

Brukarombudets årsrapport - 2023

Jeanette Nordin

Vård- och omsorgsförvaltningen

Maj 2024

En unik roll

- Stärka delaktighet, inflytande och egenmakt
- Råd och stöd
- Lyfter kunskaper och erfarenheter om situationen för personer med funktionsnedsättning i Uppsala kommun
- Deltar i arbetet med program för full delaktighet och skriver årlig rapport till KF.
- För samman tre perspektiv: brukare, profession och forskning – främjar idén om evidensbaserad praktik

Brukarombudets arbete 2023

- Samtal och möten med personer med egen erfarenhet och anhöriga
- Tillgänglig på Funktionsrätt en dag i veckan
- Destination Uppsala, olika nätverk, Jag gör politik, handlingsplan
- Uppmärksammat brister kring teckenspråk
- Enkätundersökning om brukarmedverkan och delaktighet

[Brukarombudets årsrapport 2023 \(uppsala.se\)](https://www.uppsala.se/brukarombudet/arsrapport-2023)

[brukarrapporten-lattlast-2023.pdf \(uppsala.se\)](https://www.uppsala.se/brukarombudet/brukarrapporten-lattlast-2023.pdf)

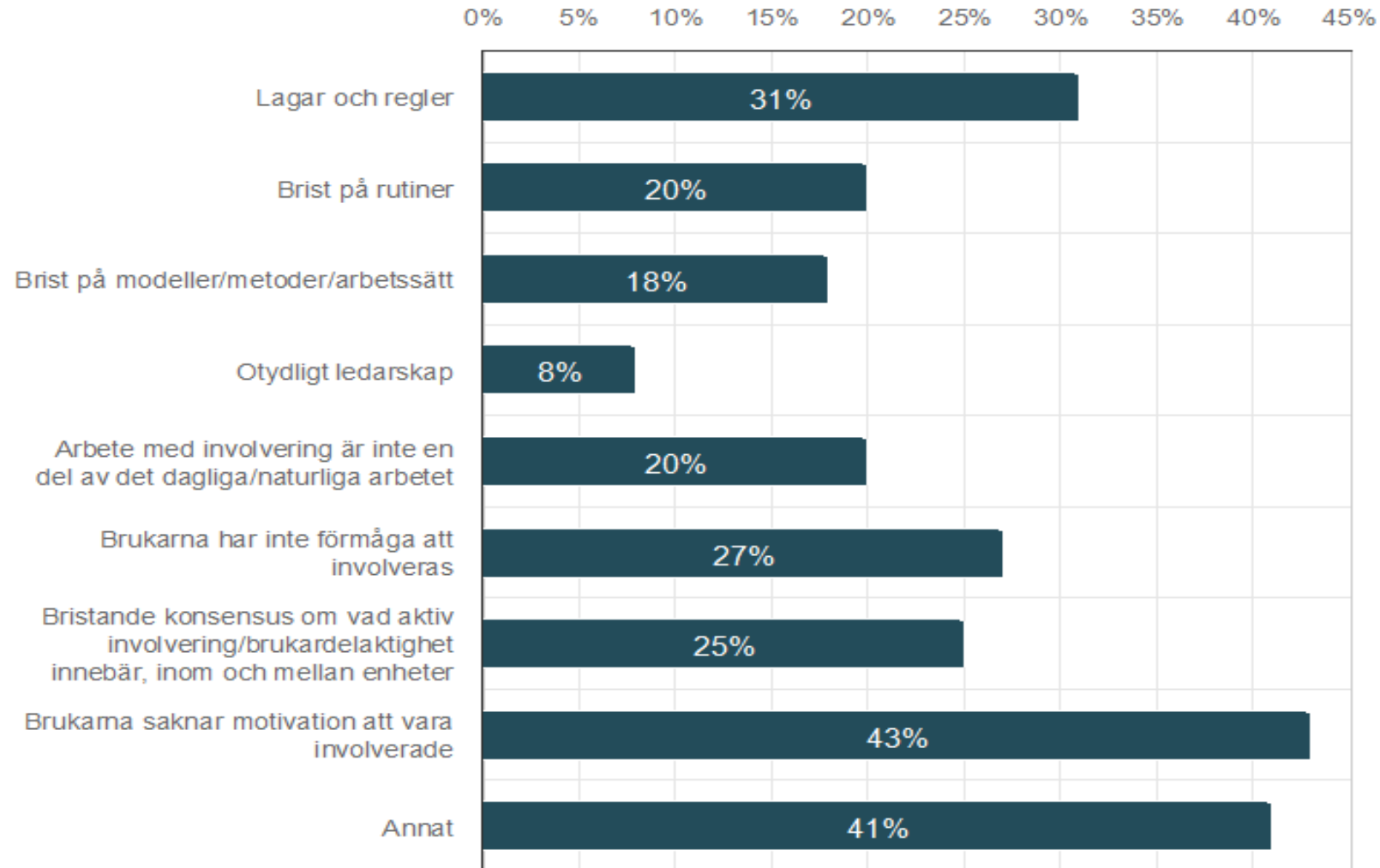
Enkätundersökning våren 2023

- Lägesbild av arbetet med brukarinflytande och aktivinvolvering
- Hur tas brukarerfarenheter omhand i planering, genomförande och utvecklingsarbetet?
- Reflektionsfrågor och enkätfrågor
- Fem förvaltningar, 427 chefer fick enkäten
- 59 inkomna svar varav 56 % från VOF

Resultat

- Flera frågor efter brukares erfarenheter och vill involvera brukare
- Viss medvetenhet om skyldigheter kring brukarmedverkan
- Varierande hur långt förvaltningarna kommit
- Några ser inte nyttan med brukarmedverkan
- Hinder: lagar, riktlinjer och brukarna själva

Hinder som upplevs för att involvera brukare (flera svarsalternativ möjliga)



Nyttan

Maktutjämning som kan leda till
ökad självkänsla/självförtroende

Demokratiskt perspektiv

Serviceanpassning

Hinder

Resurser

Organisatoriska begränsningar

Motivation (hos brukaren)

Attityder (hos
medarbetare/chefer)

Avhandling av Kristina Bromark - Brukaren som nyckelaktör i brukarmedverkan

Syfte:

Avhandlingen vill belysa hur förutsättningarna för att arbeta med brukarmedverkan inom IFO kan förstås och förbättras.

Avhandlingen består av fyra vetenskapliga artiklar.

- Användarna deltar i forskningen.
- Framtidsverkstäder
- Deltagande design
- Implementeringsfas

[Kristina Bromark ny filosofie doktor i Socialt arbete - Institutionen för socialt arbete \(su.se\)](#)

Utmaningar för brukarmedverkan

- Epistemisk orättvisa – I praktiken sker förhandlingar om hur kunskapsperspektiv kan användas och av vem
- Personal upplevde organisatoriska begränsningar (tid, ledning, rutiner)
- Personal menar att brukarnas inställning och förmåga är en utmaning.
- Det fanns behov av infrastruktur, engagemang och systematiskt arbete på samtliga nivåer

Möjlighet till involvering i praktiken varierar (resultat)

- Beror på fördelningen av makt och ansvar samt hur kunskap och kunskapssubjekt värderas.
- Det finns behov av en systematisk struktur med rutiner, metoder och resurser för att arbeta med brukarmedverkan
- Medverkan kräver samarbete, samverkan och engagemang på alla nivåer
- Långsiktigt behövs en kultur som främjar deltagandeprocesser och gemensam syn på och förståelse för konceptet.
- Organisationen behöver arbeta systematiskt med involvering

Fortsätt motivera, planera och strukturera arbetet för ökad delaktighet

1. Tydliggör ledning och chefers ansvar för att planera och strukturera delaktighetsarbetet
2. Organisera arbetet med att bygga strukturer för brukarmedverkan
3. Ta hjälp av modeller och andra verktyg i arbetet med att undersöka, mäta och utveckla arbetet med brukarmedverkan

Förbättra situationen för teckenspråkiga personer genom samverkan

1. Information på kommunens hemsidor
2. Teckenspråkstolkning på offentliga evenemang
3. Kunskap om dövas situation och behov
4. Kunskap om tecken som stöd
5. Upphandling av teckenspråkstolkning
6. Utred behov av dövkonsult på kommunens kontaktcenter

Bild på logotyp för Uppsala kommun. Bilden är ett lejon med en krona på huvudet.

