

# Personlig service

Ett diskussionsunderlag om självbestämmande inom  
hemtjänsten.



**DHR – För ett samhälle utan rörelsehinder**

## **Bakgrund**

Projekt Personlig service genomfördes mellan 2001-2003 och hade till uppdrag att finna metoder för ökat självbestämmande inom den kommunala hemtjänsten. Det var, på DHRs initiativ ett Arvsfondsfinansierat samarbete mellan sju funktionshinderorganisationer och fyra kommuner. I projektets slutfas fanns en önskan att sprida erfarenheter och kunskap från projektet till medlemmar i funktionshinderrörelsens lokalföreningar. Resultatet blev studievägledningen "Ett eget liv med personlig service", färdigställd 2004. Materialet är inte längre aktuellt, varför vi istället tagit fram detta lilla studiematerial, i vilket vi försökt föra fram de grundläggande frågeställningarna och tankegångarna som projektet lyfte.

## **Varför personlig service?**

Målsättning med projekt Personlig service var att skapa möjligheter till självbestämmande också för den som inte tillhör LSS personkrets. Personer som har hemtjänst och/eller ledsagning enligt socialtjänstlagen skulle ges en större valfrihet. Genom att släppa på regelstyrningen och öka flexibiliteten skulle den som beviljats hemtjänst bestämma i större utsträckning över:

- Vem som ger service
- Vad man får hjälp med
- Hur, när och var hjälpen ska utföras.

Sedan projektets genomförande så har Lag om valfrihetssystem (LOV) införts. Lagen är avsedd att fungera som ett verktyg för de kommuner och landsting som inför valfrihet och öppnar för privata alternativ. Centrala delar i lagen är att kommunen ska skriva kontrakt med privata utförare som lever upp till de av kommunen ställda kvalitetskraven, samt att alla godkända utförare ersätt på samma sätt och därmed konkurrerar med enbart kvalité. Däremot är det tillåtet för de privata "hemtjänstfirmorna" att mot betalning erbjuda och konkurrera med tilläggstjänster utöver biståndsbeslutet.

Den hemtjänstberättigade får på så vis möjlighet att välja fritt mellan alla godkända leverantörer och kommunen har kvar det övergripande ansvaret för verksamheten. LOV ger möjlighet till ökat brukarinflytande samt en konkurrens som baserar sig på kvalité och inte avgifter. Däremot finns det en kritik gentemot att många tjänster som till exempel fönstertvätt, vissa typer av inköp med mera inte längre är hemtjänstberättigade. Men också att valfriheten inte sitter i antalet utförare, utan valfriheten ligger i det beslut som kommunen tar och att den tid man får verkligen motsvarar de behov man har.

## **Inledning**

Hemtjänstens organisation behandlar ofta oss brukare på det sätt den anser vara bäst för oss. Den frågar sällan efter vad du vill. Den ger dig service efter en standardmall, och efter vad som anses vara berättigade insatser och förväntar sig att du ska bli en "standardbrukare". I praktiken innebär det att du inte ges förutsättningarna att leva självständigt och efter egna behov och önskemål.

Att bli en självständig och ansvarsfull individ sker genom att få ta ansvar för vardagens sysslor - inte genom att uppfostras till att rent mekaniskt försöka klara så mycket som möjligt. Ofta på bekostnad av viktigare saker som arbete och samhällsengagemang eller någon annan syssla som den skilde själv värderar betydligt högre än att vanskligt utföra vissa enstaka moment i till exempel städningen.

## Diskussionsunderlag

1. Det finns de som menar att tankarna i den gamla fattigvården fortfarande finns kvar inom dagens hemtjänst.
  - Tycker du att det stämmer?
  - Hur tar sådana tankar sig uttryck i så fall?
2. År 1941 lägger den statliga befolkningsutredningen fram förslag om statsbidrag, kompetenskrav på personalen, kommunala hemhjälpnämnder, regionala hemhjälpstyrelser och en statlig tillsynsmyndighet. Att ge hemhjälp blir nu ett offentligt yrke följt av ett omfattande regelverk. Hemsystrarna får yrkesstatus, blir experter och byter namn till hemvårdarinnor.
  - Hur tror du att denna professionalisering har kommit att påverka brukarens möjlighet till inflytande?
3. De som gav hjälp till personer med funktionsnedsättning enligt den gamla hemhjälpskungörelsen kallades på sextioalet för hemsamariter. Ett begrepp med anknytning till kristen välgörenhet och som hänvisar till liknelsen om den barmhärtige samariten.
  - Varför tror du att man valde att kalla de som gav hjälp till personer med funktionsnedsättning för hemsamariter?
  - Kan anknytningen till "Den barmhärtige samariten" påverka hur personer som ger eller får service upplever sina roller och sin situation?
4. De flesta av oss rör oss under vardagen i flera olika miljöer. Vi existerar inte bara i hemmet och på arbetet. Att bestämma själv när det fungerar bäst att göra något är en självklarhet för personer utan funktionsnedsättning. Det borde det även vara för oss. Att ha inflytande över var service ges innebär att inte begränsas av sin egen ytterdörr. I dagens hemtjänstorganisation finns det sällan någon rätt till att bestämma när inköp, tvätt eller städning ska utföras.
  - Hur ser det ut i er kommun? Finns det en policy?
  - Vilka riktlinjer och regler styr hur service ges?
  - Vilken service tror du att du och andra vill ha?

5. Personlig service innebär bland annat att finna metoder för ett ökat självbestämmande inom den kommunala hemtjänsten. Det innebär en stegvis förändring och att hemtjänstens manus måste skrivas om. Den som ger service måste lära sig lyssna på den hemtjänstberättigades önskningsar. Ökat självbestämmande innebär att brukaren är expert på sina behov. Personal lyssnar på brukaren och brukaren bestämmer vad som blir bäst.
- Självbestämmande handlar om rätten och makten att bestämma över sitt eget liv. Varför är detta en nödvändig ingrediens i bra service? Försök formulera och sammanfatta argument.
  - Finns det områden där det är extra viktigt att kunna ha makten att få bestämma över sitt eget liv?
6. Socialtjänstlagen ger rätt till "skälig levnadsnivå". I de flesta kommuner finns därför riktlinjer om vad som anses skäligt. Det är till exempel vanligt att detaljerade regler finns om vad som ingår i städning och hur ofta hjälp med sådan ges.
- Använder din kommun sig av riktlinjer och göromålslistor? Hur fungerar de i så fall?
  - Är de ett stöd för rättvis biståndsbedömning? Eller är det bara ett sätt att detaljstyra brukarens vardagsservice?
7. Biståndsbeslut är individuella. Ett biståndsbeslut ska utformas från dina behov och utifrån hur din livssituation ser ut. Det innebär dock inte att det ska finnas detaljerade listor över vad som ska göras i enskilda brukares hem. Behov som tillgodoses och sammanlagd tid som beräknas kan ingå i biståndsbeslutet.
- Om du har möjlighet, titta på några biståndsbeslut. Är de "öppna"?
  - Ges bistånd i timmar eller insatser?
  - Tycker du en tidsbank skulle vara en bra idé? (Att kunna spara timmar som tas ut senare)
8. Behoven av service existerar inte isolerat utanför brukarens vardag. De är en del av brukarens livsstil. Med personlig service kan service ges på ett sätt och av personer som fungerar ihop med brukarens personlighet och livsstil. Det är kvalitet. Personlig service innebär att du kan räkna med att service ges på

överenskommen tid av "din" personal. Schemat är lagt efter överenskommelsen.

- Hur skulle du utforma en servicegaranti eller ett serviceavtal?
- Vilka "löften" skulle ingå?
- Hur ska service organiseras för att möjliggöra val av personal?
- Hur kan val gå till i praktiken?

9. Den som inte är van att tillåtas ha önskemål kring sin service har svårt att utöva självbestämmande. Det kan kännas oöverstigligt att uttrycka en egen vilja, att se vad som går att efterfråga om man vant sig vid att efterfråga minsta möjliga, eller vilken information som finns att tillgå. I den situationen kan kamratstöd hjälpa. Att få träffa andra som befinner sig i liknande situation och diskutera problem eller lösningar.

- Diskutera vad som ingår i kamratstöd?
- Vem kan ge det?
- Vad innebär det att kamratstöd ges av någon med liknande erfarenhet?
- Har ni möjlighet att organisera kamratstöd i er DHR-avdelning?

10. Under den stegvisa process som krävs för att förändra ett gammalt och inarbetat arbetssätt kommer säkert känslorna hos alla iblandade att pendla mellan hopp och förtvivlan. Därför är det viktigt att den lokala funktionshinderrörelsen engagerar sig i förändringsarbetet.

- Hur tycker du samarbetet ska fungera mellan DHR och kommunen under förändringsprocessen?
- Hur ska det se ut?
- Vilken roll ska DHR ha?

Stora delar av texten i denna broschyr är tagen från Sussanne Bergs "Ett eget liv med personlig service – En studievägledning i hemtjänst" Ett material som togs fram som resultat av Projekt Personlig Service