

VÅRD- OCH OMSORG
Maria Ekelund Dannert

MISSIV ANGÅENDE SKRIVELSE OM ANVÄNDNINGEN AV ORDET BRUKARE

Bakgrund

En skrivelse från studiecirkeln, De äldres vård i Sala kommun, har inkommit till vård- och omsorgsnämnden. Önskemålet i skrivelsen är att termen brukare slutar användas i Sala kommun.

Termen brukare och när den ska användas ingår i Socialstyrelsens termbank samt Sveriges centrum för fackspråk och terminologis rekommendationer. För att termen ska användas på rätt sätt har tagits fram ett kunskapsstöd och rekommendation som beskriver vilka termer som ska användas för personer som får, eller som är föremål för en utredning om att få, individuellt behovsprövade insatser från socialtjänsten.

Förslag till beslut

att Vård- och omsorgsnämnden beslutar att godkänna svaret

Maria Ekelund Dannert

Verksamhetschef

SVAR PÅ SKRIVELSE OM ANVÄNDNINGEN AV ORDET BRUKARE

En skrivelse från Er i studiecirkeln, De äldres vård i Sala kommun, har inkommit till vård- och omsorgsnämnden. Önskemålet i skrivelsen är att termen brukare slutar användas i Sala kommun.

Termen brukare och när den ska användas ingår i Socialstyrelsens termbank samt Sveriges centrum för fackspråk och terminologis rekommendationer. Socialstyrelsen ansvarar för samordning av terminologin inom fackområdet vård och omsorg, som innefattar hälso- och sjukvård och socialtjänst. Arbetet är en del i strategin Nationell eHälsa. Med hjälp av tydliga definitioner undviks onödiga missförstånd och diskussioner. Genom en enhetlig metod och process för terminologiarbete är Socialstyrelsens mål att nationellt överenskomna begrepp och termer ska användas i det praktiska vård- och omsorgsarbetet, i den officiella statistiken samt i forskning och utveckling. Gemensamma definitioner av begrepp är en grundförutsättning för att kunna jämföra olika verksamheters kvalitet, effektivitet och kostnader. Socialstyrelsens termbank innehåller begrepp som har analyserats i samarbete mellan terminolog och sakkunniga. Begreppen har sedan förankrats hos kommuner, landsting, privata vårdgivare, myndigheter och andra organisationer. När begreppen är publicerade rekommenderas de för användning inom fackområdet vård och omsorg.

För att termen ska användas på rätt sätt har det tagits fram ett kunskapsstöd och rekommendation som ska användas inom Vård- och omsorg i Sala kommun. Kunskapsstödet som baseras på termbanken beskriver vilka termer som ska användas och i vilka situationer.

Ordet brukare ska mycket riktigt inte användas när man avser en enskild individ eller särskild grupp av individer. Det kommer att fortsätta användas som samlande begrepp för personer som får, eller som är föremål för en utredning om att få, individuellt behovsprövade insatser från socialtjänsten. När det gäller enskilda individer eller grupp av individer kommer mer lämpliga termer att användas i tal och skrift.

Bilaga: Benämning av personer som får eller som är föremål för insatser från socialtjänsten

Vård och omsorg

Ledningssystem		
DOKUMENTNAMN Benämning av personer som får eller som är föremål för insatser från socialtjänsten	DOKUMENTTYP Kunskapsstöd	BESLUTAD 2017-12-22
ORGANISATION Vård och omsorg	DOKUMENTÄGARE Socialchef	DIARIENUMMER [DIARIENUMMER]
HANDLÄGGARE VERKSAMHETSCHEF	PUBLICERAD [PUBLICERINGSDATUM]	REVIDERAD [Reviderad]

Benämning av personer som får eller som är föremål för insatser från socialtjänsten

BAKGRUND OCH SYFTE

Socialstyrelsen ansvarar för samordning av terminologin inom fackområdet vård och omsorg, som innefattar hälso- och sjukvård och socialtjänst. Arbetet är en del i strategin Nationell eHälsa.

Terminologiarbete behövs när det råder olika uppfattningar om ett begrepps innebörd. Med hjälp av tydliga definitioner undviks onödiga missförstånd och diskussioner. Genom en enhetlig metod och process för terminologiarbete är Socialstyrelsens mål att nationellt överenskomna begrepp och termer ska användas i det praktiska vård- och omsorgsarbetet, i den officiella statistiken samt i forskning och utveckling. Gemensamma definitioner av begrepp är en grundförutsättning för att kunna jämföra olika verksamheters kvalitet, effektivitet och kostnader.

Socialstyrelsens termbank¹ innehåller begrepp som har analyserats enligt terminologilärans metoder och principer i samarbete mellan terminolog och sakkunniga. Begreppen har sedan förankrats hos kommuner, landsting, privata vårdgivare, myndigheter och andra organisationer. När begreppen är publicerade rekommenderas de för användning inom fackområdet vård och omsorg.

Begreppet *brukare* har diskuterats och används ofta slentrianmässigt när man egentligen menar enskilda individer eller grupper inom vård och omsorg.

Syftet med kunskapsstödet är att beskriva vilka termer som ska användas inom Vård och omsorg avseende personer som får eller som är föremål för insatser från socialtjänsten. Termerna grundar sig på rekommendationer från Socialstyrelsens termbank samt rekommendationer från Sveriges centrum för fackspråk och terminologi (TNC)².

¹ <http://termbank.socialstyrelsen.se/>

² <http://www.tnc.se/>

Vård och omsorg

TERMINOLOGI

Brukare används som samlande begrepp för alla som får individuellt behovsprövade insatser från socialtjänsten oavsett vilken typ av insatser det handlar om. Insatserna kan röra allt från stöd och service till mer omfattande bistånd, och en brukare kan vara allt från ett nyfött barn till en mycket gammal människa. *Brukare* inkluderar också personer som är tvångsomhändertagna, det vill säga personer som får vård enligt LVU³ eller LVM⁴, med andra ord när insatserna från socialtjänsten inte är frivilligt mottagna. Ordet brukare anger att personen tar en insats i bruk oavsett om den är frivilligt mottagen eller ges med tvång.

Termen *brukare* kan ses som en motsvarighet till termen *patient* men inom socialtjänstens område. I samhället finns det behov av att tala övergripande om dessa individer, till exempel hos forskare, politiker, statistiker och socialchefer, inom intresseorganisationer, brukarorganisationer, anhörigorganisationer och ideella sektorn.

Däremot är personer som tar del av de generellt inriktade insatser som socialtjänsten erbjuder utan föregående biståndsbedömning inte att betrakta som brukare av socialtjänst. Den som använder sig av andra än individuellt inriktade insatser från den offentliga sektorn kan kallas för *medborgare* och inte för *brukare*. Här är exempel på sådana verksamheter och på mer beskrivande benämningar för personer som använder sig av verksamheterna:

- besökare på öppna verksamheter inom området barn och familj
- föräldrar som får stödsamtal enskilt eller familjevis
- föräldrar som deltar i föräldragrupper
- föräldrar och barn som besöker familjecentraler med öppen förskola
- ungdomar som besöker öppna ungdomsmottagningar
- föräldrar till skolbarn
- låntagare på bibliotek
- läsare av upplysande webbinformation från socialtjänsten.

Socialstyrelsen avråder i och med detta från *klient* som samlande begrepp. Däremot kan *klient* användas för en person som vid ofta regelbundet återkommande möten och delvis med egen medverkan får hjälp av till exempel en socialarbetare vid ett socialkontor, en kurator eller psykolog vid en beroendemottagning.

Socialstyrelsen avråder också från ordet *kund* som samlande begrepp. 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. 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.

Eftersom termen *brukare* står för alla som får individuellt behovsprövade insatser från socialtjänsten är det inte lämpligt att kalla någon för brukare när man avser en särskild grupp eller enstaka individer - det kan uppfattas som en sorts avståndstagande. Beroende på sammanhang kan därför andra mer precisa benämningar vara lämpliga att använda i stället.

³ Lagen med särskilda bestämmelser om vård av unga SFS 1990:52

⁴ Lagen om vård av missbrukare i vissa fall SFS 1988:870

Vård och omsorg

REKOMMENDERADE TERMER

Term	Användande	Kommentar
Brukare	Person som får, eller är föremål för en utredning om att få individuellt behovsprövade insatser från socialtjänsten	Används inte för enskilda individer eller grupp av individer
Assistansanvändare	person som har personlig assistans enligt lagen (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade	
Familjehemsplacerat barn	person som är minderårig och som har blivit placerad i familjehem enligt socialtjänstlagen (2001:453), lagen (1990:52) med särskilda bestämmelser om vård av unga eller lagen (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade	
Klient	person som delvis med egen medverkan får hjälp vid ofta regelbundet återkommande möten med anställda inom socialtjänsten	
Tvångsomhändertagen	person som får vård enligt lagen (1990:52) med särskilda bestämmelser om vård av unga eller lagen (1988:870) om vård av missbrukare i vissa fall	
Arbetstagare i daglig verksamhet	För den som arbetar i daglig verksamhet enligt LSS	
Deltagare i dagverksamhet	För den som fått möjlighet att delta i dagverksamhet genom socialnämnden	
Gäst på korttidsboende	För den som har fått en insats i form av korttidsvistelse enligt SoL eller LSS	
Boende eller hyresgäst	För den som bor på ett boende	
Mottagare av hemtjänst	För den som har beviljats hemtjänst enligt SoL	
Person med ledsagarservice	För den som har beviljats ledsagarservice enligt sol eller LSS	
Person med stöd av kontaktperson	För den som har beviljats stöd av kontaktperson enligt SoL, LVU eller LSS	
Person med avlösarservice	För den som har beviljats avlösarservice	
Person som får stöd av stödfamilj	För den som beviljats stödfamilj enligt LSS	

SALA KOMMUN Kommunstyrelsens förvaltning	
Ink. 2017 -10- 23	
Diarienum	Aktbilaga

Sala 16 oktober 2017

Till vård och omsorgsnämnden i Sala kommun.

Vi skriver detta för att vi vill påtala att ordet brukare skall tas bort ur Sala kommuns språkbruk.

Enligt Socialstyrelsen står termen *brukare* för alla som får individuellt behovsprövade insatser från socialtjänsten och därför är det inte lämpligt att kalla någon för *brukare* när man avser en särskild grupp eller enstaka individer – det kan uppfattas som en sorts avståndstagande.

De anser att ordet *hyresgäst* är ett mer beskrivande och lämpligt uttryck att använda för den som bor på ett boende av något. Bilaga 1

Ordet brukare används som ett hjälpmedel i statistiska sammanhang för att få fram siffermässig behandling av data. Att beteckna en person för brukare innebär att denne reduceras till ett hjälpmedel som används i statistiska sammanhang.

Enligt vår mening är risken med att kalla en person för brukare att detta kan leda till att personen inte blir uppfattad som person utan ses som en ickeperson som varken har önskingar eller behov som behöver tillfredställas.

Vårt önskemål är att denna term slutar användas inom Sala kommun i tal som skrift.

Vänligen,

Studiecirkeln i SPF Seniorerna i Sala - De äldres vård i Sala kommun


Gun Brask

Elly Ek 

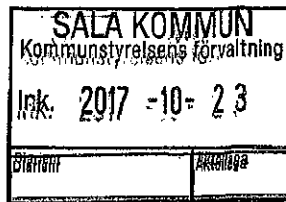

Karin Hjalmarsson


Maj-Britt Johansson


Berit Mattsson


Lena Ström

Svar till Maj- Britt Johansson Agueligatan 29, 7 33 30 Sala



Sök: brukare

Begreppsklustret brukare

term: brukare
definition: (inom socialtjänst:) person som får, eller som är föremål för en utredning om att få, individuellt behovsprövade insatser från socialtjänsten

Observera: Eftersom termen *brukare* står för alla som får individuellt behovsprövade insatser från socialtjänsten är det inte lämpligt att kalla någon för *brukare* när man avser en särskild grupp eller enstaka individer – det kan uppfattas som en sorts avståndstagande. Beroende på sammanhang kan därför andra mer precisa benämningar vara lämpliga att använda i stället, till exempel *assistansanvändare*, *familjehemsplacerat barn*, *klient*, *tvångsomhändertagen*, (se definitionerna av dessa begrepp nedan).

term: assistansanvändare
definition: *brukare* som har *personlig assistans* enligt lagen (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade

term: familjehemsplacerat barn
definition: *brukare* som är minderårig och som har blivit placerad i *familjehem* enligt socialtjänstlagen (2001:453), lagen (1990:52) med särskilda bestämmelser om vård av unga eller lagen (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade

term: klient
definition: *brukare* som delvis med egen medverkan får hjälp vid ofta regelbundet återkommande möten med anställda inom socialtjänsten

term: tvångsomhändertagen
definition: *brukare* som får vård enligt lagen (1990:52) med särskilda bestämmelser om vård av unga eller lagen (1988:870) om vård av missbrukare i vissa fall

Här följer exempel på mer beskrivande uttryck som ibland är mer lämpliga att använda:

arbetstagare i daglig verksamhet
 (för den som arbetar i *daglig verksamhet* enligt LSS)

deltagare i dagverksamhet
 (för den som fått möjlighet att delta i *dagverksamhet* genom socialnämnden)

den äldre (ALT. *mottagare av äldreomsorg*)
 (för den som beviljats insatser via äldreomsorgen, i form av stöd och hjälp i hemmet)

gäst på korttidsboende
 (för den som har fått en insats i form av *korttidsvistelse* enligt SoL eller LSS)

hyresgäst
 (för den som bor på ett *boende* av något slag)

mottagare av ekonomiskt bistånd
 (för den som har beviljats *ekonomiskt bistånd* enligt SoL)

mottagare av hemtjänst
 (för den som har beviljats *hemtjänst* enligt SoL)

mottagare av hjälp och vård
 (för den som beviljats hjälp och vård enligt SoL)

person med ledsagarservice
 (för den som har beviljats *ledsagarservice* enligt SoL eller LSS)

person med stöd av kontaktperson
 (för den som har beviljats stöd av *kontaktperson* enligt SoL, LVU eller LSS)

Kommentar:

Ordet *brukare* används av olika grupper med olika betydelser. Kärnan i begreppet ligger i den allmänna definitionen 'person som tar något i bruk'. När *brukare* började användas inom den offentliga sektorn fanns en önskan att tydliggöra en sorts delaktighet och medansvar i aktiviteten att ta insatser, främst sociala insatser, "i bruk". Detta ansågs ordet *brukare* signalera. I samma anda bildades så kallade *brukarorganisationer* och *brukarråd*, där det talades om *brukarinflytande* och *brukarmedverkan*.

Numera är *brukare* tämligen spritt och använt som term för ett lite mer insnävat begrepp, det vill säga för den som får insatser från socialtjänsten, således inte från hela offentliga sektorn. För att tydliggöra detta kan *brukare av socialtjänst* behöva användas i vissa kontexter för detta mer insnävade begrepp i stället för enbart *brukare*.

Termen *brukare* kan ses som en motsvarighet till termen *patient* men inom socialtjänstens domäner. I samhället finns det behov av att tala övergripande om dessa individer, till exempel hos forskare, politiker, statistiker och socialchefer, inom intresseorganisationer, brukarorganisationer, anhörigorganisationer och ideella sektorn.

Man bör således använda *brukare* när man behöver ett samlande begrepp för alla som får individuellt behovsprövade insatser från socialtjänsten oavsett vilken typ av insatser det handlar om. Insatserna kan röra allt från stöd och service till mer omfattande bistånd, och en brukare kan vara allt från ett nyfött barn till en mycket gammal människa. Observera att *brukare* även inkluderar personer som är tvångsomhändertagna, det vill säga personer som får vård enligt LVU (lagen med särskilda bestämmelser om vård av unga) eller LVM (lagen om vård av missbrukare), med andra ord när insatserna från socialtjänsten inte är frivilligt mottagna.

Däremot är personer som tar del av de strukturellt och generellt inriktade insatser som socialtjänsten erbjuder utan föregående biståndsbedömning inte att betrakta som brukare av socialtjänst. Den som använder sig av andra än individuellt inriktade insatser från den offentliga sektorn kan kallas för *medborgare* och inte för *brukare*. Här är exempel på sådana verksamheter och på mer beskrivande benämningar för personer som använder sig av verksamheterna:

- besökare på öppna verksamheter inom området barn och familj
- föräldrar som får stödsamtal enskilt eller familjevis
- föräldrar som deltar i föräldragrupper
- föräldrar och barn som besöker familjecentraler med öppen förskola
- ungdomar som besöker öppna ungdomsmottagningar
- föräldrar till skolbarn
- låntagare på bibliotek
- läsare av upplysande webbinformation från socialtjänsten.

Socialstyrelsen avråder i och med detta från *klient* som samlande begrepp. Däremot kan *klient* användas för en person som vid ofta regelbundet återkommande möten och delvis med egen medverkan får hjälp av till exempel en socialarbetare vid ett socialkontor, en kurator eller psykolog vid en beroendemottagning.

Socialstyrelsen avråder också från ordet *kund* som samlande begrepp. 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.

LSS = lagen (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade
LVM = lagen (1988:870) om vård av missbrukare i vissa fall
LVU = lagen (1990:52) med särskilda bestämmelser om vård av unga
SoL = socialtjänstlagen (2001:453)

[vård- och omsorgstagare]

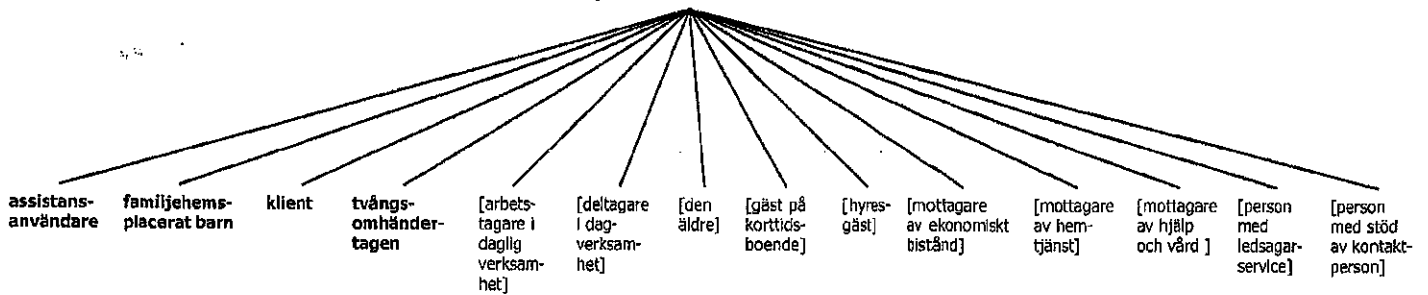
patient

person som erhåller eller är registrerad för att erhålla hälso- och sjukvård

brukare

(inom socialtjänst:) person som får, eller är föremål för en utredning om att få, individuellt behovsprövade insatser från socialtjänsten

Observera: Eftersom termen *brukare* står för alla som får individuellt behovsprövade insatser från socialtjänsten är det inte lämpligt att kalla någon för *brukare* när man avser en särskild grupp eller enstaka individer – det kan uppfattas som en sorts avståndstagande. Beroende på sammanhang kan därför andra mer precisa benämningar vara lämpliga att använda i stället, t.ex. *assistansanvändare, familjehemsplacerat barn, klient, tvångsomhändertagen*.



Alla individer är unika

I mötet med den unika individen använder vi individens namn som utpekar just den individen. Men i samhället behövs också termer för övergripande begrepp:

När vi vill tala om en grupp av unika individer med den gemensamma nämnaren att de har personlig assistans har vi behov av ett övergripande begrepp. Termen *assistansanvändare* står för detta övergripande begrepp och kan användas när *gruppen* assistansanvändare är i blickfånget.

När vi vill tala om en grupp av unika individer med den gemensamma nämnaren att de får individuellt behovsprövade insatser av något slag från socialtjänsten har vi behov av ett ännu mer övergripande begrepp. Termen *brukare* står för detta begrepp och kan användas när *gruppen* brukare är i blickfånget.

Det finns ingen motsättning mellan att i t.ex. det personliga mötet använda individens namn och bemöta den unika personen individuellt och att i t.ex. rapporter och statistik använda en övergripande term som t.ex. *assistansanvändare* eller *brukare*.



