

# TILLSYNSPLAN FÖR SOCIALVÅRDSBYRÅN

JANUARI 2009  
SOCIAL- OCH MILJÖAVDELNINGEN  
SOCIALVÅRDSBYRÅN

# INNEHÅLLSFÖRTECKNING

<b>TABELLFÖRTECKNING .....</b>	<b>3</b>
<b>1. INLEDNING.....</b>	<b>4</b>
1.1. FRÅGESTÄLLNINGAR .....	5
1.2. TILLSYNSVERKSAMHETENS SYFTE OCH INNEHÅLL .....	6
1.3. TILLSYNSPLANENS UPPGIFT.....	6
1.4. TILLSYNSPLANENS METOD OCH MATERIELLA UTGÅNGSPUNKTER .....	7
<b>2. VAD ÄR TILLSYN? .....</b>	<b>8</b>
2.1. EN BEGREPPSPRECISERING .....	8
2.2. TILLSYNSROLLEN .....	9
2.3. RELEVANT FÖR TILLSYN INOM SOCIALVÅRDEN PÅ ÅLAND.....	10
<b>3. REAKTIVA METODER FÖR SOCIAL TILLSYN .....</b>	<b>13</b>
3.1. VERKSAMHETSTILLSYN.....	13
3.2. INDIVIDTILLSYN OCH HANTERING AV KLAGOMÅL .....	15
<b>4. PROAKTIVA METODER FÖR SOCIAL TILLSYN .....</b>	<b>17</b>
4.1. KOMMUNIKATIV STYRMETOD .....	17
4.2. TILLSTÅNDS- OCH ANMÄLNINGSFÖRFARANDE .....	18
<b>5. ARBETSVERKTYG FÖR SOCIAL TILLSYN .....</b>	<b>20</b>
5.1. URVALSKRITERIER .....	20
5.2. DATAINSAMLING.....	21
5.3. BEDÖMNING .....	22
<b>6. MODELL FÖR TILLSYN ÖVER SOCIALVÅRD PÅ ÅLAND .....</b>	<b>25</b>
6.1. LAGSTIFTNINGEN SOM STYRDOKUMENT.....	30
6.2. PRAKTISK UTFORMNING .....	32
<b>KÄLLFÖRTECKNING .....</b>	<b>40</b>
<b>BILAGA 1 .....</b>	<b>42</b>

## TABELLFÖRTECKNING

**Tabell 1:** Tillsynens tre nivåer.

## 1. INLEDNING

Tillsyn är ett mångfacetterat begrepp och praktiken på Åland saknar idag en etablerad tillsynsverksamhet över socialvården utöver tillsyn som respons på klagomål. I tillsynsplanen beskrivs olika metoder för tillsyn och arbetsverktyg för dessa. Den inkluderar en modell för tillsyn över socialvården på Åland för en treårsperiod och utgör en bas för tillsynsarbetet som revideras årligen, i samband med att socialvårdsplanen antas. Den systematiska tillsynsverksamheten inleds år 2009 efter att tillsynsplanen är antagen.

En viktig del av tillsynsarbetet är att prioritera vilka områden som under den kommande perioden primärt ska vara föremål för tillsyn. Den uppgiften kräver dels en god framförhållning och dels flexibilitet i systemet, det senare för att kunna svara på eventuella plötsliga ändringar i tillsynsbehovet.

I Finland vilar det övergripande ansvaret för befolkningens sociala trygghet på social- och hälsovårdsministeriet, detta i enlighet med socialvårdslagen (FFS 710/1982). På Åland ankommer den allmänna planeringen, ledningen och övervakningen av socialvården på landskapsregeringen (ÅFS 1995:101). Landskapet har enligt självstyrelselag för Åland (ÅFS 1991:71, FFS 1144/1991) egen lagstiftningsbehörighet i fråga om socialvården. På motsvarande sätt som för de fastländska länsstyrelserna är det landskapsregeringens uppgift att genom tillsynsverksamhet övervaka att den kommunalt ordnade socialvården följer lagstiftningens krav. Tillsynen över privata serviceproducenter ankommer på tillsynsmyndigheten och den kommun i vilken tjänsterna tillhandahålls (ÅFS 1995:101, FFS 603/1996).

Landskapsregeringens socialvårdsbyrå har tillsynsansvar över:

### 1. Kommuner 16 stycken innefattande

- äldreomsorg
- närståendevård
- handikappsservice
- missbrukarvård
- barnskydd

- utkomststöd
- barnomsorg
- stöd för vård av barn i hemmet
- specialomsorger om utvecklingsstörda
- moderskapsunderstöd

2. Kommunförbund på Åland

- De Gamlas Hem
- Ålands Omsorgsförbund k.f. innefattande specialomsorger om utvecklingsstörda

3. Privata socialservicesproducenter

- Stiftelsen Hemmet r.s.
- KTK-Ungdomsbehandling
- Salacia Ab (Villa Gustava)
- Ålands motivations- och behandlingscenter Ab
- Allaktivitetshuset Ab (Folkhälsan)

Lagstiftningsbehörigheten på arbetsområdet inkluderar även:

4. Folkpensionsanstalten (ärenden som handläggs av FPA med stöd av överenskommelseförordning och avtal).
- bostadsbidrag
  - barnbidrag
  - underhållsstöd (fr.o.m. 01.04.09)

### **1.1. Frågeställningar**

Tillsynsplanen kretsar kring följande frågor:

1. Vad är social tillsyn?
2. Vilka metoder för social tillsyn kan identifieras?
3. Vad är kännetecknande för en konstruktiv tillsynsverksamhet?
4. Hur kan en tillsynsplan för socialvården på Åland lämpligen se ut?

## **1.2. Tillsynsverksamhetens syfte och innehåll**

Tillsynens huvudsyfte är enligt den svenska forskaren Johansson att skapa följsamhet. Följsamhet ses i det här sammanhanget som ett resultat av en strategi som går ut på att med hjälp av kontroll och styrning få serviceproducenter att självmant kontrollera att verksamheten håller en god nivå i relation till lagstiftningen. För att tillsyn ska vara verkningsfull är det centralt att den som utövar tillsyn uppfattas ha auktoritet och har bra arbetsmetoder att tillgå i arbetet (Johansson, 2006, s. 20, s. 61, s. 172).

Om den åländska tillsynsverksamhetens syfte står i socialvårdsplanen att den ska vara framåtsyftande och kvalitetshöjande, att den ska lyfta fram brister i verksamheten, skaffa underlag för utvecklingsarbete och samordna kommunal verksamhet i landskapet. Tillsynsverksamheten skall bidra till att verksamhetsutövaren ständigt utvecklar och förbättrar sin verksamhet och enskilda människors rättssäkerhet, verksamhetens laglighet samt god kvalitet inom socialvården (Ålands landskapsregering, 2008, s. 8).

Innehållet i socialvårdsbyråns tillsynsverksamhet kan sammanfattningsvis sägas omfatta följande delområden:

- Verksamhetens laglighet.
- Enskilda individers rättssäkerhet.
- Tillståndsenlig privat socialservice.
- God kvalitet på socialvården på Åland.

Tillsynsverksamheten ska skötas med stöd av:

- Lagstiftning relevant för tillsynsområdet.
- Landskapsregeringens plan för socialvården samt andra av landskapsregeringen antagna styrdokument.
- Dokumenterad forskning, kunskap om och erfarenhet av ämnesområdet.

## **1.3. Tillsynsplanens uppgift**

I SOU (Statens offentliga utredningar) 2004:100 beskrivs syftet med en tillsynsplan som tudelat. Dels handlar det om att göra tillsynsarbetet mer effektivt och dels om att få tillsynen att fungera som en del av arbetet att uppfylla de mål som gäller för tillsynsområdet. Planen

utformas utifrån tillsynsmyndighetens egna ambitioner och förutsättningar att utföra tillsyn kombinerat med ramar angivna av styrdokument (SOU 2004:100, s. 173). Utformningen av en tillsynsplan bör innefatta omfattning, inriktning och tidsangivelser för den tilltänkta tillsynen. Vilka tillsynsobjekt det är fråga om kan redovisas i planen men det vanliga är att berörda meddelas en tid före tillsynsbesöket. Även oanmälda besök förekommer, exempelvis inom ramen för tillsyn rörande barns rättsäkerhet (SOU 2007:82, s. 247-248, s. 339-340).

Socialvårdsbyråns tillsynsplan ska ligga till grund för ett systematiskt tillsynsarbete inom den sociala sektorn (Ålands landskapsregering, 2008, s. 8).

Tillsynsplanen ska beskriva tillsynsverksamhet samt metoder  
för att utöva tillsyn.

#### **1.4. Tillsynsplanens metod och materiella utgångspunkter**

Tillsynsplanen är ett beskrivande dokument, metoden är alltså deskriptiv. En betydande del av materialet som används som underlag för arbetsdokumentet är hämtat från svensk litteratur och statligt utredningsmaterial. I Sverige har man under 2000-talet satsat på att utveckla tillsyn mot en egen profession parallellt med en ökad byråkratisering av tillsynsarbetet. Man har aktivt arbetat för att stärka och tydliggöra tillsynen som verksamhetsområde och det har genomförts utbildningsprojekt inom ramen för högskoleundervisning. Eftersom det på Åland och i fasta Finland i dagsläget saknas tillgång till motsvarande slags material är Sverige det land som använts som primär utgångspunkt för kunskapsunderlag. Norge är ett annat nordiskt land som har kommit långt i utvecklandet av tillsynsverksamhet och därmed erbjuder intressanta utgångspunkter. I Finland liksom i Sverige arbetar man för närvarande mot ett förenhetligande av tillsyn över socialvården och hälso- och sjukvården. Detta motiverat bland annat med att problematiken för enskilda individer blir allt mer komplex och mångfacetterad. Ansvaret för tillsyn är olika organiserat i de nordiska länderna, men en central gemensam punkt för alla är viljan att utveckla enhetliga, tydliga metoder för tillsynsverksamheten.

## 2. VAD ÄR TILLSYN?

Hur man definierar tillsyn är inte entydigt. Socialvårdsbyrån har valt att följa den svenska modellen var man särskiljer definitionen av tillsyn från tillsynsrollen som helhet.

### 2.1. En begreppsprecisering

I SOU 2007:82 föreslås följande definition av tillsynsbegreppet:

*”En definition av tillsynsbegreppet införs...som innebär att tillsyn är granskning av att socialtjänst...uppfyller de krav som framgår av lagar, förordningar och föreskrifter. Tillsynen ska även omfatta de målbestämmelser som finns i dessa lagar och villkor som meddelats i beslut i enlighet med lag, förordning eller föreskrift” (SOU 2007:82, 2007, s. 432).*

Den citerade utredningen föreslår alltså en definition med ett snävt, kontrollerande grepp om begreppet tillsyn som innefattar myndighetsutövning och som avgränsas från tillsynsmyndigheters roll som informations- och rådgivare. Man kan särskilja dessa roller genom att tala om reaktiva (de kontrollerande delarna av tillsyn) och proaktiva (förebyggande och rådgivande styrning) styrmetoder. Detta synsätt beskrivs av Johansson så här:

*”Begreppet tillsyn innefattar i praktiken både pro- och reaktiva styrinstrument, vilket mot bakgrund av ordets faktiska betydelse kan skapa osäkerhet om vad tillsyn egentligen är både hos dem som beslutar, utövar eller utsätts för tillsyn. Begreppet tillsyn bör åtminstone på den teoretiska nivån avgränsas till att omfatta det som idag betecknas som kontrollerande tillsyn eller inspektion. Detta innebär emellertid inte att de proaktiva styrinstrument som används...bör begränsas eller försvinna utan endast att de uppgifter som utförs ges beteckningar som överensstämmer med dess betydelse” (Johansson, 2006, s. 90).*

I tillsynsmyndighetens roll som tillsynsutövare, eller i *tillsynsuppdraget* bör enligt SOU 2007:82 förutom att bedriva tillsyn (myndighetsutövning) även ingå att lämna råd och rekommendationer samt att sprida de erfarenheter som fås genom tillsynen. Tanken är att man

därigenom för in den förebyggande aspekten och förbättrar förutsättningarna för en god kvalitet på den sociala servicen (SOU 2007:82, s. 440, s. 443).

Följande stycke presenterar tillsynsbegreppets centrala ramar:

*”Med tillsyn avses statens kontroll av rättssäkerhet och laglighet i individärenden och i verksamheter. Tillsyn ska alltid göras i förhållande till lagens mål och bestämmelser. Lagen innehåller också bestämmelser om kvalitet varför tillsynen även omfattar kontroll av kvaliteten i verksamheten. Resultatet av tillsynen ska återföras till kommunen respektive den private vårdgivaren. Frågor om kostnader och effektivitet bör normalt inte vara föremål för tillsyn”* (SOU 2007:82, s. 87).

Med ovanstående som utgångspunkt bör det i kombination med en precisering av tillsynsrollen vara möjligt att på ett strukturerat sätt arbeta för i socialvårdsplanen upplagda mål för tillsynsverksamheten på Åland.

## **2.2. Tillsynsrollen**

Ett gemensamt inslag i all tillsynsverksamhet är enligt Johansson att verkställandet av politiska beslut övervakas och granskas. Tillsynsmyndigheter ska kontrollera att lagar efterlevs och vidta åtgärder om så inte är fallet (Johansson, 2006, s. 13, s. 17). I SOU 2002:14 beskrivs tillsyn enligt följande: *”...tillsyn är en granskningsform där ett tillsynsobjekt bedöms enligt normer som ytterst grundas på lag...Tillsyn är därmed en fråga om ’rätt eller fel’, dvs. ett svar på frågan om ett tillsynsobjekt uppfyller uppställda krav, snarare än om tillsynsobjektet i en allmän bedömning är ’bra eller dåligt’ ”* (SOU 2002:14, s. 148).

Skillnaden mellan proaktiva och reaktiva styrmedel är att de reaktiva används för att undersöka huruvida de proaktiva styrmetoderna fungerat som tänkt. De proaktiva är därmed tänkta att ska påverka människors handlande i en viss riktning innan de agerar (Johansson, 2006, s. 30). Exempel på förebyggande styrmedel i tillsynssammanhang är råd och stöd i form av exempelvis informationstillfällen, seminarier och diskussionstillfällen (SOU 2007:82, s. 474). Syftet med dessa så kallade kommunikativa styrmedel är att ge berörda ett tillräckligt informationsunderlag för att självmant välja ett önskvärt beteendemönster (Johansson, 2006, s. 26). Exempel på reaktiva styrmedel är utöver tillsyn uppföljning, utvärdering, revision och

inspektion. En underliggande logik bakom reaktiva styrmedel är att om en verksamhet uppfyller ställda krav så är även måluppfyllelsen i verksamheten god. Ett grundläggande kännetecken för tillsyn är att granskningens vikt läggs vid processer och regler, ett annat är att tillsyn är myndighetsutövning vilket innebär att beslut måste kunna överklagas till högre instans (Johansson, 2006, s. 20, s. 28-31). Mer om re- och proaktiva styrmetoder i planens tredje och fjärde kapitel.

I uppdelningen av styrmedel som reaktiva eller proaktiva har vi konstaterat att tillsynsverksamheten innefattar element av bägge. Genom att återknyta till tillsynens syfte, preciseringen av tillsynsbegreppet och beskrivningen av tillsynsuppgiften som helhet kan vi se att logiken följer som en röd tråd genom resonemanget. Tillsyn som begrepp är ett reaktivt styrmedel inriktat på kontroll av lagenlighet i verksamheter, men för att kunna nå tillsynsverksamhetens syfte, följsamhet, måste tillsynsrollen även innefatta proaktiva inslag som motiverar serviceproducenterna att självmant handla enligt ett utifrån lagstiftningen önskat mönster.

**Tabell 1: Tillsynens tre nivåer.**

Nivåer:	Reaktivt styrinstrument:	Proaktivt styrinstrument:	Syfte:
1. Tillsynsbegreppet	<input type="checkbox"/> Verksamhetstillsyn <input type="checkbox"/> Individtillsyn		Kontroll av efterlevnad av lagar
2. Tillsynsverksamhet (tillsynsrollen)	<input type="checkbox"/> Verksamhetstillsyn <input type="checkbox"/> Individtillsyn	<input type="checkbox"/> Kommunikativa styrmedel	Följsamhet
3. Tillsyn som samhälleligt styrmedel	<input type="checkbox"/> Verksamhetstillsyn <input type="checkbox"/> Individtillsyn	<input type="checkbox"/> Kommunikativa styrmedel <input type="checkbox"/> Regleringar <input type="checkbox"/> Ekonomiska bidrag	Följsamhet

Tabellen visar socialvårdsbyråns perspektiv på tillsyn i helhet.

### **2.3. Relevant för tillsyn inom socialvården på Åland**

Tillsyn är ett kontroll- och styrinstrument som används med avsikt att garantera medborgarna likvärdig service och väl fungerande välfärdstjänster (Kaste, 2008, s. 52, SOU 2007:82, s.

396). Som utgångspunkt för tillsynsarbetet på Åland har vi (utöver lagstiftningen) bl.a. landskapsregeringens socialvårdsplan:

*”Tillsynsverksamheten skall bidra till att verksamhetsutövaren ständigt utvecklar och förbättrar sin verksamhet som rör enskilda människors rättssäkerhet, verksamhetens laglighet samt god kvalitet inom socialvården...Vision: Ett effektivt nyttjande av landskapsregeringens och kommunernas resurser inom det sociala området främjar en god socialvård för de enskilda människorna” (Ålands landskapsregering, 2008, s. 8).*

Målet med socialvårdsbyråns tillsyn är att säkerställa individers rättssäkerhet och verksamhetens laglighet samt bidra till att den sociala servicen utvecklas och förbättras. Tillsyn ska utövas på individnivå och verksamhetsnivå, reaktivt och proaktivt.

Vad gäller kontakten mellan tillsynens mål och visionen om effektivitet i nyttjandet av resurser behöver vi uppmärksamma följande: Då tillsyn är ett kontrollinstrument som reagerar och styr med stöd i lag tar denna inte ekonomisk hänsyn, den är vad i SOU 2002:14 kallas ”resursblind” (SOU 2002:14, s. 156). Denna egenskap är i sammanhanget mycket central. Relaterat till socialvårdsplanen innefattar den resursblinda delen av arbetet ”vad tillsynsverksamheten skall”. Visionen om ett effektivt nyttjande av resurser blir i sammanhanget underordnad uppgiften att garantera rättssäker, kvalitativt sett god service. Johansson motiverar rangordningen mellan rättssäkerhet och effektivitet med följande:

*”Ett tillsynsvärde som måste sägas vara överordnat effektivitetsvärdet, och som inte på samma sätt återfinns inom utvärdering, är rättssäkerhet. Till skillnad från utvärderaren ägnar sig nämligen tillsynaren åt myndighetsutövning, vilket innebär att hon när hon genomför tillsyn kan fatta bindande tvingande beslut. Ett grundläggande krav enligt regeringsformen är att myndigheterna måste beakta allas likhet inför lagen samt att de måste iakttä saktlighet och opartiskhet” (Johansson, 2006, s. 38).*

I tillsynen ingår inte att hitta vare sig interna eller externa förklaringar till *varför* en verksamhet uppfyllt eller inte uppfyllt vissa krav. Inte heller kan den som utövar tillsyn ta hänsyn till hur interaktionen inom en verksamhet ser ut eller hur verksamheten påverkas av yttre faktorer när tillsynen verkställs. Tillsyn har inte vad som kallas för en systemanalytisk ansats av den enkla anledningen att lagen inte tillåter det. Därmed inte sagt att tillsyn inte skulle vara tänkt att påverka effektiviteten i en verksamhet på ett positivt sätt (Johansson, 2006, s. 38).

### **3. REAKTIVA METODER FÖR SOCIAL TILLSYN**

Reaktiva metoder används för att i efterhand kontrollera att verksamheter och processer fyller de krav som ställs på dem, för att på olika sätt undersöka om de proaktiva metoderna fungerat som tänkt. En underliggande logik är att om kraven är uppfyllda så är även måluppfyllelsen i verksamheten god (Johansson, 2006, s. 30-31).

#### **3.1. Verksamhetstillsyn**

Begreppet verksamhetstillsyn är granskande tillsyn riktad till hela eller delar av verksamheter med inriktning på systemet, inte enskilda individers ärenden. Verksamhetstillsyn initieras ofta av tillsynsmyndigheten själv (Socialstyrelsen, 2005, s. 17). Vanliga granskningsområden i verksamhetstillsyn är dokumentation, handläggning, självbestämmande, delaktighet, individuella planer, personal/organisation, fysisk miljö och kvalitetssystem (SOU 2007:82 s. 247).

#### **Tillvägagångssätt i verksamhetstillsyn**

I anslutning till tillsynsbesöket begär tillsynsmyndigheten in olika handlingar för granskning i förväg. Vilka handlingar som efterfrågas beror på var tyngdpunkten i tillsynen lags; det kan vara fråga om allt mellan styrdokument för verksamheten till enskilda akter. Vid själva tillsynsbesöket är det vanligt att samtalen genomförs ”nerifrån upp”, det vill säga man börjar med att tala med personal, brukare, anhöriga, sedan verksamhetschefer och slutligen högst ansvariga och förtroendevalda. Andra möjligheter är ”uppifrån ner” eller kombinationer av de båda. Tillsynsmyndigheten kan även i förväg bjuda in lokala intresseföreningar för brukare och anhöriga eller ordna diskussionstillfällen för allmänheten. På så sätt stärks berördas och allmänhetens syn på verksamheten som ska tillsynas. I all tillsyn är dialogen viktig (SOU 2007:82, s. 251-252).

Efter tillsynsbesöket analyseras och värderas det material man samlat in under tillsynen och ett protokoll med sammantagna iakttagelser skrivs ut. I regel ges tillsynsobjekten möjlighet att bemöta iakttagelserna innan ett formellt beslut skrivs ut. I beslutet ingår förtjänster och brister och vid behov beskrivs åtgärdskrav, tidsrum för åtgärderna samt hur återrapporteringen ska se ut. Beslutet meddelas alltid skriftligt till verksamhetsansvariga men att också erbjuda tillfälle till muntlig återkoppling är viktigt, speciellt på verksamhetsnivå (SOU 2007:82, s. 253-254).

### **Regelbundenhet**

Verksamhetstillsyn utövas i den mån det finns resurser för ändamålet och enligt de behov tillsynsmyndigheten bedömer att för närvarande finns. Även nationellt styrda uppdrag påverkar i den mån sådana finns. En verksamhetstillsyn är alltid tidsbunden vilket innebär att *de förhållanden som gäller vid en punkt närhelst kan ändras*. Därmed är regelbunden tillsyn över exempelvis effektiviserade serviceboenden extra viktigt för att säkerställa att de boendes rättigheter tillgodoses.

### **Verksamhetsområdesspecifik tillsyn**

Verksamhetstillsyn är huvudsakligen verksamhetsområdesspecifik, vilket innebär att den utgår från olika områden såsom äldreomsorg, handikappomsorg etc. Den person som är tillsynsansvarig för ett visst verksamhetsområde planerar, utför, beslutar om och följer upp tillsynen över det området. Finns det beröringspunkter med andra verksamhetsområden samarbetar man internt (SOU 2007:82, s. 249).

### **Kommuntillsyn**

Att utöva kommuntillsyn innebär att tillsynsmyndigheten tar ett samlat grepp om socialtjänsten i en kommun och omfattar vanligen flera verksamheter inom olika verksamhetsområden. Kommuntillsyn innebär att flera tillsynsansvariga blir involverade i tillsynen, om än kanske i olika utsträckning. Av de former som finns för verksamhetstillsyn är kommuntillsynen den mest resurskrävande, vilket gör att den är förhållandevis ovanlig jämfört med den verksamhetsområdesspecifika och den tematiska tillsynen. Samtidigt är kommuntillsyn bra om man vill kombinera olika syften, till exempel med återbesök eller uppföljning av individtillsyn (SOU 2007:82, s. 249-250).

### **Tematisk tillsyn**

Tematillsyn är, som namnet anger, uppbyggd kring ett visst tema. Temat kan vara nationellt, t.ex. som en del av en landsövergripande kartläggning (exempelvis mat för äldre) eller fastställt av tillsynsmyndighetens egna analyser och riskbedömningar (SOU 2007:82, s. 249).

### **3.2. Individtillsyn och hantering av klagomål**

I individtillsyn är det den enskildes ärende som står i fokus. Den här typen av tillsyn görs ofta som resultat av inkomna klagomål och innefattar vanligen granskning av enskilds rättssäkerhet och frågor om bemötande (Socialstyrelsen, 2005, s. 17).

#### **Tillvägagångssätt i individtillsynsprocessen**

Ett individtillsynsärende kan handla om handläggning och / eller bemötande av enskilds behov, problem eller önskemål. Tillsynsmyndigheten bedömer efter att de fått in klagomålet eller på annat sätt inkommen information (t.ex. genom massmedia) om ärendet ska leda till tillsyn. **Viktigt i sammanhanget är att en tillsynsprocess inte ersätter ett vanligt besvärsförfarande. Den enskildes enda möjlighet att få ändring i formella beslut är genom att lämna in rättelseyrkande till nämnd, domstol eller annan berörd instans.**

Om klagomål lämnas in rörande ett ärende som ännu handläggs är det upp till tillsynsmyndigheten att avgöra om och hur man inleder en granskning. Att granska ett oavslutat ärende kan tolkas som ett intrång på verksamhetens myndighetsutövning. Vanligen hör tillsynsmyndigheten i dylika fall av sig till berörd verksamhet i informationssyfte men inte längre.

Tillsynsmyndigheten begär (i likhet med i verksamhetstillsyn) in handlingar (yttrande, utredningar, journalhandlingar, ev. annan dokumentation i ärendet) som behövs för handläggningen och tar personlig kontakt via besök eller telefon till den ansvariga. Efter genomgång och bedömning inklusive eventuella samtal med handläggare / annan berörd personal fattas ett beslut i vilket framgår huruvida verksamheten brustit i något hänseende (SOU 2007:82, s. 256-257).

#### **Hantering av klagomål**

Tillsyn baserat på klagomål prioriteras före tillsynsmyndighetens planerade tillsynsverksamhet och kan göras antingen som individtillsyn eller som verksamhetstillsyn.

För att hanteringen av ett klagomål ska omvandlas till tillsyn krävs att handläggningen av klagomålet avslutas och ett tillsynsärende istället initieras av tillsynsmyndigheten. Klagomål kan m.a.o. utgöra förarbete till en tillsyn. Att åtskilja hanteringen av klagomål och

tillsynsärenden hos tillsynsmyndigheten är viktigt eftersom tillsyn, till skillnad från klagomål, kan leda till påföljdskrav riktade till klagomålsobjektet. Att klagomålsärendet avslutas innebär också att beslut tagna i ett eventuellt påföljande tillsynsärende inte behöver delges klagande (Rosas, 1980, s. 231, s. 237).

Enkelt uppdelat kan resultatet av ett klagomålsärende delas in i beslut vari konstateras att klagomålet inte ger anledning till åtgärder alternativt beslut vari konstateras att tillsynsmyndigheten vidtagit vissa åtgärder med anledning av klagomålet. Ett klagomål kan även överföras till annan, för ärendet lämplig och behörig myndighet för handläggning (t.ex. JO eller JK) eller avslutas utan egentlig utredning. Beslut på basen av klagomål kan beskrivas ha formen av ett svar till klagande och kan inte jämföras med ett förvaltningsbeslut (Rosas, 1980, s. 227-231).

Vid behandlingen av klagomål skaffar tillsynsmyndigheten de uppgifter som behövs för att behandla frågan. Genom beslutet i ett klagomålsärende kan den part som är objekt för klagomålet ges administrativ handledning i hur man borde förfarit i frågan. Tillsynsmyndighetens beslut i ett klagomålsärende kan inte ändras genom besvär. (Länsstyrelsen i västra Finlands län / rättsskydd, Tuori, 2001, s. 100-101, Rosas, 1980, s. 231, s. 233). Förhållandet mellan klagomål, tillsynsmyndighet samt den till klient- och patientombudsmannen knutna möjligheten att få hjälp med anmärkning beskrivs närmare t.ex. i Tuori, 2001, s. 135-137.

## **4. PROAKTIVA METODER FÖR SOCIAL TILLSYN**

Proaktiva styrmedel används för att påverka människors handlande innan de agerar. På samhällsnivå kan man grovt dela in proaktiva styrinstrument i tre kategorier; regleringar, ekonomiska instrument och kommunikativa instrument. Samtliga finns tillhanda då val ska göras och innefattar en viss logik som är tänkt att ska påverka människors beslut. I tillsynssituationer syns främst de kommunikativa styrmetoderna (Johansson, 2006, s. 24-25, s. 30).

### **4.1. Kommunikativ styrmetod**

Kommunikativa styrmetoder beskrivs ofta som mjuka styrinstrument. Kännetecknande för dem är att de syftar till att ge ett informationsunderlag som leder till att människor självmant väljer ett önskat beteende. De är vad som även kallas kapacitetsbyggande styrmedel med en central föreställning om att människors möjligheter att välja beteende är nära förknippat med den kunskap och de värderingar de har. Därmed är det viktigt att bygga upp människors kapacitet att på egen hand fatta rätt beslut. Olika former av informationsinsatser i kombination med teoretisk och praktisk utbildning är viktiga och i den processen är sättet på vilket människor tar åt sig och tolkar information väldigt centralt. Hur man tolkar och värderar information är bland annat kopplat till samhällets normer och oskrivna regler och ur ett tillsynsperspektiv betyder det här att kommunikativa styrmetoder delvis riktar in sig på att styra värdestrukturen i en viss miljö (Johansson, 2006, s. 26-27).

#### **Nätverksarbete**

En form av kommunikativ styrning är de nätverk som tillsynsmyndigheten är med och utformar. Kontakter med intresseorganisationer är en annan variant. Nätverk kan också vara temarelaterade såsom kvinnofrid, alkohol- och drogfrågor, tillgänglighet eller barns rättigheter.

#### **Kunskapsförmedling**

Kunskapsförmedling kan ske på varierande sätt. Information om aktuella frågor eller till exempel ny lagstiftning kan skickas ut till berörda, finnas tillgänglig på tillsynsmyndighetens hemsida, den kan ges genom ordnande av seminarier, utbildningstillfällen, socialsekreterarträffar och andra informationstillfällen. Kunskapsförmedling kan även vara att återföra tillsynsresultat till tjänstemän, förtroendevalda och intresseorganisationer.

## **Rådgivning**

Rådgivning kan vara vägledande råd riktade till tjänstemän inom socialvården men också till allmänheten, och ges ofta som respons på enskilda samtal. Rådgivning kan lika väl ges i grupp. Väsentligt är att rådgivning inte är synonymt med ställningstagande, ärende- eller arbetshandledning; den handledande funktionen i enskilda ärenden ska skötas på annat sätt. En variant av rådgivning är så kallade ”goda exempel”: Tillsynsmyndigheten ger exempel på sådana verksamheter som utformat sina tjänster på ett sådant sätt att de väl fyller lagenliga mål och intentioner. Goda exempel är samtidigt ett sätt att stärka den behövliga genomskinligheten, insynen i systemet (SOU 2007:82, s. 212, s. 260-261, s. 269).

### **4.2. Tillstånds- och anmälningsförfarande**

I fråga om privat socialservice ligger tillsynsansvaret enligt 8 § lag om tillsyn över privat socialservice (FFS 603/1996) vilken äger tillämpning i landskapet med stöd av landskapslag (1995:101) om tillämpning i landskapet Åland av riksförfattningar om socialvård, på tillsynsmyndigheten samt den kommun där tjänsterna tillhandahålls. Kommunal tillsynsmyndighet är det organ som ansvarar för socialvården eller den tjänsteinnehavare som organet utsett. En privat socialserviceproducent som fortlöpande tillhandahåller socialservice dygnet runt ska ansöka om tillstånd hos landskapsregeringen innan verksamheten inleds eller ändras väsentligt. En privat socialserviceproducent som tillhandahåller annan privat socialservice än dygnet runt ska innan verksamheten inleds, ändras väsentligt eller upphör göra en skriftlig anmälan till den kommun var tjänsterna tillhandahålls. Kommunen ska i sin tur förmedla dessa uppgifter till landskapsregeringen för registret över privata socialserviceproducenter. Privata socialserviceproducenter som ger dygnet runt vård ska årligen lämna in en verksamhetsberättelse till landskapsregeringen (§§ 5-8, 10).

Tillstånds- och anmälningsförfarandet är en form av egenkontroll eller egeninitierad tillsyn som inom ramen för landskapets tillsynsroll finns i dess förebyggande, styrningsinriktade del. Genom den här processen syftar man till att i förväg försäkra att verksamheten erbjuder adekvat service av god kvalitet som svarar mot invånarnas behov (Sosiaali- ja terveysterveysministeriö, 2006, s. 17-18).

För detaljerad information om tillstånds- och anmälningsförfarandet i fråga om privat social service, se bilaga. För information om tillsyn samt besvär rätt vid tillsyn över privat social service se även kap. 6.1.

## **5. ARBETSVERKTYG FÖR SOCIAL TILLSYN**

Varje fas av tillsynsprocessen kräver aktiva val av den som utövar tillsyn (Johansson, 2006, s. 57-58). Tillsynsmyndigheten väljer att göra tillsyn riktad mot vissa objekt, enligt vissa strategier och utförandemetoder och av analysen dras det vissa slutsatser.

Föranmälda besök är i regel även mer effektiva än oanmälda. Tillsynsobjektet hinner förbereda för den tid som tillsynen tar av verksamheten och tillsynsmyndigheten löper liten risk att åka ut i ogjort ärende. I vissa fall är dock även oanmälda besök på sin plats för att fylla tillsynens syfte t.ex. i fråga om individers rättssäkerhet. En väl planerad, genomförd och återförd tillsyn med uppföljning i tillräcklig mån främjar samarbetet och tillsynens mål. Idealt bör granskningen leda till ett engagemang hos tillsynsobjektet, att de själva ser eventuella problem och tar tag i dem (Johansson, 2006, s. 146-148, s. 180, Länsstyrelsen i Skåne län).

En granskning är en situation där människor möts och för en dialog med varandra. Situationen utmärks av att a) den leds av den som utövar tillsyn och b) parten som är tillsynsobjekt inte kan välja om hon vill delta eller inte. Granskaren har till sitt förfogande a) rätt till för tillsynen behövliga uppgifter och b) olika former av påföljder. Utöver själva granskningen ingår i tillsynsrollen samtidigt en annan uppgift, att bidra till förbättring och utveckling.

Vad gäller tillsynsobjektets egna möjligheter att påverka är en viktig punkt att tillsynsobjektet själv kommer med förslag om och avgör hur åtgärda eventuella brister. Tillsynsmyndighetens bedömning gäller om något behöver åtgärdas och i så fall vad och inom vilken tidsram.

### **5.1. Urvalskriterier**

Det urval, eller de prioriteringar som görs baserar sig på en grupp möjliga alternativ. Orsaken till valet av tillsynsobjekt och inriktning på tillsynen varierar men det görs alltid någon form av riskanalys eller behovsbedömning. Hur kan man gruppera grunderna för urval? Två val går hand i hand: Val av tillsynsobjekt och inriktning på tillsynen. Minst 14 punkter kan identifieras som grund för urval:

1. Verksamheter med uppenbara brister och därmed givet behov av tillsyn. Kan i förlängningen teoretiskt leda till att väl eller bättre fungerande verksamheter anstränger sig mindre.
2. Verksamheter vars granskning kan förväntas leda till förbättring för möjligast många individer. Utilitaristisk, nyttomaximerande utgångspunkt.
3. Stora verksamheter, eftersom dessa kan ge "avtryck" på mindre verksamheter.
4. Slumpen. Alla har lika stor chans / risk att väljas. Förutsatt att resurserna för tillsyn är tillräckligt stora borde slumpmässigt urval teoretiskt öka sannolikheten för att alla följer lagen.
5. Geografiskt läge. Långa resvägar kräver mer tid om man gör tillsynsbesök.
6. Hörsägen.
7. Tidsperspektivet. "Länge sedan sist".
8. Verksamheter som tidigare haft brister. Bra tillfälle för uppföljning och, förutsatt att nya brister ej uppkommit, för positiv feedback.
9. "Lätta pinnar". Om tillsynsverksamheten styrs av kvantitativa effektivitetskrav eller för små resurser kan enkla, snabbt genomgångna tillsynsobjekt utgöra attraktiva val.
10. Dataurval, statistik.
11. Akuta orsaker.
12. Massmedia, tips av andra myndigheter, allmänhet eller intresseorganisationer.
13. Olycklig utveckling av en verksamhet.
14. Tillsynsplanen och andra styrdokument (Johansson, 2006, s. 59-61, s. 142, SOU 2007:82 s 248).

## **5.2. Datainsamling**

Som underlag för analys finns enligt den svenska utvärderingsforskaren Vedung sammanfattningsvis tre datainsamlingsmetoder, möjliga att använda enskilt eller i kombinationer:

- 1) Dokumentmetoder. Protokoll, statistik, akter, verksamhetsplaner etc.
- 2) Frågemetoder. Enkäter och intervjuer (mer eller mindre strukturerade individuella intervjuer, telefonintervjuer, fokusgrupper etc.).
- 3) Observationsmetoder. Besök på plats, förannmält eller oanmält (Vedung, 1998, s. 131-132, 134).

I tillsynssammanhang kan vi se att den första gruppen, dokumentmetoder, placerar sig väl i förarbetsstadiet. Det vill säga när tillsynsmyndigheten tagit initiativ till en granskning och påbörjar materialinsamlingen. Beroende på om granskningen gäller enskild individ eller verksamhet begärs olika slags data in för en första analys.

På basen av analysen går tillsynsprocessen vidare till följande steg; fråge- och / eller observationsmetoder. Vid en mer omfattande granskning är en kombination av förannmält besök och intervjuer med individer och / eller grupper ett sannolikt val. Besök på plats och ställe ger ett bättre helhetsgrepp och är en nödvändighet inom flertalet tillsynsområden såsom boenden och andra verksamheter där personal och klienter finns samlade. Är granskningen av enklare art bedöms det kanske som tillräckligt med ett strukturerat telefonsamtal till berörd(a). En väl genomförd datainsamling och analys bäddar för väl grundade tillsynsbeslut.

Datainsamling kan också gälla tillsynsmyndighetens arbete och utvärdering eller uppföljning av det. För modell av enkät avseende frågor till kommuner och andra socialserviceproducenter gällande tillsynsmyndighetens arbete, se t.ex. SOU 2007:82, s. 588.

### **5.3. Bedömning**

För tillsynens analys och bedömning behövs verktyg för att säkerställa att de bedömningar som görs är adekvata och enhetliga. **Bedömningskriterier, bedömningsvariabler, normering och kvalitetsindikatorer** är begrepp vars roller behöver klargöras i sammanhanget.

*”Ett bedömningskriterium består av en övergripande målformulering som anger ett mål eller ett önskat tillstånd som ska uppnås vilket formuleras med utgångspunkt i lagstiftningen”* (SOU 2007:82, s. 217).

Bedömningskriterier är med andra ord en form av operationalisering av lagstiftningen och de består också av valbart antal variabler som används som stöd för att göra en bedömning av om kriteriet är *uppfyllt, delvis uppfyllt* eller *inte uppfyllt*. Bedömningsvariablerna som väljs motiveras utifrån lag och andra styrdokument samt vedertagen kunskap på området (SOU 2007:82, s. 217, s. 460). Bedömningsverktygen förutsätter professionella bedömningar av användaren.

Ett bedömningskriterium ska vara generellt gångbart inom området och därmed så långt som möjligt vara oberoende av kommuners storlek, geografiska läge och av hur verksamheten är organiserad. Det är viktigt att bedömningskriterierna klargör huruvida brukarnas rättigheter och behov tillgodoses i befintliga verksamheter – samarbetet med brukare och brukarorganisationer har här en central roll (Socialstyrelsen, 2002, s. 5, s. 10-11).

Att normera är att fastställa regel eller rättesnöre för att reglera. Tillståndsgivning är en form av normering, likaså rådgivning, om än av mjukare slag av myndighetsstyrning (SOU 2007:82, s. 460). Normeringen kan användas för att utveckla bedömningsgrunderna för tillsyn (Socialstyrelsen, 2002, s. 10).

Kvalitetsindikatorer är mått för kvaliteten och kan användas för verksamhetsutveckling och öppen redovisning av en verksamhets kvalitet. För tillsynsmyndigheten kan kvalitetsindikatorer som serviceproducenterna själva tagit fram vara en god grund i riskanalyser, det vill säga bedömningar om vilka verksamheter som behöver prioriteras för tillsyn (SOU 2007:82, s. 460, s. 465-466). Skillnaden mellan kvalitetsindikatorer och bedömningskriterier ligger i hur de är tänkta att användas. *En kvalitetsindikator syftar till att beskriva en verksamhets kvalitet, medan bedömningskriterier används för att avgöra om en verksamhet uppfyller på förhand uppställda krav* (Socialstyrelsen, 2007, s. 39). Härmed har kvalitetsindikatorer ingen primär funktion i tillsynens analys- och bedömningsfas.

### **Ansvarsområde**

I granskningen väljer man ett eller flera ansvarsområden. Varje ansvarsområde kan brytas ner i ett antal bedömningskriterier och -variabler som ska vara uppfyllda för att svara mot på verksamheten ställda krav. Kriterierna tas fram för olika målgrupper och grupperas i ansvarsområden utifrån de lagliga skyldigheter som socialvården har. Exempel på ansvarsområden är utbildning, kvalitet, delaktighet, säkerhet, uppsökande och förebyggande arbete, samverkan, insatser samt handläggning och dokumentation (Nordisk social tillsynskonferens, 2008, nationella bedömningskriterier).

### **Bedömningskriteriers tre nivåer**

Med hjälp av variablerna (operationalisering av kriteriet) bedöms om kriteriet är

- 1) Uppfyllt: När samtliga variabler är uppfyllda.
- 2) Delvis uppfyllt: När minst en men inte alla variabler är uppfyllda.
- 3) Inte uppfyllt: När ingen av variablerna är uppfyllda.

Nedan ett exempel ur material från Nordisk social tillsynskonferens i oktober 2008 (nationella bedömningskriterier).

Ansvarsområde: Uppsökande och förebyggande arbete.

**Bedömningskriterium:** Socialtjänsten informerar om vilket stöd som finns i kommunen för våldsutsatta kvinnor.

*Bedömningsvariabler:*

- 1) Socialtjänsten informerar kontinuerligt genom allmänna kanaler om var och hur en våldsutsatt kvinna kan få stöd och skydd.
- 2) Informationen sprids till olika miljöer och platser.
- 3) Informationen är anpassad till olika gruppers förutsättningar och behov.

Med tre ”ja” svar för variablerna uppfylls kriteriet helt, med minst ett ”ja” är kriteriet delvis uppfyllt, med tre ”nej” är kriteriet inte uppfyllt.

## **6. MODELL FÖR TILLSYN ÖVER SOCIALVÅRD PÅ ÅLAND**

Detta kapitel utgör modell för tillsyn över socialvården på Åland för en treårsperiod och representerar en bas för tillsynsarbetet som revideras årligen, i samband med att socialvårdsplanen antas.

### **Nuläge**

På basen av klagomål gör socialvårdsbyråns inspektioner eller andra undersökningar och avgör huruvida missförhållanden föreligger samt vilka åtgärder som ska vidtas. Förebyggande tillsyn utövas regelbundet genom att det i verksamheten finns inbyggt en kunskaps- och informationsförmedlande funktion i form av socialsekreterarträffar, seminarier, information om ny lagstiftning samt genom information på förfrågan, dock ej i enskilda ärenden. Klient- och patientombudsmannen utövar inte tillsyn.

### **Planering framåt**

Samhällets invånare ska kunna lita på att bestämmelser om socialvård efterlevs, att rätten till service är lika oavsett hemkommun och att socialvårdstjänster är tryggade även långsiktigt. Tillsyn över att lagstiftningen tillämpas korrekt och likvärdigt för alla är en viktig demokrati- och rättssäkerhetsfråga och en grundförutsättning för den politiska legitimiteten för det stöd samhället erbjuder. Tillsyn ska vara en trygghet för utsatta grupper och ett hjälpmedel för anställda och huvudmän när det gäller att göra rätt och få vägledning i arbetet. En viktig del av en väl fungerande tillsyn är metoderna, hur tillsynen formas och genomförs. Tillsyn ska vara förutsägbar och tydlig samt effektiv i meningen att den utövas professionellt, med långsiktig planering, tydlig prioritering och är tillgänglig (SOU 2007:82, s. 401, s. 406, s. 410, s. 418, Socialstyrelsen, 2002, s. 9).

En viktig del av tillsynsarbetet är att prioritera vilka områden som under den kommande perioden primärt ska vara föremål för tillsyn. Den uppgiften kräver dels en god framförhållning och dels flexibilitet i systemet, det senare för att kunna svara på eventuella plötsliga ändringar i tillsynsbehovet. Framförhållningen säkerställs genom en kontinuerlig treårig planeringsperiod, flexibiliteten genom a) årliga revideringar och b) genom att akuta tillsynsbehov alltid har företräde framom den planerade tillsynen.

Ett strukturerat egeninitierat tillsynsarbete över prioriterade verksamhetsområden inleds år 2009. Tillsyn som reaktion på klagomål eller på annat sätt mottagen information om brister i en verksamhet fortsätter men med tydligare arbetsverktyg. Förebyggande kommunikativ tillsyn fortsätter som tidigare, men med förtydligade ramar för den rådgivande funktionen. Information och vägledning av socialvårdsbyrån ges allmänt, inte i enskilda ärenden.

### **Genus- och hållbarhetsperspektiv**

**Tillsynens strävan efter tryggande av jämlik behandling ska även inkludera ett jämställdhetsperspektiv.** Medan *jämlikhet* hör ihop med mänskliga rättigheter och demokratiska rättssystem och avser alla människors och grupperns lika värde, avser *jämställdhet* allmänt beskrivet ett tillstånd var kvinnor och män har samma rättigheter, skyldigheter, samma ställning och möjligheter till inflytande i samhället.

Jämställdhet är alltså kopplat till det biologiska könet, men även till det sociala könet, *genus*. Genus betecknar det kön som skapas i de sociala och kulturella processer och sammanhang som är aktuella i samhället – det finns ett osynligt s.k. genuskontrakt inbyggt innefattande normer för kvinnligt och manligt och hur relationen mellan det manliga och det kvinnliga bör se ut.

Det här genuskontraktet, precis som samhället i stort, förändras naturligtvis över tid och som en del av den förändringen finns arbetet för jämställdhetsintegrering. *Jämställdhetsintegrering* är en politisk strategi antagen av bl.a. EU och Nordiska Ministerrådet som i korthet innebär att 1) olika förhållanden för kvinnor och män ska synliggöras, 2) varje fråga som berör individer ska prövas ur ett jämställdhetsperspektiv och 3) konsekvenserna för hur förändringar kan påverka kvinnors respektive mäns situation ska analyseras. I praktiken betyder jämställdhetsintegrering att kvinnor och män, flickor och pojkar ska få del av myndigheternas service och tjänster på lika villkor. På landskapsregeringens hemsida kan man läsa mer om landskapets mål och medel i jämställdhetsarbetet. Ovanstående är axplock ur *Landskapsregeringens mål jämte Ramprogram för jämställdhetsarbetet på Åland 2008-2011* samt ur jämställdhetsdokument sorterade under kansliavdelningen.

Vad innebär ett jämställdhetsperspektiv för socialvårdsbyråns tillsynsverksamhet? I dagsläget att kunskap om och tillämpning av landskapets metoder för jämställdhet i takt med arbetsgivarens erbjudna utbildningsmöjligheter i ämnet ska införlivas med tillsynens fokus på

rättsäkerhet och lagenlighet. Detta i den mån det är förenligt med tillsynens syfte. **I tillsynsrollen bör med andra ord beaktas även det tankesätt som följer med ökad kunskap om genus och jämställdhet.**

Likaså ska det i tillsynsrollen beaktas ett hållbarhetsperspektiv, ur begreppet *hållbar utveckling* och då speciellt aspekten om social hållbarhet. Social hållbarhet handlar enligt beskrivning på ÅSUB:s hemsida (Ålands statistik- och utredningsbyrå) om att bygga ett långsiktigt stabilt och dynamiskt samhälle där grundläggande mänskliga behov tryggas. I den sociala hållbarheten ska t.ex. beaktas att befolkningens åldersstruktur ändras, att den blir äldre och att tillgången till socialvårdstjänster behöver anpassas efter det.

Social tillsyn kan efter genomgång av landskapets checklista för *miljöpåverkan* inte anses ge upphov till miljöpåverkan inom något av de åtta nämnda områdena.

#### **Vilka tjänster har vilket ansvarsområde på byrån?**

- **Socialinspektören för missbruksfrågor** ansvarar primärt för tillsyn över missbrukarvård tillhandahållen av kommunerna på Åland.

Kontaktperson: Synnöve Jordas  
Telefon +358 (0)18-25266  
[synnove.jordas@regeringen.ax](mailto:synnove.jordas@regeringen.ax)

Styrdokument: Lagstiftning som styr verksamhetsområdet.  
Landskapsregeringens plan för socialvården.  
Alkohol- och narkotikapolitiskt program för landskapet Åland, innefattande:  
Kartläggning och plan för förbättrat stöd till missbrukarnas anhöriga.  
Rapport angående policy för substitutionsbehandling, sprutbytesprogram samt införande av ny skadereducerande åtgärd.

- **Socialinspektören för barnomsorgsfrågor / barnombudsmannen** ansvarar primärt för tillsyn över kommunernas barnomsorg, hemvårdsstöd samt barnskydd.

Kontaktperson: Ulla Rindler-Wrede  
Telefon +358 (0)18-25254  
[ulla.rindler-wrede@regeringen.ax](mailto:ulla.rindler-wrede@regeringen.ax)

Styrdokument: Lagstiftning som styr verksamhetsområdet.  
Landskapsregeringens plan för socialvården.  
Barnahusmetoden.  
Barnkonventionen.  
Landskapsregeringens förundervisningsprogram.  
Stöd för barn i barnomsorgen med annat modersmål än svenska.

- **Byråns äldreomsorgsutredare** ansvarar primärt för tillsyn över kommunernas äldreomsorg samt närståendevård i samarbete med byråchefen.

Kontaktperson: Maj-Len Österlund-Törnroos  
Telefon +358 (0)18-25280  
[maj-len.osterlund-tornroos@regeringen.ax](mailto:maj-len.osterlund-tornroos@regeringen.ax)

Styrdokument: Lagstiftning som styr verksamhetsområdet.  
Landskapsregeringens plan för socialvården.  
Målsättningar och handlingsplan för äldrevården på Åland.

- **Byråchefen** ansvarar primärt för tillsyn över kommunernas handikappservice, utkomststöd, moderskapsunderstöd samt närståendevård i samarbete med äldreomsorgsutredaren. Vidare har byråchefen i samarbete med samtliga tillsynsansvariga på byrån ansvar för tillsyn över behörighetsvillkor för yrkesutbildad personal inom socialvården, privata socialserviceproducenter samt tillsyn över specialomsorger om utvecklingsstörda.

Kontaktperson:

Styrdokument: Lagstiftning som styr verksamhetsområdet.  
Landskapsregeringens plan för socialvården.

Målprogram jämte handlingsplan för handikappolitiken i landskapet Åland.

FN:s standardregler.

**Postadress till kontaktpersonerna:** Ålands landskapsregering  
Socialvårdsbyrå  
Pb 1060  
22111 Mariehamn

### **Köp av tillsynstjänster**

Vid köp av tillsynstjänster, det vill säga delegering av tillsynsuppgift till utomstående, ska tillsynsuppgiftens innehåll finnas preciserat liksom beskrivet vilka bedömningsgrunder det ska läggas vikt på vid utförandet av tillsynen. Köp av tillsynstjänster kan vara motiverat om det för tillsynsmyndigheten inte är möjligt eller ändamålsenligt att sköta en tillsynsuppgift.

### **Internt samarbete**

Tillsyn finns från och med år 2009 stadigvarande med på föredragningslistan för socialvårdsbyråns byråmöten. Enligt behov bokas utöver det separat mötestid för den operativa tillsynsverksamheten. Årligt planeringsmöte inför revidering av tillsynsplanen.

Klient- och patientombudsmannens roll i det interna tillsynssamarbetet: Informationsöverföring enligt bestämmelser om sekretess och intern samarbetspraxis. Klient- och patientombudsmannen utövar inte tillsyn men kan inom ramen för sin funktion ha sådana uppgifter som senare kan användas som underlag i tillsynens förarbete.

### **Samarbete utåt**

Fortsatt förebyggande, kommunikativ tillsyn i samråd med kommuner och andra socialserviceproducenter, brukare och medborgare. En tydlig och tillräcklig insyn i tillsynens mål och resultat. Resultatet av utförd tillsyn ska alltid återföras till tillsynsobjektet och i den mån regler om sekretess tillåter det, finnas tillgängligt för intresserade. Tillsynsbeslut som följd av verksamhetstillsyn är offentliga dokument och finns tillgängliga på landskapsregeringens hemsida. Tillsynsbeslut som följd av individtillsyn är offentliga i den mån de är av vikt för tillsynens genomsynlighet vilket som minst exkluderar uppgifter om

enskild person. Av allmänintresse kan vara vilken kommun / vilken verksamhet som är utsatt för klagomål, vad verksamheten kritiseras för samt framför allt, att eventuella brister åtgärdas.

### **6.1. Lagstiftningen som styrdokument**

Enligt 1 § lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården (FFS 812/2000) vilken äger tillämpning i landskapet med stöd av landskapslag (1995:101) om tillämpning i landskapet Åland av riks författningar om socialvård, har varje individ rätt till socialvård av god kvalitet och ett gott bemötande. Lagstiftningen som styr socialvården ålägger kommunerna att tillhandahålla socialvårdstjänster för sina invånare, men lämnar tolkningsutrymme vad gäller tillämpningssättet. I viss mån finns nationella rekommendationer att tillgå men dessa är inte bindande dokument. En likartad tolkning och tillämpning av lagstiftningen är en förutsättning för att medborgarna ska kunna garanteras likvärdig och rättssäker service (Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus, 2006, s. 36).

Enligt 29, 31 §§ landskapslag (1993:71) om planering av och landskapsandel för socialvården kan landskapsregeringen pröva ändamålsenligheten i servicesystemet. Tillsynsmyndigheten kan ge kommunen rekommendationer om hur och inom vilken tid eventuella brister i systemet ska korrigeras. Om kommunen inte korrigerat bristerna inom utsatt tid, kan landskapsregeringen helt eller delvis återkräva kommunens landskapsandel för den tid och till den del servicesystemet konstaterats vara bristfälligt. Om en kommun eller ett kommunalförbund vägrar uppfylla en förpliktelse kan tillsynsmyndigheten vid vite tvinga serviceproducenten att fullgöra sina skyldigheter enligt lag.

#### **Skyldighet att lämna upplysningar**

Enligt 30 § landskapslag (1993:71) om planering av och landskapsandel för socialvården är kommunerna eller kommunalförbunden skyldiga att ge tillsynsmyndigheten sådana uppgifter som behövs för att fastställa landskapsandelar och pröva servicesystemets ändamålsenlighet.

#### **Besvär rätt**

Besvär över av tillsynsmyndigheten fattade beslut rörande servicesystems ändamålsenlighet eller uppfyllande av förpliktelser får enligt 27 § landskapslag (1993:71) om planering av och landskapsandel för socialvården anföras hos högsta förvaltningsdomstolen enligt förvaltningsprocesslagen. Ändring får inte sökas genom besvär i andra beslut än de som avses i 27 §, 1 mom. landskapslag (1993:71) om planering av och landskapsandel för socialvården.

### **Tillsyn över privat socialservice**

Enligt 1 § lag om tillsyn över privat socialservice (FFS 603/1996) vilken äger tillämpning i landskapet med stöd av landskapslag (1995:101) om tillämpning i landskapet Åland av riksförfattningar om socialvård, tillämpas lagen på privat socialservice och på socialservice som produceras av affärsföretag som offentliga samfund bildat. Ansvar för tillsyn över privat socialservice ankommer på landskapsregeringen samt den kommun där tjänsterna tillhandahålls. Kommunal tillsynsmyndighet är enligt lagens 8 § det organ som ansvarar för socialvården eller den tjänsteinnehavare som organet utsett. Om brister eller missförhållanden i privat verksamhet uppdagas ska tillsynsmyndigheten enligt lagens §§ 16-18 informera tillsynsobjektet om vad och inom vilken tidsram som ska åtgärdas för att avhjälpa bristerna. Tillsynsmyndigheten har om bristerna inte åtgärdas enligt uppmaning, rätt att vid vite förplikta tillsynsobjektet att fullfölja åtgärderna samt att helt eller delvis avbryta verksamheten tills bristerna avhjulpts. Tillsynsmyndigheten kan även återkalla ett tillstånd att tillhandahålla socialvård dygnet runt.

Vad gäller placering av barn i familjevård eller anstaltsvård ska placerarkommunen övervaka att ett barns placering förverkligas enligt barnskyddslagen (FFS 417/2007) vilken äger tillämpning i landskapet med stöd av landskapslag (2008:97) om tillämpning i landskapet av barnskyddslagen. Verksamheten övervakas även av placeringskommunen samt av tillsynsmyndigheten. Tillsynsmyndigheten ska även följa verksamheten vid barnskyddsanstalter genom inspektioner på eget initiativ (§§ 79-80).

Om tillstånds- och anmälningsförfarandet för privat socialserviceverksamhet inklusive privata barnskyddsanstalter på Åland finns närmare beskrivet i bilaga. Förfarandet följer lag om tillsyn över privat socialservice (FFS 603/1996) vilken med vissa avvikelser äger tillämpning i landskapet med stöd av landskapslag (1995:101) om tillämpning i landskapet Åland av riksförfattningar om socialvård.

### **Besvärsrätt vid tillsyn över privat socialservice**

Ändring i landskapsregeringens beslut får enligt 4 § landskapslag (1995:101) om tillämpning i landskapet Åland av riksförfattningar om socialvård sökas hos högsta förvaltningsdomstolen. Över beslut om föreläggande av vite som tillsynsmyndigheten fattat med stöd av 16 § 2 mom. lag om tillsyn över privat service får besvär inte anföras särskilt (§ 20 FFS 603/1996).

## **6.2. Praktisk utformning**

I avsnittet beskrivs prioriteringar inom tillsynsverksamheten för åren 2009-2011, praktiska utgångspunkter vad gäller bedömningsgrunder i tillsynsarbetet samt ges exempel och mallar för det kommande arbetets struktur.

### **Landskapsregeringens plan för socialvården som styrdokument**

Landskapsregeringens socialvårdsplan antas varje år för fem år framåt. Den anger målsättningar och anvisningar för verksamheten och är viktig som utgångspunkt för tillsynsarbetets mål. Tillsynsplanen är ett arbetsdokument som kompletterar socialvårdsplanens avsnitt om övervakning och tillsyn.

### **Tillsyn år 2009-2011**

Prioriterade tillsynsområden för socialvårdsbyråns egeninitierade tillsyn under kommande treårsperiod är valda delar av kommunernas äldreomsorg, samarbetet mellan barnomsorg och skola, åtgärdskedjan inom ramen för missbrukarvård och prevention samt uppföljning av färdtjänst enligt lagen om service och stöd på grund av handikapp och socialvårdslagen.

Motiveringar till prioriteringarna:

- En befolkningsutveckling som ställer stora krav på tillräcklig tillgång till och långsiktig planering för tjänster för äldre.
- Funktionshindrades jämlika rätt till behövliga tjänster och behövligt stöd i vardagen, oavsett hemkommun.
- Individer och grupper med särskilt stor utsatthet behöver tillsynens förebyggande insatser som extra trygghet.

Reaktiv tillsyn som utövas på basen av klagomål eller på annat sätt inkommen information om eventuella brådskande missförhållanden i en verksamhet har alltid företräde framom annan tillsynsverksamhet.

Enligt beskrivning i Kaste 2008-2011 (Nationella utvecklingsprogrammet för social- och hälsovården), hör till länsstyrelsernas prioriterade tillsynsområden följande: Tryggande av likabehandling och tillgång till högklassig socialvårdsservice oavsett boningsort. Tillsyn över effektiverat serviceboende, dygnet runt omsorg för olika grupper, med utgångspunkt i ett

jämlikt tillgodosende av de boendes grundläggande fri- och rättigheter. Tillsynen tar fasta på de boendes funktionsförmåga och behov av stöd, utifrån vilket boendets personaldimensionering och utrymmesbehov bestäms (Kaste, 2008, s. 52-53). Det finns m.a.o. vissa likheter mellan de åländska och de fastländska prioriteringarna för inkommande år.

### **Utgångspunkter för val av bedömningskriterier och -variabler**

Eftersom tillsyn utövas mot lagstiftningens mål och bestämmelser och varje tillsynsansvarig ska utöva tillsyn inom sina respektive ansvarsområden är det behövt att metodiskt ta avstamp i ansvarsområdenas lagstiftning och framför allt i sådana gemensamma, centrala mål och bestämmelser som finns att tillgå. På så sätt skapas en gemensam grund för det initiala operativa tillsynsarbetet som sedan kan vidareutvecklas. Praktiskt betyder det här att några centrala målsättningar ur lagstiftningen väljs ut och operationaliseras så, att de får ett möjligast vitt användningsområde i form av bedömningskriterier och –variabler. Som modell står i Sverige utarbetade kriterier och variabler samt av social- och hälsovårdsministeriet utarbetade styrdokument (bl.a. *Kvalitetsrekommendation för äldreomsorgen*), men bearbetade så att de har relevans för åländsk lagstiftning och verksamhet.

### **Mall för bedömningsgrunder**

Först ges ett exempel på rapportering av utförd tillsyn av ett bedömningskriterium. Dessa protokoll ska om möjligt skrivas så, att de även kan fungera som beslutstext. Efter exemplet följer ett antal bedömningskriterier, bedömningsvariabler samt öppna frågor vilka kan användas som grund inom vart och ett av tillsynsområdena. Samtliga baserade på stöd i lag (ÅFS / FFS). Sist några uppslag till källor vid datainsamling. Hänvisningarna till lagstiftning i bedömningsgrunderna bör i den praktiska tillämpningen enligt behov kompletteras från var och ens tillsynsområde. Exempel:

Ansvarsområde: Rutiner för professionellt arbete.

#### **Socialvårdsbyråns bedömningsgrunder**

En klient ska bemötas sakligt och utan diskriminering (§ 4, FFS 812/2000, ÅFS 1995:101).

*För att uppfylla de krav som ställs ska:*

1. Individens bemötas så att människovärdet inte kränks.
2. Individens bemötas med respekt för den egna integriteten.
3. Individens önskemål, individuella behov, modersmål och kulturella bakgrund beaktas under handläggning och i beslut.

So

Socialvårdsbyrån bedömer att verksamhet x i kommun y uppfyller bedömningspunkterna 1 och 2 och att den sammantagna bedömningen därmed är att bedömningskriteriet är delvis uppfyllt.

Socialvårdsbyråns iakttagelser:

Beskrivning av, exempel på förtjänster i punkt 1 och 2 samt påpekande av eventuella svagheter / iakttagna utmaningar för verksamheten (som dock ej påverkat slutbedömningen negativt). Beskrivning av orsakerna till att punkt 3 ej bedöms som uppfyllt. Exempelvis verksamhetens oförmåga att erbjuda individuellt anpassat stöd i tillräcklig utsträckning: X av de y intervjuade uppgav att deras beviljade stödinsatser följer verksamhetens regelverk och att det är svårt att få stöd med sådant individen själv uppfattar som viktigt utöver det rutinmässiga...I såväl grundlagen (§ 14, FFS 731/1999), lagen om klientens ställning och rättigheter (§ 4, FFS 812/2000, ÅFS 1995:101) som...påpekas vikten av att beakta klientens egna önskemål och individuella behov...viktigt att verksamheten inte låser sina möjligheter att erbjuda stöd så, att dessa rättigheter förbises...

Behov av åtgärder:

Socialvårdsbyrån anser sammantaget att det finns orsak för verksamhet x att se över sina möjligheter att erbjuda individuellt anpassat stöd för sina klienter, förbättra befintliga rutiner för detta och återkomma till socialvårdsbyrån med en skriftlig plan om hur detta ska genomföras inom fyra veckor efter beslutets delgivning.

Källor: X st enskilda akter, intervjuer med x klienter, x anhöriga och x personal, verksamhetsdokument inklusive arbetsrutiner, värdegrund för arbetet...

#### **Ett urval bedömningskriterier:**

1. En klient ska få socialvård av god kvalitet oberoende av boningsort (§ 4, FFS 2000/812, § 6, § 19, ÅFS 1995:101, FFS 731/1999).
2. En klient ska få tillräcklig och begriplig rådgivning och information om sina rättigheter och skyldigheter (§ 5, FFS 812/2000, ÅFS 1995:101).
3. En klient ska få socialvård i form av verksamhet som möjliggör högsta möjliga grad av självständighet och självbestämmande (§ 6, § 14 FFS 731/1999, § 8, FFS 812/2000, ÅFS 1995:101).
4. Socialvården ska enligt klientens behov samarbeta med andra instanser (§ 17, FFS 710/1982, ÅFS 1995:101).
5. En klient ska, om det inte är uppenbart onödigt, ha en aktuell, skriftlig service- vård- eller motsvarande plan (§ 7, FFS 812/2000, ÅFS 1995:101).
6. En klient ska få sitt ärende behandlat inom skälig tid (§ 20, ÅFS 2008:9).
7. En klient ska alltid få ett skriftligt beslut i ett ärende (§ 38, ÅFS 2008:9).

8. Verksamhetslokaler ska vara trygga och fria från hinder för klienter och personal (§ 11, FFS 710/1982, ÅFS 1995:101).
9. Socialvård ska ges av personal kompetent för sin uppgift (FFS 804/1992, ÅFS 1995/103).
10. Socialvård ska präglas av kunnande, ändamålsenlighet och utvecklingsvilja (§§ 10-11, 13, FFS 710/1982, ÅFS 1995:101).

*Ett urval bedömningsvariabler:*

För att uppfylla de krav som ställs ska:

1. Verksamheten på flera sätt sprida tydlig information om möjligheterna att ansöka om service.
2. Verksamheten i sin redovisning kunna visa på god framförhållning vad gäller planering för kommande behov.
3. Verksamheten ha beredskap att inom enligt lag fastställd tidsram erbjuda service.
4. Handläggaren av ett ärende vid förfrågan kunna ge klienten en uppskattning av behandlingstiden.
5. Verksamheten bygga på aktuell, vedertagen kunskap om området.
6. Verksamheten kunna visa på etablerade, lagenliga rutiner för ärendehandläggning.
7. Verksamheten kunna visa på etablerade rutiner för skriftliga beslut.
8. Myndighetsbeslut innehålla lagenlig besväransvisning.
9. Myndighetsbeslut innehålla motivering till beslutet inklusive bestämmelser som legat till grund för beslutet.
10. Myndighetsbeslut delges oavsett beslutet kan överklagas eller ej.
11. Bedömningar göras med utgångspunkt i klientens aktuella funktionsförmåga.
12. Stöd kunna anpassas efter förändringar i klientens funktionsförmåga.
13. Individerna om ändamålsenligt erhålla behövligt stöd utifrån det egna hemmet.
14. Individerna ha fått tillräcklig och individuellt anpassad information om sina rättigheter och möjligheter att ansöka om olika stöd.
15. Individerna ha fått tillräcklig handräckning för att ansöka om olika stöd.
16. Individerna ha tillgång till lämplig nivå av arbete eller annan motsvarande sysselsättning.
17. Individens självkänsla stödas och den egna potentialen uppmuntras.
18. En individuell plan ha utarbetats i samråd med klienten (eller dennas lagliga företrädare eller annan närstående).
19. Det i individuella planer tydligt beaktas även minderårigas önskemål och åsikt så långt som utvecklingsnivån tillåter.
20. Individuella planer innefatta skäligen tider för uppföljning samt på vems ansvar uppföljningen ligger.
21. Dokumentation vara gjord med ett sakligt, klart och begripligt språk.
22. Verksamhetslokaler ha den utrustning, de hjälpmedel som behövs för klienterna som vistas där.
23. Verksamhetslokaler uppfylla gällande regler och säkerhetsföreskrifter.
24. Boendetrymmen fysiskt vara ordnade så att de stöder den egna integriteten och självständigheten (t.ex. egna hygienutrymmen, bra akustik och ljussättning, framkomlighet med rullstol) samt ger ett ombonat, hemligt intryck.
25. Klienten upplysas om eventuella avgifter för servicen samt vad servicen innefattar.

26. Socialvård ges av personal kunnig och trygg i sin arbetsuppgift.
27. Personal dimensioneras enligt klienternas funktionsförmåga och behov av insatser.
28. Personalens arbetsförhållanden visa på stabilitet och tillräcklig handledning samt fortbildning.
29. Den enskilda individen möjligast långt ha tillgång till personal bekant från tidigare.
30. Verksamheten innefatta förebyggande arbete och tidiga insatser.

Intervjufrågor:

1. Vilka styrkor finns det i verksamheten så som den är ordnad i dag?
2. Vilka svagheter finns det i verksamheten sås som den är ordnad idag?
3. Vilka möjligheter finns det för verksamheten att utvecklas?
4. Vilka utmaningar eller hotbilder står verksamheten inför?
5. På vilka sätt kan en invånare få information om verksamheten?
6. På vilka sätt involverar ni klienten i planeringen av stödinsatser?
7. Hur många står för närvarande på kö till verksamheten?
8. Hur stöds de köande i väntan på plats?
9. På vilka sätt förebygger ni köbildning till verksamheten?
10. Hur introduceras nyanställda?
11. Finns det i verksamheten anställda som inte är behöriga för sin arbetsuppgift?
12. Vad görs för att uppfylla lagstiftningen gällande behörighetskrav?
13. Beskriv på vilka sätt verksamheten fyller lagstiftningen och intentionerna med den?
14. Har ni synpunkter på gällande lagstiftning på området?
15. Beskriv hur anträffbarheten gentemot klienterna, andra myndigheter etc. ser ut?
16. Finns det uppgifter som verksamheten inte sköter som den borde? Vilka?
17. Hur bedömer ni möjligheterna att komma tillrätta med problemet/-n?
18. Får alla som vill det en stunds utomhusvistelse alla dagar?
19. Beskriv något sammanhang då verksamheten agerat självkritiskt?
20. Finns det behov som är speciellt svåra att tillgodose? Vilka?

Källor: Verksamhetsberättelser,  
styrdokument för verksamheten,  
kvalitetsutvecklingsarbete i verksamheten,  
beredskapsplaner,  
krisplaner,  
verksamhetsplaner,  
politiska handlingsplaner  
individuella planer (vård- service- etc.)  
dokument över säkerhets- och andra reglementsenliga kontroller,  
personalens rutiner för tillgänglighet/rådgivning,  
tillgång till information för allmänheten,  
statistik,  
intervjuer med klienter, närstående, personal, tjänstemän och ytterst ansvariga,  
enskilda akter etc.

## Lathundar

Som sista del av planen och som hjälpmedel för det praktiska arbetet följer tre lathundar: En för verksamhetstillsyn, en för hantering av klagomål samt en för beslut.

## Lathund för verksamhetstillsyn

1. Är tillsynen planerad, egeninitierad eller externt initierad.
2. Vilken bredd ska granskningen ha. Verksamhetsområdes-, kommun- eller tematillsyn.
3. Vad ska tillsynas. Inriktning, ansvarsområde(n). Motivering (tillsynens syfte). Görs tillsynen föranmäld eller oanmäld.
4. Urval. Vem ska tillsynas. Motivering.
5. Bestäm vilka handlingar som ska begäras in, bestäm tid för tillsyn(-sbesök). Inkludera genus- och hållbarhetsperspektivet redan här, t.ex. i koppling till statistiskt material.
6. Kontakta berörd verksamhet, informera om kommande tillsyn, begär in handlingar, boka tid för granskning, informera vilka som behöver närvara. Skicka skriftlig bekräftelse på punkt sex.
7. Inkomna handlingar registreras, gås igenom. Förbered tillsynsbesök och –material.
8. Besök. Ha med relevant lagstiftning, ev. annat styrmaterial. Informera om tillsyn, tillsynsmyndighetens uppgift och syftet med granskningen. Genomför granskningen enligt planering. Börja med att be deltagarna själva berätta om sitt arbete/verksamheten (med fokus på tillsynens frågeområden), tex enligt SWOT (styrkor, svagheter, möjligheter och hotbilder/utmaningar för verksamheten). Avsluta besöket med information om fortsättningen, konkret och tidsmässigt.
9. Analysera data, skriv protokoll. Om omfattningen av tillsynen tillåter det används protokolltexten efter punkt 10 som beslutstext. Tänk på att verksamhetsbeslutet ska skrivas (därmed även rapporten) så, att det i sin helhet kan läggas ut på nätet.
10. Låt verksamhetsansvarig bemöta protokollet. Ändra om behov finns.
11. Skriv ut beslut inklusive besvärsanvisning. Beslutet ska innefatta vad som granskats, hur, på vilket initiativ samt resultat. Beskriv förtjänster och eventuella brister och kritik, finns åtgärdsbehov ska beslutet ange vad som ska åtgärdas, inom vilket tidsrum samt hur verksamhetens åiterrapportering ska ske.
12. Delge verksamhetsansvarig(a) beslutet skriftligen, ge även återföring (muntlig eller skriftlig) enligt behov till övriga berörda, t.ex. personal.
13. Ärendet arkiveras.
14. Beslutet läggs upp på landskapsregeringens hemsida och sprids enligt behov till andra, t.ex. intresseorganisationer.
15. Uppföljning enligt behov.

## Lathund för handläggning av klagomål

1. I klagan, som är fritt formulerad, ska framgå klagandes namn och kontaktuppgifter, vilken myndighet / verksamhet klagomålet gäller, vad klagomålet gäller, tidpunkt för händelsen/-erna samt beskrivet på vilket/vilka sätt klagande anser att myndigheten agerat oriktigt. Klagande kan även bifoga sådana handlingar som kan förtydliga ärendet. Klagan ska dateras och undertecknas och inlämnas till landskapsregeringens registratorskontor var ärendet registreras.
2. Ta ställning till hur klagomålet ska hanteras. Ett inkommet klagomål kan, förutom handläggas av tillsynsmyndigheten, överföras till annan myndighet för handläggning eller avslutas utan egentlig utredning. I de fall där klagomålet utreds:
3. För dialog med berörd verksamhetsansvarig om att klagomål inkommit och begär in yttrande samt andra för ärendets handläggning behövliga handlingar. Informera berörda om myndighetens uppgift gällande klagomål.
4. Gå igenom materialet, för enligt behov dialog med berörd personal i ärendet. Vid besök, ha lagstiftning och andra styrdokument med.
5. Summera och skriv protokoll. Protokollet ska innefatta resultatet av utredningen.
6. Skriv ut beslut som svar till klagande. Ange i beslutet huruvida ärendets handläggning föranlett åtgärder från tillsynsmyndighetens sida och i så fall av vilket slag. Delge klagande samt verksamhetsansvarig, inkludera (administrativ) rådgivning om korrekt förfarande om i ärendet konstaterats brister hos klagomålsobjektet.
7. Arkivera klagomålets ärendehandlingar.
8. Om klagomålsärendet utgör förarbete för tillsyn, initiera tillsynsärende av lämplig karaktär.

## Lathund för beslut

1. Datum, ärendets diarienummer, mottagare av beslut ev. mottagare av kopior.
2. Rubrik: Vad för slags tillsyn gäller beslutet, vilken verksamhet, vid vilken tidpunkt utfördes tillsynen.
3. Innehåll: Beskriv metoder.
  - A) Urvalskriterie(r) samt är tillsynen planerad, egeninitierad eller externt initierad. Föranmäld eller oanmäld. Ange tidsrum för processen från initiativ till beslut.
  - B) Bedömningsgrunder. Varje frågeställning beskrivs enligt följande process:
    1. *Redovisning av bedömningskriterium* samt tillhörande variabler, alternativt den öppna frågan.
    2. Socialvårdsbyråns *bedömning* av variablerna var och en för sig indelat i uppfyller ställda krav, uppfyller inte ställda krav, summerat är bedömningskriteriet uppfyllt, delvis uppfyllt eller inte uppfyllt.
    3. Socialvårdsbyråns *iakttagelser*, grunden för bedömning gällande öppna frågor. Komplettering till bedömning om utgångspunkten är kriterium + variabler. \*
    4. *Informationskällor*.
      - 1) *Sammanfattande bedömning*. Innefattar förtjänster och brister.
      - 2) *Åtgärdskrav*. Om bedömningen inkluderar åtgärdskrav föreskrivs vad som ska åtgärdas och inom vilken tidsfrist, samt hur återrapporteringen ska ske till socialvårdsbyrå.
      - 3) *Beskrivning av påföljder*. Enligt aktuellt lagrum.
      - 4) *Beskrivning av beslutsdelgivning*. Hur och till vem återförs tillsynsresultatet av socialvårdsbyrå.

\* Punkt 1-3: Om det inte är ändamålsenligt att beskriva frågeställningarna skilt för sig, beskrivs punktvis vilka områden frågeställningarna berört (t.ex. bemötande, handläggning, administrativa rutiner) efterföljt av iakttagelser som ligger till grund för bedömningen huruvida granskningsobjektet agerat lagenligt eller ej. Iakttagelserna ska resultera i ställningstagandet uppfyller eller uppfyller inte lagens intentioner. Observera att analys och text stannar vid att konstatera ”att” och att värderingar om ”varför” därmed uteblir.

Se även landskapsförvaltningens handbok om beslutsformulering.

## Källförteckning

Johansson, V. (2006): *Tillsyn och effektivitet. Statliga inspektörers yrkesroller och strategival*. Boréa Bokförlag, Umeå 2006.

Kaste 2008-2011 (2008): *Nationella utvecklingsprogrammet för social- och hälsovården*. Social- och hälsovårdsministeriets publikationer 2008:8, Helsingfors.

Lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården, FFS 22.9.2000/812.

Lagen om tillsyn över privat socialservice, FFS 9.8.1996/603.

Landskapslagen (1993:71) om planering av och landskapsandel för socialvården.

Landskapslag (1995:101) om tillämpning i landskapet Åland av författningar om socialvård.

Lindgren, L. (2006): *Utvärderingsmonstret. Kvalitets- och resultatmätning i den offentliga sektorn*. Studentlitteratur, Narayana Press, Danmark 2006.

Länsstyrelsen i Skåne län: [www.m.lst.se](http://www.m.lst.se)

Länsstyrelsen i västra Finlands län, social- och hälsoavdelningen. Tillgänglig på [www.intermin.fi/lh/lansi/sto/home.nsf/](http://www.intermin.fi/lh/lansi/sto/home.nsf/)

Nordisk social tillsynskonferens (2008): Föreläsningsmaterialet *Nationella bedömningskriterier*. Stockholm 2008.

Rosas, A. (1980): *Förvaltningsklagan*. Åbo Akademi. Ekenäs Tryckeri Aktiebolag, 1980.

Rothstein, B. (red.) (2001): *Politik som organisation. Förvaltningspolitikens grundproblem*. SNS Förlag, Angered 2001.

Socialvårdslag 17.9.1982/710 (FFS 1982/710).

Statens offentliga utredningar SOU 2007:82 (2007): *Samordnad och tydlig tillsyn av socialtjänsten*. Edita Sverige AB, Stockholm 2007.

Statens offentliga utredningar SOU 2004:100 (2004): *Tillsyn. Förslag om en tydligare och effektivare offentlig tillsyn*. Edita Norstedts Tryckeri AB, Stockholm 2004.

Statens offentliga utredningar SOU 2002:14 (2002): *Statlig tillsyn. Granskning på medborgarnas uppdrag*. Edita Norstedts Tryckeri AB, Stockholm 2002.

Socialstyrelsen (2002): *Utvecklingsprogram för social tillsyn*. Nyhetsinformation. Artikelnr: 2002-117-9.

Socialstyrelsen (2005): *Social tillsyn 2004. Resultat av länsstyrelsernas tillsyn*. Artikelnr 2005-109-11. Publicerad på [www.socialstyrelsen.se](http://www.socialstyrelsen.se)

Socialstyrelsen (2007): *Modell för utveckling av kvalitetsindikatorer i socialtjänsten*. Lägesbeskrivning. Artikelnr: 2007-131-24. Publicerad på [www.socialstyrelsen.se](http://www.socialstyrelsen.se)  
Socialstyrelsen (2008): *Social tillsyn. Länsstyrelsernas iakttagelser under 2006 och 2007*. Artikelnr 2008-09-19. Publicerad på [www.socialstyrelsen.se](http://www.socialstyrelsen.se)

Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus (2006): *Terveystieteiden tutkimuskeskuksen tehtävien laajentamista sosiaalihuollon valvonnan koordinointiin. Selvittäneen työryhmän mietintö*. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen selvityksiä 2006:84, Helsinki.

Tuori, K. (2001): *Den offentliga rättens grunder*. Publikationer från juridiska fakulteten vid Helsingfors Universitet, 2001.

Vedung, E. (1998): *Utvärdering i politik och förvaltning*. Studentlitteratur, Lund 1998.

Ålands landskapsregering (2008): *Plan för socialvården 2008-2012*. Tillgänglig på [www.regeringen.ax](http://www.regeringen.ax)

## BILAGA 1

### FÖRTECKNING ÖVER LAGSTIFTNING FÖR TILLSYNSOMRÅDETS VERKSAMHETER:

#### Finlands författningssamling (FFS):

*Socialvårdslag (FFS 710/1982) och socialvårdsförordning (FFS 607/1983)*, gäller med i landskapslag (1995:101) och landskapsförordning (1995:103) om tillämpning i landskapet Åland av riksförfattningar om socialvård angivna avvikelser.

*Lag om tillsyn över privat socialservice (FFS 603/1996)*, gäller med i landskapslag (1995:101) om tillämpning i landskapet Åland av riksförfattningar om socialvård angivna avvikelser (se även ÅFS 2008:98).

*Lag om missbrukarvård (FFS 41/1986) och förordning om missbrukarvård (FFS 653/1986)*, ikraft med stöd av §§ 70, 71 Självstyrelselag (1991:71) för Åland. Gäller i den lydelse lag och förordning hade 31.12.1992.

*Barnskyddslag (FFS 417/2007)* gäller med i landskapslag (2008:97) om tillämpning i landskapet Åland av barnskyddslagen angivna undantag.

*Lag om utkomststöd (FFS 1412/1997)* gäller med i landskapslagen (1998:66) om tillämpning i landskapet Åland av lagen om utkomststöd angivna avvikelser (se även ÅFS 2008:72).

*Lag om underhållstrygghet (FFS 671/1998) och förordning (FFS 672/1998)* gäller med i landskapslag (2002:71) om tillämpning i landskapet Åland av vissa riksförfattningar om underhållstrygghet angivna avvikelser. Fr.o.m 1.4.2009: *Lag om underhållsstöd (FFS 580/2008)*.

*Lag om service och stöd på grund på grund av handikapp (FFS 380/1987) och förordning om service och stöd på grund av handikapp (FFS 759/1987)*, i kraft med stöd av §§ 70, 71 Självstyrelselag (1991:71) för Åland. Gäller i den lydelse lag och förordning hade 31.12.1992.

*Lag angående specialomsorger om utvecklingsstörda (FFS 519/1977) och förordning (FFS 988/1977)* gäller med i landskapslag (1978:48) om tillämpning av lagen angående specialomsorger om utvecklingsstörda angivna avvikelser.

*Lag om stöd för närståendevård (FFS 937/2005)* gäller med i landskapslag (1995:101) om tillämpning i landskapet Åland av riksförfattningar om socialvård angivna avvikelser (se även ÅFS 2007:111, träder i kraft 1.1.2009).

*Lag om bostadsbidrag (FFS 408/1975)* gäller med i landskapslag (1975:63) om tillämpning av lagen om bostadsbidrag angivna undantag.

*Lag om moderskapsunderstöd (FFS 477/1993)* gäller med i landskapslag (1994:10) om tillämpning i landskapet Åland av lagen om moderskapsunderstöd angivna avvikelser.

*Barnbidragslagen (FFS 796/1992)* och gäller med i landskapslag (1994:48) om tillämpning i landskapet Åland av barnbidragslagen angivna avvikelser.

*Lag om klientens ställning och rättigheter inom socialvården (FFS 812/2000)* gäller med i landskapslag (1995:101) om tillämpning i landskapet Åland av riksförfattningar om socialvård angivna avvikelser (se även ÅFS 2003:79, ÅFS 2007:93).

*Lag om klientavgifter inom social- och hälsovården (FFS 734/1992) och förordning om klientavgifter inom social- och hälsovården (FFS 912/1992)* gäller med i landskapslag (1995:101) samt landskapsförordning (1995:103) om tillämpning i landskapet Åland av riksförfattningar om socialvård angivna avvikelser (se även ÅFS 2003:79).

*Förordning om behörighetsvillkoren för yrkesutbildad personal inom socialvården (FFS 804/1992)* gäller med i landskapsförordning (1995:103) om tillämpning i landskapet Åland av riksförfattningar om socialvård angivna avvikelser.

#### **Ålands författningssamling (ÅFS):**

Landskapslag (1995:101) om tillämpning i landskapet Åland av riksförfattningar om socialvård. Landskapsförordning (1995:103) om tillämpning i landskapet Åland av riksförfattningar om socialvård.

Landskapslag (1998:66) om tillämpning i landskapet Åland av lagen om utkomststöd (FFS 1412/1997). Ändrad genom ÅFS 2008:72. Landskapsförordningen (1998:67) om utkomststöd upphävd 1.6.2008 genom ÅFS 2008:72.

Landskapslag (2008:97) om tillämpning i landskapet Åland av barnskyddslagen (FFS 417/2007).

Landskapslag (2002:71) om tillämpning i landskapet Åland av vissa riksförfattningar om underhållstrygghet (FFS 671/1998, FFS 672/1998, fr.o.m 1.4.2009 FFS 580/2008).

Landskapslag (1994:10) om tillämpning i landskapet Åland av lagen om moderskapsunderstöd (FFS 477/1993).

Landskapslag (1978:48) om tillämpning av lagen angående specialomsorger om utvecklingsstörda.

Landskapslag (1975:63) om tillämpning av lagen om bostadsbidrag (FFS 408/1975). Förordning (1995:7) om skötseln i landskapet Åland av vissa ärenden som gäller bostadsbidrag (FFS 1557/1994).

Landskapslag (1994:48) om tillämpning i landskapet Åland av barnbidragslagen (FFS 796/1992). Landskapsförordning (1995:106) om barnbidrag. Förordning (1993:12) om skötseln i landskapet Åland av vissa uppgifter som gäller barnbidrag (FFS 1596/1992).

Landskapslag (2004:3) om kontroll av brottslig bakgrund hos personer som skall arbeta med barn.

Landskapslag (1993:71) om planering av och landskapsandel för socialvården.

Barnomsorgslag (1997:14) för landskapet Åland.  
Landskapsförordningen (1997:12) om barnomsorg.

Landskapslag (1985:50) om stöd för vård av barn i hemmet (se även ÅFS 2008:99).  
Landskapsförordning (1997:13) om stöd för vård av barn i hemmet.

Förvaltningslag för landskapet Åland (2008:9).

Landskapslag (2007:88) om behandling av personuppgifter inom landskaps- och kommunalförvaltningen.

Landskapslag (1977:72) om allmänna handlingars offentlighet. Se även ÅFS 2006:30, ÅFS 2007:90, ÅFS 2007:51, ÅFS 2008:44.