äldre person.”

Kvinna som undrar hur kommunen stöttar bostadslösa äldre

Äldreombudsmannen har också lyssnat till hemlösa äldre som besöker Mikaelsgården, Stadsmissionens dagverksamhet för hemlösa. Under året har äldreombudsmannen tittat närmare på hur kommunen arbetar med bostadslösa och hemlösa äldre.

Mobilitet är viktigt för äldres livskvalitet

För att kunna ta sig till aktiviteter och service är tillgången till

- kollektivtrafik
- pendlarparkeringar
- och tillgång till parkeringsplatser i Uppsala city

mycket viktiga. Framför allt för personer med nedsatt mobilitet. Frågan har koppling till ensamhet och ohälsa.

”Jag skulle gärna åka buss men jag vågar inte med rollatorn. Det borde gå att kliva på bak i bussen och blippa kortet där.”

Kvinna som har förslag på hur det kan bli lättare åka buss

”Jag bor ganska centralt men jag klarar inte att gå till hållplatsen sedan busslinjen drogs om. Vi har bil men det är svårt att hitta parkering i centrum som inte blir för långt bort.”

Kvinna som fått längre till busshållplatsen

Äldreombudsmannen uppmärksammades på att processen för att få ett nytt seniorkort tog lång tid. Det uppstod ett glapp. Något även Kontaktcenter uppmärksammade och lyfte vidare.

”Det tar för lång tid att få ett nytt Seniorkort. Jag har inte råd att åka buss innan det nya kommit. Nu kan jag inte åka till mina aktiviteter.”

Kvinna som är beroende av Seniorkortet

Kommunen och regionen har förtydligat informationen. Vid köp av Seniorkortet förmedlas skriftlig information om start- och slutdatum för kortet. Kommunen sänder också en påminnelse när det är dags att förnya Seniorkortet. Det har även blivit tydligare att kortet slutar gälla efter 12 månader trots att det är autogiro. I övrigt är handläggningstiden fortsatt 2 månader.

En återkommande synpunkt på Seniorkortet är att det är en årsbiljett. Många tycker att det borde vara mer flexibelt.

Äldreomsorg

Äldre och deras anhöriga upplever att riktlinjerna för äldreomsorg är svåra att förstå

Äldre och anhöriga vill ofta diskutera riktlinjerna för äldreomsorgen.

”Jag har verkligen försökt att klara mig så länge som möjligt. Nu har jag fått avslag igen. Kroppen är sliten och jag är trött och ensam. Jag är 95 år och borde få flytta.”

Kvinna som vill flytta till vård-och omsorgsboende

”Jag besöker min fru på boendet nästan varje dag. Jag vill flytta dit, det är så ensamt hemma. Jag har fyllt 90 och lever nog inte så många år till. Det skulle inte bli så betungande ekonomiskt för kommunen.”

Ensam man om parboende

Mitt nya hemtjänstbeslut gäller bara i några månader. Sen ska det omprövas. Det känns som att kommunen tvingar mig att flytta till ett äldreboende. Jag vill inte flytta.

Kvinna som känner sig utsatt

Många vill berätta om sina erfarenheter av kommunens riktlinjer för äldreomsorgen. Äldreombudsmannen har lyft till äldrenämndens myndighet att riktlinjerna upplevs svåra att förstå och att upplevelsen är att individens behov krockar med riktlinjerna.

De allvarliga brister som förekommit i kommunens äldreomsorg och som beskrivits i media har skapat oro för vad som väntar den dag man själv behöver stöd via äldreomsorgen. De som hör av sig tycker att kommunen måste höja statusen på att jobba i äldreomsorgen för att locka fler.

Digitalt utanförskap

Ett ämne som äldreombudsmannen hör direkt i kontakten med invånare, men oftast indirekt är det digitala utanförskapet. Det digitaliserade samhället genomsyrar många av de frågor som äldre diskuterar med äldreombudsmannen.

” Utvecklingen går så snabbt. Jag vågar inte säga att jag inte förstår. Snart går det inte göra någonting om man inte har Bank-Id. Det är som att man inte är medborgare i sitt eget land.”

Kvinna som tycker den digitala utvecklingen går för fort

”Det irriterar mig att kommunen och myndigheter så ofta hänvisar till hemsidor på internet. Det måste gå att få kontakt och information på andra sätt. Jag är inte dum i huvudet, jag har en smartphone men ibland behöver man få prata med någon eller få en broschyr.”

Kvinna som vill ha tryckt information som komplement

”Vet du var äldre samlas i jul? Jag är inte bra på det här med dator och internet. Jag vill inte vara ensam en jul till.”

Kvinna som känner sig ensam och behöver information

Tre teman som äldreombudsmannen lyfter fram 2025

Att leva och åldras i ett digitalt Uppsala

Frågor som på olika sätt berör det digitala samhället är ofta orsak till att äldre tar kontakt med äldreombudsmannen och i mötet med äldre personer. Även verksamheter har kontaktat äldreombudsmannen då de sett problemet med utanförskap hos äldre.

Kontaktcenter möter regelbundet äldre personer som saknar digital vana eller som av olika skäl har fått svårare att använda digitala verktyg. De söker ofta praktisk hjälp i ärenden som kräver att de har tillgång till och kan använda smartphone och internet. På Kontaktcenter kan de bland annat få hjälp med att beställa Seniorkortet.

Kontaktcenter hörde av sig till äldreombudsmannen för att få råd om hur de kan hjälpa besökare som behöver mer digitalt stöd än vad Kontaktcenter normalt kan ge.

Föreningen SeniorNet

Föreningen SeniorNet Uppsala har återkommande kontakt med äldreombudsmannen. De har i likhet med Kontaktcenter, sett samma behov. Deras IT-café vänder sig till äldre som har frågor och problem relaterade till digital teknik. Majoriteten gäller telefonfrågor. En grupp som bekymrar föreningen är de som tidigare hanterat tekniken men som långsamt tappat förmågan. En annan grupp är de som behöver uppdaterad kunskap och uppdaterad utrustning. Föreningen undrar vilka andra möjligheter till stöd som finns. De ser att den som inte har anhöriga eller annat socialt nätverk att få stöd ifrån är mycket utsatt.

Forskning om digitalt utanförskap och äldres behov

Dator och smarta mobiltelefoner har förändrat samhället och människors vardag i grunden. Vardagsaktiviteter är idag alltmer digitala och underlättar tillvaron genom att effektivisera och förenkla vardagslivet. Samtidigt har utvecklingen fått konsekvenser för den som av olika skäl haft svårt ta till sig de digitala innovationerna. Dit hör exempelvis äldre personer. Enligt Internetstiftelsen är det framför allt kvinnor över 75 som står utanför det digitala livet. I princip alla som inte använder internet är över 65 år.¹

Bland äldre personer finns också de största behoven av hjälp och stöd från omgivningen med digitala tjänster och utrustning. I antologin *Perspektiv på utsatthet och problem under åldrandet* beskrivs att tillgången till och användandet av digitala medier minskar med stigande ålder. Tilltagande funktionsnedsättning gör det svårt att vara digitalt aktiv. Användning av bank-id och e-post är avgörande för många digitala tjänster. Samtidigt uppdateras tekniken och det kommer nya mobiltelefoner att lära sig att hantera och nya digitala tjänster.²

Den gradvisa nedsläckningen av 2G- och 3G-näten innebär att äldre mobiltelefoner som endast stödjer 2G eller 3G blir obrukbara. Det kan drabba ekonomiskt utsatta och äldre personer.

Docent Sofi Fristedt beskriver i sin forskning att äldre är positiva till ny teknik men att enkelheten är viktig. Upplevelsen av nytta och fördelar har betydelse för att vara digital. Tillgång till utrustning, förutsättningar och förmåga har också betydelse och kan vara områden där ojämlikhet mellan äldre kan uppstå. Ekonomi och svårigheterna att själv upprätthålla kunskap om digital teknik kan göra att man väljer bort internet.³

Bibliotek Uppsala erbjuder pappersguider om digital teknik

Bibliotek Uppsala erbjuder stöd till personer som befinner sig i ett digitalt utanförskap. Bibliotekets möte med personer i digitalt utanförskap är en bred grupp, men särskilt många är äldre, språksvaga och personer med låg digital kompetens. Svårigheterna handlar om att hantera digital teknik, avsaknad av egen utrustning eller internetuppkoppling och språksvårigheter, särskilt bland nyanlända. Biblioteket ser en ökning bland personer som varit självständiga men som upplever att digitaliseringen går för snabbt. Det finns också oro för att göra fel eller bli lurad.

Biblioteket erbjuder digital handledning i form av drop-in och bokade tider, gruppträffar och kurser, ofta i samarbete med andra aktörer.

För att möta behovet av analoga alternativ lanserar biblioteket DigiGuiden som består av pappersguider som på ett enkelt sätt lär ut teknik med hjälp av bilder och text. IT-stöd finns även via kommunens träffpunkter och Funk-it som är en webbsida med bildspel och filmer. Funk-it förvaltas av vård- och omsorgsförvaltningen.

¹ Internetstiftelsen 2023 [Användning av internet och utanförskap | Svenskarna och internet](#)

² Jönsson, Håkan (2002). *Perspektiv på utsatthet och problem under åldrandet*. Social Work Press.

³ Sofi Fristedt (2021). [“Am I representative \(of my age\)? No, I’m not” –Attitudes to technologies and technology development differ but unite individuals across rather than within generations.](#)

Tidningen Senior i Uppsala når äldre i digitalt utanförskap

Tidningen Senior i Uppsala är en papperstidning som skickas till alla kommuninvånare som fyllt 70 år. Syftet är att informera om aktiviteter och insatser inom kommunen och civilsamhället. Samtidigt är tidningen en möjlighet att nå ut till grupper som är svåra att nå som äldre i digitalt utanförskap och ofrivilligt ensamma äldre. Senior i Uppsala ges ut av vård-och omsorgsförvaltningen sedan hösten 2025 och är en tillfällig lösning som prövas och är en del av att nå ut till fler äldre.

Vård-och omsorgsförvaltningens broschyr *Seniorguiden* är också ett positivt exempel på analog information. Numera finns även broschyren *Guide till dig med funktionsnedsättning*.

Äldre har varit delaktiga när kommunen reviderat information på uppsala.se

Senior-och äldreomsorg på uppsala.se har uppdaterats med nya sidor för att förbättra informationen och göra den mer tillgänglig för den som söker vård-och omsorg i Uppsala. Under arbetet har arbetsgruppen haft kontakt med yrkesverksamma och organisationer som möter målgruppen. Äldre personer och anhöriga har haft möjlighet att testa förslag och utkast.

Även äldreombudsmannen har varit delaktig i arbetet och bidragit med erfarenheter från målgruppen, synpunkter samt förslag på verksamheter att samverka med.

Kommuner som erbjuder digitalt stöd i hemmet

Ett flertal kommuner som Stockholm, Malmö och Göteborg erbjuder digitalt stöd i hemmet till äldre personer. I Göteborg är tjänsten främst till för den som inte kan komma till en mötesplats eller bibliotek. Stödet ges ofta i kombination med andra insatser som IT-stöd på mötesplatser och bibliotek. En framgångsfaktor är att man får enskilt stöd i det som man behöver. En utmaning är att stödja äldre med kognitiv svikt. I mötet med personer med kognitiv svikt kan den digitala stödjaren använda förenklade instruktioner som underlättar i användandet av till exempel telefon, dator och fjärrkontroll med mera.

Att vara anhörig

Enligt Nationellt kompetenscentrum anhöriga (NKA) är det närmare var femte person i vuxen ålder som vårdar, hjälper och stödjer en närstående.

Det är inga större skillnader mellan mäns och kvinnors omsorg när det gäller tidsomfattning och frekvens. Kvinnor svarar oftare för personlig omvårdnad, tillsyn och umgänge medan män oftare ger praktisk hjälp och stöd med ekonomi. I den äldre åldersgruppen är det vanligast att ge stöd till en make, maka eller partner. Men det kan även handla om en granne, vän, bekant eller ett vuxet barn. Anhöriga riskerar att drabbas av ohälsa i takt med omsorgsördan växer och livskvaliteten försämras. Samtidigt upplever de allra flesta anhöriga det som meningsfullt att ge omsorg till en närstående och något man vill fortsätta med så länge man har möjlighet.

I takt med att vi lever längre kommer fler och fler i framtiden att ge anhöriga vård hemma. Äldre anhöriga som vårdar en ännu äldre närstående antas bli mer vanligt.

Äldre är en bred och varierad grupp med olika behov, intressen och preferenser. Den äldre uppsalabon kan ha olika roller. Många har rollen som informella vårdgivare till en närstående som kan vara en partner, ett vuxet barn eller en vän.

”Kommunen säger att han måste flytta till äldreboende. Det kostar för mycket. Insatserna dras ner. Samtidigt sägs det att äldre ska bo kvar hemma så länge som möjligt. Han vill inte flytta och det vill inte jag heller att han gör. Kommunen borde ta hänsyn till vad äldre tycker.”

Anhörig som vill vara delaktig i beslut

”Jag har mitt vuxna barn boende hos mig. Det har inte fungerat på de få jobb som funnits. Det finns en diagnos. Vad händer när jag inte orkar längre eller inte längre finns?”

Anhörig som oroar sig för framtiden

”Min mamma vill inte ha hjälp av hemtjänsten. Jag hjälper med väldigt mycket. Det är tryggt att få hjälp från en anhörig och jag hjälper gärna till, men nu börjar jag själv bli äldre och har en del krämpor. Jag har en bit att åka också.”

Anhörig

Även för gruppen anhöriga är bostadsfrågor och äldreomsorg ofta i fokus i kontakterna med äldreombudsmannen. Många upplever att det är svårt att hitta information om vad olika boendeformer innebär, vilka kommunen ansvarar för och hur man ansöker.

Frågor och synpunkter som rör äldreomsorgen handlar ofta om riktlinjer för äldreomsorgen. Det handlar om avslag på ansökan om särskilt boende, men även det motsatta att uppleva att kommunen aktivt driver på en flytt till särskilt boende. Det förekommer också att anhöriga upplever att riktlinjerna gör det svårt att få de stödinsatser de behöver för att orka ge omsorg till sin närstående.

Anhöriga lyfter även brister i bemötande och kommunikation. Ofta har man varit i kontakt med äldreomsorgen vid flera tillfällen, men upplever ingen förbättring och vänder sig därför till äldreombudsmannen.

Äldre som vårdar ett vuxet barn är en grupp som även kommunens anhörigcentrum möter. Anhörigcentrum har ett stödjande och lotsande uppdrag för anhöriga i Uppsala kommun. De fungerar också som kunskapscentrum i anhörigfrågor. Stödet riktas direkt eller indirekt till den som hjälper en närstående som är

- långvarigt sjuk
- har en funktionsnedsättning
- demenssjukdom
- misstänkt sjukdom.

Verksamheten samverkar med andra verksamheter i kommunen, Region Uppsala och civilsamhället. Syfte är att bidra till att skapa en hållbar situation för anhöriga. Anhörigstödet omfattar numera även anhöriga som har närstående på vård- och omsorgsboende.

Äldre personer som är anhöriga till ett vuxet barn med psykisk ohälsa eller sjukdom är en grupp som mer och mer söker sig till i anhörigcentrum. Föräldrarna stöttar med ekonomiska och praktiska insatser. Det är vanligt att barnen bor hos föräldrarna och de

har svårt att finna och behålla en sysselsättning. De är ofta isolerade och även föräldrarna riskerar att bli isolerade. Det är fortfarande svårt för många i den äldre generationen att prata om psykisk ohälsa.

Anhörigcentrum möter ofta föräldrar som inför pensionering har en oro att inte kunna fortsätta stötta barnet ekonomiskt. Vid ökad ålder finns även oron för vad som ska hända den dagen de inte längre orkar eller finns kvar.

Anhörigcentrum kan lyssna och stödja, enskilt och i grupp. De kan även hänvisa till insatser som finns inom kommunen och vården. Anhörigcentrum har inget terapeutiskt uppdrag.

Anhörigas roll och behovet av stöd lyfts fram i den nya socialtjänstlagen, omställningen till nära vård, God och nära vård 2030 (SOU 2020:19) och betänkandet Stärkt stöd till anhöriga (SOU 2024:60).

Hemlösa äldre i Uppsala

Det finns två former av hemlöshet

- akut hemlöshet är när en person saknar eget boende och sover på gatan, hos bekanta eller på härbärgen.
- en bostadslös person har ett boende men lever under osäkra och otillräckliga förhållanden.

Rätten till bostad är erkänd i internationella konventioner och deklARATIONER. Stater har ansvar att skydda och främja rättigheten, men den är inte juridiskt utkrävbar enligt svensk lag. Enligt socialtjänstlagen har kommunen ansvar för boendesituationen för vissa grupper. Det gäller till exempel äldre personer som behöver vård- och omsorg eller personer som har betydande svårigheter i sin livsföring. Det handlar då om boendeformer med särskild service för dessa målgrupper.

”Man blir hänvisad fram och tillbaka av kommunen. Det ställs krav hela tiden. Du ska inte tro att det är lätt när man har det så här.”

Hemlös man

”Jag vill få komma till ett boende. Det är besvärligt. Jag har svårt att gå och använder rollator.”

Hemlös kvinna

Fler äldre personer lever i utsatthet i Uppsala

Boendeenheten inom socialnämndens myndighet ser att fler äldre personer lever i utsatthet och att äldres behov behöver uppmärksammas mer. Oftast handlar det om personer som haft den här livssituationen under livet och att de haft många insatser förut. Renodlade ekonomiska problem är mindre vanligt.

Äldre hem- eller bostadslösa är en grupp som är svårare att hjälpa. I synnerhet de som inte uppfyller kriterierna för att beviljas vård- och omsorgsboende. De beviljas hemtjänst när behovet är sådant, men har inget hem att utföra insatsen i. De kan provas för ett bostadssocialt kontrakt och få hemtjänst där. Ofta har de haft ett bostadssocialt tidigare kontrakt men förlorat det. Det går fortfarande att få hjälp, men processen är mycket strikt.

Uppsala kommun har många lägenheter i bostadsrätter. I en bostadsrätt kan även den med hyresskuld få hyra. Boendeenheten väljer i första hand den boendeform där personen kan ha möjlighet att ta över kontraktet på sikt om det är möjligt. Hyresvärdarna har kravet att det inte får finnas hyresskulder och det är något boendeenheten återkommande diskuterar. Våldsutsatta kvinnor är en grupp som de lyfter fram men även att äldre är en målgrupp som behöver prioriteras.

Många hemlösa äldre har svårt att hantera sin ekonomi och skydda sig mot bedrägerier. Samtidigt tackar de allra flesta nej till god man och förvaltare. Det kan leda till problem för individen. Det är svårt att få hjälp från kommunen om pensionen tagit slut innan nästa utbetalning. De som har egna pengar får kommunen inte hjälpa ekonomiskt.

Vid akuta insatser beviljas i första hand lägenhetshotell. Lägenhetshotell är ett tillfälligt boende och beviljas vanligtvis om personen inte har egna medel. Har personen egna medel hänvisas personen till att själv ordna ett lämpligt alternativ. Försörjningsstöd tar kostnaden under 10 dagar, men stöd kan beviljas under längre tid. Personen ansöker fysiskt själv hos boendeenheten. Samtidigt ställs krav att hela tiden visa att man är aktivt bostadssökande. Det kan även ställas krav på kontakt med skuldrådgivningen eller annan insats. Personen följs upp på lägenhetshotellet av handläggare från boendeenheten. Det går att få hemtjänst på vandrarhem och lägenhetshotell.

Härbärke när andra alternativ inte finns

Härbärke är ett sista alternativ. Uppsalas härbärgen har öppet från kvällstid och till förmiddag dagen därpå. Det går inte boka plats i förväg. Den nya socialtjänstlagen gör att personen kan vända sig till härbärgets direkt utan behovsprövning.

Flerstegsboendets härbärke i Librobäck möter i allt större utsträckning äldre personer i sin verksamhet. Samtidigt är lokalerna inte anpassade för en äldre målgrupp som kan behöva hjälpmedel. Det går inte att använda rollator i härbärgets hygienutrymmen.

Samverkan är av stor betydelse

Det råder sekretess mellan olika myndigheter samt mellan olika verksamheter inom socialtjänsten. För boendeenheten och äldrenämndens myndighetsutövning är samverkan av stor betydelse för att undvika att ärenden skickas mellan verksamheterna och stötta den enskilde.

Mikaelsgården, Stadsmissionens dagverksamhet för hemlösa möter fler äldre i sin verksamhet. De kan stötta besökare som behöver komma i kontakt med kommunen. Deras upplevelse är att äldre blir hänvisade fram och tillbaka och ser behov av mer långsiktiga lösningar. Det blir ett problem när äldre som inte uppfyller kriterierna för att beviljas särskilt boende hänvisas till att behovet kan tillgodoses via hemtjänst.

Bostadsförebyggande arbete

Kommunen arbetar förebyggande för att hindra vräkningar (avhysningar) så att fler kan bo kvar i sina hem. Den som riskerar att bli vräkt från sin bostad kan få stöd från vräkningsförebyggarna vid boendeenheten. Personer kan vara aktuella för stöd på grund av en störning som kan bestå av sanitär olägenhet, hyresskuld eller att grannar störs. Vräkningsförebyggarna arbetar med fokus på kvarboende.

Exempel från äldreombudsmannens övriga arbete

Möten med besökare på Seniorfestivalen och 60plusMässan

Seniorfestivalen arrangerades tillsammans med RF-SISU⁴ Uppland i samband med internationella dagen för äldre 1 oktober. Föreningar och kommunala verksamheter bjöd på idrott, kultur och andra aktiviteter. Syftet var att möjliggöra att hitta aktiviteter eller sammanhang att fortsätta med efter festivalen. Seniorfestivalen besöktes av cirka 4000 besökare. Äldreombudsmannen deltog i planeringsarbetet och fanns på plats under Seniorfestivalen.

Liksom tidigare deltog äldreombudsmannen även på 60plusMässan. Båda dessa event är en möjlighet att möta kommuninvånare.

Äldreombudsmannen bidrar med sakkunskap

Äldreombudsmannen efterfrågas av kommunen och civilsamhället för samarbeten och för att bidra i sakfrågor i olika sammanhang.

Uppsalahem planerade start av aktivitet under året riktad till äldre personer i deras hyresbestånd. Äldreombudsmannen bjöds in till att under en serie möten bidra med sakkunskap i planeringen. Syftet var motverka ofrivillig ensamhet och bidra till gemenskap.

Samverkan med Kontaktcenter

Äldreombudsmannens nya organisatoriska placering har inneburit närmare samarbete med kommunens Kontaktcenter. Kontaktcenter är en plats dit många äldre vänder sig med frågor och behov av stöd.

För att undersöka om det finns behov av ökad tillgänglighet av äldreombudsmannen finns ombudsmannen sedan en tid regelbundet på plats i Kontaktcenter. Närvaron gör det möjligt att snabbt fånga upp frågor, behov och synpunkter från äldre invånare i samband med deras besök.

Möten med finsktalande äldre kommuninvånare

2025 var det 25 år sedan Sverige erkände fem nationella minoriteter och fem nationella minoritetsspråk. Uppsala kommun är förvaltningsområde för finska. Det betyder att den som tillhör den sverigefinska minoriteten har ytterligare rättigheter i kommunen.

Den som beviljats äldreomsorg har rätt att få den helt eller till väsentlig del på finska om man efterfrågar det. Det gäller även biståndshandläggningen och öppna förebyggande verksamheter. På Kontaktcenter finns finsktalande kommunvägledare.

Äldreombudsmannen har deltagit i kommunens samråd med den sverigefinska minoriteten och besökt finskspråkiga verksamheter inom kommunen och civilsamhället. Sammanhang där man kan tala sitt språk är viktigt. De äldre berättar att de behövt dölja språket och sitt ursprung när de kommit till Sverige.

⁴ Riksidrottsförbundet-Svenska Idrottsrörelsens Studie- och Utbildningsförbund

Finsktalande kommunvägledare är viktiga, enligt de äldre som äldreombudsmannen har träffat. Samtidigt behövs fler medarbetare som kan finska inom de verksamheter som möter finsktalande invånare. Det är särskilt betydelsefullt inom äldreomsorgen.

Äldre personer som har svenska som andraspråk förlorar ofta delar av det språket när de drabbas av en demenssjukdom. Då blir modersmålet allt viktigare för att kunna kommunicera. Flera av de äldre har uppmärksammat brister i tillgången till finsktalande personal på det vård- och omsorgsboende som erbjuder platser för finsktalande äldre. De anser att det behöver finnas personal med goda kunskaper i finska för att kunna möta de äldres behov.

Röster från äldre personer bosatta i tätorterna och på landsbygden

I Uppsala kommun är en fjärdedel av alla vuxna bosatta utanför Uppsala stad. Äldreombudsmannen är regelbundet på besök runt om i kommunen. Under året har äldreombudsmannen besökt mobila träffpunkter, servicepunkter och Svenska kyrkan.

Under hösten har mobila träffpunkterna dragit ner från verksamhet en dag i veckan till varannan vecka. Orsaken beror på sjukskrivning och att verksamheten vuxit. Rekrytering av medarbetare pågår. Besökarna tycker att verksamheten borde stärkts upp med personal från träffpunkterna under hösten. De anser att beslutet är orättvist och visar att kommunens fokus ligger på Uppsalas centralare delar snarare än på kommunen som helhet.

Bostadsfrågor och mobilitet har varit andra återkommande teman som diskuterats. Det som inkommit har samlats och lyfts vidare i arbetet med att vara en äldrevänlig kommun samt arbete knutet till landsbygdsprogrammet. Äldreombudsmannen har i en tidigare årsrapport belyst bostadsfrågor ur perspektivet hos äldre som bor i tätorter och på landsbygden.

Avslutande reflektioner

Äldre är en bred och varierad grupp. Äldre Uppsalabors berättelser om att leva och bo i kommunen handlar om möjligheten till delaktighet och inflytande.

Digital delaktighet är en demokratisk rättighet

Äldre personer som saknar digital kompetens riskerar att ställas utanför samhället och inte kunna nyttja samhällstjänster. Digitalt stöd kan stärka den digitala självständigheten och underlätta för personer att bibehålla sina färdigheter. För den som vill använda digitala tjänster men känner sig osäker, rädd för att göra fel eller att bli lurad, kan IT-stöd vara avgörande för att våga och klara av det.

Samtidigt är det nödvändigt att analoga alternativ fortsätter att finnas för dem som, av olika skäl, inte kan eller inte vill använda digitala verktyg.

Kommunen och civilsamhället erbjuder digitalt stöd vid olika mötesplatser. För den som har svårt att ta sig till fysiska mötesplatser kan det behövas alternativa lösningar. Digitalt stöd i hemmet skulle kunna vara en sådan lösning som en del av förebyggande och hälsofrämjande insatser. Behovet kan också vara av sådant slag att hjälpen bättre ges på plats i hemmet.

Alternativa kontaktvägar behövs för den som inte är digital

Information som sprids muntligt från person till person är ett verkningsfullt sätt att nå ut. Besöksstatistik från Seniorfestvalen visar att över hälften av de tillfrågade fick information om festivalen via någon de kände. En uppföljning gjord av vård- och omsorgsförvaltningen visar att kännedom om träffpunkter sprids på samma sätt.

Det visar på behovet av alternativa sätt för att nå personer som är ofrivilligt ensamma eller i riskzonen för ofrivillig ensamhet. Tidningen Senior i Uppsala som delas ut till alla invånare som är 70 år och äldre är en möjlighet att nå de som inte nås via andra kanaler på grund av begränsat socialt nätverk eller som inte har kontakt med kommunen. Det är även ett sätt att nå äldre i digitalt utanförskap. Tidningen fyller därför en funktion även på sikt.

Fler äldre kommer med tiden att vårda en anhörig

Med en åldrande befolkning växer antalet anhöriga som vårdar en äldre person. Med tiden kan fler äldre anhöriga komma att vårda en ännu äldre närstående partner eller förälder.

Många äldre anhöriga ger även stöd till vuxna barn. Anhöriga är en ovärderlig resurs i det förebyggande arbetet och inom äldreomsorgen. Det är viktigt att ta till vara deras kunskaper och erfarenheter. Det behöver säkerställas att den vård och omsorg de ger är frivillig. I takt med att anhöriga åldras och den närstående får ett ökat vård- och omsorgsbehov behöver den anhörige stöd i sin roll. Det stödet kan se olika ut och behöver utformas så att det underlättar den anhöriges vardag.

Insatser behöver utformas så de fungerar även för den som inte har ett hem

Situationen för de som lever i hemlöshet kan innebära särskilda svårigheter och behov. Insatser inom äldreomsorgen behöver vara utformade så de även fungerar för den som inte har ett hem. Vid planering av ett nytt härbärge behöver lokalerna vara tillgängliga för att fungera för personer som använder hjälpmedel.

Relaterade dokument

[Broschyren Seniorsguiden - Uppsala kommun](#)

[Guide till dig med funktionsnedsättning - Uppsala kommun](#)

[Nationellt kompetenscentrum anhöriga |](#)

Foldrar med bilder och text för digitalt stöd

[Om oss | Digiguident](#)

Digitala guider

[Funk-IT](#)

[Program för äldrevänlig kommun](#)

[Handlingsplan för äldrevänlig kommun](#)

Inriktningsbeslut Effektiv och nära vård 2030 KSN-2019-03186 13.-inriktningsbeslut-effektiv-och-nara-var-d-2030

[13.-inriktningsbeslut-effektiv-och-nara-var-d-2030.pdf](#)

Språkvänliga Göteborg. Finsktalande äldres uppfattningar om en åldersvänlig stad

[Språket en viktig rättighet för sverigefinska seniorer » Vårt Göteborg](#)

[Socialtjänstlag \(2025:400\) | Sveriges riksdag](#)

[Tidningen Senior i Uppsala - Uppsala kommun](#)

Utredningen om stärkt stöd till anhöriga SOU 2024:6

[Stärkt stöd till anhöriga - Regeringen.se](#)

WHO-världshälsoorganisationen

[Welcome to Age-friendly World - Age-Friendly World](#)

Bilaga: Övriga kontakter och samarbeten

<p>Uppsala pensionärsföreningars Samarbetsråd (UPS) Kommunala pensionärsrådet (KPR) Samråd äldres vård (SÄV) Funktionsrättsrådet Äldrenämndens AU</p> <p>Värmestugan Grottan föreningen Hjälptillbehövande Sagahemmet Frälsningsarmén</p> <p>Föreningen ULVIS 4H Gränby 4H Årsta Återfika Uppsala kommun</p> <p>Kultur-, idrotts- och fritidsförvaltningen Översiktsplanering, stadsbyggnadsförvaltningen Folkhälsa och jämlikhet, kommunledningskontoret Demokrati nätverket, kommunledningskontoret Måltidssevice-seniorköken</p> <p>Allaktivitetshuset Brukarombudet Bostadsförmedlingen Uppsala parkering Uppsala Arenor och fastigheter AB Seniorguide</p>	<p>Vård-och omsorgsboendena Sandelska huset, Villa Hovstallet, Ferlin, Balder, Stenhagen, Tunåsen och Bernadotte</p> <p>Funktionsrätt Uppsala kommun HjärtLung pensionärsförening Uppsala Läns Dövas Pensionärsförening Uppsala Läns Dövas Förening Samarbetsorganisationen för invandrarföreningar (SIU) Svensk-kurdiska föreningen Röda Korset Uppsala pastorat AMP (Affärs- och medborgarplats)</p> <p>Äldrekoordinatorerna Region Uppsala Regional och lokal samverkan Region Uppsala FOU-S och angränsande sjukvård</p> <p>Forum för psykisk hälsa och suicidprevention (samverkan, kommun, region, civilsamhälle) Nätverk uppdrag 7 Strategisk referensgrupp brukare Effektiv och nära vård</p> <p>Nationellt nätverk för äldreombudsmän Storstadsnätverket för äldreombudsmän</p>
---	--

Kommunledningskontoret
Rapport

Datum:
2026-03-02

Diarienummer:
KSN-2025-03815

Handläggare:
Jeanette Nordin

Brukarombudets årsrapport 2025

Innehåll

Innehåll.....	2
Sammanfattning av det som står i rapporten.....	4
Kommunfullmäktige är huvudmålgrupp.....	4
Viktiga områden som rapporten tar upp.....	4
Delaktighet som verktyg.....	4
Särskilt fokus i årets rapport på boendestöd.....	5
Brukarombudets förslag för ökad delaktighet i Uppsala kommun.....	5
Utveckling och tillbakagång i funktionshinderpolitiken.....	6
Nationella och lokala mål har lett till viss utveckling.....	6
Exempel på positiv utveckling i Uppsala kommun.....	6
Ansökan om att bli modellkommun.....	6
En tillbakagång har uppmärksammats av flera aktörer.....	6
Personlig assistans har varit i blickfånget.....	7
Synskadade larmar om indraget stöd.....	7
Funktionsrätt Uppsala kommun riktar kritik mot Uppsala kommun.....	7
Personer uttrycker nya behov.....	7
Inriktning och syfte.....	7
Det här är en del av brukarombudets arbete 2025.....	8
Om Brukarombudets roll.....	8
Möten under 2025.....	8
Spaningar och exempel från Uppsala kommun.....	9
Fortsatt utveckling av delaktighetsarbetet i vård- och omsorgsförvaltningen.....	9
Personer med funktionsnedsättning vill involveras i kris och beredskapsarbetet	11
Stadsbyggnadsförvaltningen har fått i uppdrag att stärka dialog och förutsättningar för delaktighet.....	12
Anhörigcentrum har fått utökad uppdrag.....	13
Hur gick det för eleverna som blev utan grundskola när Kajan stängdes?.....	13
Vad är boendestöd och vad tycker de som har insatsen om stödet?.....	16
Vad är boendestöd?.....	16
Hur många har boendestöd i Uppsala och Sverige?.....	18
Hur har Uppsala kommun arbetat med att utveckla boendestöd som insats?.....	19
Synpunkter på boendestöd.....	20
Brukarombudet undersöker upplevelser av boendestöd.....	21
Vad säger andra om boendestöd i Sverige?.....	24
Brukarombudets reflektioner om intervjuer och rapporter.....	25
Brukarombudets samlade reflektioner och rekommendationer.....	26
Framgångar.....	27
Utmaningar och brister.....	27

Brukarombudets rekommendationer.....	28
Samarbeten med intresseföreningar.....	29
Samarbete och kontakter i Uppsala kommun.....	29
Brukarråd/samverkansmöten.....	29
Definitioner och mål för funktionshinderpolitiken	30
Lästips och relaterade dokument.....	32

Sammanfattning av det som står i rapporten

Brukarombudets årsrapport 2025 beskriver erfarenheter, iakttagelser och utvecklingsbehov inom funktionshinderområdet i Uppsala kommun.

Rapporten bygger på möten med

- personer med funktionsnedsättning
- anhöriga
- funktionsrättsföreningar
- kommunala verksamheter
- andra samhällsaktörer.

Mötena ger erfarenheter som leder till att brukarombudet identifierar ett antal viktiga områden. Dessa ligger till grund för ombudets rekommendationer för att stärka delaktighet, inflytande och egenmakt.

Kommunfullmäktige är huvudmålgrupp

Rapporten är riktad till kommunfullmäktige och presenteras även i kommunstyrelsen. Innehållet kan också användas av kommunens verksamheter för att öka delaktigheten för personer med funktionsnedsättning.

Viktiga områden som rapporten tar upp

I rapporten diskuteras särskilt följande områden:

- Behov av tidig involvering vid förändringar och omställningar.
- Kris- och beredskapsarbete ur ett funktionsrättsperspektiv.
- Konsekvenser av större verksamhetsförändringar.
- Tillbakagång inom funktionshinderpolitiken.
- Tillgänglighetsfrågor inom stadsbyggnad.
- Utvecklingen av insatsen boendestöd.

Delaktighet som verktyg

Rapporten visar att delaktighet fungerar som ett kvalitetsverktyg när den är systematisk, tidig och på riktigt. Där det finns fungerande strukturer leder de till bättre beslut, ökad kvalitet i insatser och stärkt tillit.

Samtidigt visar rapporten att bristande delaktighet kan leda till otrygghet, sämre lösningar och ökad belastning på individer och anhöriga.

Särskilt fokus i årets rapport på boendestöd

I årets rapport har ett särskilt fokus varit på insatsen boendestöd. Brukarombudet har bjudit in individer som har eller haft boendestöd till flera samtal. Totalt har ombudet träffat 45 personer om boendestöd. Berättelser om upplevelser av insatsen presenteras och diskuteras i rapporten.

Brukarombudets förslag för ökad delaktighet i Uppsala kommun

1) Arbeta med tidig och systematisk involvering

I rapporten framgår det tydligt att det är viktigt för kvaliteten att involvera brukare eller föreningar vid förändringar och utvecklingsarbeten. Att inte erbjuda delaktighet kan leda till sämre lösningar och otrygghet. För att öka kvaliteten och ta vara på viktiga erfarenheter behöver brukare involveras tidigt i beslutsprocesser. Det finns samverkan med funktionsrättsföreningar och brukare som går att använda för detta. Fler forum behövs.

2) Fortsätt arbetet med att bli en modellkommun inom funktionshinderpolitiken.

Uppsala kommun har under året visat vilja att utveckla arbetet med funktionshinderpolitiken. Det har bland annat skett genom en ansökan om att bli modellkommun via Myndigheten för delaktighet (MFD). Även om kommunen inte beviljades stadsbidrag denna gång finns förutsättningar att fortsätta arbetet med att bli en modellkommun. Det här arbetet skulle Uppsala kommun kunna underlätta. Ett förslag på åtgärd är att Uppsala kommun utser ett tydligt ansvar för samordning av funktionsrättarbetet i kommunen.

3) Använd resultaten om boendestöd i arbetet med att utveckla och förbättra insatsen.

Boendestöd är en uppskattat och viktig insats för många i Uppsala kommun. Kvaliteten varierar och brister har kommit fram som berör flexibilitet, tydlighet och individanpassning.

Resultat från samtal, intervjuer, nationella studier och Socialstyrelsens vägledning kan med fördel användas i det fortsatta utvecklingsarbetet. Det är särskilt viktigt att stärka brukarnas delaktighet i utformningen av stödet och utvecklingsinsatser.

Utveckling och tillbakagång i funktionshinderpolitiken

Sverige har högt satta mål för funktionshinderpolitiken. Samtidigt vittnar Myndigheten för delaktighet (MFD), Socialstyrelsen och funktionsrättsrörelsen om försämringar inom flera viktiga livsområden för personer med funktionsnedsättning.

Nationella och lokala mål har lett till viss utveckling

De nationella och lokala målen har lett till viss utveckling inom funktionshinderområdet. Ett exempel är frågan om aktiv involvering och inflytande för personer med funktionsnedsättning. Myndigheter, kommuner och regioner arbetar mer för att involvera dem som behöver välfärden. Det här innebär enligt brukarombudets uppfattning att det sker både utveckling och tillbakagång samtidigt i funktionshinderområdet.

Exempel på positiv utveckling i Uppsala kommun

Under 2025 har kommunen arbetat med att

- bygga vidare på delaktighetsstrukturer för ökat inflytande
- utvecklat stödet till anhöriga
- beslutat om en ny handlingsplanen till programmet för delaktighet för personer med funktionsnedsättning.

Arbetet med att ta fram den nya handlingsplanen skedde i samarbete med Funktionsrätt Uppsala kommun och flera förvaltningar i kommunen.

Ansökan om att bli modellkommun

I juni skickade Uppsala kommun en stadsbidragsansökan till Myndigheten för delaktighet (MFD). Ansökan handlade om att Uppsala ville bli en av Sveriges 10 modellkommuner. En modellkommun innebär att vara en modell för andra kommuner i arbetet med funktionshinderpolitiken. Under kort tid gick flera förvaltningar samman för att skicka in en ansökan till MFD. MFD fick in ansökningar från 89 kommuner och tio blev utvalda. Tyvärr valdes inte Uppsala ut denna gång men det kommer finnas möjlighet att ansöka igen år 2027.

En tillbakagång har uppmärksammats av flera aktörer

Tillbakagången har under året uppmärksammats av föreningar, myndigheter och medier. Artiklar har skrivits om situationen för personer med funktionsnedsättningar och deras anhöriga. Flera vittnar om stora svårigheter att få sina rättigheter tillgodosedda. Berättelser har handlat om ett evigt kämpande för att få stöd och hjälp.

Personlig assistans har varit i blickfånget

Uppsala Nya Tidning har i flera artiklar skrivit om utvecklingen kring LSS-insatsen personlig assistans. En kvinna i Uppsala blev av med sin personliga assistans efter att ha haft den insatsen i många år. Hon erbjöds hemtjänst i stället för personlig assistans trots att hennes livssituation och funktionsnedsättningar inte hade förändrats.

Ett annat exempel är en ung man som fick nej till stöd för att studera på universitet. En pojke i tonåren fick avslag på de insatser som hans familj sökt om. Argumenten för avslaget var att hans livslånga funktionsnedsättning inte längre ansågs vara livslång. Berättelser som delats i medier och med brukarombudet beskriver att individer som haft LSS-insatser oftare upplever att de mist insatserna vid uppföljning av dem.

Synskadade larmar om indraget stöd

Från funktionsrättsföreningar har det också larmats om försämringar. Till exempel säger Synskadades riksförbund att fler får avslag om ledsagning. Det gäller ledsagning inom både inom Socialtjänstlagen (SoL) och Lag om stöd till vissa funktionshindrade (LSS).

Synskadades riksförbund menar att välfärden blivit mer ”juridikaliserad”. Med det menas till exempel att individärenden oftare hanteras i domstolar i stället för att frågor hanteras av ansvariga politiker och professionella i kommunerna. De uttrycker en oro för att försämringar som sker innebär hälsorisker. Till exempel oroas de för ökad ofrivillig ensamhet och minskad fysisk aktivitet.

Funktionsrätt Uppsala kommun riktar kritik mot Uppsala kommun

Funktionsrätt har vid flera tillfällen tagit upp frågan om att Uppsala kommun systematiskt väljer att driva ärenden till domstol. Funktionsrätt beskriver även att kommunen strikt följer praxis. Föreningen menar att det leder till att behov av stöd inte tillgodoses. De ärenden som lyfts fram i medierna har tillsammans med opinion från brukarföreningar och allmänhet lett till politiska beslut i omsorgsnämnden. Under 2026 har vård- och omsorgsförvaltningen fått i uppdrag att tillsammans med Funktionsrätt ta fram riktlinjer för LSS.

Personer uttrycker nya behov

Brukarombudet har uppmärksammat att fler personer uttryckt behov som tidigare inte varit uttalade. Några exempel är att

- fler behöver hjälp av Lots på socialförvaltningen med att söka ekonomiskt stöd
- fler behöver stöd med mat och kläder från frivilliga organisationer enligt Svenska kyrkan
- Personliga ombuden ser att det är svårare att få till fysiska möten med myndigheter.

Inriktning och syfte

I årets rapport kommer brukarombudet som tidigare år lyfta fram goda exempel, utmaningar och utvecklingsmöjligheter i arbetet med full delaktighet för personer med funktionsnedsättning.

Ett särskilt avsnitt kommer handla om insatsen boendestöd då det framkommit kritik och synpunkter på stödet från flera håll.

Syftet med årets rapport är att beskriva vad brukarombudet har uppmärksammat och gjort under 2025 och utifrån det formulera förslag på åtgärder. Åtgärderna ska öka delaktighet och egenmakt för personer med funktionsnedsättning som bor eller vistas i Uppsala kommun.

Det här är en del av brukarombudets arbete 2025

I den här delen av rapporten beskrivs vad brukarombudet gjort under året och vilka frågor som ombudet vill fokusera mer på. Ett särskilt kapitel kommer ta upp insatsen boendestöd.

Om Brukarombudets roll

Rollen som brukarombud har nu funnits i Uppsala kommun i åtta år¹. Från början var rollen placerad under omsorgsnämnden. Sedan årsskiftet 2024 – 2025 är rollen placerad under kommunstyrelsen. Brukarombudet arbetar som tidigare självständigt och ska inte påverkas eller styras av kommunens politiker eller verksamheter.

Brukarombudet arbetar i hela kommun och är tillgänglig för

- alla verksamheter
- anhöriga
- personer med funktionsnedsättning.

Rollen har blivit en inkörsport och förmedlare av funktionsrättsfrågor i Uppsala kommun. Samarbetet mellan ombudet och Funktionsrättsföreningarna är en del av de framgångsfaktorer som påverkar arbetet med ökad delaktighet.

Möten under 2025

Under 2025 har brukarombudet träffat 1 574 personer. Av dessa var 646 personer med egen erfarenhet av funktionsnedsättningar och representanter från funktionsrättsföreningar.

Andra som ombudet träffat är medarbetare, chefer, anhöriga, politiker, forskare samt organisationer och myndigheter inom och utanför kommunen.

Nytt för året är att brukarombudet bjudits in till ett nationellt nätverk med funktionshinderombudsmän och tillgänglighetssamordnare från Sveriges storstäder Malmö, Göteborg och Stockholm.

Exempel på möten och verksamhetsbesök som skett under 2025

- Möten med Personligt ombud.
- Möten med Kontaktcenter.
- Deltagit på teckenspråkets dag på stadsbiblioteket.

¹ [Brukarombud - Uppsala kommun](#)

- Deltagit i forum för psykisk hälsa och suicidprevention.
- Deltagit i samverkansmöten med Jag gör politik och Funktionsrätt.
- Deltagit på fritid för alla dagen på Summer Zone.
- Deltagit på möten med forskare från Estland, Australien och Sverige.
- Deltagit i framtagande av utbildning om mångfald och inkludering.
- Föreläst på utskottet för gemensam service, Initia och omsorgsnämnden.
- Besökt alla träffpunkter inom socialpsykiatri i Uppsala.

Spaningar och exempel från Uppsala kommun

Ett viktigt uppdrag för ombudet är att arbeta för ökad delaktighet och jämlikhet. För att kunna ta reda på vad som brister och vad som fungerar så träffar ombudet varje år invånare, kommunanställda, föreningar och politiker.

Det blir många intryck med både positiva och mindre positiva exempel. I det här avsnittet presenteras några exempel som varit särskilt framträdande under 2025.

Fortsatt utveckling av delaktighetsarbetet i vård- och omsorgsförvaltningen

Vård- och omsorgsförvaltningen har under flera år arbetat systematiskt och långsiktigt med delaktighetsfrågor. Framförallt har utveckling skett inom LSS-verksamheterna. Olika metoder, arbetssätt och strukturer har testats och utvärderats. Det finns idag flera nivåer av delaktighet inom LSS. Till exempel erbjuds

- arbetsplatsträffar på daglig verksamhet
- boendemöten på LSS boenden
- brukarråd daglig verksamhet
- brukarråd boende
- LSS-råd
- brukarrevisioner
- DMO² slingor.

Omsorgspriset

Under 2025 har årets Omsorgspris gått till en tjänsteperson som arbetar med delaktighet. Tillsammans med den dagliga verksamheten Tellus testade tjänstepersonen att ha brukarråd där individer med omfattande stödbehov var med. Testet var framgångsrikt. Det positiva utfallet av brukarrådet innebär nu ökade möjligheter för personer med stora stödbehov att vara delaktiga och påverka verksamheter på en mer övergripande nivå.

² <https://delaktighetsmodellen.se/delaktighetsmodellen/delaktighetsmodellens-tillblivelse-och-utveckling/>

Kvalitetspriset

Kvalitetspriset för nyskapande gick även det till medarbetare inom vård- och omsorgsförvaltningen 2025. Pristagarna hade arbetat tillsammans med brukare inom daglig verksamhet med att ta fram ett stödmaterial för samtycke. I motiveringen till vinnarna stod det att stödmaterialen kan bidra till ökad delaktighet, trygghet och ett respektfullt bemötande.

Att stödmaterialen tagits fram tillsammans med brukare ger materialet förankring och relevans. Materialet sprids nu vidare nationellt.

Delaktighet inom socialpsykiatri

Brukarombudet har under flera år påtalat behovet av ökad delaktighet och inflytande för personer som får stöd inom socialpsykiatri. Ombudets upplevelse är att ledningen på funktionsstöd det senaste året höjt målsättningarna för delaktighetsarbete. De inflytandemetoder som brukarombudet idag känner till inom socialpsykiatri är

- brukarenkäter
- verksamhetsmöten på boenden
- verksamhetsmöten på sysselsättningen Stålgatan
- verksamhetsmöten på träffpunkterna
- politikerdialoger genom ”Jag gör politik”.

Föreläsning och dialog

Hösten 2025 bokade ledningsgruppen i socialpsykiatri in en föreläsning och dialog med brukarombudet. Ämnet för föreläsningen var delaktighet och aktiv involvering. Ledningen ville få inspiration och tips på hur verksamheterna kunde arbeta med delaktighet och inflytande. Efter dialogen med verksamhetscheferna bokades brukarombudet in till en av verksamheternas planeringsdag.

Delaktighetsmodellen testas

Ett annat gott exempel på att arbetet med delaktighet och inflytande ökar inom socialpsykiatri är att Delaktighetsmodellen (DMO)³ har testats. DMO är en metod för brukarinflytande som sker genom en delaktighetsslinga. Slingan leds av utbildade vägledare som inte arbetar i den verksamhet där slingan genomförs. Metoden är evidensbaserad och har visat att maktbalansen mellan personal, chef och brukare jämnas ut. DMO-slingan som genomfördes på ett av kommunens psykiatriboenden var mycket uppskattad av brukare, personal och verksamhetschef. Slingan ledde till flera konkreta förbättringar enligt brukarnas önskemål. Metoden kommer nu att användas i fler verksamheter inom socialpsykiatri vilket brukarombudet ser mycket positivt på.

³ [Delaktighetsmodellens tillblivelse och utveckling – Delaktighetsmodellen](#)

Personer med funktionsnedsättning vill involveras i kris och beredskapsarbetet

De senaste åren har präglats av oroligheter i vår omvärld. Det är krig i Europa och andra delar av världen. Klimatet har förändrats och påverkar det som måste finnas i ett samhälle för att det ska fungera.

Det kan till exempel handla om problem med elförsörjning och framkomlighet vid översvämningar och stormar. Krisberedskap är ett område som alla i samhället behöver omfattas av och involveras i.

Brukarombudet möter personer med funktionsnedsättningar som beskriver problem som kan uppstå för dem vid en krissituation. Det finns en oro för att inte kunna ladda sina hjälpmedel eller ha tillräckligt med mat och medicin. En annan oro är bristen på information om var det finns tillgängliga skyddsrum. Personer med funktionsnedsättningar uttrycker en vilja att förbereda sig men att det finns hinder till att kunna göra det. Det kan till exempel handla om ekonomiska förutsättningar eller brist på tillgänglig information.

Funktionsrätt Sverige om krisberedskap

Funktionsrätt Sverige beskriver omfattande brister i krisberedskap där funktionsrättsperspektivet är inkluderat. De skriver i rapporten *Respekt för funktionsrätt*⁴ att många kommuner saknar strategier för inkludering av personer med funktionsnedsättning. De ser också brister kring tillgänglig information.

Myndigheten för delaktighet om krisberedskap

Myndigheten för delaktighet (MFD) har också skrivit om brister i rapporten *Krisberedskap för alla, om kommunal krisberedskap för personer med funktionsnedsättning*⁵. I deras rapport står det att 67 procent av kommunerna saknar rutiner eller arbetssätt för att informationska nå alla invånare. I nästan 60 procent av kommunerna saknas det dokument eller beslut som styr hur kommunerna tillämpar lagar och förordningar i praktiken.

Uppsala kommun och krisberedskap

Uppsala kommun har på samma sätt som andra kommuner utmaningar och förbättringsbehov när det handlar om inkluderande krisberedskap. I kommunens program för krisberedskap lyft exempelvis inget om tillgänglighet eller inkluderande av personer med funktionsnedsättningar⁶.

På kommunledningskontoret finns en enhet som arbetar med krisberedskap och civilt försvar. Här finns beredskapssamordnare som arbetar övergripande med planering och utveckling av krisberedskap och civilt försvar. En del i beredskapssamordnarens arbete är att ge råd och stöd till kommunens verksamheter.

Även om enheten finns behöver alla verksamheter själva planera för krissituationer. Ett gott exempel är från hösten 2025. Då deltog en av beredskapssamordnarna på Uppsala

⁴ Funktionsrätt Sverige. Uppföljning av rekommendationer från FN. [Respekt för funktionsrätt](#)

⁵ MFD om kommunal krisberedskap för personer med funktionsnedsättning. [Krisberedskap för alla](#)

⁶ Uppsala kommun. Program för krisberedskap och civilt försvar. [program-for-krisberedskap-och-civilt-forsvar-2024-2027.pdf](#)

kommuns Funktionsrättsråd. Syftet var att tillsammans med rådets ledamöter arbeta med tillgänglighet i kris- och beredskapsarbetet. Rådet diskuterade behov av tillgänglighet i hemmet och vid tillfälliga trygghetspunkter.

En trygghetspunkt är en kommunal samlingsplats som öppnas vid större samhällskriser. Trygghetspunkten kan vara en plats där invånarna får information, hämta vatten, ladda mobiler och få mat.

Viktiga synpunkter från funktionsrättsrådet lämnades till beredskapssamordnaren och nya samarbetskontakter skapades. En fråga som särskilt lyftes fram var att mycket av kommunens kris- och beredskapsarbete fokuserar på personer som har stöd från kommunen. Funktionsrätt menade att det finns många med funktionsnedsättningar som inte har stödinsatser från kommunen men ändå kan behöva särskild omsorg vid en krissituation.

Jag gör politik

Ett annat exempel kommer från den kommunala verksamheten *Jag gör politik*. Verksamheten är en del av kommunens arbete för delaktighet och inflytande inom området psykisk hälsa. *Jag gör politik* genomförde en stordialog 24 november. De som deltog i dialogen var politiker och personer med egen erfarenhet av psykisk ohälsa och neuropsykiatriska funktionsnedsättningar (npf). De politiker som bjöds in till dialogen var ordförande, vice ordförande och andre vice ordförande från

- utbildningsnämnden
- omsorgsnämnden
- socialnämnden
- arbetsmarknadsnämnden.

Inför dialogen hade *Jag gör politik* tagit fram problemområden som deltagare i verksamheten ville diskutera och hitta lösningar på. Ett av dessa problemområden var krisberedskap och kriskommunikation. Resultatet av dialogen visade att det fanns ett samband mellan ekonomisk utsatthet, bristande medicinsk trygghet och otillräcklig kriskommunikation. Under dialogen kom det fram att det finns behov av

- ekonomiska förutsättningar för krisberedskap
- tillgång till medicinförsörjning på ett säkert sätt
- anpassad stressreducerande kriskommunikation
- personligt stöd.

Stordialogen resulterade i en rapport⁷ som kommunen nu kan använda i det fortsatta krisberedskapsarbetet. Brukarombudets bedömning är att det finns ett intresse och behov hos personer med funktionsnedsättningar att bli involverade i kris och beredskapsarbetet.

Stadsbyggnadsförvaltningen har fått i uppdrag att stärka dialog och förutsättningar för delaktighet

Funktionsrätt Uppsala kommun och deras medlemsföreningar har under flera år försökt påverka kommunens arbete med stadens miljöer. De har bedrivit påverkansarbete genom uppsökande verksamhet och besvarande av remisser.

⁷ Rapport från stordialog hösten 2025. Jag gör politik. [Rapport från stordialog hösten 2025.pdf](#).

Samtal om stadsbyggnadsfrågor har till viss del förts i det kommunövergripande Funktionsrättsrådet. Funktionsrätt Uppsala har fört fram behov av ett formaliserat delaktighetsråd för plan- och byggfrågor då de upplever att de inte kunnat påverka tillgängligheten nämnvärt i staden.

I Mål och budget under uppdrag 19⁸, har Uppsala kommun nu formulerat ett behov av att stärka förutsättningarna för dialoger och delaktighet inom stadsbyggnadsfrågor. Uppdraget riktar sig till flera grupper. Civilsamhället är en av dem. Ett annat beslutande dokument som berör dessa frågor är Handlingsplan till Program för full delaktighet för personer med funktionsnedsättning. Här står det under 4.1⁹ att arbetet med dialog och delaktighet behöver utvecklas inom stadsbyggandet för att ta vara på erfarenheter från funktionsrättsrörelsen och brukare. Under 2025 har samtal mellan Stadsbyggnadsförvaltningen och Funktionsrätt skett och brukarombudet följer utvecklingen i frågan.

Anhörigcentrum har fått utökat uppdrag

För personer med funktionsnedsättningar kan stödinsatser som samhället erbjuder ändras eller dras in. Hjälpmedel, ekonomiska bidragssystem och regler i välfärden förändras vilket påverkar dem som behöver stödet. Dessa förändringar påverkar inte allt för sällan även situationen för anhöriga. Många hjälper sina närstående både praktiskt och ekonomiskt. Anhöriga är en grupp som sällan lyfts fram som den samhällsbärande funktion de faktiskt har. I årsrapporten för 2024¹⁰ beskrev brukarombudet anhörigas behov av stöd i Uppsala kommun.

Många säger att de är nöjda med stödet men det finns fortfarande behov som inte blir omhändertagna. Exempel som lyftes fram i rapporten var

- behovet av lotsning.
- att få fortsatt stöd efter att en närstående flyttat till ett särskilt boende.

Stödet till anhöriga övergår idag från Anhörigcentrum till det särskilda boendet när den närstående flyttat.

Omsorgsnämnden har beslutat i verksamhetsplan och budget att anhörigstödet ska utvecklas¹¹. Brukarombudet har frågat ansvarig ledning om vad uppdraget innebär. De har svarat att åtgärden handlar om att utöka stödet till anhöriga som har sina närstående på ett särskilt boende. Det innebär att politiken har lyssnat till ett av de behov som brukarombudet och Funktionsrätt Uppsala kommun tidigare lyft fram.

Hur gick det för eleverna som blev utan grundskola när Kajan stängdes?

I november 2024 offentliggjorde ägarna till Kajan Friskola¹² att grundskolan skulle läggas ner. Detta skulle ske redan vid årsskiftet 2024 - 2025. Skolan bestod då av grundskola och anpassad skola. Bara den anpassade skolan skulle bli kvar.

⁸ Uppsala kommuns mål och budget 2026 med plan för 2027. [Mål och budget](#)

⁹ Handlingsplan för program för full delaktighet för personer med funktionsnedsättning. [Microsoft Word - Handlingsplan för full delaktighet för personer med funktionsnedsättning KS 20241211](#)

¹⁰ Brukarombudets årsrapport 2024. [Brukarombudets årsrapport 2024](#)

¹¹ Omsorgsnämndens verksamhetsplan och budget 2026 med plan för 2027. [Verksamhetsplan och budget 2026 med plan för 2027-2028](#)

¹² Utbildningskoncern. [Hem - Cedergrenska](#)

Konsekvensen av att grundskolan lades ner var att 55 elever inte skulle ha någon skolplacering efter årsskiftet. Kritiken från vårdnadshavare och politiker var kraftfull. Utbildningsförvaltningen fick i uppdrag att snabbt påbörja arbetet med att hitta skolplatser till de drabbade eleverna. Flera av eleverna hade behov av anpassningar i skolan så var det viktigt att ta fram hållbara lösningar.

Det fanns starka önskemål om att hålla samman elevgrupperna så långt som möjligt. Eleverna blev erbjudna platser på Almtunaskolan, Sunnerstaskolan, Sverkerskolan och Palmladsskolan.

Några vårdnadshavare valde andra grundskolor och skolformer. Händelsen påverkade många barn med särskilda behov. Brukarombudet kontaktade därför under hösten 2025

- nämndens ordförande
- rektor på Sverkerskolan
- representant från föräldragruppen.

Samtal fördes med rektor och en föräldrarepresentant.

Samtal med rektor på Sverkerskolan

Sverkerskolans rektor var en av flera rektorer som erbjöd sig att vara en del av lösningen för barnen från Kajan. På Sverkerskolan fanns redan en särskild undervisningsgrupp med 20 – 25 barn. Rektor såg en möjlighet att utöka denna grupp.

Oro om större sammanhang

Idag har Sverkerskolan drygt 40 elever i den särskilda undervisningsgruppen. De har egna lokaler men delar vissa ytor med resten av skolan. Rektor berättar att det fanns en oro hos vårdnadshavarna till eleverna inför flytten till Sverkerskolan. En del av oron handlade om att eleverna skulle vara i ett mycket större sammanhang än tidigare.

Oro om mat och situationen i matsalen

En annan oro handlade om behovet av anpassningar kring mat och situation i matsalen. Skolan mötte oron med att skapa en egen anpassad matsal till eleverna.

Möjlighet att börja senare

En annan anpassning var att eleverna fick börja skoldagen senare för ett lugnare mottagande.

Fler möten med vårdnadshavare

Rektor berättar även att de bestämt att ha fler möten med vårdnadshavarna för den här skolgruppen än övriga grundskolan. Lärarna i den särskilda undervisningsgruppen har färre elever per lärare. Det underlättar lärande och det som behöver samordnas runt eleven. Det ger också ökad möjlighet för vårdnadshavare att ha tätare kontakt med skolan. Vid ett utvärderingsmöte med vårdnadshavare blev vissa förbättringsområden tydliga.

Bra samarbete och barnen lär sig mer

Rektorns upplevelse att skola och vårdnadshavare hittat ett bra sätt att samarbeta på. På frågan om hur det gått för barnen från Kajanså beskriver Sverkerskolans rektor att barnen själva säger att de lär sig mer i skolan nu. Rektor delar med sig av några citat från elever på skolan

”Nu lär vi oss faktiskt något. Där satt vi bara och väntade på att åka hem igen. Det är roligare än att bara sitta av tiden”

”Jag har det verkligen bra. Jag har inte mött en enda dålig lärare”

En annan elev lyfter att hen uppskattar fler vuxna med olika erfarenheter och uppdrag

”Det finns så många andra som kan hjälpa till, kurator till exempel”

Rektorn ser att det finns fördelar att samla fler elever i en särskild undervisningsgrupp. Hon menar att

- Verksamheten blivit mer framgångsrik för barnens utveckling och lärande.
- Skolan kan samla en bred kompetens och öka möjligheten för att pröva övergång till vanlig klass.
- Det ökar möjligheten till fler elevkontakter och därmed ökar möjligheten att träffa nya vänner.

Samtal med vårdnadshavare som hade barn på den nedlagda grundskolan

Under hösten 2025 sökte brukarombudet upp vårdnadshavare till barn som gått på Kajansgrundskola. Via en kontaktperson för vårdnadshavarna bokades samtal in. Det blev kontaktpersonen som representerade vårdnadshavarna i samtalet. Syftet med att bjuda in till samtal var att lyssna på vårdnadshavarnas upplevelser av kommunens hantering av situationen.

I samtalet beskrev vårdnadshavaren en mycket påfrestande och jobbig tid efter beskedet om att grundskolan skulle läggas ned. I samtalet kom det också fram att det fortfarande finns en oro för den fortsatta skolgången. Oron handlar framför allt om att vårdnadshavarna inte upplever att det finns långsiktiga lösningar för elevernas hela grundskola.

Kontaktpersonen beskrev tiden när eleverna skulle erbjudas nya skolplaceringar som mycket rörig. Det var svårt att få information om vilka skolor och platser som skulle erbjudas. Vårdnadshavarna fick stå på sig om att barnen skulle hållas ihop i sina tidigare grupper.

Vårdnadshavarna har fortfarande kontakt genom en chatgrupp. De ser fortfarande behov av att träffa politiker för att få svar på frågor som ännu inte är lösta. En fråga som inte är löst handlar om den fortsatta skolgången när barnen går över till andra årskurser. Det finns även en oro kring risker med framtida skolval, till exempel

- Behöver barnen gå i större klasser?
- Hur påverkar kommande skolval skolskjuts?

En annan fråga som lyftes fram var behovet av en samlad resursskola. I den frågan har flera brukarföreningar tidigare lyft samma behov till politiker och tjänstepersoner i kommunen.

Vad är boendestöd och vad tycker de som har insatsen om stödet?

I den här delen av årsrapporten har brukarombudet valt att särskilt fördjupa sig i insatsen boendestöd enligt Socialtjänstlagen (SoL).

Vad är boendestöd?

Boendestöd är en insats som beviljas enligt Socialtjänstlagen. Boendestöd tolkas av de flesta kommuner som en insats för individer med psykisk ohälsa eller psykisk sjukdom.

I Uppsala kommun har även personer med intellektuell funktionsnedsättning (IF) beviljats boendestöd senaste åren.

Socialstyrelsens vägledning öppnar för nya grupper

I Socialstyrelsens nya vägledning¹³ står att insatsens begränsningar till personer med psykisk ohälsa eller sjukdom har en historisk koppling snarare än att begränsningen står i lagstiftningen. Socialstyrelsen menar att lagen inte begränsar kommuner att bevilja boendestöd till fler målgrupper.

Socialstyrelsen rekommenderar särskilt att vissa grupper får stöd

Socialstyrelsen har skrivit i nationella riktlinjer att de särskilt rekommenderat att följande målgrupper stödet:

- personer med schizofreni eller schizofreniliknande tillstånd
- vård och stöd vid missbruk och beroende
- personer med adhd och autism.

Om psykiatrireformen och boendestöd

Boendestöd ses av många som en del av psykiatrireformen som trädde i kraft 1995. Psykiatrireformens syfte var att avveckla mentalsjukvårdssystemet. Det tidigare systemet innebar att personer med psykisk ohälsa eller sjukdom bodde på sjukhus och institutioner. Reformen lade över ansvaret på kommunerna. De skulle ta över ansvaret för boende, sysselsättning och socialt stöd.

¹³ Socialstyrelsens vägledning 2025. [Boendestöd – Insats för personliga behov enligt](#)

Reformen ledde bland annat till att många flyttade till eget boende eller till boenden med särskilt stöd. En ny insats togs fram och som kallades för boendestöd.

Kommuner kan besluta om boendestödets innehåll

Boendestöd som insats kan se olika ut i olika kommuner. Det beror på att kommuner själva kan besluta om vad stödet ska innehålla. I Socialstyrelsens vägledning från 2025¹⁴ står det att stödet är praktiskt, pedagogiskt och socialt.

Det ska utformas flexibelt utifrån individens behov, önskemål och dagsform.

Boendestöd har funnits i Uppsala sedan 2003

Boendestöd som insats har funnits i Uppsala kommunsedan 2003. Omsorgsnämnden är den nämnd som är ansvarig för stödet. Nämnden har tidigare beslutat om en uppdragsbeskrivning¹⁵ för boendestöd. I den står det att boendestöd är en praktisk, pedagogisk och social stödinsats. Målet med boendestöd i Uppsala kommun är att stärka individens förmåga att hantera sitt vardagsliv.

Målgruppen är individer från 18 år som har psykisk ohälsa eller sjukdom, neuropsykiatrisk funktionsnedsättning eller intellektuell funktionsnedsättning.

I särskilda fall kan individer som är 16 år få boendestöd. Stödet i Uppsala kommun ska ha en socialpedagogisk inriktning. Det innebär till exempel att boendestödjaren ska

- stärka individen så att den kan hantera sin vardag
- stärka individen så att den kan utvecklas och bli delaktig i sitt liv och i samhället
- arbeta för att skapa trygga och förtroendefulla kontakter med den som har insatsen.

Stödet kan genomföras i eller utanför det egna hemmet. Det ska utformas tillsammans med den som beviljats insatsen. Boendestöd kan innehålla både praktiskt och motiverande stöd. Den som har boendestöd ska ha möjlighet att behålla och utveckla förmågor som leder till ökad självständighet.

På Uppsala kommuns hemsida finns exempel på vad boendestöd kan innehålla¹⁶. Det står att boendestödjaren och den som har stödet gör saker tillsammans. Boendestöd kan innehålla följande stödinsatser

- hålla kontakt med myndigheter och viktiga personer
- stöd till meningsfull sysselsättning
- komma i gång med aktiviteter
- göra ärenden
- öppna och hantera post
- städa
- göra en veckoplanering

Boendestöd är en flexibel stödinsats som ska stärka individens förmåga att hantera sitt vardagsliv. Insatsen innehåller praktiskt, pedagogiskt och socialt stöd och ska utformas individuellt. Boendestödet ska bidra till ökad självständighet och delaktighet.

¹⁴ Socialstyrelsens vägledning 2025. [Boendestöd – Insats för personliga behov enligt](#)

¹⁵ Uppdragsbeskrivning för verksamheter i omsorgsnämndens egen regi.

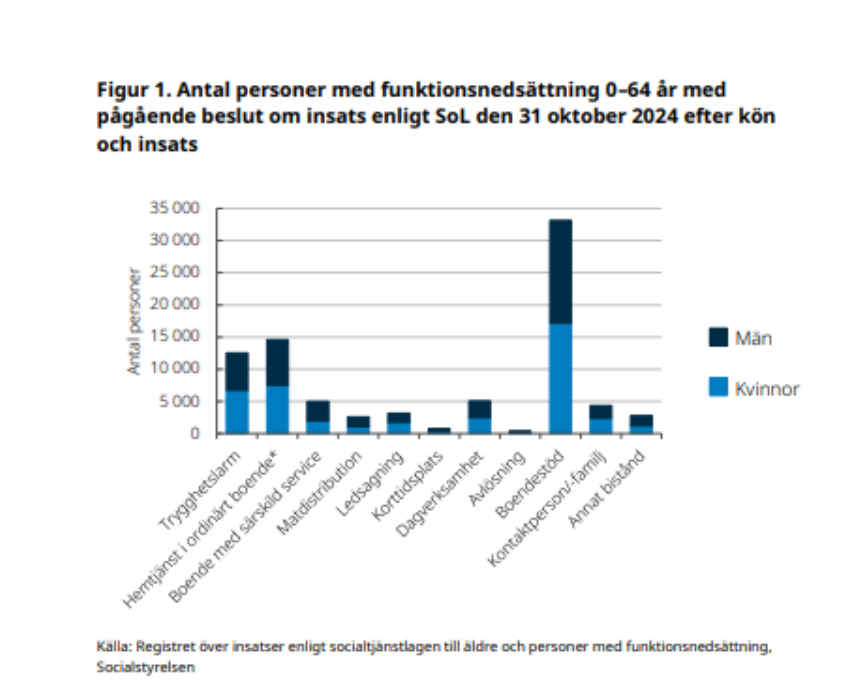
¹⁶ [Boendestöd - Uppsala kommun](#)

Hur många har boendestöd i Uppsala och Sverige?

Boendestöd är den SoL-insats som flest personer med funktionsnedsättningar har blivit beviljade i Sverige. Den senaste statistiken visar att 33 000 personer har boendestöd och att antalet ökar¹⁷. I Uppsala har cirka 770 personer boendestöd.

Socialstyrelsen menar att en del av ökningen beror på att fler målgrupper får stödet. Exempelvis har fler beviljats boendestöd som insats på grund av en intellektuell funktionsnedsättning (IF).

Stödet ses nu även som en förebyggande insats som kan hjälpa individer att öka sin funktionsförmåga. Den är en av flera insatser i Socialtjänstlagen som kan erbjudas utan behovsprövning¹⁸.



Figur 1. Antal personer med funktionsnedsättning 0 - 64 år med pågående beslut om insats enligt SoL den 31 oktober 2024 efter kön och insats.

¹⁷ Socialstyrelsen 2025. [Statistik om socialtjänstinsatser till personer med funktionsnedsättning 2024](#)

¹⁸ Socialtjänstlagen. [Socialtjänstlag \(2025:400\) | Sveriges riksdag](#)

Hur har Uppsala kommun arbetat med att utveckla boendestöd som insats?

År 2017 påbörjade dåvarande ledning för boendestöd ett utvecklingsarbete. Det första de gjorde var att formulera en enkät till personalen. Syftet med enkäten var att få svar på om insatsens utformning och genomförande stämde överens med målgruppens behov.

Året efter startades ett utvecklingsprojekt. Det var en boendestödjare och en biståndshandläggare som ledde projektet. Bakgrunden till projektet var att stödet inte var i nivå med behoven. Det fanns oklarheter kring hur behov och stöd stämde överens. Vissa brukare tog heller inte emot stöd som hade beviljats. Under projekttiden genomfördes flera aktiviteter för att undersöka vad som behövde förändras. Exempel på aktiviteter som genomfördes var:

- En mindre brukarundersökning.
- En inventering av personalens syn på boendestöd som insats.
- Personalutbildning i motiverande samtal (MI).
- Personalutbildning i samordnad individuell plan (SIP).
- Personalutbildning om att sätta mål i genomförandeplan.
- Personalutbildning i Socialstyrelsens metodstöd *”Att stödja vuxna personer med nedsatt beslutsförmåga att uttrycka sin vilja”*
- En processkartläggning av boendestöd påbörjades.

I slutrapporten skrev projektledarna om tänkbara förklaringar till problemen inom boendestöd¹⁹. Det kunde bero på följande:

- Bristande samarbete mellan biståndshandläggare och boendestödjare.
- Brist på kompetens hos medarbetare.
- Brist på verktyg och modeller.
- Svårigheter att bedöma vem som formulerat individens behov.

Utveckling fortsatte efter projektet tagit slut

Efter projekttidens slut beslutade ledningen att fortsätta arbetet med att förändra och utveckla boendestöd. De såg bland annat behov av att arbeta på ett annat sätt med genomförandeplanerna. Brukarnas delaktighet kring målen i planen behövde öka. Andra exempel på aktiviteter och förändringar som skedde efter projektiden:

- Ett nytt arbetssätt med genomförandeplaner implementerades.
- Boendestöd som insats skulle ses som ett tillfälligt stöd.
- Boendestöd var inte en hemtjänstinsats.
- En ny metodhandbok för genomförandeplan togs fram²⁰.
- En utvärderande brukarrevision genomfördes 2021²¹ av Brukarrevisionsbyrån i Uppsala Län (BRiU).

¹⁹ Utveckling boendestöd slutrapport. Bilaga 1. Utvecklingsområden. Bilaga 2. Handlings- och utbildningsplan. Mina Hagenvall och Maria Löthberg 2018.

²⁰ Metodhandbok. Arbetet med genomförandeplan 2023. Boendestöd Norra, Östra, Södra och Neuro.

²¹ Brukarrevisionsrapport på uppdrag av Brukarrevisionsbyrån i Uppsala Län. Delaktighet i arbetet med genomförandeplaner inom boendestöd. [Microsoft Word - Rapport form.docx](#)

Brukarrevisionens uppdrag

Brukarrevisionens uppdrag var att undersöka hur brukare upplevde samarbetet med boendestödjaren när det gällde arbetet med genomförandeplanen.

De riktade bland annat in sig på upplevelsen av delaktighet och möjligheten till ökad självständighet. Revisionen visade att många var positiva till arbetet med genomförandeplanerna. De såg också utvecklingsmöjligheter. Några förslag på förbättringsområden var

- Följa upp hur relation och samarbete med boendestödjaren fungerar.
- Ta hänsyn till varje brukares upplevelse av vad som är självständighet när mål ska sättas i genomförandeplanen.
- Dokumentera i samråd med brukaren vad som är bra att tänka på vid besök i hemmet.
- Ta fram ett enkelt material som vikarier kan ta till sig så brukaren får rätt stöd.
- Lägg mer fokus på sociala behov än bara struktur och praktiska behov.
- Ta fram en guide med exempel på vad som kan stå i en genomförandeplan.

Brukarombudet ser att Uppsala kommun har arbetat för att utveckla, förbättra och tydliggöra insatsen boendestöd. Trots detta finns kritik som behöver föras fram och bli lyssnad på.

Synpunkter på boendestöd

Det har kommit in många synpunkter och klagomål på boendestöd till brukarombudet. Synpunkter har kommit från individer som har eller haft boendestöd. Andra som möter individer med behov av boendestöd och som också förmedlat synpunkter är brukarföreningar, anhöriga och verksamheter i kommunen.

Synpunkter från Personligt ombud

En av de kommunala verksamheterna som tagit emot synpunkter om boendestöd är Personligt ombud. Personligt ombud är en kommunal stödperson för vuxna med psykiska funktionsnedsättningar. Stödet Personligt ombud är en frivillig insats. Den är kostnadsfri och erbjuds utan biståndsbedömning.

De som kan få Personligt ombud är personer som behöver få hjälp att navigera i samhället få tillgång till vård, stöd och service.

Personliga ombud om boendestöd

Personliga ombuden dokumenterar sitt arbete i en årsrapport. I deras senaste rapport lyfter de fram ett glapp mellan förväntningarna på boendestöd och boendestödets faktiska uppdrag²².

De skriver även att de mött individer som behöver ett handfast stöd för att få i gång initiativförmågan, men som inte får det stödet. På ett möte med brukarombudet berättade de Personliga ombuden att individer med boendestöd inte fått alla insatser som de har blivit beviljade. De berättar även att vikarier inte alltså sätts in vilket lett till uteblivet stöd.

²² [Redovisning av verksamhet med personliga ombud för 2024 och ansökan om statsbidrag för 2025](#)

Brukarombudet undersöker upplevelser av boendestöd

Möte med personer som har eller har haft boendestöd

Under 2025 bjöd brukarombudet in till samtal om boendestöd. De inbjudna var personer som har eller haft boendestöd. Syftet var att ge personer som har eller har haft boendestöd en möjlighet att berätta om sina upplevelser.

Inbjudan skickades ut via brukarföreningar, träffpunkter och sysselsättning inom socialpsykiatri.

Totalt valde ni personer att ha enskilda samtal med brukarombudet. Av dessa var en anhörig och resten personer som haft eller har insatsen boendestöd. Under hösten 2025 besökte brukarombudet alla kommunala och föreningsdrivna träffpunkter inom socialpsykiatri. Brukarombudet besökte även Stålgatans sysselsättning och föreningen FUB Uppsala – Knivstas arbetsgrupp Inre ringen²³. Sammanlagt deltog 36 personer i de gemensamma samtalen om boendestöd. Brukarombudet träffade totalt 45 personer för att prata om boendestöd, enskilt eller i grupp.

Utöver möten med personer som haft eller har insatsen träffade brukarombudet tjänstepersoner i kommunen. Dessa var

- verksamhetschefer och områdeschef på boendestöd
- en boendestödjare och en samordnare
- chef och biståndshandläggare inom myndighet socialpsykiatri
- tjänstepersoner och chef på Anhörigcentrum
- tjänstepersoner och chef på Personligt ombud
- strateg på vård- och omsorgsförvaltningen.

Samtal och intervjuer om boendestöd

Boendestöd är den SoL-insats som flest personer med funktionsnedsättning har i Sverige. Det finns ingen bestämmelse för hur insatsen ska genomföras. Det kan skapa flexibilitet men även otydlighet. Vad som ingår i stödet beror på var du bor och vem som ger stödet.

Under 2025 har brukarombudet lyssnat på berättelser om hur personer upplevt stödet de fått från Uppsala kommun. Alla möten och samtal som brukarombudet haft, har inletts med en bakgrund till varför boendestöd lyfts i årsrapporten. Brukarombudet har efter det gett en beskrivning av kommunens tidigare förändringsarbete. Till sist har brukarombudet beskrivit möjligheterna kommunen har att besluta om vad insatsen ska innehålla. Två frågor har ställts vid samtalen. Dessa frågor var:

- Vad tycker du fungerar bra med boendestöd?
- Vad tycker du kan bli bättre med boendestöd?

Alla som deltagit i samtalen har gjort det anonymt. Inga namn eller personuppgifter syns i rapporten. Samtalen ledde till många berättelser om hur personer upplever att boendestöd fungerar i Uppsala kommun. Berättelserna innehåller både positiva och negativa erfarenheter. Ett antal brister och synpunkter som kom fram i samtalen har brukarombudet lämnat över till ledningen för boendestöd. Det skedde innan rapporten blivit färdig.

²³ FUB Inre ringen Uppsala Knivsta. [Inre ringen - FUB UPPSALA-KNIVSTA](#)

Boendestödets ledningsgrupp, chef på myndighet och biståndshandläggare har fått en kort återkoppling av resultatet. De har också haft möjlighet till dialog med brukarombudet om det som kommit fram i samtalen.

Analysen av samtalen med brukare som har eller haft boendestöd ger en ganska samstämmig bild. Boendestöd är en mycket viktig och uppskattad insats när den fungerar. Däremot finns det delar som inte upplevs positivt och som kan förbättras.

Vad fungerar bra med boendestöd?

Flera av personerna som brukarombudet träffat berättar i samtalen om att vissa boendestödjare är i en klass för sig. Dessa personer kännetecknas av att

- ha kunskap om npf, IF och psykisk hälsa
- de är lyhörda och har förmåga att anpassa sig
- de är förutsägbara och engagerade
- stödet ges med kontinuitet.

Flera säger att livet fungerar tack vare boendestödet. Särskilt bra fungerar det när stödet är socialt, praktiskt och relationsbundet.

Det här menar flera kan leda till ökad självkänsla, minskad ångest och minskad stress.

En del beskriver att familjesituationen har blivit mer hållbar. De beskriver också en känsla av att få fler saker gjorda. Boendestöd är för en del helt avgörande för att kunna behålla sin bostad. Det är även avgörande för att klara sin ekonomi och sina vardagliga rutiner. Några beskriver att de klarat av att göra saker utanför hemmet tack vare att de har boendestöd.

Bemötande är något som lyfts fram tydligt i samtalen. Det är viktigt med

- emotionellt stöd och förståelse
- att boendestödjaren förstår funktionsnedsättningen och ger stöd utan att döma
- att boendestödjaren verkligen lyssnar.

Brukare beskriver att allt faller på plats när samma person kommer under lång tid. Då byggs relationen stark. Det är också viktigt att personkemin är bra och att stödet kan innehålla praktiska delar.

En person säger

”Vi planerar och görsaker tillsammans, hon förstår mina behov. Vi planerar veckan och hon hjälper mig att komma i gång med det jag behöver göra.”

Några beskriver att de upplever det positivt med att arbeta målstyrt med genomförandeplanerna. De säger att det känns bra att se att man klarar av saker och att det går framåt.

Vad kan bli bättre med boendestöd?

I samtalen berättar personer om negativa upplevelser av stödet. Många beskriver att stödet har förändrats. I samband med förändringen har det blivit sämre. Framför allt upplever personer att stödet blivit mer begränsat.

Flera berättar att de inte längre får praktiskt stöd. De berättar också att stödet inte är lika individanpassat. Stort fokus ligger på målbeskrivningar i genomförandeplaner och att insatsen ses som något tillfälligt.

Det här kan vara ett problem när behov finns under långa perioder och ibland hela livet. Flera upplever stödet som mer styrt av regler. Samtidigt menar de att reglerna inte går att ta del av. Några säger:

”Vad får boendestöd göra egentligen?”

”Förut fick de hjälpa mig att städa, då gjorde vi det tillsammans. Nu ska de bara titta på när jag städar.”

Flera säger att praktiska moment inte ska utföras längre. Att Boendestöd bara ska prata. Några beskriver att de känner sig övervakade av boendestödjaren. De säger att det ökar stressen och försämrar måendet.

När en individ med behov av stöd inte får det belastar det andra relationer. Det kan till exempel vara relationer till barn, föräldrar, sambo, maka/ make eller vänner.

Hemtjänst i stället för boendestöd

Flera berättar att de fått hemtjänst i stället för boendestöd. En del har både hemtjänst och boendestöd. Några berättar att de känt sig hotade av boendestödjaren att de måste ha hemtjänst i stället. En person säger:

”Det känns föredrande när de säger att jag inte klarar av att ha boendestöd. Inte nog med att jag måste ha stöd, jag kan inte ens ta emot det stöd jag behöver”

Personalomsättning påverkar

Flera berättar om personalomsättning och att boendestödspersoner byter brukare. Det finns en oro och stress kring att ta emot okända i sitt hem. Hemmet är något personligt och en trygghet. Det finns en skam av att behöva visa hur man bor för olika okända personer. Den skammen ökar när ny personal introduceras.

Relationer till boendestödjaren är viktig

Brister i relation med boendestödet och personkemi beskrivs av många som avgörande för hur stödet fungerar. En person säger:

”Det är jättejobbigt när de inte tror på mig. Jag måste bevisa att jag mår dåligt men de tror ändå inte. Det känns som att de har hörselkåpor på sig”

Genomförandeplanerna har blivit mer styrande

Flera säger att genomförandeplanerna har blivit mycket mer styrande och begränsande. Målarbetet har blivit väldigt strikt. Planen används för att fasa ut stödet. En del upplever att planen inte tar hänsyn till kroniska funktionsnedsättningar eller varierande mående.

En del tycker att målen följs upp för ofta. De blir rädda att bli för duktiga.

”Jag blir stressad och orolig av att jag ska bli av med stödet när jag nått målen. Nu går det bra men om stödet försvinner en dag kanske jag mår sämre igen.”

Andra brister och synpunkter som kommit fram i samtalen handlar om att stödet inte alltid upplevs individanpassat och att kvaliteten kan förbättras. Några exempel är att

- vikarier inte sätts in vid sjukdom
- stöd dras in under semesterperioder
- att det är svårt att ändra på tider för när stödet ska ges.

Andra exempel handlar om

- brister i kunskap om funktionsnedsättningar
- att det saknas transparenta riktlinjer
- att det saknas information om insatsen.

En del beskriver även att regler kan ändras utan förklaring.

Vad säger andra om boendestöd i Sverige?

Brukarombudet vill särskilt lyfta fram uppföljningar och studier om boendestöd som gjorts av FoU Västra Norrland²⁴, FoU Södertörn²⁵, Stockholm stad²⁶ och Socialvetenskaplig tidskrift 2019:1²⁷.

I december 2025 publicerade även Socialstyrelsen en ny vägledning för boendestöd²⁸. Vägledningen kan ha en stor betydelse för både utveckling och kvalitet i insatsen.

Uppsala kommun har också bidragit till ökad kunskap genom en kommundoktorands avhandling. Maria Löthberg doktorerade 2025 med avhandlingen *Boendestöd för unga vuxna med neuropsykiatriska funktionsnedsättningar - nuvarande praxis och nya metoder. (Support in daily living for neurodivergent young adults – current practice and new methods)*²⁹. Avhandlingen undersöker bland annat hur användningen av olika strukturerade arbetssätt kan stödja insatsen.

Liknande utmaningar syns i rapporterna

I de studier och uppföljningar som lyfts fram beskrivs utmaningar och komplexitet i boendestöd. Synen på boendestöd varierar men det finns gemensamma delar. Flera lyfter frågan om balansen mellan socialt och praktiskt stöd. Här kan det vara bra att tänka på att inte överbetona någon av dessa delar i stödet. Båda kan behövas och variationer kommer finnas.

Spänningar mellan handläggare och boendestödjare är också något som lyfts i flera av rapporterna. Olika syn på insatsen och hur den ska följas upp och genomföras är något av det som kommer fram.

På frågan om vad som är viktigt för att boendestöd ska uppfylla brukarens behov och leda till utveckling finns vissa gemensamma nämnare. Den sociala relationsaspekten lyfts fram som en viktig del. Boendestöd kan ses som en pågående dialog och ett samspel mellan brukare och boendestödjare.

²⁴ Kommunförbundet FoU Västernorrland. [Boendestod-slutversion-NY-2019.pdf](#)

²⁵ FoU Södertörn. [Boendestöd på papper – Boendestöd i praktiken](#)

²⁶ Stockholms stad. En kvalitetsgranskning. [Bilaga - Boendestöd inom funktionsnedsättning](#)

²⁷ Socialvetenskaplig tidskrift 2019:1. [Visar Boendestöd – innebörder och effekter](#)

²⁸ Socialstyrelsens vägledning för boendestöd. [Boendestöd – Insats för personliga behov enligt](#)

²⁹ Avhandling Karolinska institute Stockholm. [Thesis Maria Lothberg \(4\).pdf](#)

Det är viktigt att se brukaren som mångsidig och inte fastna i en diagnos. Brukarens örk och mående kan växla och boendestödjaren behöver vara flexibel utifrån det.

För att stödet ska fungera för varje individ behöver anpassade metoder och arbetsätt användas.

Annat som lyfts fram är att livet behöver få vara lite roligt och att stödet kan behöva ses som ett socialt stödbehov. När boendestödjaren inte är aktiv utan passivt tittar på eller när stödet är för detaljerat uppstår brister. För att stödet ska fungera är det viktigt med kunskap om funktionsnedsättningar, metoder och arbetsätt.

Flera av studierna beskriver också en pågående diskussion om gränsdragningar mellan hemtjänst och boendestöd.

Socialstyrelsen sammanfattar vad som stärker kvaliteten i genomförande av insatsen boendestöd. De lyfter tre viktiga områden:

- Den som får stödet behöver vara delaktig i hur stödet ska utformas.
- Relationen mellan boendestödjaren och brukaren behöver bygga på tillit och kontinuitet.
- Förståelse och kunskap om målgruppens behov behövs.Handledning, tid för reflektion och kompetensutveckling är viktigt.

Socialstyrelsen menar att boendestöd som insats är ett verktyg för att minska flera samhällsutmaningar. Det kan till exempel minska

- olika former av ohälsa
- suicid (att någon tar livet av sig)
- ofrivillig ensamhet.

Brukarombudets reflektioner om intervjuer och rapporter

Uppsala kommuns enhet för boendestöd och myndigheten på vård- och omsorgsförvaltningen har arbetat med att utveckla insatsen boendestöd. Brukarombudet har tagit del av dokumentation om utvecklingsarbetet och samtalat med personer som haft eller har insatsen.

Den bild som brukarombudet har fått är att boendestöd är en uppskattad insats. Samtidigt upplever många försämringar i stödet. Något som särskilt kommit upp är arbetet med genomförandeplaner. Det har blivit ett stort fokus på att sätta upp mål och följa upp målen oftare. Det här har inte bara lett till positiva erfarenheter för brukarna.

Möjligheten att skapa en god relation mellan brukaren och boendestödjaren är något som både samtalen och olika rapporter lyfter. Här finns utmaningar när brukare och boendestödjare inte kommer överens. Några har beskrivit svårigheter med att få byta boendestödjare. Samtidigt beskriver ledningen för boendestöd att det är möjligt.

Hur är en bra boendestödjare egentligen? Är det en person som följer alla regler och rutiner? Är det en som kan kliva utanför gränserna och göra det som behövs? Några har beskrivit att deras boendestödjare inte kan stå för det nya arbetssättet. I några fall gör boendestödjaren sådant som de uppfattar att de inte får.

Boendestöd är den insats som flest personer med funktionsnedsättningar beviljats enligt Socialtjänstlagen. Det har troligen påverkat hur insatsen utförs i kommunerna.

I Uppsala kommunes boendestöd av vissa som en tillfällig och inte livslång insats. Är det rimligt?

De som har en livslång psykisk ohälsa kommer troligen ha återkommande behov.

- Vem ska uppmärksamma dessa behov om personen inte har boendestöd?
- Vad innebär det när boendestödet avbryts under de perioder personen mår bättre?
- Vad händer om vi ser på boendestöd med ett längre perspektiv?

Kan boendestöd vara ett sätt att minska inläggning på sjukhus, skapa långsiktiga och hållbara relationer? Kan boendestöd ses som ett sätt att minska ofrivillig ensamhet?

Brukarnas kunskap finns inte med i utvecklingsarbetet

Brukarnas kunskap och önskemål saknas i utvecklingsarbetet. En brukarrevision och en mindre brukarundersökning har genomförts. I övrigt saknas brukarnas perspektiv och erfarenheter.

Troligen hade fler perspektiv kommit fram om brukare och brukarföreningar blivit inbjudna i utvecklingsarbetet. De hade kunnat bidra till vad boendestöd behöver innehålla. De skulle även kunnat bidra till utveckling av metoder och arbetssätt.

Verksamheten har strukturerat insatsen boendestöd med goda intentioner. Frågan är hur väl möter den upp brukarnas behov? Utifrån det som framkommit i samtal och andra rapporter har brukarombudet några förslag till fortsatt utveckling av insatsen boendestöd i Uppsala kommun.

- Öka flexibiliteten och individanpassningen.
- Återuppta praktiskt stöd. Det finns stor efterfrågan.
- Förbättra personalkontinuiteten.
- Stärk kompetensen hos boendestödjarna.
- Förtydliga boendestöds uppdrag till brukarna.
- Arbete med personalens bemötande och lyhördhet.
- Använd Socialstyrelsens vägledning och nationella riktlinjer för psykisk hälsa.
- Involvera brukare i framtida utvecklingsarbeten.
- Använd resultatet i den tidigare genomförda brukarrevisionen.

Brukarombudets samlade reflektioner och rekommendationer

I årets rapport beskriver brukarombudet att det går både framåt och bakåt i arbetet med funktionshinderpolitiken i Uppsala kommun. Flera konkreta och viktiga framsteg har gjorts kring delaktighet och samverkan. Framför allt har arbete gjorts inom de strukturer som finns för delaktighet. Framgångarna motverkas samtidigt av en snävare tolkning av praxis och bristande kontinuitet i stödinsatser.

Om Uppsala kommun vill komma framåt i arbetet med funktionshinderpolitiken behöver det systematiska arbetet med delaktighet och inflytande fortsätta. Delaktighetsarbetet behöver ske på alla nivåer i alla kommunala områden. När delaktighetsarbetet fungerar kan det skapa trygghet, tillit och utveckling.

Det finns mycket kunskap i kommunen som kan och behöver delas med andra.

Framgångar

Rapporten visar att delaktighetsstrukturer ger resultat om delaktigheten är på riktigt. Det finns flera goda exempel på systematiskt och långsiktigt arbete med brukardelaktighet inom LSS och socialpsykiatri. Olika metoder och brukarråd används konsekvent i verksamheterna. Det leder till att

- maktbalansen mellan brukare och utförare minskar
- kvaliteten i stödet ökar.

Delaktighet är inte enbart ett mjukt värde utan ett kvalitetsverktyg. Det har visats sig när funktionsrättsföreningarna deltagit i fungerande samverkan. Tidig aktiv involvering kan leda till bättre analyser och mer hållbara och långsiktiga lösningar. Samverkan med funktionsrättsföreningarna har också visat att personer med funktionsnedsättningar vill och kan bidra till kommunens utvecklingsarbete.

Utmaningar och brister

I rapporten lyfter brukarombudet att fler upplever att välfärdens myndighetsutövning sker i domstolar. Det innebär bland annat att domstolarnas roll har ökat och att kommunerna följer och hänvisar till praxis.

Det som talar för praxis är ökad likvärdighet, rättssäkerhet och förutsägbarhet. Det som talar emot är svårigheten för en brukare att få en annan bedömning av sitt specifika fall. Här menar brukarombudet att det är viktigt att lyssna in varje persons särskilda behov. Personers livssituation ser olika ut och kan inte alltid jämföras med andra personer eller praxis. Det här kan även leda till att individer upplever att kommunen är byråkratisk och inte en serviceinstans. När individer inte får det stöd som de upplever att de har behov av minskar egenmakt och tilliten.

En annan utmaning som kommit fram i rapporten handlar om bristande delaktighet vid större förändringar och omställningar. När delaktighet saknas vid förändringar och krissituationer kan det leda till negativa upplevelser och konsekvenser. Här visar exempel som nedläggningen av en grundskola och förändringar inom boendestöd, att delaktigheten brustit.

När förändringar sker är det särskilt viktigt för personer med funktionsnedsättningar att få information och känna sig delaktig i det som händer. Godtycklighet är en återkommande brist som funktionsrättsföreningar och brukare lyfter. Hur stödet blir påverkas av vem som jobbar. Medarbetarens kompetens och engagemang styr snarare än transparenta ramar och rutiner.

Den gemensamma nämnanen som årets rapport lyfter är att brister i delaktigheten leder till problem för både individ och verksamhet. När personer till exempel inte får vara delaktiga i beslut som rör deras liv ökar risken för lidande och sämre lösningar. Det kan även leda till ökade kostnader för verksamheten och minskat förtroende för samhället.

Samtidigt visar rapporten att det finns lösningar för delaktighet i kommunen. Frågan är varför dessa lösningar inte används konsekvent. Behovet av att stärka delaktighet och inflytande finns på flera nivåer.

- I mötet mellan individ och verksamhet.

- I utvecklingen av insatser.
- Vid större organisatoriska förändringar.

Brukarombudets rekommendationer

Brukarombudets årsrapport ger en bild av situationen för personer med funktionsnedsättningar som lever och vistas i Uppsala kommun. Styrkan i brukarombudets arbete ligger i alla möten med personer med funktionsnedsättningar, brukare och brukarföreningar.

Utifrån det som brukarombudet lyft fram i årets rapport lämnas följande rekommendationer för ökad delaktighet för personer med funktionsnedsättning.

1. Arbeta med tidig och systematisk involvering

I rapporten konstateras att brister i delaktighet vid förändringar och utvecklingsarbeten kan leda till sämre lösningar och otrygghet. För att öka kvaliteten och ta vara på viktiga erfarenheter behöver aktiv involvering ske tidigt i beslutsprocesser. Det finns samverkan med funktionsrättsföreningar och brukare som kan användas. Fler forum behövs.

2. Fortsätt arbetet med att bli en modellkommun inom funktionshinderpolitiken.

Uppsala kommun har under året visat en vilja inom vissa områden att utveckla arbetet med funktionshinderpolitiken. Det har bland annat skett genom en ansökan om att bli modellkommun via Myndigheten för delaktighet. Även om kommunen inte beviljades stadsbidrag denna gång finns förutsättningar att fortsätta arbetet med att bli en modellkommun. Det här arbetet skulle underlättas om kommunen kunde utse ett tydligt samordningsansvar för funktionsrättarbetet i kommunen.

3. Använd rapportens resultat om boendestöd i arbetet med att utveckla och förbättra insatsen.

Boendestöd är en uppskattad och viktig insats för många i Uppsala kommun. Kvaliteten varierar och brister har kommit fram som berör flexibilitet, tydlighet och individanpassning.

Resultat från samtal, nationella studier och Socialstyrelsens vägledning kan användas i det fortsatta utvecklingsarbetet. Det är särskilt viktigt att stärka brukarnas delaktighet i utformningen av stödet och utvecklingsinsatser.

Avslutande medskick

Respekt, transparens och delaktighet är inte kostnader. Det är investeringar. När vi ser och bemöter människor som de experter de är på sina liv, ökar kvaliteten och legitimiteten i kommunens arbete.

<p>Samarbeten med intresseföreningar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Astma och allergiförbundet • Attention • Autismföreningen i Uppsala Län • Balans • Brukarrevisionsbyrån i Uppsala BRiU • BISAM, Region Uppsala • BOiU, barnombudet i Uppsala • FUB (Föreningen för barn ungdomar och vuxna med intellektuell funktionsnedsättning) • Funktionsrätt Uppsala kommun • Funktionsrätt Uppsala Län • Fyrisgården • Förbundet Sveriges dövblinda, FSDB Uppsala och Gävleborgs län • God man och förvaltarföreningen i Uppsala (GMF) • Riksförbundet Gode Män och Förvaltare (RGMF) • Hjärnkoll Uppsala Län • NEURO • NSPH (Nationell samverkan psykisk hälsa) • Inre ringen FUB • IFS, Intresseföreningen för schizofreni • Initcia • OCD- förbundet • Ung i FUB • Uppsala Läns dövas förening • Uppsala Läns dövas pensionärsförening • Strokeföreningen • Studieförbundet • Studieförbundet Vuxenskolan • SPEC Uppsala, Suicidprevention efterlevandestöd • RSMH, Riksföreningen för social och mental hälsa • RFSL Uppsala • RS SISU 	<p>Samarbete och kontakter i Uppsala kommun</p> <ul style="list-style-type: none"> • Anhörigcentrum • Arbetsmarknadsförvaltningen • Arbetsmarknadsnämnden • Funktionsrättsrådet • Folkhälsa och jämlikhet • Ge makten vidare 2.0 • HR avdelningen • Jag gör politik • Krisberedskap och civilt försvar • Kommunikationsavdelningen • Kommunstyrelsen • Kontaktcenter • Kultur- Idrotts- och fritidsförvaltningen • Omsorgsnämnden • Personligt ombud • Socialförvaltningen • Socialnämnden • Stadsbiblioteket • Stadsbyggnadsförvaltningen • Supportgruppen • Träffpunkter socialpsykiatri • Utbildningsförvaltningen • Utbildningsnämnden • Utskott Gemensam service • Utveckling och innovation • Vård- och omsorgsförvaltningen • Äldrenämnden • Överförmyndarförvaltningen
<p>Samarbete och kontakter med andra offentliga organisationer</p> <ul style="list-style-type: none"> • Länsstyrelsen Uppsala Län • Region Uppsala, Infoteket, FOU, LSS - inflytandegruppen. • MFD (Myndigheten för delaktighet) • Nationellt nätverk med Länsstyrelser • Nationellt nätverk med MFD • 4-stadsnätverk funktionshinderombudsmän • Uppsala universitet, studenthälsan, institutionen för socialt arbete • Stockholms universitet, institutionen för socialt arbete 	<p>Brukarråd/samverkansmöten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Brukarråd daglig verksamhet LSS • Brukarråd boende LSS • Dialog forum grundskola och anpassad grund- och gymnasieskola • Funktionsrättsrådet • KPR, kommunala pensionärsrådet • Samverkan Överförmyndarförvaltningen • Strategisk referensgrupp för effektiv och nära vård (VOF) <p>Kommun-interna nätverk</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nätverk om brukardelaktighet (VOF) • Delaktighetsnätverk (KS) • Demokratinäätverk (KS)

Definitioner och mål för funktionshinderpolitiken

Funktionsnedsättning är en nedsättning av fysisk, psykisk eller intellektuell funktionsförmåga. Funktionsnedsättning kan uppstå på grund av sjukdom, annat tillstånd eller genom en förvärvad skada³⁰. Sjukdomar, tillstånd eller skador kan vara bestående eller övergående. Funktionsnedsättningen är i sig inte ett hinder. Hindren uppstår i omgivningen och beskrivs då som **funktionshinder**³¹.

Funktionsvariation finns inte med i Socialstyrelsens termbank. Ordet betyder varierande funktionsförmågor. Det är något som alla människor har. En del använder begreppet som en synonym för funktionsnedsättning men det betyder egentligen inte samma sak.

En förutsättning för att alla ska kunna vara delaktiga är att omgivningen är **tillgänglig**. Tillgänglighet handlar om att samhället ska vara utformat på ett sätt så att alla kan vara inkluderade och användbara för alla.

Funktionsrätt³² handlar om att individer har rättigheter i alla samhällssituationer. Det handlar om mänskliga rättigheter snarare än om hinder och tillgänglighet. Det ska inte behövas särskilda lösningar för att kunna vara delaktig i samhället utan snarare ett universellt utformat samhälle där alla kan delta.

Begreppet **brukare**³³ beskrivs av Socialstyrelsen som en person som får individuellt behovsprövade insatser eller som söker insatser från socialtjänsten. Kärnan i begreppet ligger i den allmänna definitionen ”person som tar något i bruk”. När begreppet började användas fanns en önskan om att tydliggöra en sorts delaktighet och medansvar i aktiviteter eller insatser i samhället. Begreppet ska inte användas i tilltal till person.

Begreppen **brukarinflytande**, **brukarmedverkan** och **brukardelaktighet** kan användas för att beskriva att brukare på något sätt kan ta del av eller påverka beslut som rör dem. Det kan även handla om när brukare kan påverka utformningen och styrningen av de verksamheter som ger insatserna. De personer som får insatserna ska ha möjlighet att påverka beslut som får konsekvenser för deras eget liv och vardag. Uttrycken brukarmedverkan eller brukardelaktighet betyder att personerna som får insatserna på något sätt medverkar och är delaktiga i en process, oavsett vad denna delaktighet leder till. Begreppet brukarinflytande förutsätter däremot att brukarnas delaktighet i någon omfattning påverkar insatserna, såväl för den enskilde som på verksamhetsnivå”.

³⁰ Funktionsnedsättning [Socialstyrelsens termbank](#)

³¹ MFD om funktionshinder och funktionsnedsättning. [Funktionsnedsättning och funktionshinder - MFD](#)

³² Funktionsrätt Sverige. [Begreppet funktionsrätt - Funktionsrätt Sverige \(funktionsratt.se\)](#)

³³ Begreppet brukare [Socialstyrelsens termbank](#)

Aktiv involvering³⁴ är nära kopplat till FN konventionen om rättigheter för personer med funktionsnedsättning. I konventionen står det att samråd och involvering av personer med funktionsnedsättning oavsett ålder, bör ske kring frågor som berör dem. Aktiv involvering innebär också att de som arbetar nära individer både på verksamhetsnivå och övergripande nivå har skyldighet att lyssna till personer som behöver stödinsatser.

Universell utformning³⁵ betyder att vi planerar och utformar saker tjänster, miljöer och information så att fler kan använda dem. Universell utformning är ett sätt att skapa ett samhälle där alla kan vara delaktiga på jämlika villkor. Det handlar om att tänka på tillgänglighet från början.

Mål för funktionshinderpolitiken i Sverige är att med FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning som utgångspunkt, uppnå jämlikhet i levnadsvillkor och full delaktighet för personer med funktionsnedsättning i ett samhälle med mångfald som grund. Målet ska bidra till ökad jämställdhet och att barnrättsperspektivet vägas in.

Genomförandet av det nationella målet för funktionshinderspolitiken är inriktade mot fyra områden:

1. principen om universell utformning
2. befintliga brister i tillgänglighet
3. individuella stöd och lösningar för individens självständighet
4. förebygga och motverka diskriminering.

³⁴ MFD om aktiv involvering. [Aktiv involvering - MFD](#)

³⁵ MFD om universell utformning. [Universell utformning - MFD](#)

Lästips och relaterade dokument

Boendestöd på papper – Boendestöd i praktiken. FoU Södertörnsskriftserie nr 152/17. Gunnel Andersson & Hjördis Gustafsson. [Boendestöd på papper – Boendestöd i praktiken](#)

Boendestöd – innebörder och effekter. Gunnel Andersson & Hjördis Gustafsson. [Visar Boendestöd – innebörder och effekter](#)

Boendestöd inom funktionsnedsättning. En kvalitetsgranskning i stadsdelsförvaltningarna Hägersten- Älvsjö, Hässelby- Vällingby, Skarpnäck och Södermalm. Stockholms stad. [Bilaga - Boendestöd inom funktionsnedsättning](#)

Boendestöd. Insats för personer med behov enligt socialtjänstlagen. Socialstyrelsens vägledning. [Boendestöd – Insats för personliga behov enligt](#)

Brukarrevisionsrapport på uppdrag av Brukarrevisionsbyrån i Uppsala Län. Delaktighet i arbetet med genomförandeplaner inom boendestöd. [Microsoft Word - Rapport form.docx](#)

Brukarombudets årsrapport 2024. [Microsoft Word - Brukarombudets årsrapport 2024](#)

Brukarombudets årsrapport 2023. [Brukarombudets årsrapport 2023](#)

Brukarombudets årsrapport 2022. [-osn-2023-00117-5-brukarombudets-arsrapport-2022-1599561_1_1_d9fc.pdf](#)

Brukarombudets årsrapport 2021. [Brukarombudets årsrapport 2021](#)

Brukarombudets årsrapport 2020. [Läs Brukarombudets rapport för 2020](#)

Handlingsplan för program för full delaktighet för personer med funktionsnedsättning. [Microsoft Word - Handlingsplan för full delaktighet för personer med funktionsnedsättning KS 20241211](#)

Jag gör politik. Rapport: Stordialog mellan politiker och deltagare i Jag gör politik hösten 2025.

Kartläggning av individ/boendestöd i Västernorrlands kommuner. En insats i förändring. Anna Jakobsson Lund & Carolina Klockmo. Kommunförbundet FoU Västernorrland. [Boendestod-slutversion-NY-2019.pdf](#)

Metodhandbok. Arbetet med genomförandeplan 2023. Boendestöd Norra, Östra, Södra och Neuro.

Myndigheten för delaktighet. Funktionshinderpolitiskt arbete i Uppsala kommun. En återrapportering. [Funktionshinderspolitiskt arbete i Uppsala kommun](#)

Myndigheten för delaktighet. Krisberedskap för alla. Om kommunal krisberedskap för alla. [Krisberedskap för alla](#)

Myndigheten för delaktighet. Uppföljning av funktionshinderpolitiken. Strategi för uppföljning av funktionshinderpolitiken. [Uppföljning av funktionshinderspolitiken 2024](#)

Program för krisberedskap och civilt försvar 2024 – 2027. [program-for-krisberedskap-och-civilt-forsvar-2024-2027.pdf](#)

Respekt för funktionsrätt. Uppföljning av rekommendationer från FN:s funktionsrättskommitté om genomförande av konventionen om rättigheter för personer med funktionsnedsättning 2025. [Respekt för funktionsrätt](#)

Socialstyrelsen (2025) Lägesrapport – insatser och stöd till personer med funktionsnedsättning. [Insatser och stöd till personer med funktionsnedsättning – Lägesrapport 2025](#)

Support in daily living for neurodivergent young adults – current practice and new methods. Maria Löthberg. Karolinska institutet. [Thesis_Maria_Lothberg\(4\).pdf](#)

Socialvetenskaplig tidskrift år 26, nummer 1, 2029. [Boendestöd – innebörder och effekter | Socialvetenskaplig tidskrift](#)

Strategi för systematisk uppföljning av funktionshinderpolitiken under 2021 – 2031. [Strategi för systematisk uppföljning av funktionshinderspolitiken under 2021-2031](#)

Utveckling boendestöd slutrapport. Bilaga 1. Utvecklingsområden. Bilaga 2. Handlings- och utbildningsplan. Mina Hagenvall och Maria Löthberg 2018.

Vård-och omsorgsförvaltningen Uppsala kommun. Uppdragsbeskrivning för verksamheter i omsorgsnämndens egen regi 2023.

Årsrapport för Personligt ombud i Uppsala kommun för 2024. [Redovisning av verksamhet med personliga ombud för 2024 och ansökan om statsbidrag för 2025](#)