

Handläggare  
Jernberg Peter

Datum  
2019-01-22

Diarienummer  
OSN-2019-0056

Omsorgsnämnden

## **Brukarombudets årsrapport**

### **Förslag till beslut**

Omsorgsnämnden föreslås besluta

**att** överlämna årsrapport 2018 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 första rapport tar sin utgångspunkt i de frågor som är aktuella i de olika intresseföreningarna, hur de ser på samverkan och samarbete med Uppsala kommun, samt möjligheter och farhågor med ett brukarombud.

### **Ärendet**

Som ett led i arbetet med full delaktighet för personer med funktionsnedsättning i Uppsala kommun, har en ny tjänst tillsatts i organisationen (mars 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.

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 första rapport tar sin utgångspunkt i de frågor som är aktuella i de olika intresseföreningarna, hur de ser på samverkan och samarbete med Uppsala kommun, samt möjligheter och farhågor med ett brukarombud. Kartläggningen förväntas bli en vägledning för brukarombudet och det fortsatta arbetet med delaktighet och inflytande i Uppsala kommun. Under nästa verksamhetsår (2019) kommer brukarombudet att bjuda in sig till nämnder, förvaltningar och bolag i kommunen med syfte att ytterligare orientera sig i organisationen.

Omsorgsförvaltningen

Lenita Granlund  
Förvaltningsdirektör

Handläggare  
Kristina Bromark

Datum  
2019-01-24

Diarienummer  
OSN-2019-0056

Omsorgsnämnden

## Brukarombudets årsrapport 2018

### Sammanfattning

I mars 2018 anställdes ett brukarombud. Syftet med rapporten är att beskriva de aktiviteter som genomförts och vad brukarombudet har uppmärksammat under det första året i tjänst. Fokus har varit att synliggöra den nya rollen, bygga nätverk och relationer som kan vara till gagn för att nå visionen om full delaktighet. Det som framkommer i rapporten visar inte en komplett bild av funktionshinderområdet, utan bygger på de samtal som skett i de sammanhang brukarombudet varit delaktig.

Inflytande och delaktighet är en självklarhet i policys och program – ambitionen är en social-, miljömässig- och ekonomisk hållbarhet. Genom FN-konventionen har det offentliga en skyldighet att tillgodose de medborgerliga rättigheterna för alla medborgare, utan undantag för någon målgrupp. Tjänsten som brukarombud är en gemensam viljeyttring som Uppsala kommun och föreningarna tillsammans har utverkat ramarna för. Visionen är full delaktighet för personer med funktionsnedsättning.

De aktiviteter som genomförts i olika sammanhang har handlat om att introducera rollen och få bättre kännedom om de aktörer som är inom området, med viss tyngdpunkt på föreningslivet. Brukarombudet har även varit konsulterad i sakfrågor, samtalat med föreningsrepresentanter i en kartläggning om brukarinflytande och samverkan. På *individnivå* handlar samtalen och de synpunkter som framkommer ofta om information för brukare och kunskap om diagnoser för både brukare och professionella, maktperspektivet, myndighetskontakter och färdtjänst. På *verksamhetsnivå* har samtalen (framför allt i kartläggningen) handlat om samverkan och utmaningar i samverkan. Föreningarna vill att Uppsala kommun tillvaratar brukare och föreningars kunskap och erfarenhet, ger bättre återkoppling och är mer tillgängliga, bättre samverkar inom och mellan förvaltningar, samt mellan förvaltningar och andra myndigheter (Försäkringskassan, Arbetsförmedlingen, Regionen m.m). På *strategisk nivå* framkommer i uppföljningen av *Program för full*

*delaktighet för personer med funktionsnedsättning* att det finns fortsatt behov av implementering, samt att en konferens med fokus på programmet är ett önskemål. Inom Uppsala kommun finns det en förväntan på vad rollen som brukarombud kan innebära för samverkan med brukare och brukarföreningar.

Tanken är att denna rapport ska kommuniceras och användas som ett verktyg för Uppsala kommun och föreningsliv i syfte att hitta nya riktningar och samarbetsformer i arbetet mot full delaktighet för personer med funktionsnedsättning.

## Innehåll

|                                                                               |    |
|-------------------------------------------------------------------------------|----|
| Inledning.....                                                                | 4  |
| Syfte .....                                                                   | 5  |
| Ett Uppsala .....                                                             | 5  |
| Brukarombudets roll i organisationen .....                                    | 6  |
| Brukarombudets arbete under 2018 .....                                        | 7  |
| Kartläggningen .....                                                          | 8  |
| Individnivå .....                                                             | 8  |
| Verksamhetsnivå .....                                                         | 8  |
| Strategisk nivå .....                                                         | 9  |
| Brukarombudet har uppmärksammat - individnivå .....                           | 9  |
| Brukarombudet har uppmärksammat - verksamhetsnivå.....                        | 10 |
| Föreningar arbetar med brukarinflytande, delaktighet och brukarmedverkan..... | 10 |
| Vad innebär brukarinflytande för föreningarna?.....                           | 12 |
| Samverkan med Uppsala kommun.....                                             | 12 |
| Utmaningar i samverkan .....                                                  | 13 |
| Representation i Kommunala Handikapprådet (KHR) .....                         | 14 |
| Om rollen som brukarombud .....                                               | 15 |
| Brukarombudet har uppmärksammat – strategisk nivå.....                        | 15 |
| Avslutningsvis.....                                                           | 16 |
| Referenser.....                                                               | 18 |
| Bilaga 1: Informationsbrev till föreningarna.....                             | 19 |
| Bilaga 2: Frågeformulär föreningar i Uppsala kommun .....                     | 21 |
| Bilaga 3: Föreningar i kartläggning .....                                     | 22 |

## Inledning

Sverige ställde sig bakom FN-konventionen om rättigheter för personer med funktionsnedsättning 2008. I konventionen är fokus riktad på icke-diskriminering, där nödvändiga åtgärder tydliggörs för att personer med funktionsnedsättning ska kunna ta del av medborgerliga, politiska, ekonomiska, sociala och kulturella rättigheter på samma villkor som andra. Det innebär att Uppsala kommuns verksamheter och bolag ska vara tillgängliga för alla medborgare. Det finns dock strukturella hinder som stänger ute personer med funktionsnedsättning från att vara fullt delaktiga i samhället på lika villkor som övriga medborgare. Universell utformning<sup>1</sup> definieras i FN-konventionen. Det innebär att allt nytt som tas fram ska fungera oavsett alla våra behov och förutsättningar. En inkluderande samhällsplanering utgår från den mänskliga mångfalden och bidrar till hållbar utveckling. Funktionsrätt Sverige<sup>2</sup> kräver och arbetar för att (1) det som skapas ska göras tillgängligt för alla, (2) miljöer och tjänster som finns gradvis ska anpassas och (3) det ska finnas skyldigheter att vidta skäliga åtgärder direkt i den situation där tillgång till en viss vara eller tjänst som erbjuds allmänheten inte finns.

Utvecklingen i samhället för personer med stort stödbehov har gått från institutioner och är på väg mot delaktighet i samhället på lika villkor som andra. Personer bor tex i egna boenden med stöd och arbetar på anpassade arbetsplatser. Fokus flyttar från det centralt styrda, där ambitionen är att lägga livet tillrätta för medborgare med särskilda behov med generella lösningar som passar många, till full delaktighet i samhället där individen med självbestämmande och egenmakt ges mer utrymme (Söder, 2011). Lämna man "vi och de"-tänket åt sidan och för in medborgartanken, där rättigheter trängs med skyldigheter, är samlösningarna att betrakta som en service för medborgaren som i sin tur bör vara något den enskilde medborgaren kan påverka (Drougge, 2015). Avinstitutionaliseringen har bidragit till skiftet från att *vara* i samhället till att *delta* i det för många människor, det handlar inte längre enbart om att förändring genomförs *av* de professionella *för* patienter och brukare (Topor och Holmqvist, 2011). 2011 uttrycks även i en skrift utgiven av Sveriges kommuner och landsting (SKL) hur en ny syn på brukares- och patienters roll i sjukvård och socialtjänst får genomslag, från att vara passiv mottagare av insatser till med- eller samskapare av desamma (Wermeling, 2011). Evidensbaserad praktik, som innebär att ta hänsyn till forskning/vetenskap, professionens kunskap och brukares kunskap, involverar brukare och brukarorganisationer på samtliga nivåer. Socialstyrelsen erbjuder kunskapsstöd för hur verksamheter kan arbeta evidensbaserat. Trots utvecklingen på området kan det konstateras att det är en lång väg kvar innan brukare och brukarorganisationer har en självklar roll som medskapare eller medspelare i samhället och den kommunala organisationen.

2012 pekade socialstyrelsen på att det fanns ett stort behov av att utveckla former för brukarinflytande (Socialstyrelsen, 2012) på mer övergripande nivåer. Även forskning pekade

---

<sup>1</sup> "Universellt utformade betyder att sådan utformning av produkter, miljöer, program och tjänster att det ska kunna användas av alla i största möjliga utsträckning utan behov av anpassning eller specialutformning. "Universellt utformade" ska inte utesluta hjälpmedel för enskilda grupper av personer med funktionsnedsättning där så behövs." Citat från FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning som gäller i Sverige.

<sup>2</sup> Handikappföreningarnas samarbetsorgan (HSO) bytte under 2016 namn till Funktionsrätt Sverige.

på bristen av hållbara modeller och reellt och förpliktigande gällande brukarinflytande (Karlsson och Börjesson, 2011). Enskilda brukare, brukarrepresentanter från olika föreningar, samt anhöriga och brukare upplever att de ofta blir inbjudna med "armbågen" till olika sammanhang, att det i viss mån är något motvilligt som plats eventuellt erbjuds (Bromark, 2013). Det finns tydliga önskemål från brukarrörelsen att öka inflytande och delaktigheten på alla nivåer i samhället och grundprincipen "Inget om oss utan oss" gäller för samtliga (Nationell Samverkan Psykisk Hälsa, NSPH, 2015). Uppsala kommun har höjt ambitionsnivån för att undanröja hinder och säkerställa tillgänglighet för de som bor och vistas i kommunen, genom att besluta om *Program för full delaktighet för personer med funktionsnedsättning*.

## Syfte

Denna rapport syftar till att: (1) beskriva de aktiviteter som har genomförts under det första året, samt (2) 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 samtal och de sammanhang där brukarombudet varit delaktig.

## Ett Uppsala

Uppsala kommuns värdegrund beskrivs av stadsdirektören som ett kitt som håller samman kommunens förvaltningar genom tre grundpelare: Arbeta tillsammans, välkomna nyskapande och göra skillnad. Arbetet i förvaltningarna ska präglas av nyfikenhet, tillgänglighet, flexibilitet, nytänkande och initiativrikedom, att finna lösningar och drivas att göra det bättre för andra, de vi är till för.

Genom Policy för hållbar utveckling (KSN-2017-0052) ställer sig Uppsala kommun bakom de 17 globala utvecklingsmål som finns i Agenda 2030 (se länk i referenslista), som har antagits av världens stats- och regeringschefer. Utvecklingsmålen utgör en definition av de viktigaste globala utmaningarna, vilket omfattar social, miljömässig och ekonomisk hållbarhet. Målen antas att nås globalt, nationellt, regionalt och lokalt. De globala målen i Agenda 2030 är integrerade i Uppsala kommunfullmäktiges nio inriktningsmål (Mål och budget 2017-19, se länk i referenslista). De nio målen anger Uppsala kommuns vision och beskriver förändringar i samhället som de förtroendevalda vill uppnå. Sex principer ska gälla i all verksamhet:

1. Åtgärder som ger långsiktiga och strukturella förändringar i social, ekologisk och ekonomisk hållbar riktning ska väljas i första hand.
2. Åtgärder ska planeras ur ett helhetsperspektiv och hänsyn till påverkan utanför kommunens gränser ska vägas in.
3. Hållbarhetsarbetet utgår från samverkan i kommunens hela organisation – Ett Uppsala – och skapar förutsättningar för en hållbar samhällsutveckling genom att arbeta tillsammans med invånare, myndigheter, näringsliv och föreningsliv.
4. All verksamhetsutveckling ska gynna en hållbar utveckling för Uppsala kommun och dess invånare. Nya lösningar och idéer bejakas genom att arbetet alltid ska ha ett lärandeperspektiv.
5. Beslutsunderlag ska belysa och analyseras utifrån hållbarhetsaspekter. I beslutsärenden redogörs för hur hållbarhetsaspekter behandlats i beredningsarbetet.

6. Uppsala kommuns mål för hållbar utveckling ska aktivt kommuniceras internt och externt.

Policyn vänder sig till hela kommunkoncernen, både nämnder och bolagsstyrelser och ska verka styrande i planering, budgetering, uppföljning och i genomförande av kommunens verksamhet.

I nära samarbete med Handikappföreningarnas samarbetsorgan (HSO) Uppsala kommun<sup>3</sup> har Uppsala kommun tagit fram *Program för full delaktighet för personer med funktionsnedsättning* (se länk i referenslista). Programmet har tillkommit för att komplettera bland annat FN-konventionen, LSS och SoL, i syfte att skapa förutsättningar för en ökad trygghet och en större upplevelse av frihet, delaktighet och självbestämmande för personer med funktionsnedsättning. Programmet ska också visa den faktiska situationen för personer med funktionsnedsättning och motverka stigmatisering. Målområden i Program för full delaktighet för personer med funktionsnedsättning:

- Demokrati och inflytande
- Bemötande och kompetens
- Information och kommunikation
- Fysisk tillgänglighet
- Utbildning
- Arbete och sysselsättning
- Bostad
- Vardags- och familjeliv
- Kultur, fritid, idrott och hälsa

Som ett delmål i programmet bestämdes att ett *brukarombud* skulle anställas. Tjänsten som brukarombud är en ny roll i Uppsala kommun. Brukarombudet ska driva förbättringsarbete på individ-, verksamhet- och systemnivå med visionen om full delaktighet i Uppsala kommun. På systemnivå är en viktig uppgift att följa upp programmet tillsammans med programansvarig strateg.

Föreningslivet i civilsamhället och Uppsala kommun har under lång tid samverkat, dels genom HSO, den lokala överenskommelsen (LÖK), dels genom olika andra initiativ såsom brukarråd och arenor med olika teman. I policys och program kompletteras lagar med ambitionen att stärka medborgarens roll att vara delaktig i samhället på lika villkor.

## **Brukarombudets roll i organisationen**

Tjänsten som brukarombud är en gemensam viljeyttring där Uppsala kommun och föreningarna tillsammans har utverkat ramarna för en roll som skiljer sig något från den traditionella tjänstepersonen. Tjänsten är baserad på visionen om full delaktighet i samhället för personer med funktionsnedsättning. Brukarombudet har givits fria händer att forma den nya rollen med ambitionen att öka egenmakten för den enskilde individen och utveckla

---

<sup>3</sup> Handikappföreningarnas samarbetsorgan (HSO) är en paraplyorganisation för olika föreningar för personer med funktionsnedsättning i Uppsala kommun.

hållbara former för samverkan och samarbete mellan Uppsala kommun och föreningarna. Målen i uppdraget är fördelade över olika nivåer:

På *individnivå* handlar det om *egenmakt*, processen att öka möjligheten för självbestämmande, att personer med funktionsnedsättning ska känna till sina rättigheter och kunna kräva dem.

På *verksamhetsnivå* (kollektiv nivå) innebär arbetet att lyfta erfarenheter och kunskaper om situationen för personer med funktionsnedsättning och öka medvetenheten om deras livssituation i kommunens förvaltningar och bolag.

På *strategisk nivå* ska brukarombudet vara behjälplig med att driva arbetet med 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.

Brukarombudet arbetar övergripande på samtliga nivåer som en rådgivande och stödjande part. Att driva enskilda ärenden ingår inte i uppdraget. Utgångspunkten är att brukarombudet ska vara självständig och oberoende och med medborgare med funktionsnedsättning i främsta fokus. Medborgare, intresseföreningar och organisationer utgör ”navet” för arbetet.

## Brukarombudets arbete under 2018

Det första året som brukarombud har i första hand handlat om att synliggöra rollen – att den finns och att det är en ny funktion som ska byggas upp. Relationer och nätverk har varit i fokus, liksom att förstå hur Uppsala kommuns organisation fungerar, hur föreningslivet ser ut och fungerar, vilka frågor som är viktiga för föreningarna, hur samarbetet mellan kommun och föreningarna ser ut idag. Ett sätt att göra detta systematiskt har varit att kartlägga föreningarnas intressen och upplevelse av samverkan med kommunens förvaltningar och bolag. Under det första året har tungvikten således varit på brukare och brukarföreningar.

Genom att regelbundet besöka träffpunkter och medlemsmöten och prata med deltagare och medlemmar, både individuellt och i grupp, har olika synpunkter lyfts. Det har även inkommit mail och telefonsamtal med enskilda personers åsikter och synpunkter, dock inte i så stor utsträckning, vilket förmodligen beror på att rollen inte ännu är känd för många. De inkomna synpunkterna och förfrågningarna har avidentifierats och loggats och i samtal/möten har anteckningar förts. Detta har gjort arbetet mer systematiskt och underlättat för sammanställning i denna rapport.

Till största del har arbetet på verksamhetsnivå under 2018 inneburit samtal (i kartläggningen) med föreningars styrelser, projektledning och verksamhetsansvarig på ideell organisation. Det pågår även olika samarbeten inom och mellan förvaltningar som syftar till att utveckla och

förbättra situationen för den enskilde. I vissa av de sammanhangen har brukarombudet blivit inbjuden att delta (tex hot och våld-ombud, projekt om kognitiv svikt). Det har varit lärorikt och viktigt i arbetet med brukarinflytande, dels har det givit en bättre bild av det som pågår, dels kan brukarombudet föreslå och rekommendera kontakter i föreningslivet. Det har även funnits möjlighet att påminna om aktiv brukarinvolvering, både formellt och informellt i olika sammanhang.

### **Kartläggningen**

Föreningar som är anslutna till HSO har fått ett informationsbrev via mail om att ett brukarombud i Uppsala kommun har anställts. Bifogat informationsbrevet fanns en inbjudan till ett möte med brukarombudet i syfte att diskutera samarbete med kommunens förvaltningar och bolag, samt hur brukarombudet bör utforma den nya rollen. Frågorna som utgör kartläggningen och informationsbrevet har bifogats (se bilaga 1 och 2). För att nå ut brett har föreningarna gärna fått tipsa om föreningar, organisationer och andra ideella initiativ som inte är anslutna till HSO. Kontakt med föreningarna har även skett via telefon och personligen när tillfälle funnits, bland annat när HSO hade öppet hus och andra liknande sammanhang. Kansliet på HSO har även spridit informationsbrev och frågor i nyhetsbrev vid ett par tillfällen. Kartläggningen har pågått mellan maj och november. 27 föreningar/projekt/ideella organisationer (se bilaga 3) har deltagit i kartläggningen (varav 22 har deltagit i intervju och 5 st har svarat på frågorna skriftligen). I löptexten benämns samtliga informationskällor till som *föreningar*, eftersom synpunkter och åsikter inte särskiljs dem emellan.

På övergripande nivå har uppföljning av Program för full delaktighet för personer med funktionsnedsättning genomförts. En aktualisering har skickats till Kommunledningskontoret och ingår i en sammanställning för samtliga av Uppsala kommuns olika program.

Nedan en översiktlig redogörelse för olika aktiviteter som genomförts under 2018.

### **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
  - Dialog med deltagare där vi presenterat oss för varandra, resonerat om vad som är bra, mindre bra med verksamheter, insatser, samt möjligheter och svårigheter i livssituation.
- ✓ Tillgänglig via telefon, mail, personliga kontakter – kontaktkort finns (läs mer om vad som framkommit under avsnitt: Brukarombudet har uppmärksammat - individnivå).

### **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.
  - Presentation, diskussion om brukarombudets roll och uppdrag, föreningarnas/organisationernas intressen och dilemman.
- ✓ Presentation av rollen på vissa av kommunens förvaltnings enheter (detta arbete fördjupas under 2019).
- ✓ Konsulterad i sakfrågor (upphandling av färdtjänst, hot och våldombud, projekt om kognitiv svikt mm).
- ✓ Genomfört intervjuer i kartläggning (resultat redovisas separat i avsnitt: Brukarombudet har uppmärksammat - verksamhetsnivå).
- ✓ Föreläsningar och utbildningar, inbjuden att medverka
  - Hälsa, stöd, vård och omsorg (HSVO)<sup>4</sup>, PEER-supportutbildning<sup>5</sup>, föreningar, nationella- och internationella konferenser (Haag; Inclusion, Mobility and Innovation in care of persons with disabilities), Sesamföreläsningar om anhörigperspektivet 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.

- ✓ Arbeta med uppföljning av Program för full delaktighet.
- ✓ Deltagit i Kommunala handikapprådet (KHR) som adjungerad.
- ✓ Inbjuden till Omsorgsnämnden (OSN) och LSS-råd<sup>6</sup>.
- ✓ Presentation av rollen på omsorgsförvaltningens avdelningar.
- ✓ Regelbundna kontakter med Äldreombudsman (Uppsala kommun), samt nationellt nätverk för brukar/funktionshinderombudsmän<sup>7</sup> (Stockholm stad och Botkyrka kommun).

## Brukarombudet har uppmärksammat - individnivå

### Information och kunskap

Flera personer med funktionsnedsättning frågar efter en guide över vad som finns och erbjuds i kommunen. När man insjuknar vet man inte riktigt var man ska vända sig och personal anses ibland också ha ”dålig koll” på det. De efterfrågar en slags samhällsinformation, en väg in, men också stöd vid en väg ut – vad händer efter utskrivning? Här nämns förebyggande arbete med mobila team som tar ett helhetsgrepp om en situation. Det efterfrågas även diagnos- eller sjukdomskunskap för brukare och personal. Information och kunskap kan underlätta vägen in

<sup>4</sup> HSVO är en samverkanstruktur med Region Uppsala och länets kommuner.

<sup>5</sup> PEER-support är ett projekt inom NSPH som innebär att personer med egen erfarenhet av psykisk ohälsa utbildas till att arbeta som utbildade stödpersoner inom verksamheter som erbjuder vård, stöd eller rehabilitering.

<sup>6</sup> LSS-rådet är ett forum för förslag och åsikter som tillkom för att utveckla kvaliteten i LSS-verksamheter.

<sup>7</sup> I Stockholm och Botkyrka finns motsvarande roller som brukarombudet i Uppsala kommun. Även andra kommuner som Göteborg, Täby och Värmdö har diskuterat om motsvarande roll ska anställas. I maj 2018 startades ett nätverk med de tre personer som har dessa tjänster i Stockholm stad, Botkyrka och Uppsala. Tanken med ett nationellt nätverk för ombudspersoner inom funktionshinderområdet är erfarenhetsutbyte och möjlighet att lyfta frågor nationellt, samt att uppmärksamma funktionen ombud inom området.

och ut i samhället, att veta vad en diagnos eller en sjukdom innebär, samt var det går att hitta information.

### Maktperspektivet

Inom socialpsykiatri och LSS pratar brukare återkommande om olika maktuttryck och maktobalansen mellan brukare och profession. Det kan röra sig om att brukare inte ger synpunkter på stöd med risk för reprimander, eller att brukare upplever att professionens behov/önskemål "går före" brukarens. Brukaren "vågar" många gånger inte säga ifrån med risk för att inte sedan få det stöd som personen i fråga behöver. Det har även inkommit synpunkter från yrkesverksamma som har synpunkter/klagomål på situationer eller händelser som anses av anmälaren inte vara ok. Även anmälaren vädjar om varsam hantering eftersom det befars kunna leda till svårigheter för den brukare det berör. Detta bekräftar att känslan av "maktmissbruk" inte endast är en subjektiv upplevelse för brukare, utan något som objektivt kan bekräftas i vissa fall.

### Myndighetskontakt

Vid biståndshandläggning är det inte ovanligt att den stödsökande personen upplever att de måste förminska sig själva och undvika att framhäva sina styrkor för att få bifall till stöd, något som upplevs bli kontraproduktivt för personens mående. Det känns inte naturligt, enligt dem, att berätta om och utgå från det som fungerar och är positivt. Att söka bistånd upplevs som en "fyrkantig" och ibland kränkande situation och innebär oro för många. En annan återkommande synpunkt är att den som söker bistånd kanske inte ens får träffa handläggare personligen, något som flera upplever är lite konstigt.

### Färdtjänst

Många har åsikter om färdtjänst. Vanliga synpunkter är dåligt bemötande och bristande kunskaper om målgrupper och hjälpmedel, tex hantering av rullstol (bla chaufförer som inte vet hur de fälls ihop), samåkning, begränsning i beställning av färdtjänst. Det har även framförts synpunkter på att insatsen inte beviljats vid behov eller att insatsen upphört att gälla trots att behov fortfarande finns enligt den enskilde.

## **Brukarombudet har uppmärksammat - verksamhetsnivå**

Resultatet av kartläggningen bygger på samtal med representanter från föreningarnas styrelser, projektledare och verksamhetsansvarig i ideell förening. Det är således uppfattningar och upplevelser som framkommer. Dessa har sammanfattats i redovisningen nedan. Samtalen fördjupar sig i brukarinflytande, samverkan och rollen som brukarombud. En viktig vinst har varit att få träffa så många föreningsaktiva som möjligt, samt att få diskutera och lära känna området ur deras perspektiv. Det har också varit ett sätt att synliggöra den nya rollen. Dessa möten har flera föreningar önskemål om att få fortsätta även efter kartläggningen.

## **Föreningar arbetar med brukarinflytande, delaktighet och brukarmedverkan**

Föreningsarbetet är i princip ideellt arbete, med vissa undantag då en kanslist eller liknande finns anställd. Många föreningar arbetar aktivt och kontinuerligt med att hitta fler

medlemmar. Föreningarna är en källa till information, kunskap och erfarenhet om en särskild diagnos eller sjukdomstillstånd. De publicerar tidningar, söker forskningsanslag, startar projekt, anordnar aktiviteter såsom medlemsträffar, föreläsningar, träning, rehabilitering och kurser av olika slag mm. Det finns även självhjälpssgrupper där vardagstillvaron för personer med funktionsnedsättning kan diskuteras. På övergripande nivå lyssnar föreningarna in medlemmarna och tar initiativ i särskilda frågor som de driver i råd, samverkansgrupper och nätverk där även Uppsala kommun finns representerad. Många föreningar erbjuder föreläsningar med olika perspektiv och vissa arbetar med att ta fram metoder och utbildningar i syfte att stötta verksamheter och de aktiva i föreningarna.

Föreningarna arbetar med delaktighet, inflytande, tillgänglighet och egenmakt. Det innebär allas lika värde och allas rätt till ett gott liv. Varje förening har sitt specifika område och sina specifika frågor. Det finns en stor variation i det som föreningarna arbetar med, men vissa områden är gemensamma för flera. Nedan några av de områdena med ett par exempel på frågor som föreningarna arbetar med.

### Tillgänglighetsanpassning

- ✓ Bra ljudmiljö i skolan, bra hörmiljö för äldre (hörselombud), slingkollen
- ✓ Allergihus
- ✓ Trafik och miljö
- ✓ Fysisk tillgänglighet (gator, kullersten, nedfasningar, toaletter mm.)
- ✓ Lokaler (exempelvis för träning, kurser, möten)
- ✓ Genomför kurser i snöröjning
- ✓ Hjälpmedel
- ✓ Anpassad information

### LSS

- ✓ Personlig assistans
- ✓ Boende- och hyresfrågor (utbildning av personal, hyressättning, brist på boenden)
- ✓ Särskolan
- ✓ Skolskjuts
- ✓ Myndighetsutövning
- ✓ Äldre med autism

### Rehabilitering (eftervård)

- ✓ Rehabilitering för målgrupper med somatisk problematik (efter färdigbehandling i regionen, hänvisas den enskilde till kommunen)
- ✓ Brist på träningslokaler, bassänger

### Psykiatri/psykisk ohälsa/socialpsykiatri

- ✓ Struktur för inflytande och delaktighet/aktiv involvering inom socialpsykiatri.
- ✓ Förebyggande arbete i skolan, nå skolpersonal med kunskap.

- ✓ Attitydförändrande arbete med att minska stigma
- ✓ Återhämtning
- ✓ IPS
- ✓ Arbete och sysselsättning
- ✓ Hemmasittare
- ✓ Panikångest, social fobi, GAD (generaliserat ångestsyndrom)

### Färdtjänst

- ✓ Bevakning av utveckling
- ✓ Lämna synpunkter på bemötande och kunskap hos personal/chaufförer
- ✓ Upphandlingsunderlag
- ✓ Deltar som stöd i utbildning av chaufförer

### **Vad innebär brukarinflytande för föreningarna?**

I samtal med föreningarna om vad brukarinflytande innebär för dem, så svarar många att det är viktigt med samarbete (inom och mellan olika aktörer) och medbestämmande och att kommunicera så att alla förstår, samt att ha möjlighet att vara med tidigt i olika processer. Det är också viktigt att brukarinflytande är inbyggt på alla nivåer. På övergripande nivå kan det vara att som brukare och förening kunna vara med och påverka, även när det gäller beslut om budget och verksamhetsplanering och framför allt vara involverad innan beslut fattas.

*”Det är för sent att tycka till när någon redan har bestämt sig”*

Om man som enskild har stöd från kommunen är det viktigt att ges möjlighet att påverka insatsen man har. Någon menar att det handlar om att tillgodose de mänskliga rättigheterna. Det är viktigt att bli behandlad som medborgare och få sina behov tillgodosedda oavsett funktionsnedsättning.

*”Egentligen skulle vi tala om medborgarinflytande”*

Flera av föreningarna känner inte till *Program för full delaktighet för personer med funktionsnedsättning* och vissa föreningar känner till det, men arbetar inte aktivt med det. De som arbetar aktivt med programmet gör det genom att hänvisa till det i olika sammanhang och vissa genom att diskutera de olika målområdena med medlemmar och brukare. Flera hänvisar till att de använder FN-konventionen och andra relevanta lagar, vilka programmet grundar sig på.

### **Samverkan med Uppsala kommun**

Samverkan - samarbete mellan Uppsala kommun och föreningarna ser olika ut. Dels möts man i organiserade återkommande råd, några som främst nämns är Kommunala handikapprådet (KHR) där HSO utser representanter och LSS-rådet, dels möter föreningar tjänstepersoner och politiker mer eller mindre regelbundet i olika frågor, ofta på föreningarnas

initiativ. I externa projekt äger referens- och styrgruppsmöten rum med representanter från lämplig förvaltning/nämnd och med brukarrepresentanter. Vissa föreningar har inget direkt samarbete, de ansöker om och får föreningsbidrag (i bästa fall) och representeras av HSO Uppsala kommun om de är anslutna. Merparten av föreningarna skulle gärna se mer samarbete, fler forum och kanaler. Flera menar att samarbete med kommunen finns, men att det är "glost" och begränsat, känslan de förmedlar är att det är mycket som hanteras över huvudet på föreningarna.

Andra arbeten och samarbeten med kommunen som framkommer i samtal är genomförda brukarrevisioner, samarbeten i projekt, samverkan i sarskola, slingor i Delaktighetsmodellen (DMO)<sup>8</sup>, samarbete om anhörigstöd, samarbete inför valet, inom socialpsykiatri, försörjningsstöd, möten om färdtjänst, kurser i snöröjning och andra kurser/seminarium, Sesamföreläsningar, Stadsbibliotekets talboksavdelning, spridning av information i kommunen, med mera.

Det är mycket som fungerar bra i samarbete med kommunen. På många sätt upplevs kommunen uppskatta det som föreningarna gör. Många anser att när samarbete fungerar får de ett bra bemötande av tjänstepersoner och politiker. De får hjälp med det man efterfrågar (information eller material) och de svarar på mail. Att träffa tjänstepersoner och politiker tillsammans är lyckat och fungerar bra. Det verkar finnas en önskan från kommunens sida att träffa föreningar. Flera föreningar lyfter fram omsorgsförvaltningen och dess nämnd och tycker att där är en bra infrastruktur för samarbete och att det är smidigt – "*det blir verkstad*". Det finns eldsjälar, tex DMO-vägledare<sup>9</sup>, men även andra, som håller begreppen delaktighet och inflytande levande. Tillit i relationer är en nyckel menar flera. Då finns en öppenhet att tänka tillsammans och utveckla resonemang och lösningar.

### Utmaningar i samverkan

Föreningsrepresentanter upplever att även om det i vissa situationer fungerar bra, så finns det samtidigt mycket som kan bli bättre. Något som tydligt träder fram i samtal med föreningarna är att de upplever bristande delaktighet i processer. För samverkan och samarbete "*på riktigt*" krävs delaktighet i processer av samtliga berörda aktörer och som många påpekar, tidig involvering. Flera lämnar synpunkter på att tjänstepersoner uttrycker att samarbete och utvecklingsarbete är bra, men att det ofta stannar vid ett förslag eller påpekande. Det handlar mer om informationsutbyte och det är svårt att påverka tjänstepersoner att tänka om. Andra faktorer som försvårar delaktighet i processer kan vara:

Tillvarata brukarnas och föreningarnas kunskap och erfarenhet: intresset för föreningarna, medlemmarna, brukarna och frågorna kan öka. Många upplever inte att kommunen efterfrågar deras specialkunskap och önskar mer förståelse för föreningarnas olika områden. Det upplevs som om kommunen tycker att det är besvärligt att ha med föreningarna i olika sammanhang.

<sup>8</sup> Delaktighetsmodellen (DMO) är en samtalsmodell i syfte att utjämna maktobalansen mellan parter med olika makt i en särskild situation, tex mellan brukare och personal.

<sup>9</sup> Vägledare i Delaktighetsmodellen är neutrala samtalsledare, som inte arbetar i den verksamhet där en slinga genomförs. Detta för att utjämna maktobalansen mellan parterna i slingan.

Föreningarna uttrycker att de gärna vill vara tillgängliga och behjälpliga för kommunen. Det fungerar mindre bra om kommunen inte ser HSO, föreningar och projekt som resurser. Någon menade att *"kommunen skulle kunna ha högre förväntningar på brukarna och föreningarna"*.

Bristande återkoppling och tillgänglighet: tjänstepersoner hör inte av sig fast de lovat, vilket leder till att föreningarna måste ringa/maila och stöta på för att det inte ska rinna ut i sanden. Det kan ibland vara svårt att nå tjänstepersonerna. Det är inte heller alltid som frågor följs upp. Många problem är kända, men åtgärdas inte, alternativt att åtgärden inte återkopplas. Även inom HSO påpekas brister i återkoppling. Flera anser att det saknas en ombudsman eller liknande på HSO för att hålla ihop och administrera samverkansprocesser och kompetensförsörjning gentemot kommunens förvaltningar och bolag. Föreningarna resonerar om HSO:s bemanning och ork utifrån att stora delar av arbetet är ideellt.

"Stuprörstänk": Föreningarna upplever att det råder stuprörstänk mellan förvaltningar och mellan förvaltningar och andra myndigheter (Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, Regionen bla). System, regler och rutiner motverkar varandra. Föreningarna påpekar att om en insats ändras/genomförs kan det vara bra att genomföra en konsekvensanalys i ett helhetsperspektiv (i gemensam beredning), eftersom det kan påverka andra områden.

### **Representation i Kommunala Handikapprådet (KHR)**

I samtal med föreningarna förmedlas en upplevelse av att KHR inte fungerar optimalt, att det mer är som en informationskanal för kommunen. Någon menar att det inte händer så mycket genom rådet. Andra representanter går inte på KHR-möten av samma skäl. Någon föreslår att *"göra om KHR till ett befintligt beslutande organ med en jämlik relation inbördes"* och att det *"måste vara ett givande och tagande; vad kan vi som organisation göra för att stötta kommunen? Vad har de (kommunen) för önskemål?"*

Representanter från psykiatriföreningarna menar att frågor om psykiatri inte behandlas. Någon uttrycker att *"man pratar inte om psykiatri. Det är styvmoderligt behandlat, både från HSO och kommunen"*. Flera psykiatriföreningar menar att de istället har stöd i nätverket NSPH.

Även andra föreningar, som inte är inom psykiatriområdet, upplever att KHR *"är trögt och att det händer lite"*. Ett exempel på det, som flera föreningar påpekade, är frågan om Allergihuset som det tog ett år innan rådet började arbeta med efter att det lyfts fram. Det tar lång tid, anser föreningarna.

Det framkommer att HSO<sup>10</sup> tidigare hade förmöten innan sammanträden, något som upplevdes vara bättre för delaktigheten. Flera föreningsrepresentanter resonerar om HSO och att det är en diffus organisation som kanske borde ses över. Flera uttrycker att de inte känner sig representerade av HSO i olika sammanhang. Erbjudanden, frågor, remisser går till HSO, men de når inte alltid fram till föreningarna.

---

<sup>10</sup> HSO har ett samverkansavtal med Uppsala kommun och utser representanter till Kommunala handikapprådet.

### **Om rollen som brukarombud**

Föreningarna tycker att det är viktigt att ett brukarombud har bred kompetens och ett stort nätverk, samt att brukarombudet ska vara tillgänglig. Det är viktigt att ombudet är en kanal som kan hitta "rätt" personer i förvaltningar och bolag, öppna dörrar och hitta former och kanaler för samverkan – *"bra kontakter uppåt, nedåt och på tvärs i kommunen, samt skinn på näsan"*. Det är viktigt att kunna lite om mycket. Brukarombudet ses som en brygga mellan föreningar och förvaltningar och bolag – en tillitsbärare. Det handlar om råd och stöd, att bevaka och påpeka nyttan med inflytande för brukare på samtliga nivåer. Det kan behöva påminnas om, som någon påpekar, det som är bra för personer med funktionsnedsättning oftast är bra för alla.

Några farhågor som föreningarna bland annat ser är att det kan finnas en risk att det blir lojalitetskonflikter, som kan leda till att brukarombudet desarmerar och lindrar synpunkter, samt att brukarombudet inte lyssnas på. En annan uppfattning från vissa håll är att rekryteringen av ett brukarombud har lett till minskade medel/föreningsbidrag till HSO, som i sin tur inte har möjlighet att anställa ett ombud, som anses behövas i en stor kommun som Uppsala.

### **Brukarombudet har uppmärksammat – strategisk nivå**

Under året har uppföljning av program för full delaktighet genomförts. Fler förvaltningar arbetar med programmet under 2017 än föregående år. Bedömningen är dock att det finns behov av fortsatt implementering, nämnder och bolag behöver förankra och medvetandegöra programmet i sina respektive organisationer. När resultaten redovisades på KHR i november, var mötet positivt till att en workshop/konferens kopplad till programmet skulle anordnas. En workshop med berörda aktörer (brukarföreningar, tjänstepersoner och politiker och andra relevanta aktörer) kan vara ett sätt att göra programmet mer känt och där behov och intentioner kan diskuteras.

Under 2018 har brukarombudet blivit inbjuden till ledningsgrupper på omsorgsförvaltningen, samt till omsorgsnämnden och upplevelsen är att det har varit ett genomgående positivt bemötande av den nya rollen, det finns en nyfikenhet och en förväntan på vad ett brukarombud kan innebära för Uppsala kommun. I ett par fall har brukarombudet kontaktat relevant chef för att förmedla synpunkter och annat som inte fungerar tillfredsställande för enskilda personer (har inkommit via tel/mail). Det har mynnat ut i bra diskussioner och ibland åtgärder till fördel för den enskilde.

Inom området socialpsykiatri finns ambitioner att strukturera inflytande och delaktighet på övergripande nivå - initiativ har tagits under hösten. Det krävs dock ett helhetsgrepp över förvaltningsgränser för att nå inflytande för en målgrupp som har insatser och frågor inom flera förvaltningar. Även NSPH har uttryckt önskemål om att samverka med Uppsala kommun.

## Avslutningsvis

FN-konventionen bygger på ett rättighetsperspektiv, som innebär att erkänna individer som rättighetsbärare och det offentliga som skyldighetsbärare. En medborgare med funktionsnedsättning ska fullt ut och på jämlika villkor kunna nyttja sina rättigheter. Ett rättighetsperspektiv innebär också att de som berörs av rättigheterna ska vara delaktiga i både planering och genomförande (MFD, 2019-01-09). Att mena allvar med inflytande och delaktighet för brukare och föreningsaktiva innebär involvering på samtliga nivåer (individ, verksamhet och strategisk) i en organisation och civilsamhället. Föreningarna lyfter vikten av tidig involvering och medbestämmande om frågor som rör personer med funktionsnedsättning – inget om oss, utan oss. Delaktighet skapas i samspel mellan individ och miljö, samt i samspelet mellan individer. Arbete med evidensbaserad praktik och universell utformning (se s. 4) är exempel på tillvägagångssätt där tyngdpunkten finns i samspel med berörda parter genom tidig involvering och där brukarnas kunskap värderas.

Synpunkter på de olika nivåerna skiljer sig åt i vissa fall, men några områden har de gemensamt. Brukare på individnivå och föreningsrepresentanter hänvisar båda till att det råder *maktobalans* mellan brukare/föreningar och kommunen. Många gånger uttrycks både på individ- och mer övergripande nivåer att det är personbundet om man är delaktig eller inte, om man kan påverka eller inte. Ibland fungerar samspelet, men inte alltid. Det är avhängigt att det finns kanaler och former för inflytande för att undvika att involvering blir godtyckligt. Vidare påpekas på samtliga nivåer vikten av *information och kunskap*. *Färdtjänst* är en fråga som också engagerar både enskilda brukare och föreningsrepresentanter. För samtliga är helhetsperspektivet viktigt för att få ett helt liv att gå ihop, särskilt när insatser från flera förvaltningar är aktuella.

I Uppsala kommuns värdegrund, policys och program beskrivs hur social-, miljömässig- och ekonomisk hållbarhet ska genomsyra all verksamhet. Förutsättningar ska skapas för att alla medborgare ska känna större upplevelse av trygghet, frihet, delaktighet och självbestämmande. I program för full delaktighet finns övergripande mål för samtliga av brukarnas och föreningarnas synpunkter, se särskilt målområde 2 - Bemötande och kompetens och målområde 4 – fysisk tillgänglighet. Bland annat finns de övergripande målen ”Alla personer ska, oavsett funktionsnedsättning, bemötas med kunskap och respekt av medarbetare i kommunens samtliga verksamheter”, ”I Uppsala ska alla kunna ta del av information utifrån sina förutsättningar” och ”Resor med färdtjänst och andra samhällsbetalda resor, som till exempel skolskjuts, ska vara trygga, pålitliga och ändamålsenliga för den enskilde individen”.

För föreningarnas resonemang om utmaningar i samverkan finns stöd i flera av de principer som ska gälla i all verksamhet (s. 5–6). Bland annat ”Åtgärder ska planeras ur ett helhetsperspektiv och hänsyn till påverkan utanför kommunens gränser ska vägas in” och ”Hållbarhetsarbetet utgår från samverkan i kommunens hela organisation – Ett Uppsala – och skapar förutsättningar för en hållbar samhällsutveckling genom att arbeta tillsammans med invånare, myndigheter, näringsliv och föreningsliv”. Även i Program för full delaktighet finns i mål 1 (Demokrati och inflytande) prioriterade mål som stödjer föreningarnas synpunkter, ”En konsekvensanalys kring tillgänglighet och delaktighet i samhället för personer med

funktionsnedsättning ska göras och dokumenteras i underlag inför politiska beslut” samt ”Erfarenheter och kunskaper från personer med funktionsnedsättning och från brukarorganisationerna ska tas tillvara, tex vid utbildningar och inför strategiska beslut”.

I Program för full delaktighet för personer med funktionsnedsättning i målområde 1, Demokrati och inflytande, finns även mål som handlar om att strukturer och system och metoder för brukarinflytande ska skapas och användas.

Det som många har uttryckt när det handlar om samarbete är att det är viktigt att det finns en genuin vilja att samarbeta, något som visar sig i intresse för den andre parten. Vidare är det viktigt med tillgänglighet, lyhördhet och fungerande former och kanaler för samverkan. Tillit, öppenhet och respekt är avgörande, liksom engagemang och nyfikenhet.

Arbete med inflytande och delaktighet bör vara kontinuerligt och långsiktigt. Utveckling av demokrati och medborgerliga rättigheter för alla kan inte bockas av, utan pågår hela tiden. Det är ur ett lärandeperspektiv där samtliga berörda aktörer behöver vara med och påverka. Former, kanaler, strukturer och system kan alltid förbättras och vidareutvecklas.

Det som brukarombudet har uppmärksammat under året är inte en komplett bild av hur det ser ut på funktionshinderområdet och eventuellt är delar av det inte några nyheter.

Tanken är att den här rapporten ska kommuniceras och användas som ett verktyg för Uppsala kommun och föreningsliv i syfte att hitta nya riktningar och samlarbetsformer för Uppsala kommun och brukare/brukarföreningar. Arbetet mot visionen full delaktighet för alla medborgare i Uppsala kommun fortsätter.

## Referenser

Agenda 2030, <https://www.regeringen.se/regeringens-politik/globala-malen-och-agenda-2030/>

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

Drougge, Catharina (2015), "Undermåligt program", debattartikel i Uppsala Nya Tidning (UNT), 2015-09-20

FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning, Ds 2008:23, [www.regeringen.se](http://www.regeringen.se)

Forum för Frivilligt Socialt Arbete (2010), "Idéburet-offentligt partnerskap (IOP), för delaktighet och lokal utveckling"

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

Myndigheten för delaktighet (MFD) (2019), <http://www.mfd.se/stod-och-verktyg/begrepp/#link2>

Mål och budget 17-19, <https://www.uppsala.se/organisation-och-styrning/kommunens-mal-och-budget/mal-och-budget/inriktningsmal/>

NSPH (2015), "Så vill vi ha det – inget om oss utan oss", NSPH:s vision och arbete för en förbättrad psykisk hälsa, Remissversion 2015-11-06

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/>

Socialstyrelsen (2012), "Metoder för brukarinflytande och medverkan inom socialtjänst och psykiatri", [www.socialstyrelsen.se](http://www.socialstyrelsen.se)

Söder, Mårten (2011), "Omsorg i förändring – En vänbok till Karl Grunewald", Red.

Andersson, Olov, Thomas Barrow och Magnus Tideman, Tidskriften Intra, Stockholm

Topor, Alain och Sara Holmqvist (2011), "Inget om oss utan oss – Allmänna Arvsfondens stöd till projekt rörande människor med psykiska problem", Institutionen för socialt arbete, Stockholms Universitet

Wermeling, Erika (2011), "Brukarmedverkan – Ett nytt sätt att arbeta", Sveriges kommuner och landsting, Stockholm: SKL Kommentus Media AB

## **Bilaga 1: Informationsbrev till föreningarna**

### **Brukarombud i Uppsala kommun**

Jag heter Kristina Bromark och är Uppsala kommuns brukarombud. Det är en helt ny funktion och roll i kommunen. Uppsala är också en av de första kommunerna i landet som inrättat ett brukarombud.

Tillsättningen av ett brukarombud är en del av kommunens funktionspolitiska program, Program för full delaktighet för personer med funktionsnedsättning.



Brukarombudet ska arbeta med alla kommunens verksamheter och bolag och har en självständig roll i organisationen. Ombuden ska ha en nära samverkan med brukar- och intresseorganisationerna och följa upp kommunens strategiska arbete inom funktionsområdet. 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.

Vill du läsa mer om hur jag ser på detta spännande uppdrag så kan du läsa artikeln i Dagens samhälle som bifogas detta brev.

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

Då rollen som brukarombud är helt ny, finns goda möjligheter att vara med och påverka utformningen av innehållet i tjänsten. Jag skriver därför nu till er brukarorganisationer i Uppsala kommun för att få er syn på aktuella frågor, befintliga samarbeten, och hur ni ser att brukarombudet kan vara ett stöd i detta.

Vilka förvaltningar samarbetar er förening med? Vilka hinder och möjligheter ser ni? Vad kan förbättras? Kontakta mig för ett möte och dela med er av er förenings erfarenhet och kunskap om aktuella frågor och hur ni arbetar med dessa frågor.

Med vänlig hälsning

Kristina Bromark, brukarombud

Postadress: Uppsala kommun, omsorgsförvaltningen, 753 75 Uppsala

Besöksadress: Fyrisborgsgatan 1

Telefon: 018-727 88 03

E-post: [brukarombud@uppsala.se](mailto:brukarombud@uppsala.se)

## **Bilaga 2: Frågeformulär föreningar i Uppsala kommun**

Hur arbetar ni med brukarinflytande, delaktighet och brukarmedverkan i er förening?

Hur arbetar ni med Programmet för full delaktighet?

### **Aktuella frågor i er förening och befintliga samarbeten?**

Vilka frågor är aktuella i er förening? Prioritera gärna de viktigaste.

Vilka förvaltningar samarbetar ni med idag?

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

Vad skulle ni vilja var annorlunda i samarbetet med kommunens förvaltningar och bolag?

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?

### **Bilaga 3: Föreningar i kartläggning**

- HSO styrelse Uppsala kommun
- Parkinson
- Uppsala Ångestsyndromsällskap (ÅSS)
- Epilepsiföreningen
- Intresseförbundet för personer med schizofreni och liknande psykoser (IFS)
- Attention
- Afasiföreningen
- Celiakiföreningen
- Stroke länsföreningen
- Forum för brukarinflytande
- Svenska OCD-förbundet
- Autism- och aspergerföreningen
- Ge makten vidare
- Neuroförbundet
- Hörselskadades förening (HRF)
- LSS-inflytandegruppen
- Föreningen Balans
- DHR Uppsala län distrikt
- HjärtLung
- Synskadades riksförbund (SRF)
- Astma- och allergiföreningen
- Föreningen Hjärnkoll
- Reumatikerdistriktet
- Initcia/BriU
- Barnombudet
- FUB
- Njurföreningen