

Handläggare
Lasse Jansson
Vård- och omsorgsförvaltningen

Mottagare
Vård- och omsorgsnämnden

Motion om användning av ordet brukare i Tranås kommun

Förvaltningens förslag till beslut

- att** vård- och omsorgstagare ska vara den generella termen för alla de personer som får insatser från vård- och omsorgsnämnden,
- att** patienter ska vara den generella termen för alla de personer som får hälso- och sjukvårdsinsatser från vård- och omsorgsnämnden,
- att** brukare ska vara den generella termen för alla de personer som får socialtjänstinsatser från vård- och omsorgsnämnden,
- att** förvaltningens verksamheter främst ska använda sig av vedertagna verksamhetsspecifika termer,
- att** medborgare, när sammanhanget tillåter, ska vara termen för de personer som tar del av insatser och verksamhet som inte är individuellt behovsprövad,
- att** kund ska undvikas som term inom vård- och omsorgsförvaltningens verksamheter,
- att** därmed anse motionen besvarad.

Sammanfattning

Vård- och omsorgsnämnden ska till kommunstyrelsen yttra sig över en motion där motionären föreslår att man i Tranås kommun slutar kalla personer som mottar insatser från socialtjänsten för brukare och att benämningen istället ska vara omsorgstagare eller kund. Motionären nämner Socialstyrelsens rekommendation om att det inte är lämpligt att kalla någon för brukare när man avser en särskild grupp eller enstaka individer.

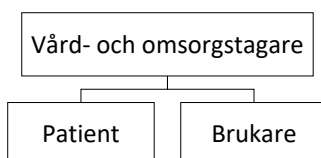
Beskrivning av ärendet

Socialstyrelsens rekommendation

Socialstyrelsen rekommenderar att termen *brukare* används som ett "samlande

begrepp för alla som får individuellt behovsprövade insatser från socialtjänsten oavsett vilken typ av insatser det handlar om”¹. Samtidigt påpekar Socialstyrelsen att termen brukare inte är lämpligt ”när man avser en särskild grupp eller enskilda individer – det kan uppfattas som en sorts avståndstagande. Beroende på sammanhang kan därför andra mer precisa benämningar vara lämpliga att använda istället”.

Termen *omsorgstagare* förekommer inte i Socialstyrelsens termbank, däremot *vård- och omsorgstagare*. Termen är ett samlande och överordnat begrepp till *brukare* och *patienter* (personer som får hälso- och sjukvårdsinsatser). Vid behov av en övergripande benämning av de medborgare som erhåller individuellt behovsprövade insatser av vård- och omsorgsförvaltningen, oavsett om dessa insatser utförs inom ramen för socialtjänstlagen (SoL), lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) eller hälso- och sjukvårdslagen (HSL), är alltså vård- och omsorgstagare den mest korrekta termen enligt Socialstyrelsen.



Figur 1. Hierarkiskt diagram över Socialstyrelsens termroller vård- och omsorgstagare, patient och brukare

Socialstyrelsen rekommenderar att enskilda som tar del av offentlig verksamhet som inte är individuellt behovsprövade (det vill säga när deltagande i insats är möjligt utan utredning och myndighetsbeslut) benämns *medborgare*. Exempel på såna verksamheter i Tranås kommun är Seniorcentralen, Familjecentralen och biblioteket. Det kan vara komplicerat att i alla formellt tillämpliga sammanhang använda sig av termen medborgare. Inom hemtjänsten tillhandahålls individuella insatser både med och utan individuell behovsprövning. Formellt är alltså vissa personer som tar del av hemtjänst *medborgare* och andra personer *brukare*. Förvaltningen föreslår att termen medborgare främst används när man hänvisar till de personer som tar del av så kallad ”öppen gruppverksamhet” inom förvaltningen, så som deltagare i Seniorcentralen.

Socialstyrelsen avråder 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.”

¹ Socialstyrelsens termbank, 2026-02-11: <https://termbank.socialstyrelsen.se/index.php?>

Benämningar som används i vård- och omsorgsförvaltningen

På uppdrag av nämnden (§ 88 2021-06-23) frångick förvaltningen år 2021 det generella användandet av termen kund till förmån för termen brukare, med hänvisning till Socialstyrelsens rekommendationer. Samtidigt fastställdes att varje verksamhet ska använda sig av den term som bedömdes vara den mest vedertagna termen inom verksamhetsområdet. Exempel på sådana verksamhetsspecifika termer som används är:

- *deltagare*, inom ex daglig verksamhet eller öppen verksamhet,
- *den boende*, om person som bor i kommunens boenden,
- *den enskilde*, *den äldre* (om över 65 år) för att beskriva enskilda individer inom äldreomsorgen,
- *patient*, person som får hälso- och sjukvårdande insatser,
- *omsorgstagare*, person som mottager omsorgsinsatser ex inom stöd- och omsorg eller äldre personer.

Omvärldsanalys

Efter genomgång av närliggande kommuners hemsidor framkommer att:

- Jönköping kommun benämner personer som har hemtjänst som kunder. Benämningen medborgare förekommer också.
- Eksjö kommun, Vetlanda kommun och Nässjö kommun använder sig av begreppet brukare i extern information, egna skrivelser och styrdokument.

Beslutsunderlag

Motion om användning av benämningen brukare i Tranås kommun
Kommunfullmäktige 2025-12-08 (2025-12-08 KF §224)
Tjänsteutlåtande 260127.

Beslutet skickas till

Kansli
Förvaltningsledningsgrupp

Vård- och omsorgsförvaltningen

Lasse Jansson
Vård- och omsorgschef

