



Peter Lövgren

Socialnämnden

peter.lovgren@trelleborg.se

Initiativärende om stärkt inflytande för brukare/användare

Sammanfattning

Förvaltningen har fått i uppdrag att utreda inom vilka former och på vilket sätt ett stärkt brukarinflytande skulle kunna komma till stånd så att det blir meningsfullt för brukarna.

Den övergripande utredningen visar att brukarinflytandet sker i samtliga nivåer: nationellt, regionalt och lokalt, såväl på grupp- som på individnivå och att inflytandet sker både direkt och indirekt.

För att ytterligare stärka brukarinflytandet vill förvaltningen fortsätta att utveckla brukarinflytandet genom att förbättra brukardialogen och tjänster för ökat inflytande.

Beslutsunderlag

M KD-gruppens initiativärende: Stärkt inflytande för våra brukare/användare

Socialförvaltningens förslag till beslut

Att socialnämnden med utgångspunkt för förvaltningens utredning ger förvaltningen i uppdrag att;

- utarbeta rutiner för återkoppling och dialog avseende resultatet i brukarundersökningar, i syfte att ta del av brukarnas förslag till förbättringar
- revidera och utveckla Vårdighetsgarantin för äldre - kompensation vid utebliven insats, samt se över stärkt brukarinflytande,
- marknadsföra e-tjänsten för synpunkter och klagomål,
- marknadsföra tjänsten Äldreomsorgen direkt
- tillse att nämnden får en ökad inblick i boendens verksamheter genom en strukturerad uppföljningsdialog med brukare och personal genom två årliga verksamhetsbesök.

Beslutet skickas till

Här skrivs till vem det slutgiltiga beslutet ska skickas.

Ärendet

”Förvaltningen har fått i uppdrag att utreda inom vilka former och på vilket sätt ett stärkt brukarinflytande skulle kunna komma till stånd så att det blir meningsfullt för brukarna.”

Den övergripande utredningen visar att brukarinflytandet sker i samtliga nivåer: nationellt, regionalt och lokalt, såväl på grupp- som på individnivå och att inflytandet sker både direkt och indirekt.

Sammanställning över brukarinflytande på olika nivåer

Regional och delregionalnivå

Den övergripande brukarpåverkan är indirekt och påverkan syns bland annat i olika överenskommelse och handlingsplaner. När det gäller brukarinflytande på regional och delregional nivå har vi god representation av brukarorganisationer i samverkansgrupper mellan Regionen och kommuner så som Regional samverkan psykiatri och god och nära vård.

Kommunal nivå

På kommunnivå finns tillgänglighetskommittén (som ersätter tidigare pensionärsråd och handikappråd) med fokus på att öka tillgängligheten, utifrån hur samhället utformas, för invånarna i Trelleborgs kommun. Arbetet i tillgänglighetskommittén har varit pausad under pandemin men har nu kommit i gång igen. I samverkansgruppen finns det representanter från flera olika brukarorganisationer; FUB, Neuroförbundet i Malmö, Vellinge, Trelleborg och Svedala, PRO Västres Jär, Reumatikerförbundet i Trelleborg, Handikappförbundet i Trelleborg, PRO Trelleborg, Skpf Avd. 59, Riksförbundet för social och mental hälsa i Trelleborg, SPF Kontinentens tröskel, Synskadades förening i Trelleborg och Södra Skånes Diabetesförening.

Förvaltningsnivå

Socialförvaltningens uppdrag utgår ifrån att ge individuellt stöd och insatser till personer som är i behov av samhällets omsorg och omvårdnad. I de lagar, SoL och LSS, som förvaltningen följer framgår att rätten till individuellt utformat stöd, utifrån den enskildes behov och önskemål om hur insatserna ska utformas, är av största vikt att ta hänsyn till.

De individuella behoven ser olika ut. Även om man tillhör samma målgrupp, bor på samma boende och har liknande diagnoser så kan de individuella önskemålen variera stort utifrån intresse men även den fysiska och mentala förmågan att delta i aktiviteter påverkar. För att bevaka den enskildes rättigheter och möjlighet att påverka sina insatser innehåll måste verksamheten utgå från det individuella perspektivet. Förvaltningen erbjuder gruppaktiviteter när de individuella önskemålen sammanfaller.

Inom förvaltningens tre avdelningarna återfinns brukarinflytande både direkt och indirekt. Inom alla delar i verksamheterna finns direkt brukarinflytande med i processer för handläggning och samtliga metoder som används, så som MI (motiverande samtal) IBIC (Individens Behov i Centrum) och “*signs of safety*” bygger på direkt brukarinflytande.

En viktig del för att skapa direkt brukarinflytande i samtliga delar i socialförvaltningen är den individuella genomförandeplanen som syftar till att varje insats i så stor utsträckning det är möjligt utformas på det sätt som den enskilde brukaren önskar.

På kommunens hemsida har socialförvaltningen inrättat en e-tjänst för Synpunkter, klagomål och beröm. Där brukare och anhöriga kan utöva sin röst genom att delge både ris och ros kring förvaltningens utformning av insatser. Alla inkomna tankar värderas snarast och åtgärdas när och om det är lämpligt.

Våra äldre brukare har också tillgång till *Äldreomsorgen direkt* som är en telefonjänst där uppringaren får prata med kommunens äldrelots, som informerar om förvaltningens tjänster och hämtar in förbättringsförslag, från dem som inte har möjlighet att använda e-tjänsten, genom att samla in de äldres åtgärdsförslag om verksamheten.

Inom boenden och sysselsättningsverksamheter finns brukarråd. Dessa brukarråd syftar till att skapa direkt brukarinflytande och de boende eller deltagarna har möjlighet att påverka innehållet i verksamheten så som vilka aktiviteter som ska anordnas eller vilken mat som ska lagas och ätas. Några boenden har även skapat råd för anhöriga att påverka verksamhetens innehåll. På förvaltningens särskilda boenden får hyresgästerna tycka till om måltider via MAT-app. Resultatet används sedan vid kommande menyplanering och för receptutveckling.

De flesta boenden och flera verksamheter inom socialförvaltningen sprider information om sina verksamheter via sociala medier så som Facebook och Instagram för att skapa insyn och delaktighet för brukare och anhöriga. Information om socialförvaltningens verksamheter finns också samlat på kommunens hemsida.

Avdelningen för vård- och omsorg har sedan 2012 en värdighetsgaranti för äldre som innebär att en kompensation till den äldre som inte, oavsett anledning, fått sitt löfte om insats infriad. Kompensationen ska vara skälig och ges utifrån den enskildes önskemål. Kompensationen ska ges utöver det som normalt sett ingår, som en aktivitet som den enskilde vill göra eller en extra insats man önskar få utförd. Vid kompensation sker inget ekonomiskt utbyte.

Värdighetsgarantin togs fram tillsammans med kommunens äldre invånare. Med ledning av konsultstöd bjöds allmänheten in vid ett antal tillfällen till dialog i Parken för att utforma garantin. Deltagarna var äldre personer med eller utan insatser från vård- och omsorg. Värdighetsgarantins tillämpning kan bli mycket bättre, genom att ses över och göras aktuell utifrån nuvarande förutsättningar.

På förvaltningens särskilda boenden finns det utsedda aktivitetsombud som utifrån brukarnas önskemål, planerar och genomför möjliga aktiviteter tillsammans med hyresgästerna. Utöver detta finns även de kommunal Träffpunkterna, som är öppet för alla äldre, där deltagarna kan välja och påverka aktiviteterna och dess innehåll, verksamheten bedrivs av kultur och fritidsförvaltningen.

Under hösten 2022 kommer det genomföras en gemensam föreläsning av Lena Nylander mellan avdelningen funktionsstöd och FUB. Den gemensamma föreläsningen är ett led i att skapa gemensam kunskap som bidrar till ökad insyn, inflytande och delaktighet för brukarna.

Inom IFO genomförs löpande brukarutvärderingar inom flera enheter så som på Beroende och vuxenenheten, Familjerådgivningen och Familjevåldsgruppen. Resultaten används för att utveckla verksamheterna och brukarinflytandet är indirekt.

Varje år är socialförvaltningen med i SKR:s (Sveriges kommuner och regioner) nationella brukarundersökning. Resultaten finns att hitta på kolada.se som allmänheten kan ta del av. Brukarundersökningen ger en indirekt påverkan eftersom resultatet används i verksamhetsutveckling och stöd i vilka frågor som ska prioriteras under nästa år, både på avdelnings- och enhetsnivå. Den nationella brukarundersökningen täcker inte samtliga delar inom socialförvaltningens verksamheter och därför har minst tre lokala enkäter tagits fram för att få en mer heltäckande bild. Även de lokala undersökningarna används i verksamhetsutveckling och för att förbättra verksamheten för brukarna. Ett utvecklingsområde som framkommit är att återkopplingen till brukarna om vilka förbättringar som vidtas och hur resultatet används kan förbättras ytterligare.

Slutsatser

Inom förvaltningen återfinns både direkt och indirekt brukarinflytande. Förvaltningen har brukarinflytande på alla nivåer, nationellt, regionalt och lokalt, såväl på grupp- som på individnivå.

Brukarnas insyn, inflytande och delaktighet är en viktig och väl integrerad del i förvaltningens arbete och är ständigt under utveckling.

Förbättrad marknadsföring och återkoppling av brukarinflytande

För att ytterligare stärka brukarinflytandet vill förvaltningen fortsätta att utveckla brukarinflytandet genom en tydligare information och återkoppling till främst brukarna men också till allmänheten:

- I syfte att skapa ytterligare ökad meningsfullhet för brukarna kan återkoppling från den årliga brukarundersökningen till brukare och medborgare förbättras ytterligare och omfatta samtliga delar inom förvaltningen.
- Att brukarna i dialog med förvaltningen får ta del av vilka förslag och förbättringar som resultatet av brukarundersökningen lett till.
- Att spridningen av både information om och hur brukarundersökningens resultat används i förvaltningen utökas, exempelvis via kommunens hemsida och sociala medier.
- Att *Värdighetsgarantin* för äldre uppdateras gällande kompensation vid utebliven insats, samt möjlighet till inflytande över sina insatser.
- Att bättre marknadsföra socialförvaltningens e-tjänst för *synpunkts- och klagomålshantering*, så att det blir enklare att hitta och för brukarna att framföra förbättringsförslag och önskemål och åtgärder till förvaltningen.
- Att bättre marknadsföra tjänsten *Äldreomsorgen direkt*.
- Att föreslå att nämnden ett par gånger om året besöker verksamheterna och för en strukturerad dialog med brukare och personal kring brukarnas inflytande.

- Att öka nämndens insyn och få kunskap om brukarnas aktiviteter och möjligheter att utöva sitt inflytande föreslås årliga besök av nämnden för en strukturerad uppföljning i dialog med brukare och personal på boenden.