

3,03

Handläggare  
Hedberg JennyDatum  
2013-03-12Diarienummer  
NHO-2013-0048.31

Nämnden för hälsa och omsorg

## Yttrande över Socialstyrelsens remiss för begreppet brukare

### Förslag till beslut

Nämnden för hälsa och omsorg föreslås besluta

**att** avge yttrande i enlighet med upprättat förslag.

### Ärendet

Socialstyrelsen har skickat ut en remiss angående begreppet brukare. KS har överlämnat denna till nämnden för hälsa och omsorg och äldrenämnden för handläggning och besvarande å kommunens vägnar.

Socialstyrelsen föreslår *brukare* som ett samlande begrepp för alla de som får insatser från socialtjänsten. Brukare ska således användas i ett övergripande syfte och inte för att benämna enskilda individer eller en särskild grupp. Socialstyrelsen föreslår även mer precisa benämningar som kan användas i sammanhang när en mindre grupp avses, t ex *assistansanvändare, klient, familjehemsplacerat barn* och *tvångsomhändertagen*. Utöver detta ger Socialstyrelsen exempel på andra mer beskrivande uttryck som kan användas, så som *mottagare av hemtjänst, deltagare i dagverksamhet* och *hyresgäst*. Socialstyrelsen avråder i och med detta förslag från att begreppen *klient* och *kund* används som samlande begrepp.

Yttrandet ska vara Socialstyrelsen tillhanda senast 22 mars 2013. Socialstyrelsen medger inte uppskov på svarstiden. Däremot har de godtagit att ett preliminärt yttrande lämnas från äldrenämnden efter dess arbetsutskott, för att sedan kompletteras med nämndernas synpunkter.

Kontoret för hälsa, vård och omsorg

Inga-Lill Björklund  
Direktör



**Svar lämnat av** (*kommun, landsting, organisation etc.*):  
Uppsala kommun, Nämnden för hälsa och omsorg samt  
äldrenämnden

## Remiss

Remissvar lämnas i kolumnen *Tillstyrker term* och *Tillstyrker def(inition)* och eventuella synpunkter skrivs i kolumnen *Synpunkter*. Du kan även lämna övriga kommentarer längst ned i dokumentet.

## Terminologiska skrivregler

- En term skrivs normalt i grundform, dvs. ental och obestämd form för substantiv, oböjd form för adjektiv och infinitivform för verb.
- Termen skrivs med liten begynnelsebokstav, utom när den alltid annars skrivs med stor bokstav (t.ex. om den inleds med ett egennamn).
- En definition bör kunna bytas ut mot termen i löpande text och skrivs därför med liten begynnelsebokstav och avslutas utan punkt.
- Inledande bestämd eller obestämd artikel bör undvikas, om det inte finns särskilda skäl att använda det.

För mer information se [Socialstyrelsens handledning för arbete med begrepp och termer](#).

Begreppen redovisas i Socialstyrelsens terminologimall som är i tabellform med följande fält:

- Fältet *term* innehåller termen för begreppet i fråga.
- Fältet *definition* innehåller **begreppets** definition. Definitionen beskriver innebörden av begreppet och ska vara oberoende av hur en verksamhet är organiserad eller vilka ekonomiska ersättningssystem man arbetar med. En definition bör kunna bytas ut mot termen i löpande text och skrivs därför med liten begynnelsebokstav och avslutas utan punkt. Definitionen inleds med det överordnade begreppet.

**Synpunkter på förslag ska vara Socialstyrelsen tillhanda senast fredagen den 22 mars 2013.**

| Term                     | Definition   | Tillstyrker<br><i>term</i> |     | Tillstyrker<br><i>def</i> |     | Synpunkter på term, definition och kommentar i dokumentet<br><i>Bilaga 1 Begreppsklustret brukare</i>                                |
|--------------------------|--|----------------------------|-----|---------------------------|-----|--|
|                          |  | ja                         | nej | ja                        | nej |  |
| brukare                  | (inom socialtjänst:) person som får, eller som är föremål för en utredning om att få, individuellt behovsprövade insatser från socialtjänsten  | X                          |     |                           | X   | Definitionen bör tydliggöra att termen används för alla som får individuellt behovsprövade insatser och inte den enskilde individen. |
| assistansanvändare       | <i>brukare</i> som har <i>personlig assistans</i> enligt lagen (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade   | X                          |     | X                         |     |  |
| familjehemsplacerat barn | <i>brukare</i> som är minderårig och som har blivit placerad i <i>familjehem</i> enligt socialtjänstlagen (2001:453), lagen (1990:52) med särskilda bestämmelser om vård av unga eller lagen (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade | X                          |     | X                         |     |  |
| klient                   | <i>brukare</i> som delvis med egen medverkan får hjälp vid ofta regelbundet återkommande möten med anställda inom socialtjänsten   | X                          |     | X                         |     |  |
| tvångsomhändertagen      | <i>brukare</i> som får vård enligt lagen (1990:52) med särskilda bestämmelser om vård av unga eller lagen (1988:870) om vård av missbrukare i vissa fall   | X                          |     | X                         |     |  |

**Övriga kommentarer:** Nämnden anser att i det begreppssystem som presenteras i förslaget kan en mer konsekvent form för att beskriva grupper av enskilda individer eftersträvas. "Mottagare av hemtjänst, ekonomiskt bistånd samt hjälp och vård" har en passiv hållning jämfört med till exempel förslag som "assistansanvändare" eller "arbetstagare i daglig verksamhet". Nämnden förordar att en mer aktiv hållning liknande assistansanvändare blir norm.

Avdelningen för regler och tillstånd  
Fackspråk och informatik  
Lisa Wolff Foster

## Remiss Begreppet brukare

Verksamma inom socialtjänstens områden har länge efterfrågat ett samlande begrepp för alla de som får insatser från socialtjänsten. I ett terminologiarbete som genomförts i samband med att Socialstyrelsen har tagit fram vägledningen ”Att ge ordet och lämna plats - Vägledning om brukarmedverkan och inflytande inom socialtjänst, psykiatri och missbruks- och beroendevård” har man nu enats om termen **brukare** för detta begrepp.

Observera att begreppet **brukare** är mycket övergripande och används av exempelvis regeringen och i nationell statistik. Eftersom begreppet står för alla som får individuellt behovsprövade insatser från socialtjänsten är det inte lämpligt att kalla någon för brukare när man avser en särskild grupp eller enstaka individer – det kan uppfattas som en sorts avståndstagande. Beroende på sammanhang kan därför andra mer precisa benämningar vara lämpliga att använda i stället, till exempel **assistansanvändare**, **familjehemsplacerat barn**, **klient**, **tvångsomhändertagen**. Se bilagan ”Begreppsklustret brukare” för beskrivning av begreppet. Se även i vägledningen ”Att ge ordet och lämna plats - Vägledning om brukarmedverkan och inflytande inom socialtjänst, psykiatri och missbruks- och beroendevård”, som för närvarande ute på remiss, för hur termen brukare används i text.

I den arbetsgrupp som har analyserat begreppet brukare samt närliggande begrepp har det ingått forskare, experter inom socialtjänst, en jurist och en terminolog.

Utgångspunkterna för terminologiarbetet är den enskildes säkerhet, kvalitet i vård- och omsorgsdokumentation, kommunikation och samverkan mellan huvudmän samt öppen redovisning av vårdens och omsorgens resultat. Målet är att intressenter lägger samma innebörd i de enskilda begreppen och använder de rekommenderade termerna på ett enhetligt sätt. De slutgiltiga definitionerna publiceras i Socialstyrelsens termbank.

Följande begrepp föreslås få rekommenderad användning:

- brukare
- klient
- assistansanvändare
- familjehemsplacerat barn
- tvångsomhändertagen

Den övergripande frågan är: Finns det synpunkter på termer och definitioner för begreppen och på tillhörande kommentar i bilaga 1 Begreppsklustret brukare?

I bilaga 2 Svarsmall finns utrymme för remissmottagarens svar och synpunkter kring begreppen.

**Synpunkter på förslag ska vara Socialstyrelsen tillhanda senast fredagen den 22 mars 2013 till [socialstyrelsen@socialstyrelsen.se](mailto:socialstyrelsen@socialstyrelsen.se)**  
Ange diarienummer **7179/2013** i ämnesraden.

Synpunkter kan endast lämnas av verksamheter inom vård och omsorg och andra organisationer. Vi har tyvärr inte möjlighet att ta hand om synpunkter från enskilda personer.

Frågor angående remissen besvaras av Ann Jönsson, projektledare för vägledningen "Att ge ordet och lämna plats - Vägledning om brukarmedverkan och inflytande inom socialtjänst, psykiatri och missbruks- och beroendevård" [ann.jonsson@socialstyrelsen.se](mailto:ann.jonsson@socialstyrelsen.se) och Lisa Wolff Foster, terminologisamordnare [lisa.wolff.foster@socialstyrelsen.se](mailto:lisa.wolff.foster@socialstyrelsen.se)

Med vänlig hälsning

Lisa Wolff Foster, terminologisamordnare Socialstyrelsen

#### Bilaga

- Bilaga 1 Begreppsklustret brukare
- Bilaga 2 Svarsmall

term: **brukare**  
definition: (inom socialtjänst:) person som får, eller som är föremål för en utredning om att få, individuellt behovsprövade insatser från socialtjänsten

**Observera:** Eftersom termen *brukare* står för alla som får individuellt behovsprövade insatser från socialtjänsten är det inte lämpligt att kalla någon för *brukare* när man avser en särskild grupp eller enstaka individer – det kan uppfattas som en sorts avståndstagande. Beroende på sammanhang kan därför andra mer precisa benämningar vara lämpliga att använda i stället, till exempel *assistansanvändare*, *familjehemsplacerat barn*, *klient*, *tvångsomhändertagen*, (se definitionerna av dessa begrepp nedan).

term: **assistansanvändare**  
definition: *brukare* som har *personlig assistans* enligt lagen (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade

term: **familjehemsplacerat barn**  
definition: *brukare* som är minderårig och som har blivit placerad i *familjehem* enligt socialtjänstlagen (2001:453), lagen (1990:52) med särskilda bestämmelser om vård av unga eller lagen (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade

term: **klient**  
definition: *brukare* som delvis med egen medverkan får hjälp vid ofta regelbundet återkommande möten med anställda inom socialtjänsten

term: **tvångsomhändertagen**  
definition: *brukare* som får vård enligt lagen (1990:52) med särskilda bestämmelser om vård av unga eller lagen (1988:870) om vård av missbrukare i vissa fall

Här följer exempel på mer beskrivande uttryck som ibland är mer lämpliga att använda:

*arbetstagare i daglig verksamhet*  
(för den som arbetar i *daglig verksamhet* enligt LSS)

*deltagare i dagverksamhet*  
(för den som fått möjlighet att delta i *dagverksamhet* genom socialnämnden )

*den äldre* (ALT. *mottagare av äldreomsorg*)  
(för den som beviljats insatser via äldreomsorgen, i form av stöd och hjälp i hemmet)

*gäst på korttidsboende*  
(för den som har fått en insats i form av *korttidsvistelse* enligt SoL eller LSS)

*hyresgäst*  
(för den som bor på ett *boende* av något slag)

*mottagare av ekonomiskt bistånd*  
(för den som har beviljats *ekonomiskt bistånd* enligt SoL)

*mottagare av hemtjänst*  
(för den som har beviljats *hemtjänst* enligt SoL)

*mottagare av hjälp och vård*  
(för den som beviljats hjälp och vård 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)

**Kommentar:**

Ordet *brukare* används av olika grupper med olika betydelser. Kärnan i begreppet ligger i den allmänna definitionen 'person som tar något i bruk'. När *brukare* började användas inom den offentliga sektorn fanns en önskan att tydliggöra en sorts delaktighet och medansvar i aktiviteten att ta insatser, främst sociala insatser, ”i bruk”. Detta ansågs ordet *brukare* signalera. I samma anda bildades så kallade *brukarorganisationer* och *brukarråd*, där det talades om *brukarinflytande* och *brukarmedverkan*.

Numera är *brukare* tämligen spritt och använt som term för ett lite mer insnävat begrepp, det vill säga för den som får insatser från socialtjänsten, således inte från hela offentliga sektorn. För att tydliggöra detta kan *brukare av socialtjänst* behöva användas i vissa kontexter för detta mer insnävade begrepp i stället för enbart *brukare*.

Termen *brukare* kan ses som en motsvarighet till termen *patient* men inom socialtjänstens domäner. I samhället finns det behov av att tala övergripande om dessa individer, till exempel hos forskare, politiker, statistiker och socialchefer, inom intresseorganisationer, brukarorganisationer, anhörigorganisationer och ideella sektorn.

Man bör således använda *brukare* när man behöver ett samlande begrepp för alla som får individuellt behovsprövade insatser från socialtjänsten oavsett vilken typ av insatser det handlar om. Insatserna kan röra allt från stöd och service till mer omfattande bistånd, och en brukare kan vara allt från ett nyfött barn till en mycket gammal människa. Observera att *brukare* även inkluderar personer som är tvångsomhändertagna, det vill säga personer som får vård enligt LVU (lagen med särskilda bestämmelser om vård av unga) eller LVM (lagen om vård av missbrukare), med andra ord när insatserna från socialtjänsten inte är frivilligt mottagna.

Däremot är personer som tar del av de strukturellt och generellt inriktade insatser som socialtjänsten erbjuder utan föregående biståndsbedömning inte att betrakta som brukare av socialtjänst. Den som använder sig av andra än individuellt inriktade insatser från den offentliga sektorn kan kallas för *medborgare* och inte för *brukare*. Här är exempel på sådana verksamheter och på mer beskrivande benämningar för personer som använder sig av verksamheterna:

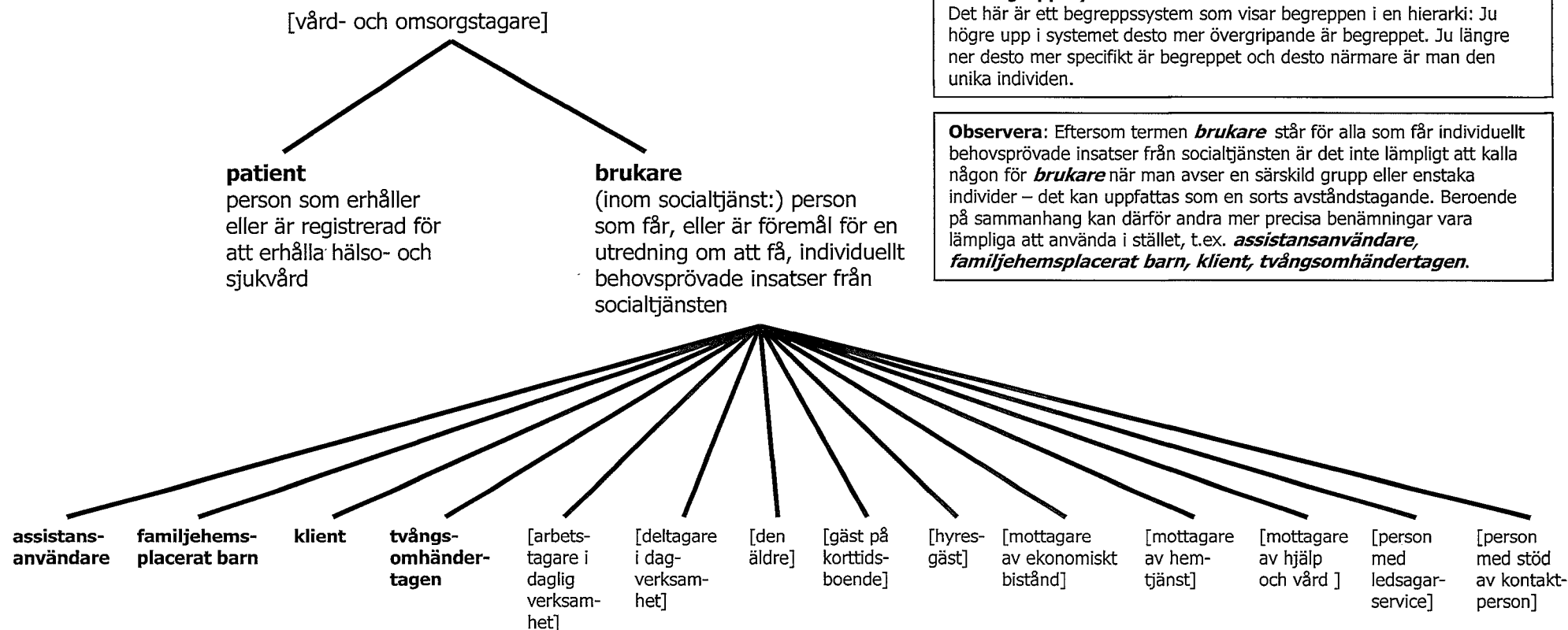
- besökare på öppna verksamheter inom området barn och familj
- föräldrar som får stödsamtal enskilt eller familjevis
- föräldrar som deltar i föräldragrupper
- föräldrar och barn som besöker familjecentraler med öppen förskola
- ungdomar som besöker öppna ungdomsmottagningar
- föräldrar till skolbarn
- låntagare på bibliotek
- läsare av upplysande webbinformation från socialtjänsten.

Socialstyrelsen avråder i och med detta från *klient* som samlande begrepp. Däremot kan *klient* användas för en person som vid ofta regelbundet återkommande möten och delvis med egen medverkan får hjälp av till exempel en socialarbetare vid ett socialkontor, en kurator eller psykolog vid en beroendemottagning.

Socialstyrelsen avråder också från ordet *kund* som samlande begrepp. Insatser från socialtjänsten ingår i offentlighetsrättsliga åtaganden. Därför är *kund*, som används för att beskriva en av parterna i en civilrättslig relation inom det privata näringslivet, inte lämpligt att använda som 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.

LSS = lagen (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade  
 LVM = lagen (1988:870) om vård av missbrukare i vissa fall  
 LVU = lagen (1990:52) med särskilda bestämmelser om vård av unga  
 SoL = socialtjänstlagen (2001:453)



**Om begreppssystemet**

Det här är ett begreppssystem som visar begreppen i en hierarki: Ju högre upp i systemet desto mer övergripande är begreppet. Ju längre ner desto mer specifikt är begreppet och desto närmare är man den unika individen.

**Observera:** Eftersom termen **brukare** står för alla som får individuellt

behovsprövade insatser från socialtjänsten är det inte lämpligt att kalla någon för **brukare** när man avser en särskild grupp eller enstaka individer – det kan uppfattas som en sorts avståndstagande. Beroende på sammanhang kan därför andra mer precisa benämningar vara lämpliga att använda i stället, t.ex. **assistansanvändare, familjehemsplacerat barn, klient, tvångsomhändertagen.**

**Alla individer är unika**

I mötet med den unika individen använder vi individens namn som utpekar just den individen. Men i samhället behövs också termer för övergripande begrepp:

- När vi vill tala om en grupp av unika individer med den gemensamma nämnaren att de har personlig assistans har vi behov av ett övergripande begrepp. Termen **assistansanvändare** står för detta övergripande begrepp och kan användas när gruppen assistansanvändare är i blickfånget.
- När vi vill tala om en grupp av unika individer med den gemensamma nämnaren att de får individuellt behovsprövade insatser av något slag från socialtjänsten har vi behov av ett ännu mer övergripande begrepp. Termen **brukare** står för detta begrepp och kan användas när gruppen brukare är i blickfånget.

Det finns ingen motsättning mellan att i t.ex. det personliga mötet använda individens namn och bemöta den unika personen individuellt och att i t.ex. rapporter och statistik använda en övergripande term som t.ex. **assistansanvändare** eller **brukare**.



