

*Klientombudsmannens  
redogörelse år 2009*

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

# INNEHÅLLSFÖRTECKNING

<b>1. KLIENTENS STÄLLNING OCH RÄTTIGHETER</b> .....	<b>3</b>
1.1. KLIENTLAGEN .....	3
1.2. LAGÄNDRING .....	3
1.3. KLIENTLAGEN I KORTHET.....	3
<b>2. STATISTIK ÖVER KLIENTÄRENDEN</b> .....	<b>4</b>
2.1. ANTAL ÄRENDEN.....	4
2.2. KONTAKTORSAK .....	4
2.2.1. <i>Rådgivning och information</i> .....	4
2.2.2. <i>Missnöje med socialvården</i> .....	5
<b>3. KLIENTOMBUDSMANNENS ÅTGÄRDER</b> .....	<b>6</b>
<b>4. HEMSERVICEAVGIFTER</b> .....	<b>6</b>
<b>5. BARNSKYDD</b> .....	<b>7</b>
<b>6. ÖVRIG VERKSAMHET</b> .....	<b>7</b>
<b>7. AVSLUTANDE KOMMENTARER</b> .....	<b>8</b>
<b>REFERENSER</b> .....	<b>8</b>

# 1. KLIENTENS STÄLLNING OCH RÄTTIGHETER

## 1.1. 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.

## 1.2. Lagändring

Under år 2009 kompletterades § 3 med § 3 a, som gäller bestämmelserna om den riksomfattande etiska delegationen inom social- och hälsovården. Delegationen har tidigare enbart behandlat frågor som berört hälso- och sjukvården.

Avsikten är att den riksomfattande delegationen utöver de etiska frågor som är gemensamma för socialvården och hälso- och sjukvården också ska behandla etiska frågor som gäller enbart socialvården eller hälso- och sjukvården. Delegationen ska i sin verksamhet också beakta skillnaderna mellan socialvården och hälso- och sjukvården, samtidigt som verksamheten ska utsträckas till alla de sociala områden där det förekommer etiska problem.

Delegationen skall ta initiativ och ge utlåtanden och rekommendationer, samla in information och erfarenhet och väcka samhällsdebatt om etiska frågor inom social- och hälsovården. (RP 67/2009)

Information om delegationen finns på deras hemsida <http://www.etene.org/>.

## 1.3. Klientlagen i korthet

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. Enligt lagen är klientombudsmannens uppgifter att:

- ge klienter råd i frågor som gäller tillämpningen av klientlagen
- bistå klienten i frågor som rör anmärkning

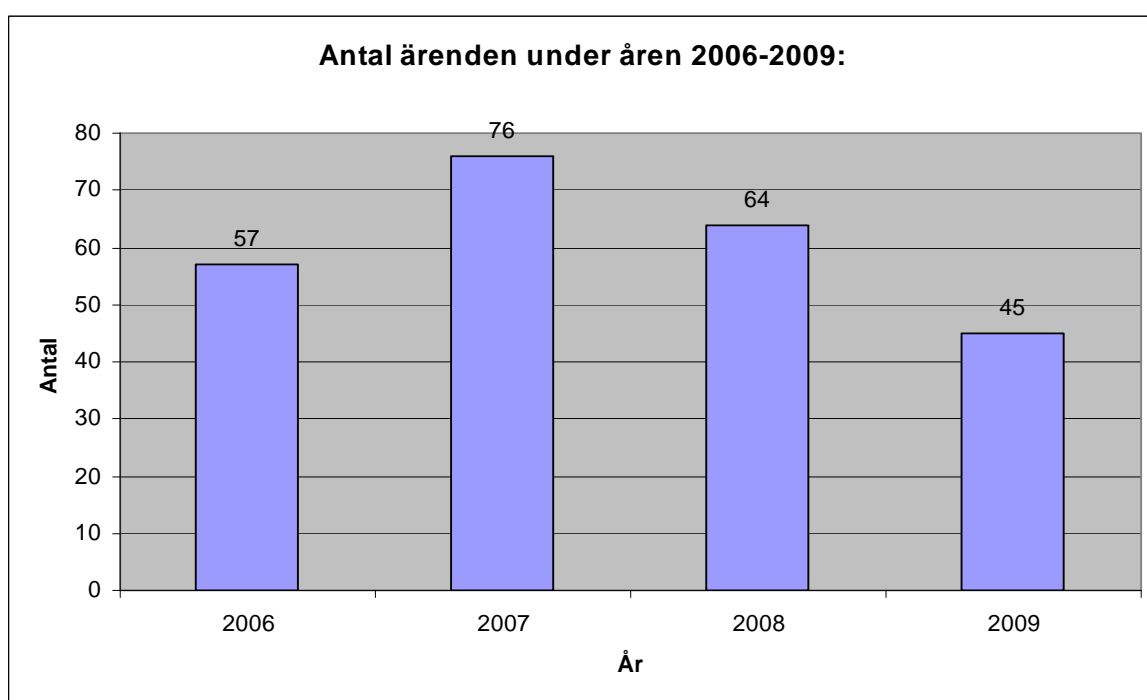
- informera om klientens rättigheter
- också i övrigt arbeta för att främja klientens rättigheter och för att de skall bli tillgodosedda,
- samt följa med hur klienternas rättigheter och ställning utvecklas i landskapet Åland och årligen till landskapsregeringen avge en redogörelse för detta.

## 2. STATISTIK ÖVER KLIENTÄRENDEN

### 2.1. Antal ärenden

Under året har 45 ärenden inkommit.

**Antal ärenden under åren 2006-2009:**



**Antal ärenden som gällt kvinnor och män under åren 2007-2009:**

	2007	2008	2009
<b>Kvinnor</b>	41	48	35
<b>Män</b>	29	16	10

### 2.2. Kontaktorsak

#### 2.2.1. Rådgivning och information

Information och rådgivning om klientlagen och/eller sociala förmåner har 11 personer fått, de flesta av dem har varit klienter, men några har varit personal.

### 2.2.2. Missnöje med socialvården

Totalt har det inkommit 34 ärenden där klienten varit missnöjd. 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 Mariefhamn har varit missnöjda med:

	2007	2008	2009
Barndagvård	1	-	-
Barnskydd	4	3	2
Bemötande	1	-	2
Handikappservice	3	3	4
Hemvård	-	1	-
Journalhantering	2	-	-
Partiskhet	1	1	1
Tystnadsplikt	1	-	-
Utkomststöd	6	2	3
Vårdnad/umgänge	5	1	-
Äldreomsorg	2	2	2
Övrigt	-	-	-

Totalt har 11 ärenden gällt missnöje med socialvården i Mariefhamn.

#### Klienterna på landsbygden har varit missnöjda med:

	2007	2008	2009
Barndagvård	1	-	-
Barnskydd	6	4	4
Bemötande	5	4	3
Handikappservice	6	3	6
Hemvård	1	-	-
Journalhantering	1	-	1
Partiskhet	3	1	3
Tystnadsplikt	1	-	2
Utkomststöd	7	5	2
Vårdnad/umgänge	6	3	1
Äldreomsorg	4	2	4
Övrigt	1	1	1

Totalt har 21 ärenden gällt missnöje med socialvården på landsbygden.

Klagomålen gällande partiskhet gäller vårdnadsutredningar och barnskydd.

Ärenden gällande handikappservice har gällt närståendevård, bostadsanpassning, färdtjänst, serviceboende, stödperson, personlig hjälpare, tystnadsplikt, ledighet för närståendevårdare, självbestämmanderätt och dåligt bemötande.

Vad gäller äldreomsorg har klagomålen handlat om dåligt bemötande, dålig information, kostnader för trygghetstelefon och höga hemserviceavgifter.

Klienterna har även varit missnöjda med lång behandlingstid vid ärenden som gäller utkomststöd, barnskydd, handikappservice och underhållsavtal.

Två ärenden har gällt missnöje med andra myndigheter d v s inte socialvård.

### 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 själva kunnat skriva och de har inte haft någon annan som kunnat skriva åt dem. Ombudsmannen brukar 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	3
Rättelseyrkande till socialnämnden	1
Besvär/bemötande till Ålands förvaltningsdomstol	3
Övrig skrivelse	1
Kontaktat socialvården	24
Kontaktat övriga myndigheter	11
Utredningsmöten med klient/personal	4

### 4. HEMSERVICEAVGIFTER

Det är tre anhöriga som varit missnöjda med de höga hemserviceavgifterna för sina föräldrar och svärföräldrar. Det gäller klienter som får fortgående och regelbunden hemservice och betalar en månadsavgift. Enligt nuvarande lagstiftning har de åländska kommunerna rätt att själva bestämma hemserviceavgiften i kommunen. En del kommuner har ändå valt att följa förordningen om klientavgifter inom social- och hälsovården (912/1992). Enligt den kan en skälig månadsavgift uppbäras för regelbunden och fortgående hemservice. Månadsavgiften bestäms enligt servicens art och omfattning, klientens betalningsförmåga och familjens storlek. I de kommuner som man inte valt att följa förordningen har det visats sig vara till nackdel för klienten.

## För att klargöra skillnader beskrivs ett exempel utgående från 2009 års förhållanden:

Exempel från en kommun på Åland, gäller en ensamstående person:

Klienten har följande inkomster	pension	1841,-	brutto
	vårdbidrag	288,49	
	<b>Totalt</b>	<b>2129,49 €</b>	

Inkomstgränsen och betalningsprocenten är följande för en person:

421 € i inkomstgräns och betalningsprocenten är 50% av bruttoinkomsten. 2129,49 € - 421 € = 1708,49 € 50% av den summan är **854,24 €** som klienten betalar i hemserviceavgift.

Exempel från riket:

Om man i kommunen skulle följa förordningen om klientavgifter inom social- och hälsovården är 484 € inkomstgräns och betalningsprocenten är 35 % av bruttoinkomsten. 2129,49 € - 484 € = 1645,49 € 35 % av den summan är **575,92 €** som klienten betalar i hemserviceavgift.

En klient som bor i en kommun på Åland betalar **278,32 €** mer i månaden för hemservice än klienten i riket.

Det som också ansetts som orättvist är att man räknar ut avgiften på bruttoinkomsten. Det är ändå nettoinkomsten man lever på. Den summa pengar klienten har kvar av pensionen efter att ha betalat hemserviceavgiften har svårt att räcka till de dagliga utgifterna. Det finns troligtvis fler äldre som är missnöjda med höga hemserviceavgifter, men äldre personer tar sällan kontakt med ombudsmannen. Även i år var det anhöriga som kontaktade.

## 5. BARNSKYDD

Några få ärenden gällande barnskydd har gällt missnöje med socialsekreterarens eller socialarbetarens bristande kunskaper vad gäller lagstiftning och barns behov. Dessa personer har önskat ett gemensamt barnskydd för hela Åland.

Enligt 14 § i barnskyddslagen skall kommunen se till att den socialarbetare som ansvarar för barnets angelägenheter har tillgång till sakkunskap om barns uppväxt och utveckling, hälsovård, juridisk expertis samt annan expertis som behövs i barnskyddsarbetet. Denna sakkunskap kan man få på Åland genom den samordningsmodell som finns för åländska myndigheter d.v.s. barnhusmodellen.

Klienterna har ansett att detta inte räcker till, eftersom handläggningen av ärendet beror på den enskilda socialsekreteraren eller socialarbetaren. Att handlägga ett större antal barnskyddsärenden skulle förbättra kunnandet.

## 6. ÖVRIG VERKSAMHET

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

Under år 2009 informerade ombudsmannen om klientlagen för Eckerös, Hammarlands, Jomalas och Mariehamns socialnämnder.

Ombudsmannen är även sekreterare i förtroenderådet, som har haft 9 sammanträden under året.

## 7. AVSLUTANDE KOMMENTARER

Även om antalet klientärenden är få, bör man ändå inte anta att klienterna är nöjda. Ombudsmannen har märkt att få orkar eller anser sig kunna söka ändring på tjänstemannabeslut eller besvära sig mot socialnämndens beslut.

De långa behandlingstiderna bör förkortas. Klienter har fått vänta längre än tre månader på beslut. Enligt förvaltningslagen § 20 skall ett ärende som har inletts hos myndigheten behandlas utan ogrundat dröjsmål och såvitt möjligt upptas för avgörande inom tre månader från den dag då ärendet inleddes. För de ärenden som inte har upptagits till avgöranden före utgången av denna tidsrymd, skall tjänstemannen eller annan som handlägger ärendet årligen uppgöra och tillställa myndigheten en redogörelse över varför ärendena inte upptagits i tid.

Då det gäller utkomststöd skall handläggningstiderna vara korta. Enligt justitieombudsmannen måste socialnämnderna se till att ansökningarna blir behandlade utan dröjsmål och att alla som är i brådskande behov av utkomststöd får ett sådant. Utkomststödet är en ekonomisk förmån som skall trygga den grundlagsenliga rätten till oundgänglig försörjning och omsorg. Justitieombudsmannen anser att utkomststödsärenden skall handläggas och avgöras inom en vecka. Om det behövs tilläggsutredningar skall dessa i regel inhämtas inom en vecka. (JO 6.9.2005)

Klientombudsmannen tog upp handläggningstiderna gällande utkomststöd i sin årsredogörelse år 2007. Det finns fortfarande klienter som får vänta oskäligt länge på beslut.

## Referenser

### Lagar och Regeringspropositioner:

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

Finlex. Uppdaterad lagstiftning. Barnskyddslag. 13.4.2007/417.

Ålands lagsamling 2008, LL 2008:9. Förvaltningslag för landskapet Åland.

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

Ålands lagsamling 2008, LL 1995:101. Landskapslag om ändring av landskapslagen om tillämpning i landskapet Åland av riksförfattningar om socialvård.

RP 67/2009

### Hemsidor:

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

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

Riksomfattande etiska delegationen inom social- och hälsovårdens hemsida (ETENE).

<http://www.etene.org/>