

Vård- och omsorgsförvaltningen

Datum:
2021-02-18

Diarienummer:

Tjänsteskrivelse till Äldrenämndens arbetsutskott

ALN-2020-00849-1

Handläggare:
Bo Engström

Initiativärende från Vänsterpartiet om brukarrevision inom hemtjänsten

Förslag till beslut

Äldrenämnden beslutar

1. **att** uppdra till förvaltningen att utreda och kartlägga olika metoder för brukarinflytande och egenmakt inom hemtjänsten,
2. **att** uppdra till förvaltningen att återkomma till äldrenämnden med förslag på åtgärder vid nämndsammanträdet i juni.

Sammanfattning

Vänsterpartiet har föreslagit en så kallad brukarrevision inom hemtjänsten i Uppsala. Vid en brukarrevision granskar och återrapporterar brukarna av tjänsterna upplevelser och omdömen om tjänsternas form och innehåll samt föreslår förbättringar. Metoden syftar till att fånga brukarnas egna upplevelser och även öka deras delaktighet och möjligheter till inflytande. Metoden ska ses som ett komplement till andra metoder för verksamhetsutveckling.

För närvarande finns dock ingen beprövad tillämpning av konceptet inom just äldreomsorgen. Det finns inte heller något utbud på fristående aktörer som tillämpat metoden inom föreslaget verksamhetsområde. Metoden förmodas dessutom erfordra hembesök av utomstående som inte är förenligt med smittskyddsskäl under pågående pandemi.

Förvaltningen ser positivt på ambitioner att stärka brukarna som medskapare av vård och omsorg, något som bl.a. kommer till uttryck i arbetet med tjänstedesign respektive en utvecklad individuppföljning. Dock behöver möjligheterna att tillämpa just konceptet brukarrevision inom hemtjänsten närmare utredas. Ett genomförande bedöms inte heller vara aktuellt före det att pågående pandemi avklingat.

Ärendet

Bakgrund

I skrivelse har Vänsterpartiet föreslagit ”att Äldrenämnden ger förvaltningen i uppdrag att beställa en så kallad brukarrevision av verksamheten hemtjänst” (initiativärende 2020-11-19). Med brukarrevision avses att en granskning genomförs av verksamheten genom att brukare samtalar med andra brukare om verksamhetens, i detta fall hemtjänstens, utformning och innehåll. Initiativtagarna menar att brukarrevision kan ses som ett komplement till andra metoder för att utveckla verksamheten. De menar också att det kan vara en metod som får fram information andra metoder inte lyckas ringa in.

Metoden brukarrevision

Den granskningsform och undersökningsmetod som kommit att benämnas för brukarrevision, grundar sig framförallt på ett par idéer. Dels om att bättre tillvarata brukarnas erfarenhetsbaserade kunskaper om vård och omsorg. Dels att ge brukarna större möjligheter till inflytande och delaktighet. Inte sällan framhålls det sistnämnda som det kanske viktigaste värdet i metoden¹. I brukarrevisionen medverkar brukarna både i utformningen av metoden mer i detalj, t.ex. framtagandet av frågor, som i själva kunskapsinsamlingen kring deras egna omdömen och upplevelser, där brukare samtalar med andra brukare utifrån en viss framtagen struktur.

Som metod fick brukarrevision mer uppmärksamhet på nationell nivå då SKR (Sveriges Kommuner och Regioner) för ungefär tio år sedan började tala om brukarmedverkan som ”ett nytt sätt att arbeta”. I förordet till en pamflett från SKR från 2011, skrev den dåvarande chefen för avdelningen för vård och omsorg (Göran Stiernstedt) följande:

”Brukarmedverkan har fått en ny innebörd. Patienter och brukare vill och kan påverka såväl sin egen process, som utveckling, genomförande och uppföljning av verksamheter ... Det blir alltmer uppenbart att brukarnas och patienternas kunskap är en viktig källa för en evidensbaserad praktik.”²

Brukarrevision som metod har dock framförallt funnit sin praktiska tillämpning i verksamheter som vänder sig till personer med psykisk ohälsa eller med missbruksproblem. Inom äldreomsorgen finns bara enstaka exempel där metoden prövats och då även med vissa avsteg från grundkonceptet. Exempelvis förefaller inte brukarna själva varit så aktiva som aktörer i processen för att ta fram frågor och i själva insamlandet av kunskap om brukarnas omdömen och upplevelser. I ett exempel från Eskilstuna var det istället pensionärer aktiva i en pensionärsorganisation som framförallt höll i dessa moment. I efterhand menade några att benämningen brukarrevision var lite missvisande för just den praktiska tillämpningen³.

Förvaltningens bedömning

Initiativtagarna föreslår att förvaltningen ska ges i uppdrag ”att beställa en så kallad brukarrevision av verksamheten hemtjänst”. I dagsläget finns dock, utöver enstaka exempel, ingen beprövad tillämpning av konceptet med s.k. brukarrevision inom

¹ Se exempelvis www.brukarstyrd.se, Brukarrådet för missbruksfrågor i Västra Götaland.

² Sid 3, ”Brukarmedverkan. Ett nytt sätt att arbeta”, SKL Kommentus förlag, 2011.

³ Seniorens, 2017-07-14.

äldreomsorg. Det innebär att det för närvarande är oklart vad som mer i detalj ska beställas.

I initiativärendet sägs att ”det är viktigt att det är en fristående aktör som gör utvärderingen”, med vilket åsyftas den aktör som organiserar själva genomförandet. Här nämns även organisationen BRiU i Uppsala, om än inte som en given uppdragstagare. BRiU förefaller i dagsläget främst vända sig till de ovan nämnda och vanliga verksamheterna för metodens tillämpning. De har dessutom årsvis utsedda och särskilda brukarrevisorer (med förmodad brukarerfarenhet från andra sektorer än hemtjänst/äldreomsorg) som en komponent i sitt koncept.

Äldreförvaltningen delar initiativtagarnas bedömning kring behovet av kompletterande metoder för att fånga in brukarnas upplevelser av vård och omsorg. Förvaltningen delar även bedömningen att stärka brukarnas möjligheter till inflytande och delaktighet.

Uttryck för detta i förvaltningens arbete är bland annat arbetet kring utbildning i tjänstedesign, inom vilken dialogen med brukarna är helt central i översyn och utveckling av tjänsternas utformning. Ett annat exempel är arbetet med att utveckla den egna individuppföljningen för att mer systematiskt också inhämta brukarnas kvalitetsupplevelser.

Förvaltningen bedömer förslaget om att försöka komplettera metoderna för verksamhetsutveckling med tillämpningen av konceptet brukarrevision som intressant. Dock är det i oklart vad som mer i detalj ”ska beställas”. Det är också oklart till vilken aktör uppdraget ska ges att hålla i den förslagna tillämpningen inom verksamhetsområdet hemtjänst i Uppsala, eller annorlunda uttryckt vem/vilken organisation uppdraget ska beställas ifrån.

Som en central komponent i själva metoden ingår att brukare samtalar med andra brukare. Det förefaller sannolikt att samtalen då det gäller personer med hemtjänst, förläggs till enskilda brukares hem och genomförs vid fysiska möten. För enskilda hemtjänsttagare torde det därmed innebära besök av utomstående personer i hemmet. Under pågående pandemi, där umgänge med utomstående ska undvikas, inte minst när det gäller sköra äldre, talar dock smittskyddsskäl mot ett sådant genomförande.

Mot ovanstående bakgrund vill förvaltningen föreslå att äldrenämnden ger förvaltningen i uppdrag att utreda och kartlägga olika metoder för brukarinflytande och egenmakt inom hemtjänsten. Därtill att förvaltningen ges i uppdrag att återkomma till äldrenämnden med förslag på åtgärder vid nämndsammanträdet i juni.

Beredning

Ärendet har beretts av avdelningen för avtal och marknad

Ekonomiska konsekvenser

Inte aktuellt med föreliggande förslag till beslut

Beslutsunderlag

Bilaga. Initiativärende om brukarrevision från Tobias Smedberg (V) och Ingrid Nordlander (V)

Vård och omsorgsförvaltningen

Lenita Granlund

Förvaltningsdirektör

Gör en brukarrevison inom hemtjänsten

En brukarrevison är en oberoende granskning som görs för att utveckla och förbättra vård, omsorg och andra typer av verksamheter utifrån ett brukarperspektiv. Det är ett verktyg med målen att öka delaktigheten och inflytande för brukare samt utveckla och förbättra verksamheten.

En brukarrevison utförs av personer med egna erfarenheter av olika funktionsnedsättningar, psykisk ohälsa eller annat med betydelse för den verksamhet som ska genomgå revision. Brukarrevision är ett kostnadseffektivt sätt att få fram information om hur en verksamhet fungerar utifrån brukarnas erfarenheter och upplevelser. Brukarrevision kan ses som ett komplement till andra metoder, en metod som får fram information andra metoder inte lyckas ringa in. Brukarrevision är alltså inte samma sak som en brukarenkät genomförd av en kommunal förvaltning utan ett tänkbart komplement.

Region Uppsala använder BRiU (Brukarrevisionsbyrå i Uppsala län) allt flitigare för att revidera sina verksamheter. Uppsala kommun har i nuläget ingen aktiv brukarrevison men har tidigare anlitat BRiU för att genomföra brukarrevisoner. Kommande brukarrevisoner behöver inte nödvändigtvis genomföras av BRiU utan det viktiga är att det är en fristående aktör som gör utvärderingen.

I ett interpellationssvar daterad 27 augusti 2020 uppger socialnämndens ordförande Eva Christiernin att styret ser positivt på brukarrevison som ett verktyg för att öka delaktigheten och inflytande för brukare och för att kunna utveckla kommunens verksamhet, och att styret avser ta initiativ till flera brukarrevisoner när ett behov av utvärdering av kommunens insatser uppstår.

Detta behov finns idag inom hemtjänsten. Särskilt nu i dessa prövande tider kan det vara viktigt att få insikter i hur det är att ta emot hemtjänst. Samtidigt ska äldre hemtjänstbrukare kunna få inflytande och delaktighet i sin vård. Hur kan hemtjänstens verksamhet utvecklas för att möta brukarnas behov på ett effektivt sätt och hur kan den utvecklas för att hjälpa kommunen nå målen med att vara en äldrevänlig kommun? Sådana frågor kan en oberoende revision med ett brukarperspektiv hjälpa oss att hitta svar på.

Med bakgrund av ovanstående yrkar Vänsterpartiet

att Äldrenämnden ger förvaltningen i uppdrag att beställa en brukarrevison av verksamheten hemtjänst.

Tobias Smedberg (v)

Ingrid Nordlander (v)

