

Kommunledningskontoret
Kommunfullmäktige

Datum:
2020-09-10

Diarienummer:
KSN-2020-00026

Handläggare:
John Hammar

Anmälningssärenden 14 september 2020

Förslag till beslut

Kommunfullmäktige beslutar

1. **att** med godkännande lägga förteckningen över anmälningssärenden till protokollet.

Anmälningssärenden

- Brukarombudets årsrapport 2019
- Äldreombudsmannens årsrapport 2019

Omsorgsnämnden
Rapport

Datum:
2020-03-09

Diarienummer:
OSN-2020-00141

Handläggare:
Kristina Bromark

Version/DokumentID:

Brukarombudets årsrapport 2019

Sammanfattning

Rollen som brukarombud är en ny funktion i Uppsala kommun (sedan mars 2018). Stort fokus fortsatt under verksamhetsåret 2019 har varit att synliggöra rollen och förmedla vilket uppdraget är – *full delaktighet i samhället för personer med funktionsnedsättning*.

Arbete med brukarinflytande och brukarmedverkan innebär att lagar och policys, som tydligt pekar på social-, miljömässig- och ekonomisk hållbarhet ska genomsyra all verksamhet. Utgångspunkten för ett brukarombud är att det är en självständig och oberoende roll, en stödfunktion för såväl brukare och brukarrepresentanter som förvaltningar och bolag. Arbete med brukarinflytande och medverkan behöver planeras, genomföras och följas upp i ordinarie funktioner.

Syftet med brukarombudets rapport är att beskriva de aktiviteter som genomförts i rollen som brukarombud, samt att lyfta fram det brukarombudet har uppmärksammat. Under 2019 har brukarombudet fortsatt att arbeta med nätverk, kontaktskapande och samverkan med Uppsala kommun och civilsamhället. De synpunkter som har framförts på individnivå har mestadels handlat om inflytande, delaktighet och bemötande. Förfrågningarna inom Uppsala kommuns olika förvaltningar på övergripande nivå har ökat under brukarombudets andra år i tjänst. Tjänstepersoner hör av sig och vill komma i kontakt med intresseföreningar, eller önskar diskutera funktionshinderperspektivet och inflytande i olika sammanhang.

De områden som har uppmärksammats i årets rapport är rehabilitering och insatser för målgruppen med neurologiska diagnoser, psykisk hälsa, kompetensutveckling inom LSS-området och fortsatt implementering av Program för full delaktighet för personer med funktionsnedsättning.

Brukarombudets rekommendation är att under verksamhetsåret 2020 planera för och börja genomföra seminarier/workshops med förvaltningar, bolag och civilsamhället, för att öka möjligheterna till full delaktighet i samhället för personer med funktionsnedsättning i Uppsala kommun.

Innehåll

Sammanfattning.....	1
Inledning.....	3
Syfte	4
Brukarombudets arbete under 2019	4
Aktiviteter	5
Brukarombudet har uppmärksammat.....	7
Förfrågningar.....	8
Rehabilitering och insatser för målgrupper med neurologiska diagnoser	8
Psykisk hälsa - Aktiv involvering i samhällsutveckling	9
Kompetensutveckling för brukare LSS.....	10
Program för full delaktighet för personer med funktionsnedsättning	11
Samtal med kommunens förvaltningar om inflytande och delaktighet	11
Vad innebär brukarinflytande för er?.....	11
Arbetar ni med Programmet för full delaktighet?	12
Hur arbetar ni med brukarinflytande, delaktighet och brukarmedverkan idag?.....	13
Uppsökande verksamhet.....	14
Vilka brukarorganisationer samarbetar ni med idag?	14
Vad fungerar bra i samarbete med föreningarna/organisationerna?	14
Vad fungerar mindre bra?	15
Vad skulle ni vilja var annorlunda i samarbetet med brukarföreningarna?.....	16
Vad tycker ni är viktiga förutsättningar för ett gott samarbete?	16
Om rollen som brukarombud.....	17
Avslutningsvis	18
Referenser.....	19
Bilaga 1: Informationsbrev.....	20
Bilaga 2: Frågeguide	21
Kartläggning förvaltningar – inflytande och delaktighet för personer med funktionsnedsättning	21
Aktuella frågor och befintliga samarbeten?	21
Om rollen som brukarombud.....	21

Inledning

Lagar, policys och program pekar tydligt på att social-, miljömässig- och ekonomisk hållbarhet ska genomsyra all verksamhet. Det är därför viktigt att samtliga berörda parter från både det offentliga och civilsamhället är med och formar samhället likväl som särskilda stödinsatser. Att mena allvar med inflytande delaktighet för brukare och föreningsaktiva innebär involvering på samtliga nivåer (individ-, verksamhet- och strategisk) i en organisation och civilsamhället (FN-konventionen, artikel 4.3 och 33.3¹). I brukarombudets rapport 2018 lyfte framför allt föreningarna vikten av tidig involvering och medbestämmande om frågor som rör personer med funktionsnedsättning. Det är i samarbete och samverkan med dem det berör som underlag till beslut bör tas fram.

Något som brukare och brukarrepresentanter pratar om, oavsett nivå i organisationen, är makt (Brukarombudets rapport, 2018). De uttrycker en maktobalans och ett underläge som försvårar arbetet med att hitta vägar till ett reellt inflytande och en meningsfull påverkan på samtliga nivåer. Att erkänna att det finns makt och maktobalans är viktigt för att hitta vägar framåt tillsammans (Socialstyrelsen, 2016). Att enbart diskutera i termer av brukarinflytande är vagt och inte tillräckligt problematiserande (Karlsson och Börjesson, 2011). Brukarinflytande riskerar att bli ”till intet förpliktigande” – att diskutera makt, medvetandegöra och problematisera, är mer krävande och troligen mer effektivt. I en nyligen genomförd utvärdering av brukarråd inom psykiatri på Akademiska sjukhuset framkommer att professionen inte upplever att det har en maktposition och att brukarna upplever maktskillnad till professionens fördel (Ingard, 2018). Även om både brukarrepresentanter och profession i olika situationer upplever att de inte har mandat eller makt, är det viktigt att vara medveten om maktobalansen, samt att den upplevs olika i olika positioner. Tjänstepersoner och personal har genom sin profession som auktoritet ett maktövertag. Det kan handla om att infria eller avslå önskningsar, att påverka och övertyga i egenskap av att vara anställd och tillhöra en organisation. Det är viktigt att komma ihåg att det är brukaren/klienten som är *behövande* och/eller beroende i sammanhanget, vilket indikerar en underordning (Sandström, 2008).

Det strategiska arbetet i Uppsala kommun genomförs på olika sätt i samverkan mellan förvaltningar och civilsamhället. Föreningarna uttrycker på flera sätt att samverkan kan öka och bli bättre, att utvecklingspotential finns. Det förefaller även tjänstepersoner och politiker tycka. I april genomfördes en workshop på uppdrag av Närvårdssamverkan Uppsala (NSU) som handlade om hur Uppsalaborna mår och hur vi kan arbeta förebyggande med hälsa. En kommentar som fångades upp under dagen och som är ofta återkommande i liknande sammanhang – *”Välfungerande åtgärder skapas inte i stuprör”*. Det finns många argument för att samverka med dem det berör, inte minst för maktutjämning, serviceanpassning och legitimitet (Dahlberg och Vedung, 2011). Det är på många sätt mer effektivt att landa ”rätt” från början. Den offentliga organisationen tjänar på att se brukare och brukarrepresentanter som medskapare istället för mottagare av vård- och stödinsatser. Det är också viktigt att komma ihåg att arbete med FN-konventionen, lagar och policys, som entydigt pekar mot

¹ FN-konventionen artikel 4.3: I utformning och genomförande av lagstiftning och riktlinjer för att genomföra denna konvention och i andra beslutsfattande processer angående frågor som berör personer med funktionsnedsättning ska konventionsstaterna nära samråda med och aktivt involvera personer med funktionsnedsättning, däribland barn med funktionsnedsättning, genom de organisationer som företräder dem.

Artikel 33.3: Det civila samhället, särskilt personer med funktionsnedsättning och de organisationer som representerar dem, ska involveras i och fullt ut medverka i övervakningsförfarandet.

aktiv involvering, inflytande och delaktighet för dem det berör inte är fritt valt – det ska genomsyra allt arbete. Enligt de samtal som under hösten 2019 har genomförts av brukarombudet och programansvarig strateg (Program för full delaktighet för personer med funktionsnedsättning), med representanter från kommunens förvaltningar, finns klara fördelar med att involvera föreningarna i kommunens arbete mer, bland annat anses föreningarna ha en god uppfattning och bättre förståelse om behovsbilden för målgruppen, samt att de ofta ses som kreativa och lösningsfokuserade. Det är i vidare mening en fråga om demokrati, anser flera.

Det finns många modeller, metoder och arbetssätt för att främja samverkan och samarbete med brukare och brukarrepresentanter – brukarinflytande: Motiverande samtal (MI), Delat beslutsfattande, Samordnad individuell plan (SIP), Vård- och stödsamordning (VOSS), genomförandeplan, boendemöten, brukarråd, PEER-support, Inflytande på plats (IPP), Delaktighetsmodellen (DMO), Brukarrevision och Framtidsverkstad för att nämna några. Några av dessa modeller är implementerade i Uppsala kommun, andra används ibland. Därtill finns möjlighet att arbeta tillsammans med brukarföreningar i tex kompetensutveckling för personal. I en nyligen genomförd studie om implementering av metoden Delat beslutsfattande (Shared decision making -SDM) framkommer att personal har lågt förtroende för brukares förmåga att vara delaktig i beslut som gäller dem själva (Schön et al, 2018). Tjänstepersoner i en offentlig organisation har möjlighet att värdera brukares kunskap som värdefull och lämna utrymme för den att påverka (Bromark, 2013). Således kan tjänstepersoners och personals attityd och inställning bidra till maktutjämning mellan profession och brukare/brukarrepresentanter.

Under året som har gått har brukarombudets arbete fortsatt handlat om att arbeta med nätverk, kontakter, samverkan och att skapa gemensamma utrymmen och forum. Vissa områden/teman har blivit aktuella, bland annat rehabilitering för personer med neuroproblematik, behov av struktur för delaktighet inom socialpsykiatri, arbete med psykisk hälsa och kompetensutveckling för brukare inom LSS.

Perioden 1/10 - 31/12 arbetar brukarombudet 20% av en heltid (pga tjänstledighet för studier). Arbetet på deltiden har främst fokuserat arbete med kartläggningen som genomförts med förvaltningarna, men även att löpande hantera inkommande mail och telefonsamtal. Tillsättning av vikarie påbörjades under hösten och tillsättning sker under våren 2020.

Syfte

Denna rapport syftar till att beskriva de aktiviteter som har genomförts under 2019, samt att lyfta fram det brukarombudet har uppmärksammat. Det som framkommer i rapporten ger inte en komplett bild av det arbetet som sker i Uppsala kommun, utan bygger på det som framkommit i de sammanhang där brukarombudet varit delaktig.

Brukarombudets arbete under 2019

Brukarombudet arbetar övergripande på samtliga nivåer som en rådgivande och stödjande part, dels för brukarna och intresseföreningarna, dels för det offentliga i Uppsala kommun - medborgare, intresseföreningar och personal och tjänstepersoner i organisationer utgör ”navet” för arbetet.

Brukarombudets uppdrag är att öka möjligheten för självbestämmande, lyfta erfarenheter och kunskaper om situationen för personer med funktionsnedsättning och därigenom öka medvetenheten i kommunens förvaltningar och bolag. Brukarombudet ska även vara ett stöd i arbetet att följa upp och stimulera ändamålsenliga åtgärder utifrån den vunna kunskapen.

Utgångspunkten är att brukarombudet ska vara självständig och oberoende och med medborgare med funktionsnedsättning i främsta fokus. Av det skälet är rollen upplagd så att inga uppdrag ska delegeras till brukarombudet. Brukarombudet har en stödfunktion och bistår i arbetet med att nå visionen full delaktighet i samhället för personer med funktionsnedsättning. Arbetet med inflytande och delaktighet behöver planeras, genomföras och följas upp i ordinarie funktioner. Risken är annars att brukarombudets funktion ringas in som ”den som arbetar med inflytande”. Tanken är att brukarombudet arbetar med att identifiera, sammanföra relevant kompetens, dvs arbeta med att hitta experter inom olika områden inom och utom organisationen och arbeta förebyggande med delaktighet och inflytande.

Aktiviteter

Under året har personliga möten, telefonsamtal och mail som inkommit avidentifierats och loggats. Det har varit en hjälp för att se mönster i det som brukarombudet får ta del av. 43st formella kontakter har tagits under 2019 med konkreta förfrågningar eller önskemål. Det är en ökning från förra året. Utöver detta har även andra formella samtal och möten ägt rum, med samarbetspartners inom och utom förvaltningen. Dessa redovisas under rubrikerna aktiviteter.

Brukarombudet arbetar en halvdag i veckan i FULs/HSO:s lokaler (Kungsgatan 64)². Det var ett förslag som framkom från flera föreningar i kartläggningen som genomfördes under hösten 2018. Fördelen med att ha en fast tid varje vecka är att föreningarna kan planera in möte med brukarombudet, eller dyka upp spontant. En annan fördel är de informella möten som sker, då olika frågor och funderingar kan tas om hand. Nedan en redogörelse för aktiviteter som skett under 2019, uppdelat i individ-, verksamhets- och strategisk nivå:

Individnivå - arbeta med egenmakt, processen att öka möjligheten för självbestämmande, att personer med funktionsnedsättning ska känna till sina rättigheter och kunna kräva dem.

- ✓ Inbjuden till träffpunkter, föreningars medlemsmöten, ex dialogmöte Fyrisgården
- ✓ Tillgänglig via telefon, mail, personliga kontakter – avidentifierad logg förs för det som är inkommande.
- ✓ Arbetar en dag i veckan (tisdagar) i FUL/HSO:s lokaler.

Verksamhetsnivå - lyfta erfarenheter och kunskap om situationen för personer med funktionsnedsättning och öka medvetenheten om deras livssituation i kommunens förvaltningar och bolag.

- ✓ Inbjuden till föreningars medlemsmöten, styrelsemöten, ideella organisationer mm.

² Funktionsrätt Uppsala län (FUL)/Handikappföreningarnas samarbetsorgan Uppsala kommun.

- Diskussion om föreningarnas/organisationernas intressen och dilemman, inledning av samarbeten eller förmedling av kontakter.
- ✓ Inbjuden för ev. samarbete/samverkan (SIUS-konsulent, BISAM, förvaltningar inom Uppsala kommun, studieförbund, folkhögskolor, diakon på samariterhemmet, mfl.).
- ✓ Studiebesök hos brukarråd och brukargrupper, verksamheter, föreningar och deltar i olika evenemang anordnade av föreningar (tex. Neurodagen, öppna hus, mm.).
- ✓ Arbete med sakfrågor/områden/projekt (Rehabilitering, Psykisk hälsa-arbete, projekt MR-stad, Samordning Gottsunda, mm.).
- ✓ Genomfört intervjuer med förvaltningar i Uppsala kommun (resultat redovisas under rubriken: Samtal med kommunens förvaltningar om inflytande och delaktighet, s. 11).
- ✓ Föreläsningar och workshops, inbjuden att medverka som föreläsare eller moderator
 - Konferens: Daglig verksamhet 2019 (Stockholm), Cykling utan ålder (inom ramen för Äldrevänlig kommun), Gömd och glömd (TRIS), workshop – Hälsodata för uppföljning, analys och planering för närvårdsarbetet 2020, Sesamföreläsningar om anhörigperspektivet (samarbete med Sesam och Uppsala kommun), m.m.
- ✓ Konsulterad i sakfrågor med bla. tjänstepersoner, brukare och intresseorganisationer (tex. Arbete med sekretess, utveckling av DMO-slingor, dialogmöte Fyrisgården, utveckling av hemsida Uppsala kommun, mm.).
- ✓ Tillgänglig i HSO:s lokaler en halvdag/vecka.

Strategisk nivå - implementera *Program för full delaktighet för personer med funktionsnedsättning*, bistå i arbetet med att följa upp och stimulera till ändamålsenliga åtgärder utifrån den vunna kunskapen om situationen för medborgare med funktionsnedsättning i kommunen.

- ✓ Arbete med uppföljning av Program för full delaktighet.
- ✓ Deltagit i Kommunal handikapprådet (KHR) och KHR:s arbetsutskott.
- ✓ Regelbundna kontakter med Äldreombudsman Uppsala kommun, ombudsman Funktionsrätt Uppsala län, avstämning med avdelningschef kvalitet och utveckling.
- ✓ Inbjuden för att presentera Brukarombudets rapport 2018:
 - Omsorgsnämnden, ledningsgrupp omsorgsförvaltningen, avdelningsledningsgrupp socialpsykiatri, LSS-råd3, Närvårdssamverkan Uppsala (NSU), KHR, HSO årsmöte och frukostmöte med biståndshandläggare.
- ✓ Inbjuden att delta i arbetsgrupper
 - Psykisk hälsa-arbete, projekt MR-stad, Samordning Gottsunda, rehabilitering.

³ LSS-rådet är ett forum för förslag och åsikter som tillkom för att utveckla kvaliteten i LSS-verksamheter.

- ✓ Deltar i NSPH:s möten 1ggr/mån, FUL:s nätverk för civilsamhälle, samarbete med FoU-S (Region Uppsala), Tierps kommun och FUL om LSS-inflytandegrupp, strategisk planering kring struktur inom socialpsykiatri (hitta former för brukarmedverkan).
- ✓ Kontaktad av kommuner i landet med intresse för rollen som brukarombud. Erfarenhetsutbyte med Västerås stad.

Brukarombudet har uppmärksammat

De flesta kontakter som har loggats på individnivå handlar om inflytande, delaktighet och bemötande. Det kan handla om att lämna en synpunkt på sin situation i en insats, eller att en person känner sig dåligt bemött. I vissa fall har det varit berättelser om direkta missförhållanden. Rutinen är att avvikelser ska registreras och när dessa kommer in i systemet kan uppföljning ske på ordinarie vis. I vissa fall kontaktar brukarombudet även den avdelningschef som är ansvarig och "ärendet" lämnas över på så sätt.

Det förekommer även att personer hör av sig med ett stort behov av att prata och det är inte alltid det leder till konkret stöd eller hjälp. Även anhöriga med besvärliga situationer hör av sig med upplevelsen av att det saknas stöd för anhöriga till barn och unga vuxna med särskilda behov.

Några exempel på synpunkter och förfrågningar:

- ✓ I vissa fall vänder sig personer till brukarombudet som en "sista utväg", när de upplever att de inte har nått fram och fått stöd/hjälp på annat vis. En förälder behöver stöd/hjälp med en myndig "hemmasittare", som under många år (trots skolplikt) inte närvarat i skolan. Föräldern har tidigare sökt stöd/hjälp, men utan att nå fram till en särskild insats. Situationen är ansträngd i familjen och de känner sig makt- och hjälplösa.
- ✓ En person upplever tvångsförflyttning från boende, där upplevelsen är att personen inte förstår situationen och känner sig motarbetad av tjänstepersoner och personal.
- ✓ Flera synpunkter om missförhållanden inom personlig assistans har inkommit. Det rör framför allt kaotisk personalsituation, oro, otrygghet och undermåligt utförda insatser. Även missförhållanden på boenden rapporteras.
- ✓ En del kontakter rör arbetslivet, såväl inom daglig verksamhet som på den reguljära arbetsmarknaden. Det är många som vittnar om att det är svårt att komma in i arbete, särskilt som Arbetsförmedlingen har gjort kraftiga neddragningar under 2019, som är missgynnsamma för personer med funktionsnedsättning.
- ✓ Flera kontakter som har tagits för inflytande, delaktighet, bemötande och information mer generellt. Det finns en upplevelse av att det "inte går rätt till" och ett intresse att berätta om detta. Andra vill ha information om vart de kan vända sig för att få rätt stöd/hjälp.

Samtliga synpunkter och förfrågningar som inkommer tas om hand och brukarombudet förmedlar kontakter och ger information om olika möjligheter, informerar ofta om synpunktssystemet, till brukare, anhöriga, personal och föreningsaktiva. Det är få som känner till det. Att brukare inte vågar lämna synpunkter är ytterligare problematiskt. För kommunen är det viktig information som går förlorad. Det skulle vara intressant att arbeta med synpunkter från synpunktssystemet, DMO-slingor, brukarenkäter,

brukarrevisorer och avvikelser systematiskt på aggregerad nivå. Brukarombudet har också noterat att brukare, brukarrepresentanter och anhöriga upplever att de ibland blir "runtbollade" i organisationen. Även när brukarombudet undersöker var ett ärende ska lämnas över är bemötandet ibland att "det är inte mitt bord" eller att ärendet bollas tillbaka till brukarombudet då den det berör inte tar ansvaret för ärendet. En avvikelse har hittills gjorts av brukarombudet med hänvisning till att ansvar inte tas och frågan blir "runtbollad".

De flesta kontakter som har loggats på verksamhets- och strategisk nivå handlar om att få kännedom om den nya tjänsten som brukarombud, föreningar har hört av sig och erbjudit tjänstepersoner information, utbildningar och möjlighet att delta i mässor och workshops. Både brukare och föreningsrepresentanter som har hört av sig med intresse för att vara en del av verksamhetsutveckling, tex att utveckla synpunktshanteringssystemet och mer lättläst information på kommunens hemsida. Dock har inga konkreta samarbeten inletts.

Förfrågningar

Omsorgsförvaltningens ledningsgrupp bjöd in brukarombudet för att berätta mer fördjupat om resultaten från brukarombudets årsrapport 2018. Resultaten kopplades till omsorgsförvaltningen och exempel på brister och förbättringsområden presenterades. Rapporten som riktar sig till kommunens samtliga förvaltningar och bolag har ett övergripande perspektiv och är tänkt som underlag till fördjupning för respektive förvaltning/bolag. Att diskutera funktionshinderperspektivet kopplat till den egna förvaltningen är önskvärt att fler förvaltningar tar initiativ till.

Flera tjänstepersoner från förvaltningar och kommunledningskontoret har börjat att höra av sig till brukarombudet. De önskar nå kontakt med intresseorganisationer, eller bjuder in brukarombudet i olika sammanhang för att inkludera perspektivet funktionsnedsättning. Det finns således ett intresse för frågorna och en ambition att öka kunskapen och involvera dem det berör. Tjänstepersoner har gjorts uppmärksamma på att HSO finns och bör bli inkluderade.

Det inkommer även förfrågningar från organisationer som Uppsala universitet, Regionen, Svenska kyrkan, studieförbund med flera, som vill undersöka samarbete med Uppsala kommun. Här fungerar brukarombudet som en ingång till kommunen och förmedlar kontakter inom brukarrörelsen och kommunens förvaltningar eller bolag för att starta upp eventuell samverkan.

Rehabilitering och insatser för målgrupper med neurologiska diagnoser

I Brukarombudets rapport 2018 framkommer att rehabilitering (eftervård) är en stor fråga för många föreningar. I samtal med föreningar och brukare under 2018 har ett behov av att samordna och lyfta frågan identifierats. I februari 2019 deltog åtta olika föreningar, rehabiliteringsmedicin (Samariterhemmet) och FoU-s (Regionen, Nära vård och hälsa) i ett öppet möte för att inventera och diskutera läget i frågan om rehabilitering efter utskrivning från Regionen. Den kritik som förs fram handlar om bristande samordning och uppföljning mellan Region och kommun, samt om bristande resurser. Konsekvensen för den enskilde är utebliven egen träning och upplevelse av att vara utelämnad och bortprioriterad. Det är många med neurologiska diagnoser som menar att de tappar kontakten med sjukvården vid utskrivning och att kommunen inte erbjuder stöd utifrån behov. Det är brist på bassänger för vattenträning, liksom anpassade träningsanläggningar för personer med

särskilda behov. I viss mån finns träningsmöjligheter för personer som är över 65 år, men för de med neurologiska diagnoser som är i yrkesverksam ålder är utbudet inte så stort. Det finns önskemål om att öka och sprida kunskap om rehabilitering för yrkesverksamma och beslutsfattare, samt att samordna och anpassa rehabilitering utifrån den enskildes behov. Bristande samordning-, uppföljning- och kunskap om diagnoser och rehabilitering medför att enskilda personer hamnar mellan stolarna och inte kan utvecklas till sin fulla potential.

Det har även lyfts upp ett behov av att utöka/bredda vissa insatser. Boendestöd är ett exempel på insats som önskas breddas, så att personer med neurologiska diagnoser kan vara en aktuell målgrupp. Flera har idag hemtjänst, vilket skiljer sig från insatsen boendestöd. Behovet har identifierats och lyfts från föreningarna och dess medlemmar, från myndighet inom omsorgsförvaltningen och Samariterhemmet (rehabiliteringsmedicin).

- ✓ Det öppna mötet som anordnades av den nystartade föreningen Neuro Rehab C-län med stöd av brukarombudet i februari 2019, genererade att en arbetsgrupp startades. Under året har arbetsgruppen haft ytterligare 3 möten, då kritik och möjligheter diskuterades för att hitta vägar fram i frågan.
- ✓ Under hösten har föreningarna påbörjat en debattartikel som handlar om rehabilitering och vems ansvaret är. Artikelnen är under bearbetning.

Psykisk hälsa - Aktiv involvering i samhällsutveckling

Sedan 2012 har kommunerna i länet och Regionen genom PRIO-medel på olika sätt försökt hitta vägar där inflytande och delaktighet från brukargrupper ökar och blir samskapande med kommuner och regionen. Olika referensgrupper, brukarråd och brukarrevision har genomförts, men det har varit en utmaning att få till kontinuitet och långsiktighet. En förklaring är att målgruppen pga olika diagnoser och psykisk ohälsa har svårigheter att fungera i de traditionella organisationerna och framför allt i det tempo som är, en annan förklaring kan vara att tid för brukarmedverkan inte alltid arvoderas (Vox Vigor, 12 december 2018). Det krävs en vilja och lyhördhet, en flexibilitet från de offentliga organisationerna för att få till inflytande och delaktighet. En viktig lärdom i arbetet med inflytande och delaktighet är just att få till kontinuitet och långsiktighet, två viktiga förutsättningar för att utveckla inflytande med medborgarperspektiv. Andra viktiga aspekter är att inte på förhand veta hur vägen fram ser ut och att tidigt i processer involvera dem det berör. Att ha visioner och mål är en förutsättning, men vad och hur vägen fram ska se ut behöver bestämmas tillsammans med samtliga aktörer. I FN-konventionen om rättigheter för personer med funktionsnedsättning talar man om aktiv involvering av föreningar i civilsamhället (§33.3). Inget om oss – utan oss! Det borde vara en självklarhet 2019 att involvera och nå resultat genom att följa konventioner och policys som handlar om inflytande och delaktighet.

Det är en komplex uppgift att nå servicetagare (brukare) inom socialpsykiatri, det finns heller inte alltid ett intresse från servicetagare att aktivt delta i brukarråd på en kollektiv nivå. På individnivå arbetar personal aktivt med inflytande i olika insatser, bland annat med genomförandeplaner, Personliga ombud och boendemöten. Brukarenkäter, Brukarrevision och Delaktighetsmodellen är exempel på inflytandemodeller på verksamhetsnivå. På övergripande nivåer är brukarråd med representation från politik, förvaltning och föreningsliv traditionella. I nuläget finns inget fungerande forum för kommun- och föreningsrepresentanter, där frågor som rör psykisk hälsa hanteras tillfredsställande. Kommunala

handikapprådet (KHR) upplevs inte fungera väl för psykiatriföreningarna, då frågor som rör psykiatri inte ges utrymme (bland annat enligt kartläggningen i Brukarombudets rapport 2018). Psykiatrirådgivning diskuteras bland annat i Brukarnätverket NSPH -Nationell Samverkan för Psykisk Hälsa. NSPH har forum och kanaler inom Region Uppsala, men inte i Uppsala kommun.

- ✓ Det finns ambitioner inom omsorgsförvaltningens ledning att påbörja ett arbete med en struktur inom området socialpsykiatri. Det krävs ett helhetsgrepp över förvaltningsgränser för att nå inflytande för en målgrupp som har insatser och intressen i frågor inom flera förvaltningar. Även NSPH har uttryckt önskemål om att samverka med Uppsala kommun. Under året har brukarombudet deltagit i NSPH:s månatliga möten och har en egen punkt på dagordningen tillsammans med Regionens Bisam⁴. Brukarombudet har löpande informerat om socialpsykiatriens planer på att starta ett övergripande forum inom kommunen. I diskussionerna om struktur för brukarinflytande lyfts det fram att det är viktigt att det även blir aktivitet kring det som diskuteras och samverkas i olika kanaler och forum. I ett försök att nå konkreta resultat utifrån de idéer och förslag som framkommer föreslås (istället för ett traditionellt brukarråd) arbete med Framtidsverkstad. Framtidsverkstad är en modell där relevanta deltagare (i detta fall politiker, tjänstemän och brukarrepresentanter) bjuds in till en kreativ workshop som syftar till att vaska fram områden/ämnen att arbeta vidare med. Arbetet med detta kommer att fortsätta under 2020.

Kompetensutveckling för brukare LSS

2013 startades en referensgrupp i ett nationellt projekt om brukarinflytande som Sveriges kommuner och landsting administrerade (SKL, Nationell kunskapsstyrning inom socialtjänsten) som kallas LSS-inflytandegruppen. Referensgruppens deltagare har insatser i Uppsala kommun och har egen erfarenhet av intellektuell funktionsnedsättning, eller representerar en intresseförening. I gruppen finns även en närvårdsstrateg och en strateg från avdelningen kvalitet och utveckling (OMF). Gruppen har under projekttiden finansierats genom satsningen som administrerats av avdelningen Nära vård och hälsa, FoU-s, Region Uppsala. En liknande grupp startades upp i Tierps kommun med finansiering från regionen.

Under 2018 kontaktade FoU-s brukarombudet i syfte att undersöka möjligheten att integrera LSS-inflytandegrupperna i ordinarie struktur på Regionen och lokalt i respektive kommun. Under året har två samordnare vid FoU-s, brukarombudet, programansvarig strateg Uppsala kommun, och en tjänsteperson från Tierps kommun träffats och diskuterat LSS-gruppernas möjlighet att bli en del av ordinarie organisationer som ett sätt att inhämta erfarenheter och kunskap. För att undersöka möjligheterna vidare bjöds ordförande för FUL och regionrådet med ansvar för bland annat Rådet för delaktighet in till diskussionerna.

- ✓ Arbetet med att förankra LSS-inflytandegruppen i Uppsala kommun fortsätter under 2020.

⁴ Bisam = Brukarinflytandesamordnare

Program för full delaktighet för personer med funktionsnedsättning

En del i brukarombudets uppdrag är att vara behjälplig i implementering och uppföljning av programmet. Brukarombudet bistår programansvarig strateg i uppföljningen av aktiviteter i Hypergene, som presenteras genom en aktualisering.

Från olika kanaler och forum har det inkommit en del förslag på hur implementering kan ske. Förutom att berätta om programmet i olika sammanhang finns planer på att anordna seminarier/workshops för tjänstepersoner inom förvaltningar och bolag i syfte att höja medvetenheten om programmet. Det finns också tankar om att anordna en konferens med funktionshinderprogrammet i fokus på liknande sätt som den lokala överenskommelsen (LÖK) har genomfört.

Samtal med kommunens förvaltningar om inflytande och delaktighet

Före sommaren kontaktade brukarombudet samtliga förvaltningar för att bjuda in till dialog om inflytande, samverkan med föreningar och hur ett brukarombud kan vara ett stöd i arbetet med inflytande och delaktighet. En inbjudan skickades via mail i mitten av juni och en påminnelse skickades via mail i mitten av september. Vissa förvaltningar visade intresse, andra ville veta mer om hur programmet berör dem och några förvaltningar gav ingen respons. Inbjudan skickades till varje förvaltnings stabschef, då denne ses som en central del av förvaltningsledningen.

Samtalen med förvaltningsrepresentanterna/tjänstepersonerna från förvaltningarna som deltog⁵ kan inte representera hela sin förvaltning. Resultatet av samtalen är därför inte en heltäckande bild av vad som pågår i Uppsala kommun, utan en del som finns i ett större sammanhang. Totalt genomfördes 10 intervjuer med 17 personer från förvaltningarna. Samtalen har genomförts av brukarombudet och programansvarig strateg (se informationsblad och frågeguide i bilaga 1 och 2). Nedan en sammanställning av samtalen.

Vad innebär brukarinflytande för er?

Flera tjänstepersoner menar att inflytande och delaktighet handlar om demokrati. Alla medborgare har rätt att framföra sin åsikt och det är viktigt att *kunna* göra det – det behövs olika former att föra dialog på och tydlighet kring vad man kan påverka och när man kan delta. Tillgänglighet är a och o.

”Skendemokrati går bort. Det måste finnas förutsättningar för delaktighet. Tydliga samverkansformer.”

Flera tjänstepersoner anser att den enskildes behov måste stå i centrum och att ingenting ska ske ”över huvudet” på personen. Det är viktigt att själv vara delaktig och fatta beslut utifrån sig. Inflytande är egenmakt. Vidare är uppföljning och utvärdering av insatser viktigt, menar flera.

⁵ Deltagande förvaltningar: Överförmyndarförvaltningen, arbetsmarknadsförvaltningen, omsorgsförvaltningen, kulturförvaltningen, miljöförvaltningen, brandförsvaret, äldreförvaltningen, utbildningsförvaltningen (inkom med skriftliga svar på frågor som fanns i frågeguiden) och kommunledningskontoret (avdelningen social hållbarhet).

Flera tjänstepersoner problematiserar brukarinflytande. Inflytande är svårt och abstrakt – hur långt kan man ha inflytande och i vilket skede? Någon menar att:

”I vissa processer kan brukare ha inflytande från början till slut och i andra processer kan man som medborgare endast ha åsikter.”

Några resonerar om att det är skillnad på inflytande och delaktighet, inflytande är när man är med och bestämmer men någon annan gör, delaktighet, då är man med själv. Det handlar om demokrati – är det dåligt med inflytande och delaktighet är det ingen demokrati. Det är avgörande för samskapande.

Arbetar ni med Programmet för full delaktighet?

Det är varierande kunskap om *Program för full delaktighet för personer med funktionsnedsättning* bland de tjänstepersoner som deltagit i samtalen. Vissa känner inte alls till programmet, andra känner till det men arbetar inte aktivt med det. Andra arbetar med andra, närliggande program och menar att målen i dessa program går samman.

”Äldre och funkis, tillsammans är det ju en medborgargrej. Det ska funka för alla – universell utformning funkar för alla.”

Det visar sig i samtalen att även om förvaltningarna inte medvetet arbetar med programmet, passar många åtgärder och aktiviteter som sker in i handlingsplanen. Alla förvaltningar har heller inte möjlighet att arbeta med programmet⁶. De få som uppger att de arbetar aktivt med programmet har ambassadörer i sin förvaltning som lyfter målen och ”lobbar” för programmet i de sammanhang de ingår.

⁶ Överförmyndarförvaltningen arbetar länsövergripande och kan inte aktivt arbeta med ett lokalt program. Däremot kan aktiviteter och åtgärder härledas till programmet.

Hur arbetar ni med brukarinflytande, delaktighet och brukarmedverkan idag?

I samtal med tjänstepersonerna kan alla berätta om olika modeller och arbetssätt som handlar om hur förvaltningarna arbetar med inflytande och delaktighet. Det är aktiviteter och arbetssätt på samtliga nivåer, individuell- verksamhets- och strukturell nivå. Det handlar om utbildning/information, konkreta verktyg, modeller/arbetssätt och åsikter/synpunkter och samverkan. Några exempel som nämns i samtalen:

Verktyg, modeller och arbetssätt:	Samverkan:
○ Tjänstedesign	○ Brukarorganisationer
○ Delaktighetsmodellen (DMO)	○ Nätverk med olika aktörer
○ Idéburet offentligt partnerskap (IOP)	○ Förvaltningar samarbetar med varandra
○ IBIC	○ Närvårdsteam
○ Råd och liknande (NSU, KHR, LSS, studentråd) med brukarrepresentation	○ Brukarombud
○ Medborgardialog	
○ Förvaltningar arbetar uppsökande	
○ Trygghetsvandringar	
○ Lönebidragsanställningar	
○ Arbetsträning	
○ Brukarundersökningar/enkäter	
○ Individuella planer	
○ Tillgänglighetsanalys, målgruppsanalys	
○ Rättighetsbaserat arbetssätt	
○ Kompetensutveckling för brukarorganisationer	
○ Kompetensutveckling för medarbetare (bla nämns klarspråk)	
○ Föreningar/brukarorganisationer genomför föreläsningar/fortbildning	

Trots att många aktiviteter pågår, framkommer i samtalen att det inte alltid genomförs tillfredsställande, eller i alla delar av en process, vilket medför att helheten för den enskilde inte alltid blir tillfredsställande. Som ex nämns att beslut som har tagits i samråd med brukaren inte alltid genomförs i samråd med brukaren. Då är det viktigt, menar tjänstepersonerna som lyfter detta, att det sker kontinuerliga uppföljningar.

Uppsökande verksamhet

Något som många pratade om var hur de arbetade mer uppsökande än tidigare. De reflekterade kring att det är svårt att bjuda in medborgare/brukare och vänta på att det ska dyka upp någon.

”Det är inte medborgarnas fel om de inte kommer till en inbjuden aktivitet.”

Det kan hända att inbjudan skulle utformats annorlunda, varit mer tillgänglig, förmedlats på andra ställen. Det har ibland visat sig vara mer effektivt att söka upp och bjuda in sig själv istället.

”Viktigt att möta individen där den är. Viktigt att hitta rätt.”

”Vi arbetar med uppsökande dialoger. Vi har bjudit in oss till öppna förskolor, kvinnofester, skolor, fritidsgårdar.”

Någon menar att uppsökande verksamhet är bra i de fall där medborgaren/brukaren inte ”vågar” klaga med risk för att de kanske blir av med en insats eller liknande. I de fallen kan det vara effektivt att söka upp och undersöka om det råder missförhållanden eller att medborgaren/brukaren inte får sina behov/rättigheter tillgodosedda.

Vilka brukarorganisationer samarbetar ni med idag?

Majoriteten uppger att de arbetar med en eller flera brukarorganisationer. Samverkan sker på olika sätt, dels genom att sitta tillsammans i råd och nätverk, dels genom att arbeta tillsammans i projekt och genom IOP. Nedan (i fallande ordning) de brukarorganisationer och projekt som nämns:

Flest nämner i samtal: Ge makten vidare⁷, FUB och Hjärnkoll

Förekommer i samtal: Tallkrogen, Fyrisgården, Attention, Träffpunkternas intresseförening (TIF), Handikappföreningarnas samarbetsorgan (HSO), Forum för brukarinflytande, Hörselskadades riksförbund (HRF), Autism- och Aspergerföreningen och Röda korset.

Några tjänstepersoner säger att de inte arbetar med några brukarföreningar alls och andra säger att de inte arbetar med några särskilda. En av tjänstepersonerna säger så här:

”Vi jobbar inte med brukarorganisationer. Det blir troligen bättre med en representant i en referensgrupp. Det är ett utvecklingsområde, jag ser att det behövs, vi behöver bjuda in.”

Vad fungerar bra i samarbete med föreningarna/organisationerna?

Tjänstepersonerna är generellt positiva till samarbete med brukarföreningarna. De menar att det bland annat fungerar bra när det finns ett konkret, gemensamt uppdrag att samarbeta kring. Vidare är det viktigt med kontinuitet i samarbetet och att det är förutsättningslöst till att börja med, dvs att ingen part har en egen agenda som står fast. Flera tjänstepersoner anser att brukarföreningarna är kreativa och lösningsfokuserade. Flera nämner projektet Ge makten vidare som ett bra exempel på att arbeta

⁷ Ge makten vidare är ett projekt finansierat av Allmänna arvsfonden och som drivs av FUB.

med öppenhet och lyhördhet. Någon nämner att projektet arbetar med bland annat film som ett bra sätt att ”vända på tankarna”. Så här säger någon:

”Ge makten vidare utgå från individen. De kommer med bra förslag och input. Att utgå från individen innebär lyhördhet och öppenhet.”

Tjänstepersonerna påpekar även att föreningarna har en god uppfattning och bättre förståelse om behovsbilden för målgruppen, vilket är en fördel i samarbetet.

Vad fungerar mindre bra?

Tjänstepersonerna ser vissa svårigheter i samverkan med föreningarna. Det handlar främst om mandat och budget, byråkrati och representation. Någon uttrycker att

”Även om mycket görs, så är det till syvende och sist ekonomi som avgör. Goda intentioner faller när det kommer till ekonomi. De mjuka frågorna försvinner.”

Kommunen är organiserad i stuprör och hierarkisk i sin struktur gällande roller och ansvar, menar en tjänsteperson och byråkratin präglar möten och samverkan. En annan tjänsteperson uttrycker:

”Ibland har föreningarna svårt att förstå kommunens organisation och det som tjänstepersonerna behöver förhålla sig till. Det kan också bli miss-match när det gäller Regionens kontra kommunens ansvar.”

Flera tjänstepersoner funderar över representationen när det gäller brukarorganisationerna och undrar om enskilda representanter kan fånga rösterna i den egna föreningen. De upplever att det finns en handfull representanter som är med i många olika sammanhang och att det kan bli för snävt. De uttrycker sig även lite tveksamma till paraplyorganisationer, som tex HSO, när de verkligen ut till samtliga föreningar? De menar att kommunen behöver förutsätta att föreningarna representeras, men tvivel finns. De ser samtidigt att HSO och andra samverkans- och paraplyorganisationer måste ha sin integritet att styra sitt område.

Det finns även en del konkreta svårigheter som tex att tjänstepersoner har lön, vilket en brukarrepresentant inte alltid har, som anställd har man även andra möjligheter gällande material och utrustning. Någon menar att det kan vara problematiskt att skicka mail utanför kommunen då olika format inte alltid stöds. Det kan också vara olika hur brukare och representanter har tillit till kommunen och tjänstepersoner, något som kan avgöra om brukarrepresentanterna ”vill vara med i samarbete eller inte”. Det går åt båda håll, menar någon, att varken kommunen eller föreningarna är så samarbetsvilliga alla gånger. Det finns heller inte alltid samsyn mellan föreningarna och kommunen och de når inte varandra i samtalen. En tjänsteperson menar att ”man känner sig ansatt när man försöker göra ett bra arbete”. Flera frågar sig hur ett bra klimat för samarbete kan skapas.

Vad skulle ni vilja var annorlunda i samarbetet med brukarföreningarna?

Flera tjänstepersoner reflekterar kring att kommunen är ett byråkratiskt system som inte är alltför flexibelt – det skulle vara mer platt än hierarkiskt och bygga mer på tillit. De menar att organisationen gör som den alltid har gjort och har ett fast utbud, trots att verkligheten ändrar sig hela tiden. Någon beskriver det så här:

”Vi sitter med en hammare och väntar på en spik.”

Flera hävdar att kommunen behöver arbeta mer agilt (i det här fallet mer brukarorienterat, med snabbare anpassningar, mer med förtroende) och för det krävs bland annat tillsstyrning, något som vissa tjänstepersoner menar att kommunen inte riktigt har. Det agila är personbundet, anser någon. De menar vidare att det är viktigt att arbeta med brukarinflytande på samtliga nivåer för att det ska bli ”på riktigt”, något som skulle kräva just det agila arbetssättet - att lyfta blicken, välkomna andra perspektiv och bli mer innovativa i den egna organisationen. Brukare och dess organisationer skulle bli mer en del av kommunen, tycker flera, något som skulle underlätta kommunikation och samarbete. De anser att det är vi och dom idag och att kommunen skulle behöva öppna dörrarna och platta till organisationen. En tjänsteperson reflekterar kring kunskapsallianser:

”Kunskapsallianser skapas när vi arbetar tillsammans i tex framtidsverkstäder, workshops med både brukare och profession – en form där många parter tillsammans har ett problem och till slut en lösning. Det behövs ett samskapande.”

Någon annan tycker att det skulle vara bra att få till en struktur för psykiatrifrågor, eftersom de har hört från föreningarna att det finns ett missnöje med det Kommunala handikapprådet (KHR) och att psykiatrifrågor måste ”upp på tapeten”.

Vad tycker ni är viktiga förutsättningar för ett gott samarbete?

Flera tjänstepersoner uttrycker att det krävs flexibilitet, nytänkande och lyhördhet och en *vilja* att samarbeta för ett *gott* samarbete. Vidare är ömsesidig förståelse, tillit och respekt en förutsättning. Några lyfter att det kan vara lätt att säga att man arbetar med tex mänskliga rättigheter, men att det inte alltid syns i handling. Det är skendemokrati, menar någon och anser att det behövs tydliga samverkansformer. Många har lyft att det är grundläggande att tydliggöra roller, mandat och åtaganden i olika sammanhang. Så här säger en person:

”Det är viktigt att vara på samma spelplan och veta vad man kan förvänta sig (gäller båda parter) – att det finns gemensamma spelregler. Vilka roller har vi? Vilka mandat har deltagarna? Vilka åtaganden har vi? Man behöver inte ha samma förutsättningar, bara vi vet om det. Det är viktigt. Som det är nu lyser en frustration igenom, man förväntar sig att olika saker ska hända. Viktigt med tydlighet.”

Det är vidare viktigt att det finns hållbara strukturer som stöder arbete med brukarmedverkan. Någon påpekar att det behövs en helhetssyn, ”stuprören” måste bort och det behövs en bättre samarbetskultur. I det arbetet är det viktigt att politiken är med.

Om rollen som brukarombud

Flera tjänstepersoner har hört talas om brukarombudet, men vet inte riktigt vad rollen innebär. De tjänstepersoner som har haft kontakt och arbetat med brukarombudet under 2018/19 säger att det är en viktig funktion och att de har sett fördelar med att rollen finns. Bland annat har brukarombudets årsrapport fungerat vägledande. Det har även varit en fördel för den förvaltning som har suttit i samma kontorslokaler som brukarombudet (brukarombudet är placerad på avdelningen Kvalitet och utveckling, Omsorgsförvaltningen), någon uttrycker:

”Bra att brukarombudet har varit på plats. Det skapar relation, där har OMF haft en fördel med att brukarombudet har funnits nära och kunnat ”peta” och putta på.”

En tjänsteperson säger att det även syns på andra sätt att rollen är viktig för kommunen och föreningarna:

”Det syns i föreningarnas verksamhetsberättelser att brukarombudet har blivit en viktig roll för föreningarna. Det är en kanal in i kommunen som föreningarna skrivit in som en samverkanspart. Det finns uttalade mål om att arbeta med/fortsätta arbeta med brukarombudet. Det har formaliserats en kontakt/ingång till kommunen.”

Det som tjänstepersonerna ser att brukarombudet kan göra i arbetet med brukarinflytande gentemot dem (tjänstepersonerna) är att vara tillgänglig som bollplank, någon att 'brainstorma' med om kontaktvägar och tillvägagångssätt, ett stöd – en brygga till föreningarna, ”putta på” (tjänstepersonerna) och fråga hur det går, facilitera (vara en möjliggörare) och bevaka olika frågor. Någon menar att rollen även fungerar som en brygga inom kommunen och menar att det är lättare att kontakta en kollega kommuninternt.

Avslutningsvis

Det finns olika skäl att arbeta med brukarinflytande och brukarinvolvering. Det är dels en demokratisk process, vars ambitioner har tydliggjorts i lagstiftning genom olika reformer. I reformerna finns långsiktiga mål att den enskilde ska ha sin rätt till ett fullvärdigt medborgarskap (Karlsson och Börjesson, 2011). Ett annat argument för brukarinflytande som Karlsson och Börjesson (2011) för fram är att effektivisera och utveckla verksamheter, tankar som kan hänföras till New Public Management (NPM). Oavsett utgångspunkt, så är idén om brukarinflytande och brukarinvolvering att stärka brukares ställning ett viktigt argument. SKL⁸ (2017) menar vidare att det inte är tillräckligt att arbeta med struktur *eller* kultur för att få genomslag med förändringar, det behövs både strukturella ramar och system, likväl som ett förhållningssätt som kommer till uttryck i utförande och attityd. I samtalen med förvaltningsrepresentanter anses det bli bättre diskussioner när föreningar deltar, samt att det de bidrar till en ökad förståelse för olika målgruppers behov. Dock för flera tjänstepersoner fram att det kan vara svårt att involvera föreningar bland annat då de inte är en del av det ”interna kommunala systemet”. Det krävs, som SKL påpekar, ambitioner för både struktur och förhållningssätt för att lyckas med, i det här fallet att involvera brukare, i det offentliga arbetet. Det har påpekats flera gånger tidigare i denna rapport att stuprören missgynnar samarbete, något som även SKL (2017) gör gällande.

Under 2019 har inkommande synpunkter och förfrågningar ökat, därmed har även brukarombudets arbete gentemot förvaltningarna i kommunen blivit mer intensivt. Det förekommer oftare än önskvärt att stöta på argument som ”det är inte mitt bord”, eller att respons helt uteblir. Även detta missgynnar arbete med delaktighet och involvering och är en kultur som stärker stuprörsarbete. Dock visar samtalen med tjänstepersoner att det finns ambitioner och förhoppningar om att involvera brukare och brukarorganisationer mer och öka samarbetet både inom och utom organisationen.

Ett övergripande arbete under året har varit att förankra och implementera *Program för full delaktighet för personer med funktionsnedsättning*. En ambition med arbetet är att motverka stuprör och öka samarbete mellan förvaltningar, bolag och brukarföreningar. Flera förslag har förts fram (från såväl tjänstepersoner, brukarföreningar och politiker) som handlar om att kompetensutveckla/utbilda förvaltningar, bolag och föreningar tillsammans. Hitintills har en förvaltning önskat en dragning av brukarombudets rapport med fördjupning mot den egna förvaltningen. Detta ligger i linje med förankring och fördjupning av programarbetet och för Uppsala kommun som är en lärande organisation.

- ✓ Det är brukarombudets rekommendation att under 2020 planera för och börja genomföra seminarier/work shops (eller motsvarande). Det är viktigt att arbetet är sanktionerat och förmedlat centralt.

⁸ Sedan 27 november 2019 har SKL bytt namn till Sveriges kommuner och Regioner (SKR).

Referenser

Bromark, Kristina (2013) ”Det är kanske inte mig du ska prata med – En undersökning av chefers och nyckelpersoners erfarenheter av och inställning till brukarinflytande, inom området funktionshinder i kommunala verksamheter i Uppsala län”, Regionförbundet, FoU-rapport 2013/3

Brukarombudets årsrapport 2018, Uppsala kommun, Diarienummer OSN-2019-0056

<https://www.uppsala.se/contentassets/efb3d7aa2a6343e9af0bed208574d9e4/15-osn-brukarombudets-arsrapport.pdf>

Dahlberg, Magnus och Evert Vedung (2011), Demokrati och brukarutvärdering, Lund: Studentlitteratur

FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning, Ds 2008:23,
www.regeringen.se

Ingard, Cecilia (2018), Uppföljning av brukarråd inom verksamhetsområde psykiatri på Akademiska sjukhuset, Region Uppsala, FoU-s

Karlsson Magnus och Martin Börjesson (2011), ”Brukarmakt - i teori och praktik”, Stockholm: Natur & Kultur

Program för full delaktighet för personer med funktionsnedsättning (2016),
<https://www.uppsala.se/organisation-och-styrning/publikationer/program-for-full-delaktighet-for-personer-med-funktionsnedsattning/>

Sandström, Stefan (2008), ”Makten du har. Att hantera makt i socialt arbete.”, Stockholm: Gothia Förlag

Schön, U-K, Grim, K, Wallin, L, Rosenberg, D och Svedberg, P (2018), Psychiatric service staff perceptions of implementing a shared decision-making tool: a process evaluation study, *International Journal of Qualitative Studies on Health and Wellbeing*, 13:1, 1421352
<https://doi.org/10.1080/17482631.2017.1421352>

Sveriges kommuner och landsting, Nationell kunskapsstyrning socialtjänst,
<https://skl.se/integrationsocialomsorg/socialomsorg/nationellkunskapsstyrningsocialtjanst.622.html>

Sveriges Kommuner och Landsting (2017), ”Mänskliga rättigheter i styrning och ledning – En inspirationsskrift”, ISBN: 978-91-7585-576-9

Socialstyrelsen (2016), ”I bemötande tar framtiden form. Romska inkludering. Ett utbildningsmaterial till stöd för socialtjänsten”.

Vox Vigor, 12 december 2018, <https://voxivigor.se/>

Bilaga 1: Informationsbrev

Kommunfullmäktige har beslutat om Uppsala kommuns *Program för full delaktighet för personer med funktionsnedsättning* (dec 2016). Programmet ska styra arbetet med att göra Uppsala kommun mer tillgängligt och inkluderande för alla, samt möjliggöra för människor med funktionsnedsättning att delta i samhället på lika villkor som andra. Programmet har arbetats fram i nära samarbete mellan förtroendevalda i kommunen och företrädare för intresseföreningarna inom funktionshinderområdet. Arbetet har genomsyrats av full delaktighet och medverkan från alla i arbetsgruppen.

Brukarombudet arbetar med alla kommunens verksamheter och bolag och har en självständig roll i organisationen. Ombudet ska ha en nära samverkan med brukar- och intresseorganisationerna och följa upp kommunens strategiska arbete inom funktionshinderområdet. Det finns ingen avgränsning för specifika målgrupper, samtliga funktionsnedsättningar ingår i uppdraget och samtliga nivåer i organisationen är aktuella.

Uppdraget kan delas in i tre huvudområden:

- Stärka egenmakten och inflytandet för personer med funktionsnedsättning.
- Skapa kunskap i kommunen om livssituationen för de av våra medborgare som har en funktionsnedsättning.
- Arbeta strategiskt gentemot politik och omvärld.

Brukarombudet kommer årligen att rapportera till kommunfullmäktige. Se nedan rapport för 2018.

<https://www.uppsala.se/contentassets/efb3d7aa2a6343e9af0bed208574d9e4/15-osn-brukarombudets-arsrapport.pdf>

Rollen som brukarombud är ny – var med och påverka den!

Jag vänder mig nu till samtliga förvaltningar inom Uppsala kommun för att undersöka hur arbetet med funktionshinderfrågor ser ut i praktiken och hur ett brukarombud kan vara ett stöd i det. Då rollen som brukarombud fortfarande är relativt ny, finns goda möjligheter att vara med och påverka utformningen av innehållet i tjänsten.

Vilka föreningar samarbetar förvaltningarna med? Vilka hinder och möjligheter finns? Vad kan förbättras? Hur kan arbetet med handlingsplanen för Program för full delaktighet utvecklas?

Med vänlig hälsning,

Kristina Bromark, brukarombud

Postadress: Uppsala kommun, omsorgsförvaltningen, 753 75 Uppsala

Besöksadress: Fyrisborgsgatan 1

Telefon: 018-727 88 03

E-post: kristina.bromark@upsala.se

Bilaga 2: Frågeguide

Kartläggning förvaltningar – inflytande och delaktighet för personer med funktionsnedsättning

Vad innebär inflytande och delaktighet?

Hur arbetar ni med brukarinflytande, delaktighet och brukarmedverkan idag?

Hur arbetar ni med Programmet för full delaktighet?

Aktuella frågor och befintliga samarbeten?

Vilka brukarorganisationer samarbetar ni med idag?

Vad fungerar bra i samarbete med brukarföreningarna? Vad fungerar mindre bra?

Vad skulle ni vilja var annorlunda i samarbetet med brukarföreningarna?

Vad tycker ni är viktiga förutsättningar för ett gott samarbete?

Om rollen som brukarombud

Vad är brukarombudets viktigaste förutsättning för att arbeta med att främja situationen för personer med funktionsnedsättning?

Hur ser ni att ett brukarombud bör arbeta för att stärka egenmakten för den enskilde? Vilka behov finns?

Hur ser ni att ett brukarombud bör arbeta för att medvetandegöra förvaltningar och bolag? Det allmänna? Vilka behov finns?

Hur ser ni att ett brukarombud bör arbeta strategiskt på politisk nivå? Vilka behov finns?

Vad ser ni för andra möjligheter med ett brukarombud? Farhågor?

På vilket sätt ser ni att ett brukarombud ska vara tillgänglig?

Förvaltning eller nämnd eller enhet

Rapport

Handläggare:

Heléne Stenlund

Datum:

2019-12-20

Diarienummer:

ALN-2019-00747

Äldreombudsmannens årsrapport 2019

Sammanfattning

Funktionen äldreombudsman inrättades i Uppsala kommun 2001 efter ett beslut i kommunfullmäktige. I instruktionen beskrivs att syftet är att verka för att äldre i Uppsala kan leva ett så självständigt och värdigt liv som möjligt genom att ”medvetandegöra kommunen i frågor som är väsentliga för äldre, vara en resurs i utvecklingsarbete, besvara frågor från enskilda äldre, ta emot och förmedla synpunkter och klagomål samt ge allmän information i frågor som kan vara av vikt för en äldre person”.

Sedan 2001 har kommunens organisation och arbetssätt utvecklats på ett sätt som ligger i linje med det som beskrivs i äldreombudsmannens uppgifter. Kommunen har idag Anhörigcentrum, Seniorguide, Kontaktcenter samt rutiner och IT-system för hantering av synpunkter och klagomål.

Uppsala kommun är sedan 2016 medlemmar i WHO:s nätverk för äldrevänliga städer och samhällen, Age-friendly Cities and Communities. Förslaget till program och handlingsplan för äldrevänlig kommun har sin utgångspunkt i Agenda 2030 och de teman som blev resultatet av den medborgardialog som genomförts i kommunen med åldersgruppen 60+.

Äldreombudsmannen är knuten till arbetet för äldrevänlig kommun och har därmed ett bredare uppdrag idag jämfört med tidigare. Arbetet för ett mer äldrevänligt Uppsala sker löpande och långsiktigt och bärs i första ledet av samordnaren för äldrevänlig kommun och äldreombudsmannen.

Äldreombudsmannens arbete sker på individnivå och strategisk nivå. Genom sitt bredare uppdrag kan äldreombudsmannen arbeta med frågor som berör gruppen äldre i stort, vilket även är en fråga om jämlikhet.

Äldreombudsmannen fungerar som en budbärare mellan olika nivåer och som ett komplement till samordnaren för äldrevänlig kommun.

Äldreombudsmannen nås via telefon, mejl, brev och insändare men även i samband med besök till olika verksamheter. Frågor och synpunkter rörande bostäder och kollektivtrafik ur olika aspekter dominerar i kontakten med äldre. Praktiska frågor hänvisas till Seniorguide. Äldreombudsmannen har i genomsnitt ca 3-4 kontakter i veckan. Det är lika ofta enskilda som anhöriga som tar kontakt.

Under året har pensionärsföreningar, träffpunkter, trygghetsboenden, särskilda boenden, övriga verksamheter inom äldreförvaltningen samt företrädare för civilsamhället, idéburna organisationer och intresseföreningar besökts i syfte att informera om äldreombudsmannens nya roll och arbetet för äldrevänlig kommun. Syftet har även varit att föra en dialog kring frågor aktuella för äldre och verksamheter riktade mot äldre och att skapa relationer och hitta möjligheter till samverkan och informationsutbyte. När det varit aktuellt har samordnaren för äldrevänlig kommun deltagit i dessa möten.

Äldreombudsmannen och samordnaren har ett nära samarbete och arbetar gemensamt med att hitta vägar in i förvaltningar, bolag och organisationer för samtal kring samverkan, behov och möjligheter för att öka verksamhetens äldrevänlighet. Tillsammans med samordnaren bidrar äldreombudsmannen

även med stöd, information och inspiration till verksamheter inom civilsamhället som vill bli mer äldrevänliga.

Äldreombudsmannen deltar i löpande arbete på äldreförvaltningen som till exempel en utredning om döva, vuxendövas och hörselnedsattas behov som gjorts under året.

Innehåll

Sammanfattning	2
Inledning	5
Äldres rättigheter utifrån Agenda 2030	5
Uppsala ska bli en äldrevänlig kommun.....	5
Äldreombudsmannen	6
Äldreombudsmannens arbete på individnivå.....	7
Äldreombudsmannens arbete på aggregerad nivå	9
Bostäder.....	12
Kollektivtrafik.....	13
Hälsofrämjande insatser.....	13
Avslutande kommentarer	14

Inledning

"Ålderdom existerar inte. Det finns människor som är mindre unga än andra. Det är allt.

Simone de Beauvoir 1967

Att upprätthålla en god hälsa genom hela livet är angeläget ur både ett individ- och samhällsperspektiv. Alla människor, oavsett ålder, bör ges möjlighet att kunna leva ett aktivt och självständigt liv utifrån sina mål, förutsättningar och behov. Att få känna sig delaktig och ha inflytande i samhället och över sin egen vardag är betydelsefullt för en god hälsa. Hälsofrämjande insatser för äldre innebär även, enligt Folkhälsomyndigheten, att skapa möjlighet till social gemenskap, meningsfullhet, goda matvanor och fysisk aktivitet.

Äldres rättigheter utifrån Agenda 2030

Uppsala kommun står bakom Agenda 2030 och de 17 globala målen för hållbar utveckling som FN antog hösten 2015. Hållbar utveckling handlar om att skapa samhällen som främjar goda liv för alla i samklang med naturens och planetens resurser men även om demokrati, mångfald, delaktighet och mänskliga rättigheter. Insatser för att uppnå målen ska genomföras på alla nivåer i samhället. Att ställa sig bakom Agenda 2030 innebär att vilja verka för ett hälsosamt åldrande. Folkhälsomyndigheten definierar hälsosamt åldrande som en process där möjlighet till fysisk, social och psykisk hälsa optimeras, så att äldre människor kan ta aktiv del i samhället och åtnjuta ett självständigt liv med god livskvalitet utan att diskrimineras på grund av ålder.

Uppsala ska bli en äldrevänlig kommun

Uppsala kommun är sedan 2016 medlemmar i WHO:s nätverk för äldrevänliga städer och samhällen, Age-friendly Cities and Communities, som handlar om att skapa tillgängliga och inkluderande miljöer där äldre kan leva aktiva liv och ha delaktighet och inflytande i samhället och över sina liv. Genom hälsofrämjande aktiviteter, som för individen upplevs som ändamålsenliga och meningsfulla, kan fler friska år läggas till livet. Enligt forskning är aktiviteter hälsofrämjande oavsett om de till sin natur är fysiska, kognitiva eller sociala¹ Uppsalas kommuns förslag till program och handlingsplan för äldrevänlig kommun har sin utgångspunkt i Agenda 2030 och de teman som blev resultatet av den medborgardialog som genomfördes i kommunen med åldersgruppen 60+. Handlingsplanens åtgärder är formulerade utifrån tre övergripande målområden: livsmiljö, jämlikhet och delaktighet samt hälsa och välbefinnande.

¹ Borell, L., & Iwarsson, S. (2013). Aktivitet och rehabilitering kan ge hälsosamt åldrande. Läkartidningen, 110(45),1990-1992.

I Mål och budget för 2020 med inriktningsmål för 2021-2022 (KSN-2018-3573) beskrivs arbetet med att bli en äldrevänlig kommun i mål 7:

”Uppsalas invånare har möjlighet till ett aktivt liv. Invånare med funktionsnedsättning ska uppleva trygghet, frihet och tillgänglighet. Uppsala ska vara en äldrevänlig kommun. Alla har rätten att bestämma över sitt liv och styra sin vardag. Stöd, vård och omsorg har god kvalitet och utformas utifrån individens behov och förutsättningar. Moderna hjälpmedel och digital teknik ska användas för att öka självständigheten och därmed upplevelsen av trygghet, frihet och tillgänglighet för invånare med funktionsnedsättning och deras anhöriga. Individens egna resurser tas till vara. Tidiga och förebyggande insatser prioriteras för att utjämna klyftorna. Grupper som har störst behov beaktas särskilt och skyddet för utsatta barn stärks.

Äldreomsorgen ska kännas trygg för Uppsalas äldre och deras anhöriga. Det ska finnas valfrihet för äldre att välja utförare av omsorg, samtidigt som kvaliteten alltid ska värnas. Kvaliteten inom äldreomsorgen ska stå i fokus, både i egen och i upphandlad verksamhet. Tillgänglighetsskapande åtgärder i kommunens bostadsområden minskar behovet av särskilda boendeformer.”

Äldreombudsmannen

Funktionen äldreombudsman inrättades i Uppsala kommun 2001 efter beslut i kommunfullmäktige. I instruktionen beskrivs att syftet är att verka för att äldre i Uppsala kan leva ett så självständigt och värdigt liv som möjligt genom att ”vara en företrädare för äldrekollektivet på sätt att äldreombudsmannen kan medvetandegöra kommunen i frågor som är väsentliga för äldre, vara en resurs i utvecklingsarbete, besvara frågor från enskilda äldre, ta emot och förmedla synpunkter och klagomål samt ge allmän information till Uppsalas äldre i frågor som kan vara av vikt för en äldre person”.

Sedan 2001 har kommunens organisation och arbetssätt utvecklats på ett sätt som ligger i linje med det som beskrivs som äldreombudsmannens uppgifter.

I kommunen finns idag Anhörigcentrum, Seniorguide Uppsala, Kontaktcenter samt rutiner och IT-system för hantering av synpunkter och klagomål. Anhörigcentrum, Seniorguide Uppsala och Kontaktcenter har olika uppdrag och målgrupper men kan på olika sätt ge information och vägledning samt förmedla kontakter. Anhörigcentrum har ett specifikt uppdrag att ge stöd och hjälp till den som vårdar eller på annat sätt hjälper en närstående. Samtliga kan även ta emot och förmedla synpunkter och klagomål.

2017 beslutade äldrenämnden att föreslå kommunstyrelsen att fastställa ny organisation för det som då benämndes äldrevänlig stad. Förslaget innebar att äldreombudsmannen skulle omvandlas till ombud för äldrevänlig stad. Kommunstyrelsen beslöt att befattningen äldreombudsman skulle kvarstå men ansåg att det inte mötte något hinder att äldreombudsmannen gavs ett vidgat uppdrag genom att även vara delaktig i arbetet för äldrevänlighet.

Genom att knyta äldreombudsmannen till arbetet för en äldrevänlig kommun, som det i dag heter, har äldreombudsmannen ett bredare uppdrag jämfört med tidigare.

Arbetet för ett mer äldrevänligt Uppsala sker löpande och långsiktigt och bärs i första ledet av samordnaren för äldrevänlig kommun samt äldreombudsmannen. Äldreombudsmannen och samordnaren har ett nära samarbete genom återkommande avstämningar. Båda bidrar gemensamt till att synliggöra och verka för äldrevänliga insatser utifrån sina olika roller.

Samordnarens roll är att ha ett övergripande och sammanhållande uppdrag och driva långsiktigt strategiskt arbete. I äldreombudsmannens roll ingår att bevaka äldres intressen och rättigheter ur både ett individ- och strategiskt perspektiv. Äldreombudsmannen har större fokus på individ och verksamhetsnära frågor genom olika kommunikations- och informationsinsatser för att kunna synliggöra frågor som är aktuella för äldre.

Rollerna kompletterar varandra, samordnaren genom sitt övergripande perspektiv och äldreombudsmannen genom att ha "örat mot marken" och kontakt med medborgarna.

Äldreombudsmannen är, tillsammans med samordnaren för äldrevänlig kommun, placerad på äldreförvaltningen och avdelningen för avtal och marknad.

Äldreombudsmannens arbete på individnivå

Äldreombudsmannen nås via telefon, mejl, brev, insändare och i samband med besök till olika verksamheter.

Bostadsfrågor ur olika aspekter dominerar bland äldre oavsett var i kommunen eller hur personen bor. Kollektivtrafik är en annan stor fråga. Andra frågor berör de långa köerna till träffpunkternas gym, behovet av träffpunkter och seniorrestauranger- där subventionerade luncher på skolor eller särskilda boenden har framförts som förslag, digitaliseringens nackdelar och fördelar samt trafik- och tillgänglighetsfrågor. Frågor och synpunkter tar ofta sin utgångspunkt i att vilja vara aktiv och oberoende samt äldrevänlig kommun och de förväntningar som finns på att se effekter av medlemskapet.

I kontakter som sker med äldreombudsmannen via telefon och mejl lyfts även oro och osäkerhet kopplat till ekonomiska svårigheter, sjukdom, psykisk ohälsa, anhörig som tackar nej till hemtjänstinsatser, utskrivningsplanering på sjukhuset, ofrivillig ensamhet och riktlinjerna för biståndsbeslut eller den vilshenhet och osäkerhet som uppstår när det är svårt att hitta någon att fråga när det mesta ska sökas eller utföras via internet. De som hör av sig söker någon att diskutera med eller få stöd och vägledning av. Äldreombudsmannen har i genomsnitt ca 3-4 kontakter i veckan.

Synpunkter och klagomål som rör äldreomsorg förekommer i mindre omfattning, ca 1-2 kontakter i månaden och handlar då oftast om att åtgärder redan vidtagits av den det berör, anhöriga, verksamhetschef eller

biståndshandläggare men att personen vill lyfta frågan vidare till äldreombudsmannen och diskutera antingen det som gjorts i ärendet eller om det finns något mer personen själv eller äldreförvaltningen kan göra. Några få fall har rört allvarliga brister i omvårdnad, samtliga fall var inlagda i systemet för synpunktshantering och handläggning påbörjad. Övriga fall har berört synpunkter på städning av toaletter på boende, att behöva betala tvättlappar på boende, tvätt som kommit bort och svårigheter att som anhörig få information och kunna känna sig delaktig i vården och omsorgen om sin anhörig. Synpunkter inom hemtjänst har handlat om tidspress, snäva biståndsbeslut, bemanning och svårigheter att komma i kontakt med verksamheten.

Äldreombudsmannen ger vägledning i vilken väg som är rätt att gå. Information ges även om kommunens system för synpunkter och klagomål för äldreomsorg och enkelt avhjälpta hinder (stadsbyggnadsförvaltningen). Vid behov och när samtycke finns är äldreombudsmannen behjälplig med att lägga in uppgifter. Synpunkter och klagomål samlas och förmedlas till äldreförvaltningens strateger. Äldreombudsmannen fångar även upp frågor, önskemål och synpunkter och för dem vidare till andra aktörer och förvaltningar vid behov. Vid besök på ett trygghetsboende visade de boende en bänk som nyligen placerats i en park intill. De menade att bänken var utformad på ett sätt som gjorde det svårt för äldre att nyttja den. De vill få äldreombudsmannens uppfattning om tillgängligheten samt hjälp att föra synpunkterna till ansvarig inom kommunen.

Äldreombudsmannen använder ett coachande förhållningssätt i kontakten med äldre och anhöriga och stöder till självhjälp. Frågor av praktisk art hänvisas till Seniorguide.

Äldreombudsmannens kommentarer

Äldreombudsmannen fungerar som brygga mellan medborgare och kommun och kan föra aggregerad information och frågor vidare uppåt i kommunen. Äldreombudsmannen uppfattas av äldre och anhöriga som en fri och oberoende funktion att vända sig till vid behov av råd och stöd eller när man vill lyfta sin fråga vidare i kommunen.

Orsaken till att synpunkter och klagomål på äldreomsorgen inte dominerar har troligen sin förklaring i att många vänder sig till direkt till berörd verksamhetschef, till biståndshandläggare eller Seniorguide. Synpunkter och klagomål kan även lämna via kommunens synpunktshantering.

Äldreombudsmannen har märkt att kontakter ofta bottnar i svårigheter att veta vart man ska vända sig för att få information från kommunen men även för information rent generellt. De äldre upplever det svårt att hitta någon att fråga när till exempel kommunen, myndigheter och bankers information ofta bara finns på internet. Information från kommunen som till exempel om orsaken till beslut och riktlinjer är också många gånger svår att förstå.

Informationen på kommunens hemsida är splittrad. Den som söker information i en fråga får ofta träffar på verksamhetsplaner inom mål och

budget, handlingsplaner och politiska program istället för svar på själva frågan. Den som via kommunens hemsida vill läsa om äldre och hälsa får tips om balansträning och fallprevention och äldre och levnadsvanor inte ger några träffar alls. Sökning på alkohol och äldre ger fem träffar: inriktningsmål för mål och budget, om att ta det försiktigt i värmen, stöd till social förening och miljöförvaltningens uppdrag. Sökning på missbruk och äldre ger fem träffar: projekt på äldreförvaltningen, inriktningsmål inom mål och budget samt stöd för social förening. Sökning på våld i nära relationer ger 10 träffar varav endast en ger ett konkret stöd med kontaktuppgifter medan den som söker kunskap om av våld i nära relationer måste söka vidare i länkarna.

Äldreombudsmannens rekommendationer:

- Kommunen behöver arbeta för ökad webbtillgänglighet för att bli mer digitalt äldrevänlig genom att sätta medborgarens frågor i centrum. En portal för seniorer skulle kunna samla relevanta frågor under olika teman där det är möjligt att finna information om till exempel levnadsvanor.

Äldreombudsmannens arbete på aggregerad nivå

Äldreombudsmannen och samordnaren arbetar gemensamt med att hitta vägar in i förvaltningar, bolag och organisationer för samtal kring samverkan, behov och möjligheter för att öka verksamhetens äldrevänlighet.

Äldreombudsmannen har under året besökt pensionärsföreningar, träffpunkter, trygghetsboenden, särskilda boenden, övriga verksamheter inom äldreförvaltningen samt företrädare för civilsamhället, idéburna organisationer och intresseföreningar. Anledningarna till besöken har varit flera och handlat om att informera om äldreombudsmannens bredare roll och äldrevänlig kommun, få kännedom om och föra en dialog kring aktuella frågor samt skapa relationer och hitta möjligheter till samverkan och informationsutbyte.

När det varit aktuellt har även samordnaren för äldrevänlig kommun deltagit.

Tillsammans med samordnaren bidrar äldreombudsmannen även med stöd, information och inspiration till verksamheter inom civilsamhället som vill bli mer äldrevänliga. Svenska kyrkan, Uppsala Rödakorskrets och Vuxenskolan har var och en från sitt håll efterfrågat nätverk och samverkan kring frågor som rör alkohol, ensamhet och samtalsgrupper, frågor som ligger i linje med handlingsplanen för äldrevänlig kommun och som framkommit i projektet "Äldre med riskbruk eller missbruksproblem" (ÄLF i samverkan med OMF och SCF, 2019)

Äldreombudsmannen och samordnaren har tagit på sig att starta upp ett nätverk kring frågorna och förutom ovan nämnda även varit i kontakt med andra verksamheter som kommer i kontakt med dessa frågor. Ett första möte hölls i slutet av året för att stämma av behov och möjliga samverkansformer. Förutom Svenska kyrkan, Uppsala Rödakorskrets och Vuxenskolan deltog även representanter från SIU, Samarbetsorganisationen för Invandrarföreningar, Kvinnojouren och AA/NA.

Ett annat exempel är de samtalsgrupper som Vuxenskolan startade under våren i samarbete med Uppsala kommun och Region Uppsala. Samtalsgrupper är ett av åtgärdsförslagen i handlingsplanen för en äldrevänlig kommun och äldreombudsmannen och samordnaren ingår i styrgruppen.

Inom ramen för samverkan med näringslivet har sonderande samtal hållits med ICA Kvantum och Luthagens Livs kring bland annat hur vi kan samverka kring ökad äldrevänlighet genom att nå ut med information till äldre, bidra med erfarenheter, lyfta idéer vidare och stödja samverkan i närområdet.

Samtal har förts med strateger på stadsbyggnadsförvaltningen kring ”Riktlinjer för sittplatser på allmän platsmark, utvecklingen av Gränbyområdet samt med strateger på gata och park om ökad tillgänglighet och trafiksäkerhet utifrån handlingsplan för äldrevänlig kommun.

Äldreombudsmannen har deltagit med underlag till en behovsanalys som Länsstyrelsens gjort om äldre som bor på landsbygden och deras behov av och förutsättningar att använda digitala betaltjänster. Sonderande samtal har förts med Biblioteksservice för äldre Region biblioteket, Boken kommer och Bokbussen kring möjligheterna att samverka för att nå ut till äldre boende på landsbygden.

Tillsammans med samordnaren för äldrevänlig kommun har planering påbörjats av äldrenämndens ”turné” till pensionärsföreningar på landsbygden tillsammans med äldrenämndens ordförande och avdelningschef på äldreförvaltningen ansvarig för avtalsuppföljningar. ”Turnéns” syfte är att fortsätta med de medborgardialoger som ligger till grund för program och handlingsplan och utifrån ett lokalt perspektiv diskutera aktuella frågor samt informera om kommunens verksamheter och planer.

Äldreombudsmannen deltar även i löpande arbete på äldreförvaltningen och har bland annat tillsammans med en av strategierna utrett behov som döva, vuxendöva och hörselnedsatta har och som presenterats i rapporten ”Rapport om äldre med nedsatt hörsel eller dövhet”. Rapportskrivarna har därefter påbörjat arbetet med att genomföra de beslut som tagits i äldrenämnden utifrån rapportens förslag.

Äldreombudsmannen har också varit delaktig i andra uppdrag som uppdraget att arbeta fram en krisledningsplan för äldreförvaltningens ledningsgrupp, sammanställa vanliga frågor till äldreförvaltningen som Kontaktcenter ska kunna besvara, intervju av värdinnor på trygghetsboenden, enkät och information till boende på trygghetsboende och som sedan utgjort underlag till rapport som gjorts av utredare på äldreförvaltningen samt arbetsgrupp kring att hitta nya former för uppsökande och förebyggande insatser tillsammans med bland annat strateg för öppna förebyggande verksamheter och samordnaren för äldrevänlig kommun.

Äldreombudsmannen har i samarbete med Svenska Röda Korset och Cykling utan ålder deltagit i planering och genomförande av konferensen ”Livsgladje hela livet-är det möjligt?” på Uppsala Konsert och Kongress i mars. Äldreombudsmannen har även varit delaktig i planering av monter och

deltagande i 60+ mässan under året samt pågående planering inför 60+ mässan 2020.

60+ mässan är ett tillfälle att fortsätta den medborgardialog som är grunden för att bli en äldrevänlig kommun då en stor mängd äldre besöker mässan. Vid årets mässa diskuterades bland annat parksoffor utifrån kartor som visade var parksoffor placerats året innan och nya skulle sättas ut under året. Äldreombudsmannen tog emot och förmedlade vidare synpunkter på var det behövde kompletteras med fler parksoffor till ansvarig handläggare på stadsbyggnadsförvaltningen. Bland annat framfördes önskemål om parksoffor på landsbyggden.

På mässan skapades kontakt med offentlig konst som berättade om ett projekt kring konstnärligt utformade sittmiljöer. Kontakt togs med ansvarig handläggare för projektet och ett samarbete inleddes med stadsbyggnadsförvaltningen där även äldreombudsmannen deltagit. Samarbetet har lett fram till att några av de sittplatser som planeras kommer förses med ett konstverk under 2020.

Äldreombudsmannen samverkar med Uppsala pensionärers samarbetsråd och deltar regelbundet i Kommunala pensionärsrådets möten. Äldreombudsmannen samverkar även med Seniorguide, Anhörigcentrum och Brukarombudsmannen samt med äldreombudsmän, brukarombudsmän och liknande funktioner i andra kommuner.

Äldreombudsmannens kommentarer

Genom sitt bredare uppdrag kan äldreombudsmannen i dag arbeta med frågor som rör både enskilda individer och äldre som grupp. Att även kunna arbeta för äldre som grupp är en fråga om jämlikhet. Den gemensamma organisationen och regelbundna avstämningar gör att äldreombudsmannen och samordnaren för en kontinuerlig dialog kring äldrevänlighet och rollerna kompletterar varandra.

Äldreombudsmannen har en verksamhetsnära kontakt och fungerar som en budbärare mellan olika nivåer. Rollen bidrar till att information samlas och förmedlas till strategisk nivå men även som mottagare av frågor som kommer "uppifrån". Äldreombudsmannen kan ses som ett ansikte utåt för arbetet att bli en äldrevänlig kommun. I mötet med olika verksamheter och föreningar finns även möjlighet att svara på frågor och vid behov kunna bidra med att oklarheter reds ut.

Det finns ett stort intresse och engagemang kring frågor som rör äldre på alla nivåer bland föreningar och verksamheter. Utmaningarna ligger i Uppsala kommuns storlek och svårigheterna att nå ut till såväl medborgare som företrädare för olika verksamheter. Här behövs nya former, inte minst när det gäller att nå ut med information till medborgarna om det som pågår inom ramen för arbetet att bli en äldrevänlig kommun.

Äldreombudsmannens rekommendationer:

- Kommunen behöver kunna nå ut mer brett med information om vad som görs och som kan förmodas vara äldrevänligt.

Bostäder

Bostadsfrågor dominerar i mötet med äldre oavsett om de bor i staden eller på landsbygden och präglas av frustration, osäkerhet, oro, stress, irritation och hopplöshet. Det handlar framförallt om bristen på trygghetsboenden och billiga hyresrätter.

Många vill kunna planera sitt boende men alternativ saknas. Det finns en oro för hur det ska bli när man blir sämre eller ännu äldre: *”Just nu går det bra att bo kvar i villan men vad händer om några år? Det kan så fort nu när man blivit äldre”*. Andra uttrycker en oro att med tiden inte kunna ta sig ut, att bli fast i sitt hem eller som en man sa: *”bli sittande bakom min lägenhetsdörr och vara beroende av hjälp”*. Äldre vill kunna flytta närmare service och aktiviteter när behovet uppstår. Det råder oklarheter kring vad olika boendeformer innebär, vad man ska söka och hur man ska tänka när det gäller bostad och vilken hjälp man kan få via kommunen när det gäller bostad.

Äldre bosatta i otillgängliga lägenheter vill kunna flytta men alternativ saknas, köerna är långa och nyproducerat är dyrt. Man vill sälja huset eller lägenheten men tvingas bo kvar för andra alternativ blir dyrare. Andra har svårt klara hyran och är i stort behov av ett billigare boende. Det kommer även in synpunkter om bostadsförmedlingens kösystem.

Det kommer ofta upp frågor om vad olika typer av boenden innebär.

Bostadens utformning är viktig för att känna trygghet och välbefinnande. En tillgänglig bostad till en kostnad den äldre har råd med gör det möjligt att vara aktiv och delaktig i samhällslivet. Det behöver därför finnas ett utbud av flera typer av bostäder som är tillgängliga och trygga även för den med begränsade ekonomiska möjligheter.

Äldreombudsmannens rekommendationer:

- -Det behöver tydliggöras för medborgarna vad olika boendeformer innebär. Begreppet kan ge förväntningar som kanske inte infrias.
- Det behöver tydliggöras för medborgarna kommunens ansvar och roll när det gäller byggandet av olika boendeformer.
- Det behöver skapas incitament som gör att byggherrar ska vilja bygga trygghetsboenden och hyresrätter.

Kollektivtrafik

Den andra stora frågan som återkommer i kontakten med äldre är kollektivtrafik och handlar framförallt om biljettpriser och förenar, liksom bostadsfrågorna, äldre boende i staden och äldre på landsbygden. Många uttrycker att subventionerade busspriser skulle göra det möjligt att vara mer aktiv, komma hemifrån, delta i aktiviteter och besöka släkt och vänner.

Det handlar även om turtäthet och indragna busshållplatser som gör att det blivit för långt till närmsta hållplats, vilket medför oro att bli beroende av hemtjänst med till exempel inköp. Tankar på hur det ska gå när det blir snö och halt spär på oron. Synpunkter finns också på att tidtabellerna vid hållplatserna är svåra att läsa eftersom siffrorna är små. De nya el-sparkcyklarna i gatumiljön väcker också känslor. Äldre med nedsatt balans, syn eller hörsel uttrycker oro för att bli påkörda eller tappa balansen när de blir omkörda av en el-sparkcykel.

Rabatterade resor behöver utformas för att kunna fungera för den som bor i staden likaväl som på landsbygden. Det är även angeläget att via olika kanaler nå ut med information om äldrevänlig kommun och pågående arbeten på olika förvaltningar som påverkar äldre till exempel busspriser och hyrcyklar och el-sparkcyklar.

Äldreombudsmannens rekommendationer:

- Behov finns av att hitta kanaler för information till medborgare kring pågående och planerade åtgärder i frågor som rör kollektivtrafik och andra frågor som trafik och utemiljöer.

Hälsofrämjande insatser

Annat som äldre efterfrågar är fysiska- och sociala aktiviteter och mötesplatser, träning och subventionerade luncher. Äldre vill bibehålla sina aktivitets- och funktionsförmågor för att kunna vara aktiva och oberoende så länge som möjligt.

Önskemål om att kunna äta lunch på skola eller vård- och omsorgsbonde i närområdet har inkommit. Seniorrestauranger saknas på landsbygden och där har frågan kommit upp vid besök på träffpunkterna men frågan har även kommit från äldre boende i stadsdelar där det är långt till en seniorrestaurang. Möjligheten att kunna äta till subventionerat pris samt social samvaro är det som efterfrågas. Busspriserna kommer ofta upp i dessa samtal och att de för den med begränsad ekonomi kan utgöra ett hinder för att kunna ta sig till träffpunkt eller seniorrestaurang.

Möjlighet till rehabilitering och träning för att bibehålla aktivitets- och funktionsförmågor är efterfrågat. Många äldre har synpunkter på att det lång väntetid till att få börja träna på träffpunkternas gym och efterfrågar lösningar som gör att det ska snabbare.

Med åldern försämras balansen vilket gör fysisk träning med fokus på balans viktig. Vetenskapligt stöd finns för att balansträning minskar risken för fall och

riskerna för frakturer vid fall ² Oavsett ålder kan det behövas stöd i att börja träna eftersom det kan vara svårt att förändra ett beteende framförallt för den som inte tränat förut.

Samtidigt behöver man komma i håg att äldre inte är en homogen grupp utan att det handlar om personer med olika förutsättningar, behov och intressen. All form av rörelse är värdefull och allt behöver inte ske på gym.

Med en ökad andel äldre är det även angeläget att utveckla nya arbetssätt som kan göra det möjligt för äldre att fortsätta vara aktiva och på det sättet bibehålla hälsa och välbefinnande och skjuta fram behovet av äldreomsorg. Forskning har till exempel visat att äldre personer som ansökt om bistånd för duschhjälp och som fått träffa en arbetsterapeut i stor omfattning kunnat träna upp sin förmåga eller hitta nya sätt att klara duschmomentet på ³.

Äldreombudsmannens rekommendationer:

- Utredda vilka alternativ som finns för att kunna korta köerna till träffpunkternas gym, möjligheten att kunna erbjuda balanstest i fallpreventivt syfte på träffpunkterna samt vilka möjligheter som finns för att träffpunkterna ska kunna erbjuda anpassad träning till vissa målgrupper som personer med demenssjukdomar eller Parkinsons sjukdom.
- Utredda möjligheten att kunna erbjuda bedömning av arbetsterapeut när en äldre person ansöker om bistånd pga. svårigheter att klara sina vardagsaktiviteter som till exempel dusch och inköp.
- Uppmuntra träffpunkter och pensionärsföreningar att vara ett stöd för den som har svårt förstå samhällsinformation genom att erbjuda till exempel blankettgrupper?

Avslutande kommentarer

Äldreombudsmannen har tack vare kopplingen till äldrevänlig kommun och det nära samarbetet med dess samordnare fått en plattform för att kunna verka för äldrevänlighet mer brett och i fler sammanhang jämfört med tidigare.

Äldreombudsmannen och samordnaren är organiserade under äldreförvaltningen vilket ger en nära och viktig kontakt med frågor som rör äldreförvaltningens uppdrag och äldreförvaltningens strategier.

² Sherrington C, Michaleff ZA, Fairhall N, Paul S, Tiedemann A, Whitney J, et al. Exercise to prevent falls in older adults: an updated systematic review and meta-analysis. *BJSM*. 2017; 51 (24): 1750–1758.

³ Zingmark, M. (2015). Occupation-focused and occupation-based interventions for community-dwelling older people: Intervention effects in relation to facets of occupational engagement and cost effectiveness. Diss. Umeå: Umeå universitet

Fysisk aktivitet har stor betydelse och har effekt på både fysisk och psykisk hälsa. Även sociala och kognitiva aktiviteter är hälsofrämjande och bör prioriteras. Men för den som inte kan ta sig hemifrån på grund av svag ekonomi, hinder i miljön eller psykisk ohälsa hjälper det inte med satsningar på aktiviteter och mötesplatser. Särskilda satsningar behövs för att kunna nå dessa äldre. Där har vi en utmaning som kräver att vi tänker nytt och brett och samarbetar med andra aktörer.

Alla känner sig inte hemma i att bli benämnd äldre eller senior och upplever att det blir *"klapp på huvudet och nedlåtande kommentarer från samhället när man fyllt 65 år"* som en kvinna skrev i ett brev till äldreombudsmannen. Hon ville inte ses som svag och hjälpbehövande bara för att hon uppnått en viss ålder. Hon ville att det oftare skulle lyftas att många äldre klarar sig självständigt och inte är beroende av något stöd från samhället och eftersom ca 90 % av Uppsala kommuns medborgare som är 65 år och äldre inte har någon insats via äldreomsorgen så ligger det något i det hon skriver. Samtidigt är det ofta äldreomsorg och brister i äldreomsorg som lyfts fram när äldre förekommer i media.

Äldre har levt längre och har mer erfarenhet jämfört med yngre personer. Medborgardialogen är det som ligger till grund i arbetet med att bli en äldrevänlig kommun därför är det angeläget att den dialogen fortsätter. Äldre behöver göras delaktiga och kunna ha inflytande i frågor som berör äldre. Yngre kan ha kunskaper men äldre har livserfarenheten. Det är därför angeläget att tillvarata äldres erfarenheter på olika områden i samhället genom att involvera dem som berörs. Oavsett om de är 60 + eller 90+.