

Handläggare
Jeanette Nordin

Datum
2016-10-04
Rev 2016-10-17

Diarienummer
OSN-2016-0262

Omsorgsnämnden

Terminologi inom nämndens ansvarsområden

Förslag till beslut

Omsorgsnämnden föreslås besluta

att begreppet kund inte ska användas inom nämndens verksamhetsområde utan de begrepp som ska användas är de som är publicerade hos Socialstyrelsen.

Ärendet

Personer med egen erfarenhet av insatser inom socialtjänsten (LSS och SoL) samt brukarorganisationer har i olika forum lyft frågan om hur termerna kund och brukare används inom omsorgsnämndens ansvarsområde. Det har vid flera tillfällen framkommit önskemål om personer bör kallas för det hen är utifrån sammanhanget; hyresgäst, granne, arbetstagare o s v. Begreppet ”brukare” kan användas om det handlar om en större grupp personer. LSS-rådet beslutade den 26 september 2016 att föreslå omsorgsnämnden att besluta om att begreppet kund inte ska användas inom nämndens ansvarsområde.

Omsorgsförvaltningen har noterat att flera utförare använder sig av termerna brukare och kund när de beskriver de målgrupper de utför insatser till samt att de ibland även använt termerna när de talat om enskilda personer som beviljats insatser.

De synpunkter som framkommit från personer med egen erfarenhet samt från brukarorganisationer ligger i linje med Socialstyrelsens rekommendationer varför omsorgsförvaltningen nu anser att dess rekommendationer ska följas så väl av förvaltningen som alla utförare inom omsorgsnämndens ansvarsområde.

Socialstyrelsen har tillsammans med sakkunniga och jurister från hälso- och sjukvård och socialtjänsten tagit fram förslag till övergripande vård-och omsorgsterminologi. Socialstyrelsen har förankrat begreppen genom bred remiss till kommuner, landsting, privata vårdgivare, myndigheter och andra organisationer. Socialstyrelsen ansvarar för att samordna, publicera och förvalta nationellt överenskomna begrepp och termer som ska användas inom vård och omsorg. Med vård och omsorg avses hälso- och sjukvård samt socialtjänst.

Målet för Socialstyrelsens terminologiarbete är ett gemensamt fackspråk för vård och omsorg. En övergripande vårdterminologi finns sedan 2013 att ta del av på Socialstyrelsens hemsida, <http://termbank.socialstyrelsen.se/>

Socialstyrelsen beskriver i sina rekommendationer att termen brukare bör användas när man behöver ett samlande begrepp för dem som fått eller söker individuellt behovsprövade insatser från socialtjänsten. Det kan exempelvis vara när behov finns att tala övergripande om dessa individer, till exempel av politiker, forskare, intresseorganisationer, brukarorganisationer och så vidare. Då begreppet står för alla som fått eller söker om behovsprövade insatser anser Socialstyrelsen att det inte är lämpligt att kalla någon för brukare. Det kan enligt Socialstyrelsen upplevas som en sorts avståndstagande.

Socialstyrelsen anser att sammanhanget ska styra benämningar av personer som får eller söker insatser inom socialtjänsten. Exempel på benämningar av personer som fått eller söker behovsprövade insatser kan istället vara, **hyresgäst** (för den som bor på ett *boende* av något slag), **mottagare av hemtjänst** (för den som har beviljats hemtjänst enligt SoL), **person med ledsagarservice** (för den som har beviljats ledsagarservice enligt SoL eller LSS), **person med stöd av kontaktperson** (för den som har beviljats stöd av kontaktperson enligt SoL, LVU eller LSS), **assistansanvändare** (för den som beviljats assistans enligt LSS) och så vidare.

Socialstyrelsen beskriver även i sina rekommendationer att de avråder från ordet kund som samlande begrepp. Detta utifrån att insatser från socialtjänsten ingår i offentlighetsrättsliga åtaganden. Socialstyrelsen menar att terminologin kund beskriver en av parterna i en civilrättslig relation inom det privata näringslivet, varför det inte är lämpligt att använda det som ett samlande begrepp. Att vara kund innebär dessutom att man ska kunna välja mellan olika varor och tjänster, något som alla de personer som får individuellt behovsprövade insatser från socialtjänsten inte har möjlighet att göra.

Ekonomiska konsekvenser

Förslaget har inga ekonomiska konsekvenser för nämnden.

Konsekvenser för jämställdhet

Förslaget har inga konsekvenser för jämställdhet i nämnden.

Tillgänglighet

Förslaget har inga konsekvenser för tillgänglighet i nämnden.

Barnperspektiv

Förslaget har inga konsekvenser ur ett barnperspektiv.

Omsorgsförvaltningen

Tomas Odin, Direktör