

Till Kommunernas socialtjänst k.f.

Förbundsdirektör Katarina Dahlman
Kvalitets- och metodchef Jimmy Hellgren
Områdeschef Andrea Björnhuvud

Datum
2021-09-22

Kontaktperson
Benjamin Sidorov
Patient- och klientombudsman

Oro gällande funktionsservicen inom KST k.f.

ÅOM 2021/64

Inledning

Härmed önskar Ålands ombudsmannamyndighet (ÅOM) uppmärksamma Kommunernas socialtjänst k.f (KST) om den oro som tjänstemän och klienter uttryckt vad beträffar funktionsservicen inom KST. Oron har främst uttryckts till patient- och klientombudsmannen vid ÅOM.

Bakgrund

Under sommaren och hösten 2021 har tjänstemän inom funktionsservicen uttryckt en oro för det höga klientantal som tjänstemännen har ansvar över. ÅOM har fått uppgifter av personalen vid funktionsservicen att tjänstemännen tillsammans ansvarar för cirka 1500 klienter, vilket föranleder att tjänstemännen inte kan behandla ansökningar och utföra socialt arbete inom den tid och utsträckning som tjänstemännen önskar.

Patient- och klientombudsmannen har noterat att antalen missnöjen som riktat sig till ÅOM vad beträffar funktionsservicen ökat i förhållande till år 2020. Fortsätter ökningen kommer antalet missnöjen troligen även att vara högre än år 2019. År 2020 ankom 14 missnöjen och år 2019 ankom 18 missnöjen till ÅOM vad beträffar funktionsservice på Åland (specialomsorgen har inkluderats i kalkylen). År 2021 har 16 missnöjen vad beträffar funktionsservicen anlänt till patient- och klientombudsmannen fram till den 21.09.2021.

Missnöjena som ankommit år 2021 har till största del varit missnöjen angående lång behandlingstid, brist på information samt smidighet i servicen. Bland annat har klienter betonat att de inte fått ett beslut, hembesök/möte eller dylikt under en lång tid efter att klienten lämnat in en ansökan eller tagit kontakt med funktionsservicen på annat sätt. Klienter har även betonat att de inte har fått den information de behöver i samband med sitt ärende, och att smidigheten i servicen (till exempel funktionsservicens kontakt med andra enheter inom KST) varit bristfällig.

Vilket ansvar har tjänstemännen inom funktions servicen på KST?

Tjänstemännen har ett omfattande ansvar vad gäller klienter inom funktions serviceområdet på KST. För att tydliggöra ansvarets vidd försöker ÅOM tydliggöra en övergripande beskrivning av några lagrum som ska eller borde beaktas i det dagliga arbetet inom funktions servicen.

Landskapslag (2020:12) om socialvård (socialvårdslagen) föreskriver att en persons brådskande behov av hjälp ska bedömas om personalen anser att en bedömning av servicebehovet ska inledas (bedömning ska inledas om det inte är uppenbart onödigt). Bedömningen av servicebehovet ska omedelbart påbörjas den sjunde vardagen efter att klienten, en anhörig, en närstående eller klientens lagliga företrädare har kontaktat socialvården i de fall klienten är över 75 år eller erhåller vårdbidrag med högsta belopp enligt lagen om handikappförmåner (FFS 570/2007). När det gäller barn i behov av särskilt stöd ska bedömningen vara klar senast tre månader efter att ärendet inletts. De klienter vars ärende utreds inom lag om service och stöd på grund av handikapp (1987/380) som tillämpas på Åland genom landskapslag (2010:50) om tillämpning i landskapet Åland av lagen om service och stöd på grund av handikapp (handikappservicelagen) stipulerar att utredningen ska inledas senast den sjunde vardagen efter att socialvården kontaktats. Beslut enligt handikappservicelagen ska fattas utan obefogat dröjsmål och fattas senast inom tre månader, om inte ärendet av särskilda skäl kräver en längre behandlingstid. Likaså ska en serviceplan göras upp under utredningen i enlighet med lag om klientens ställning och rättigheter inom socialvården (812/2000) som tillämpas på Åland genom Landskapslag (1995:101) om tillämpning i landskapet Åland av riksförfattningar om socialvård (klientlagen). Utöver detta är lag angående specialomsorger om utvecklingsstörda (1977/519) som tillämpas på Åland genom landskapslag (1978:48) om tillämpning av lagen angående specialomsorger om utvecklingsstörda (specialomsorgslagen) en mycket omfattande lag som även funktions servicen ska förhålla sig till, då funktions servicen även har ett ansvar över specialomsorgen på Åland. Funktions servicen har också ett ansvar vad beträffar lag om stöd för närståendevård (2005/937) som tillämpas på Åland genom landskapslag (1995:101) om tillämpning i landskapet Åland av riskförfattningar om socialvård (närståendevårdslagen). De lagar som räknas upp ovan innefattar även bland annat krav på ändamålsenliga planer för klienterna som i första hand ska skrivas i samråd med klienterna (planerna ska även uppdateras), frågor om personlig assistans, verksamhet i sysselsättningssyfte, boende, samarbete med kommuner och andra myndigheter och avlastningsfrågor.

I samtliga fall då det gäller klienter inom socialvården ska även klientlagen beaktas. Klientlagen stipulerar bland annat att socialvården ska vara av god kvalitet och bemötandet gott.

Diskriminering får inte ske inom socialvården. Människovärdet ska inte heller kränkas och hans eller hennes övertygelse och integritet respekteras. Personalen ska utreda klientens rättigheter och skyldigheter och olika alternativ som är av betydelse för klientens sak. I första hand ska klientens önskemål och åsikt beaktas, samt klientens självbestämmanderätt respekteras. Klienten ska ges möjlighet att vara delaktig och påverka planeringen och genomförandet av de tjänster som tillhandahålls klienten. Klientens sak ska behandlas i första hand med hänsyn till klientens intresse. Då det gäller klienter som på grund av sjukdom eller nedsatt psykisk funktionsförmåga eller någon

annan orsak inte kan delta och påverka genomförandet av socialvårdens tjänster som tillhandahålls klienten ska klientens vilja utredas i samråd med lagliga företrädare, anhörig eller någon annan närstående. Lika så finns det mycket skrivelser om handlinssekretess, tystnadsplikt samt utlämnande av uppgifter till klienten eller dennes företrädare.

Detta är bara några exempel på det omfattande ansvar som tjänstemännen inom funktions servicen har. En enda klients sak kan kräva omfattande arbete för att uppfylla alla de krav som lagstiftningen ställer. Vissa ärenden kan på kort varsel meddelas funktions servicen, samtidigt som frågorna är mycket akuta, komplexa och kräver snabba insatser. Det krävs med andra ord en gedigen kunskap, men även utrymme och tid, för att fatta beslut och ge socialvård utifrån vad lagen/lagarna stipulerar.

Vad har ÅOM gjort?

Patient- och klientombudsmannen har meddelat ledande socialarbetare vid funktions servicen under hösten 2021 om att missnöjena tycks öka, och att det funnits en oro bland personalen angående det höga klientantalet. ÅOM har gett rådgivning till de klienter som har tagit kontakt, och har i flera fall varit i kontakt med tjänstemännen inom funktions servicen i samband med de missnöjen som ankommit ÅOM. Statistik över samtliga missnöjen kommer att redovisas i myndighetens årliga verksamhetsberättelse.

Avslutning

ÅOM vill uppmärksamma KST:s ledning i ett tidigt skede vad beträffar den oro som uttryckts till ÅOM från både personal och klienthåll fram till den 22.09.2021. ÅOM önskar även betona att det inte verkar handla om okunskap eller någon form av illvilja från personalens sida att missnöjena tycks öka till ÅOM år 2021. Snarare verkar flera missnöjen bero på att det inte finns tid för personalen att utföra de uppgifter som de förväntas utföra. ÅOM önskar understryka att det är en mycket omfattande lagstiftning som ska tas i beaktande i flera klientärenden i samband med funktions service. Det krävs en gedigen kunskap, tid och utrymme för personalen att genomföra det lagen stipulerar för att tillgodose klientens rätt till god service, främja klientmedverkan och förtroendefulla klientrelationer.

