

*Klientombudsmannens
redogörelse år 2010*

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

INNEHÅLLSFÖRTECKNING:

1. KLIENTENS STÄLLNING OCH RÄTTIGHETER	3
1.1. KLIENTLAGEN	3
1.2. LAGÄNDRING	3
1.3. KLIENTLAGEN I KORTHET	
2. STATISTIK ÖVER KLIENTÄRENDEN	4
2.1. ANTAL ÄRENDEN	4
2.2. KONTAKTORSÄK	4
2.2.1. <i>Rådgivning och information</i>	4
2.2.2. <i>Missnöje med socialvården i kommunerna</i>	4
2.2.3. <i>Missnöje med övriga</i>	
2.2.3.1. Missnöje med övriga myndigheter	6
2.2.3.2. Missnöje med personlig assistans	6
3. KLIENTOMBUDSMANNENS ÅTGÄRDER	6
4. SERVICEBOENDE FÖR PERSONER MED FUNKTIONSNEDSÄTTNING	7
5. ÖVRIG VERKSAMHET	7
6. AVSLUTANDE KOMMENTARER	7
REFERENSER	8

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

En lagändring i klientlagen trädde i kraft den 1 oktober 2010 (FFS 796/2010). Ändringen gäller de ansökningar om utlämnande av uppgifter för vetenskaplig forskning som avses i 18 § 5 mom och som är anhängiga vid social- och hälsovårdsministeriet vid denna lags ikraftträdande överförs till Institutet för hälsa och välfärd.

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. Ombudsmannen är knuten till social- och miljöavdelningen vid Ålands landskapsregeringen.

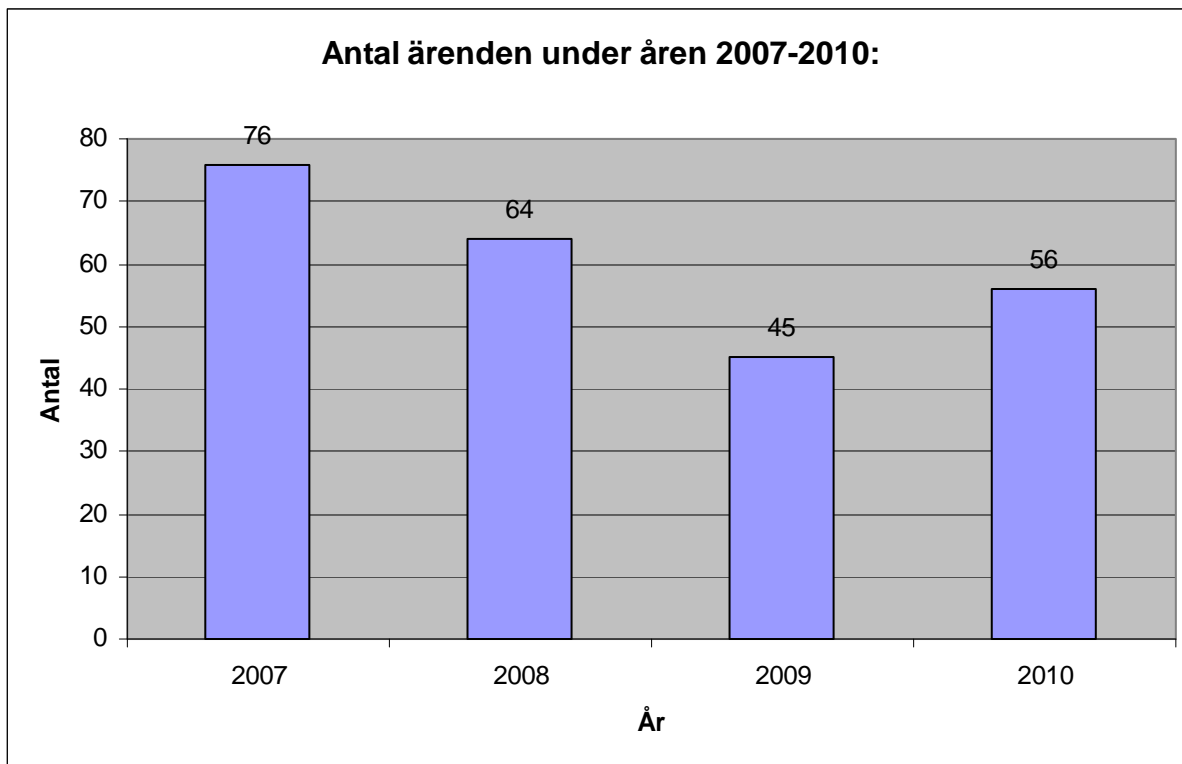
Enligt lagen är klientombudsmannens uppgifter att:

- 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 56 ärenden inkommit.



Antal kvinnor och män som kontaktat under åren 2007-2010:

	2007	2008	2009	2010
Kvinnor	41	48	35	37
Män	29	16	10	19

2.2. Kontaktsak

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 i kommunerna

Totalt har det varit 42 klienter som varit missnöjda med socialvården. Några klienter har kontaktat ombudsmannen flera gånger, men med olika ärenden. Någon klient har även haft flera kontaktsaker t ex utkomststöd och handikapps-service.

Ombudsmannen utreder inte om det finns fog för missnöjet.

En klient som är missnöjd med socialvården och som önskar en utredning, kan anföra ett klagomål till Justitieombudsmannen eller Justitiekanslern. Att anföra 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	2010
Barndagvård	1	-	-	1
Barnskydd	4	3	2	4
Bemötande	1	-	2	4
Handikappservice	3	3	4	8
Hemvård	-	1	-	2
Journalhantering	2	-	-	-
Partiskhet	1	1	1	1
Tystnadsplikt	1	-	-	1
Utkomststöd	6	2	3	6
Vårdnad/umgänge	5	1	-	1
Äldreomsorg	2	2	2	2
Övrigt	-	-	-	1

Totalt har 25 ärenden gällt missnöje med socialvården i Mariefhamn. Ett ärende har gällt barndagvården, där man var missnöjd med avgiften.

Två klienter har varit missnöjda med att färdtjänsten enligt socialvårdsförordningen drogs in under november och december. Ett ärende är statistikförd under äldreomsorg och det andra under övrigt. Det andra ärendet som gäller äldreomsorg, gäller avslag på närståendevård.

Barnskyddet har fått kritik för bl.a. partiskhet, dåligt bemötande och långa behandlingstider. Vad gäller handikappservice har ärendena gällt bostadsanpassning, långa behandlingstider, serviceboende, avlastning, att man inte tagit hänsyn till självbestämmanderätten. För tre klienter har stödpersonen dragits in p.g.a. besparingsåtgärder. Anhöriga till två klienter med en utvecklingsstörning, har varit missnöjda med handikappservicen.

Utkomststödsärendena har gällt avslag på ansökan om utkomststöd, lång behandlingstid, dåligt bemötande, samt att inte få välja socialarbetare.

Klienterna på landsbygden har varit missnöjda med:

	2007	2008	2009	2010
Barndagvård	1	-	-	-
Barnskydd	6	4	4	5
Bemötande	5	4	3	1
Handikappservice	6	3	6	6
Hemvård	1	-	-	-
Journalhantering	1	-	1	-
Partiskhet	3	1	3	2
Tystnadsplikt	1	-	2	-
Utkomststöd	7	5	2	5
Vårdnad/umgänge	6	3	1	-
Äldreomsorg	4	2	4	1
Övrigt	1	1	1	-

Totalt har 17 ärenden gällt missnöje med socialvården på landsbygden.

Klagomålen gällande partiskhet gäller även här barnskydd.

Ärenden gällande missnöje med handikappservice har gällt bl a lång behandlingstid, självbestämmanderätt, bostadsanpassning, färdtjänst, och dåligt bemötande.

Missnöjet med utkomststødet har gällt avslag på ansökan.

Vad gäller äldreomsorg har klagomålet handlat om självbestämmanderätt.

2.2.3. Missnöje med övriga

2.2.3.1. Missnöje med övriga myndigheter

Totalt sex klienter har varit missnöjda med övriga myndigheter. Två har varit missnöjda med privat socialvård, en med Specialomsorgen och två klienter har varit missnöjda med övriga myndigheter.

2.2.3.2. Missnöje med personlig assistans

Två klienter som har personlig assistans har klagat på att assistenterna inte hållit tystnadsplikten.

Det är kommunen som beviljar en gravt handikappad person personlig assistans. Det finns olika alternativ för kommunen att ordna servicen. För det första kan kommunen ersätta kostnaderna för avlönandet av en personlig assistent. Detta har man gjort i ovanstående fall och klienten har varit arbetsgivare.

För det andra kan klienten få en servicesedel av kommunen. Det tredje alternativet är att kommunen kan ordna servicen i form av köpta tjänster, antingen inom ramen för den egna serviceproduktionen eller i avtalsbaserat samarbete med en annan kommun eller andra kommuner.

3. KLIENTOMBUDSMANNENS ÅTGÄRDER

Till ombudsmannens främsta arbetsuppgifter hör rådgivning och hänvisa klienten till rätt myndighet. Med klientens samtycke tar ombudsmannen även kontakt med en myndighet för att reda ut ett ärende. Vissa klienter önskar reda ut problemen själva.

Antal åtgärder:

Ansökan om Luciamedel	1
Ansökan om socialvårdsförmån	5
Rättelseyrkande till socialnämnden	1
Består vid anmärkning	1
Bistår vid klagomål	1
Kontaktat socialvården	35
Kontaktat övriga myndigheter	15
Utredningsmöten med klient/personal	3

4. SERVICEBOENDE FÖR PERSONER MED FUNKTIONSNEDSÄTTNING

Serviceboende i enlighet med handikappservicelagen ordnas för gravt handikappade personer som på grund av sitt handikapp eller sin sjukdom har ett långvarigt och kontinuerligt behov av hjälp av en annan person för att klara av de vardagliga sysslorna. Till serviceboendet hör sådana boendetjänster som är nödvändiga för personens självständighet. Serviceboende kan ordnas i ett servicehus, som gruppboende eller individuellt boende. Det är m.a.o också möjligt att ordna serviceboende hemma hos en gravt handikappad person. För att få serviceboende skall personen fortlöpande under olika tider på dygnet behöva en annan persons hjälp. För serviceboendet betalar personen hyra och sina andra utgifter i normal ordning. Den extra hjälp som personer behöver p.g.a sin funktionsnedsättning eller sin sjukdom är avgiftsfri. Serviceboende enligt handikappservicelagen kan man få oberoende av ålder och diagnos. Serviceboende är en subjektiv rättighet om man uppfyller lagens krav.

Under året har behovet av serviceboende för personer med psykisk funktionsnedsättning varit aktuellt. Psykiatriska enheten vid Ålands hälso- och sjukvård gjorde en rapport år 2010 och kartlade behovet av boendestöd för personer med en psykiatrisk funktionsnedsättning. I rapporten poängteras att resultatet inte bör tolkas som heltäckande. Personer som har sitt boendestöd tillgodosett i dagsläget finns inte med i det sammanställda materialet. Resultatet redovisar personer som inom en 10 års period behöver olika boendestöd. Redan nu behöver 7 personer serviceboende med personal dygnet runt och inom en 10 års period 2 till, alltså 9 personer totalt. Siffrorna representerar enbart de personer som är kända vid Ålands hälso- och sjukvårds vuxenpsykiatriska enhet.

Även om det inte inkommit något ärende under detta år om behov av serviceboende för personer med fysisk funktionsnedsättning eller som följd av svåra sjukdomar, finns behovet. Det har framkommit under tidigare år. Någon utredning av behovet har inte gjorts. Idag bor en del personer med fysisk funktionsnedsättning på äldreboenden, vilket inte är rimligt.

5. ÖVRIG VERKSAMHET

Fortsättningsvis har ombudsmannen informerat om sin verksamhet samt klientlagen för socialnämnder, föreningar och skolor.

Ombudsmannen är även sekreterare i Förtroenderådet, som bl.a. verkar för att klienternas och patienternas rättigheter och intressen tas till vara.

6. AVSLUTANDE KOMMENTARER

Det ombudsmannen vill lyfta fram i år, är att det dags att se över serviceboende för personer med en funktionsnedsättning och som uppfyller lagens krav på ett gravt handikapp. Det finns ingen möjlighet att varje kommun var för sig kan ordna detta, utan här behöver man samarbeta med övriga kommuner.

Flera ärenden som inkommit under året hade med besparingsåtgärder att göra. Vill man spara bör man tänka långsiktigt och noga se över vilka konsekvenserna blir, om man drar in eller minskar en förmån. Man bör också vara aktsam på, att kraven på besparingsåtgärder inte leder till att personalen tvingas till att ta olagliga beslut.

Referenser

Lagar:

Finlex. Uppdaterad lagstiftning. Lag om service och stöd på grund av handikapp. 3.4.1987/380

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

Finlex. Lag om ändring av 18 § i lagen om klientens ställning och rättigheter 796/2010.

Ålands författningssamling, ÅFS 2010:51. Landskapsförordning om tillämpning i landskapet Åland av förordningen om service och stöd på grund av handikapp.

Ålands lagsamling 2008. Landskapslag (1995:101) om tillämpning i landskapet Åland av riksförfattningar om socialvård.

Handböcker:

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

Hemsidor:

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

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

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

Övriga referenser:

ÅHS psykiatriska enhet. Projektrapport: Boendestöd för psykiskt funktionshindrade. Utförare Liselotte Lund 12.01.2010.