

**Anmälan mot vård- och omsorgsförvaltningen i Karlstads kommun om att en äldre kvinna på ett vårdboende nekades att ringa videosamtal på sin surfplatta i boendets gemensamma utrymmen**

**Beslutet i korthet:** En kvinna, född 1937, var beviljad bistånd i form av vårdboende med hemtjänstinsatser. Hon bodde i en egen lägenhet på vårdboendet enligt ett särskilt hyreskontrakt. Med hyreskontraktet följde en rättighet att vistas i boendets gemensamma lokaler. Frågan i JO:s ärende är om förvaltningen hade fog för att meddela kvinnan att hon inte fick använda sin surfplatta för videosamtal i boendets gemensamma utrymmen på grund av de ordningsregler som gällde för boendet.

När flera personer bor i ett boende kan det enligt JO av olika skäl vara nödvändigt med vissa ordningsregler kring den gemensamma boendemiljön som bl.a. syftar till att skapa trygghet och trivsel för alla som bor där. JO ser därför inget hinder i sig mot att det ställs upp vissa ordningsregler för gemensamma utrymmen på ett boende.

Vid bedömningen av om förvaltningen hade fog för sitt besked till kvinnan måste man beakta såväl kvinnans strävan att så långt som möjligt kunna leva som andra och hennes rätt till självbestämmande som det berättigade intresset av respekt för andra boendes integritet.

JO uttalar att det många gånger beroende på bl.a. individuella behov och önskemål hos de äldre och lokalernas utformning borde gå att hitta praktiska lösningar utan att sätta något av ovanstående intressen åt sidan.

Mot denna bakgrund ställer sig JO tveksam till att kvinnan till följd av kommunens ordningsregler förbjöds helt att ringa videosamtal på sin surfplatta i boendets gemensamma utrymmen. Förvaltningen borde rimligen ha kunnat ordna saken så att kvinnan hade kunnat föra samtalen utan att det inneburit en konflikt med andra intressen i verksamheten. JO anser dock inte att det finns tillräckliga skäl att uttala någon kritik mot förvaltningen.

**Anmälan**

I en anmälan till JO klagade AA på vård- och omsorgsförvaltningen i Karlstads kommun. Han uppgav bl.a. följande:

AA:s mor BB, född 1937, bor på ett vårdboende i Karlstads kommun. Förvaltningen har sagt att BB inte får använda sin surfplatta för videosamtal i boendets allmänna utrymmen och hänvisat till ordningsregler för vårdboenden i kommunen.

Till anmälan bifogades ett mejl från en biståndschef och en enhetschef vid förvaltningen till AA med besked om att det inte var tillåtet att använda surfplatta för videosamtal i allmänna utrymmen enligt en ordningsregel som gällde för alla vårdboenden i kommunen.

Vidare bifogades en handling från vård- och omsorgsförvaltningen i Karlstads kommun daterad den 5 november 2014 med titeln Allmänna ordningsregler vid vistelse i öppna lokaler på servicehus eller i vårdboende.

### **Utredning**

JO begärde att Vård- och omsorgsnämnden i Karlstads kommun skulle yttra sig över det som framfördes i anmälan.

I ett remissvar anförde nämnden bl.a. följande:

#### **Omständigheter i sak**

Den boende har beviljats bistånd enligt socialtjänstlagen i form av vårdboende med hemtjänstinsatser. Hon bor i en egen lägenhet på Ruds vårdboende enligt särskilt hyreskontrakt. Med hyreskontraktet följer en rättighet att vistas i gemensamhetslokaler. Dessa lokaler har inte allmänheten tillträde till utan de utgör en del av hyresgästernas egna boende.

Förvaltningen har erhållit uppgift från kvinnans son om att den aktuella surfplattan är ett förskrivet hjälpmedel för kommunikation. Han har dock inte uppgett vem som förskrivit surfplattan som hjälpmedel trots upprepade förfrågningar. Förvaltningen har vare sig av sonen eller hälso- och sjukvården erhållit någon information om hur surfplattan skulle kunna användas i syfte att kommunicera med modern.

Förvaltningen har varit i kontakt med logoped vid Centralsjukhuset i Karlstad som uppgav att det inte skett någon förskrivning därifrån och hennes bedömning är att en surfplatta inte är till hjälp för kvinnan. Förvaltningen har även varit i kontakt med Hörselmottagningen som uppgav att de inte skriver ut surfplattor som hjälpmedel. Personalen kommunicerar direkt med henne och behöver inte detta som hjälpmedel, då ser de henne och kan läsa av hur hon uppfattar det de behöver förmedla samt vad hon förmedlar till dem.

Förvaltningen har erbjudit att hjälpa den enskilde att använda sin surfplatta för videosamtal med sin son då personal är i lägenheten, förslagsvis i samband med besök. Detta kan ske innan hon förflyttar sig till allmänna lokaler runt kl. 9.30 på morgonen eller på eftermiddagen/ tidig kväll då hon åter vistas i sin lägenhet. Kvinnan har aldrig visat något intresse för detta. Det finns tillfällen då hon helt ignorerar att det ringer i telefonen trots att personal då går fram och frågar om hon vill att vi svarar. Hon är tydlig i sin kommunikation då hon vill eller inte vill något.

#### **Vård- och omsorgsnämndens bedömning**

Rättsläget gällande de omständigheter som omfattas av den aktuella anmälan är oklart. Å ena sidan finns de rättigheter för enskilda som följer av socialtjänstlagen och å andra sidan de civilrättsliga reglerna som reglerar hyresförhållandet. Härtill kommer det oklara rättsliga läget som föreligger då utrustning för bild- och ljudupptagning används av enskilda i lokaler och verksamheter som för myndighetens räkning omfattas av sekretess enligt offentlighets- och sekretesslagstiftningen.

Kvinnan erbjuds möjligheten att använda surfplattan i sin egen lägenhet men har ännu inte visat någon vilja till att göra det. Nämndens tolkning av rättsläget är att det inte finns någon tillämplig lagstiftning som ålägger nämnden att vara kvinnan behjälplig med att använda den aktuella surfplattan i gemensamhetsutrymmena. Mot

bakgrund av den tekniska utvecklingen i samhället är det dock välkommet med ett klagörande.

Det är vidare mer lämpligt med respekt för de övriga brukarna att utrustning för video samtal/ljudupptagning endast används i den egna lägenheten. I händelse av att utrustning för videosamtal/ljudupptagning används i gemensamhetslokaler finns det en risk att känslig information kommer andra personer till del.

För det fall hälso- och sjukvården förskriver hjälpmedel ska nämnden givetvis se till att enskilda får hjälp med att nyttja dem enligt instruktion från hälso- och sjukvården.

JO begärde därefter att Socialstyrelsen skulle yttra sig över frågan om det var lagligt och lämpligt att kommunen nekade BB att använda surfplattan i allmänna utrymmen på boendet. Socialstyrelsen anförde i ett yttrande bl.a. följande:

#### **Yttrande**

Socialstyrelsen anser att det kan vara lagligt och lämpligt att neka BB att använda sin surfplatta för videosamtal i allmänna utrymmen på det särskilda boende där hon bor.

#### **Bakgrund**

Vård- och omsorgsförvaltningen i Karlstads kommun meddelade BB att hon inte får använda sin surfplatta för videosamtal i allmänna utrymmen på det särskilda boende i Karlstads kommun där hon bor. Förvaltningen hänvisade till gällande "Allmänna ordningsregler vid vistelse i öppna lokaler på servicehus eller i vårdboende". Ordningsreglerna anger bl.a. att fotografering, film- och ljudupptagning är tillåtet efter medgivande från de som vistas i lokalen.

BB anmälde vård- och omsorgsförvaltningen till JO och anförde i huvudsak följande. Hon vistas hela dagarna i boendets matsal. I den lägenhet som hon har i boendet vägrar hon att vara förutom när hon sover där. För att kunna använda surfplattan under dagtid behöver hon därför få använda den i boendets matsal. Surfplattans webbkamera har en begränsad upptagning och det är därför en mycket liten risk för att andra personer än hon ska filmas under samtalen. Eftersom det är videosamtal spelas ingenting in. På grund av att hon har en mycket nedsatt talförmåga efter en hjärnblödning har hon förskrivits surfplattan som hjälpmedel för att även kunna kommunicera med sitt ansikte och bättre kunna förstå vad den som hon kommunicerar med säger. Att inskränka hennes användning av surfplattan innebär att inskränka hennes medborgerliga rättigheter och rättighet att som person med funktionsnedsättning kunna kommunicera med omvärlden.

Vård- och omsorgsförvaltningen anför i yttrande till JO i huvudsak följande. Med BB:s hyreskontrakt i det särskilda boendet följer en rätt att vistas i boendets gemensamhetslokaler som utgör en del av hyresgästernas egna boende. Förvaltningen har trots försök inte kunna få bekräftat att surfplattan verkligen förskrivits som hjälpmedel åt BB. Med respekt för de övriga som bor i det särskilda boendet är det mest lämpligt att utrustning för videosamtal eller ljudupptagning bara används i den egna lägenheten för att inte riskera att känslig information når andra. BB har erbjudits hjälp med att använda surfplattan när hon vistas i sin lägenhet till exempel på morgonen eller på eftermiddagen eller tidig kväll. Hon har dock aldrig visat något intresse för det. Det finns tillfällen då BB helt ignorerar att telefonen ringer trots att personalen då frågar om hon vill att personalen ska svara.

### **Tillämpliga bestämmelser m.m.**

I regeringsformen, RF, anges att var och en gentemot det allmänna är tillförsäkrad yttrandefrihet och informationsfrihet. Yttrandefriheten innebär en frihet att i tal, skrift eller bild eller på annat sätt meddela upplysningar samt uttrycka tankar, åsikter och känslor. Informationsfriheten innebär en frihet att inhämta och ta emot upplysningar samt att i övrigt ta del av andras yttranden (2 kap. 1 § 1 och 2 RF). Av 2 kap. 20 § RF följer att yttrande- och informationsfriheten under vissa förutsättningar får begränsas genom lag eller annan författning.

Möjligheterna att neka användningen av surfplattor i allmänna utrymmen i särskilda boenden är inte närmare reglerad i de bestämmelser i SoL som specifikt reglerar den boendeformen (5 kap. 5 och 7 §§). Lagligheten i och lämpligheten av sådana begränsningar får därför utöver en bedömning enligt RF:s bestämmelser bedömas utifrån de grundläggande bestämmelser i SoL som gäller för all socialtjänstverksamhet och de bestämmelser som särskilt berör socialtjänstverksamhet som riktar sig till äldre människor. Bestämmelser av intresse är därmed främst kravet på respekt för människornas självbestämmanderätt och integritet (1 kap. 1 §), kravet på att insatser ska vara av god kvalitet (3 kap. 3 §) samt bestämmelsen om värdegrund (5 kap. 4 §).

I sammanhanget bör nämnas de förarbetsuttalanden till 3 kap. 3 § SoL som anger att socialtjänstens verksamhet för äldre ska präglas av respekt för den enskildes självbestämmande, integritet, trygghet och värdighet. God kvalitet innebär enligt förarbetena bland annat att vid behovsbedömningen och i det dagliga arbetet uppmärksamma behov av sådana insatser som kan underlätta den dagliga livsföringen, till exempel hjälpmedel, bostadsanpassning och rehabilitering (prop. 1996/97:124 Ändring i socialtjänstlagen s. 53).

Vidare innebär den värdegrund som ska styra socialtjänstens arbete med äldre bland annat att skapa mening och sammanhang för den enskilde, vilket i sig kan innebära att personal stödjer den äldre personen i att upprätthålla kontakter och gemenskap, inte bara med sina närstående utan också med vänner eller föreningsliv m.m. (prop. 2009/10:116 Värddigt liv i äldreomsorgen, s. 27 och 30).

### **Socialstyrelsens bedömning**

Ordningsregler får inte innebära att de boendes grundläggande fri- och rättigheter begränsas eller att rätten till självbestämmande och integritet kränks.

Att använda surfplatta för videosamtal är visserligen exempel på ett sätt för BB att utnyttja sin yttrande- och informationsfrihet enligt RF. Men med hänsyn till att BB har möjlighet att använda surfplattan för videosamtal i sin egen lägenhet, med personalens hjälp om hon så önskar, anser Socialstyrelsen att vård- och omsorgsförvaltningen besked till BB att hon med hänvisning till ordningsregler inte får använda sin surfplatta för videosamtal i allmänna utrymmen på det särskilda boendet där hon bor inte kan anses innebära något intrång i BB:s grundlagsskyddade fri- och rättigheter.

När flera personer bor i ett särskilt boende kan det vara nödvändigt med vissa gemensamma regler kring den gemensamma boendemiljön om syftet med reglerna är att skapa trygghet och trivsel för alla som bor där. Även regler som syftar till att hindra röjande av sekretessbelagda uppgifter om andra kan i vissa fall behövas. Reglerna bör också tas fram i samverkan med de boende.

Vidare har visserligen alla som bor i ett särskilt boende enligt SoL:s bestämmelser rätt till omsorg av god kvalitet. Det innebär dock att alla inte kan få alla sina önskemål tillgodosedda. Socialstyrelsen ifrågasätter inte att BB kan ha god hjälp av surfplattan och att den kan fungera som ett hjälpmedel som bidrar till att BB kan upprätthålla kontakter och kommunicera med sin omgivning. Dock anser Socialstyrelsen att BB:s rätt att själv bestämma över användningen av surfplattan måste vägas även mot övriga boendes rätt till skydd

för sin personliga integritet och deras rätt till en boendemiljö av god kvalitet enligt SoL:s bestämmelser. Också vid en sådan avvägning anser Socialstyrelsen att det kan vara lagligt och också lämpligt att neka BB att använda surfplattan för videosamtal i allmänna utrymmen på boendet och i stället hänvisa BB till att använda surfplattan för videosamtal i sin egen lägenhet med personalens hjälp.

JO gav även Sveriges Kommuner och landsting (SKL) tillfälle att lämna synpunkter på frågan om det var lagligt och lämpligt att kommunen nekade BB att använda surfplattan i allmänna utrymmen på boendet. I ett svar anförde SKL bl.a. följande:

#### **Bedömning**

Socialnämnden ska enligt 5 kap. 5 § SoL verka för att äldre människor får goda bostäder och ge dem som behöver det stöd och hjälp i hemmet och annan lättåtkomlig service. Kommunen ska inrätta särskilda boendeformer för service och omvårdnad för äldre människor som behöver särskilt stöd.

Uppgift om att en enskild har bistånd i form av särskilt boende enligt 4 kap. 1 § SoL kan omfattas av sekretess enligt 26 kap. 1 § offentlighets- och sekretesslagen (OSL). Enligt 2 kap. 1 § OSL gäller sekretessen för myndigheten och dess anställda m.fl. De boende är således inte skyldiga att beakta de aktuella sekretessbestämmelserna.

Förvaltningen har dock som ansvarig för verksamheten att verka för att sekretessbelagda uppgifter om de boende på vårdboendet inte sprids till obehöriga.

SKL kan inte se att det finns några lagliga hinder mot att ha ordningsföreskrifter som reglerar användandet av teknisk utrustning för att på så sätt begränsa risken att sekretessbelagda uppgifter sprids till obehöriga. Förutsatt att ordningsregeln har den avsedda effekten och inte begränsar den enskildes handlande på ett oskäligt sätt, framstår lösningen som väl avvägd i sammanhanget.

I annat fall kan förvaltningen föra en diskussion med den enskilde och försöka komma överens om att videosamtal inte ska föras på ett sådant sätt att andra boende exponeras.

I förevarande fall har BB:s möjligheter att kommunicera med omgivningen inte begränsats i någon oskälig omfattning då det står henne fritt att ha videosamtal i den egna lägenheten.

AA yttrade sig över remissvaren från vård- och omsorgsnämnden, Socialstyrelsen och SKL och bifogade bl.a. intyg från hörselvården, BB:s logoped, fotografier och mejl.

Därefter lämnade AA in ytterligare två skrivelser i vilka han uppgav följande: Efter en ommöblering av boendets matsal sitter BB numera vid ett bord med ryggen mot en vägg varför det inte längre finns någon risk för att någon av misstag hamnar på bild när BB genomför ett videosamtal. AA har påtalat detta för förvaltningen och bett dem tillåta BB att använda sin surfplatta när hon sitter på den platsen. Han fick beslut om att förbudet fortfarande gäller, med hänvisning till ordningsreglerna. Han bifogade fotografier och mejl.

Sveriges Dövas Riksförbund (SDR) lämnade på eget initiativ in ett yttrande. SDR uppgav att förbundet hade tagit del av Socialstyrelsens och SKL:s yttranden och vände sig emot bedömningen att det skulle vara lagligt att neka BB att använda en bildtelefon via surfplatta i allmänna utrymmen. SDR gjorde vidare gällande att en surfplatta som används som en bildtelefon ska jämföras

med en vanlig mobiltelefon och få användas i allmänna utrymmen samt att en särskild överenskommelse kan göras så att andra boende inte riskerar att synas i bild.

## **Bedömning**

### **Inledning**

BB är född 1937. År 2007 drabbades hon av en blödning i hjärnan. Blödningen påverkade bl.a. hennes kommunikationsförmåga.

BB har beviljats bistånd enligt 4 kap. 1 § socialtjänstlagen (2001:453), SoL, i form av vårdboende med hemtjänstinsatser. Hon bor i en egen lägenhet på ett vårdboende enligt ett särskilt hyreskontrakt (särskild boendeform för service och omvårdnad för äldre människor som behöver särskilt stöd enligt 5 kap. 5 § SoL). Med hyreskontraktet följer en rättighet att vistas i boendets gemensamma lokaler. Såvitt har kommit fram tillbringar BB större delen av dagen i de gemensamma utrymmena.

BB har en surfplatta som hon använder bl.a. för att ringa videosamtal till sin son. Förvaltningen har meddelat BB att hon inte får använda surfplattan för videosamtal i boendets gemensamma utrymmen på grund av de ordningsregler som gäller för boendet. Frågan i mitt ärende är om förvaltningen har haft fog för det beskedet.

Inledningsvis konstaterar jag att jag inte kan se att någon av BB:s grundläggande fri- och rättigheter enligt regeringsformen och europakonventionen har blivit kränkta genom att BB, som har haft möjlighet att fritt använda sin surfplatta i sin egen lägenhet på boendet, har nekats att använda surfplattan för videosamtal i de gemensamma utrymmena.

### **Grundläggande principer och värdegrund inom äldreomsorgen**

En övergripande och grundläggande princip för socialtjänsten är att verksamheten ska bygga på respekt för människornas självbestämmande och integritet (1 kap. 1 § tredje stycket SoL). I detta ligger även att socialtjänsten måste väga det intrång i den personliga integriteten som en åtgärd från socialtjänstens sida medför mot de intressen som myndigheten har att tillgodose.

En annan av socialtjänstlagens utgångspunkter är normaliseringsprincipen. Principen avser samhällets insatser för att stödja människornas strävan efter att så långt som möjligt kunna leva som andra. Genom olika sociala serviceinsatser kan nämnden underlätta boendet för den som på grund av ålder eller av annan orsak har svårt att klara sig själv. Samtidigt är det viktigt att nämnden på olika sätt medverkar till att bryta den isolering som kan följa av t.ex. ett handikapp. Detta kommer till uttryck i bl.a. 3 kap. 6 § SoL.

I 5 kap. 4 § första stycket SoL uttrycks den värdegrund som ska vara vägledande i äldreomsorgens verksamheter. I bestämmelsen anges att socialtjänstens

omsorg om äldre ska riktas in på att äldre personer får leva ett värdigt liv och känna välbefinnande. Av bestämmelsens andra stycke följer att äldre ska få möjlighet att leva och bo självständigt under trygga förhållanden och ha en aktiv och meningsfull tillvaro i gemenskap med andra. Bestämmelsen vilar på ovan nämnda principer om respekt för den enskildes integritet och självbestämmande, och om normalisering.

Begreppet värdigt liv har en övergripande karaktär och kan innebära sådant som privatliv och kroppslig integritet, självbestämmande, delaktighet, individanpassning, insatser av god kvalitet och gott bemötande mot den äldre personen och hennes eller hans närstående (se prop. 2009/10:116 s. 27). Till en persons välbefinnande hör sådant som en känsla av trygghet och meningsfullhet. Det bör vara fråga om att skapa förutsättningar för sådant som ger livsmod, livsglädje och en känsla av sammanhang. Mening och sammanhang kan bl.a. innebära att personalen stöder den äldre personen i att upprätthålla kontakter och gemenskap med bl.a. sina närstående (jämför prop. 2009/10:116 s. 29–30).

#### Det aktuella ärendet

När flera personer bor i ett boende kan det av olika skäl vara nödvändigt med vissa ordningsregler kring den gemensamma boendemiljön som bl.a. syftar till att skapa trygghet och trivsel för alla som bor där. Jag ser därför inget hinder i sig mot att det ställs upp vissa ordningsregler för gemensamma utrymmen på ett boende.

Principerna om normalisering och självbestämmande, liksom omständigheterna att BB använder surfplattan för kortare videosamtal med en närstående och att hon tillbringar större delen av sin vakna tid i de gemensamma utrymmena, talar enligt min mening starkt för att BB borde få ringa videosamtal inte bara i sin lägenhet utan även i de gemensamma utrymmena som tillhör hennes boende.

Mot detta ställs i detta fall det berättigade intresset av respekt för andra boendes integritet. Såvitt det har kommit fram grundar sig förvaltningens förbud mot att använda en surfplatta i de gemensamma utrymmena på risken för att känslig information skulle komma andra personer till del.

Jag föreställer mig att det många gånger beroende på bl.a. individuella behov och önskemål hos de äldre och lokalernas utformning går att hitta praktiska lösningar som tillgodoser flera intressen utan att sätta någon av ovanstående principer åt sidan.

Mot denna bakgrund ställer jag mig tveksam till att BB till följd av kommunens ordningsregler har förbjudits helt att ringa videosamtal på sin surfplatta i boendets gemensamma utrymmen. Det besked som man har lämnat till BB framstår som alltför kategoriskt. Förvaltningen borde rimligen ha kunnat ordna saken så att BB hade kunnat föra samtalen utan att det inneburit en konflikt med

andra intressen i verksamheten. Jag anser dock inte att det finns tillräckliga skäl att uttala någon kritik mot förvaltningen.

Vad AA i övrigt har framfört leder inte till något uttalande från min sida.

Ärendet avslutas.