

Ökat brukarinflytande i Falu kommun

Bakgrund

Under åren 2001-2003 bedrevs ett nationellt projekt under namnet PPS- Projekt Personlig Service med medel från allmänna arvsfonden. Falun var en av fyra kommuner som fullföljde projektet som innebar ett nytt förhållningssätt. Förhållningssättet innebar ett maktförskjutningsperspektiv från en passiv brukare/omsorgstagare till en **aktiv medborgare** med inflytande över **vem/vilka** som ger service, **vad** man får hjälp med samt **när, var** och **hur** servicen ges. Om kunden inte själv kan föra sin talan finns det ofta närstående/anhöriga som kan träda in i dess ställe.

I projektet förenades brukarinflytande med medarbetarinflytande utifrån att medarbetarinflytandet fungerade som realiserandet av brukarinflytande.

Det nya förhållningssättet föll så väl ut i Falun att dåvarande socialnämnden beslutade år 2004 att arbets- och förhållningssättet skulle spridas inom hela omsorgsverksamheten.

I samband med att arbetssättet skulle permanentas och inte längre drivas i projektform ändrades benämningen till **Ökat brukarinflytande**.

Ökat brukarinflytande

Omsorgsarbetet är organiserat utifrån kundernas individuellt beviljade insatser i biståndsbeslutet. Möjligheterna att påverka utförandet av biståndsinsatserna i vardagen ökar för den enskilde med ett aktivt arbete för ökat brukarinflytande. Biståndsbeslutet anger ramarna för hjälpen och det är alltid behovet som styr.

Förhållningssätt

Som brukare vet man själv bäst vad man vill ha hjälp med i vardagen och det ska finnas utrymme för att utforma hjälpen i samtal mellan kund och medarbetare. Ibland behövs en viss planering innan en insats kan utföras och därför är det viktigt att kunden och medarbetaren planerar insatsen tillsammans.

Det är i mötet mellan kund och medarbetare som förhållningssättet med ökat brukarinflytande blir synligt.

Förstärkt kontaktmannaskap

På omvårdnadsförvaltningen arbetar vi med kontaktmannaskap. Det betyder att alla kunder har sin egen kontaktperson. Kunden skall ges möjlighet att aktivt välja vem i personalstyrkan som skall vara kontaktperson. Kontaktmannaskapet ska öka möjligheten att bygga upp tillitsfulla relationer mellan kund och kontaktperson.

Brukarsamtal

Brukarsamtal är ett samtal mellan kontaktperson och kund där man regelbundet går igenom vad, när, hur och av vem olika omsorgsinsatser ska utföras. Önskemål och behov dokumenteras enligt manual för Individuell planering. Det råder ofta okunnighet bland kunderna om vad man har rätt till och brukarsamtalet är ett utmärkt sätt att informera och samtala kring det.

Brukarsamtal skall ske 2ggr/år. Se även stöd för brukarsamtal.

Det är viktigt att påpeka att brukarsamtalen inte ersätter biståndsbesluten. Ändrade behov delges alltid biståndshandläggaren.

Byte av insatser

Brukarinflytande kan vara att byta hjälpinsatser mot något annat. Till exempel att byta städning mot omplantering av blommor eller prata och dricka kaffe tillsammans. Det viktiga vad gäller byte av insatser, är att man i mötet med vårdpersonalen samtalar om vad som är möjligt att utföra.

Brukartelefon

I varje arbetsgrupp ska det finnas en brukartelefon där en fysisk person svarar dvs. telefonen är inte kopplad till en telefonsvarare. Detta innebär att brukare och anhöriga alltid, under dagen och kvällen 08.00-21.00, kan nå någon i personalgruppen alla dagar.

Syfte och Mål

- Kunden skall själv ha inflytande över; av vem, vad, när och hur biståndsinsatser skall utföras.
- Lägst 80 % av omvårdnadsförvaltningens kunder ska uppleva att de har inflytande över vem, vad, när och hur biståndsinsatserna utförs.
- Kunden får alltid ett bemötande som bygger på en gemensam värdegrund.

Definitioner

- Begreppen kund och brukare används synonymt.
- Begreppen medarbetare och personal används synonymt.
- Brukarinflytande innebär att kunden har inflytande över den dagliga hjälpen som utgår från en tilltro på att kunden själv vet vad han/hon behöver och att kunden vill och kan ta ansvar.
- Medarbetarinflytande innebär att medarbetaren har inflytande över det dagliga arbetet som utgår från en tilltro på att medarbetaren har kompetens och att medarbetaren vill och kan ta ansvar
- Med ett maktförskjutningsperspektiv menar vi ett förhållningssätt som innebär att kunden får möjlighet att, från att ha varit en passiv brukare/omsorgstagare bli en aktiv kund med mandat att utforma sitt beviljade bistånd i mötet mellan kund och personalen.
- Gemensam värdegrund bygger på att kunden känner trygghet för att hans/hennes behov av omvårdnad och omsorg blir tillgodosedda. Att insatser har hög kontinuitet vilket innebär att insatserna ges med hög personal, tids- och omsorgs kontinuitet Samt att kunden får ett gott bemötande som bygger på respekt, integritet och att kunden har inflytande och självbestämmande. Se även *Omvårdnadsnämndens övergripande mål och strategiska mål.*