

Omsorgsnämnden
Rapport

Handläggare:
Jeanette Nordin

Brukarombudets årsrapport 2020

Sammanfattning

Under 2020 har ordinarie brukarombud haft tjänstledigt på 80 % för studier. Vikarierande brukarombud tillsattes 1 april på 75 %. Rollen har blivit mer känd och fler har tagit kontakt för att få stöd eller ta del av brukarombudets kompetens och erfarenheter. En viktig del i det arbetet har varit att hänvisa till var kompetens finns inom funktionsrättsområdet. Brukarombudet har under året haft regelbunden kontakt med Funktionsrätt i Uppsala kommun för samarbete och information.

Syftet med rapporten är att beskriva vad brukarombudet har uppmärksammat och genomfört under 2020, samt utifrån detta formulera förslag på åtgärder för att komma närmare full delaktighet och öka egenmakten för personer med funktionsnedsättning.

Brukarombudet har under året följt Uppsala kommuns arbete med att hantera situationen för personer med funktionsnedsättningar. I särskilt fokus har kommunens hantering av pandemin varit, som drabbade Sverige 2020. Brukarombudet har samarbetat och haft kontakter med enskilda brukare, brukarorganisationer, Region Uppsala, Uppsala kommuns förvaltningar, nämnder och bolag samt civilsamhället. Detta i syfte att öka tillgänglighet och delaktighet för personer med funktionsnedsättning.

I årets rapport uppmärksammas kommunens krisarbete under pandemin, kompetensbehov inom skola och socialtjänst, behov av struktur för brukarinflytande, tillgänglig information, boendefrågor för personer med funktionsnedsättning och uppföljning och implementering av Program för full delaktighet. Brukarombudet har uppmärksammat att situationen inte har förbättrats för personer med neurologiska funktionsnedsättningar när det gäller rehabilitering och boendefrågor. Det som framkommer i rapporten är en bild av situationen och ska inte ses som heltäckande.

Brukarombudet rekommenderar Uppsala kommun att prioritera arbetet med att implementera och uppfylla målen i Programmet för full delaktighet för personer med funktionsnedsättning (2016).

Som ett led i det arbetet tas nu en förstudie tas fram. Förstudien förväntas bli klar under våren 2021. De som tar fram underlag och formulerar texten är Uppsala kommuns brukarombud, programansvarig strateg och Funktionsrätt Uppsala kommun. Uppsala kommun behöver därutöver tydliggöra hur arbetet med delaktighet och inflytande ska ske för att uppnå målen i Agenda 2030 (Nästa steg för att öka takten i Sveriges Agenda 2030-arbete) och hur kommunens planerar att följa Styrkraft i funktionshinderpolitiken (SOU 2019:23). I detta arbete menar brukarombudet att barnperspektivet särskilt behöver lyftas fram.

Innehåll

Brukarombudets årsrapport 2020	1
Sammanfattning	2
Inledning	4
Begrepp i rapporten	5
Syfte.....	5
Brukarombudets arbete april – december 2020	6
Aktiviteter	6
Kommunens krishantering under pandemin.....	6
Förändrad verkställighet under pandemin	7
Avsaknad av tillgänglig information under pandemin	7
Försämrad psykisk hälsa under pandemin	8
Barn och unga i skolan under pandemin.....	9
Digitalt utanförskap under och efter pandemin	10
Patient- och brukarföreningarnas förutsättningar under pandemin.....	11
Kompetensbehov om NPF inom socialtjänst, skola och omsorg	11
Ett arbetssätt för brukarinflytande växer fram	12
Struktur för brukarinflytande	12
Programmet för full delaktighet för personer med funktionsnedsättning.....	13
Tillgänglig information på kommunwebben	14
Boendefrågor	15
Utvecklingsbehov	15
Ekonomiska förutsättningar	16
Samtal med kommunens bolag om inflytande och delaktighet	17
Diskussion och avslutande kommentarer	18
Referenser och relaterade dokument.....	20
Bilaga	22
Brukarombudets samarbetspartners och dem brukarombudet träffat.....	22
Möten och samarbeten med civilsamhället.....	22
Brukarråd	22
Samarbete - kontakter i Uppsala kommun och andra kommuner	22

Inledning

*”Covid-19 är ett helvetesvirus som påverkat hela världen med storm, men framförallt slår den hårt mot personer med funktionsnedsättning” (IF). Så börjar Therese sitt blogginlägg på Radio Fyris dagliga verksamhet i Uppsala kommun. Therese har en intellektuell funktionsnedsättning och är en av alla röster som brukarombudet lyssnat på under 2020. Therese beskriver att hon och andra med IF tycker att det är jobbigt när stödinsatser ställs in och byts ut till möten via telefon eller digitalt. Therese skriver *”Det tar energi när man inte förstår eller när det krånglar”*. Det skapar en inre stress och ibland blir det så jobbigt att hon bara vill fly undan världen. Therese undrar hur mycket som personer med funktionsnedsättning ska behöva orka och utsättas för. *”Det är ett rent helvete med olika känslor som blandas i kropp och knopp där livet är helt annorlunda”... ”Livet är fullt av ensamhet, psykisk ohälsa och ett digitalt utanförskap”*. Therese bär på en ilska inom sig. Hon vill bara skrika ut mot detta helvetesvirus och be det försvinna.*

”Alla bara ligger”. Allt ställdes in och jag kände mig helt förtvivlad, ensam och isolerad berättar Kerstin (som egentligen heter något annat) som bor på ett boende inom socialpsykiatri. *”Allt jag kämpat med för att få mening i mitt liv raserades”*. *”Det tog mig sju år att komma dit jag är. Det känns tungt att behöva börja om”*. Hon upplever att personalen har mindre tid för dem som bor där. De är upptagna och spritar hela tiden, säger hon. Det erbjuds inga aktiviteter eller tid med personal. Kerstin har saknat information och samtal om Covid-19. *”Vi har inte fått någon information från boendet”*. *”Det jag vet har jag fått veta via TV och regionen”*. Kerstin berättar att hon själv har skrivit ut information om Corona och satt upp i den gemensamma korridoren.

Att pandemin har påverkat befolkningen i Sverige och invånarna i Uppsala är inte svårt att förstå. Här har två personer med funktionsnedsättning på sitt sätt beskrivit de svårigheter som uppstått för personer med funktionsnedsättning. När livet ställs om från något normalt till något helt annorlunda kan det bli särskilt svårt för vissa av oss i samhället. Inflytande och delaktighet ökar känslan av kontroll och att kunna påverka sitt liv. Personer med funktionsnedsättning som har behov av vård, omsorg, ekonomiskt stöd eller hjälpmedel riskerar att hamna i känslan av att inte ha inflytande eller vara delaktighet i samhället eller i sitt eget liv. Detta har lagstiftare och ansvariga särskilt uppmärksammat och påtalat i lagstiftning och konventioner genom åren.

Tidigare beslut om att anta Programmet för full delaktighet för personer med funktionsnedsättning (2016) är en av flera insatser för att öka kompetensen om rätten till delaktighet och att praktiskt arbeta med detta i hela kommunen. Det har även varit en del i arbetet med att uppfylla kraven i FN konventionen för personer med funktionsnedsättning (2008). Efter att programmet antogs 2016 i Uppsala kommun har nytt mål för funktionshinderpolitiken tagits fram i Riksdagen (Styrkraft i funktionshinderspolitiken SOU 2019:23).

Det nya målet är:

”Med FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning som utgångspunkt, uppnå jämlikhet i levnadsvillkor och full delaktighet i samhället för personer med funktionsnedsättning i ett samhälle med mångfald som grund. Målet ska bidra till ökad jämställdhet och till att barnrättsperspektivet beaktas”.

I betänkandet har utredarna särskilt lyft fram fyra områden som den nya politiken inriktas mot. Dessa områden är principen om universell utformning, att åtgärda befintliga brister i tillgänglighet samt individuella stöd och lösningar för individens självständighet. Dessa tre syftar i sin tur gemensamt till det fjärde området som är att förebygga och motverka diskriminering av personer med funktionsnedsättning.

Programmet för full delaktighet för personer med funktionsnedsättning (2016) har tyvärr inte fått den genomslagskraft som var tänkt. Även om fler känner till programmet och har arbetat med målen, så är programmet fortfarande relativt okänt i Uppsala kommun. I de uppföljningar som årligen genomförts har det framkommit problem med kommunens styrmodell och prioriteringar för implementering. Glädjande är att detta har uppmärksammats och politiken har åter lyft frågan. Ett arbete har inletts i Uppsala kommun tillsammans med Funktionsrätt med syfte att synliggöra programmet och arbeta praktiskt med det. Uppsala kommun behöver ta ansvar för att uppfylla programmets mål och samtidigt integrera de funktionshinderpolitiska mål som gäller i hela Sverige.

Begrepp i rapporten

Begrepp som används i rapporten utgår från Socialstyrelsens rekommendationer samt definitioner som framkommer i Program för full delaktighet för personer med funktionsnedsättning.

Socialstyrelsen rekommenderar termen **funktionsnedsättning** när det handlar om personer med nedsatt fysisk, psykisk eller intellektuell funktionsförmåga. För att beskriva de hinder som uppstår i relation till omgivning rekommenderas begreppet **funktionshinder**.

Begreppet **funktionsvariation** används mer frekvent i samhället men Socialstyrelsen rekommenderar inte att använda detta begrepp. Socialstyrelsen menar när brukarombudet frågar att ordets själva betydelse, funktionsvariation inte är helt okomplicerat. Begreppet betyder funktioner som varierar och sådana har alla människor.

Begreppet **tillgänglighet** är en förutsättning för delaktighet. Om samhället är tillgängligt ökar möjligheten till att alla kan vara delaktiga. Tillgänglighet handlar om hur samhället utformas. Ett tillgängligt samhälle är utformat så att så många som möjligt kan använda och ta del av det (Myndigheten för delaktighet).

Delaktighet handlar om att en person aktivt kan medverka i och vara en del av samhället. Det innebär att i så hög utsträckning som möjligt kunna välja självständigt, fatta egna beslut och påverka sitt eget liv.

Syfte

Syftet med rapporten är att beskriva vad brukarombudet har uppmärksammat och genomfört under 2020, samt utifrån detta formulera förslag på åtgärder för att uppnå full delaktighet och öka egenmakten för personer med funktionsnedsättning.

Brukarombudets arbete april – december 2020

Brukarombudet är en kommunövergripande roll som sträcker sig över kommunens alla nämnder och bolag. Rollen är självständig och oberoende och syftar till att stärka delaktighet, inflytande och egenmakt för personer med funktionsnedsättning.

Det finns olika metoder och arbetssätt att använda i syftet att uppfylla och förverkliga lagstiftning och målen i Programmet för full delaktighet. Brukarombudet finns som stöd både till kommunen och brukarföreningar i analys av vilken form av metod eller arbetssätt som kan passa för en verksamhet eller ett område. Brukarombudet ska lyfta erfarenheter och kunskaper om situationen för personer med funktionsnedsättningar. Dessa kunskaper ska delas med nämnder och bolag för att underlätta förbättringsarbetet med ökad delaktighet och tillgänglighet i alla kommunens verksamheter. Brukarombudet följer upp och stimulerar till ändamålsenliga åtgärder utifrån vunna kunskaper. Brukarombudet driver inte enskilda ärenden men bistår med stöd och rådgivning.

Vikarierande brukarombud tillträdde 1 april 2020 och arbetar 75 %. Tidigare brukarombud har under 2020 varit (och är fortsättningsvis under 2021) tjänstledig på 80 % för doktorandstudier vid Stockholms universitet (forskning om brukarmedverkan i socialtjänsten). Tidigare brukarombud har arbetat 20 % med att bistå vikarierande brukarombud. Detta har inneburit att Uppsala kommun har direkt kontakt med forskningen inom området samtidigt som forskningen har dialog och kontakt med samhället. Det har även inneburit att tjänsten som brukarombud kunnat nyttjats till 95% istället för de 75 % som vikarierande brukarombud kunnat arbeta.

Aktiviteter

Med anledning av den Coronapandemi som utbröt våren 2020 behövde många anpassa och förändra sitt arbetssätt. Hela samhället ställde om. För brukarombudet märktes detta genom att brukarorganisationer ställde in möten, Funktionsrätts lokaler stängdes och kommunen övergick till digitala möten. Brukarombudet arbetade hemifrån utifrån Folkhälsomyndighetens rekommendationer. Fokus har varit att följa och försöka bistå i kommunens krisarbete samt skapa nya kontakter med brukarföreningar och civilsamhället.

Då pandemin blev tongivande under våren var fokus särskilt på kommunens sätt att kommunicera med invånare och hur krisen hanterades inom omsorgsnämndens ansvarsområde. Orsaken till att fokus riktades till omsorgsnämnden var att en stor del av kommunens insatser till personer med funktionsnedsättningar verkställs inom den nämnden. Brukarombudet har under året kontaktat brukarföreningar för att lära känna dem och deras målgrupper och för att få en bild av målgruppernas situation under pandemin. Kontakterna har skett via e-post, digitala möten och telefonsamtal. Återkommande under året, förutom kontakter och möten med brukarföreningar, har kontakter tagits med förvaltningar, bolag, arbetsplatser och civilsamhället och studiebesök på socialpsykiatrins träffpunkter och sysselsättning har genomförts (se bilaga 1).

Kommunens krishantering under pandemin

Coronapandemin blev snabbt en utmaning för Uppsala kommun och dess olika verksamheter. Fokus blev i första hand att minska smittspridningen i samhället. Särskilt utsatta var äldre och personer med funktionsnedsättningar.

Kommunen aktiverade sin inriktnings- och samordningsfunktion (ISF) för att kunna agera snabbt, effektivt och kommungemensamt. Riskanalyser togs fram för alla samhällsviktiga verksamheter i kommunen och regelbundna samverkansmöten hölls internt och med externa parter. Politiskt aktiverades krisledningsnämnden, vilket endast sker när kommunen står inför en allvarlig störning eller risk för störning i viktiga samhällsfunktioner. Lokalt i nämnderna aktiverades lokala krisledningsgrupper som arbetade fokuserat nära verksamheterna. Brukarombudet har särskilt följt omsorgsförvaltningens krishantering. Den förvaltningen var snabb med uppstart av sin krishantering och arbetade systematiskt internt och tillsammans med kommunledningen. Att krisarbetet kom igång snabbt och hade effekt, kan bero på tydlig ledning och tidigare genomförda utbildningar i krishantering.

Förändrad verkställighet under pandemin

I Uppsala kommun valde omsorgsförvaltningen att hålla träffpunkter och sysselsättning inom socialpsykiatri öppna. Förvaltningen bedömde att riskerna med att stänga dessa verksamheter skulle ge större konsekvenser än riskerna att hålla borta smittan. Det har visat sig att bedömningen varit positiv för brukarna. Träffpunkterna har under pandemin haft minskat besöksunderlag med ca 50 %. För dem som inte kunnat eller vågat ta sig till träffpunkterna har telefonkontakt kunnat erbjudas istället.

Omsorgsförvaltningen har också arbetat för att upprätthålla verkställighet av dagliga verksamhet inom LSS (Lag om stöd och service till vissa funktionshindrade 1993:387) Enligt samtal med ansvariga chefer har dagliga riskbedömningar och handlingsplaner uppdaterats på verksamhets- och individnivå. Fokus har varit att minska smittrisken och hitta alternativa insatser där risk för smittspridning varit för stor. Det har framkommit till brukarombudet att en del brukare varit missnöjda med de insatser som erbjudits. Exempelvis har några sagt att de mest varit ute på promenader. Omsorgsförvaltningen har beskrivit att de arbetat mycket med anpassningar, men att det har varit en utmaning att möta upp enskilda brukares önskemål och behov. En del insatser har erbjudits utomhus, digitalt och per telefon.

Anhöriga med närstående som bor hemma har påverkats negativt när avlastning ställts in. Ett exempel är när ett korttidsboende skickat hem brukaren utifrån att personen haft förhöjd kroppstemperatur. När brukaren kom hem så visade det sig att den höga temperaturen troligtvis berott på fysisk aktivitet, snarare än sjukdom. Avlastningen ställdes in i onödan och familjen fick inte den vila de behövde. Brukarombudet har även nåtts av information där en utförare haft besöksförbud på ett boende i syfte att stoppa smittan. Detta trots att lagstiftningen inte tillåtit sådana åtgärder inom området. Informationen kom från en enskild brukare som inte vågade anmäla detta med risk för att bli utsatt för reprimander.

Något som förvånat brukarombudet är att antalet avvikelser inom omsorgsförvaltningen minskade under våren och sommaren 2020. Orsaken till detta är inte klarlagt. Det kan ses som märkligt att i en tid där mycket varit annorlunda och insatser behövts ställas in eller ändras, inte lett till fler avvikelser än tidigare.

Avsaknad av tillgänglig information under pandemin

Tillgänglig information är viktig ur flera aspekter. Under en pandemi handlar det bland annat om att dämpa oro och minska smittspridning. IVO (Inspektionen för vård och omsorg) skriver i sin tillsynsrapport (Tillsyn för minskad smittspridning av covid-19) om vikten av information. IVO rekommenderade utförare att arbeta med anpassad information till brukare, närstående och medarbetare.

Brukarföreningar och enskilda brukare har berättat för brukarombudet om brister kring tillgänglig information under pandemin. Brister som framkommit har varit att det inte funnits någon information alls och när de fått information så har den inte upplevts som anpassad. Det har även framkommit att brukare haft en känsla av att personal saknat tid för att prata om pandemin och dess innebörd.

I FUB:s (Föreningen för barn, unga och vuxna med utvecklingsstörning) rapport från enkät om covid-19 smitta i LSS-bostäder (2020) framkommer flera exempel om brister kring information. Enkäten besvarades av anhöriga och företrädare i 85 av landets kommuner. FUB skriver i rapporten att många av de svarande lyft att informationen brister vad gäller LSS-bostadens rutiner med anledning av covid-19 och handlingsplaner vid eventuell smitta, vilket skapar oro. I många fall har informationen från LSS-bostaden varit otillräcklig och ibland till och med obefintlig.

På ett psykiatriboende tog en brukare själv tag i frågan om information och satte upp information om pandemin i ett gemensamt utrymme. Informationen hade brukaren fått via Uppsala Region och handlade om tips på hur en kunde hantera sina känslor under pandemin.

I början av pandemin uppmärksammade brukarombudet att lättläst och tillgänglig information saknades på kommunens webb. Riktad information till brukare, företrädare och anhöriga saknades också till en början. Flera oroliga anhöriga och brukare kontaktade brukarombudet för att berätta om bristerna. Dessa synpunkter fördes fram och åtgärdades. Brukarombudet påtalade tidigt under pandemin om behovet av information om stöd och hjälp vid oro eller ångest på kommunens webb. Brukarföreningen Attention kontaktade brukarombudet för att få stöd i samma fråga gentemot kommunen. Brukarombudet och Attention hade en önskan om att en sådan information skulle prioriteras på kommunens förstasida på webben. En dialog fördes med kommunikationsstaben som förklarade att 80 % av dem som besöker kommunens hemsida gör det via sökmotor. De menade att de flesta skulle hitta informationen på detta sätt och att det därför inte behövde finnas med på kommunens förstasida.

Försämrad psykisk hälsa under pandemin

Brukarombudet har under pandemin fått signaler om, och oroats för, att den psykiska hälsan försämrats för personer med stödinsatser från kommunen. De som har behov av stödinsatser sedan tidigare kan vara beroende av andra för att upprätthålla sin psykiska hälsa. Omsorgsförvaltningens verksamhetsansvariga har i samtal med brukarombudet reflekterat kring detta och menar att personer med funktionsnedsättning riskerar mer påtagliga konsekvenser av pandemin än för personer som inte har någon funktionsnedsättning.

Under pandemin har insatser behövt ändras och ibland ställas in, vilket påverkat behovet av stöd och struktur i vardagen. Omsorgsförvaltningen har uppmärksammat ökad oro och ångestproblematik hos brukare under pandemin. Förvaltningen har reflekterat över risken för ökad alkoholkonsumtion och svårighet att uppmärksamma våld i nära relationer, vid exempelvis självvald isolering. Brukare har i samtal med brukarombudet beskrivit att de sovit mer under dagtid, vilket påverkat dygnsrytmen och minskad känsla av meningsfullhet. Ett fåtal personer har isolerat sig under pandemin och inte velat ta emot stöd enligt omsorgsförvaltningen. Brukarombudet har i samtal med verksamhetsansvariga fått information om att personal arbetat aktivt och strukturerat för att bryta dessa isoleringar.

Brukarombudet har även fått synpunkter om att väntetider till läkare, terapi och habiliteringsinsatser blivit längre under pandemin. Möten har bokats av eller helt ställts in av Region Uppsala. De som redan haft pågående vårdinsatser inom psykiatrivården har i vissa fall erbjudits digitala kontakt med vården. Detta har uppskattats av dem som haft förmåga och teknik att genomföra möten digitalt.

Anhöriga och brukare har i undersökningar beskrivit att deras närstående eller de själva upplevt sig mer ensamma, känt sig deprimerade och haft mer ångest.

I Svenska OCD-förbundets rapport *”Tvättar händerna dubbelt så mycket som innan pandemin, och det var mycket redan innan”* (2020) framkommer att 65 % av de svarande upplever ökad känsla av stress och irritation, 56 % säger sig vara mer ledsna/deprimerade än tidigare och känslan av ensamhet hade ökat för 47 %. Av de anhöriga som besvarat enkäten uppgav 47 % att de behövt lägga mer tid och energi på att stötta personen med diagnos. I rapporten framkom att 50 % av dem som har OCD diagnos upplevt att deras OCD besvär ökat under pandemin.

I Attentions riksövergripande rapport *”Rutinerna slås sönder och plötsligt står vi helt utan stöd”* har 53% svarat att deras psykiska mående har påverkats av pandemin. Riskfaktorer som tas upp i rapporten är att dessa personer möter fler hinder än andra, att de påverkas av yttre påfrestningar, har höga stressnivåer och saknar möjligheter till återhämtning. En förälder skriver *”Ovisshet hos sonen som bröt ihop för att han inte vill att mänskligheten ska dö”*. En annan förälder skriver *”Barnet har Coronapanik vilket påverkar både hennes skolgång och fritid negativt”*.

Barn och unga i skolan under pandemin

Brukarföreningar har beskrivit för brukarombudet hur barn och unga med funktionsnedsättningar har påverkats i skolan under pandemin. När skolor gått över till distansutbildning har vissa elever registrerats med högre skolnärvaro. De har deltagit i skolarbetet på ett sätt som tidigare inte erbjudits vilket passat dem bra. För elever som tidigare haft extra resurs eller lärare med kompetens om barnets behov, har påverkats negativt när personal flyttas runt i verksamheten. Föräldrar har upplevt att skolor har skurit ner på bemanningen, vilket föräldrarna menar har påverkat barnens möjlighet att klara av sin skolgång. Brukarföreningar beskriver att elever med neuropsykiatriska funktionsnedsättningar (NPF) som studerar på gymnasiet har påverkats negativt av distansundervisning. En del har haft svårt att själva sätta igång sina studier och har uttryckt behov av mer stöd. Föräldrar har uttryckt oro för att ungdomen inte ska klara av sina studier och kanske till och med avbryta dem. I Attentions rapport *”Rutinerna slås sönder och plötsligt står vi utan stöd”* (2020) har 564 personer svarat fritt på frågan om distansundervisning under pandemin. I majoriteten av svaren framkommer en förtvivlan av situationen. Många elever med NPF kämpade redan innan pandemin med skolan. I svaren framkommer att de inte har samma individuella förutsättningar att klara av att studera på egen hand hemifrån. Flera menar att skolan inte förmått att anpassa distansundervisningen. Det finns även svar som beskriver att det dragits in på elevers stödinsatser och att ansvar för skolresultat flyttats från skola till vårdnadshavare. En del svar beskriver att barn som tidigare varit hemmasittare nu sakteliga börjat delta i undervisningen, medan andra som varit på väg från hemmasittande nu ramlat tillbaka till ruta ett igen.

När det gäller synpunkter om brister i sarskola och gymnasiesarskola i Uppsala kommun, så har endast få synpunkter inkommit till brukarombudet. Enligt en brukarförening har det mesta fungerat ganska bra eller ungefär som vanligt.

De synpunkter som inkommit om särskola och gymnasiesärskola har handlat om önskemål om distansstudier med anledning av att elever ingått i någon av riskgrupperna eller att bemanning varit lägre än tidigare. I ett känt fall har en elevs säkerhet påverkas genom hot och våld från annan elev. Detta ska ha skett på grund av lägre bemanning.

Digitalt utanförskap under och efter pandemin

Pandemin innebar nya förutsättningar för att hålla kontakt med anhöriga, vänner och samhällets olika institutioner. Digitala möten och kontakter blev ett viktigt kommunikationsmedel. För personer med vana att hantera digitala verktyg och som haft ekonomiska förutsättningar för att införskaffa nödvändig utrustning blev omställningen inte lika stor som för dem med motsatta förhållanden. Under pandemin blev det digitala utanförskapet tydligare än tidigare.

Kommunstyrelsen har i handlingsplanen för digital transformation (2020) beskrivit hur Uppsala kommun ska arbeta med digitalisering för att bidra till en långsiktigt positiv utveckling. Kommunstyrelsen menar att digitalisering kan leda till ökad delaktighet för invånarna. Genom digitala kanaler menar kommunstyrelsen att kommunen kan inhämta synpunkter i viktiga frågor och att det på ett enklare sätt ska gå att ta del av information för invånaren. För att alla ska kunna vara delaktiga behöver Uppsala kommun följa Lag om tillgänglighet till digital offentlig service (2018:1937). När samhället förändras behöver perspektivet på tillgänglighet alltid finnas med. Det gäller även digitaliseringen.

Som ett led i arbetet med att minska det digitala utanförskapet behöver medarbetare och brukare erbjudas kompetenshöjande insatser. I omsorgsförvaltningen har projektet Funk-it lyftet (Projekt som bekostats av post- och telestyrelsen) varit en tillgång i arbetet med att minska det digitala utanförskapet. Funk-it lyftet har erbjudit brukare och medarbetare utbildningar. Ett gediget utbildningsmaterial har tagits fram och som nu finns tillgängligt för allmänheten på Uppsala kommuns hemsida.

Brukarombudet har uppmärksammats om att personer med stödinsatsen boende med särskild service saknat tillgång till wifi i de gemensamma utrymmena. Omsorgsnämnden som ansvarar för insatser inom LSS och SoL (Socialtjänstlag 2001:453) har genom beslut 2020 prioriterat frågan om tillgång till wifi i gemensamma utrymmen. Nämndens mål är att det ska finnas tillgång till trådlöst nätverk i alla gemensamma utrymmen 2021. Genom att erbjuda internetuppkoppling menar nämnden att brukare kan erbjudas en högre grad av självständighet och ges möjlighet att vara mer delaktig i samhället. Nämnden ser även ökade möjligheter till att använda digitala hjälpmedel. Brukarombudet har i samtal med ansvariga chefer på omsorgsförvaltningen fått information om att flera verksamheter har tillgång till wifi än tidigare. Ett intensivt arbete pågår för att uppfylla nämndens mål med wifi på alla baslägenheter. Det finns även fler enheter som har tillgång till datorer, surfplattor, upplevelsespel, VR-glasögon och digitala hjälpmedel.

Brukarombudet har inte tagit del av någon plan för att minska det digitala utanförskapet för dem som inte har någon biståndsbedömd insats från kommunen eller som har andra insatser än bostad med särskild service. En målgrupp som kommit upp flera gånger under året när det gäller digitalt utanförskap är dem som har psykisk ohälsa. Enligt RSMH:s (Riksförbundet för social och mental hälsa) föreningsenkät om situationen under Coronapandemin och efteråt (2020), framkommer att deras målgrupper inte alltid har tillgång till digital utrustning som exempelvis datorer, smartphone eller surfplattor. Detta behöver Uppsala kommun ha med sig i det fortsatta arbetet med digitalisering och förutsättningar för den.

Patient- och brukarföreningarnas förutsättningar under pandemin

För att möta upp brukares behov på ett kvalitativt och effektivt sätt behöver Uppsala kommun samarbeta och samverka med brukarföreningar. Pandemin har varit en utmaning för att upprätthålla tidigare upparbetade samarbetsformer. I början ställdes möten in för att senare övergå i digitala former. Utöver problemen med att samarbeta och samverka med kommunen har flera föreningar haft problem med att upprätthålla dialog med sina medlemmar. Många föreningar beskriver att det blev svårt att genomföra medlemsaktiviteter. Särskilt rör det dessa aktiviteter som tidigare bidragit till medlemmarnas välmående och psykiska hälsa. Föreningarnas möjlighet att ställa om har varit utmanande. Inom vissa föreningar har aktiva medlemmar mått psykiskt sämre vilket inneburit att föreningsarbetet stannat upp. De föreningar som tidigare haft sin huvudsakliga kommunikation med medlemmar brevlades fick problem. Detta utifrån att Funktionsrätts lokal på Kungsgatan behövde hållas stängd.

I RSMH:s rapport *”Situationen under Coronapandemin och efteråt”* (2020) framkommer att 85% av deras medlemsföreningar har påverkats negativt av pandemin. Trots detta har 70 % av föreningarna uppgett att de haft någon form av verksamhet under pandemin. Flera aktiviteter har genomförts utomhus istället för i föreningslokaler. En del föreningar har stängt ner hela sin verksamhet på grund av att deras medlemmar varit äldre eller i riskgrupp. En del föreningar har stöttat medlemmar genom telefonsamtal, sms och praktisk hjälp.

Det finns en oro över svårigheten att behålla och rekrytera medlemmar inom brukarrörelsen. Ju färre medlemmar desto mindre resurser att bedriva verksamhet och föreningsarbete. Långsiktigt kan detta påverka Uppsala kommuns möjligheter att samarbeta och samverka med brukarföreningar. Myndigheten för ungdoms- och civilsamhällsfrågor (MUCF) skriver om civilsamhällets förutsättningar i rapporten *”Coronakrisens konsekvenser för det civila samhället”* (2020). I rapporten framkommer att civilsamhället endast fått statligt stöd till specifika målgrupper under pandemin. Det har inte funnits något generellt stödpaket för att ställa om. För de organisationer som saknat verktyg och digital kompetens har detta inneburit ökade skillnader för civilsamhället att bedriva sina verksamheter. MUCF menar att, om det ska finnas goda långsiktiga villkor för alla att kunna vara en del av det civila samhället behöver förutsättningar för att kunna delta digitalt stärkas. MUCF skriver även i rapporten att organisationer som riktar sig till personer med funktionsnedsättning haft svårare att ställa om än andra. Nästan hälften av dessa organisationer har uppgett att de haft små möjligheter att ställa om sin verksamhet under pandemin.

Kompetensbehov om NPF inom socialtjänst, skola och omsorg

Våren 2020 uppmärksammades brukarombudet av politiker och brukarföreningar om kunskapsbrister om barn och unga med NPF inom skola och socialtjänst. Exempelvis berättade en förening om att fler vårdnadshavare än vanligt kontaktade dem om stöd på grund av orosanmälningar. Vid några fall hade barn och föräldrar skilts åt genom familjehemsplacering. Utifrån inkomna synpunkter initierade brukarombudet kontakter med brukarföreningar, barnombudet, elevhälsan i utbildningsförvaltningen, ombudsman i Funktionsrätt Uppsala kommun och politiker inom tre av kommunens sociala nämnder (Utbildningsnämnden, socialnämnden och omsorgsnämnden). Ett förbättringsarbete påbörjades och ett nytt arbetssätt med brukarinflytande började växa fram med inspiration från innovationsguiden som är ett innovationsstöd för offentlig sektor från SKR (Sveriges Kommuner och Regioner).

Ett arbetsätt för brukarinflytande växer fram

Vid första mötet träffades politiker från utbildningsnämnden, socialnämnden och omsorgsnämnden (digitalt) tillsammans med brukarföreningar, föreningarnas ombudsman och de båda ombuden. Syftet med mötet var att tillsammans ta upp de brister och problem som föreningarna, politiken och ombuden sett. Efter mötet analyserades problemen och formulerades till insikter. Insikterna vändes efter det till möjligheter. Dessa skulle sedan ligga till grund för möte nummer två där tjänstepersoner bjöds in.

Vid det andra mötet deltog brukarorganisationer, politiker, ombud och tjänstepersoner från de aktuella förvaltningarna. Syftet med mötet var att tillsammans i mindre grupper generera idéer och lösningar på de insikter och möjligheter som tagits fram. Gruppen delades in i fyra mindre grupper. I varje grupp fanns brukarorganisationer, tjänstepersoner och politiker från olika nämnder och förvaltningar. Instruktionen till grupperna var att fokusera på lösningar och att alla idéer var lika viktiga. Grupperna återsamlades för att presentera några av sina förslag som kom att ligga till grund för det fortsatta förbättringsarbetet. Deltagarna uttryckte att upplägget varit mycket givande. Det uppskattades att få träffa varandra över förvaltnings- och nämndgränserna. Det blev tydligt att alla ville hitta lösningar och att dessa kunde tas fram gemensamt.

Det tredje steget påbörjades genom att samla in alla idéer och förslag på lösningar som kommit fram på det tidigare mötet. Materialet var omfattande och innehöll många konstruktiva förslag på förbättringar. Materialet analyserades utifrån olika perspektiv av brukarombuden och barnombudets juristpraktikant. Målet med analyserna var att inför nästa steg ha ett underlag som deltagarna i utvecklingsarbetet skulle kunna prioritera bland. En enkät kommer tas fram där även barn kommer få vara en del av prioriteringsarbetet av de idéer och lösningar som tidigare kommit fram. Utvecklingsarbetet kommer fortgå under våren 2021 med målet att göra en uppföljning av hur nämnderna arbetat med de förslag som kommit fram. Brukarombudet kommer skriva om detta arbete i nästkommande rapport för 2021.

Struktur för brukarinflytande

Uppsala kommun har flera brukarinflytanderåd. Råden är tänkta som en del i arbetet med att öka delaktighet och inflytande för personer med funktionsnedsättning i enlighet med mål 1 i Programmet för full delaktighet (2016). Under 2020 har det centrala brukarrådet ändrat namn från kommunala handikapprådet till Uppsala kommuns funktionsrättsråd. Rådets administrativa stöd har flyttats från omsorgsnämnden till hållbarhetsavdelningen på kommunledningskontoret. Detta efter synpunkter från Funktionsrätt i Uppsala kommun, omsorgsnämnden och Uppsala kommuns funktionsrättsråd. Frågor som berör rådet är kommunövergripande och innefattar alla verksamheter i kommunens nämnder och bolag. Rådet arbetar aktivt med att lyfta programmet för full delaktighet. Brukarombudet är adjungerad i rådet samt dess arbetsutskott.

Tidigare brukarombud påbörjade ett arbete 2019 tillsammans med omsorgsförvaltningens avdelning för socialpsykiatri i frågan om inflytande på verksamhets- och strategisk nivå i Uppsala kommun. Ett önskemål från brukarrörelsen har varit att flera nämnder ska omfattas av en inflytandestruktur för målgruppen. En metod som diskuterats har varit framtidsverkstad enligt SKR:s Dialogguiden.

Omsorgsförvaltningen tog tidigare initiativ till en ansökan om projektstöd i samband med den statliga satsningen ”insatser inom psykisk hälsa”. Tyvärr gick inte ansökan igenom. Brukarombudet har kontakt med ansvariga på omsorgsförvaltningen och kommer under våren återuppta samarbete kring denna fråga. Som ett av flera underlag för det fortsatta arbetet finns ett nytt metodstöd från brukarrörelsen NSPH i Göteborg (2020) med. Handboken vänder sig till dem som vill organisera ett systematiskt arbete för att stärka inflytandet inom vård och omsorg för personer med psykisk ohälsa. NSPH i Uppsala har i möte med brukarombudet uttryckt att handboken är bra.

Programmet för full delaktighet för personer med funktionsnedsättning

Brukarombudet deltar årligen vid uppföljning av Program för full delaktighet för personer med funktionsnedsättning (2016). I 2020 års uppföljning uppmärksammades åter att måluppfyllelsen är svårbedömd utifrån uppföljningsunderlaget. Det är svårt för nämnder och bolag att själva bedöma om målen är uppfyllda då flera mål och delmål är visionära i sin utformning. Det som gått att bedöma kring måluppfyllelsen är inom vilka målområden det pågår arbete i Uppsala kommun.

Inför uppföljningen 2020 skickades två frågor ut till alla nämnder och bolag. Frågorna som ställdes var:

- Vilka frågor/områden, kopplade till Program för full delaktighet kommer er nämnd/ert bolag att arbeta främst med under verksamhetsåret 2021?
- Om ni skulle erbjudas stöd för att bättre lyfta frågor och arbeta med åtgärder som rör funktionshinderområdet, hur tycker ni att det stödet kan/bör se ut?

I svaren om vad nämnderna och bolagen skulle arbeta med kommande år framkom flera övergripande områden som demokrati, inflytande, mångfald och jämställdhet. Andra områden handlade om utveckling av samarbeten, dialoger och kommunikation samt anpassningar av verksamhet och anställningsmöjligheter.

Flera nämnde att de skulle arbeta med fysisk tillgänglighet och kommunikation och att utbildning och kompetensutveckling kommer att prioriteras. Flera nämnder och bolag svarade att de önskar öka kunskapen om olika aspekter av funktionsnedsättningar. Detta menade dem skulle kunna genomföras via utbildningar, deltagande i gemensamma forum och genom ökad samverkan och samarbeten. Flera önskade att få stöd med att ta sig an programmet för full delaktighet och att arbeta med mål kopplat till den egna verksamheten. Det framkom även i svaren att handlingsplanen till programmet behöver revideras och förnyas.

Uppföljningen av programmet visade att färre nämnder arbetar med programmets mål än föregående år. Det är färre rapporterade åtgärder, men ingen markant skillnad för hur åtgärderna fördelas över olika målområden i jämförelse med tidigare uppföljningar. I uppföljningen framkom att det fortfarande finns behov av implementering av både programmet och dess bifogade handlingsplan. Flera nämnder och de flesta bolagen uppgav att de inte hade kännedom om program för full delaktighet och det ansvar som just deras nämnd eller bolag har i handlingsplanen.

Bedömningen av uppföljningen blev att implementering och medvetandegörande av Program för full delaktighet för personer med funktionsnedsättning behöver intensifieras och prioriteras. Omsorgsförvaltningens tjänsteperson och brukarombudets förslag till Kommunfullmäktige var att besluta om att tillsätta en grupp för att starta planering av kompetenshöjande åtgärder.

Detta i syfte att öka medvetenheten om programmet och tydliggöra vad som krävs för att nå målen för respektive förvaltning och bolag. Förslaget har lett till att en arbetsgrupp i omsorgsförvaltningen tillsatts. Gruppen består av programansvarig strateg, brukarombuden och ombudsman från Funktionsrätt. Arbetet sker med återkommande dialoger med föreningar som är medlemmar i Funktionsrätt Uppsala kommun. Arbetsgruppen arbetar med en förstudie som ska presenteras senast till sommaren 2021. Förslag från omsorgsförvaltningen och brukarombudet var även att revidera handlingsplanen och göra den bättre anpassad till förvaltningar och bolag. Denna fråga behöver behandlas på kommunstyrelsen då de tagit fram handlingsplanen tidigare.

Tillgänglig information på kommunwebben

I Uppsala kommun ska alla kunna ta del av information och kunna kommunicera utifrån sina förutsättningar i enlighet med mål 3 i Programmet för full delaktighet för personer med funktionsnedsättning (2016). Sedan januari 2020 gäller även EU:s Webbtillgänglighetsdirektiv 2016/2102 i Sverige. Föreskrifter om tillgänglighet till digital offentlig service (2019) kompletterar bestämmelserna i lagen och syftar till att genomföra direktivet om tillgängliga webbplatser. Direktivet gäller för myndigheter, regioner, kommuner och andra aktörer som klassas som offentliga organ. Direktivet gäller även vissa privata aktörer som utför tjänster med offentlig finansiering. För att Uppsala kommun ska anses följa webbtillgänglighetsdirektivet ska kommunen utforma sina webbplatser, APP: ar och dokument så att dessa går att uppfatta, är hanterbara, begripliga och robusta. Uppsala kommun ska även erbjuda användare att påtala brister och få dessa brister åtgärdade. För att följa direktivet ska Uppsala kommun publicera en tillgänglighetsredogörelse på webben.

Brukarombudet har uppmärksammat att Uppsala kommun påbörjat arbetet med att göra webben tillgänglig. Det finns möjlighet att påtala brister och utvecklingsmöjligheter. En tillgänglighetsredogörelse finns att ta del av på kommunens webb. Redogörelsen visar att Uppsala kommun har utmaningar med att göra webben tillgänglig enligt direktivet. Utifrån detta har Uppsala kommun åberopat undantag för oskäligt betungande anpassning enligt 12 § lagen om tillgänglighet till digital service för dokument publicerade 23 september till 22 september 2020. Brukarombudet kommer fortsätta följa kommunens arbete med tillgänglighet på webbsidorna. Frågan måste hållas levande och kommunen behöver följa utvecklingen inom området. Brukarombudet får återkommande klagomål om bristande tillgänglighet på kommunens webbsidor. Uppmaningen till kommunen är att ta stöd från brukarrörelsen och andra kunniga inom området för att få webben tillgänglig för alla. Tillgänglig information handlar inte bara om att dokument ska vara enkla att ta del av eller förstå. Det handlar även om att veta om att information finns och att förstå vad information kan betyda för en själv och sin omgivning. Brukarombudet menar att detta är en demokratifråga och en fråga om mänskliga rättigheter.

Boendefrågor

Utvecklingsbehov

När Lag om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) aktualiserades var behovet av boendeformer bland annat inriktat på gruppboendestäder. De stora institutionerna skulle avvecklas och flera av dem som bott på institutioner bedömdes ha behov av sammanhållna gruppboenden med närhet till personalstöd. Idag uttrycker brukare, brukarföreningar och företrädare olika behov av andra boendeformer än dem som benämns i LSS. Även kommunens tjänstepersoner ser andra behov av boendeformer än de som finns med i LSS. Exempel på ny form av boende som diskuteras är boenden med inriktning mot äldre med LSS insatser. Ett sådant boende skulle ha mer inriktning mot omvårdnad, åldersanpassade aktiviteter och närhet till personalstöd.

Uppsala kommun har idag flera utmaningar i de nuvarande gruppboendestäderna. Brukare delar på personal och gemensamma utrymmen samtidigt som de har helt olika livssituationer. Brukare som brukarombudet pratat med har beskrivit att de själva är unga och vill umgås med sina grannar men att dessa är gamla och inte är intresserade eller orkar göra samma saker som dem vill. Flera uppger att de har svårt att skaffa nya vänner men anses inte ha behov av kontaktperson när de ansöker om det hos kommunen.

Ett tidigare äldreprojekt som finansierats av Socialstyrelsen genomfördes på omsorgsförvaltningen. Projektet visade behov av andra former av aktiviteter för äldre omsorgstagare som var daglediga. Projektet innebar att medarbetare med särskild kompetens och uppdrag åkte till olika gruppboenden för att erbjuda riktade aktiviteter. Brukarna var själva involverade och påverkade vilka aktiviteter som skulle genomföras. Bland annat arrangerades kräftskiva och sommarfest. Tyvärr har erfarenheten av projektet inte lett till någon fortsättning av arbetssättet. Resultatet från projektet har återkopplats från omsorgsförvaltningen till Socialstyrelsen enligt områdeschef.

Förutom behovet av ett särskilt stöd till äldre inom LSS uttrycker fler som brukarombudet haft kontakt med att andra insatser behövs. En insats som flera tagit upp och som prövats i andra kommuner är ett boendestöd riktat till målgrupper inom LSS. Det finns exempel på brukare som önskar och har möjlighet att själva köpa en lägenhet för att sedan söka om insatsen boendestöd. Brukarombudet har kontaktats av närstående som planerar att köpa en lägenhet men där insatsen idag inte finns att tillgå i Uppsala kommun. Samtidigt som den finns i andra kommuner.

Brukarombudet har även fått synpunkter om att själva insatsen boendestöd skulle behöva utvecklas. Det finns önskemål och tankar om att insatsen borde ändra innehåll. Exempelvis skulle boendestöd kunna göra mer än bara ge stöd. Särskilt gäller detta för brukare som tillfälligt mår sämre och inte kan genomföra sysslor i hemmet och då hänvisas till hemtjänst. Ett annat exempel är brukare med hemmavarande barn som behöver mer hjälp än stöd för att klara av sitt föräldraskap och hushåll. Ett alternativ skulle kunna vara att skapa hemtjänstliknande insatser till de målgrupper som annars har boendestöd. En annan målgrupp som lyft frågan om boendestöd är personer med neurologiska funktionsnedsättningar.

Brukarombudet har tidigare uppmärksammat om problem som personer med neurologiska funktionsnedsättningar har i Uppsala kommun (Bromark 2019). Exempelvis placeras personer under 65 år tillfälligt (ofta i längre perioder) på äldreboende.

Att personer placeras på äldreboende kan bero på flera orsaker. Det kan exempelvis bero på familjeförhållanden eller att bostaden inte är anpassad för den omfattande omvårdnad som behövs inledningsvis. Att hamna på ett äldreboende vid ung ålder kan innebära flera problem. Brukarombudet har uppmärksammats om att unga personer som bor på äldreboende kan ha svårare att få sina behov tillgodosedda. Det kan handla om att inte få tillräckligt med tid för rehabilitering och hälsofrämjande aktiviteter som till exempel kultur och fritid eller att få vara med sin familj. När det gäller vikten av kontinuerlig rehabilitering skriver Neuro om vikten av rehabilitering i sin rapport *"Rapport 2020 - Fördjupning rehabilitering"*. De menar att personer med neurologiska diagnoser som genomgår rehabilitering kan få hjälp med kompensatoriska strategier för förlorade funktioner och därmed få en fungerande vardag. För att upprätthålla funktioner och förebygga försämringar behöver vissa övningar ske kontinuerligt eller under återkommande perioder. Brukarombudet följer Uppsala kommuns arbete för att finna lösningar för dem under 65 år som hamnar på äldreboenden.

Brukarombudet deltog på en föreningsdialog som omsorgsförvaltningen arrangerade under hösten 2020. Dialogens syfte var att politiker och representanter från olika brukarföreningar skulle träffas och diskutera framtidens särskilda boenden. Det som framkom var bland annat vikten av att ta med brukare och brukarföreningar i planering av nya boenden. Här finns goda exempel från Tierps kommun, där brukarrådet "Kung Nu" var med från början i planeringen av ett nytt gruppboende.

Under föreningsdialogen framkom även att *"personer med funktionsnedsättningar har olika viljor om hur deras boende ska se ut, därför behöver man bygga olika alternativ. Det får inte bli för enspårigt"*. Några lyfte behovet av att få bo med personer i liknande livssituation och ålder. Kompetens hos personalen var också något som lyftes och att det idag inte finns någon nationell utbildning riktad mot målgrupperna. Skulle Uppsala kommun kunna påverka att en nationell utbildning blir till?

Ekonomiska förutsättningar

Uppsala kommun har sedan flera år haft svårt att verkställa beslut om boende till personer med LSS beslut. Det finns flera orsaker till detta men en del är den begränsade ekonomin för den enskilde. De bostäder som byggs är ibland för dyra för att vissa personer ska kunna tacka ja till erbjudandet om bostad. En annan orsak har varit att för få boenden har byggts. Kommunfullmäktige har under 2020 prioriterat i budgeten så att fler gruppboenden ska kunna byggas.

Ett annat problem som brukarföreningar signalerat är att fler än tidigare får avslag på ansökningar om sjukersättning och aktivitetsersättning. Det här innebär att personer med funktionsnedsättning inte kan flytta från sina anhöriga eller att den som redan har en bostad tvingas flytta till en mindre bostad. Bilden bekräftas av kommunens personliga ombud. Även kommunens försörjningsstöd ser dessa problem. De beskriver för brukarombudet att dessa ärenden oftast handlar om personer som haft aktivitetsersättning och som får avslag på sin ansökan om sjukersättning efter att de fyllt 30 år. Dessa personer blir tyvärr ofta långvariga inom försörjningsstöd. De ser även personer som söker försörjningsstöd utifrån att de varit sjukskrivna i många år och som egentligen borde ha sjukersättning. Dessa personer får avslag då man inte prövat deras arbetsförmåga mot hela arbetsmarknaden.

Samtal med kommunens bolag om inflytande och delaktighet

Under hösten 2020 bjöd brukarombudet in till dialog med de kommunala bolagen. Enskilda inbjudningar skickades till bolagen, med flera påminnelser. Av 13 bolag har fem deltagit i enskilda dialoger. Bolag som varit delaktiga i samtalen är Uppsalahem AB, Uppsala vatten, UKK, Fyrishov och Skolfastigheter. Destination Uppsala har hört av sig efter årsskiftet och kommer träffa brukarombudet under våren. Samtalen har skett via digitala möten med enskilda tjänstepersoner och vid några tillfällen i grupp. Syftet med dialogerna var att tillsammans diskutera programmet för full delaktighet. Särskilt fokus var på inflytande, samverkan med brukarföreningar och hur brukarombudet skulle kunna vara ett stöd i arbetet med inflytande och delaktighet.

Resultatet av samtalen kan inte ses som en heltäckande bild av arbetet med delaktighet och inflytande inom de kommunala bolagen. Underlaget kan däremot ses som ytterligare en signal om att programmet för full delaktighet för personer med funktionsnedsättning behöver implementeras och användas. I samtalen framkom att två av bolagen inte känner till att programmet finns, två bolag känner till det men arbetar inte med det specifikt. Ett av bolagen har varit en del i framtagandet av programmet. Bolagen arbetar med delaktighet och tillgänglighet på olika sätt, utifrån sina respektive verksamheter även om arbetet inte är strukturerat utifrån programmet för full delaktighet. De arbetar genom olika åtgärder som till exempel anpassningar i befintliga lokaler, vid nybyggnation och vid kommunikation med olika användare. Några beskriver att de i det löpande arbetet och inför framtida investeringar inhämtar erfarenheter och kunskaper från bland annat medborgare.

Några saker som nämns är runda-bord-samtal, medborgardialog och dialog med föreningslivet. Det varierar bland bolagen om det är något de gjort länge eller nyligen börjat med. Dock finns viljan hos samtliga att lyssna in medborgare och föreningar och göra nödvändiga anpassningar i verksamheten. Bolagen som deltagit i samtalen upplever att Uppsala kommun har "höjt ribban" gällande tillgänglighet, men utan att tillföra medel för det. Konsekvensen är ökade kostnader, men utan intäkter för det i form av ekonomiska anslag.

Vidare menar bolagen att det inte alltid är så lätt att följa de många styrsignalerna från kommunen. Program för full delaktighet är ett av de många program och riktlinjer som ska prioriteras. Det upplevs problematiskt att "hänga med i svängarna". Någon påpekar att det *"inte ska vara pappersprodukter"*, vilket kan antydvas vara en känsla av ansvar. Flera pratar om att det behövs ett helhetsperspektiv. Det är idag nämnder och staber som har olika viljor. *"Vi behöver lägga ett helhetspussel"*, menar någon. Det upplevs ibland som att kommunala förvaltningarna inte samarbetar med varandra och att bolagen hamnar i förvaltningarnas interna diskussioner. De påpekar att alla arbetar med kommunens gemensamma mål och budget och har samma grund att stå på men, *"ibland känns det som att man jobbar med sitt och glömmer att man har mycket gemensamt. Nästan som att man motarbetar varandra."*

Bolagen beskriver att mycket görs, men är samtidigt medvetna om att det alltid kan bli bättre. De menar att kompetensen för frågorna kan höjas. Vissa har kommit längre än andra och funderar över möjligheten att arbeta mer systematiskt och kontinuerligt och inte som i dagsläget att *"springa på bollar"*. De vill kunna styra sitt tillgänglighets- och delaktighetsarbete själva och önskar stöd i att medvetandegöra och systematisera det arbetet. Ett bolag har som förslag att de skulle kunna lägga in en tillgänglighetsrutin, precis som med HLR (Hjärt- och lungräddning) en gång om året. Då skulle de hålla frågan om tillgänglighet och delaktighet levande och inte behöva *"springa på bollar"*. Flera menar att de behöver stöd i att identifiera vad programmet betyder för det

enskilda bolaget, att konkretisera arbetet, ”Vi behöver en översättning för de måldokument som vi jobbar mot. Vi behöver hjälpa varandra. Man behöver grundkunskap för att få till en samsyn. Vad kan vi förbättra och vem behöver vi kroka arm med för att jobba vidare med de program vi har. Det behöver bli konkretare. Det behöver systematiseras utifrån programmet.” Även här finns helhetstänket med, att gå framåt tillsammans som en kommun.

Diskussion och avslutande kommentarer

Coronapandemin har tagit en stor plats under årets arbete av förklarliga skäl. Brukarombudet har trots det kunnat samarbeta med brukarorganisationer, civilsamhället, Uppsala kommun och andra intressenter. Vissa brister har blivit extra tydliga under pandemin som till exempel brister kring tillgänglig information, det digitala utanförskapet och förutsättningarna för brukarföreningar/civilsamhället att upprätthålla sin verksamhet och vara en del i kommunens utvecklingsarbete. Samtidigt har brukarombudet sett exempel på vilja att öka delaktigheten i linje med FN konventionen, Agenda 2030 och programmet för full delaktighet. Men mer behöver göras och fler behöver kompetens om och förståelse för delaktighet och inflytande för alla invånare i Uppsala kommun.

Det digitala utanförskapet och brist på tillgänglig information är en demokratifråga och en fråga om mänskliga rättigheter. Om du inte kan vara digital står du idag utanför delar av samhället. Att vara beroende av andra för att få del av information innebär att den närmaste omgivningen behöver vara lyhörd.

Det är därför viktigt att medarbetare och politiker i Uppsala kommun kan och arbetar för de mänskliga rättigheterna. Att vara delaktig i sitt eget liv ser lika olika ut som vi är olika som individer. För att kunna vara delaktig behövs tillgång till information och kunskap om sina rättigheter. Barn med funktionsnedsättning behöver extra stöd och mer kunskap om sina rättigheter. Det är viktigt att barn och unga erbjuds forum och anpassade metoder för att kunna påverka sin situation. Brukarombudet har mött barn, ungdomar och vuxna som inte upplever att de kan eller får påverka sina liv. Här behöver Uppsala kommun fortsätta arbetet med full delaktighet för alla.

Omvärlden förändras och nya behov uppstår. När det gäller delaktighet och tillgänglighet behövs ständig dialog och utveckling. Som ett led i utvecklingen behöver Uppsala kommun ta vara på brukares- och brukarföreningars kompetens och erfarenheter. Några exempel där Uppsala kommun tagit vara på kompetens och erfarenheter är i samarbete kring arvfondsprojektet *Ge makten vidare* (2017 – 2021) och *Ung i FUB - Volymen på max* som är ett ungdomsprojekt inom FUB med ekonomiskt stöd från Postkodlotteriet. Genom dessa projekt har Uppsala kommun fått stöd i arbetet med att delaktighet och inflytande. Tillsammans har deltagare i projekteten och kommunen utvecklat arbetssätt och förslag på strukturer för att öka inflytande. Dessa projekt har bland annat inneburit att en ny daglig verksamhet ska starta 2021 med fokus på inflytandefrågor och ett ungdomsråd som ska startas inom arbete och bostad på omsorgsförvaltningen.

Brukarombudet har under året uppmärksammat om att brukarföreningar haft svårt att upprätthålla sina verksamheter under pandemin. I samtal med Funktionsrätt Uppsala kommun har brukarombudet fått veta att två av föreningarna planerar att läggas ner. För att värna det samarbetet och den samverkan som idag finns med föreningarna, behöver förutsättningar för brukarföreningar tas i beaktande. Om kommunen vill samarbeta och samverka med föreningarna så måste dessa finnas kvar.

Brukarombudet arbetar för ökad delaktighet genom kontinuerlig dialog med brukare, brukarföreningar, tjänstepersoner och politiker. Under året har brukarombudet stöttat tjänstepersoner i Uppsala kommun, Region Uppsala och civilsamhället att hitta rätt forum och föreningar för olika inflytandefrågor. Brukarombudet har fortsatt att samla kunskap om olika metoder och arbetsätt för ökat inflytande och delaktighet. I årets rapport vill brukarombudet särskilt lyfta fram tjänstedesign (Innovationsguiden SKR) som ett gott exempel på hur Uppsala kommun kan och har arbetat med inflytande och delaktighet. I tjänstedesign är tanken att skapa förnyelse och bättre "tjänster" tillsammans med användaren. Uppsala kommun har utbildat projektledare och medarbetare i metoden och flera innovationsprojekt har genomförts. Brukarombudet har själv använt delar av metoden i det utvecklingsprojekt som påbörjades under våren tillsammans med barnombudet.

Slutligen vill brukarombudet lyfta något som är särskilt oroande. Det är den ökande psykiska ohälsan. Pandemin har påverkat många i samhället och en hälsoskuld kommer behöva tas omhand. Här behöver Uppsala kommun ta ansvar för sin del och arbeta strategiskt och utifrån ett hälsofrämjande perspektiv för såväl brukare, medarbetare och invånare.

Referenser och relaterade dokument

Brukarombudets årsrapport 2019. Kristina Bromark

Coronakrisens konsekvenser för det civila samhället. Lägesbild oktober 2020. MUCK Myndigheten för ungdoms- och civilsamhällesfrågor.

https://www.mucf.se/sites/default/files/coronakrisens_konsekvenser_for_det_civila_samhallet_0.pdf

Framtidsverkstad SKR Dialog Guiden [Framtidsverkstad - Dialogguiden](#)

FUB:s enkätundersökning till närstående: <https://www.fub.se/wp-content/uploads/2020/06/Rapport-resultat-av-enk%C3%A4t-om-smittspridning-i-bostad-enligt-LSS.pdf>

Funk-it <https://vardochomsorg.uppsala.se/funkit/>

FUB arvfondsprojekt "Ge makten vidare" <https://www.arvsfonden.se/projekt/alla-projekt/projektsidor/ge-makten-vidare>

FUB projekt "Volymen på max" <https://www.globalnpo.org/SE/Stockholm/759511391066580/Ung-i-FUB---Volymen-p%C3%A5-max>

Föreskrifter om tillgänglighet till digital offentlig service. [Myndigheten för digital förvaltnings föreskrifter om tillgänglighet till digital offentlig service \(digg.se\)](#)

Handbok i brukarinflytande. Ett metodstöd från brukarrörelsen till dig som vill organisera ett systematiskt arbete för att stärka inflytandet inom vård och omsorg för personer med psykisk ohälsa. [Handboken-4.4-digital_201208.pdf \(nsphig.se\)](#)

Handlingsplan för digital transformation, Verksamhetsutveckling med stöd av digital Teknik <https://www.uppsala.se/kommun-och-politik/publikationer/handlingsplan-for-digital-transformation/>

Innovationsguiden är ett metodstöd för att utveckla innovativa lösningar i offentlig sektor <https://innovationsguiden.se/>

Konventionen om rättigheter för personer med funktionsnedsättning <https://www.regeringen.se/4ae1cb/globalassets/regeringen/dokument/socialdepartementet/funktionshinder/konvention-om-rattigheter-for-personer-med-funktionsnedsattning.pdf>

Lag om stöd och service för vissa funktionshindrade https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/lag-1993387-om-stod-och-service-till-vissa_sfs-1993-387

Lag om tillgänglighet till digital offentlig service https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/lag-20181937-om-tillganglighet-till-digital_sfs-2018-1937

Mänskliga rättigheter <https://www.regeringen.se/regeringens-politik/demokrati-och-manskliga-rattigheter/fakta-om-manskliga-rattigheter/>

Program för full delaktighet för personer med funktionsnedsättning, Uppsala kommun. <https://www.uppsala.se/contentassets/c717e52af54b46b580ce89b192a0d41f/program-for-full-delaktighet-for-personer-med-funktionsnedsattning.pdf>

Nästa steg för att öka takten för att uppnå målen i Agenda 2030 [Agenda 2030 och globala målen - Regeringen.se](#) samt proposition till riksdagen om förslag på arbete med Agenda 2030 framöver.

<https://www.regeringen.se/49dc90/contentassets/378ab5cbd6b148acaecccc9413cc0e1ba/sveriges-genomforande-av-agenda-2030-prop.-201920188>

Rapport ”Tvättar händerna dubbelt så mycket som innan pandemin, och det var mycket redan innan.” Coronapandemin – hur påverkas personer med diagnoser inom OCD-spektrumet? Enkätundersökning sammanställd juni 2020.

”Rutinerna slås sönder och plötsligt står vi helt utan stöd” – En undersökning om hur Covid-19 påverkar situationen för personer med neuropsykiatriska funktionsnedsättningar (NPF) och deras anhöriga. Framtagen av Riksförbundet Attention 2020-04-29. https://attention.se/wp-content/uploads/2020/05/rapport_coronakrisen_pdf-1.pdf

RSMH, Riksförbundet för social och mental hälsa. Föreningsenkät juni 2020: Situationen under Coronapandemin och efteråt.

Socialstyrelsen termbank [Socialstyrelsen - Termbank](#)

Socialtjänstlag https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/socialtjanstlag-2001453_sfs-2001-453

Styrkraft i funktionshinderpolitiken SOU 2019:23.

Tillsyn för minskad smittspridning av covid-19 – LSS-boende för vuxna. https://www.ivo.se/globalassets/dokument/publicerat/iakttagelser-i-korthet/2020/tillsyn_lss_200527.pdf

Uppsala kommuns tillgänglighetsredogörelse. <https://www.uppsala.se/lankar-i-sidfoten/tillganglighetsredogorelse/>

Neuro rapport 2020 [neurorapporten-2020.pdf](#)

Bilaga

Brukarombudets samarbetspartners och dem brukarombudet träffat

Möten och samarbeten med civilsamhället

- Autism och Aspberger förbundet
- Attention
- Balans
- Hjärnkoll
- NEURO
- Strokeföreningen
- OCD- förbundet
- NSPH (Nationell samverkan psykisk hälsa)
- Ångestsyndromsällskapet
- FUB (Föreningen för barn ungdomar och vuxna med utvecklingsstörning)
- RSMH (Riksföreningen för social och mental hälsa)
- Intresseföreningen för schizofreni
- Brukarrevisionsbyrån i Uppsala BRiU
- Funktionsrätt Uppsala kommun och deras ombudsman
- Funktionsrätt Uppsala Län och deras ombudsman
- TRIS (Tjejejs rätt i samhället)
- BISAM, Region Uppsala
- BOiU, barnombudet i Uppsala
- SUF Kunskapscentrum Region Uppsala
- Svenska Kyrkans diakoni
- Bräcke diakoni, personliga ombud
- Röda Korset
- UL
- Fyrisgården
- FUB:s arvfondsprojekt "Ge makten vidare"
- Funktionsrätts arvfondsprojekt "Jag gör politik"
- FUB:s projekt "Volymen på max"
- Projektledare för delaktighet och inflytande Region Uppsala
- FOU länsnätverk för chefer till biståndshandläggare

Brukarråd

- LSS inflytandegruppen, Region Uppsala
(7 brukare, 2 brukarföreningar, närvårdskordinator, FoU samordnare)
- Uppsala kommuns Funktionsrättsråd
(10 brukarföreningar och 7 nämnder)

Samarbete - kontakter i Uppsala kommun och andra kommuner

- Elevhälsan
- Eriksbergs särskola
- Kontaktcenter Uppsala kommun
- Kommunikationsstaben Uppsala kommun
- Anhörigcenter Uppsala kommun

- Hållbarhetsavdelningen KLK
- Stadsbyggnadsförvaltningen avdelning för gata och park
- Äldreombudsmannen
- Lots på socialförvaltningen,
- Uppsala parkerings AB
- Uppsala hem
- UKK, Uppsala konsert och kongress
- Brandförsvaret
- Fyrishov
- Uppsala vatten
- Skolfastigheter
- Omsorgsnämnden
- Utbildningsnämnden
- Socialnämnden
- Kommunstyrelsen
- Tjänstepersoner i ledande och stödjande funktioner på omsorgsförvaltningen
- Tjänstepersoner i ledande och stödjande funktioner på arbetsmarknadsförvaltningen
- Tjänstepersoner i ledande och stödjande funktioner på socialförvaltningen
- Tjänstepersoner i ledande och stödjande funktioner på utbildningsförvaltningen
- Tjänstepersoner i ledande och stödjande funktioner på äldreförvaltningen.
- Göteborg Västra
- Nationellt nätverk för ombud/ombudsmän inom äldre och omsorg