



## Tjänsteskrivelse om avskaffande av kundbegreppet inom Vård & Omsorgs kommunikation

### Förslag till beslut i nämnden för Vård & Omsorg

Nämnden för Vård & Omsorg beslutar att frånga begreppet kunder i sin kommunikation för att beskriva grupper som mottar insatser från nämnden enligt socialtjänstlagen eller hälso- och sjukvårdslagen.

### Sammanfattning av ärendet

Förvaltningen föreslår att begreppet kund inte längre ska användas i kommunikationen kring Vård & Omsorgs verksamheter. Vid kommunikation och dokumentation kring individer ska dessa i möjligaste mån benämnas med namn, om inte ett mer anonymiserat begrepp måste användas av sekretesskäl. När det talas om grupper bör istället ett mer precist begrepp beroende på kontext användas, så som hyresgästerna, enskilda, omsorgstagare eller patienter användas. I undantagsfall när det behöver kommuniceras kring hela nämndens målgrupp eller flera grupper kan begreppet brukare användas.

### Beslutsunderlag

Förvaltningen för Vård & Omsorgs tjänsteskrivelse, 2020-10-20

### Beskrivning av ärendet

Vilket begrepp en verksamhet ska använda för att benämnda personer som får en utredning och insats inom socialtjänsten har länge varit omstritt. Olika verksamheter har av tradition eller med skiftande moden använt olika begrepp, och olika begrepp skickar ut olika signaler. Inom Vård & Omsorg används idag främst begreppet kund för de individer som brukar nämndens tjänster, oavsett om de är tjänster som helt subventioneras av skatter eller om det tas ut en avgift.

Begreppet kund kan ge intryck av att man som enskild beställer en specifik och färdig tjänst, från ett fritt urval, och som kommunen sedan åtar sig leverera. Men insatser enligt socialtjänstlagen är menade att vara utformade tillsammans med den enskilde, utifrån det individuella behovet, och den enskilde förväntas också ta ett aktivt eget ansvar för att tillgodose sina behov så långt som möjligt. Insatser enligt är socialtjänstlagen är medborgerliga rättigheter, för att den som behöver det genom samhällets försorg ska uppnå en skälig levnadsnivå, men det är slutligen upp till kommunen om någon enskild ska beviljas bistånd eller ej. Det kan därför aldrig vara fråga om en tjänst som köps och levereras, och att

ge intrycket av att den enskilde bör förvänta sig en kundrelation därför blir felaktigt. Det kan i sin tur ge upphov till frustration hos den enskilde eller anhöriga när denna förväntas inte infrias, och skapa en passivitet istället för ett aktivt deltagande och strävan mot självständighet.

Användningen av begreppet kund antyder också att verksamheten bör ha en kundorientering, där fokus ligger främst på att göra de som har kontakt med myndigheten nöjda. Nöjdhet vid kontakt är en viktig del i att uppnå legitimitet för det offentliga, men en myndighet måste också ta ansvar för att verksamheten bedrivs rättssäkert, med en god ekonomisk hushållning och i enlighet med vad som beslutats i demokratisk ordning. Detta för att en myndighet även måste göra rätt gentemot de medborgare som man inte möter, de som inte är ”kunder” i verksamheten, men som ändå är med och betalar genom skatt. En överdriven orientering mot att uppnå nöjdhet vid kontakt kan då ta fokus från andra värden som också är viktiga att värna.

Av dessa anledningar så föreslår förvaltningen att Vård & Omsorg frångår kundbegreppet i sin kommunikation.

### Andra begrepp

Som alternativ till kundbegreppet så anser förvaltningen att det vid kommunikation och dokumentation kring individer så ska dessa i möjligaste mån benämnas med namn, om inte ett mer anonymiserat begrepp måste användas av sekretesskäl. När det talas om grupper bör istället ett mer precist begrepp beroende på kontext användas, så som hyresgästerna, enskilda, omsorgstagare eller patienter användas. I undantagsfall när det behöver kommuniceras kring hela nämndens målgrupp eller flera grupper kan begreppet brukare användas.

Socialstyrelsen förespråkar användningen av brukare som samlat begrepp för alla som får individuellt behovsprövade insatser från socialtjänsten oavsett vilket typ av insatser det handlar om. De menar att termen brukare kan ses som en motsvarighet till termen patient, men inom socialtjänstens domäner. Socialstyrelsen avråder samtidigt från att använda begreppet kund, och de skriver att:

”Insatser från socialtjänsten ingår i offentlighetsrättsliga åtaganden. Därför är kund, som används för att beskriva en av parterna i en civilrättslig relation inom det privata näringslivet, inte lämpligt att använda som samlande begrepp. Att vara kund innebär dessutom att man ska kunna välja mellan olika varor och tjänster, något som alla de personer som får individuellt behovsprövade insatser från socialtjänsten inte har möjlighet att göra.”

Begreppet brukare är väletablerat i många andra kommuner, finns i Socialstyrelsens termbank och det förekommer även som begrepp i kommunallagen. Individ och familjeomsorg använder sig också av brukarbegreppet. Men begreppet kan upplevas som opersonligt och oprecist, och det bör därför inte användas om enskilda individer. Det går även i många fall när det hänvisas till en viss grupp att istället se till sammanhanget och använda mer precisa benämningar, som till exempel hyresgästerna, de enskilda, de äldre eller patienterna. Talar man om kända, enskilda individer bör man naturligtvis benämna dessa vid namn, om det inte behöver användas ett mer anonymt begrepp för att upprätthålla sekretess.

*Eva Apelvi*

*Biträdande förvaltningschef*

*Carl Odhnoff*

*Nämndsekreterare/utredare*