

SOCIALOMBUDSMANNENS RAPPORT FÖR ÅRET 2021 TILL PARGAS STADSSTYRELSE

Referens: Lag om klientens ställning och rättigheter inom socialvården 22.9.2000/812

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1. LAG	3
1.1. Lag om klientens ställning och rättigheter inom socialvården, socialvårdens klientlag ..	3
1.2. Socialombudsmannens uppgifter	3
2. SOCIALOMBUDSMANNENS VERKSAMHET PÅ MERIKRATOS OY	4
2.1. Servicebeskrivning av Merikratos Oy:s socialombudsmantjänst	4
2.2. Socialombudsmannagemenskapen i Merikratos 2021	5
3. KLIENTSTATISTIK OCH DESS UTVECKLING	6
3.1. Allmänt.....	6
3.2. Pargas stads klientstatistik	6
3.3 Merikratos klientkommuners klientstatistik.....	7
4. KLIENTENS STÄLLNING OCH RÄTTIGHETER	9
4.1. Allmänt.....	9
4.2. Klientens ställning och rättigheter i Pargas stad	9
4.2.1. Klientens ställning och rättigheter inom socialvården	9
4.2.2. Klientens ställning och rättigheter i småbarnspedagogiken.....	11
4.3. Klientens ställning och rättigheter i Merikratos klientkommuner	11
4.3.1 Klientens ställning och rättigheter i socialvården	11
4.3.2 Klientens ställning och rättigheter i småbarnspedagogiken.....	19
5. SAMMANFATTNINGAR	21
6. REFERENSER.....	22

1. LAG

1.1. Lag om klientens ställning och rättigheter inom socialvården, socialvårdens klientlag

Lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården trädde i kraft 1.1.2001. Syftet med denna lag är att främja klientmedverkan och förtroendefulla klientrelationer samt klientens rätt till god service och gott bemötande inom socialvården. Lagen berör klientens ställning och rättigheter inom den socialvård som är organiserad av såväl myndigheter som privata tjänsteleverantörer.

En klient har rätt till socialvård av god kvalitet och gott bemötande utan diskriminering från den som utför socialvården. Klienten skall bemötas så att hans eller hennes människovärde inte kränks och så att hans eller hennes övertygelse och integritet respekteras.

När socialvård utförs skall klientens önskemål, åsikt, fördel och individuella behov samt modersmål och kulturella bakgrund beaktas. Socialvårdens klienter har förutom rättigheter även skyldigheter. Klienten är till exempel skyldig att ge tjänsteinnehavaren den information som är nödvändig i socialvårdens utförande.

I bestämmelsen om självbestämmanderätt betonas att socialvårdsåtgärder ska genomföras bland de alternativ som finns, genom det alternativet som bäst motsvarar klientens behov. Saker som gäller klienten bör hanteras och lösas genom att i första hand ta i beaktande klientens fördel. En klient har rätt att göra anmärkning om sitt bemötande till den som ansvarar för verksamhetsenheten eller till en ledande tjänsteinnehavare inom socialvården.

1.2. Socialombudsmannens uppgifter

Lag om klientens ställning och rättigheter (22.9.2000/812) definierar socialombudsmannens uppgifter enligt följande (5 kap, 24 §):

Socialombudsmannen skall:

- 1) ge klienterna råd i frågor som gäller tillämpningen av denna lag;
- 2) bistå klienten i den fråga som avses i 23 § 1 mom (anmärkning);
- 3) informera om klientens rättigheter;
- 4) också i övrigt arbeta för att främja klientens rättigheter och för att de skall bli tillgodosedda; samt
- 5) följa hur klienternas rättigheter och ställning utvecklas i välfärdsområdet och årligen till välfärdsområdet lämna en redogörelse om detta.

Enligt lagen ska kommunen utse en socialombudsman som kan vara gemensam för en eller fler kommuner. Socialombudsmannens uppgift är att ge råd till klienter i frågor som gäller tillämpningen av denna lag. Socialombudsmannen ska även bistå klienten i görandet av anmärkning, samt informera om klientens rättigheter. Socialombudsmannen ska i övrigt arbeta för att främja klientens rättigheter och för att de skall bli tillgodosedda, samt följa hur klientens rättigheter och ställning utvecklas i välfärdsområdet och årligen lämna en redogörelse om detta för välfärdsområdet.

Socialombudsmannen har inte enligt lagen självständig beslutanderätt. Till socialombudsmannens arbete hör rådgivning och förhandling med tjänsteinnehavaren och klienten. Socialombudsmannens uppgift är att informera om klientens rättigheter för klienten, socialvårdens personal och till andra möjliga organisationer. Vid informering ska man eftersträva en aktiv informationsöverföring så att bristen på information inte hindrar förverkligandet av kundens rättigheter. Vid upptäckt av besvär och brister ska socialombudsmannen uppmärksamma ärendet hos regionförvaltningsverket eller grundskyddsnaämnden för eventuella åtgärder.

I den årliga redogörelsen för kommunstyrelsen kan socialombudsmannen på ett allmänt plan ingripa i de problem och besvär som upptäckts under arbetet. Socialombudsmannens arbete är till stor del att fungera som tolk mellan socialvårdens klienter och myndigheterna. Klienterna har ofta speciellt svårt att förstå juridiken (motiveringar) och de svåra koncepten i innehållet på de beslut de får.

Socialombudsmannens opartiskhet garanterar möjligheten att objektivt kunna granska beslut. Har myndigheterna fattat sitt beslut utifrån fakta och inte till exempel utgående från personliga skäl? Det är speciellt viktigt att principen om förtroendeskydd tas i beaktande under socialförvaltningens beslutsfattande. Detta betyder att kommuninvånarna kan lita på myndigheternas rättfärdiga och felfria agerande, samt beslutens varaktighet.

Socialombudsmannen har i första hand alltid själv kontakt med klienten, men kontaktpersonen kan även vara klientens vårdnadshavare, anhörig eller förvaltare. På ett generellt plan kan råd även ges åt andra. Socialombudsmännen på Merikratos begär alltid tillstånd att behandla uppgifter som gäller klienten. Det kan till exempel gälla klientuppgifter som ska behandlas med kommunens tjänsteinnehavare.

2. SOCIALOMBUDSMANNENS VERKSAMHET PÅ MERIKRATOS OY

2.1. Servicebeskrivning av Merikratos Oy:s socialombudsmantjänst

Socialombudsmännen på Merikratos är i allmänhet till tjänst varannan vecka och till exempel under semestrar har vikarier använts vid behov.

Kontakt med socialombudsmannen fås genom att:

- a) ringa till numret 050 3415244 (telefontider på tisdagar kl: 12-15 och onsdagar samt torsdagar kl: 10-13)
- b) kontakta oss via e-post adressen: sosiaaliasiamies@merikratos.fi
- c) kontakta oss på andra tänkbara sätt som via brev eller i VIRTU-tjänsten

Klienten har även möjlighet att träffa socialombudsmannen fysiskt eller via distansanslutning. Eventuella träffar bör ändå alltid komma överens om separat genom att använda ovannämnda kontaktmetoder. Eftersom det kostar att ringa till telefon-tjänsten, tar de som arbetar som socialombudsmän emot samtalsförfrågningar via telefon och även via e-post/brev. Även kommunens tjänsteinnehavare har kunnat meddela samtalsförfrågningar vid behov. På så sätt blir inte kundens resursbrist ett hinder för att få telefonrådgivning. Socialombudsmannen har även möjlighet att använda informationssäker TLS-skyddad e-postanslutning vid klientärenden.

Ifall socialombudsmännen inte hinner svara på alla inkommande samtal under telefon-tiden, ringer de tillbaka till personerna som tagit kontakt senast under nästa vardag. Vi svarar på förfrågningar som kommer via e-post inom fem arbetsdagar.

Klientens ställning och rättigheter samt deras verkställande inom socialvården och småbarnspedagogiken står i centrum för socialombudsmannens arbete. Sakkunniga ger råd och vägleder klienten om klientens rättigheter och kan även vid behov hjälpa klienten med att göra anmärkning. På klientens begäran kan socialombudsmännen även delta på klientens nätverksmöten.

Vid behov ger vi råd och vägledning även för myndigheter inom socialen och småbarnspedagogiken samt för tjänsteproducenter. Vid klientärenden tas det från Merikratos håll enbart kontakt med dessa organisationer på klientens begäran eller med klientens tillstånd.

Vid kommunbesök eller möten förs en diskussion med kommunens sociala myndigheter om principer och arbetssätt för socialombudsmannaverksamheten, innehållet i kontaktärenden och de utvecklingsbehov som framkommit ur dem, samt samarbetsformerna. Därutöver samarbetar socialombudsmännen med regionförvaltningsverket och andra tillsynsmyndigheter. Allt socialombudsmannarbete journalförs kommunvis i Merikratos egna datasystem. I samband med kontakten tar socialombudsmannen reda på vilken kommun klientens ärende gäller. Klientens personuppgifter registreras inte i datasystemet förutom i särskilda fall och då enbart med klientens tillstånd. Med hjälp av journalanteckningar samlas statistik om kontaktärendens antal och ämnesområde för klientkommuner och samkommuner. Klienterna har rätt till anonymitet och deras personuppgifter framkommer inte i rapporterna.

Den rapport som socialombudsmannen överlämnar till kommunen ger inte en heltäckande bild över kommunens socialvård och inte heller en övergripande beskrivning på läget och kvaliteten på socialvårdens tjänster. Inom socialvården görs det många olika beslut. Socialombudsmannen kontaktas främst då när det ur klientens synvinkel uppstår problem i dessa processer: klienten har utelämnats hjälp eller stöd, tjänsten har inte motsvarat klientens förväntningar eller behandlingen har enligt klientens uppfattning varit orättvis. Socialombudsmannen är alltså oftast en del av processen i dessa fall där flera parter eller en av parterna upplevt att processen inte fortskridit som önskat. Socialombudsmannen är sällan delaktig i processer där stadens tjänsteinnehavarprocesser fungerar felfritt och bra. Detta begränsar naturligtvis socialombudsmannens perspektiv.

2.2. Socialombudsmannagemenskapen i Merikratos 2021

Verkställande direktören Henna Komonen har ansvarat över Merikratos social- och patientombudsmanstjänster, samt till dem relaterade Case-arbetshandledningar år 2021 fram till 5.9.2021. Fram till samma datum har Satu Deraz fungerat som närmaste chef för socialombudsmännen. Från och med 6.9.2021 har ledande jurist Anna Nyrhinen ansvarat över de tidigare nämnda uppgifterna.

Personer som fungerat som social- och patientsombudsmän:

Maija-Kaisa Sointula (socialarbetare)
Heidi Vainio (magister i statskunskap, socialarbetare) till 10.9.2021
Jarno Heino (juris magister) från och med 6.9.2021

Som vikarierande för social- och patientombudsmännen har dessa arbetare inom Merikratos kunnat användas:

Katja Mäkelä (magister i samhällsvetenskaper, socialarbetare)
Anna-Liisa Valkama (kandidat i samhällsvetenskaper, vikariatbehörig socialarbetarstuderande) tills 31.8.2021
Joonas Aukeenpää (juris magister) från och med 6.9.2021

Kontorsassistent Lumi Honkakangas och verkställande direktör Henna Komonen har ansvarat över avtalshantering, fakturering och andra administrativa ärenden fram till 5.9.2021. Från och med 6.9.2021 har kontorsassistent Henna Keihäs och ledande jurist Anna Nyrhinen ansvarat över ovannämnda uppgifter. För att minimera verksamhetens sårbarhet, är socialombudsmannens arbete organiserat så att arbetet görs främst tillsammans i en expertgrupp och inte enbart självständigt. Regelbundna möten med verksamhetens ansvariga person har arrangerats för socialombudsmännen.

3. KLIENTSTATISTIK OCH DESS UTVECKLING

3.1. Allmänt

Merikratos statistikför alla kontaktärenden i sitt eget datasystem. Utöver detta statistikförs även vad kontaktärendet handlat om och vilken typ av service socialombudsmannen gett klienten. I följande underavsnitt behandlas sammanfattningar som gjorts på basen av denna information, så att det först går igenom uppgifter för den kommun som är målgrupp för rapporten. Efter detta, presenteras i ett skilt underavsnitt statistik som övergreppar hela verksamheten för Merikratos socialombudsmän. Utgående från denna information kan kommunen få en uppfattning om sin egen situation i jämförelse med andra områden.

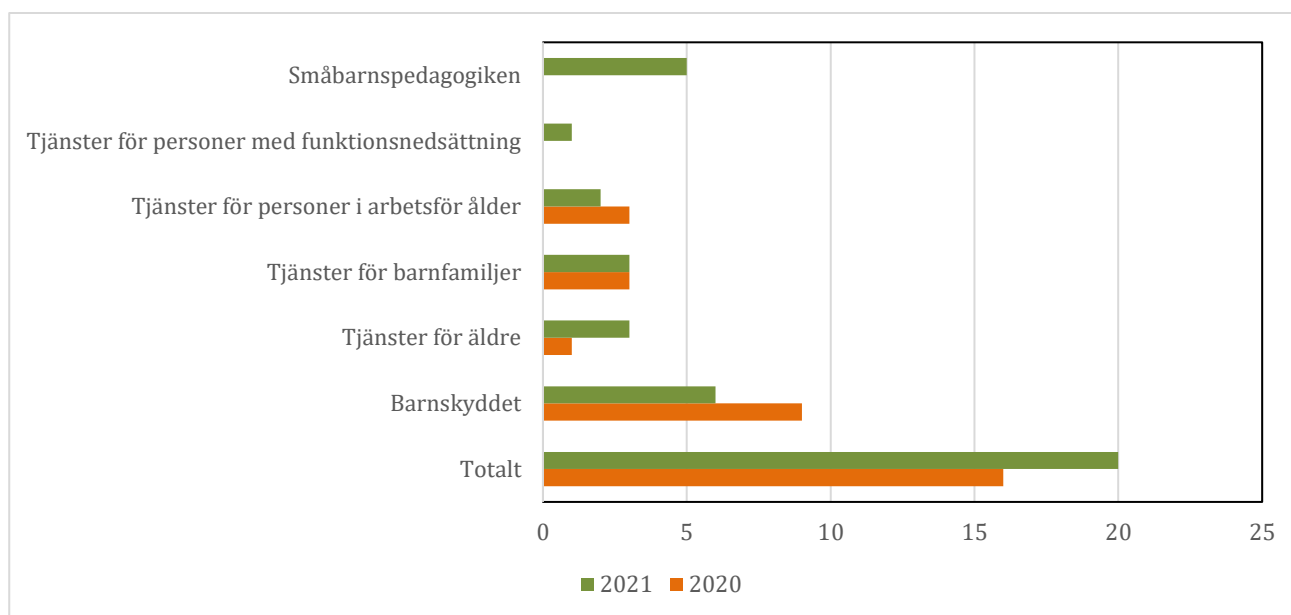
Utöver den nämnda punkten, vore det bra att uppmärksamma det underavsnitt som inte är kommunindelad eftersom alla teman inte kan behandlas i det kommunvisa underavsnittet för att skydda klientens integritet. Speciellt i mindre orter riskeras separata framövningar att individualiseras och på grund av detta lyfts sådana frågor upp i underavsnittet som mer omfattande behandlar situationen på verksamhetsområdet. I framövningarna understryks sådana frågor där det framkommit ett möjligt behov för utveckling i flera kommuner. I dessa avseenden är det därför bra att fundera om saker och ting har organiserats på ett ändamålsenligt sätt i den egna kommunen.

3.2. Pargas stads klientstatistik

Det gjordes totalt 15 kontaktärenden med socialombudsmannen som berörde Pargas stads socialvård. 5 kontaktärenden gjordes gällande småbarnspedagogiken. Totalt var kontaktärendena 20 under år 2021. Cirka 1,3 kontaktärenden gjordes per 1000 invånare, medan medianantalet kontaktärenden för alla Merikratos klientkommuner var 2,1 år 2021. Kontaktärendena ökade med cirka 18 % i jämförelse med fjolåret. Till kontaktärendena hörde även en klientträff samt deltagande i ett klientmöte. I kontaktärenden gavs rådgivning gällande anmärkning och klagomål 10 gånger, samt annan rådgivning.

Mest kontaktärenden gjordes gällande barnskyddet. I kontaktärenden behandlades bland annat frågor som berörde tillgång till information och rätt till granskning, samt beslut. Till klienterna gavs rådgivning gällande anmärkning och klagomål, samt övrig rådgivning.

Barnskyddet	6
Tjänster för äldre	3
Tjänster för barnfamiljer	3
Tjänster för personer i arbetsför ålder	2
Tjänster för personer med funktionsnedsättning	1
Småbarnspedagogiken	5
Totalt	20



Tabell 1: Fördelning av kontaktärenden enligt serviceuppgift, inklusive småbarnspedagogiken 2020/2021

3.3 Merikratos klientkommuners klientstatistik

Kontaktärenden till Merikratos socialombudsmän gjordes landsomfattande 1049 gånger under året 2021. I förhållande till befolkningen som omfattas av tjänsten minskade kontaktärendena i jämförelse med föregående år.

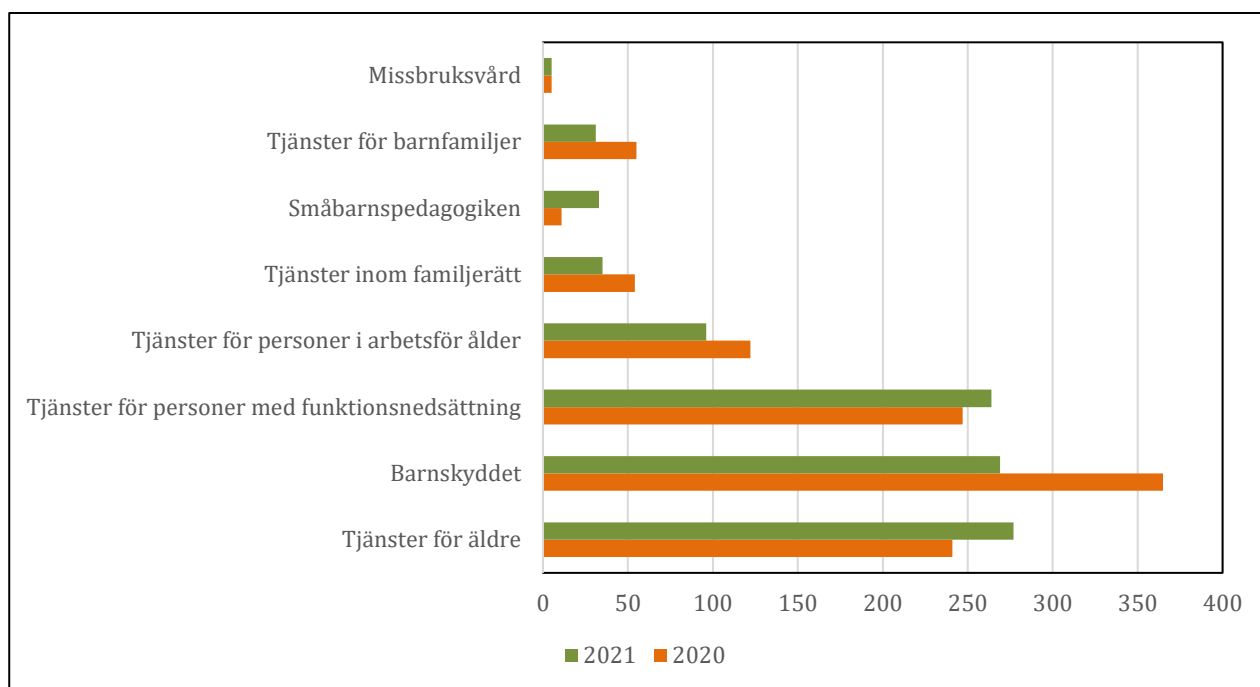
Av alla kontaktärenden statistikfördes 3,7 % (39 stycken) som "övriga kontaktärenden". Till denna kategori hör kommunmöten, arbetsmöten på regionförvaltningsverket, annan kontakt med myndigheterna som hör till socialombudsmanverksamheten samt sådan klientkontakt vars ärende inte faller inom socialombudsmannens verksamhetsområde eller arbetsuppgift. Dessa är till exempel klientkontakter där det söktes kontaktuppgifter till en patientombudsman eller annan icke-kommunal organisation hörande till socialvården. Av de nämnda kontaktärendena var 18 i samarbete med myndigheterna och 21 klientkontaktsärenden.

Det finns ingen självklar orsak till de minskade kontakärendena. Innehållet i kontakärendena har varit samma som tidigare. De har till stor del varit relaterade till beslutfattande, allmän rådgivning och klientens uppfattning om att bli orättvist behandlad. En av de växande orsakerna till kontaktförfrågningarna har varit bristande tillgänglighet till arbetare samt förseningar i beslut och svar. Från klienternas berättelser har det uppstått oro över att arbetare inte reagerar på e-post eller samtalsförfrågningar på det sätt som den juridiska serviceprincipen kräver.

Av kontaktärenden som berörde serviceuppgiften var 14 klientträffar, 11 deltagande i klientmöten, 55 kontakt med tjänsteinnehavaren och 16 kontakt med tjänsteproducenten.

Träffar ökade en del i jämförelse med fjolåret. Covid-19 har ändå hindrat några fysiska träffar, speciellt med äldre. Å andra sidan har det deltagits i möten via distansmöjligheter i större utsträckning.

I kontaktärenden gavs det skriftligt stöd 60 gånger. Skriftligt stöd betyder i praktiken att assistera och stöda med att göra anmärkning, klagomål och rättelseanspråk.



Tabell 2: Fördelning av kontaktärenden efter serviceuppgift, inklusive småbarnspedagogiken 2020/2021

Landsomfattande gällde de flesta kontaktärenden som kom till Merikratos socialombudsmän tjänster inom äldreomsorgen (27 %). Ökningen av antalet kontaktärenden relaterade till dessa påverkades åtminstone delvis av ändringen i kundbetalningslagen som trädde i kraft den 1 juli 2021.

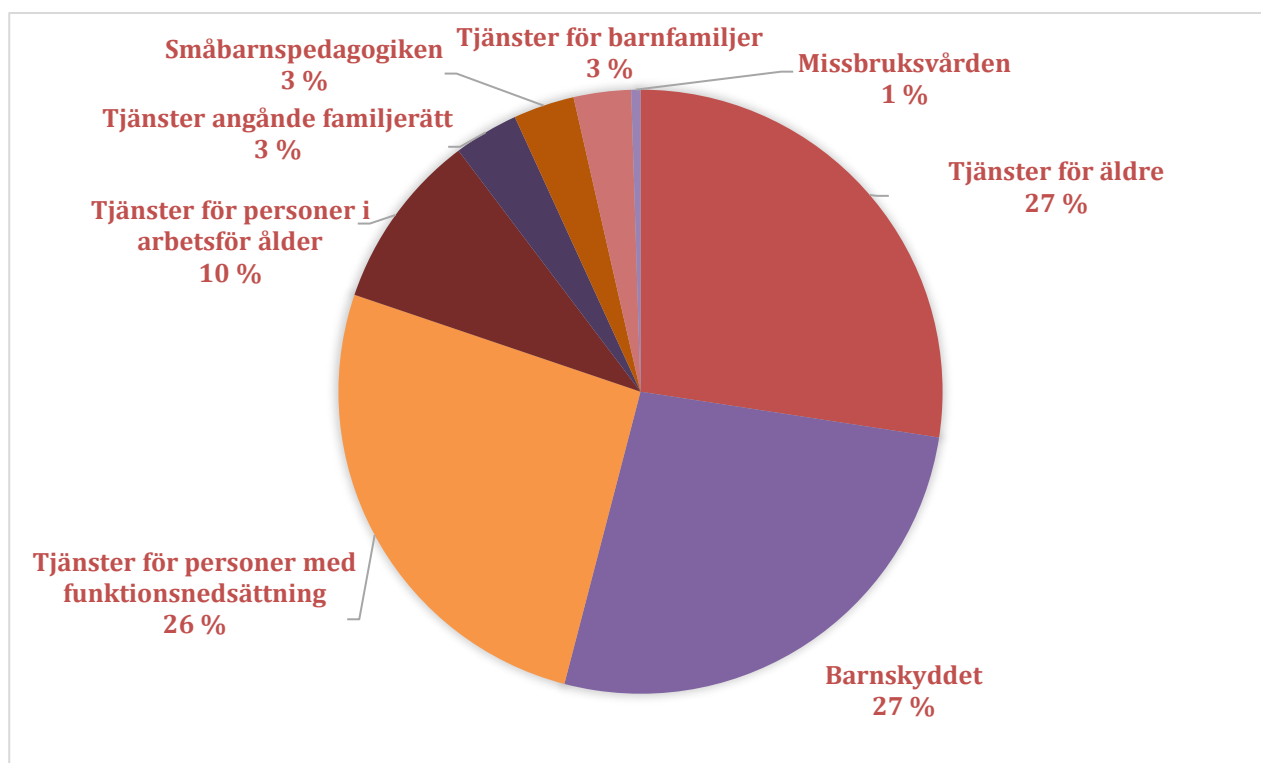
Klienternas kundavgifter hade ändrats utan separata beslut eller så hade beslut fattats retroaktivt. Dessutom hade det tillämpats sådana modeller i Merikratos verksamhetsområde som ledde till att kundavgifter påfördes högre än de maximala eurobeloppen som föreskrivs i lagen. I dessa avseenden har klienterna vid behov fått råd och hjälp med att göra rättelseanspråk och dessutom har det tagits kontakt med kommunerna för att rätta till de mest uppenbara besvären.

Näst flest kontaktärenden gällde barnskyddet (27 %). I jämförelse med år 2020 minskade kontaktärendena från barnskyddet med 26 %. Det finns ingen känd orsak till en så stor minskning. Kontaktärendena handlade främst om beslutsfattande, klientens rättsskydd, felaktig behandling som klienten upplevt samt tillgång till information och rätt till insyn.

Det tredje största antalet kontaktärenden gällde tjänster för personer med funktionsnedsättning (26 %). I jämförelse med år 2020 ökade kontaktärendena med 7 %. Kontaktärendena handlade främst om beslutsfattande, personlig assistans, ansökan om förändring samt tjänster gällande boende.

Kontaktärenden gällande småbarnspedagogiken var ännu få, men en liten ökning kunde ses i jämförelse med fjolåret. I kommunerna har informationen om socialombudsmanverksamheten ökat bland såväl arbetare som småbarnpedagogikens kunder i jämförelse med tidigare år, och småbarnspedagogiken informerar även på sina egna kanaler om socialombudsmansverksamheten.

Kontaktärenden gällande missbruksvård är fortfarande relativt få. Det tål att funderas på ifall missbruksvårdens klienter har tillräckligt med tillgänglig information om socialombudsmanstjänsterna och ifall klienterna hänvisas till att vara i kontakt med socialombudsmannen vid behov via arbetare, vilket kan vara praxis i många andra tjänster. Det väsentligaste är dock att klienten får vid behov tillräckligt med information om sin ställning och sina rättigheter gällande tjänster inom missbruksvården.



Tabell 3: Den procentuella fördelningen av kontaktärenden enligt serviceuppgift, inklusive småbarnspedagogiken år 2021

4. KLIENTENS STÄLLNING OCH RÄTTIGHETER

4.1. Allmänt

Merikratos har kommunvis gjort två frågeformulär, varav den ena berörde frågor gällande socialvården och den andra frågor gällande småbarnspedagogiken. Syftet med detta tillvägagångssätt är att öka svarsprocenten och även öka samarbetet direkt mellan småbarnspedagogiken och socialombudsmannen. Frågeformulären skickades till Merikratos alla socialombudsmäns klientkommuner. Svarsprocenten till socialvårdens frågeformulär var 82 % och småbarnspedagogikens frågeformulär 62 %. Kommunenkäten innehöll frågor relaterade till klientens ställning och rättigheter, samt frågor relaterade till egentliga serviceuppgiften, och dessutom efterfrågades återkoppling och önskemål gällande socialombudsmansverksamheten. I följande underavsnitt behandlas information som grundar sig på svaren från frågeformulären. Först behandlas sammanfattningar gällande den enskilda kommunens svar och sedan följer en mer omfattande sammanfattning gällande svar från Merikratos landsomfattande verksamhetsområden. I båda kategorierna behandlas först klientens ställning och rättigheter inom socialvården och sedan skilt inom småbarnspedagogiken.

4.2. Klientens ställning och rättigheter i Pargas stad

4.2.1. Klientens ställning och rättigheter inom socialvården

Anmärkningar som berör Pargas stads socialvård har gjorts enligt följande:

Tjänster för äldre	1
Familjerådgivningen	1
Totalt	2

Att ge svar till anmärkning har tagit över 3 månader år 2021. Under år 2021 gjordes inga klagomål som berörde socialvården. Rättelsekrav gällande socialvården gjordes till Pargas stads social- och hälsovårdsnämnd enligt följande:

Tjänster för äldre	8
Tjänster för personer med funktionsnedsättning	1
Stöd för närståendevård för äldre	1
Totalt	10

Pargas stads social- och hälsovårdsnämnd gjorde inga förändringar i socialvårdens tjänsteinnehavares beslut år 2021. Socialvårdens tjänsteinnehavare gjorde en självkorrigering gällande tjänster för äldre.

En klient inom socialvården i Pargas stad får alltid vid behov en personlig tid för sammanträde hos en socialhandledare eller socialarbetare, endera på mottagningen eller via distans. En tidpunkt för sammanträdet har arrangerats i vuxensocialarbete inom 3 - 4 vardagar och i familjeenheten inom 5 - 7 vardagar år 2021.

I alla socialvårdsenheter i Pargas finns det gjorda/uppdaterade egenkontrollplaner, men de har inte varit offentligt synliga för klienterna år 2021.

I Pargas stad har det varit svårt att hitta socialarbetare som uppfyller behörighetskraven till de lediga tjänsterna. Som orsak till detta anses vara grannskapen till andra stora städer och kraven på tvåspråkighet.

Till Pargas stads socialvård har det gjorts 71 kontaktärenden gällande barnfamiljer för att bedöma behovet av stöd inom socialvården (socialvårdslagen 35 §) år 2021. Alla servicebehovsbedömningar (socialvårdslagen 36 §) gällande barnfamiljer under 2021 har blivit färdiga senast inom tre månader efter att de påbörjats.

Under år 2021 har det gjorts 453 barnskyddsanmälningar. Behandlingstiden på barnskyddsanmälningarna har inte under år 2021 överskridit den lagstadga behandlingstiden på 7 vardagar. Alla servicebehovsbedömningar gällande barnskyddet har blivit färdiga senast inom tre månader sen de påbörjades under år 2021. I slutet av året (15.12.2021) hade den socialarbetare som ansvarade för barnets ärenden 35 barn som klient. Den socialarbetare som ansvarar för barnets ärenden har även inom socialvårdens klientel 1 - 5 barn per socialarbetare. Den socialarbetare som ansvarar för barnets ärenden har personligen träffat klienter som blivit omhändertagna en gång under året 2021.

En del behandlingar gällande utkomststöd har överskridit den lagstadga behandlingstiden på 7 vardagar under år 2021. Orsaken till förseningarna är resursbrist. På grund av personalens frånvaro har det blivit färre klientpåtryckningar och påminnelser. Som bäst rekryteras en socialhandledare till en ny tjänst. Till äldreomsorgen rekryteras en socialarbetare till en heltidsanställning. Samma socialarbetare tar även hand om utkomstansökningar för äldre.

Under år 2021 har det i Pargas stads tjänster för äldre gjorts 100 anmälningar gällande en äldre persons servicebehov enligt lagen om äldreomsorgstjänster 25 §. I Pargas stad fanns det inte tillräckligt passliga vård- och boendeplatser inom serviceboende och effektiverat serviceboende under år 2021. Det har dock redan påbörjats planer för att förbättra situationen. Under slutet på året (31.12.2021) väntade 10 äldre personer att få plats i serviceboendet. Väntetiden har varit 1-3 månader år 2021. I valet av den äldres vård- och boendeplats har det kunnat tas i beaktande den äldre personens eller en övrig närståendes önskemål i beaktande under år 2021. Inom tjänster för äldre i Pargas stad har det funnits tillräckligt med hemvårdsresurser under år 2021. Pargas stads

personalresurser inom serviceboende samt effektiverat serviceboende har varit tillräckliga år 2021. Den kommande ökningen av personaldimensionering inom effektiverat serviceboende upplevs som utmanande i Pargas stad. Tvåspråkigheten och långa distanser samt skärgårdens läge orsakar utmaningar.

Alla sökande som uppfyllde kriterierna för närståendevårdsstöd fick stöd för närståendevård år 2021. Alla sökande som var 65 år eller äldre uppfyllde kriterierna för stöd för närståendevård och 95 % sökande under 65 år likaså år 2021.

Alla utredningar för servicebehov gällande lag om stöd och service på grund av handikapp har kunnat påbörjas inom den 7 vardagars tidsgräns under år 2021. Alla förvaltningsbeslut gällande handikappservicelagen har meddelats inom den angivna tidsgränsen på 3 månader. På grund av tjänsteproducenternas bristfälliga tvåspråkighet, har det varit svårt att ta i hänsyn individuella behov vid arrangering av handikappservice.

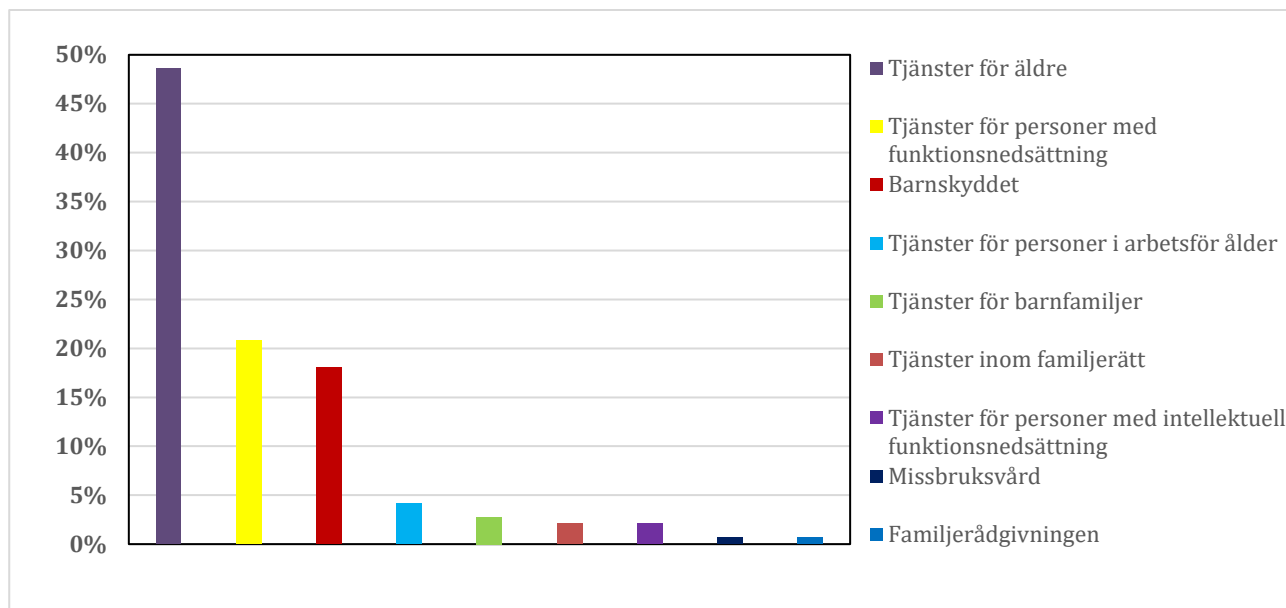
4.2.2. Klientens ställning och rättigheter i småbarnspedagogiken

Under år 2021 har det gjorts 2 anmärkningar och 1–2 klagomål gällande småbarnspedagogiken i Pargas stad. Anmärkningarna har blivit besvarade inom 1 - 2 månader år 2021. Under år 2021 har det inte gjorts rättelsekrav gällande småbarnspedagogiken. I och med anmärkningarna och klagomålen har det i Pargas stads småbarnspedagogik påbörjats utvecklingsarbete år 2021. I Pargas stads egna enheter inom småbarnspedagogiken finns det inte egenkontrollplaner eftersom staden inte kräver att de görs. Tjänsteproducenterna inom den privata småbarnspedagogiken i Pargas stad har haft egenkontrollplaner år 2021. Den lagstadga personaldimensioneringens förverkligande i småbarnspedagogiken har övervakats genom att jämföra arbetslistor och barnens närvarolistor år 2021. Behörighetskravens förverkligande hos personalen inom den privata småbarnspedagogikens tjänsteproducenter har övervakats via dokument år 2021. Socialombudsmannens kontaktuppgifter är synliga för klienter på en anslagstavla på småbarnspedagogikens enhet.

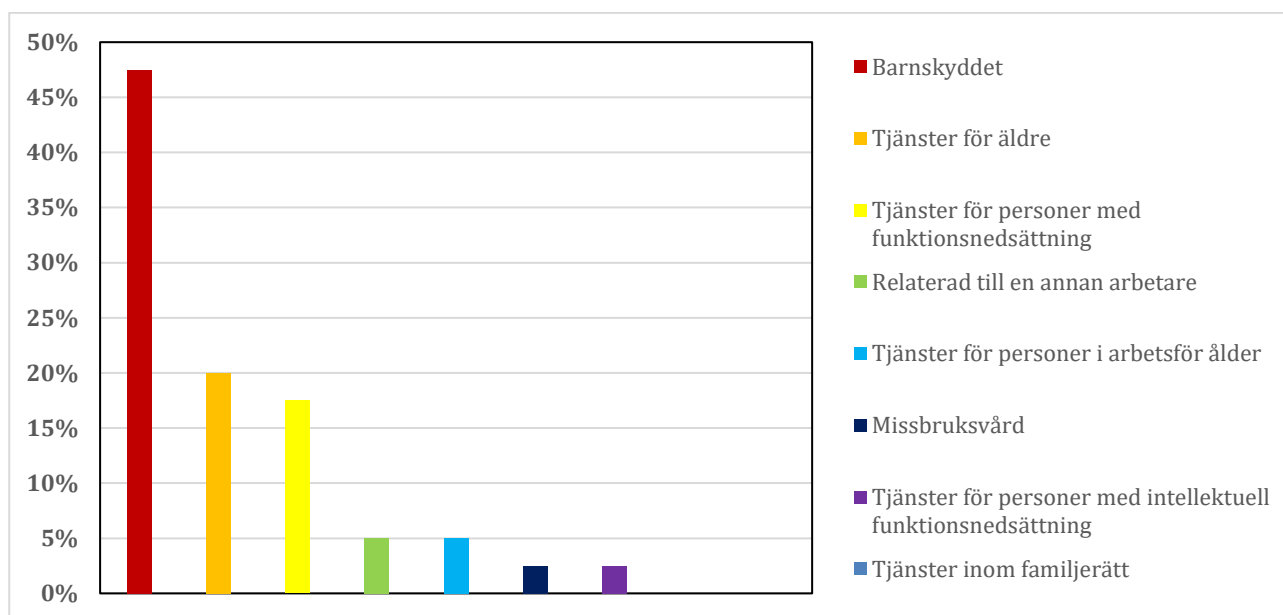
4.3. Klientens ställning och rättigheter i Merikratos klientkommuner

4.3.1 Klientens ställning och rättigheter i socialvården

Anmärkningarna inom socialvården riktar sig främst till tjänster för äldre, tjänster för personer med funktionsnedsättning och till barnskyddet. Enligt klientkontaktorna har anmärkningarnas ärenden främst handlat om klientens upplevda orättvisa bemötande, förseningar i besluten, svag informationsöverföring, serviceboendets kvalitet samt praxis och riktlinjer relaterade till covid-19. Klagomålen riktade sig på motsvarande sätt till de ovannämnda tjänsteområdena. Deras skillnader går att se i tabellen nedan. Även klagomålens ämnesområden motsvarade i stor del samma som för anmärkningarna.

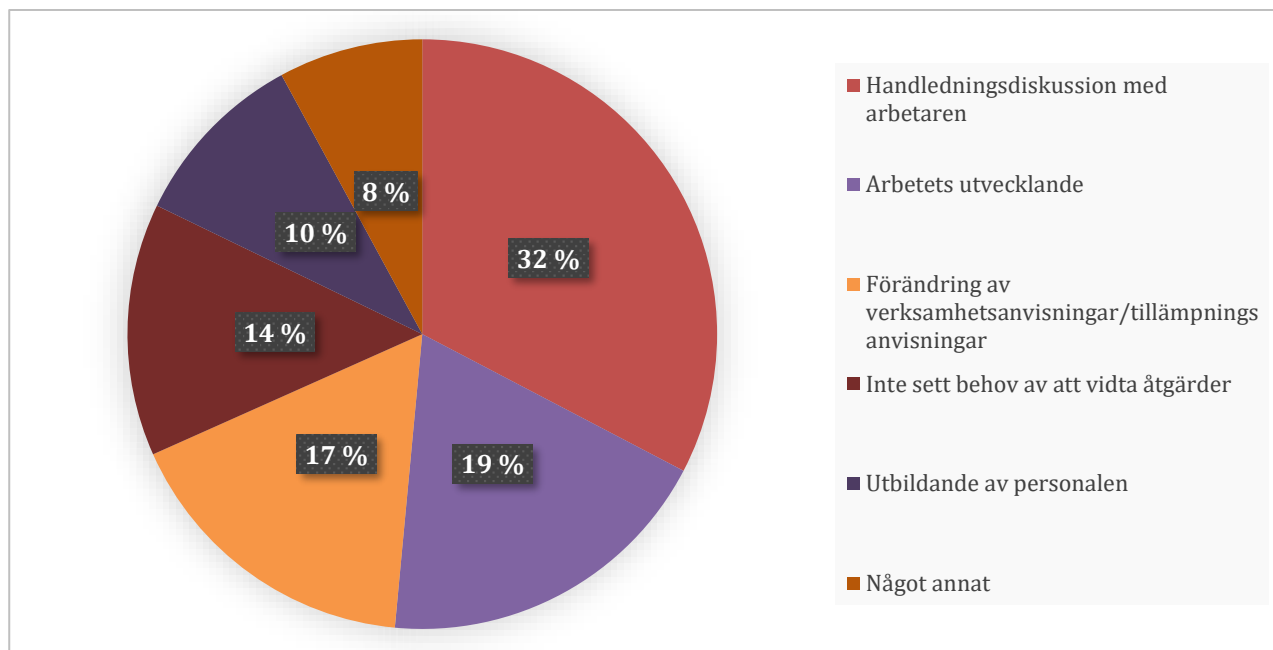


Tabell 4: Riktgivande tabell över anmärkningarnas procentuella fördelning enligt serviceuppgift år 2021



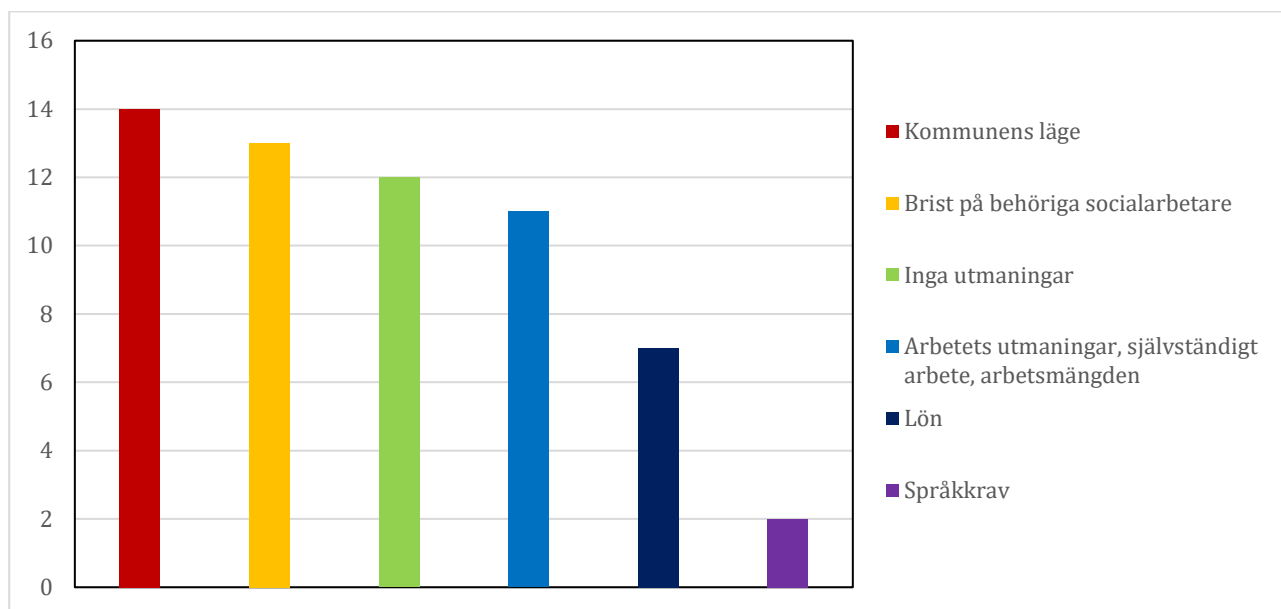
Tabell 5: Riktgivande tabell över klagomålen procentuella fördelning enligt serviceuppgift år 2021

På grund av anmärkningarna och klagomålen samt rättelsekraven har det i kommunerna oftast påbörjats handledningsdiskussioner med arbetstagare och/eller en förändring med verksamhetsanvisningar / tillämpningsanvisningar. Det verkar som att man i den kvalitativa utvecklingen av verksamheten inom socialvården också vet hur man kan dra nytta av anmärkningar, klagomålssvar samt rättelsekrav och de beslut som ges till dem.



Tabell 6: Procentuell fördelning över åtgärder som socialvården i kommuner har påbörjat på grund av anmärkningar, klagomål och rättelsekrav år 2021

Utav kommunernas svar upplevde 73 % det vara utmanande att fylla öppna tjänster för socialarbetare. Tillgången till socialarbetare ansågs påverkas mest av kommunens läge, långt avstånd till tillväxtcentrum eller dåliga transportförbindelser samt en övergripande brist på socialarbetare. Dessutom lyftes det fram orsaker som jobbets utmaningar, självständigt arbete och jobbets stora kompetenskrav. I många kommuner anses lönen fortfarande vara för låg i förhållande till arbetsmängd och krav. Speciellt på små orter upplevdes den breda verksamhetsbilden och självständiga arbetet utmana anställning av öppna tjänster.



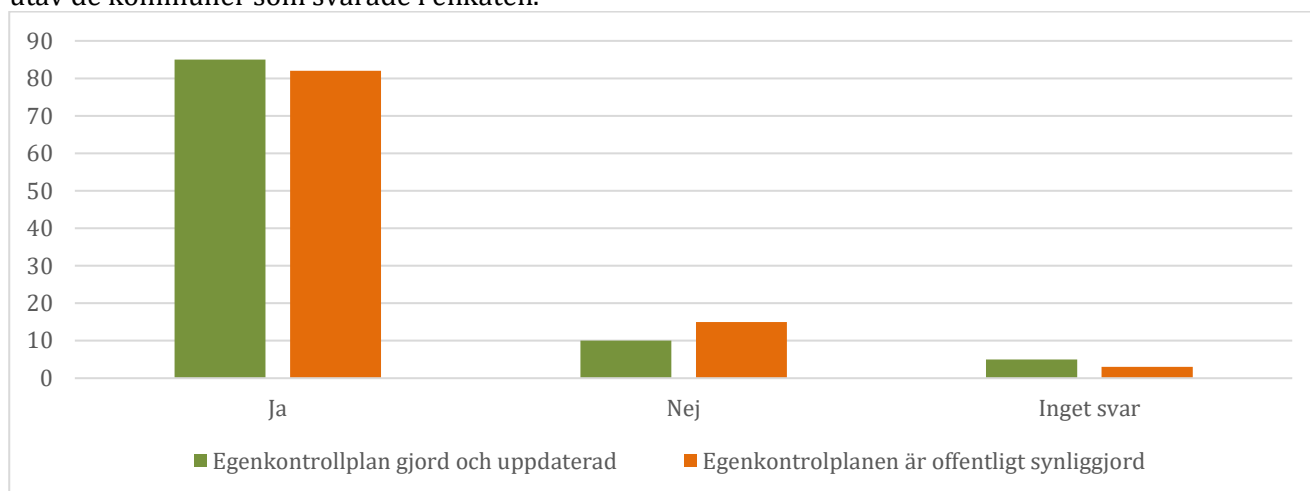
Tabell 7: Respondenternas upplevda orsaker till bristfällig anställning av socialarbetare till kommunernas tjänster och vikariat år 2021

Viktigaste formen av tillsyn är egenkontroll, som innebär verksamhetens kontinuerliga bedömning och utveckling ur klientens synvinkel. Myndighetstillsynens uppgift är att främja och försäkra

egenkontroll samt ingripa under tillfällen då egenkontrollen inte är tillräcklig. Egenkontroll är klient- och patientsäkerhetsarbete, kvalitetsarbete och god kundservice (Valvira).

Tillsynsmyndigheternas mål är framför allt att främja och säkerställa egenkontroll av dem som organiserar och producerar tjänster. Syftet med egenkontroll är att identifiera klient- och patientsäkerhetsrisker med verksamheten, förebygga problem och snabbt åtgärda möjliga problem. Egenkontroll är huvudtemat för hela tillsynsprogramperioden. Tillsynsprogrammet och dess huvudprinciper täcker endast en del av tillsynsmyndigheternas arbete. Tillsynsmyndigheterna jobbar även mycket med andra tillsynsobjekt och tillsynsärenden, men programmets mål är att säkra verksamhetens utveckling särskilt inom respektive års tyngdpunkter (Social- och hälsovårdens tillsynsprogram 2020–2023).

Egenkontrollplanerna var gjorda och uppdaterade inom 85 % och offentligt synliggjorda inom 83 % utav de kommuner som svarade i enkäten.



Tabell 8: Procentuell fördelning över läget av egenkontrollplan inom kommunerna år 2021

För året 2021 har barnskyddets vård utom hemmet varit ett delområde för socialvårdens tillsynsprogram, där det speciellt utövats tillsyn över att barn har tillgång till psykiatriska tjänster, inklusive missbrukarvårdtjänster, samt att barnets rättigheter och självbestämmanderätt förverkligas. Dessutom har ändamålsenlig användning av begränsningsåtgärder varit som kontrollobjekt.

Valviras överinspektör Elina Uusitalo tar fram i sin text "Systematisk tillsyn över barnskyddet har utförts i enlighet med tillsynsprogrammet", 29.12.2021:

Tillsynsmyndigheterna betonar för experterna inom barnskyddet att socialarbetaren har rollen som främsta övervakare. Enligt Uusitalo hör det till uppgifterna för den socialarbetare som är ansvarig för barnets ärenden att se till att barnets intressen tillgodoses i vården utom hemmet, så socialarbetaren är för barnet en mycket viktig person. "En socialarbetare som är ansvarig för barnets ärenden ska utvärdera barnets helhetssituation under hela placeringstiden. Socialarbetaren har ansvar för den barnspecifika tillsynen under hela den tid barnet är placerat utom hemmet, vilket förutsätter att socialarbetaren träffar barnet tillräckligt ofta". Om begränsningar riktas mot barnet, ska platsen för vård utom hemmet delges den socialarbetare som är ansvarig för barnets ärenden. Socialarbetaren ska diskutera med barnet om de begränsningar som riktats mot barnet. Om flera på varandra följande begränsningar riktas mot barnet samtidigt och långvarigt, ska socialarbetaren göra en bedömning om platsen för vård utom hemmet är lämpligt för barnet och om antalet anställda och de anställdas kompetens på platsen för vård utom hemmet motsvarar barnets behov.

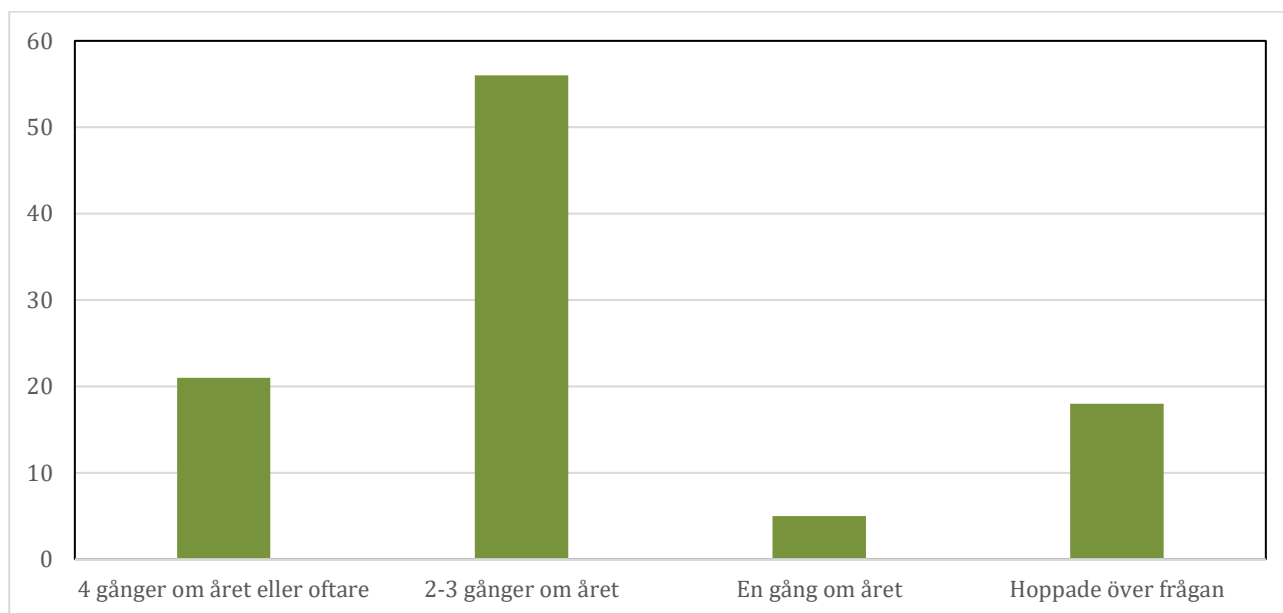
Vid genomförandet av barnskyddet ska den socialarbetare som ansvarar för barnets angelägenheter eller en annan anställd inom barnskyddet (till exempel familjearbetare, socialhandledare) träffa barnet personligen tillräckligt ofta enligt moment 1 i barnskyddslagens 29 §. Enligt 53 § i

barnskyddslagen ska det för barnet ordnas tillräcklig möjlighet till ett personligt möte på tumanhand med den socialarbetare som ansvarar för dess angelägenheter eller en annan anställd inom barnskyddet. Bestämmelsen ger rätt till barnet att träffa sin egen arbetare utan andras närvaro för att kunna diskutera med denne om sig själv och om ärenden som omfattar förverkligande av vård utom hemmet.

Den ansvariga institutionen och de ansvariga förmännen inom barnskyddarbetet bör säkerställa att den socialarbetare som ansvarar för vård utom hemmet har verklig möjlighet till att utföra sina lagstadga uppgifter. Frågan gäller rättigheten för ett omplacerat barn att få behovsmässig vård utom hemmet. (EOAK/3684/2018)

I slutet av året 2021 (22.12.2021) har det antecknats i barnskyddslagens paragraf 13 b § att en socialarbetare som ansvarar för barnets angelägenheter får ha högst 30 barn som sina klienter. I 21 % av de kommuner som svarade hade de socialarbetare som ansvarar för barnets angelägenheter (åtminstone några av dem) fler än 35 barn som klienter inom vård utom hemmet och i 69 % av de kommuner som svarade hade de socialarbetare som ansvarar för barnets angelägenheter i barnskyddet även klienter från andra socialtjänster.

I kommunenkäten berättade 21 procent av de som svarade att de socialarbetare som ansvarar för barnets angelägenheter inom vård utom hemmet träffade i genomsnitt klientbarnet fyra eller fler gånger under året 2021. Fem procent av de kommuner som svarade berättade att de socialarbetare som ansvarar för barnets angelägenheter inom vård utom hemmet träffade i genomsnitt klientbarnet en gång under året 2021. 18 procent av tillfrågade hoppade över frågan.



Tabell 9: Procentuell fördelning över ansvarig socialarbetares personliga träffar med barn inom vård utom hemmet år 2021

I det landsomfattande tillsynsprogrammet inom socialvården var tjänster för äldre ett tillsynsobjekt under år 2021, speciellt arrangerandet av hemvårdstjänster samt tillsyn över hemtjänsternas innehåll, registrering och äldreomsorgens hälsovård. Ett nytt tillsynsobjekt för i år är införandet av en ny matrekommendation för äldre.

Valvira och regionförvaltningsverken har i sitt styrningsbrev **"Kommunen ansvarar för god kvalitet på boendeservice och säkerställer tillgodoseendet av de grundläggande rättigheterna"**

27.4.2021; tagit fram bland annat följande:

"Kommunen har en lagstadgad skyldighet att ordna tillräckliga och rättsidiga social- och hälsovårdstjänster för äldre personer enligt deras behov. Således ska även boendeservicen för äldre i alla situationer motsvara klienternas servicebehov. Ändringen av äldreomsorgslagen trädde i kraft 1 oktober 2020. Ändringarna i fråga om personaldimensioneringen i serviceboende med heldygnsomsorg och långvarig institutionsvård för äldre syftar till att stärka tjänstens kvalitet samt klient- och patientsäkerheten. Omarbetningen av lagstiftningen fortsätter enligt regeringsprogrammet genom utveckling av olika serviceformer, såsom familjevård och andra intermediära lösningar. Kommunerna ska ordna klientinriktad boendeservice inom socialvården och säkerställa att äldre personers behov tillgodoses enligt lagstiftningens krav oberoende av serviceformen. De aktörer som ansvarar för verksamheten ska känna till lagstiftningen för branschen och iaktta även grundlagen och de internationella konventionerna om mänskliga rättigheter. Aktörerna ska i praktiken kunna iaktta principerna för lagbundenhet, proportionalitet och likställighet.

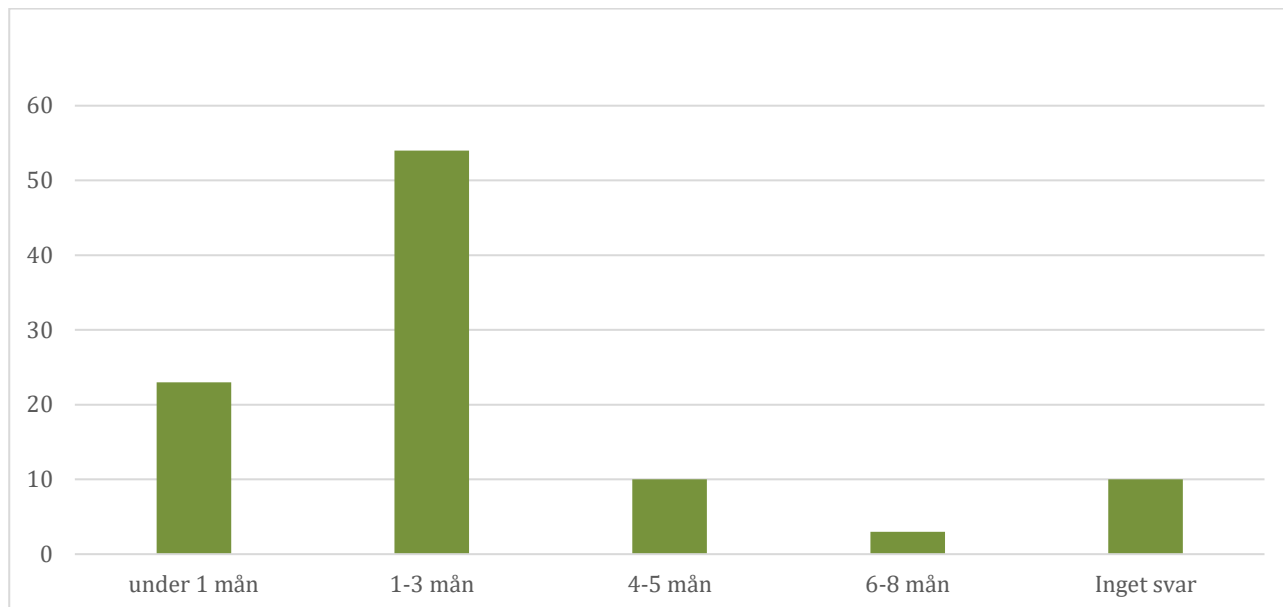
Det allmänna ska se till att de grundläggande rättigheterna och de mänskliga rättigheterna tillgodoses. Detta ska vara centralt även vid upphandling av tjänster. Det allmänna ska likaså se till att var och en har tillgång till tillräckliga social- och hälsovårdstjänster samt främja befolkningens hälsa. Kommunen ansvarar för att ordna social- och hälsovårdstjänster för sina invånare i den omfattning som behovet i kommunen förutsätter. Social- och hälsovårdstjänsterna för en äldre person ska vara högklassiga samt rättidiga och tillräckliga i förhållande till hens behov, och de ska säkra god vård och omsorg för klienten. Kommunen är skyldig att anvisa tillräckliga resurser för stödande av den äldre befolkningens funktionsförmåga och självständighet samt för socialtjänster för de äldre, som utgör grunden för statsandelen för kommunal basservice. Tjänster för äldre, inklusive boendeservice, ska genomföras så att de stöder den äldre personens välbefinnande, hälsa, funktionsförmåga, förmåga att klara sig på egen hand och delaktighet samt förebygger behovet av andra tjänster. Centrala komponenter för kvaliteten är tillräcklig och yrkeskunnig personal, kompetent ledning och ändamålsenliga lokaler. Personaldimensioneringen, utbildningen, och uppgiftsstrukturen vid boendeservicen ska överensstämma med antalet äldre personer som får vård och servicebehovet som deras funktionsförmåga förutsätter dygnet runt. Vid genomförandet av boendeservice ska man se till att personens privatliv och rätt att delta respekteras samt att personen får de nödvändiga rehabiliterings-, hälso- och sjukvårdstjänsterna."

I kommunenkäten för Merikratos socialombudsmäns klientkommuner bedömde 77 % av de som svarade att det fanns tillräckligt med resurser inom hemtjänster för äldre år 2021. I de kommuner där det saknats resurser har det ansetts bero på långa avstånd, rekryteringsutmaningar, bristen på vikarier och på att inköpstjänsterna inte har kunnat möta den växande efterfrågan.

Av de kommuner som svarade bedömde 77 % att det fanns tillräckligt med serviceboendeplatser för äldre i kommunen år 2021. Bristen på servicebostäder har bland annat förklarats av ökningen av antalet kunder som man reagerat på för långsamt. Dessutom har SOTE-reformen bromsat in åtgärder, inköp av inköpstjänster har minskat och det har varit brist på mellanenheter. I vissa kommuner finns det brist på platser inom effektiverat serviceboende och i vissa kommuner inom vanligt serviceboende.

Kommunen ska med anledning av en skriftlig eller muntlig ansökan fatta beslut om beviljande av socialservice som en äldre person brådskande behöver och utan dröjsmål ordna den service som har beviljats, så att den äldre personens rätt till nödvändig omsorg inte äventyras. Beslut om beviljande av annan än brådskande socialservice ska fattas utan ogrundat dröjsmål efter det att en skriftlig eller muntlig ansökan har inkommit. En äldre person har rätt att få annan än brådskande socialservice som beviljats honom eller henne utan ogrundat dröjsmål och senast tre månader efter det att beslutet fattades (Lag om stödande av den äldre befolkningens funktionsförmåga och om social- och hälsovårdstjänster för äldre 28.12.2012/980, §18)

I kommunenkäten för Merikratos socialombudsmansklientkommuner svarade 13 % av kommunerna att en äldre person varit tvungen att vänta på serviceboendeplats i längre än fyra månader år 2021.



Tabell 10: Procentuell fördelning över genomsnittet av äldre personers väntetid för serviceboende enligt kommunenkäten år 2021

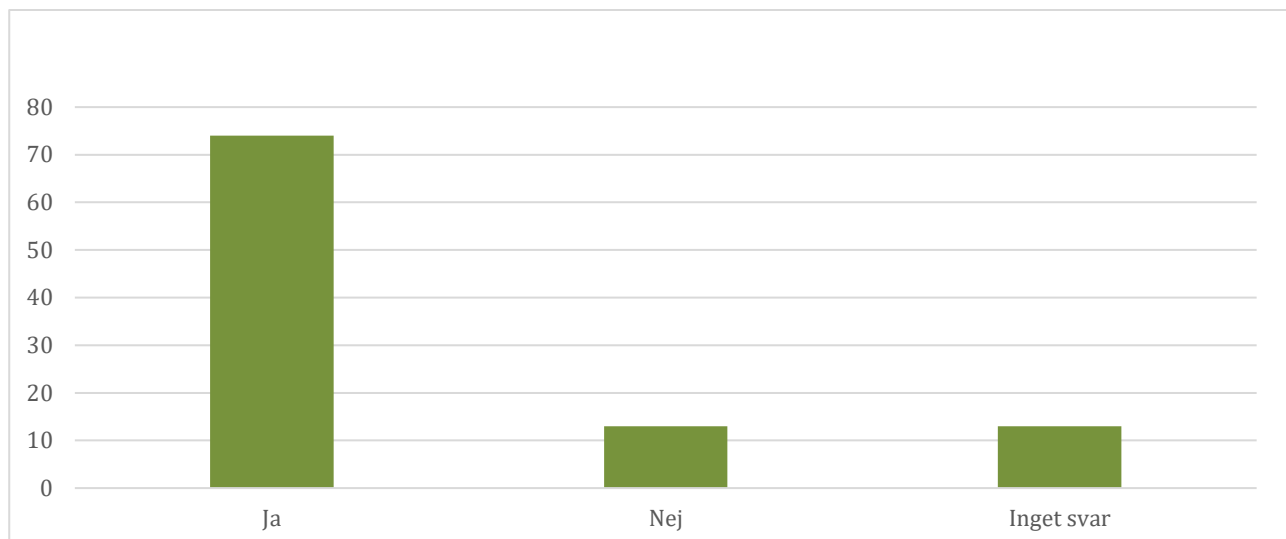
Första oktober år 2020 gjordes det ett tillägg i lagen om stödjande av den äldre befolkningens funktionsförmåga och om social- och hälsovårdstjänster för äldre i relation till personalresurserna inom verksamhetsenheten för de äldre enligt följande:

”20 § En verksamhetsenhet ska ha en personal som till antal, utbildning och uppgiftsstruktur motsvarar antalet äldre personer som tillhandahålls service av verksamhetsenheten och det servicebehov deras funktionsförmåga medför, och som garanterar dem en högkvalitativ service. Den faktiska personaldimensioneringen vid en sådan verksamhetsenhet för serviceboende med heldygnsomsorg och en sådan verksamhetsenhet för långvarig institutionsvård som har gemensamma lokaler och egen arbetsskiftsplanering och som är underställd en och samma chef ska vara minst 0,7 anställda per klient. ([9.7.2020/565](#))

Med faktisk personaldimensionering avses den arbetsinsats som utförs av de i 3 a § avsedda närvarande anställda som utför direkt klientarbete vid verksamhetsenheten, i förhållande till antalet klienter vid verksamhetsenheten under en uppföljningsperiod på tre veckor. Indirekt arbete beaktas inte i personaldimensioneringen. ([9.7.2020/565](#))”

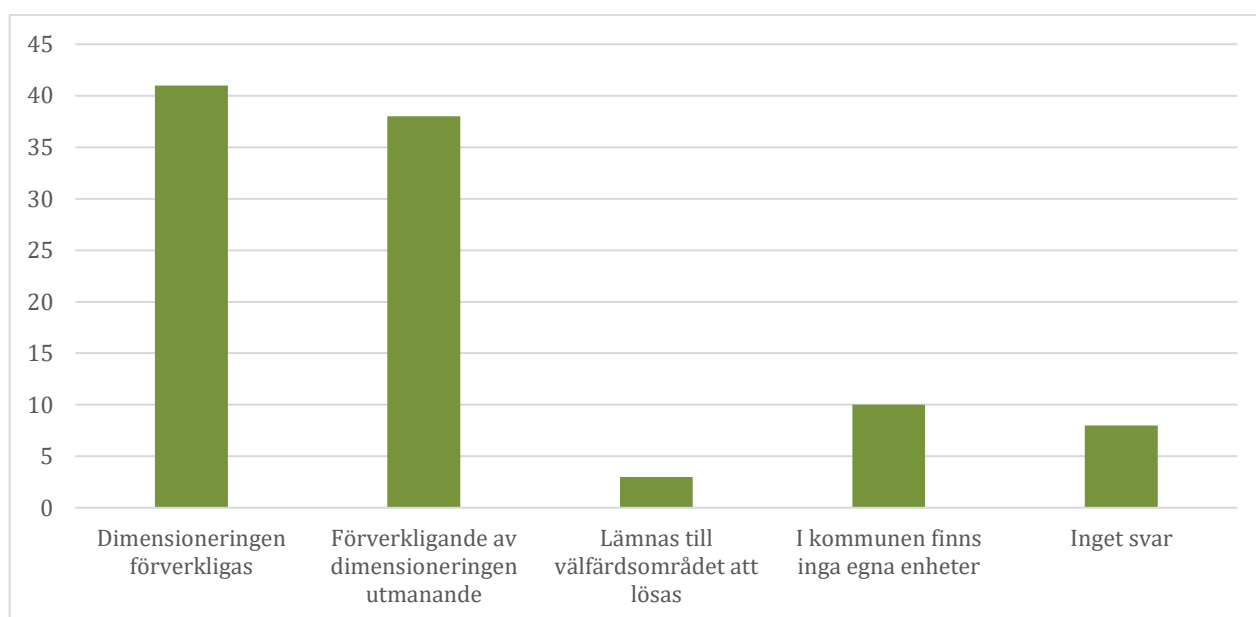
En successiv ökning av personaldimensioneringen avtalades så att från och med början av detta år (1.1.2022) ska personaldimensioneringen vara minst 0,6 anställda per klient, och från 1.4.2023 ska personaldimensioneringen vara lagstadgat minst 0,7 anställda per klient. Om funktionsförmågan minskat hos en äldre som vårdas i verksamhetsenhetens lokaler på ett sådant sätt att denne behöver vård oavsett tid på dygnet ska verksamhetsenheten ha tillräckligt med personal under alla tider på dygnet.

Av de kommuner som svarade berättade 74 % att personalresurserna för serviceboende och effektiverat serviceboende är för tillfället tillräckliga.



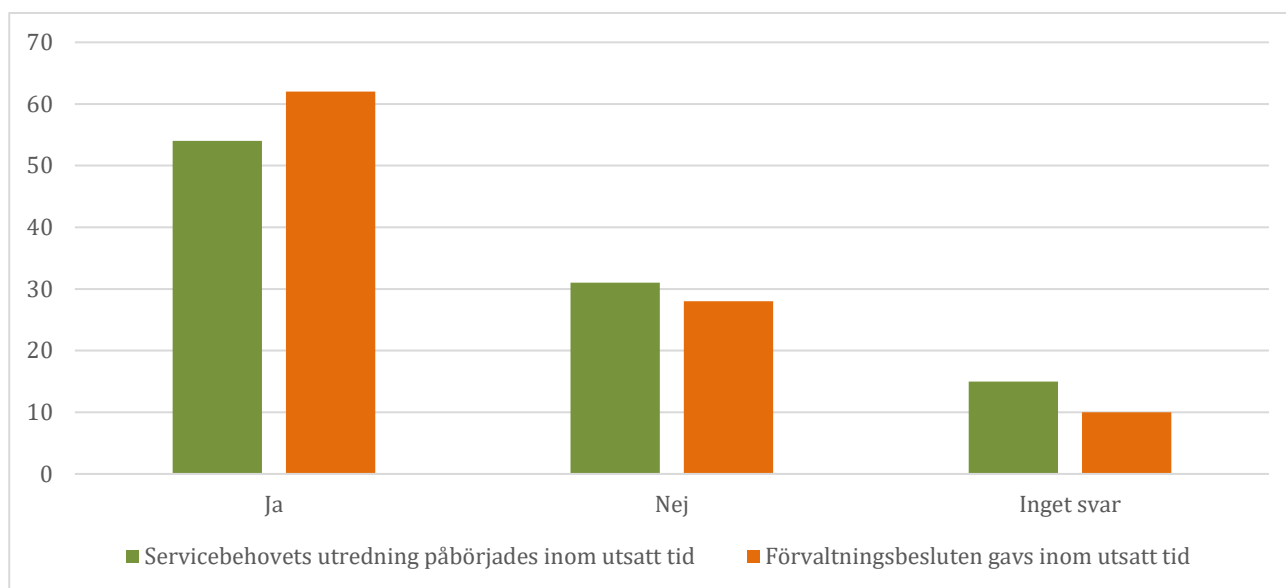
Tabell 11: Procentuell fördelning av personalresursens tillräcklighet inom serviceboende och effektivare serviceboende enligt kommunenkäten år 2021

41 % av kommunerna som svarat bedömer att den framtida vårddimensioneringens ökning inte kommer orsaka mer utmaningar. I många kommuner har man redan under en längre tidsperiod förutsett en resursökning.



Tabell 12: Procentuell fördelning över kommunernas bedömning av förverkligande av den kommande personaldimensioneringens ökning år 2021

I det landsomfattande tillsynsprogrammet för social- och hälsovården år 2020-2023 har det för år 2022 lyfts fram som tillsynsobjekt handikappstjänster, och i dem speciellt iakttagande av tidsfristerna enligt handikappservicelagen, adekvat upprättande av serviceplaner och tillräcklig personal inom socialarbetet för handikappade.



Tabell 13: Procentuell fördelning enligt svaren från kommunenkäten på påbörjandet av servicebehovets utredning enligt handikapplagen inom den 7 dagars tidsgräns samt givandet av förvaltningsbeslut enligt handikapplagen inom den en månaders tidsgräns år 2021

Som det framkommer i ovanstående tabell, har det i flera kommuner överskridits den lagstadga tidsgränsen. I de svar som lämnats i kommunenkäten har överskridningar motiverats genom bristen på personalresurser, coronaviruset, anställdas semester, anställdas höga arbetsbelastning, medarbetarbyten, försenade förtydliganden om ytterligare information samt utmaningar att komma överens om mötestider.

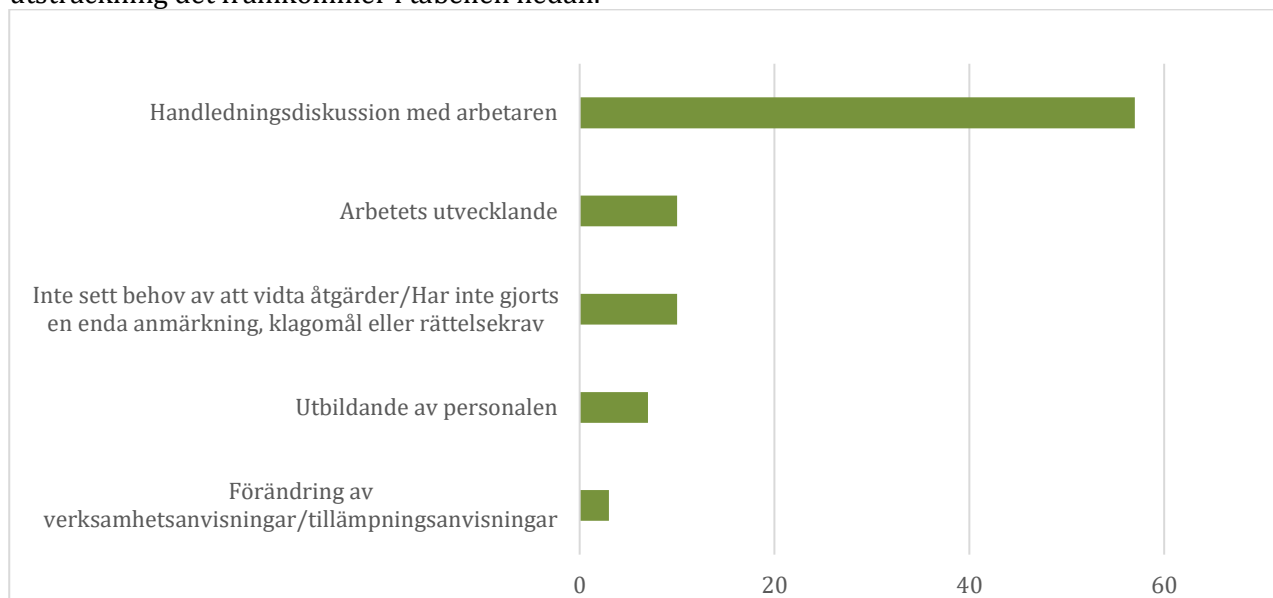
Vid frågor om olika utmaningar inom organisering av handikapptjänster, framkom det i flera kommuners svar att det är speciellt svårt att få personlig assistent till klienter. Det togs även upp utmaningar med att organisera lämplig tillfälligvård och serviceboende för personer med intellektuell funktionsnedsättning, speciellt för minderåriga med funktionsnedsättning och för funktionsnedsatta personer med utmanade beteende.

I hemvårdstjänster jobbar man ofta ensam hemma hos klienten, så att uppfölja och säkerställa genomförandet av egenkontroll blir mer utmanande än i serviceboendeenheter. För att säkerställa klient- och patientsäkerhet, bör man fästa extra uppmärksamhet till hemvårdstjänsternas handledning, egenkontroll och tillsyn. Kommunens lagstadga uppgift är att utöva tillsyn över såväl de egna socialtjänsterna som alla privata socialtjänsteleverantörer inom verksamhetsområdet, oavsett om kommunen köper tjänster via tjänsteleverantören eller inte. Vid anskaffning av tjänster från privata tjänsteleverantörer, bör kommunen eller samkommunen försäkra sig om att anmälningsbaserade tjänster produceras på det sättet som avses i socialvårdslagen och i den privata socialtjänstlagen. Uppmärksamhet bör riktas till att bedömningen av verksamhetsvillkoren för hemvårdstjänsterna har gjorts med tillräcklig omsorg, med hänsyn till klientens rätt till högkvalitativa socialvårdstjänster och tjänsternas lagliga anordnande. (Riksomfattande tillsynsprogram för social- och hälsovården för åren 2020–2023)

4.3.2 Klientens ställning och rättigheter i småbarnspedagogiken

62 % av klientkommunerna inom Merikratos svarade på kommunenkäten gällande socialombudsmanstjänsten inom småbarnspedagogiken. I alla kommuner som svarade på enkäten finns socialombudsmannens kontaktuppgifter synliga på småbarnspedagogikens enheters anslagstavlor eller sedan på något annat sätt tillgängliga för klienterna.

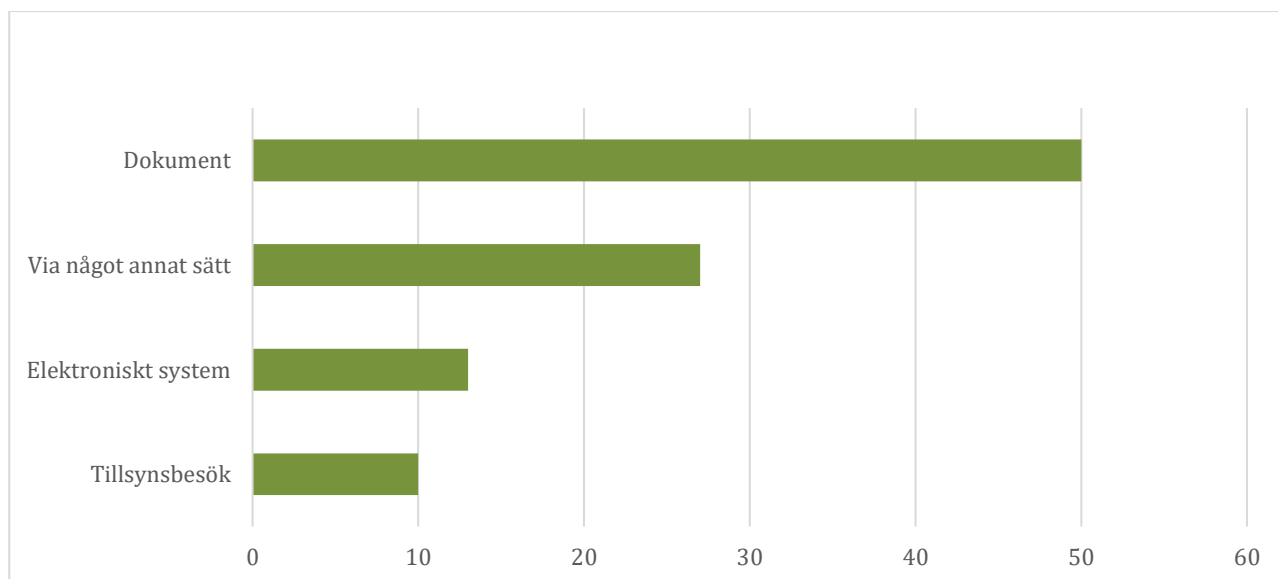
Anmärkningar har gjorts till 16 % och klagomål till 13 % utav de kommuner som svarat på enkäten. Anmärkningarnas och klagomålen mängd har fortfarande varit få. På grund av anmärkningarna och klagomålen samt rättelsekraven har det påbörjats förändringar inom verksamhetsanvisningar / tillämpningsanvisningar, handledningsdiskussioner med arbetstagare samt arbetets utvecklande i den utsträckning det framkommer i tabellen nedan.



Tabell 14: Procentuell fördelning över åtgärder som påbörjats i kommunerna på grund av anmärkningar, klagomål och rättelsekrav enligt kommunenkäten år 2021

Målet för det landsomfattande tillsynsprogrammet är att likställa småbarnspedagogikens handledning och tillsyn. Tillsynsmålen för år 2021 har varit de kommunala daghemmens personaldimensionering och gruppstorlek.

Under 2021 förverkligades tillsynen i Merikratos klientkommuner främst genom dokumentering och tillsynsbesök. Merikratos socialombudsmanstjänst omfattar även många små kommuner där det finns ett fåtal platser inom småbarnspedagogiken och tillsynen är aktuell varje dag i arbetsvardagen.



Tabell 15: Procentuell fördelning över den lagstadga personaldimensioneringens tillsynspraxis enligt kommunenkäten år 2021

5. SAMMANFATTNINGAR

Socialombudsmannens iakttagelser:

- Inom socialvården i Pargas stad har det tagit över 3 månader att svara på anmärkningar. Rekommendationer är dock att ge ett svar inom en månad från det att anmärkningen mottagits. I fortsättningen är det bra att vara mer uppmärksam med att ge svaren enligt rekommendationen.
- Inom socialvården i Pargas stad finns det gjorda/uppdaterade planer för egenkontroll, men de är inte offentligt synliga för klienterna. *Planen för egenkontroll ska hållas till allmänt påseende. Syftet är att ge läsaren information om hur man vid enheten säkerställer att servicen är högklassig och säker för klienterna. Planen för egenkontroll anger även förfarandet vid enheten, om det observeras att servicen av en eller annan orsak inte genomförs enligt uppställda mål eller om klientsäkerheten riskerar att äventyras. Målet för egenkontrollen är att personalen kontinuerligt utvärderar sitt arbete, är lyhörd för klienternas och de anhörigas åsikter i frågor som gäller kvaliteten och klientsäkerheten samt beaktar klientresponsen när verksamheten utvecklas / Valvira. Plan för egenkontroll bör offentliggöras för klienterna.*
- Inom barnskyddet i Pargas stad har den socialarbetaren som ansvarar för barnets ärenden 35 barn som klienter och utöver detta även 1 - 5 barn som klienter inom socialvården. Däremot förutsätter barnskyddslagen att socialarbetaren som ansvarar om barnets ärenden högst har 35 barn som klienter. Barnskyddet i Pargas stad bör fundera på åtgärder för att få situationen till den nivå som lagen kräver.
- Inom småbarnspedagogiken i Pargas stad har det tagit 1 - 2 månader att svara på anmärkningar. Rekommendationer är dock att ge ett svar inom en månad från det att anmärkningen mottagits. I fortsättningen är det bra att vara mer uppmärksam med att ge svaren enligt rekommendationen.

Det har inte uppkommit något alarmerande till socialombudsmannens kännedom gällande klienters ställning och rättsskydd inom socialvården och småbarnspedagogiken i Pargas stad.

Stort tack till alla för aktivt engagemang i svarandet av kommunenkäten.

I kommunenkäten uttryckte några kommuner önskemål om mer samarbete med socialombudsmannen. Vi tar gärna emot önskemål. Vi har årligen erbjudit kommunerna möjlighet till ett kommunbesök/-möte, där det har behandlats socialombudsmansverksamhetens principer, arbetssätt, samarbetsformer, utvecklingsbehov som kommit fram i kontaktärendena samt andra aktuella ärenden. Enligt responsen vi fått från dessa möten har de ömsesidigt upplevts som bra. Därför erbjuder vi denna möjlighet även i år och vi hoppas att fler kommuner kommer att ta vara på denna möjlighet. Vi önskar att kommunerna tar kontakt för att komma överens om en mer exakt tidpunkt för detta.

Om ni vill kan ni lämna kommentarer eller önskemål gällande rapporten eller kommunenkäten till e-post adressen: sosiaaliasiamies@merikratos.fi, tack redan på förhand.

16.3.2022

Maija-Kaisa Sointula
socialombudsman

Merikratos Oy

6. REFERENSER

- 1 Informationsdokument
- 2 Broschyr