

Vård- och omsorgsförvaltningen  
**Rapport**

Datum:  
2024-02-01

Diarienummer:  
OSN-2024-00006

Handläggare:  
Jeanette Nordin

# Brukarombudets årsrapport 2023

# Innehåll

Sammanfattning .....	3
Inledning .....	4
Syfte .....	5
Brukarombudets roll .....	5
Vad innebär delaktighet och brukarinflytande? .....	5
Att använda modeller som ett sätt att konkretisera delaktighetsbegreppen.....	7
Brukarombudets arbete 2023 .....	8
Samverkar och sprider goda exempel .....	9
Stöd till individer och olika verksamheter.....	11
Uppmärksammar brister och stöttar utveckling.....	12
Utveckling av delaktighetsarbetet i kommunen .....	13
Slutligen .....	16
Referenser och lästips.....	19
Bilaga 1 .....	20
Möten och samarbeten med intresseföreningar .....	20
Samarbete och kontakter i Uppsala kommun.....	20
Samarbete och kontakter med andra offentliga organisationer.....	20
Brukarråd .....	20
Kommun-interna nätverk.....	20
Bilaga 2 .....	21
Bilaga 3 .....	22
Bilaga 4 .....	24
Resultat av enkätundersökning 2023.....	24

## Sammanfattning

Syftet med årsrapporten är att beskriva vad brukarombudet har uppmärksammat och genomfört under 2023, samt utifrån detta formulera förslag på åtgärder för att öka delaktighet och inflytande för personer med funktionsnedsättning som bor eller vistas i Uppsala kommun. Rapporten är riktad till kommunfullmäktige men kan användas av andra kommunala nämnder och bolag i arbetet med att öka delaktighet och inflytande. Brukarombudet ger här sin bild av situationen för personer med funktionsnedsättning och ger sin syn på det fortsatta arbetet för att alla ska kunna vara delaktiga i samhället.

Under 2023 har arbetet fokuserats på att stötta kommunens verksamheter med ökad delaktighet för personer med funktionsnedsättning. Stöd och rådgivning har givits till enskilda individer, anhöriga, politiker, tjänstepersoner i kommunen och externa verksamheter.

I rapporten diskuteras följande:

- Brukarombudets roll och arbete.
- Delaktighetsarbetet i kommunen.
- Förslag på metoder som kommunens verksamheter kan använda för att utveckla brukarmedverkan.
- Exempel på brukarmedverkan i Uppsala kommun.

I rapporten konstateras att Uppsala kommun har ett engagemang kring personer med funktionsnedsättning men att arbetet med att motivera, planera och strukturera verksamheternas delaktighetsarbete måste utvecklas. Detta gäller inte minst situationen för teckenspråkiga personer.

### Följande föreslås för ökad delaktighet

1. Tydliggör ledning och chefers ansvar för att planera och strukturera delaktighetsarbetet i kommunens alla nämnder och bolag.
2. Organisera arbetet med att bygga strukturer för brukarmedverkan i samarbete med brukare, funktionsrättsföreningar, brukarombudet och andra intressenter.
3. Ta hjälp av modeller och andra verktyg som exempelvis rapportens framtagna frågeställningar i arbetet med att undersöka, mäta och utveckla arbetet med brukarmedverkan.

### Följande föreslås för att förbättra situationen för teckenspråkiga personer

1. Information på teckenspråk på kommunens hemsidor.
2. Teckenspråkstolkning på offentliga evenemang.
3. Öka medarbetares kunskap om dövas situation och behov.
4. Öka medarbetares kunskap om tecken som stöd på LSS boenden och inom hemtjänst.
5. Undersök behov av upphandling av teckenspråkstolkning för offentliga evenemang och möten som kommunen arrangerar.
6. Utred behov av att inrätta dövkonsult på kommunens kontaktcenter.

## Inledning

Alla invånare ska vara en del av Uppsala kommun. I strävan mot dessa politiska mål behöver kommunens verksamheter lyssna på individer med funktionsnedsättning. Perspektivet som personer med funktionsnedsättning har är en viktig del av helheten. De senaste åren har arbetet med delaktighet gått framåt och medvetenheten har ökat i kommunen. En viktig milstolpe var när kommunfullmäktige för åtta år sedan antog det kommunövergripande Program för full delaktighet för personer med funktionsnedsättning. Även om detta var ett stort steg i rätt riktning har målen i programmet inte uppnåtts. Under 2023 har arbetet med att ta fram en ny handlingsplan fortgått. Den nya handlingsplanen ska färdigställas 2024 i samverkan mellan kommunens förvaltningar, bolag och funktionsrätt i Uppsala kommun. Vi kan ändå ställa oss frågan, varför behövs ett program och en handlingsplan för att personer med funktionsnedsättning ska få sina behov tillgodosedda? De omfattas likt alla andra i samhället av konventioner, lagar och policys.

Offentliga verksamheter har en skyldighet att arbeta med aktiv involvering och brukarinflytande för personer med funktionsnedsättning. Om detta går det att läsa i svensk lagstiftning (tex LSS<sup>1</sup>, SoL<sup>2</sup>, Kommunallagen, Skollagen), Agenda 2030, FN:s konvention om barnets rättigheter och i FN-konventionen för personer med funktionsnedsättning. Trots att vi har skyldigheter att arbeta med dessa frågor så kan det upplevas som både svårt och utmanande. Brukarinflytande har ett starkt symboliskt värde men saknar ett bestämt innehåll. Vad innebär egentligen delaktighet och aktiv involvering, vem ska vara delaktig, på vilket sätt och varför? Andra utmaningar för delaktighet är att det tar tid och resurser vilket innebär kostnader som behöver motiveras.

I årsrapporten för 2021<sup>3</sup> lyftes resultat av möten med några av kommunens förvaltningsledningsgrupper (Arbetsmarknads-, social- och utbildningsförvaltningen). Dessa möten handlade om hur förvaltningarna arbetade med delaktighet och inflytande. Frågor som togs upp handlade om hur ledningsgrupperna såg på brukarmedverkan och om de hade strukturer, metoder och forum för dialog med föreningar eller andra sätt att ta tillvara brukarperspektivet. Det framkom att ledningsgrupperna upplevde att deras verksamheter delvis arbetade med delaktighets frågor, men att mer kunde göras. De ansåg att stöd i arbetet behövdes i olika former och att fortsatt utveckling inom området behövdes.

Brukarombudet har fortsatt följa förvaltningarnas arbete och erbjöd under våren 2023 fem förvaltningar att besvara en enkät om brukarmedverkan och aktiv involvering (Arbetsmarknadsförvaltningen, Utbildningsförvaltningen, socialförvaltningen, Kultur-, idrotts- och fritidsförvaltningen och Vård- och omsorgsförvaltningen). Resultatet visar att förvaltningarna arbetar med brukarmedverkan och aktiv involvering.

---

<sup>1</sup> Lag om stöd och service till vissa funktionshindrade.

<sup>2</sup> Socialtjänstlagen

<sup>3</sup> [Brukarombudets årsrapport 2021 \( uppsala.se\)](https://www.uppsala.se/omsorg/brukarombudet/arsrapport-2021)

Samtidigt visar resultatet att det behövs mer kompetens, resurser, samarbete och strukturer för att involvera brukare i kommunens verksamheter. Verksamheter kan få stöd i att fortsätta utvecklingen och byggandet av kompetens, samarbeten och strukturer genom att kontakta brukarombudet. Några exempel där utvecklingsarbete pågår kommer lyftas i årets rapport.

## Syfte

Syftet med rapporten är att beskriva vad brukarombudet har uppmärksammat och genomfört under 2023, samt att utifrån detta formulera förslag på åtgärder för att öka delaktighet och inflytande för personer med funktionsnedsättning som bor eller vistas i Uppsala kommun.

## Brukarombudets roll

Rollen är oberoende och har ett uppdrag att arbeta i Uppsala kommuns alla nämnder och bolag på alla nivåer. Rollens syfte är att stärka delaktighet, inflytande och egenmakt för personer med funktionsnedsättning som lever och vistas i Uppsala kommun. Erfarenheter och kunskaper om situationen för personer med funktionsnedsättningar ska lyftas och goda exempel spridas. Det innebär att både brister och eftersträvansvärda exempel lyfts fram, i syfte att höja medvetenheten och förbättra arbetet med brukarmedverkan. Brukarombudet driver inte enskilda ärenden men finns tillgänglig för stöd och rådgivning, samt lotsar eventuella ärenden vidare till lämplig instans. Rollen har under året delats av två personer på samma sätt som tidigare år. Tjänsten är i grunden 100 % och de som arbetat har tjänstgjort på 75 % och 20 %. Brukarombudet som tjänstgjort på 20 % har parallellt haft en doktorandtjänst i socialt arbete vid Stockholms universitet. Ombuden har kompletterat varandra med olika perspektiv, dels det praktisknära, med relevant kunskap om kommunkoncernens olika nivåer och tillgång till formella och informella nätverk, dels det forskningsinriktade, med tillgång till relevant omvärlds- och forskningskunskap. Tillsammans med ett nära samarbete med Funktionsrätt och andra brukargrupper kan de tre kunskapskällorna från brukare, kommunens medarbetare och forskning vägas samman i arbetet.

## Vad innebär delaktighet och brukarinflytande?

Det finns många begrepp inom området delaktighet och inflytande. Det är därför viktigt att försöka förstå vad som döljer sig bakom de vägledande orden och reda ut vad det är vi pratar om. En svårighet inom delaktighetsområdet är att flera begrepp liknar varandra och att delaktigheten kan utgå från olika syften och aktiviteter. Delaktighet kan uppfattas ha ett starkt symboliskt värde, samtidigt som det saknar ett konkret innehåll. De flesta är överens om att delaktighet är eftersträvansvärt, även om det betyder olika för olika personer. Flera begrepp kan behöva lyftas fram och reflekteras.

**Funktionsnedsättning** rekommenderas idag av Socialstyrelsen<sup>4</sup> när det handlar om personer med nedsatt fysisk, psykisk eller intellektuell funktionsförmåga. **Funktionsvariation** används av en del men rekommenderas inte av Socialstyrelsen. Begreppet är inte okomplicerat då det betyder funktioner som varierar vilket alla människor har. Funktionsnedsättningen är i sig inte ett hinder. Det är i omgivningen som hindren uppstår. Dessa hinder kan beskrivas som **funktionshinder**<sup>5</sup>. En förutsättning för att alla ska kunna vara delaktiga är att omgivningen är **tillgänglig**. Här behöver vi följa lagstiftning men även återkommande se över att vi har tillgängliga miljöer för alla. I funktionshinderpolitiken tas begreppet **universell utformning** upp som ett prioriterat område. Universell utformning kan beskrivas som en princip för att utforma och skapa lösningar i samhället som fungerar för så många som möjligt. Det innebär att fler inkluderas och färre anpassningar behöver göras i efterhand. Universell utformning handlar om att arbeta medvetet från början och är en process och inte ett mål<sup>6</sup>.

**Funktionsrätt**<sup>7</sup> är ett begrepp som introducerades när Funktionsrättsföreningarna bytte namn från handikappföreningar till Funktionsrätt. Begreppet handlar om att individer har rättigheter i olika samhällssituationer. Det handlar alltså 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**<sup>8</sup> 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 aktiviteten/insatsen. Brukare är inte tänkt att användas i tilltal till individer då det kan upplevas som nedsättande. Brukarombudets roll är att arbeta för alla individer med funktionsnedsättningar oavsett om de har bedömts ha behov av en insats från kommunen eller inte. Brukarombudet arbetar därför på samma sätt för elever i olika skolformer, besökare på bibliotek och idrotts- och kulturevenemang på samma sätt som de som har stödinsatser från kommunen.

Begreppen **brukarinflytande**, **brukarmedverkan** och **brukardelaktighet** kan används 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 anger att personerna som får insatserna på något sätt medverkar och är delaktiga i en process, oavsett vad denna delaktighet leder till.

---

<sup>4</sup> Funktionsnedsättning [Socialstyrelsens termbank](#)

<sup>5</sup> Funktionsnedsättning och funktionshinder [Funktionsnedsättning och funktionshinder - MFD](#)

<sup>6</sup> [Principen om universell utformning - MFD](#)

<sup>7</sup> [Begreppet funktionsrätt - Funktionsrätt Sverige \(funktionsratt.se\)](#)

<sup>8</sup> Begreppet brukare [Microsoft Word - Bruktext.doc \(socialstyrelsen.se\)](#)

Begreppet brukarinflytande förutsätter däremot att brukarnas delaktighet i någon omfattning påverkar insatserna, såväl för den enskilde som på verksamhetsnivå (Socialstyrelsens vägledning ”Att ge ordet och lämna plats”<sup>9</sup>).

**Aktiv involvering**<sup>10</sup> är nära kopplat till FN konventionen om rättigheter för personer med funktionsnedsättning. I konventionen framkommer att samråd och involvering av personer med funktionsnedsättning oavsett ålder, bör ske kring frågor som berör dem. Exempel på situationer där involvering bör ske kan handla om utformning och genomförande av lagstiftning och riktlinjer. Aktiv involvering innebär också att de som arbetar individnära, på verksamhetsnivå eller på en övergripande nivå har skyldigheter att lyssna till personer som behöver använda kommunens olika stödinsatser. FN kommittén tog fram en allmän kommentar 2018<sup>11</sup> om aktiv involvering och menade att det behöver ses som en process och inte något som görs bara en gång. Aktiv involvering bör ha ett öppet och systematiskt förhållningssätt och börja tidigt i beslutsprocesser. Det finns andra begrepp som ligger nära aktiv involvering som tex samråd, dialog, inflytande och delaktighet.

### **Att använda modeller som ett sätt att konkretisera delaktighetsbegreppen**

Att arbeta med brukarmedverkan innebär att det behöver finnas en vilja och ett engagemang. Det behöver även finnas möjligheter, kunskap och verktyg. Ett sätt att ”mäta” sin verksamhet, eller reflektera över hur arbete med delaktighet ser ut, är att använda sig av modeller för att konkretisera sina ambitioner. Ett exempel är Shiers<sup>12</sup>(2001) delaktighetsmodell. Shier har utvecklat en modell som handlar om delaktighet för barn, men som med fördel kan användas mer allmänt för brukargrupper då principen om delaktighet är densamma. I Shiers delaktighetsmodell framkommer exempel på nivåer av delaktighet som kan förekomma beroende på en organisations attityder och inställning, möjligheter och rutiner samt skyldigheter att arbeta med delaktighet.

Modellen har fem nivåer, som för varje nivå pekar på en ökad grad av delaktighet. På varje nivå finns tre olika steg att ta hänsyn till. Första frågan är om det finns en vilja att involvera individer. Är jag beredd att lyssna, stödja i att uttrycka åsikter och synpunkter och beakta dem? Är jag beredd att involvera brukare i beslutsprocesser och är jag beredd att dela makt och ansvar? Om svaret på frågorna är ja, är nästa steg att reflektera över om det finns rutiner, arbetsätt och verktyg/metoder som möjliggör involvering. Om svaret på frågorna är nej, behöver vi reflektera över om det är en skyldighet att involvera eller inte (se figur 1). Genom att reflektera och applicera de olika stegen i Shiers modell, kan brukarmedverkan öka.

---

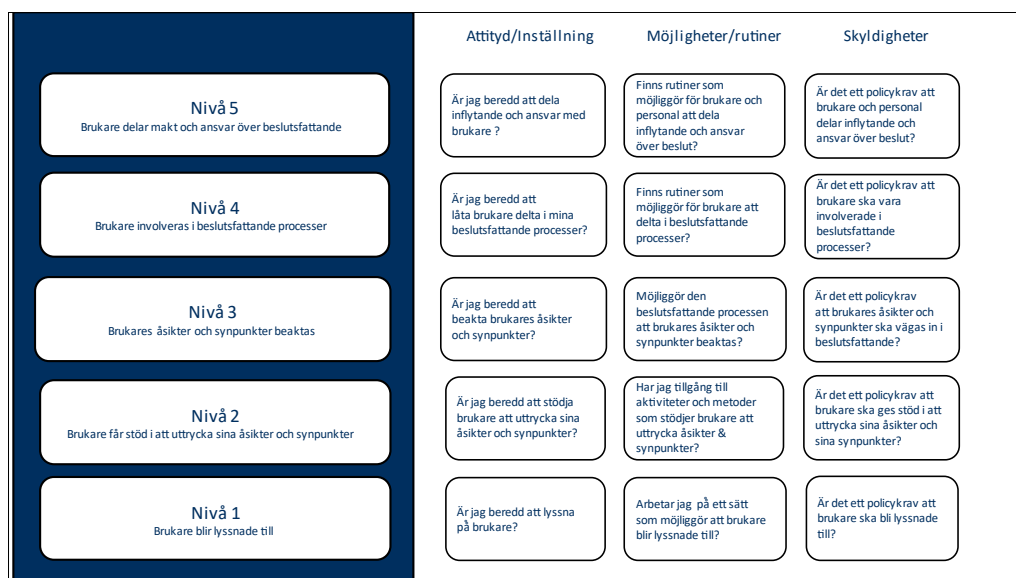
<sup>9</sup> [Att ge ordet och lämna plats – Vägledning om brukarinflytande inom socialtjänst, psykiatri och missbruks- och beroendevård \(socialstyrelsen.se\)](#) sid 46.

<sup>10</sup> [Aktiv involvering i praktiken - MFD](#)

<sup>11</sup> MFD om FN:s allmänna kommentar om aktiv involvering. [1. Utgångspunkter för arbetet - MFD](#)

<sup>12</sup> Väger till delaktighet. [Shier-Vagar till delaktighet.pdf \(harryshier.net\)](#)

Ett exempel på en annan modell som används i Uppsala kommun (och nationellt), som grundar sig i Shiers modell, är Delaktighetsmodellen (DMO)<sup>13</sup>. DMO är en dialogsamtalsmodell med delaktighetsslingor. Samtal förs i mindre grupper och hålls ihop av vägledare.



Figur 1. Shiers delaktighetsmodell.

## Brukarombudets arbete 2023

I brukarombudets arbete ingår att skapa kontaktvägar och sprida kompetens kring frågor som rör personer med funktionsnedsättning. En stor del av årets arbete har inneburit möten och samarbeten med olika verksamheter och samråd i och utanför kommunen. Exempel på samarbeten och möten är kommunens funktionsrättsråd, Region Uppsalas verksamhet Infoteket, LSS inflytandegruppen på FoU-S, Anhörigcentrum, den dagliga verksamheten Ge makten vidare, sambandscentralen Jag gör politik (JGP), Stadsbyggnads förvaltningens tillgänglighetsgrupp samt strategiskt nätverk för effektiv och nära vård (Bilaga 1). Andra viktiga samarbetspartners under året har varit Funktionsrätt i Uppsala kommuns ombudsman, Barnombudet och kommunens äldreombudsman. Brukarombudet har varit tillgänglig i Funktionsrätts lokaler en dag i veckan för att träffa brukarföreningar och personer med egen erfarenhet av funktionsnedsättningar. Besök har genomförts på kommunens alla träffpunkter inom socialpsykiatri samt en av de föreningsdrivna träffpunkterna som kommunen ger föreningsbidrag till.

<sup>13</sup> DMO, delaktighetsmodellen [Delaktighetsmodellens tillblivelse och utveckling – Delaktighetsmodellen](#)



## Samverkar och sprider goda exempel

I rollen ingår att stötta kommunens nämnder och bolag i arbetet med full delaktighet. Det innebär bland annat att sprida goda exempel och inspirera kommunens medarbetare och andra samverkanspartners. Ett exempel är när brukarombudet deltog vid Destination Uppsalas möte med besöksnäringen inför det kommande eventet EM i friidrott för personer med intellektuella funktionsnedsättningar och Autism 2024. Ett annat exempel är det suicidpreventiva arbete där Hållbarhetsavdelningen på kommunledningskontoret är samordnare. Det suicidpreventiva arbetet är ett av de goda exempel som särskilt lyfts i årets rapport. Hållbarhetsavdelningen visar i det suicidpreventiva arbetet en förståelse och kunskap kring vad aktiv involvering kan innebära för kommunens suicidpreventiva arbete samtidigt som de skapat en struktur för att preventionen ska fortsätta och utvecklas i kommunen.

Suicid (Självmod/avsluta sitt liv) är ett av Sveriges stora folkhälsoproblem. Varje år sker ca 1500 dödsfall genom suicid i Sverige. I Uppsala län dör i genomsnitt 50 personer av suicid varje år och av dessa är 29 personer Uppsalabor<sup>14</sup>. Därutöver sker cirka 10 gånger så många suicidförsök. Dessa händelser påverkar inte enbart individen själv, utan även personer i individens närhet. Antalet nära anhöriga kring varje suicid och suicidförsök bedöms vara 6 - 10 personer. Det innebär att det i Uppsala län kan vara mellan 3000 - 5000 nära anhöriga som påverkas av suicid eller suicidförsök. Förutom förlusten av människoliv kan suicid och suicidförsök leda till psykiskt lidande och försämrad hälsa hos anhöriga och andra i personens omgivning. Det finns möjligheter att förebygga och minska suicid där tidiga insatser och kunskaper om psykisk ohälsa är en del av det. Här har civilsamhället en roll att fylla genom exempelvis stöd till anhöriga och personer som lider av psykisk ohälsa. Den erfarenhetsbaserad kunskapen är även viktig för att målgruppsanpassa arbetet utöver funktionen som stödverksamhet.

Brukarombudet har uppmärksammats om och deltagit i Uppsala kommuns strukturerade arbete med suicidprevention. Idag är åtta kommunala förvaltningar<sup>15</sup> involverade i arbetet och det finns 15 suicidpreventionsombud i kommunen. Suicidpreventionsombudens uppdrag är bland annat att kartlägga utbildningsbehov, erbjuda medarbetare utbildning samt säkerställa att rutiner för suicidpreventivt arbetssätt finns inom förvaltningarna. Ombuden tillsattes efter att en länsövergripande vägledning<sup>16</sup> togs fram och beslutades i TL HSVO (Tjänsteledning Hälsa, stöd, vård och omsorg) 2020.

---

<sup>14</sup> [Statistikdatabaser - Dödsorsaksstatistik - Val \(socialstyrelsen.se\)](https://socialstyrelsen.se/statistik/statistikdatabaser-och-statistik/dodsorsaksstatistik-och-val)

<sup>15</sup> Arbetsmarknadsförvaltningen, Brandförsvaret, Kultur- idrott- och fritidsförvaltningen, Kommunledningskontoret, Stadsbyggnadsförvaltningen, Socialförvaltningen, Utbildningsförvaltningen, Vård- och omsorgsförvaltningen.

<sup>16</sup> Vägledning till suicidpreventivt arbete inom Uppsala Län [vagledning-till-uppsala-lans-kommuners-suicidpreventiva-arbete---kortfattad-version.pdf \(regionuppsala.se\)](https://regionuppsala.se/vagledning-till-suicidpreventiva-arbete---kortfattad-version.pdf)

Suicidpreventionssamordnarna på hållbarhetsavdelningen har informerat om att flera av de involverade förvaltningarna har framtaga rutiner för hur verksamheterna ska hantera suicidalt beteende, suicidförsök och suicid. För de förvaltningar som inte ännu har några rutiner finns en mall som kan användas som stöd i framtagandet av verksamhetsspecifika rutiner. Denna mall har tagits fram i bred samverkan med kommunala förvaltningar, Region Uppsala samt brukarrepresentanter från civilsamhället. Det är tydligt att hållbarhetsavdelningen på kommunledningskontoret har lagt fokus på att få till samarbeten med civilsamhällsföreningar och brukare. Föreningar som ingått i arbetet med det suicidpreventiva arbetet i Uppsala kommun är Funktionsrätt Uppsala kommun, Hjärnkoll, Suicide Zero, SPES (Riksförbundet för Suicid Prevention och Efterlevande Stöd), men även representanter utanför civilsamhället som Jag gör politik och brukarombudet. Utöver vinsten med att få ta del av brukares kompetens i samband med det suicidpreventiva arbetet finns belägg för att personer med egen erfarenhet av psykisk ohälsa som får berätta om den, kan ge effekter på den egna återhämtningen. Idag ingår inte alla nämnder och bolag i det suicidpreventiva arbetet men hållbarhetsavdelningen menar att vissa bolag indirekt arbetar suicidpreventivt där Uppsala Hem och Arenor och fastigheter lyfts fram som två exempel. Uppsala hem arbetar med att förebygga ofrivillig ensamhet och Arenor och fastigheter har ett arbete kring minoritetsstress. Därutöver har även alla bolag och förvaltningar erbjudits utbildningen "Våga fråga". Det förebyggande arbetet och tidiga insatser är viktigt för att minska förekomsten av suicid och suicidförsök. Uppsala kommun har gjort flera kompetenshöjande insatser och behöver fortsätta följa forskning och utveckling inom området.

#### **Till dig som möter en person som har suicidala tankar/självordstankar**

Det är inte farligt att prata om suicid och det ökar inte risken för att personen ska ta sitt liv. Tvärtom kan ett samtal rädda och förebygga suicid. Om du möter någon i din närhet som har tankar eller planerar att ta sitt liv är det viktigt att du gör något direkt.

Våga fråga hur personen mår, lyssna och ställ öppna frågor. Visa att du bryr dig och förmedla hopp och tröst. Prata om andra lösningar och uppmuntra personen att söka hjälp. Erbjud dig att följa med till vården som stöd och informera om stödinsatser även utanför vården. Ta tankar och planer på suicid på allvar och stör personen genom att hålla kontakt.

Att stötta en person med tankar och planer på att ta sitt liv kan påverka dina egna känslor. Det är därför viktigt att du tar stöd om det känns tungt.

Om du möter en person som har självordstankar finns råd och stöd här [Hur kan du hjälpa en person som har självordstankar? - 1177](#)

Om du har tankar på att ta ditt liv finns råd och stöd här [Råd och stöd på mejl, chatt och telefon - 1177](#)

## Stöd till individer och olika verksamheter

Brukarombudet har återkommande kontaktats via telefon och e-post av personer med egen erfarenhet av funktionsnedsättning, anhöriga, brukarföreningsrepresentanter, medarbetare i kommunkoncernen och externa intressenter. De som hört av sig har ställt frågor som berör olika situationer för personer med funktionsnedsättningar. Det har exempelvis handlat om frågor om kommunens arbete med funktionsrättsfrågor och förslag om förbättringsåtgärder inom området. Samtal har även berört individuella situationer och ärenden som personerna velat bolla eller få vägledning kring. Samtalen slutar ofta med positiv återkoppling om värdet av samtalet och att ombudsrollen finns. Det kan ibland vara första gången som personen känner sig lyssnad på i en frustrerande livssituation.

Under 2023 har flera verksamheter hört av sig och önskat stöd. Exempelvis har brukarombudet stöttat den nystartade sambandscentralen, Jag gör politik (JGP), som byggs upp inom Vård- och omsorgsförvaltningens avdelning för socialpsykiatri i samarbete med Arbetsmarkandsförvaltningen. JGP är ett unikt, innovativt och nyskapande projekt som utmanar den befintliga, mer traditionella strukturen i en byråkratiskt styrd organisation. JGP var från början ett arvfondsprojekt som kommunen var medsökande i. Verksamheten som övergick till kommunen under 2023 visade sig bli en utmaning. Exempelvis har brukare, politiker och tjänstepersoner arbetat med nya frågor som inte har givna lösningar. Det har krävts att nya vägar trampats upp och som skapat frustration. Deltagare från projektet involverades inte till en början och flera har avslutat sitt engagemang för verksamheten. Här har stödet från brukarombudet bestått av att lyfta brukarnas behov och att stötta verksamheten i arbetet med att forma sig. Svårigheter som uppmärksammats handlar främst om att det inte fanns rutiner och arbets sätt som passade det nya sättet att arbeta. Även osäkerhet kring vad verksamheten ska innehålla och hur man som brukarereferen kommer in och ut i den, har varit frågor som behöver lösas. En annan fråga som har varit aktuell är om brukarereferenheter ska arvoderas eller ersättas på annat sätt. Något som förvisso ska kunna göras via det VIS-dokumentet<sup>17</sup> om patient och brukarmedverkan som tidigare tagits fram inom HSVÖ.

Arbetet med JGP har uppmärksammats av en forskargrupp vid Stockholms universitet, som tillsammans med JGP (brukarrepresentanter, samordnare och enhets- och avdelningschefer i de berörda förvaltningarna) har ansökt om medel<sup>18</sup> för samskapande forskning. Syftet är att integrera forskning och praktik, för att utvecklingen i projektet ska belysas på ett relevant sätt. Dels produceras nya kunskaper om hur brukarmedverkan kan utvecklas i praktiken, vilka svårigheter och möjligheter som finns, dels kan praktiken utvecklas innovativt med aktuell forskning. Besked om projekt meddelas från forskningsfinansiär under februari 2024.

---

<sup>17</sup> VIS (Vård i samverkan). Patient och brukarmedverkan i Uppsala Län. [GetDocument \(regionuppsala.se\)](https://regionuppsala.se)

<sup>18</sup> [Forte - Forskningsrådet för hälsa, arbetsliv och välfärd](#)

Ett annat exempel där brukarombudet har stöttat kommunala verksamheter är i arbetet med uppdatering av handlingsplan för Program för full delaktighet för personer med funktionsnedsättning. Här har brukarombudet tidigare deltagit i arbetet med en förstudie inför beslutet om att uppdatera handlingsplanen. Vilket går att läsa om i årsrapporten för 2021<sup>19</sup>. Under 2023 har brukarombudet även bistått i workshops på kommunens funktionsrättsråd och på möte med kommunala förvaltningar. Handlingsplansarbetet fortgår under våren 2024 och beräknas antas hösten 2024.

I båda dessa exempel har rollen bidragit med erfarenhetsbaserad kunskap och kontakter med funktionsrätt och brukare. Den oberoende positionen som kännetecknar rollen i organisationen, har haft betydelse för samarbete och dialoger inom och utanför kommunens verksamheter. Rollen verkar ha uppskattats av både tjänstepersoner, brukare och funktionsrättsföreningar, vilket kan ha inneburit att samtalen och samarbeten har underlättats.

Under hösten 2023 har brukarombudet startat ett kommuninternt nätverk med personer som arbetar med brukardelaktighet och som visat intresse för att samverka. Syftet med nätverket är att dela erfarenheter kring delaktighetsarbete, ge kollegialt stöd samt dela kompetens hos dem som deltar. Nätverket har efter bara två möten uttryckts vara av betydelse för deltagarna. Brukarombudet har även träffat ett tillgänglighetsnätverk inom Stadsbyggnadsförvaltningen under året. I tillgänglighetsnätverket samlas tjänstepersoner som arbetar med tillgänglighetsfrågor och social hållbarhet inom Stadsbyggnad. Det finns ett värde av nätverket för ökad delaktighet och tillgänglighet och ombudsrollen har kunnat bidra i nätverket genom dialog och omvärldsspaning.

### **Uppmärksammar brister och stöttar utveckling**

Att kunna kommunicera och ta del av information är viktigt för att kunna vara en del i samhället. Det kan exempelvis handla om att få kommunicera med stöd av hjälpmedel eller utifrån sitt språk. Det kan även handla om att få rätt stöd för att kunna läsa eller ta del av information på Lättläst eller Bildstöd. I årets rapport kommer särskilt ett område lyftas fram där det finns brister och förbättringsmöjligheter. Brukarombudet har träffat Uppsala läns dövas förening vid flera tillfällen under 2023. I möten med dövas förening har det flera gånger framkommit att Uppsala kommun behöver bli bättre för att uppnå dövas rätt till sitt språk. Det finns brister i förståelse och kunskap om att döva personer också behöver få använda sitt språk för att uppnå god livskvalitet. Bristande kommunikation leder inte sällan till onödig frustration, oro och en känsla av otrygghet. I möten med dövas förening beskrivs en bild av att döva i alla åldrar i Uppsala möts av en vardag med språkliga barriärer. Här behöver det noteras att teckenspråkiga har stärkta rättigheter när det handlar om att samhället ska främja och skydda teckenspråket<sup>20</sup>.

---

<sup>19</sup> [Brukarombudets årsrapport 2021 \(uppsala.se\)](https://www.uppsala.se/brukarombudet/arsrapport-2021)

<sup>20</sup> [Språklag \(2009:600\) | Sveriges riksdag \(riksdagen.se\)](https://www.riksdagen.se/sv/om-riksdagen/riksdagens-utskott/spraklag)

Dövas förening har i möten även lyft fram att de nås av signaler om att LSS boenden ibland brister kring kompetensen för tecken som stöd. Vilket även FUB<sup>21</sup> lyft fram när det gäller hemtjänsten som blivit en vanligare insats för personer med IF (Intellektuell funktionsnedsättning). Brukarombudet menar att om det ska gå framåt i frågor som rör personer som har behov av teckenspråk behöver kommunen lyssna på dem som berörs. Det finns flera områden som behöver förbättras och åtgärdas för teckenspråkiga. Här bistår gärna brukarombudet med kontakter för samverkan.

Följande förbättringsområden behöver lyftas

- 1) Information behöver finnas på teckenspråk på kommunens hemsidor.
- 2) Teckenspråkstolkning av offentliga evenemang behöver användas.
- 3) Medarbetare behöver erbjudas kompetensutveckling om dövas livssituation och behov.
- 4) Behov av kompetens och kompetensutveckling om tecken som stöd på LSS boenden och i hemtjänst behöver undersökas.
- 5) Behov av upphandling av teckenspråkstolkning för offentliga evenemang och möten som kommunen arrangerar behöver undersökas.

## Utveckling av delaktighetsarbetet i kommunen

Under våren 2023 togs en enkät fram med syfte att få en bild av hur arbetet med brukarinflytande och aktiv involvering ser ut på verksamhetsnivå inom några av kommunens förvaltningar. Frågor som ställdes i enkäten handlade om hur brukarerfarenheter tas om hand i planering, genomförande och utveckling av verksamheterna (Bilaga 3). Enkäten skickades digitalt till 427 chefer i fem av kommunkoncernens förvaltningar (Arbetsmarknadsförvaltningen, Socialförvaltningen, Utbildningsförvaltningen, Vård- och omsorgsförvaltningen och Kultur-, idrotts- och fritidsförvaltningen). Dessa valdes ut med anledning av tidigare intervjuer med ledningsgrupperna i tre av dem, samt att medarbetare och chefer möter individer med funktionsnedsättningar i sina verksamheter.

Av 427 utskickade enkäter inkom 59 enskilda svar. Då flera chefer samlade medarbetare och svarade tillsammans, kan det antas att enkäten har nått ut till många fler än de 59 chefer som svarat på enkäten. Som mest var det över 10 personer som svarade tillsammans. En fjärdedel av cheferna som svarade på enkäten valde att besvara den själv. Innan enkäten besvarades kunde de svarande välja att reflektera kring sina kunskaper och förutsättningar för att arbeta med brukarinflytande genom att diskutera ett antal reflektionsfrågor (Bilaga 3). Av de som svarade på enkäten valde två tredjedelar att gå igenom reflektionsfrågorna innan (bilaga 2). Mer detaljerade resultat av enkätsvaren presenteras i bilaga 4 i rapporten.

---

<sup>21</sup> [FUB - För barn, unga och vuxna med intellektuell funktionsnedsättning](#)

I svaren framkom att förvaltningarna och deras olika ledningsgrupper frågar efter brukares erfarenheter och vill involvera brukare. Svaren visade även att det finns kända policykrav för att väga in brukares åsikter i kommunens beslutsfattande. Det finns i de flesta fall en medvetenhet om skyldigheterna och ett påbörjat arbete. Resultatet visade att det varierar hur långt förvaltningarna kommit i delaktighetsarbetet. Det kan vara så att begreppet brukare ställer till det i frågan om delaktighet och involvering inom vissa av kommunens förvaltningar. Ett exempel är inom skolans område, där brukaren i den här undersökningen är en elev eller en vårdnadshavare med funktionsnedsättning. Skolan arbetar med demokrati och inflytande för alla elever där eleverna ska känna sig delaktiga och att deras röster hörs. Det finns idag forum för samråd med elever och vårdnadshavare men frågan är hur barn och unga med olika funktionsnedsättningar kommer till tals i dessa forum. En positiv utveckling som brukarombudet ser är att en ny form av dialog inom utbildningsförvaltningen tagits fram för brukarmedverkan. Här bjuder varje skolform in Funktionsrättsföreningar för årlig dialog. Det finns även återkommande samrådsmöten inom den anpassade skolan.

Nyttan med brukarmedverkan och aktiv involvering enligt svaren i enkäten visade att mer kompetens behövs kring varför kommunen ska arbeta med dessa frågor. Om vi inte ser nyttan med brukarmedverkan och aktiv involvering kommer det troligen inte att prioriteras. Det finns flera anledningar till att kommunens verksamheter ska arbeta med brukarmedverkan och aktiv involvering. Det handlar om mänskliga rättigheter, lagar och demokrati men även kvalitetsperspektiv. I Socialstyrelsens vägledning om brukarinflytande, Att ge ordet och lämna plats, tas flera exempel upp om effekter av brukarmedverkan. En av dem handlar om maktutjämning mellan brukaren och den som beslutar om insatser eller utför dem<sup>22</sup>. Genom ökat brukarinflytande kan maktobalansen jämnas ut något, vilket kan påverka brukarens självkänsla och självförtroende. En annan positiv effekt av brukarinflytande är det demokratiska perspektivet. Genom att själv få vara delaktig i sitt liv och i samhället ökar kunskapen om att livet omfattas av demokratiska processer som en själv kan vara delaktig i. Här finns exempel inom det tidigare arvfondsprojektet och numera den öppna verksamheten, Jag gör politik. Det visade sig att den metod som arvfondsprojektet, Jag gör politik tog fram, innebar att unga med erfarenhet av psykisk ohälsa upplevde positiva effekter när de gavs möjlighet att prata med andra om sina upplevelser och vad som är politik i deras vardagsliv.

En annan nytta med brukarmedverkan och aktiv involvering är serviceanpassning. Det kan handla om att få mer kunskap om användarnas behov för att få till mer träffsäkra insatser och stöd. Legitimiteten för verksamheterna som ger stöd kan öka när brukare får vara med och påverka insatsernas utformning. Att medverka i utformandet och beslut om insatser och stöd kan leda till ökad egenmakt. Här kan även de professionellas syn förändras om brukaren.

---

<sup>22</sup> Socialstyrelsens vägledning "Att ge ordet och lämna plats" [Att ge ordet och lämna plats – Vägledning om brukarinflytande inom socialtjänst, psykiatri och missbruks- och beroendevård \(socialstyrelsen.se\)](#)

Hinder som lyft i enkätundersökningen lyfts även inom forskningen. Ett exempel är från Nordens välfärdscenter som skriver i sin kunskapssammanställning om brukarinflytande i Norden, att utmaningarna bland annat handlar om resurser, organisering, motivation och attityder<sup>23</sup> De hänvisar även till en nyligen publicerad svensk studie där författarna menar att utmaningarna består i organisatoriska begränsningar, professionens attityder och brukarnas förmågor och attityder. I enkäten som erbjöds chefer under 2023 framkom svar där även chefer i Uppsala kommun menade att ett hinder kunde vara brukarens egen motivation och resurser för att kunna vara delaktig. Det framkom även att det saknas ekonomiska förutsättningar för att medarbetare ska kunna arbeta med delaktighet.

I enkätsvaren från kommunens förvaltningar fanns olika åsikter om brukarmedverkan. En del ansåg att brukarmedverkan är viktigt för att en ska kunna utföra sitt arbete på ett bra sätt. En del av svaren handlade om att man inte såg behovet av delaktighet eller att det ens gick att erbjuda på grund av lagar, riktlinjer eller brukarens förmågor. Detta visar på den ambivalens och otydlighet som finns angående brukarmedverkan och som försvårar implementeringen av konceptet i praktiken. När det handlar om förmågor hos brukaren kan det kanske vara så att det ibland saknas kunskap om vad delaktighet innebär och vilka metoder som faktiskt kan hjälpa brukare att vara delaktiga på olika nivåer. De allra flesta kan vara delaktiga på individnivå beroende på vilka metoder och kommunikationsstöd som används. På verksamhetsnivå där brukare bidrar med kunskaper och erfarenheter som kan påverka verksamheter, handlar det också om vilka metoder och kommunikationsstöd som används. Här finns goda exempel i Uppsala där exempelvis Vård- och omsorgsförvaltningen använder anpassade enkäter som SKR tagit fram. Dessa undersökningar har inneburit att personer med mycket stora stödbehov kunnat svara på frågor som sedan kunnat användas till förändringar på verksamhetsnivå. På systemnivå där det handlar om medverkan och inflytande i politiska beslut eller övergripande dokument och policys finns idag flera brukarråd som skulle kunna användas av fler förvaltningar och bolag i kommunen. Även nya råd eller samverkansform skulle behöva skapas i samråd med Funktionsrättsföreningarna.

När det handlar om brukarens vilja eller möjlighet att vara aktivt involverad i sitt ärende så finns en studie<sup>24</sup> om brukarmedverkan som SKR genomfört inom området ekonomiskt bistånd. I studien framkommer att brukare kunde vara delaktiga i sin utredningsprocess även om de inte kunde påverka själva beslutet. Det visade sig att det fanns ett värde i att kunna påverka vad som skulle ske i det egna ärendet under utredningsprocessen och i arbetet till att komma ut i egenförsörjning.

---

<sup>23</sup> Nordens välfärdscenter. Brukarinflytande i Norden. Sid 36 [Brukarinflytande-i-Norden.pdf \(nordicwelfare.org\)](https://nordicwelfare.org)

<sup>24</sup> Studie av brukarmedverkan i arbetet med ekonomiskt bistånd [Studie av brukarmedverkan \(skr.se\)](#)

## Slutligen

Brukarmedverkan och aktiv involvering handlar om att involvera brukare i frågor som rör dem. Det kan ses utifrån ett demokratiskt perspektiv men även ur ett effektivitetsperspektiv med ökad kvalitet och träffsäkerhet i olika insatser. Brukarmedverkan lyftes inledningsvis i rapporten som ett fenomen med ett starkt symboliskt värde, samtidigt som det saknar ett konkret innehåll. Det här kan vara en av flera orsaker till utmaningarna med att få till medverkan och involvering i praktiken. Detta uppmärksammades även i enkäten som skickades ut till 427 chefer inom fem av kommunens förvaltningar.

Ökad ledning och styrning i arbetet med brukarmedverkan kan ge möjligheter att systematisera och hitta rutiner och arbetssätt för att involvera brukare. I enkätundersökningen som erbjöds cheferna efterfrågades bland annat kunskap om metoder och rutiner, något som kan tänkas inrymmas i uppgiften att leda och fördela arbetet. Att som chef leda arbetsgrupper för att arbeta mer systematiskt med brukarmedverkan kan behöva tänkas igenom, för att sedan kunna planera för hur det praktiskt behöver gå till.

Enkäten som skickades ut under våren, var uppbyggd med reflektionsfrågor för att uppmuntra till diskussioner i arbetsgrupper på olika nivåer. Dessa frågor skulle kunna användas av fler i kommunen i arbetet med att utveckla arbetet med brukarmedverkan. En modell som också kan användas i kommunen är Shiers (2001) Vägar till delaktighet. Med den modellen kan verksamheter undersöka på vilken nivå som brukarmedverkan sker och samtidigt öka förståelsen kring vad som saknas eller kan utvecklas. Det finns flera andra modeller att använda i arbetet med brukarmedverkan, där exempelvis NSPH<sup>25</sup> tagit fram en handbok med metodstöd för brukarinflytande<sup>26</sup>

När brukarombudet själv reflekterar kring Shiers modell och på vilka nivåer som Uppsala kommun arbetar med delaktighet, blir bilden att det pågår delaktighet på flera av de fem olika nivåerna. Det finns exempel där brukare involveras i beslutsfattande processer i exempelvis brukarråd (nivå 4) och det finns medarbetare och chefer som är beredda att lyssna på brukares åsikter och synpunkter (nivå 3). När det gäller nivå 5, där brukare och beslutsfattare delar makt har det varit svårt att hitta exempel. Möjligtvis skulle insatsen personlig assistans kunna vara ett exempel där brukaren har en tydligare påverkansmöjlighet utifrån insatsens utformande. Vid varje ny nivå i Shiers modell finns frågor om *möjligheten* att arbeta med brukarmedverkan. Upplever man som medarbetare att det saknas verktyg eller arbetssätt för att involvera brukare kan de behöva stöd från närmaste chef för att hitta vägar och möjligheter.

---

<sup>25</sup> Nationell samverkan psykisk hälsa. [NSPH | Nationell Samverkan för Psykisk Hälsa](#)

<sup>26</sup> [Handbok-i-brukarinflytande.pdf \(nsphvastragotaland.se\)](#)



Frågan om brukarmedverkan och aktiv involvering lyfts oftare i olika sammanhang i kommunen. Fler pratar om delaktighet och kontakter med brukarombudet kring delaktighetsfrågor ökar år från år. Enkätundersökningen som genomfördes visar att arbete pågår men att fortsatt arbete behövs med att bygga strukturer, öka samarbete med brukare och funktionsrättsföreningar. Detta kommer kräva resurser och förståelse för varför brukarmedverkan och aktiv involvering ska vara en del av kommunens arbete.

Att arbeta med full delaktighet, aktiv involvering och brukarmedverkan kan liknas vid, och är en del i, arbetet med att upprätthålla en demokrati. Det krävs en medvetenhet om vad som behövs och en ödmjukhet för att det kommer krävas ett ständigt pågående och långsiktigt arbete för att komma framåt. Uppsala kommun behöver ta fler steg för att komma framåt i delaktighetsarbetet. Till hjälp finns brukare, brukarföreningar, Funktionsrätts ombudsman och brukarombudet men även många kunniga och drivna medarbetare. För att komma vidare i arbetet med full delaktighet för personer med funktionsnedsättning och utifrån de brister och utvecklingsbehov som finns rekommenderas Uppsala kommun att:

### **Fortsätta med att motivera, planera och strukturera arbetet för ökad delaktighet och medverkan för personer med funktionsnedsättning i Uppsala.**

I Uppsala kommun finns flera goda exempel på arbeten med att öka delaktighet för personer med funktionsnedsättning. Det finns påbörjade och inarbetade strukturer för delaktighet genom exempelvis inflytande forum och olika metoder och nätverk. Trots detta finns fortsatt behov av utveckling. Exempelvis behöver chefer leda och systematisera arbetet med brukarmedverkan och aktiv involvering där rutiner och arbetssätt implementeras. Det går inte att säga att vi är klara med brukarinflytandearbetet på samma sätt som att vi inte kan bli klara med samhällets demokratiarbete.

1. Tydliggör ledning och chefers ansvar för att planera och strukturera delaktighetsarbetet i kommunens alla nämnder och bolag.
2. Organisera arbetet med att bygga strukturer för brukarmedverkan i samarbete med brukare, funktionsrättsföreningar, brukarombudet och andra intressenter.
3. Ta hjälp av modeller och andra verktyg som exempelvis rapportens framtagna frågeställningar i arbetet med att undersöka, mäta och utveckla arbetet med brukarmedverkan

### **Förbättra situationen för teckenspråkiga personer i Uppsala.**

I Språklagen 9 § framkommer att det allmänna/samhället har ett särskilt ansvar för att skydda och främja det svenska teckenspråket. Vidare framkommer i 14 § att den som är döv eller hörselskadad och den som av andra skäl har behov av teckenspråk ges möjlighet att lära sig, utveckla och använda det svenska teckenspråket. Rapporten har uppmärksammat flera brister och utvecklingsbehov i Uppsala kommun för teckenspråkiga personer.

Uppsala kommun behöver ta ett helhetsgrepp om situationen för teckenspråkiga i dialog och i nära samverkan med de föreningar som företräder personer som använder teckenspråk och tecken som stöd.

1. Information på teckenspråk behövs på kommunens hemsidor.
2. Använd teckenspråkstolkning på offentliga evenemang.
3. Öka medarbetares kunskap om dövas situation och behov.
4. Öka medarbetares kunskap om tecken som stöd på LSS boenden och inom hemtjänst.
5. Undersök behov av upphandling av teckenspråkstolkning för offentliga evenemang och möten som kommunen arrangerar.
6. Utred behov av att inrätta dövkonsult på kommunens kontaktcenter.

## Referenser och lästips

Brukarombudets årsrapport 2021 [Brukarombudets årsrapport 2021 \(uppsala.se\)](https://www.uppsala.se/omsorg/brukarombudet/arsrapport-2021)

Begreppsklustret brukare enligt Socialstyrelsen. [Microsoft Word - Bruktext.doc \(socialstyrelsen.se\)](https://socialstyrelsen.se/omsorg/brukarombudet/arsrapport-2021/microsoft-word-bruktext)

”Det blir bättre lösningar om alla jobbar med problemen tillsammans.” Rapport från dialog mellan unga vuxna med psykisk ohälsa och politiker i Uppsala Kommun i juni 2022. [Microsoft Word - Rapport\\_juni\\_dialoger\\_JGP.docx \(funktionsrattuppsala.se\)](https://funktionsrattuppsala.se/microsoft-word-rapport-juni-dialoger-jgp)

Delaktighet för lärande. Skolverket. [Ladda ned publikation - Skolverket](https://skolverket.se/utbildning-och-larande/delaktighet-for-larande)

En kort introduktion till arbetet med aktiv involvering. [1. Utgångspunkter för arbetet - MFD](https://mfd.se/utgangspunkter-for-arbetet)

Forskning för skolan. Delaktighet för lärande. Skolverket. [Ladda ned publikation - Skolverket](https://skolverket.se/utbildning-och-larande/delaktighet-for-larande)

Handbok i brukarinflytande. Nationell samverkan psykisk hälsa i Göteborg. [Handbok-i-brukarinflytande.pdf \(nsphvastragotland.se\)](https://nsphvastragotland.se/handbok-i-brukarinflytande.pdf)

Konventionen om rättigheter för personer med funktionsnedsättning [FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning \(regeringen.se\)](https://www.regeringen.se/491869d0-0000-46e8-b9e2-864d1c7d7384)

Praktiker som utforskar sammanflätade utmaningar och möjliga lösningar för brukardeltagande i socialtjänsten. Kristina Bromark forskningsartikel Stockholms universitet [Utövare som utforskar sammanflätade utmaningar och möjliga lösningar för brukarmedverkan i sociala tjänster \(tandfonline.com\)](https://tandfonline.com/doi/10.1080/10439862.2019.1644920)

Program för full delaktighet för personer med funktionsnedsättning, Uppsala kommun. <https://www.uppsala.se/contentassets/c717e52af54b46b580ce89b192a0d41f/program-for-full-delaktighet-for-personer-med-funktionsnedsattning.pdf>

Vägar till delaktighet: Öppningar, möjligheter och skyldigheter. En ny modell för att öka barns delaktighet i att fatta beslut i enlighet med artikel 12.1 i FN konvention om barnets rättigheter. Av Harry Shier. [Shier-Vagar till delaktighet.pdf \(harryshier.net\)](https://harryshier.net/shier-vagar-till-delaktighet.pdf)

Språklag [Språklag \(2009:600\) | Sveriges riksdag \(riksdagen.se\)](https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lag/dokument-lagsprak/Spraklag-2009600)

Studie av brukarmedverkan. Förutsättningar för brukarmedverkan i arbetet med ekonomiskt bistånd. Sveriges Kommuner och Regioner. [Studie av brukarmedverkan \(skr.se\)](https://skr.se/omsorg/brukarombudet/arsrapport-2021/studie-av-brukarmedverkan)

Suicidprevention i samverkan. Samspelet mellan civilsamhället och offentlig sektor. Examensarbete i folkhälsovetenskap. Elin Zetterberg. [FULLTEXT01.pdf \(diva-portal.org\)](https://diva-portal.org/diva/handle/2027.1/56459)

Socialstyrelsens vägledning ”Att ge ordet och lämna plats” [Att ge ordet och lämna plats – Vägledning om brukarinflytande inom socialtjänst, psykiatri och missbruks- och beroendevård \(socialstyrelsen.se\)](https://socialstyrelsen.se/omsorg/brukarombudet/arsrapport-2021/att-ge-ordet-och-lamna-plats)

Vägledning till suicidpreventivt arbete inom Uppsala läns kommuner. Ett läns gemensamt arbete på uppdrag av tjänsteledning Hälsa, Stöd, Vård och Omsorg i Uppsala län. [vagledning-till-uppsala-lans-kommuners-suicidpreventiva-arbete---kortfattad-version.pdf \(regionuppsala.se\)](https://regionuppsala.se/vagledning-till-uppsala-lans-kommuners-suicidpreventiva-arbete---kortfattad-version.pdf)

Nordens välfärdscenter. Brukarinflytande i Norden. En kunskaps sammanställning om metoder och effekter inom välfärdssektorn. [Brukarinflytande-i-Norden.pdf \(nordicwelfare.org\)](https://nordicwelfare.org/brukarinflytande-i-norden.pdf)

# Bilaga 1

Brukarombudets samarbetspartners och de som brukarombudet träffat under 2023.

<p><b>Möten och samarbeten med intresseföreningar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Astma och allergiförbundet</li> <li>• Attention</li> <li>• Autismföreningen i Uppsala Län</li> <li>• Balans</li> <li>• Brukarrevisionsbyrån i Uppsala BRiU</li> <li>• BISAM, Region Uppsala</li> <li>• BOiU, barnombudet i Uppsala</li> <li>• FUB (Föreningen för barn ungdomar och vuxna med utvecklingsstörning)</li> <li>• Funktionsrätt Uppsala kommun</li> <li>• Funktionsrätt Uppsala Län</li> <li>• Fyrisgården</li> <li>• Hjärnkoll</li> <li>• NEURO</li> <li>• NSPH (Nationell samverkan psykisk hälsa)</li> <li>• IFS, Intresseföreningen för schizofreni</li> <li>• OCD- förbundet</li> <li>• Uppsala Läns dövas förening</li> <li>• Uppsala Läns dövas pensionärsförening</li> <li>• Strokeföreningen</li> <li>• Relationer som funkcar</li> <li>• RSMH (Riksföreningen för social och mental hälsa)</li> <li>• Ångestsyndromsällskapet</li> </ul>	<p><b>Samarbete och kontakter i Uppsala kommun</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Anhörigcentrum</li> <li>• Arbetsmarknadsförvaltningen</li> <li>• Destination Uppsala</li> <li>• Elevhälsan</li> <li>• Ge makten vidare 2.0, daglig verksamhet</li> <li>• HR - stab</li> <li>• Hållbarhetsavdelningen</li> <li>• It - stab</li> <li>• Jag gör politik</li> <li>• Kommunikationsstaben</li> <li>• Kommunstyrelsen</li> <li>• Kommunalrådet för funktionshinderfrågor</li> <li>• LOTS socialförvaltningen</li> <li>• Omsorgsnämnden</li> <li>• Personliga ombud</li> <li>• Samordnare för äldre vänlig kommun</li> <li>• Socialförvaltningen</li> <li>• Stadsbiblioteket</li> <li>• Utbildningsförvaltningen</li> <li>• Vård- och omsorgsförvaltningen</li> <li>• Stadsbyggnadsförvaltningen</li> <li>• Äldreombudsmannen</li> </ul>
<p><b>Samarbete och kontakter med andra offentliga organisationer</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Borås stad</li> <li>• Länsstyrelsen Uppsala Län</li> <li>• Region Uppsala, Habiliteringen, Infoteket, FOU</li> <li>• MFD (Myndigheten för delaktighet)</li> <li>• Nationellt nätverk som Länsstyrelserna i Sverige håller i tillsammans.</li> <li>• Nationellt nätverk som hålls av MFD</li> <li>• Norrköpings kommun</li> <li>• Stockholms stad</li> </ul>	<p><b>Brukarråd</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• LSS inflytandegruppen, Region Uppsala (7 brukare, 2 brukarföreningar, närårdkordinator, FoU samordnare)</li> <li>• Uppsala kommuns</li> <li>• Funktionsrättsråd (10 brukarföreningar och 7 nämnder)</li> <li>• Sambandscentralen Jag gör politik (arbetsmarknad och socialpsykiatri)</li> <li>• Strategisk referensgrupp för effektiv och nära vård (VOF)</li> </ul> <p><b>Kommun-interna nätverk</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nätverk om brukardelaktighet (VOF)</li> <li>• Tillgänglighetsgruppen (SBF)</li> </ul>

## Bilaga 2

### **Reflektionsfrågor kring brukardelaktighet och aktiv involvering**

För att lättare kunna besvara frågorna i enkäten och för att fördjupa er i frågor som rör brukardelaktighet och aktiv involvering kan ni tillsammans diskutera nedanstående frågeställningar innan enkäten besvaras. Annars klickar ni er vidare i enkäten.

Räkna med att det tar ca 60 minuter för att både hinna reflektera kring frågorna och besvara enkäten.

### **Här kan ni reflektera tillsammans kring aktiv involvering och brukardelaktighet:**

1. Vilka skulle ni säga är brukare i er verksamhet?
2. Hur ser ni på att brukare bör involveras i er verksamhet?
3. Involveras brukare i er verksamhet? Hur går det till?
4. Vilka hinder finns för att involvera brukare i er verksamhet?
5. Vilka vinster ser ni när ni involverat brukare?
6. Är det tydligt från ledningsnivå att arbete med aktiv involvering ska ske? Hur är det tydligt i så fall? Hur märker ni det?

### **Här kan ni tillsammans reflektera kring hantering av synpunkter, åsikter och brukarkunskap:**

1. Samlar ni på något sätt in synpunkter och åsikter?
2. Hur följer ni upp och mäter eventuellt resultat?
3. Hur använder ni eventuella resultat?
4. Hur arbetar ni med hantering av brukares åsikter och kunskap?
5. Vad har olika mätningar eller insamlingar av synpunkter, åsikter och/eller kunskap påverkat hos er?
6. Kan ni komma på några konkreta exempel?
7. Hur har resultaten påverkat beslutsfattande?

### **Här kan ni tillsammans reflektera om metoder och arbetsätt för brukarmedverkan och aktiv involvering:**

1. Hur arbetar ni med brukarmedverkan/aktiv involvering i er verksamhet?
2. Vilka metoder/modeller använder ni?
3. Hur kom det sig att ni började använda dom?
4. Använder ni någon typ av stöd för att utveckla brukarmedverkan i er verksamhet?
5. Har ni fortbildning/kompetensutveckling om aktiv involvering/brukarmedverkan, vad består den av?
6. Vilket stöd skulle ni behöva för att utveckla arbete med brukarmedverkan/aktiv involvering?

## Bilaga 3

Enkätfrågor till chefer inom fem kommunförvaltningar

- 1. Vi som besvarar enkäten har vår arbetsplats på följande förvaltning**
  - a) Arbetsmarknadsförvaltningen
  - b) Socialförvaltningen
  - c) Utbildningsförvaltningen
  - d) Vård- och omsorgsförvaltningen
  - e) Kultur-, idrotts- och fritidsförvaltningen
  
- 2. Vilken enhet/verksamhet besvaras frågorna av? (Skriv namn på enhet/verksamhet)**
  
- 3. Hur ser ni på aktiv involvering? (enas om ett eller flera alternativ)**
  - a) Som en levande process
  - b) En engångshändelse
  - c) En självklarhet
  - d) Vi förstår inte vilka som borde involveras
  - e) Annat .....
  
- 4. Vilka hinder upplever ni för att involvera brukare? (enas om ett eller flera alternativ)**
  - a) Lagar och regler
  - b) Brist på rutiner
  - c) Brist på modeller/metoder/arbetsätt
  - d) Otydligt ledarskap
  - e) Arbete med involvering är inte en del av det dagliga/naturliga arbetet
  - f) Brukarna har inte förmåga att involveras
  - g) Bristande konsensus om vad aktiv involvering/brukardelaktighet innebär, inom och mellan enheter
  - h) Brukarna saknar motivation att vara involverade
  - i) Annat .....
  
- 5. Vilken är den främsta nyttan med att involvera brukare i ert arbete? (Beskriv i text)**
  
- 6. Vem frågar efter brukarnas synpunkter, åsikter och kunskaper? (enas om ett eller flera alternativ)**
  - a) Min närmaste chef
  - b) Avdelningschef
  - c) Förvaltningschef
  - d) Kvalitetsavdelning
  - e) Brukare, brukarorganisationer
  - f) Ingen
  - g) Annat .....

**7. Hur tar ni hand om synpunkter, åsikter och kunskaper från brukare? (enas om ett eller flera alternativ)**

- a) Vi sammanställer synpunkter/åsikter/kunskaper
- b) Vi använder ett synpunktshanteringssystem
- c) Vi återkopplar årligen till nämnd/styrelse
- d) Vi identifierar brister
- e) Vi åtgärdar identifierade brister
- f) Annat .....

**8. Vilka metoder och arbetssätt använder ni för att aktivt involvera brukare i er verksamhet? (enas om ett eller flera alternativ)**

- a) Delaktighetsmodellen (DMO)
- b) Brukarrevisioner
- c) Peer-support
- d) Innovationsguiden – tjänstedesign
- e) Brukarundersökningar
- f) Samråd med företrädare från funktionsrättsrörelsen
- g) Remisshantering
- h) Djupintervjuer
- i) MI (motiverande samtal)
- j) Enkäter
- k) Trygghetsvandring med målgruppen
- l) Öppna möten med målgrupper inom funktionsrättsrörelsen
- m) Riktade dialoger där ni bjuder in vissa målgrupper
- n) Nätverk och kontakter med brukarombudet eller ombudsman för Funktionsrätt
- o) Annat .....

**9. Vilket stöd skulle ni behöva för att involvera brukare i er verksamhet?****10. Hur genomfördes enkäten?**

- a) Vi gick igenom reflektionsfrågorna och besvarade enkäten
- b) Vi besvarade enkäten utan att gå igenom reflektionsfrågorna

**11. Hur många var ni som besvarade enkäten?**

- a) 1 person
- b) 2 – 5 personer
- c) 6 – 10 personer
- d) Fler än 10 personer

## Bilaga 4

### Resultat av enkätundersökning 2023

Enkäten skickades ut digitalt till 427 chefer inom fem av kommunens förvaltningar (Arbetsmarknadsförvaltningen, socialförvaltningen, utbildningsförvaltningen, vård- och omsorgsförvaltningen och kultur-, idrotts- och fritidsförvaltningen) Enkätfrågorna presenteras i bilaga 3.

#### *De frågor efter brukarnas synpunkter, åsikter och kunskaper*

De som efterfrågar brukarnas synpunkter, åsikter och kunskaper är, chefer på olika nivåer, kvalitetsavdelningar, brukarorganisationer, enskilda brukare och civilsamhället. Brukares synpunkter efterfrågas även från politiken, nationella myndigheter och i lagar. Även i brukarundersökningar, synpunktshantering och vid uppföljning av uppdrag och avtal efterfrågas brukarens synpunkter. Sammantaget kommer frågan om att involvera brukare från olika håll, olika styrande nivåer samt från brukare och brukarorganisationer.

#### *Främsta nyttan med att involvera brukare*

På frågan om vilken som är den främsta nyttan med att involvera brukare, svarade flest att de anser att det finns en nytta. Några enstaka anser inte att det finns någon nytta med brukarinflytande på grund av att de som svarat har uppdrag som de menar inte kan påverkas. De flesta svarar att det är bra för brukaren att få involveras. Här menar några att involvering och inflytande gynnar brukarens hälsa och välmående, deras självkänsla, vilket kan leda till ett ökat självbestämmande och bättre kvalitet på insatserna. Delaktighet kan öka brukarens motivation att delta i sin egenvård, vård och i andra sammanhang, vilket även kan ge en bättre livskvalitet generellt. Så här säger en av informanterna:

*”Motivationen blir högre. Bättre resultat/utveckling när de är involverade i sin egen planering. Ökad självkänsla.” (Arbetsmarknad)*

*”Brukarna får en känsla av sammanhang-KASAM. De får känna sig behövda och får bidra och bli hörda. Brukarna får ökad delaktighet. Ökad självkänsla.” (Vård- och Omsorgsförvaltningen)*

Några utvecklar sitt resonemang vidare och menar att genom att brukaren mår bra och är motiverad, blir det lättare för verksamheten att hamna rätt i de insatser som brukaren har behov av. Det blir på så sätt mer kvalitativa insatser för brukaren.

*”När man lyssnar in och visar intresse för brukarens beskrivning av behov, situation och önskemål blir det ett bättre underlag för beslut. Det leder även till att beslutet genererar insatser som ger brukaren det stöd hen har behov av.” (Vård- och omsorgsförvaltningen)*

*”Mer träffsäkra insatser och effektivare väg till egen hållbar försörjning. Ger brukarna upplevd delaktighet, möjlighet att påverka.” (Arbetsmarknadsförvaltningen)*



*”Att vi vet vad våra brukare vill ha, det blir mer meningsfullt och mer anpassat stöd. Ökar motivationen.”* (Socialförvaltningen)

Det är några få som uttrycker att det faktiskt innebär en skillnad i deras eget arbete och inte enbart att det är bra för brukaren. Det vill säga att de som professionella skulle göra ett bättre arbete med brukarens erfarenhetsbaserade kunskap och engagemang. Exempelvis skulle det kunna bli bättre underlag inför nämnd och att brukarna är viktiga för att utforma mer träffsäkra insatser. Några kommentarer som tar upp skillnaden i medarbetaren/chefens egna arbeten lyder:

*”Skriva bättre handlingar till nämnd i olika beslutsärenden eller informationsärenden. Utveckla arbetet och arbetssätt och metoder inom förvaltningen.”* (Socialförvaltningen)

*”Viktigt att fånga upp intressen och behov hos brukarna, att de kan vara delaktiga i hur aktiviteter och verksamhet utformas. Demokratifrämjande! Se till att vi gör rätt insatser, som får effekt och motsvarar deras behov.”* (Kultur-idrotts och fritidsförvaltningen)

Vidare påpekar flera att det även skulle bli en bättre arbetsmiljö på deras arbetsplats.

*”Fin arbetsmiljö för personal, god vård och omsorg för verksamhetens brukare, nöjda brukare, anhöriga och medarbetare.”* (Vård- och Omsorgsförvaltningen)

#### *Metoder och arbetssätt som används för att involvera brukare*

Det finns stora variationer kring hur de fem förvaltningarna arbetar med brukarinflytande och aktiv involvering. Förvaltningarna använder olika delaktighetsmetoder där brukarundersökningar och enkäter utgör en del. Andra konkreta metoder är Delaktighetsmodellen (DMO), brukarrevision och motiverande samtal (MI). En del av de metoder och modeller som lyfts fram i enkätsvaren kan definieras som delaktighet och aktiv involvering på individnivå. Här finns exempel som samtal och dialog i framtagandet av genomförandeplan, telefonsupport och mailkorrespondens. Även mer övergripande metoder nämns, såsom remisshantering och samråd med företrädare från funktionsrättsrörelsen. Vilket kan ses som delaktighet och aktiv involvering på verksamhets- och systemnivå.

#### *Hur tas synpunkter, åsikter och kunskap om hand?*

De flesta svarar att de tar hand om synpunkter, åsikter och kunskap från brukare. Dessa sammanställs och används i synpunktshanterings system. Åtgärder identifieras och åtgärdas enligt de flesta som svarat på enkäten. Det förekommer även mer osystematiska tillvägagångssätt, såsom att hämta in synpunkter i enskilda samtal, på boendemöten och genom anteckningar. Men det anges inte hur de sedan tas om hand eller om de leder till någon åtgärd.

### *Hinder för att involvera brukare*

På frågan om hinder för att involvera brukare framkom det i flera svar att det största hindret var brukarna själva. Här hänvisas till att brukaren själv saknar motivation eller att de inte själva har förmåga att involveras till exempel på grund av sin hälsa. I fritextsvaren utvecklas resonemanget med att brukarinflytande kräver mycket tid och att det finns många saker som ska göras i en verksamhet. Det kräver en viss bemanning och den finns inte alltid.

*"Vi får ingen ersättning för tid som läggs på detta arbete. Tid för detta finns inte beviljad".*

Andra svarar att brukarna behöver mer information och kunskap om hur de kan påverka insatser och verksamhet. *"Har inte fått information om hur man kan vara med och påverka".*

Andra hinder som framkommer i svaren handlar om attityder och brist på metoder och arbetssätt för brukardelaktighet. Det kan också handla om bristande konsensus om vad brukardelaktighet innebär inom och mellan enheter.

*"Finns gränser för hur mycket brukare kan påverka, kan ej tillmötesgå önskemål om anställning i privat sektor eller högre löneanspråk tex".*

Det framkommer även i svaren att några inte ser att det är aktuellt alls med brukardelaktighet i deras verksamheter. Andra menar däremot att de behöver kontakt med brukare. *"Stab behöver kontakt med berörda brukare".*

Ett annat exempel som uppges som hinder för delaktighetsarbetet är när andra sätter gränser. Det kan handla om anhöriga, godemän eller andra professioner runt brukaren. Några menar även att lagar och regler kan hindra brukarens involvering.

### *Stöd som behövs för att involvera brukare*

I svaren framkommer tre områden som verksamheterna önskar mer stöd med. Dessa är (1) *resurser*, (2) *förbättra befintliga metoder* och (3) *ökat samarbete*. Ett belysande citat som ringar in flera av de andra förslagen från dem som svarat är:

*"Rutiner, metoder, systematik och tydliga grupper att samverka med utöver intresseorganisationer och liknande. Kontaktvägar till brukare, resurser och tid."*

Det efterfrågas systematik när det handlar om att involvera brukare. Här handlar det om tydligare styrning uppifrån och mer resurser i form av tid och metoder. Det efterfrågades även att ha möjlighet att diskutera brukarmedverkan, vad det innebär och att arbeta in brukarperspektivet i olika processer.

Flera nämner att de önskar förbättrade rutiner kring synpunktsinhämtning (enkäter), samt önskat stöd i nya funktioner som till exempel representanter för att stärka bandet till brukarna på olika nivåer i kommunen. Någon säger så här: *"Hjälp att skapa kontakt med fler grupper inom målgruppen. Vore toppen med en tillgänglighetssamordnare i kommunen!"*

Det behövs mer samarbeten inom kommunen (mellan kollegor och avdelningar) och utanför kommunen med externa parter som till exempel Region och universitet. Några svarar så här:

*”Träffa andra enheter som hittat bra arbetsätt att involvera brukare. Dialog med kollegor och andra enheters kollegor för att hitta och utveckla nya sätt att arbeta med involvering.”*