

## Fråga om s.k. brukarmedverkan vid ett stödboende för vuxna genom att boende vid hemmet svarar i hemmets telefon

---

### Anmälan

AA framförde i en anmälan till JO klagomål mot Bandhagshemmet inom Socialtjänstnämnden i Stockholms kommun. Han anförde huvudsakligen följande. Det är boende och f.d. boende som svarar i telefonen på hemmet. Dessa får därmed reda på sådant som de inte ska ha kännedom om.

### Utredning

En handläggare vid JO:s expedition inhämtade inledningsvis per telefon bl.a. följande upplysningar från institutionschefen BB på Bandhagshemmet.

Bandhagshemmet är ett stödboende för vuxna med huvudsakligt syfte att ge stöd och hjälp samt genom färdighetsträning ge de boende en möjlighet till anpassning i samhället. Boendet har ca 25 anställda. Det finns ca 90 boende som befinner sig på olika nivåer. De boende deltar i husets vardagsliv efter egen förmåga, dvs. hjälper till med att handla och sköta vanliga hemsysslor. De hjälper även till med att ta emot besökare och visa dem till rätta. Receptionstelefonen har ingen telefonsvarare ansluten utan det är alltid någon som svarar på det numret. Det är två boende som tidvis har hjälpt till med att svara i receptionstelefonen. Den ene har nu flyttat ut. De som har hjälpt till med att svara i telefonen har fått noggrann information om att de ska upplysa om att de är boende och att inte gå in och forska i vad ärendena rör utan genast lämna över telefonen till personal när det är påkallat.

Socialtjänstnämnden anmodades därefter att yttra sig över vad som anförts i AA:s anmälan. Nämnden överlämnade som sitt remissvar ett tjänsteutlåtande upprättat inom socialtjänstförvaltningen. I utlåtandet anfördes i huvudsak följande.

Förvaltningen kan konstatera att AA i sin skrivelse helt korrekt beskriver att boende får svara i stödboendets telefon och att de som gör det efter avslutad telefontjänst får äta en måltid utan kostnad i matsalen. Däremot delar inte förvaltningen AA:s uppfattning att detta skulle stå i strid med gällande lagstiftning på det sätt telefonsvarartjänsten är utformad.

Bandhagshemmet är ett stödboende inom Stockholms socialtjänstförvaltning, Stockholm HVB Vuxna. Bandhagshemmet har 63 platser på institutionen samt 27 externa vårdplatser (lägenheter). Målgruppen är hemlösa män och kvinnor med beroendeproblematik och/eller psykiska funktionshinder. Uppdraget består i att stödja de boende genom drogfrihet på institutionen, kontakt med psykiatri och respektive stadsdelsnämnd/Enheten för hemlösa samt hjälp till sysselsättning.

Brukarmedverkan är sedan många år ett systematiskt led i Bandhagshemmets psykosociala arbete. Den består i bl.a. att de boende som inte har något arbete/sysselsättning utanför institutionen medverkar i att sköta verksamheten tillsammans med sina kontaktpersoner.

Färdighetsträningen består av att i första hand, klara att sköta sitt eget rum samt att betala sin hyra, som om man hade en egen lägenhet. Därefter kan man få ansvarsområden som att sköta trädgårdssysslor, hjälpa till i matsalen med disk och torka bord samt sköta blommorna. En del boende har ansvar för biblioteket och tidningarna. En del för städningen på den våning där de har sitt rum.

Att svara i telefon har sedan många år tillbaka utgjort en viktig brukarmedverkan, och detta förtroende har endast tilldelats några få boende. Detta har stärkt självkänslan hos de boende och skapat en känsla av delaktighet, som är en förutsättning för färdighetsträningen. Till dags dato har detta ansvar fördelats på tre personer.

---

De tre som har hand om telefonen har fått noggranna instruktioner om att bara svara i telefon, inte ta emot sekretessbelagda uppgifter och vid behov vara tydliga i att meddela att de inte är personal utan boende/brukare. De är väl införstådda med och kan hantera denna ordning för telefonsvarartjänsten. De personer som kommer nya till Bandhagshemmet informeras alltid om att brukarmedverkan är en viktig del av boendet på institutionen och då informerar man bland annat om att brukare/boende svarar i institutionens telefon och hur det fungerar. Fram till dess föreliggande JO-anmälan gjordes har ingen haft någon invändning mot denna ordning.

Det är många vårdköpare, socialsekreterare och vårdgrannar som ringer till Bandhagshemmet, och det har inte kommit några anmärkningar vad gäller de som svarat i telefon. Tvärtom har dessa brukare fått beröm och uppskattning för sitt uppträdande. De uppger själva att de tycker det är ett stimulerande ansvar och de har inga problem med att lotsa de som ringer till rätt handläggare eller boende. De har hittills skött sitt åtagande helt utan anmärkningar. De har haft ansvar för telefonen på dagtid och har fått äta en måltid i matsalen innan de gått hem. Övriga tider på dygnet svarar alltid tjänstgörande dag- eller nattpersonal.

---

Sammantaget bedömer förvaltningen att den telefonsvarartjänst som finns på Bandhagshemmet har en bra utformning med tydliga instruktioner till de som svarar i telefonen och information till de boende om hur den fungerar. Brukarmedverkan i olika former är normalt förekommande på institutioner. Att brukare svarar i institutionens/verksamhetens telefon är enligt förvaltningens erfarenhet mycket vanligt. Risken för att få del av sekretessbelagda uppgifter är rimligen mycket liten med tydliga instruktioner för hur uppgiften ska skötas.

AA gavs tillfälle att kommentera nämndens yttrande.

I ett beslut den 12 november 2008 anförde *JO André* följande.

### **Bedömning**

Bandhagshemmet är en verksamhet inom socialtjänsten i Stockholms kommun. Telefonen i hemmets reception bevakas under vissa tider av boende och f.d. boende vid hemmet som har anförtrodd uppgiften att svara när någon ringer. Nämnden har i sitt yttrande anført att hemmet till dessa personer har lämnat ”noggranna instruktioner om att bara svara i telefon, inte ta emot sekretessbelagda uppgifter och vid behov vara tydliga i att meddela att de inte är personal utan boende/brukare”.

De boende och f.d. boende som svarar i hemmets telefon som en del av s.k. brukarmedverkan torde inte omfattas av bestämmelserna om tystnadsplikt i sekretesslagen (1980:100). Den som ringer till hemmet, t.ex. från hälso- och sjukvården, har emellertid anledning att förvänta sig att den som svarar i telefonen är bunden av den sekretess som gäller inom socialtjänsten. Mot den bakgrunden finns en risk för att den som ringer kan komma att redan i samtalets inledning lämna känsliga uppgifter som rör någon som bor på hemmet. Jag anser därför att den tillämpade ordningen är klart olämplig.

Ärendet avslutas med detta uttalande.