

*Klientombudsmannens
redogörelse år 2008*

Ålands landskapsregering
Social- och miljöavdelningen
Klient- och patientombudsman
Marina Karlsson

INNEHÅLLSFÖRTECKNING:

1. KLIENTLAGEN	3
2. STATISTIK ÖVER KLIENTÄRENDEN	3
2.1. ANTAL ÄRENDEN.....	3
2.2. KONTAKTORSÄK	4
2.2.1. <i>Rådgivning och information</i>	4
2.2.2. <i>Missnöje med socialvården</i>	4
3. KLIENTOMBUDSMANNENS ÅTGÄRDER.....	5
4. KOMMUNFÖRFRÅGNINGAR	6
4.1. BAKGRUND	6
4.2. UTKOMSTSTÖD.....	6
4.3. BARNSKYDD.....	7
4.4. SERVICEBOENDE	7
5. SERVICE- OCH VÅRDPLAN	8
6. ÖVRIG VERKSAMHET	8
7. FÖRTROENDERÅDET	8
8. AVSLUTANDE KOMMENTARER	9
REFERENSER	9

1. KLIENTLAGEN

Lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården (FFS 812/2000) trädde i kraft i riket den 01.01.2001 och på Åland den 01.12.2003 (blankettlag LL 2003:79).

Syftet med klientlagen är att främja klientmedverkan och förtroendefulla klientrelationer, samt klientens rätt till god service och gott bemötande inom socialvården.

Viktiga punkter från lagen:

- Klienten har rätt till socialvård av god kvalitet och gott bemötande.
- Klienten har rätt att få en utredning om olika åtgärdsalternativ och deras verkningar.
- Ordnandet av socialvård skall basera sig på ett myndighetsbeslut eller ett skriftligt avtal.
- En service- och vårdplan skall göras upp i samråd med klienten.
- När socialvård lämnas skall i första hand klientens önskemål och åsikt beaktas och klientens självbestämmanderätt även i övrigt respekteras.
- En minderårigs klients önskemål och åsikt skall utredas och beaktas på det sätt som klientens ålder och utvecklingsnivå förutsätter.
- De uppgifter som socialvården behöver skall i första hand ges av klienten själv. Klienten eller den lagliga företrädaren är skyldig att lämna dessa uppgifter.
- En klient som är missnöjd med den socialvård eller det bemötande han/hon fått kan framställa en anmärkning till den sociala myndigheten.

Målet bör vara att klienten betjänas i enlighet med de utgångspunkter klienten själv för fram, inte utifrån behov som hjälparen eller organisationen dikterar.

Under år 2002 inrättade landskapsstyrelsen en tjänst som klient- och patientombudsman. Tjänsten innebär att både klienter och patienter har fått en egen ombudsman, som de kan vända sig till vid klagomål, förfrågningar, för att få information m.m. Ombudsmannen är knuten till social- och miljöavdelningen vid Ålands landskapsregeringen.

Enligt lagen är klientombudsmannens uppgifter att:

- ge klienter råd i frågor som gäller tillämpningen av klientlagen
- bistå klienten i frågor som rör anmärkning
- informera om klientens rättigheter
- också i övrigt arbeta för att främja klientens rättigheter och för att de skall bli tillgodosedda,
- samt följa med hur klienternas rättigheter och ställning utvecklas i landskapet Åland och årligen till landskapsregeringen avge en redogörelse för detta.

2. STATISTIK ÖVER KLIENTÄRENDEN

2.1. Antal ärenden

Under året har 64 ärenden inkommit, varav 27 personer fått rådgivning och information. De övriga ärendena har gällt missnöje med bemötande eller den socialvård klienten fått.

Antal ärenden under åren 2003-2008:

År	Antal
2003	14
2004	32
2005	27
2006	57
2007	76
2008	64

Antal kvinnor och män som kontaktat under året:

Kvinnor	48
Män	16

2.2. Kontaktorsak

2.2.1. Rådgivning och information

Information och rådgivning om klientlagen och/eller sociala förmåner har 27 personer fått, de flesta av dem har varit klienter, men några har varit personal.

2.2.2. Missnöje med socialvården

Totalt har det inkommit 37 ärenden där klienten varit missnöjd. Några klienter har kontaktat ombudsmannen flera gånger, men med olika ärenden. Någon klient har även haft flera kontaktorsaker.

Ombudsmannen utreder inte om det finns fog för missnöjet.

Önskar en klient en utredning kan ett klagomål anföras till Justitieombudsmannen eller Justitiekanslern. Att anföras ett klagomål är avgiftsfritt. Närmare information hur man skriver ett klagomål finns på respektive myndighets hemsida.

Klienterna i Mariehamn har varit missnöjda med:

	2007	2008
Barndagvård	1	-
Barnskydd	4	3
Bemötande	1	-
Handikapps-service	3	3
Hemvård	-	1
Journalhantering	2	-
Partiskhet	1	1
Tystnadsplikt	1	-
Utkomststöd	6	2
Vårdnad/umgänge	5	1
Äldreomsorg	2	2
Övrigt	-	-

Totalt har 12 ärenden gällt missnöje med socialvården i Mariehamn.

Klienterna på landsbygden har varit missnöjda med:

	2007	2008
Barndagvård	1	-
Barnskydd	6	4
Bemötande	5	4
Handikappservice	6	3
Hemvård	1	-
Journalhantering	1	-
Partiskhet	3	1
Tystnadsplikt	1	-
Utkomststöd	7	5
Vårdnad/umgänge	6	3
Äldreomsorg	4	2
Övrigt	1	1

Totalt har 22 ärenden gällt missnöje med socialvården på landsbygden.

Klagomålen gällande partiskhet gäller vårdnadsutredningar.

Ärenden gällande handikappservice har gällt närståendevård, bostadsanpassning, dålig information om förmåner, handikappanpassning av bil, färdtjänst, serviceboende och dåligt bemötande.

Vad gäller äldreomsorg har klagomålen handlat om att man inte tagit hänsyn till var den äldre vill bo, omvårdnad, samt dåligt bemötande.

Klienterna har även varit missnöjda med:

Fixtjänst	1
Skolan	1
Specialomsorgen	1

Då det gäller Fixtjänst är det lönesystemet under sjukledigheten man varit missnöjd med. Arbetstagaren får ingen lön under sjukledigheten om orsaken till arbetsförmågan är den sjukdom eller skada som ligger till grund för sysselsättningsverksamheten,. Detta upplevs som orättvist. Arbetstagaren kan söka sjukdagpenning från FPA, men FPA kan börja betala sjukdagpenning efter en självrisktid som är insjukningsdagen + 9 därpå följande vardagar. Arbetstagaren blir alltså utan inkomster under 10 vardagar.

Då det gäller missnöjet med skolan gäller det en barnskyddsanmälan.

3. KLIENTOMBUDSMANNENS ÅTGÄRDER

För de klienter eller anhöriga som önskat reda ut problemet själva, har ombudsmannen gett råd och information och hänvisat dem till olika myndigheter.

Till ombudsmannens främsta arbetsuppgifter hör rådgivning, däremot hör det inte till

arbetsuppgifterna att ansöka om sociala förmåner och skriva besvär. Ombudsmannen har gjort det i undantagsfall med tanke på klienternas svåra livssituation. Dessa klienter har inte kunnat skriva själv och de har inte haft någon annan som kunnat skriva åt dem. Ombudsmannen brukar i dessa fall hänvisa till Ålands Rätthjälpsbyrå, men deras tjänster är inte alltid helt gratis. Det krävs även att klienten har intyg över inkomster och vissa utgifter, vilket ibland upplevs som betungande att få fram.

Antal åtgärder:

Ansökan om Luciamedel	2
Ansökan om socialvårdsförmån	3
Rättelseyrkande till socialnämnden	3
Besvär/bemötande till Ålands förvaltningsdomstol	5
Klagomål	1
Kontaktat socialvården	32
Kontaktat övriga myndigheter	19
Utredningsmöten med klient/personal	7

4. KOMMUNFÖRFRÅGNINGAR

4.1. Bakgrund

En del av socialombudsmännen i riket gör årligen kommunförfrågningar i samband med årsredogörelsen. Därför har klientombudsmannen valt att göra detsamma. Frågor gällande utkomststöd, barnskydd och serviceboende ställdes.

4.2. Utkomststöd

Rätt till utkomststöd har en person som inte kan få sin utkomst genom förvärvsarbete, företagsverksamhet eller med hjälp av andra former. Utkomststödet är en bidragsform som skall komma i sista hand. De som ansöker om utkomststöd skall hänvisas till de primära sociala förmånerna, t ex pension, dagpenning, bostadsbidrag, studiestöd m fl, som de har rätt till.

Följande frågor ställdes till kommunerna angående utkomststöd:

1. Hur många personer eller hushåll har ansökt om utkomststöd under år 2008?
2. Hur många har fått nekande svar?
3. Hur många rättelseyrkanden angående utkomststöd har socialnämnden behandlat under året?
4. Hur många tjänstemannabeslut angående utkomststöd ändrades i socialnämnden eller återremitterades till tjänstemannen för ny behandling?

	Fråga 1	Fråga 2	Fråga 3	Fråga 4
Mariehamn	278		37	2
Landsbygden	270	29 **	3	1

* Mariehamn har inte kunnat svara exakt på frågorna beroende på deras statistikprogram. Mariehamns svar på fråga 1 gäller hur många som erhållit utkomststöd. På fråga 2 finns inte

statistik, men de flesta avslagen är till sin karaktär "delvis avslag". 37 rättelseyrkanden har inkommit, varav två personer stod för 24 rättelseyrkanden.

** 9 hushåll hade tidigare under året fått utkomststöd.

4.3. Barnskydd

Enligt barnskyddslagen är de som är anställda eller innehar ett förtroendeuppdrag inom social- och hälsovården, skolväsendet, polisväsendet, en församling eller något annat religiöst samfund skyldiga att utan dröjsmål och utan hinder av sekretessbestämmelserna göra en barnskyddsanmälan till socialkansliet i den kommun som barnet bor i, om de fått vetskap om ett barn vars behov av vård och omsorg, omständigheter som äventyrar barnets utveckling eller eget beteende förutsätter att behovet av barnskydd utreds.

Ett barn kan i brådskande ordning placeras i familjevård eller anstaltsvård, eller så kan den vård och omsorg som barnet behöver ordnas på annat sätt. Om barnet:

- befinner sig i omedelbar fara eller
- annars är i behov av brådskande placering och vård utom hemmet.

Beslut om brådskande placering fattas av en socialarbetare som fått ett förordnande av socialnämnden i kommunen. Beslutet skall fattas skriftligen och till beslutet skall bifogas anvisningar för sökande av ändring. I beslut som gäller brådskande placering får vårdnadshavaren och ett barn som fyllt 12 år anföra besvär hos förvaltningsdomstolen inom 30 dagar från delfäendet av beslutet.

Följande frågor ställdes till kommunerna angående barnskydd:

1. Hur många barnskyddsanmälningar har inkommit under år 2008?
2. Hur många brådskande placeringar gjordes under året?
3. Hur många barn är placerade att bo utom hemmet?

	Fråga 1	Fråga 2	Fråga 3
Mariehamn	120	2	18
Landsbygden	148	3	13

4.4. Serviceboende

Enligt 8 § i Lagen om service och stöd på grund av handikapp skall kommunen ordna serviceboende för en gravt handikappad som på grund av sitt handikapp eller sin sjukdom nödvändigt behöver sådan service för att klara av de funktioner som hör till normal livsföring.

Serviceboende kan ordnas i det egna hemmet med hjälp av hemservice, hemsjukvård och personlig assistent. Serviceboende kan också ordnas i servicehus och grupphem planerade för detta ändamål.

Behovet av service varierar och därför skall en serviceplan göras upp tillsammans med klienten. En person med gravt handikapp betalar sin hyra och sina andra utgifter i normal ordning. Den extra hjälp som personen behöver på grund av sitt handikapp eller sin sjukdom är avgiftsfri.

Frågan som ställdes till kommunerna är:

Hur många personer har serviceboende på ett servicehem eller ett grupphem och hur många personer har serviceboende i sitt eget hem enligt 8 § i Lagen om service och stöd på grund av handikapp?

	Grupp- el./Servicehem	Eget hem
Mariehamn	5	4
Landsbygden	8	3

5. SERVICE- OCH VÅRDPLAN

När socialvård lämnas skall en service-, vård-, rehabiliterings- eller någon annan motsvarande plan utarbetas, om det inte är fråga om tillfällig rådgivning och handledning eller om det inte i övrigt är uppenbart onödigt att utarbeta en plan.

En service- eller vårdplan skall, om det inte finns något uppenbart hinder för det, göras upp i samförstånd med klienten. Planen skall kontrolleras och smidigt kunna ändras vartefter klientens behov av tjänster förändrats.

Genom att göra upp en plan främjas ett centralt mål för klientlagen d v s att klientens önskemål och åsikter skall beaktas vid behandlingen av ett ärende som berör klienten.

Då ombudsmannen har samtalat med klienter har det ibland framkommit att en plan inte gjorts, åtminstone inte som klienten vet om.

6. ÖVRIG VERKSAMHET

Klientombudsmannen har informerat om klientlagen vid sex olika tillfällen för föreningar, arbetsplatser, samt Ålands vårdinstitut.

Målsättningen är också att informera alla socialnämnder på fasta Åland om klientlagen och ombudsmannens verksamhet. Under år 2008 besökte ombudsmannen Saltviks, Lumparlands, Sunds och Vårdös socialnämnder.

7. FÖRTROENDERÅDET

Förtroenderådet är tillsatt av Ålands landskapsregering för två år i taget. Förtroenderådet har under perioden 2007-2008 bestått av följande medlemmar: Politices magister Leif Jansson, ordförande, sjukskötare Eivor Söderlund, viceordförande, verksamhetsledare Janina Björni, diakonissa Lisbeth Nordlund och vicehäradshövding Gustaf A Nymalm.

Rådet verkar för att patient- och klienträttigheter tas till vara och att de förankras i verksamheten. Rådet har initiativrätt i dessa frågor och kan påtala konstaterade brister genom att bl.a. uppmärksamma ansvariga organ på förhållanden som kan innefatta risker för felaktiga beslut, otillfredsställande vård, behandling eller bemötande. Rådet kan förmedla förslag, idéer och synpunkter, som anses betydelsefulla för att stärka patienternas/klienternas ställning. Förtroenderådet kan därtill föreslå åtgärder som syftar till att utveckla social-, hälso- och sjukvårdens kvalitet. Medlemmarna i rådet har liksom sekreteraren tystnadsplikt.

Ombudsmannen är sekreterare i Förtroenderådet och bereder, föredrar och verkställer ärenden. Rådet har haft 10 sammanträden under året.

8. AVSLUTANDE KOMMENTARER

Ombudsmannen har fortfarande få klientärenden. De flesta ärendena har gällt utkomststöd, barnskydd och handikapps-service.

Ur klientens perspektiv är det viktigt att socialvårdens kvalitet förbättras och att klienterna kan vara med och utveckla kvaliteten. Respons från klienterna är av yttersta vikt då kvaliteten höjs. Enligt 4 § i klientlagen har klienten rätt till socialvård av god kvalitet. Bestämmelsen innebär också att kvalitetssystemen för socialvården systematiskt bör utvecklas så att de börjar fungera bättre.

Service och socialvård av god kvalitet kan främjas genom att man ser till att det finns tillräckligt med personal, yrkeskunnighet, utbildning och handledning. Även god förvaltning bör iaktas och tillämpas då socialvård ordnas.

Referenser

Lagar:

Finlands författningssamling, FFS 380/1987. Lag om service och stöd på grund av handikapp.

Finlands författningssamling, FFS 812/2000. Finlands författningssamling, FFS 1412/1997.

Lag om utkomststöd.

Finlex. Uppdaterad lagstiftning. Lagen om klientens ställning och rättigheter. 22.9.2000/812.

Finlex. Uppdaterad lagstiftning. Barnskyddslag. 13.4.2007/417.

Ålands författningssamling. LL 2008:97 Landskapslag om tillämpning i landskapet Åland av barnskyddslagen.

Ålands författningssamling, ÅFS 2003:79. Landskapslag om ändring av landskapslagen om tillämpning i landskapet Åland av riksförfattningar om socialvård.

Ålands författningssamling, ÅFS 2007:93. Landskapslag om ändring av landskapslagen om tillämpning i landskapet Åland av riksförfattningar om socialvård.

Ålands författningssamling. LL 1998:66. Landskapslag om tillämpning i landskapet Åland av lagen om utkomststöd.

Handböcker:

Social- och hälsovårdsministeriets handbok 2003:3. Klientens ställning och rättigheter inom socialvården.

STAKES handböcker 69. Barnskyddslag (417/2007) Tillämpningsguide. Taskinen Sirpa.

Hemsidor:

Justitiekanslerns hemsida. <http://www.justitiekanslern.fi>

Justitieombudsmannens hemsida. <http://www.ombudsman.fi>

Social och hälsovårdsministeriet. <http://www.stm.fi>