



Tjänsteutlåtande

Utfärdat 2021-11-05

Diarienummer N161-1607/21

Handläggare

Lovisa Wennerström, Anna Lifjorden

Telefon: 031-365 00 00 (växel)

E-post: fornamn.efternamn@funktionsstod.goteborg.se

Värdighetsgarantier för nämnden för funktionsstöds verksamhet

Förslag till beslut

1. Nämnden för funktionsstöd godkänner förvaltningens förslag till värdighetsgarantier för nämndens verksamheter.
2. Nämnden för funktionsstöd ger förvaltningen i uppdrag att arbeta vidare med implementering och uppföljning av värdighetsgarantierna.

Sammanfattning

Nämnden för funktionsstöd fick i kommunfullmäktiges budget för 2021 i uppdrag att ta fram förslag till värdighetsgarantier för nämndens verksamheter. Förvaltningens arbete med att ta fram förslag till värdighetsgarantier är ett utvecklingsarbete präglad av dialog, både internt och externt. Förvaltningen föreslår fem övergripande värdighetsgarantier för nämndens verksamheter med rubrikerna; Bemötande, Kommunikation och kompetens, Självständighet och delaktighet, Trygghet och kontinuitet samt Synpunkter och kontakt.

Att formulera värdighetsgarantier kring viktiga aspekter av den service och det stöd som förvaltningen ger gör det möjligt att tala om och att omsätta konkret till varje individ, medarbetare och verksamhet. Efter beslut om att införa värdighetsgarantier följer ett omfattande arbete med implementering och kommunikation.

Bedömning ur ekonomisk dimension

Förvaltningens förslag till värdighetsgarantier kommer att innebära arbete med implementering och hantering i verksamheterna. För förvaltningen är det dock svårt att specificera eventuella ekonomiska konsekvenser av ärendet.

Bedömning ur ekologisk dimension

Förvaltningen har inte funnit några särskilda aspekter på ärendet utifrån den ekologiska dimensionen.

Bedömning ur social dimension

Genom en lokal värdighetsgaranti kan en kommun förtydliga sina service- och kvalitetsnivåer. Värdighetsgarantier innebär att det finns utfästelser för servicen i kommunen.

En insats kan utföras på många olika sätt. Det handlar inte bara om vad som ska göras och i vilken omfattning för att tillgodose ett behov, utan mycket om hur, när och på vilket sätt det ska göras. Här kan lokala värdighetsgarantier få en värdefull roll genom att tydliggöra viktiga aspekter i arbetet med att tillgodose enskildas behov.

Syftet med värdighetsgarantier är att tydliggöra för brukare, deras anhöriga och övriga medborgare vad som gäller ifråga om den service som förvaltningen ger. Med detta som grund finns möjligheter till vidare dialog.

Samverkan

Förvaltningens samverkansgrupp

Information lämnas i förvaltningsövergripande samverkansgrupp (FSG) den 8 december 2021.

Rådet för funktionsstödsfrågor

Rådet för funktionsstödsfrågor är ett forum för dialog och informationsutbyte mellan nämnden, förvaltningen och funktionsrättsrörelsen. Rådet har fått information om arbetet med att ta fram förslag till värdighetsgarantier för nämndens verksamheter vid två tillfällen. Vid första tillfället (2021-09-17) beslutade rådet att tillsätta en arbetsgrupp med representanter från funktionsrättsrörelsen och förvaltningen för att arbeta med frågan. Även anhörigföreningen har deltagit i arbetsgruppen. Vid andra tillfället (2021-11-18) fick rådet återkoppling om arbetsgruppens möten och arbete.

Bilagor

1. Anteckningar från arbetsgruppens möten; 14 oktober, 21 oktober och 11 november 2021

Ärendet

Nämnden för funktionsstöd fick i kommunfullmäktiges budget för 2021 i uppdrag att ta fram förslag till värdighetsgarantier för nämndens verksamheter. I detta tjänsteutlåtande presenteras den arbetsprocess som pågått under året och de förslag till värdighetsgarantier som arbetet har lett fram till. Tjänsteutlåtandet berör också behovet av fortsatt arbete med värdighetsgarantier efter ett eventuellt beslut om införande.

Beskrivning av ärendet

Bakgrund

Värdighetsgarantier som begrepp etablerades för cirka tio år sedan. Utgångspunkten för värdighetsgarantier var den nationella värdegrunden i socialtjänstlagen och flest exempel på kommunala värdighetsgarantier finns inom äldreomsorg. År 2014 införde Göteborgs Stad värdighetsgarantier för äldreomsorg/hemtjänst. Bland annat innebär de att personal som gör hembesök ska visa tjänstelegitimation och blir personalen försenad till ett besök ska de äldre få besked om detta. Om garantierna inte uppfylls går det att lämna synpunkter och åberopa att kommunen har brutit utifrån en utlovad värdighetsgaranti.

Värdighetsgarantier och privata utförare

Värdighetsgarantier är avsedda att gälla för nämndens ansvarsområden/verksamheter, oavsett utförare av dessa. I samband med revidering av förfrågningsunderlag avses beslutade värdighetsgarantier föras in som ett krav.

Att ta fram värdighetsgarantier

Att ta fram och införa värdighetsgarantier innebär att bestämma sig för att initiera ett utvecklingsarbete med avsikten att från ett värdegrundsperspektiv granska och ifrågasätta den service och omsorg som erbjuds. Vad har kommunen för ambition när det gäller att ge stöd och hjälp i den vardagliga livsföringen till sina brukare?

Arbetets gång – intern dialog

Förvaltningens arbete med att ta fram förslag till värdighetsgarantier kan beskrivas som ett utvecklingsarbete präglat av dialog, både internt och externt. Ingången har varit ett öppet angreppssätt där förvaltningen har testat olika rubriker och formuleringar, för att processen och slutresultatet inte skulle vara på förhand låst.

Under juni-september genomfördes fem workshops med enhetschefer från olika verksamhetsområden; Bostad med särskild service (BmSS), Daglig verksamhet, Personlig assistans, Myndighet och Boendestöd. På varje workshop deltog 3-5 enhetschefer (representationen utgick från stadsområden).

Resultatet av dessa workshoppar blev en bruttolista med förslag på formuleringar på värdighetsgarantier som innehöll exempel på både övergripande garantier och avdelnings-/verksamhetsspecifika garantier. Övergripande gemensamma värdighetsgarantier för nämndens verksamheter valdes sedan av förvaltningen som en inriktning för det fortsatta arbetet.

Arbetets gång – extern dialog

Det nya rådet för funktionsstödsfrågor hade sitt första sammanträde den 17 september i år. Vid detta möte lämnades information om uppdraget att ta fram förslag på värdighetsgarantier och rådet beslutade att tillsätta en arbetsgrupp för att arbeta med frågan tillsammans med förvaltningen. Varje organisation i rådet fick tillsätta en representant i

arbetsgruppen. Även anhängigföreningen har deltagit i arbetsgruppen. Arbetet i arbetsgruppen har pågått parallellt med det interna arbetet i förvaltningen. Syftet med arbetsgruppen har varit att skapa möjlighet för civilsamhället att vara delaktiga i processen och kunna bidra med kunskap och brukarperspektiv.

Arbetsgruppen har sammanträtt vid tre tillfällen under oktober-november 2021. Vid det sista tillfället presenterades ett förslag/utkast på fem övergripande värdighetsgarantier och arbetsgruppen fick möjlighet att kommentera och komma med konkreta förslag till ändringar. Vid rådets sammanträde den 18 november 2021 återrapporterades arbetsgruppens arbete och de synpunkter som arbetsgruppen lämnat in på förvaltningens förslag/utkast.

Arbete med implementering och kommunikation

Efter beslut om att införa värdighetsgarantier följer ett omfattande arbete med implementering och kommunikation. En avgörande del i arbetet med värdighetsgarantier är att de är kända av brukare, deras anhöriga och av alla medarbetare.

Förvaltningen kommer att ta fram en kommunikationsplan för att arbeta strukturerat med kommunikation och tillhörande material. I detta arbete kommer stor vikt att läggas på tillgänglighet och stöd för förvaltningens målgrupper.

En minst lika viktig del av arbetet med implementeringen kommer att bestå av kommunikations- och utbildningsinsatser riktade till chefer och medarbetare.

Värdighetsgarantierna kommer att behöva förverkligas genom att omsättas i arbete med verksamhetsplaner och sedan brytas ner på individnivå i genomförandeplaner för de brukare som har en sådan. Vad värdighetsgarantierna betyder för brukaren i relation till andra viktiga aspekter, så som anhörigperspektiv och barnperspektiv, kan med fördel konkretiseras.

Genom att ha en målsättning om att kommunicera med varje enskild brukare om vad värdighetsgarantierna betyder, så uppnås samtidigt kännedom om att värdighetsgarantierna finns. Information kan då också lämnas kring hur man framför synpunkter på att förvaltningen inte har lyckats leva upp till garantierna.

Förvaltningens bedömning

Förvaltningen har beaktat de synpunkter och inspel som har kommit fram i så stor utsträckning som möjligt. Målsättningen har varit att skapa ett slutgiltigt förslag som blir kommunicerbart och som samtidigt kan bidra till utveckling av verksamheten och fungera som en del av det systematiska kvalitetsarbetet.

Ett vägval som har gjorts under processens gång är att förvaltningen har valt en form med några få kortfattade och övergripande värdighetsgarantier. Detta har bedömts som en rimlig nivå i relation till vad som kommit fram i olika led och i relation till att organisationen har varit ny.

Denna form följer också de värdighetsgarantier som redan finns i staden för äldreomsorg/hemtjänst. Förvaltningen ser en poäng i att förhålla sig till denna form då medborgare ofta får insatser från olika förvaltningar och därför kommer att möta olika uppsättningar av värdighetsgarantier.

Förslaget till värdighetsgarantier för nämndens verksamheter visar på andemening och ambition i mötet med brukare och med stödet till brukaren, vi vill garantera värdighet. Förslaget fångar kärnan i det som kommit ut av processen i stort.

Att formulera värdighetsgarantier kring viktiga aspekter av den service och det stöd som förvaltningen ger gör det möjligt att tala om och att omsätta konkret till varje individ, medarbetare och verksamhet.

Förslag till värdighetsgarantier för nämndens verksamhet

Bemötande. Vi respekterar dig, din integritet och dina upplevelser. Vi visar omtanke och bemöter dig med värdighet och medmänsklighet. Vi har förståelse för att din situation är unik.

Kommunikation och kompetens. Du ska kunna förstå oss och vi ska förstå dig. Vi har kunskap om dina funktionsnedsättningar, kommunikationssätt och ger stöd i att använda de hjälpmedel du behöver.

Självständighet och delaktighet. Vi stöttar och möjliggör för dig att kunna vara delaktig och påverka din situation. Vi utgår från dina förmågor och uppmuntrar dig till att vara självständig och självbestämmande.

Trygghet och kontinuitet. Du ska trivas och känna dig trygg. Alla som ger dig stöd ska känna till dina behov och hur du vill att stödet ges. Stödet ska präglas av kontinuitet och förutsägbarhet.

Synpunkter och kontakt. Du ska veta vem du kan vända dig till med önskemål och synpunkter kring ditt stöd. Det ska kännas enkelt och tryggt att kontakta oss. Vi lyssnar på dina synpunkter och du ska få ett tydligt svar.

Uppföljning av värdighetsgarantierna

Förvaltningen ser att en uppföljning av om förvaltningen lever upp till de lämnade värdighetsgarantierna eller ej, kommer att behöva ske på flera olika sätt för att kunna göra en heltäckande analys. Olika delar av det systematiska kvalitetsarbetet har kopplingar till värdighetsgarantierna;

- Synpunktshantering, med kategorisering efter värdighetsgarantierna
- Avvikelsehantering
- Genomförandeplaner och uppföljning/revidering av genomförandeplaner
- Brukarundersökningar
- Brukarrevision, kan genomföras på enheter med låg svarsfrekvens i brukarundersökningar

Värdighetsgarantierna behöver dessutom kontinuerligt följas upp i syfte att säkerställa att de fyller sin funktion och sitt syfte. Det kan finnas behov av att revidera eller förändra värdighetsgarantierna efterhand.

Camilla Blomqvist

Linda Wenthe

Förvaltningsdirektör

Avdelningschef Kvalitet och utveckling