

Omsorgsförvaltningen
Tjänsteskrivelse till omsorgsnämnden

Datum:
2020-03-09

Diarienummer:
OSN-2020-00141

Handläggare:
Kristina Bromark
Christina Gustafsson

Brukarombudets årsrapport 2019

Förslag till beslut

Omsorgsnämndens arbetsutskott beslutar

1. att överlämna årsrapport 2019 från Uppsala kommuns Brukarombud till kommunfullmäktige.

Sammanfattning

Uppsala kommuns brukarombud ska lämna en årlig rapport till kommunfullmäktige, där verksamhetsåret beskrivs. Rapporten ska belysa och beskriva det brukarombudet uppmärksammat i sitt arbete gällande situationen för personer med funktionsnedsättning, med fokus på inflytande och delaktighet i Uppsala kommun.

Brukarombudets andra rapport beskriver de frågor som är aktuella för brukare och brukarorganisationer. Rapporten sammanfattar även resultatet av samtal som förts med förvaltningsrepresentanter från åtta förvaltningar i Uppsala kommun om hur de ser på samverkan och samarbete med brukarrepresentanter, samt möjligheter och farhågor med ett brukarombud.

Ärendet

Som ett led i arbetet med full delaktighet för personer med funktionsnedsättning i Uppsala kommun, tillsattes under 2018 ett brukarombud. Tanken är att arbeta med att göra Uppsala mer tillgängligt och inkluderande. Med ett demokratiskt perspektiv ska brukarombudet arbeta för att stärka inflytandet för kommunens medborgare med funktionsnedsättning och tillvarata deras intressen på såväl individnivå som på verksamhets- och strategisk nivå.

Brukarombudet ska arbeta med kommunens alla verksamheter och bolag. Tjänsten tillhör organisatoriskt omsorgsnämnden, med placering i omsorgsförvaltningen, avdelningen för systemledning, enheten för kvalitet och utveckling. Omfattningen är tillsvidare och på heltid. Rollen som brukarombud är organisatoriskt obunden, där agerande, beslut och riktning i arbetet främst ska utgå ifrån personer med funktionsnedsättning och deras intressen.

Från och med oktober 2019 har brukarombudet arbetat 20% av en heltid på grund av tjänsteledighet. Rekryteringen av nytt brukarombud är genomförd och tillsätts på halvtid från mars 2020 och på heltid från april 2020.

Uppsala kommuns brukarombud ska lämna en årlig rapport till kommunfullmäktige, där verksamhetsåret beskrivs. Rapporten ska belysa och beskriva det brukarombudet uppmärksammat i sitt arbete gällande situationen för personer med funktionsnedsättning, med fokus på inflytande och delaktighet i Uppsala kommun.

Rapporten tar sin utgångspunkt i de frågor som är aktuella för brukare och brukarrepresentanter och i Uppsala kommuns förvaltningar. Kartläggningen (samtalen med förvaltningsrepresentanter) förväntas bli en vägledning för det nya brukarombudet och det fortsatta arbetet under 2020 med delaktighet och inflytande i Uppsala kommun.

Beslutsunderlag

- Tjänsteskrivelse den 9 mars 2020
- Bilaga: Brukarombudets årsrapport 2019

Omsorgsförvaltningen

Lenita Granlund
Förvaltningsdirektör

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 uppmärksamrats 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 av identifierats 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 Kommunala 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,

brukarrevisioner 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 psykiatrirådgivning, eftersom de har hört från föreningarna att det finns ett missnöje med det Kommunala handikapprådet (KHR) och att psykiatrirådgivning 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://voxxigor.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?