

## **SOCIALOMBUDSMANNENS RAPPORT 2020 TILL PARGAS STADSSTYRELSE**

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

**INNEHÅLLSFÖRTECKNING**

1. LAKI.....	3
1.1. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, sosiaalihuollon asiakaslaki.....	3
1.2. Sosiaaliasiamiehen tehtävät.....	3
2. MERIKRATOS OY:n SOSIAALIASIAMIESTOIMINTA.....	4
2.1. Merikratos Oy:n sosiaaliasiamiespalvelun palvelukuvaus.....	4
2.2. Merikratoksen sosiaaliasiamiesyhteisö 2020.....	5
2.3. Sosiaaliasiamiestoiminta Paraisten kaupungissa .....	5
3. ASIAKASTILASTOT JA NIIDEN KEHITYS VERRATTUNA EDELLISIIN VUOSIIN.....	5
3.1. Asiakastilastot valtakunnallisesti vuonna 2020 .....	5
3.2. Paraisten kaupungin asiakastilastot vuonna 2020.....	8
4. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....	9
4.1. Asiakkaan aseman ja oikeuksien tarkastelua Merikratos Oy: asiakaskunnissa kuntakyselyn vastauksien valossa.....	9
4.1.1. Sosiaalihuoltoon liittyvän kuntakyselyn tarkastelua Merikratos Oy:n asiakaskunnissa. ....	9
4.1.2 Varhaiskasvatukseen liittyvän kuntakyselyn tarkastelua Merikratoksen asiakaskunnissa vuonna 2020.....	14
4.2. Asiakkaan aseman ja oikeuksien tarkastelu Paraisten kaupungissa vuoden 2020 aikana kuntakyselyn mukaan.....	16
4.2.1. Sosiaalihuollon asiakkaan aseman ja oikeuksien toteutumisen tarkastelua vuonna 2020 kuntakyselyn pohjalta.....	16
4.2.2. Varhaiskasvatuksen asiakkaan aseman ja oikeuksien toteutumisen tarkastelua kuntakyselyn mukaan.....	17
5. LOPUKSI .....	17
6. LIITTEET .....	18

## 1. LAGEN

### 1.1. Lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården, klientlagen

Lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården trädde i kraft den 1 januari 2001. Syftet med lagen är att främja klientmedverkan och förtroendefulla klientrelationer samt klientens rätt till god service och gott bemötande inom socialvården. Lagen gäller klientens ställning och rättigheter inom socialvård som ordnas av myndigheter och på socialvård som ordnas av privata.

En klient har rätt till socialvård av god kvalitet och gott bemötande utan diskriminering från den som lämnar socialvård. Klienten skall bemötas så att hans eller hennes människovärde inte kränks och så att hans eller hennes övertygelse och integritet respekteras. När socialvård lämnas skall klientens önskemål, åsikt, fördel och individuella behov samt modersmål och kulturella bakgrund beaktas. Socialvårdens klient har utöver rättigheter också skyldigheter. Till exempel är klienten skyldig att till tjänsteinnehavaren lämna uppgifter som är nödvändiga för socialvården ska kunna ges.

I bestämmelsen om självbestämmande betonas vikten av att de av socialvårdens åtgärder som bäst motsvarar klientens behov ska utföras. Klientens sak skall behandlas och avgöras med hänsyn i första hand till klientens intresse. Klienten har rätt att framställa anmärkning om bemötandet till den som ansvarar för verksamhetsenheten eller till en ledande tjänsteinnehavare inom socialvården.

### 1.2. Socialombudsmannens uppgifter

Lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården (22.9.2000/812) definierar socialombudsmannens uppgifter enligt följande (kapitel 5, 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 kommunen och årligen till kommunstyrelsen avge en redogörelse för detta.

Enligt lagen skall kommunen utse en socialombudsman. Socialombudsmannen kan vara gemensam för två eller flera kommuner. Socialombudsmannen skall ge klienterna råd i frågor som gäller klientlagen. Socialombudsmannen skall också bistå klienten vid upprättande av anmärkning och informera om klientens rättigheter. Socialombudsmannen skall också i övrigt arbeta för att främja klientens rättigheter och för att de skall bli tillgodosedda, samt följa hur klienternas rättigheter och ställning utvecklas i kommunen och årligen till kommunstyrelsen avge en redogörelse för detta.

Socialombudsmannen har ingen självständig beslutanderätt enligt lagen. Socialombudsmannens arbete omfattar rådgivning och förhandling med tjänsteinnehavare och klienten.

Socialombudsmannens uppgift är att informera klienten, socialvårdspersonal och möjliga andra aktörer om klientens rättigheter. Informationen ska ges aktivt så att brist på information inte förhindrar klienten att använda sig av sina rättigheter. Vid upptäckt av olägenheter och brister skall socialombudsmannen underrätta regionförvaltningsverket eller grundtrygghetsnämnden om ärendet för eventuella åtgärder. I sin årliga rapport till kommunstyrelsen kan socialombudsmannen på allmän nivå ta upp problem och klagomål som socialombudsmannen har upptäckt i sitt arbete.

Socialombudsmannen assisterar inte klienterna med exempelvis överklaganden, utan ger allmänna råd och slussar vid behov klienten till exempelvis ett offentligt rättsbiträde. Om klienten emellertid är missnöjd med den service eller det bemötande som klienten fått, kan socialombudsmannen på

klientens begäran vid behov fungera som medlare mellan socialvårdspersonalen och klienten. För att trygga socialombudsmannens opartiskhet och oberoende får han eller hon inte vara delaktig i beslutsfattandet i arbetet med klienterna. Socialombudsmannen tjänster skall vara kostnadsfria för kommuninvånarna i alla situationer.

Socialombudsmannen arbetar för det mesta som tolk mellan socialvårdens klienter och myndigheter. Klienterna har tämligen ofta svårt att förstå riktigheten hos (motiveringen för) de beslut de får och textinnehållet i besluten, som ofta innehåller svåra begrepp.

Socialombudsmannens fullständiga opartiskhet tryggar möjligheten att objektivt granska fattade beslut. Har myndigheten fattat sitt beslut på grundval av fakta och inte till exempel av personliga skäl? Det är särskilt viktigt att principen om integritetsskydd framhävs i socialvårdens beslut. Detta innebär att kommuninvånarna kan lita på att myndigheternas handlingar är riktiga och korrekta och att besluten är bestående.

Utgångspunkten är att socialombudsmannen handlar direkt med klienten. Det är alltid klienten själv eller klientens vårdnadshavare som tar kontakt med socialombudsmannen. I andra fall krävs fullmakt. Detta är det enda sättet att upprätthålla integritetsskyddet. Merikratos socialombudsmän inhämtar alltid tillstånd för att behandla sina klienters uppgifter.

## **2. MERIKRATOS OY:S SOCIALMBUDSMANNAVERKSAMHET**

### **2.1. Beskrivning av Merikratos Oy:s socialombudsmannatjänst**

Merikratos socialombudsmän har i regel jour varannan vecka var, och vid behov har man kunnat anlita vikarier under t.ex. semester.

- a) genom att ringa 050 3415244 (besvaras tisdagar 12–15 och onsdag–torsdag 10–13)
- b) genom att kontakta oss via e-post [sosiaaliasiamies@merikratos.fi](mailto:sosiaaliasiamies@merikratos.fi).
- c) genom att kontakta oss via Virtu.fi online-rådgivningen

Eftersom det kostar pengar att ringa till telefontjänsten får de som arbetar i socialombudsmannatjänsten samtalsförfrågningar både per telefon och via e-post / brev. Också kommunala tjänsteinnehavare har vid behov vidarebefordrat samtalsförfrågningar. På detta sätt utgör inte klientens brist på ekonomiska resurser inget hinder för tillgång till telefonrådgivning. Vi har också möjlighet till datasäker, TLS-skyddad e-post.

Klientens status och rättigheter inom socialvården och småbarnspedagogiken samt att dessa verkställs utgör kärnan i vårt arbete. Vi rekommenderar och guidar klienten i fråga om klientens rättigheter och bistår vid behov med att t.ex. upprätta anmärkningar.

Vid behov träffar vi klienten för att utreda eller bistå i klientens ärende. Vi kan på klientens begäran delta i klientens nätverksmöten. Vi är i kontakt med tjänsteinnehavaren angående klientens angelägenheter endast på klientens begäran och med klientens tillstånd.

Vid behov ger vi också rådgivning och vägledning till kommunala myndigheter inom socialvård och småbarnspedagogik samt tjänsteproducenter inom socialvård och småbarnspedagogik.

På kommunbesök/-möten för vi samtal med kommunens socialvårdsmyndigheter om principerna för socialombudsmannaverksamheten och dess metoder, innehållet i kontakter och behov av utveckling som förekommer i samband med kontakter samt samarbetsformer.

Vi samarbetar med regionförvaltningsverket och andra tillsynsmyndigheter.

Allt socialombudsmannaarbete registreras kommunspecifikt i Merikratos eget informationssystem. I samband med kontakten utreder socialombudsmannen vilken kommun klientens ärende gäller. Klientens personuppgifter registreras inte när kontakter registreras, förutom i specialfall och då endast med klientens samtycke. Registrerade uppgifter används för att samla in statistik över antalet kontakter och deras ämnesområden för kundkommuner och -samkommuner. Klienterna har rätt till anonymitet och deras identitet avslöjas inte i rapporter.

Rapporten som socialombudsmannen lämnar till kommunen är ingen helhetsbeskrivning av kommunens socialvård eller någon heltäckande beskrivning av socialvårdstjänsternas status eller kvalitet. Det fattas många olika beslut inom socialvården. Socialombudsmannen å andra sidan kontaktar man i huvudsak endast när det finns problem i processen ur klientens synvinkel: klienten har inte fått hjälp eller stöd, tjänsten har inte motsvarar klientens förväntningar eller klienten har uppfattat bemötandet som orättvist. I de flesta fall är därför socialombudsmannen endast involverad i processen i fall där parterna / någon part har upplevt att processen inte har gått som önskat. Socialombudsmannen är mycket sällan involverad i processer där stadens tjänsteinnehavarnas processer fungerar korrekt och bra. Detta innebär naturligtvis att socialombudsmannens perspektiv är begränsat.

## 2.2. Merikratos socialombudsmannagemenskap 2020

Merikratos VD Henna Komonen har ansvarar för Merikratos socialombudsmannatjänster. Satu Deraz har varit närmaste chef för socialombudsmännen. Henna Komonen (socialarbetare, jurist) har ansvarat för fallspecifik arbetshandledning.

Våra socialombudsmän har varit:

31.10.2020 Sanna Saarinen (pol.kand., socialarbetsstuderande och behörig vikarie) till och med

Maija-Kaisa Sointula (socialarbetare)

Heidi Vainio (pol.mag., socialarbetare) fr.o.m. 1.9.2020

Merikratos har vid behov kunnat anlita följande av sina arbetstagare som vikarierande socialombudsmän:

Katja Mäkelä (pol.mag., socialarbetare)

29.12.2020 Anna-Liisa Valkama (pol.kand., socialarbetsstuderande och behörig vikarie) fr.o.m.

Socialombudsmännen har haft regelbundna möten med sin chef och med vår VD. Byråassistent Lumi Honkakangas och VD Henna Komonen har ansvarat för avtalsfrågor, fakturering och andra administrativa frågor. Merikratos har organiserat arbetet så att socialombudsmannaarbetet görs av ett expertteam och inte enbart av individer, vilket görs för att minimera sårbarheten i arbetet.

## 2.3. Socialombudsmannaverksamheten i Pargas stad

Sanna Saarinen, Maija-Kaisa Sointula och Heidi Vainio har under 2020 arbetat som Pargas socialombudsmän

## 3. KLIENTSTATISTIK OCH DESS UTBECKLING JÄMFÖRT TIDIGARE ÅR

### 3.1. Nationell klientstatistik år 2020

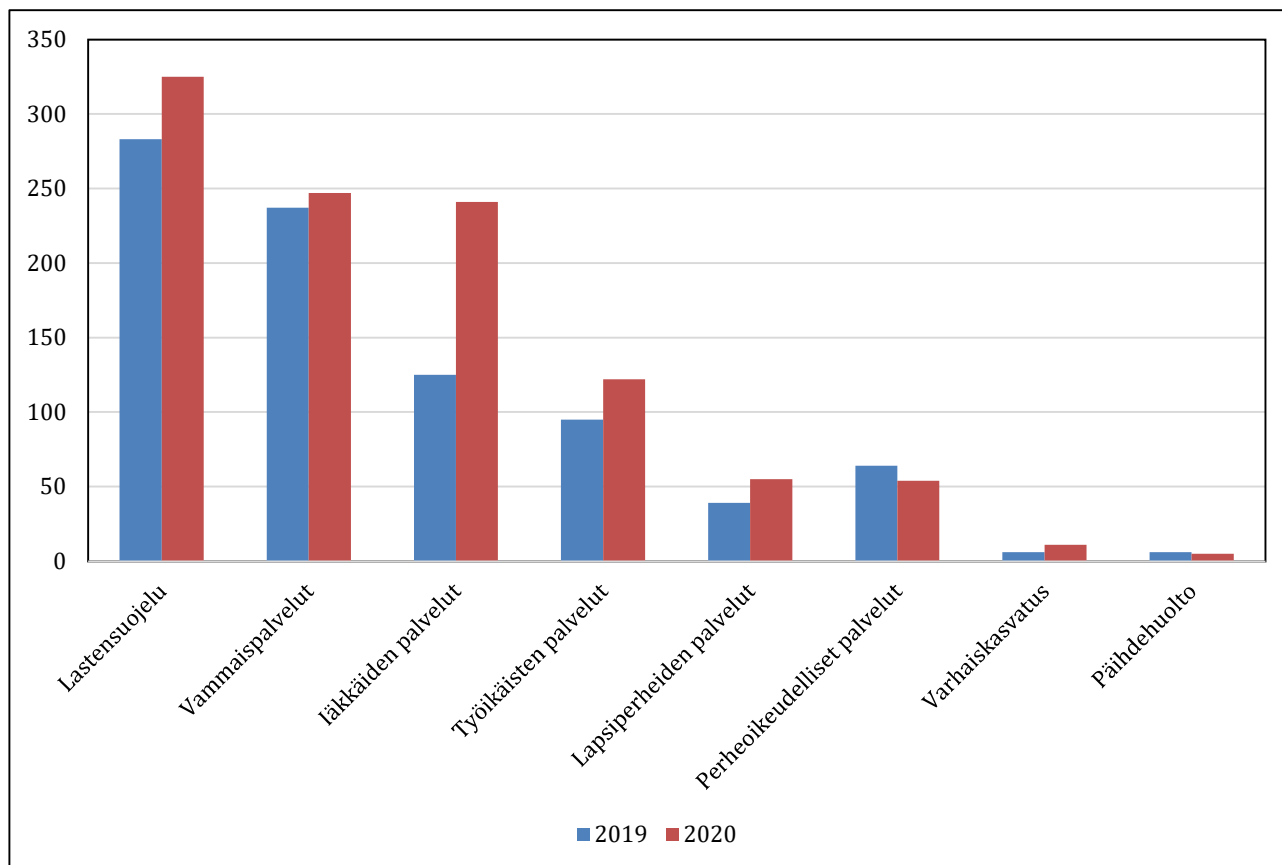
Under 2020 fick socialombudsmannen 1 099 kontakter i hela landet. Jämfört med året innan ökade antalet kontakter med 185. Antalet kommuner som omfattas av Merikratos sociala

ombudsmannatjänst ökade inte under 2020. Av alla kontakter var 3,5 % (38) övriga kontakter/möten (Som-kontakter). Dessa kontakter inkluderar kommunbesök samt kontakter som egentligen inte faller inom socialombudsmannens befogenhet eller funktion. I dessa kontakter har klienten sökt efter exempelvis patientombudsmannens kontaktinformation eller annan parts kontaktinformation.

År 2019 ändrade vi vår statistikpraxis för att kunna tillhandahålla bättre statistik över kontakterna som vi får. Kontakterna är uppdelade enligt tjänsteuppgift och inom dem enligt tjänst och övriga kontakter.

Sedan 2019 har vi inte längre uppdelat kontakter i statistiken beroende på om de skedde via telefon eller e-post. Man kan dock uppskatta att majoriteten av kontakterna fortfarande sker via telefon, men antalet kontakter via e-post har ökat något. 2,8 % av kontakterna skedde ansikte mot ansikte. Mötena ökade något jämfört med året innan, trots att deras procentandel minskade något jämfört med året innan. Corona har dock omöjliggjort vissa personliga möten, i synnerhet med seniorer. Vi har också deltagit i möten på distans.

Från början av 2020 började vi också sammanställa statistik över kontakter relaterade till olika tjänsteuppgifter som hade någon typ av samband med corona. Detta togs inte upp särskilt, men statistikfördes när klienten tog upp det. Detta ger dock inte på något sätt en heltäckande bild av hur mycket corona har påverkat klienternas situation, eftersom det antagligen inte alltid har varit känt för klienterna heller. Mot slutet av 2020 kan corona ha varit en så pass etablerad del av verkligheten att klienten inte alltid särskilt tagit upp just corona. Corona omnämndes i 5 % (53 st.) kontakter i anslutning till tjänsteuppgifter. Corona var relaterad till begränsningar i serviceboende för handikappservice, besöksbegränsningar för serviceboende för äldre, efterlevnad av uppföranderegler och tillgång till vård under coronakarantän. I allmänhet bidrog corona till informationsflödet, förseningar i beslut och planer och avbeställning av avtalade möten.

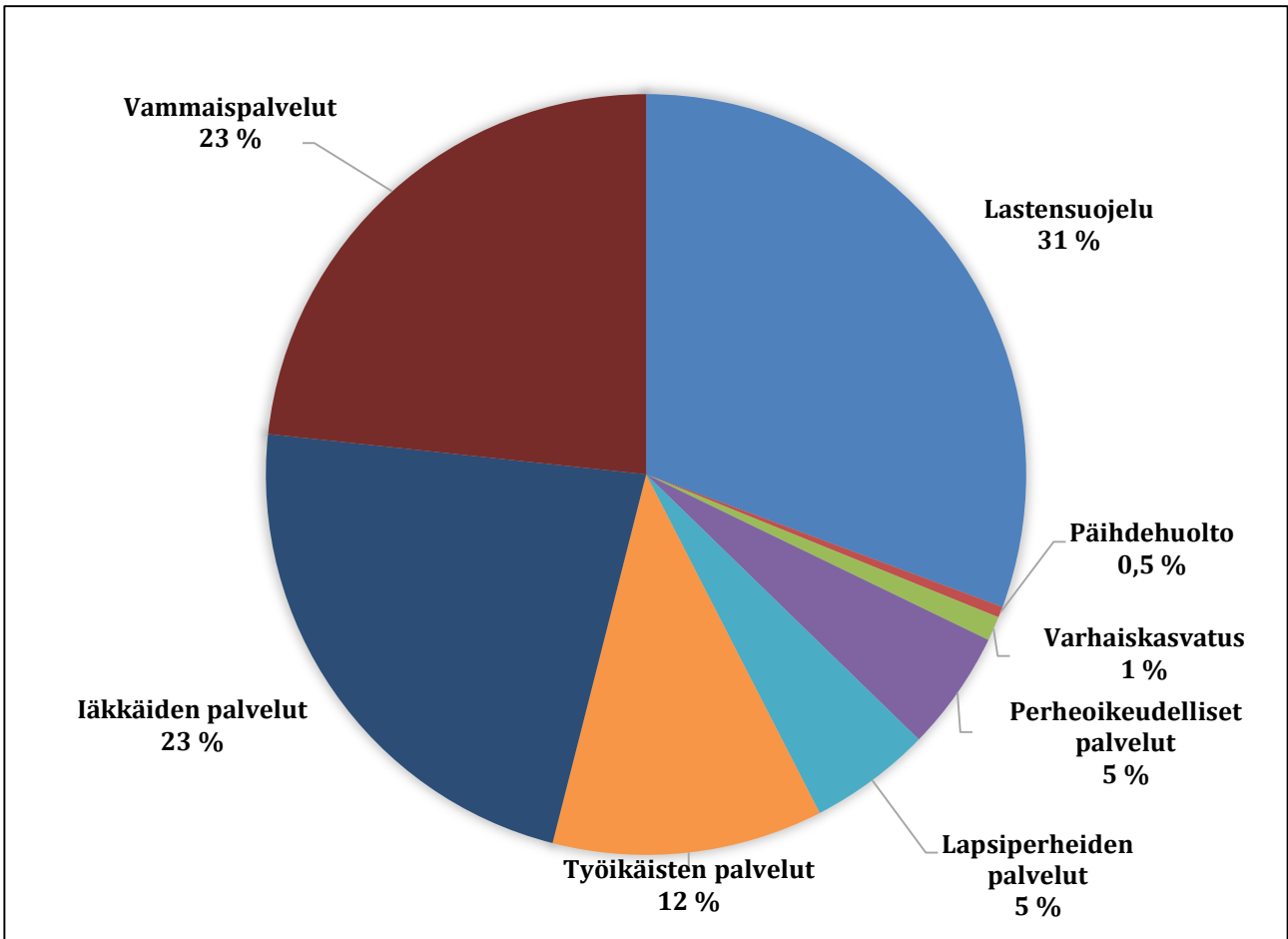


**Figur 1: Fördelning av kontakter per tjänsteuppgift, inklusive småbarnspedagogik 2019/2020**

I hela landet gällde majoriteten av kontakterna med Merikratos socialombudsmän barnskydd (31 %). Jämfört med 2019 ökade barnskyddskontakterna med 15 %. Kontakterna var till stor del relaterade till beslutsfattande, allmän rådgivning och det bemötande som klienterna upplevde.

Det näst högsta antalet kontakter avsåg handikapptjänster (23 %). Jämfört med 2019 ökade dessa kontakter med 4 %. Kontakterna var till stor del relaterade till beslutsfattande, personlig hjälp, överklagande och närståendevård. Det tredje största antalet kontakter var relaterade till äldretjänster (23 %), jämfört med 2019 ökade dessa kontakter med 93 %. Kontakterna var till stor del relaterade till serviceboende, beslut, avtal och allmän rådgivning.

Kontakterna relaterade till småbarnspedagogik är fortfarande få, men en liten ökning kan ses jämfört med året innan. Baserat på kontakterna har både arbetstagare och klienter i kommunerna fortfarande bristande kunskaper om socialombudsmannens verksamhet, och att tjänsten också avser småbarnspedagogiken. Regionförvaltningsverken har tillsammans med Valvira anordnar utbildningar relaterade till tillsynen av småbarnspedagogiken. I dessa utbildningar har socialombudsmän också haft möjlighet att presentera sin verksamhet. I och med dessa utbildningar kommer medvetenheten om socialombudsmännens verksamhet förhoppningsvis att öka.



**Figur 2: Procentuell fördelning av kontakter efter tjänsteuppgift, inklusive småbarnspedagogik 2020**

Det finns fortfarande relativt få kontakter relaterade till missbrukarvård, varav de flesta görs av någon annan än klienten själv. Det återstår att se om klienterna inom missbrukarvården har tillgång till information om socialombudsmannatjänsterna och om de uppmanas av personalen att kontakta socialombudsmannen vid behov, vilket kan vara praxis i många andra tjänster. Det är dock väsentligt att missbrukarvårdens klienter om nödvändigt får tillräcklig information om sin ställning och rättigheter inom missbrukarvården.

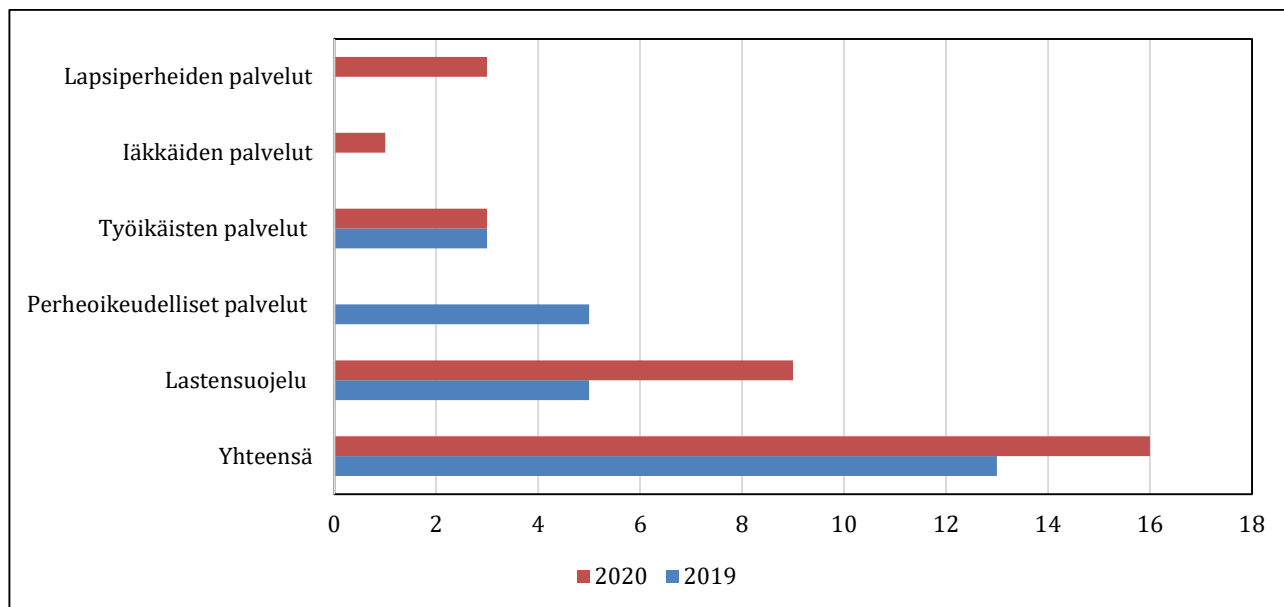
### 3.2. Klientstatistik för Pargas stad 2020

Det fanns 10 kontakter relaterade till socialvården i Pargas stad, och inga kontakter relaterade till småbarnspedagogiken. Dessutom fanns det två kontakter som egentligen inte rörde någon serviceuppgift utan annan rådgivning och annan verksamhet från socialombudsmannen. Totalt fanns det 12 kontakter. Det fanns ca 1,1 kontakter per 1 000 invånare, medan det genomsnittliga antalet kontakter för alla av Merikratos kundkommuner var 2,3 år 2020. Kontakter relaterade till tjänsteuppgifter ökade med 23 % från året innan. Det fanns 4 myndighetskontakter. Påminnelserådgivning gavs fem gånger och klagomålsrådgivning en gång år 2020. De flesta kontakterna avsåg barnskydd. Dessa kontakter handlade om institutionservice, eftervård, tillgång till information och granskningsrätt; beslut och avtal; rättsskydd och bemötande samt bl.a. påminnelse- och klagomålsrådgivning.

Barnskydd	9
Tjänster för barnfamiljer	3



Tjänster för personer i arbetsför ålder	3
Äldretjänster	1
Totalt antal kontakter	16



**Figur 3: Fördelning av kontakter per tjänsteuppgift, inklusive småbarnspedagogik 2019/2020**

## 4. KLIENTENS STÄLLNING OCH RÄTTIGHETER

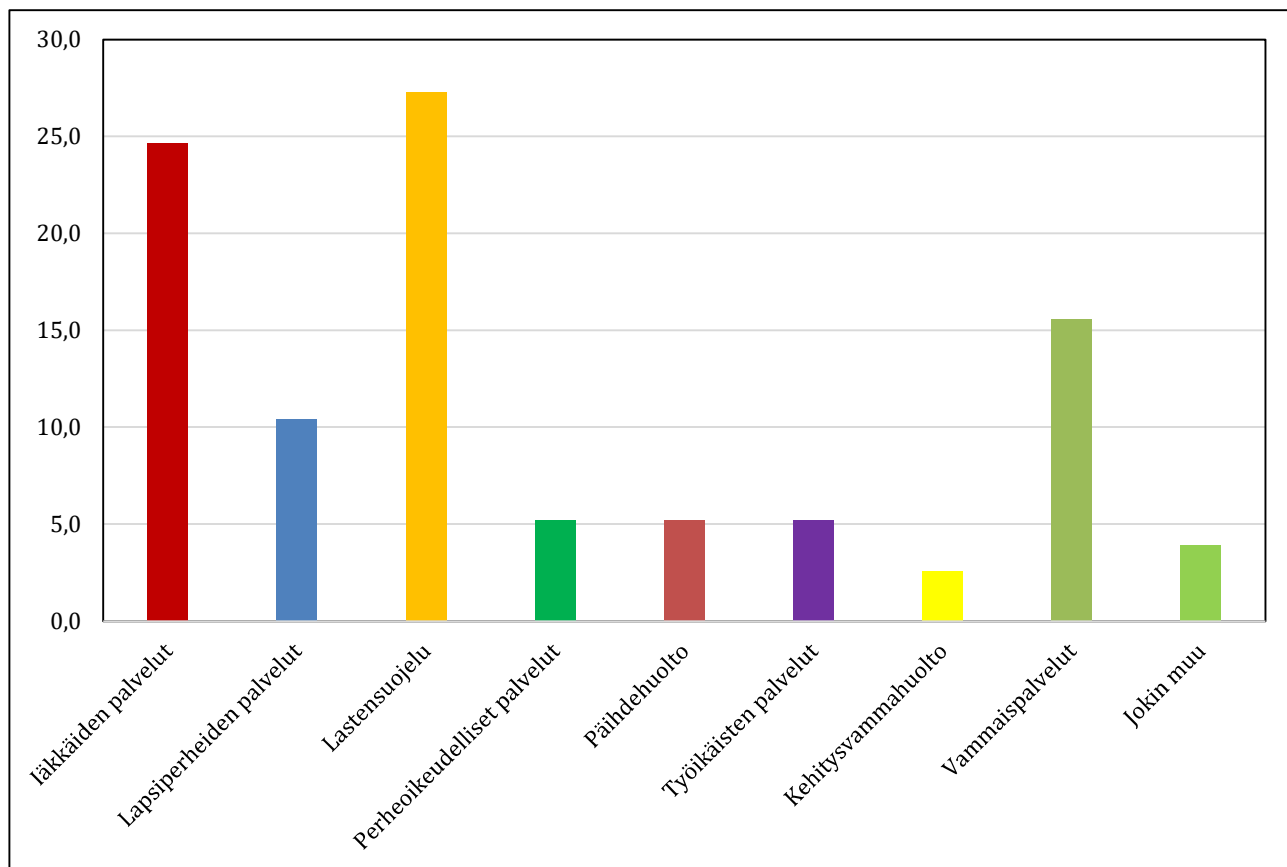
### 4.1. Klientens ställning och rättigheter i Merikratos Oy:s kundkommuner utifrån svaren i kommunenkäten.

I år genomfördes två kommunenkäter, varav en handlade om frågor relaterade till socialvård och den andra om småbarnspedagogik. På det här sättet ville vi se till att vi också fick svar från småbarnspedagogiken samt för att öka direktkontakten med aktörer inom småbarnspedagogiken.

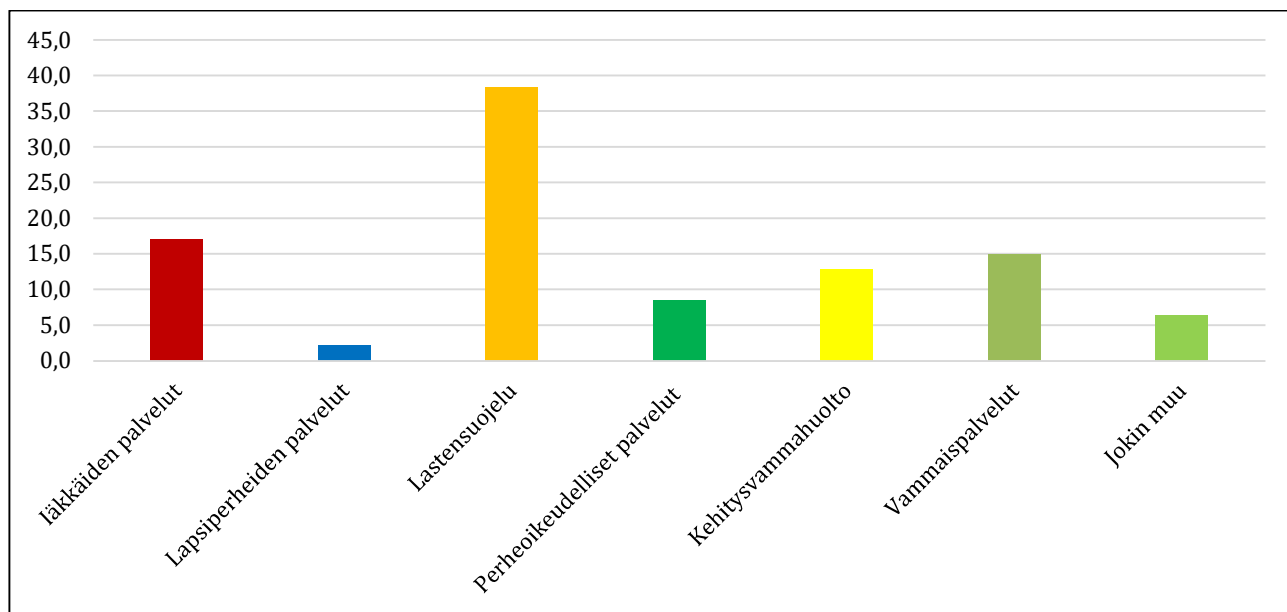
Enkäterna skickades till 52 kommuner varav 50 besvarade enkäten om socialvård, vilket gav en mycket respektabel svarsfrekvens på 96,2 %. Alla besvarade dock inte samtliga frågor. På enkäten om småbarnspedagogiken fick vi svar från 34 kommuner, vilket ger en svarsfrekvens på 65,4 %. I kommunenkäten ställde vi frågor om klientens ställning och rättigheter och om den egentliga tjänsteuppgiften samt bad om återkoppling och önskemål relaterade till socialombudsmannaverksamheten.

#### 4.1.1. Undersökning av kommunenkäten om socialvård i Merikratos Oy:s kundkommuner.

Anmärkningar inom socialvården delades i stort upp på barnskydd, äldretjänster och handikapptjänster. Enligt klientkontakterna har anmärkningarna oftast handlat om att klienten upplevt osakligt bemötande, sena beslut, dåligt informationsflöde, kvaliteten hos serviceboende samt coronarelaterade policyer och anvisningar. Klagomål relaterade till socialvården fördelades på ett liknande sätt som anmärkningarna, dock jämnare. Enligt klientkontakterna var ämnena i klagomålen av samma typ som i anmärkningarna.



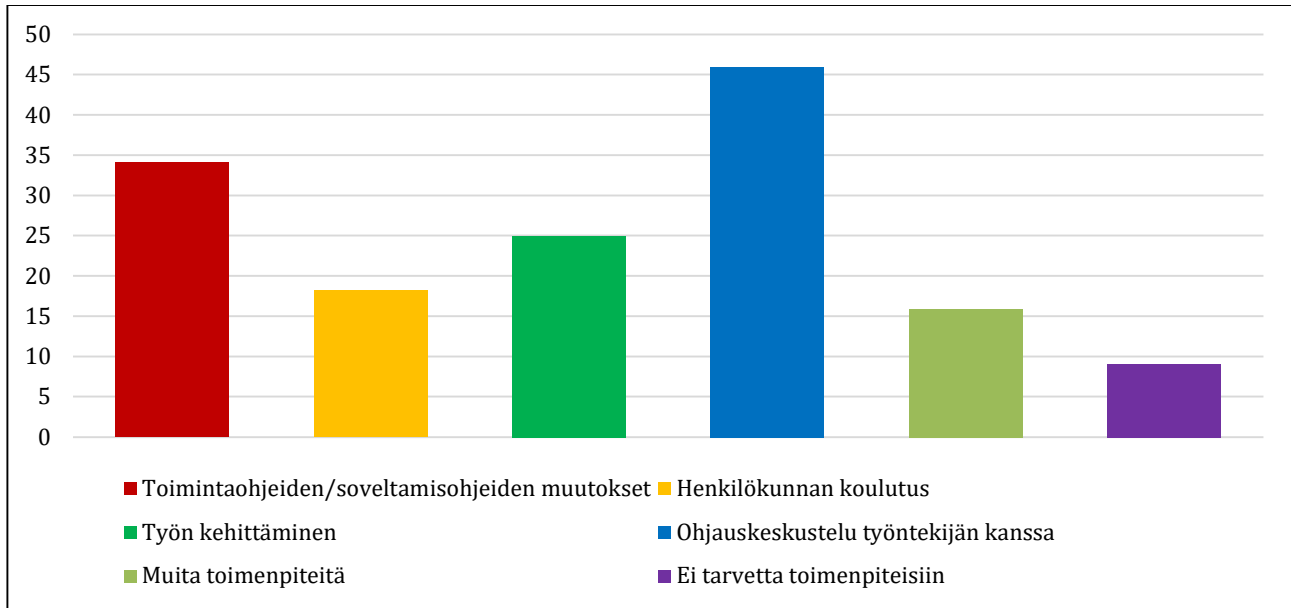
**Figur 4: Indikativt diagram över den procentuella fördelningen av anmärkningar per tjänsteuppgift 2020**



**Figur 5: Indikativt diagram över den procentuella fördelningen av klagomål per tjänsteuppgift 2020**

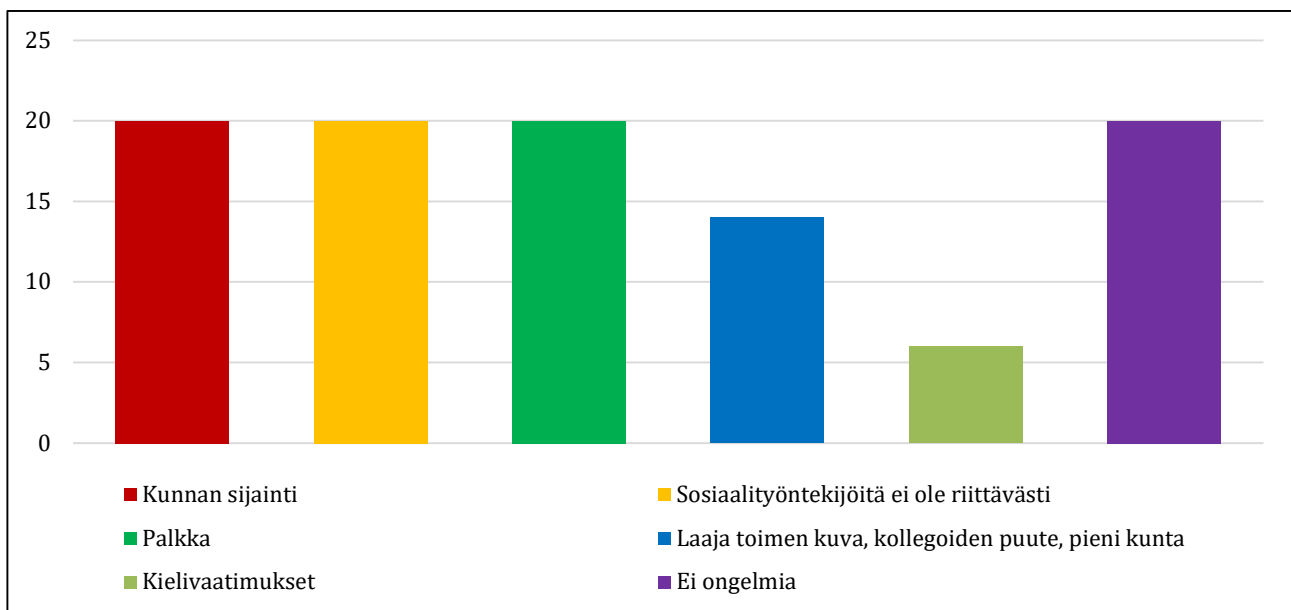
Som ett resultat av anmärkningarna, klagomålen och överklagandena har kommunerna oftast genomfört vägledande diskussioner med arbetstagaren och/eller redigerat verksamhetsanvisningarna /

tillämpningsanvisningarna. Det verkar som att man i kvalitetsutvecklingen av socialvården också tar hänsyn till anmärkningar, klagomålssvar och överklaganden samt tillhörande beslut.



**Figur 6: Procentuell fördelning av åtgärder som vidtagits inom kommunernas socialvård med anledning av anmärkningar, klagomål och överklaganden**

75 % av de kommuner som besvarade enkäten upplevde utmaningar med att tillsätta socialarbetarvakanser. Man ansåg att tillgängligheten av socialarbetare påverkades kraftigast av socialarbetarnas lönenivå jämfört med arbetets utmaningar, kommunens geografiska läge samt den allmänna bristen på socialarbetare. Lönekonkurrens mellan kommuner upplevdes också i viss mån försämra tillgången till regionalt behöriga socialarbetare vid tillsättning av lediga tjänster. Särskilt i små kommuner upplevdes de breda arbetsuppgifterna för socialarbetare göra det svårt att tillsätta lediga tjänster. En femtedel av de kommuner som besvarade enkäten hade inte haft några svårigheter med att tillsätta lediga tjänster för socialarbetare 2020.



**Figur 7: Respondenternas upplevda skäl till dålig tillgång till socialarbetare vid tillsättning av kommunala tjänster och vikariat under 2020**

År 2019 undersökte Valvira med en enkät till fostervårdsenheter förverkligandet av rättigheterna för barn och ungdomar som placerats inom fostervården. Brister noterades särskilt i bl.a. tillgängligheten av socialarbetare som ansvarade för barns angelägenheter och kommunernas tillsyn av fostervårdsenheter. Ändringarna i barnskyddslagen, vilka trädde i kraft den 1 januari 2020 syftar bl.a. till att förstärka rättsskyddet för barn som placeras utanför hemmet och deras vårdnadshavare samt hörandet av barnen och till att förstärka tillsynen. Tillsynsprogrammet för socialvården 2020 inkluderade fostervården inom småbarnspedagogiken som ett delområde.

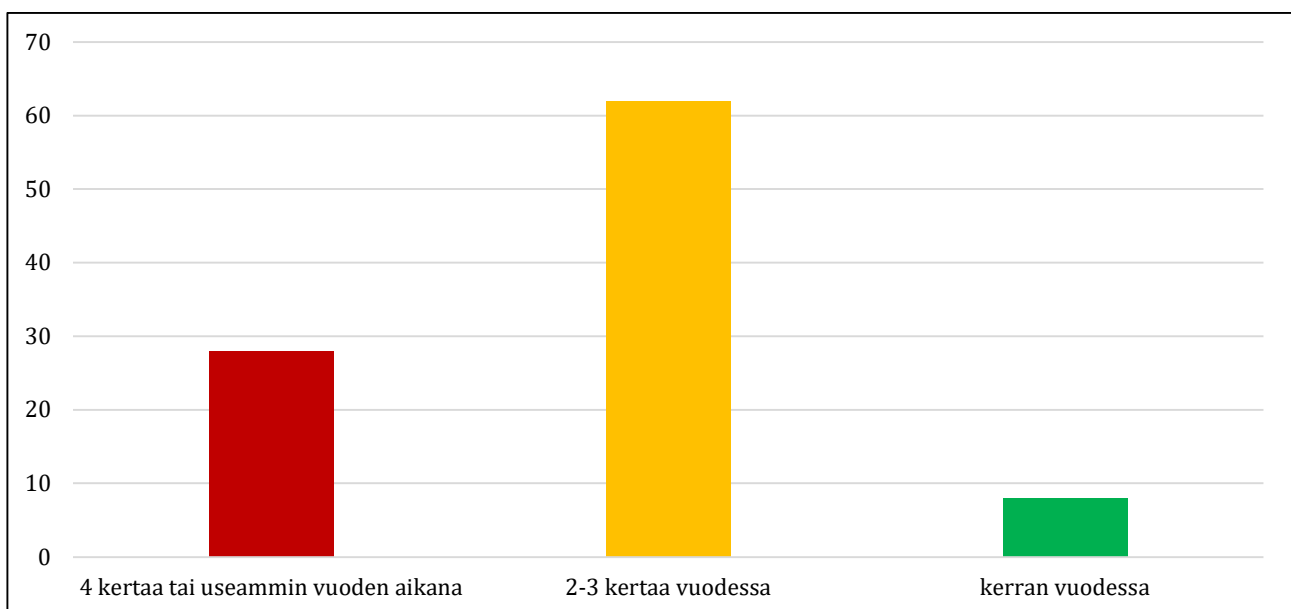
Enligt 29 § 1 mom. i barnskyddslagen ska den socialarbetare som ansvarar för barnets angelägenheter eller en annan anställd inom barnskyddet (exempelvis familjearbetare, socialhandledare) träffa barnet personligen tillräckligt ofta. Enligt 53 § i barnskyddslagen ska för barnet ordnas tillräcklig möjlighet till ett personligt möte på tumanhand med den socialarbetare som ansvarar för dess angelägenheter eller en annan anställd inom barnskyddet. Bestämmelsen ger barnet rätt att träffa sin egen socialarbetare utan att andra är närvarande för att samtala om frågor som gäller barnet självt och genomförandet av vården utom hemmet.

Det ansvariga organet och för barnskyddsarbetet ansvariga chefer ska säkerställa att den socialarbetare som ansvarar för fostervården har faktisk möjlighet att utföra sina lagstadgade uppgifter. Det är en fråga om det placerade barns rätt att få behovsenlig fostervård. (RJOM/3684/2018)

Statsminister Marins regering har till riksdagens höstsession 2021 lämnat en regeringsproposition om minsta antal socialarbetare inom barnskyddet (35 barn/socialarbetare).

I 11 procent av de kommuner som besvarade hade de ansvariga socialarbetarna fler än 35 klienter, och i 65 procent av de kommuner som besvarade enkäten hade de ansvariga socialarbetarna klienter också från andra socialvårdstjänster.

I kommunenkäten uppgav endast 28 % av de kommuner som besvarade enkäten att de ansvariga socialarbetarna i genomsnitt träffar fostervårdsbarn minst 4 gånger per år under 2020. 8 % av de kommuner som besvarade enkäten uppgav att deras ansvariga socialarbetare i genomsnittet träffar fostervårdsbarn en gång per år under 2020.



**Figur 8: Procentuell fördelning av personliga möten mellan ansvarig socialarbetare och fostervårdsbarn under 2020**

I det nationella tillsynsprogrammet för socialvården fanns under 2020 med som delområde tjänster för äldre, i synnerhet tjänster i hemmet samt läkar- och andra hälsovårdstjänster.

Kommunen ska ordna socialservicen för sin äldre befolkning så att servicen till innehåll, kvalitet och omfattning uppfyller de krav som denna befolknings välbefinnande, sociala trygghet och funktionsförmåga ställer. Servicen ska ordnas på ett sådant sätt att den är tillgänglig på lika villkor för den äldre befolkningen i kommunen. Kommunen ska ordna högkvalitativa social- och hälsovårdstjänster för äldre personer i rätt tid och i tillräcklig omfattning med tanke på dessa personers servicebehov. (Lagen om stödjande av den äldre befolkningens funktionsförmåga och om social- och hälsovårdstjänster för äldre, 28.12.2012/980)

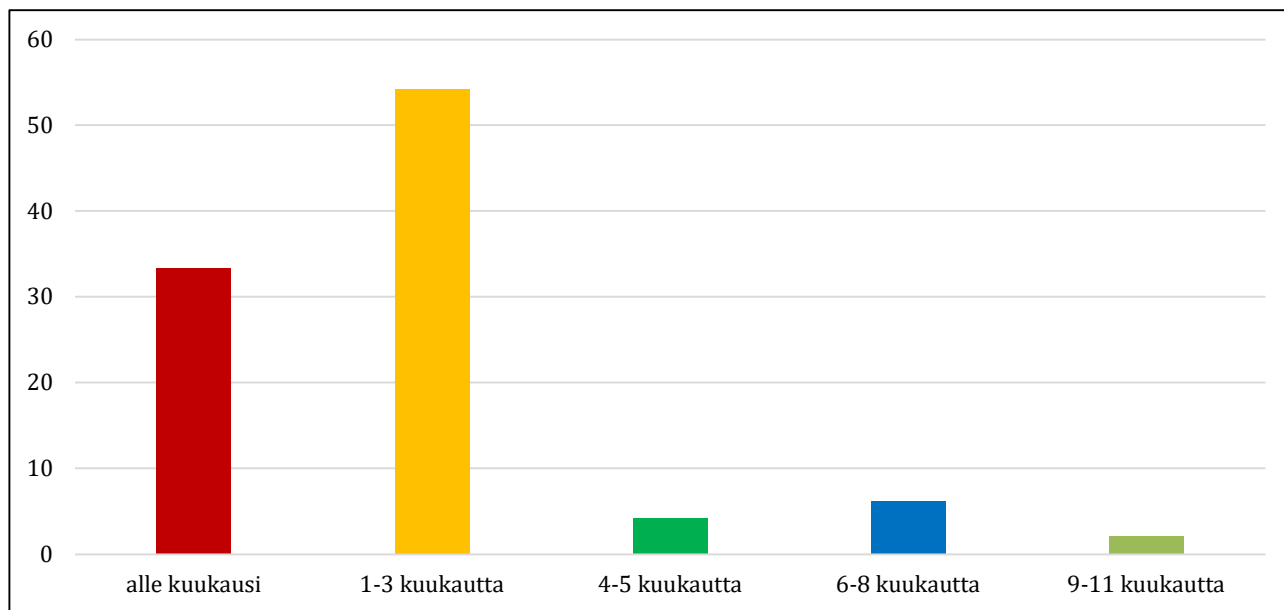
I service som tillhandahålls hemma arbetar man ofta ensam hos klienten, vilket gör att det är en större utmaning att följa upp och säkerställa egenkontroll jämfört med serviceboende. Särskild uppmärksamhet ska ägnas åt vägledning, egenkontroll och tillsyn av service i hemmet, för att säkerställa klienternas klient- och patientsäkerhet. Kommunens lagstadgade uppgift är att övervaka både sin egen socialvård och alla socialvårdsproducenter som verkar inom kommunens område oavsett om kommunen köper tjänster av producenten eller ej. Vid upphandling av tjänster från en privat tjänsteleverantör ska kommunen eller samkommunen säkerställa att de anmälningsberoende tjänsterna produceras i enlighet med socialvårdslagen och lagen om privat socialservice. Uppmärksamhet ska fästas vid att bedömningen av verksamhetsförutsättningarna för service i hemmet sker tillräckligt omsorgsfullt med beaktande av klienternas rätt till socialvårdstjänster av hög kvalitet och lagenligt ordnande av tjänsterna. (Social- och hälsovårdens nationella tillsynsprogram för åren 2020–2023)

I Merikratos enkät till kundkommuner inom socialombudsmannaverksamheten uppskattade 82 % av de kommuner som besvarade enkäten att det fanns tillräckliga resurser för äldreservice i hemmet under 2020. I kommuner där det fanns resursbrist berodde detta på utmaningar med rekrytering, brist på vikarier och att klienternas behov ökade snabbare än personalresurserna.

71 % av kommunerna som svarade på enkäten uppskattar att det fanns tillräckligt med serviceboendeplatser för äldre i kommunen under 2020. Bristen på serviceboendeplatser har förklarats med ett växande behov av tjänsten och med brist på boendeplatser. I vissa kommuner är det brist på platser för effektiverat serviceboende och i andra för ordinarie serviceboendeplatser.

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. (Lagen om stödjande av den äldre befolkningens funktionsförmåga och om social- och hälsovårdstjänster för äldre, 28.12.2012/980, §18 )

I Merikratos enkät till kundkommuner inom socialombudsmannaverksamheten uppskattade 13 % av de svarande kommunerna att äldre har fått vänta på en plats i serviceboende i över 4 månader, några av dem till och med längre än 9 månader.

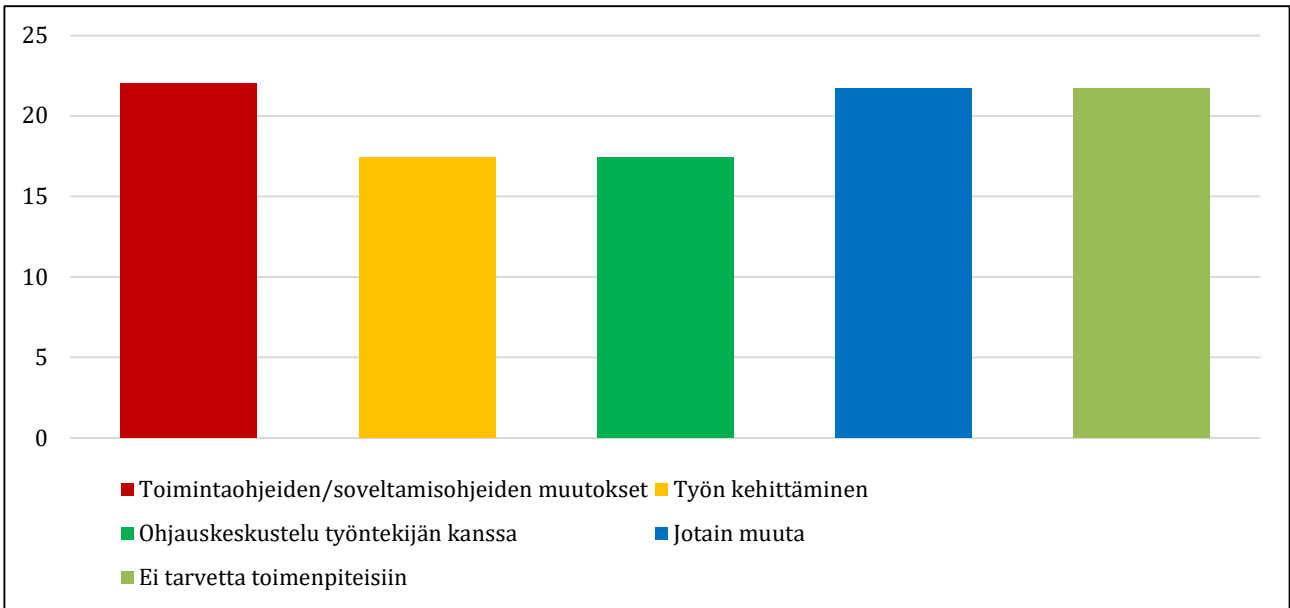


**Figur 9: Procentuell fördelning av genomsnittliga serviceboendekötider för äldre, fördelat på kommun enligt kommunenkäten 2020**

#### 4.1.2 Granskning av kommunenkäten om småbarnspedagogik hos Merikratos kundkommuner år 2020

Småbarnspedagogik har varit en del av socialombudsmannatjänsterna sedan den 1 september 2018. Enligt den information vi fick i enkäten är socialombudsmannens roll och uppgifter fortfarande oklara för många som ansvarar för småbarnspedagogiken. Socialombudsmannens kontaktinformation fanns på anslagstavlorna för 62 % av de svarande kommunernas småbarnspedagogikenheter. I vissa av de svarande kommunerna fanns dock kontaktinformationen på webbsidan för småbarnspedagogik.

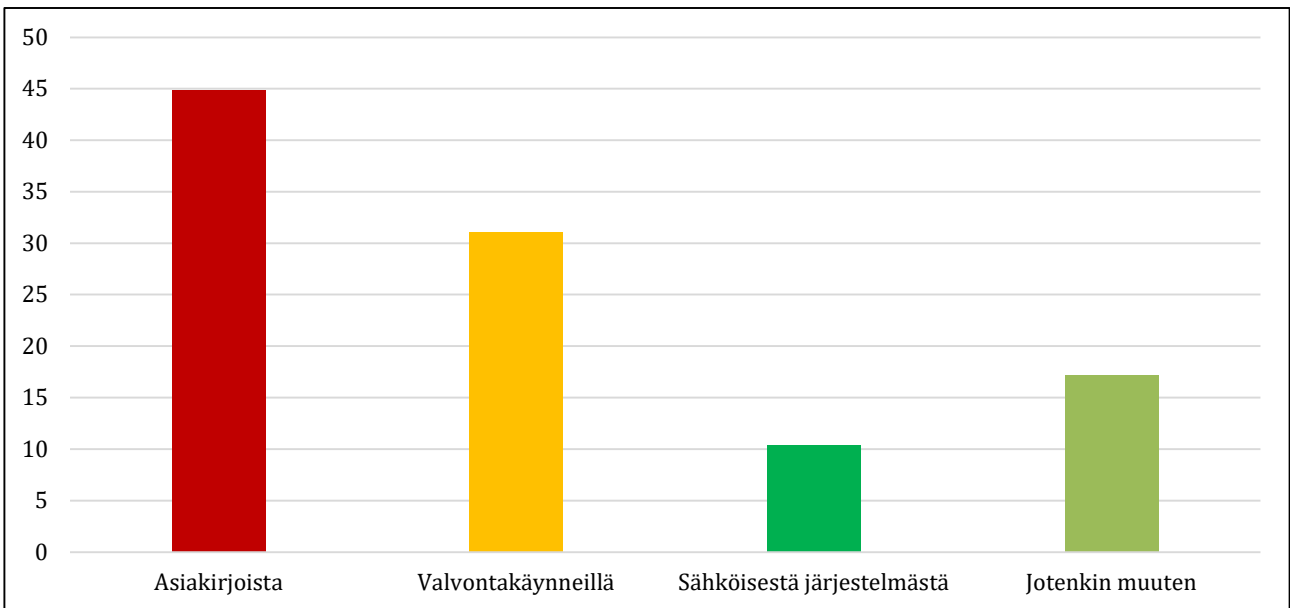
Anmärkningar har förekommit i av 12 % av de svarande kommunerna och klagomål i 23 % av de svarande kommunerna. Antalet anmärkningar och klagomål har varit lågt. Med anledning av anmärkningarna, klagomålen och överklagandena har man redigerat verksamhetsanvisningar/tillämpningsanvisningar, haft handledningsdiskussioner med arbetstagarna och vidareutvecklat arbetet.



**Figur 10: Åtgärder som vidtas i kommuner med anledning av anmärkningarna, klagomålen och överklaganden enligt kommunenkäten 2020**

Syftet med det nationella tillsynsprogrammet är att harmonisera vägledningen och tillsynen av småbarnspedagogiken. Under 2020 inriktades tillsynen särskilt på dimensioneringen av personalresurser inom småbarnspedagogiken.

I Merikratos kundkommuner genomfördes tillsynen huvudsakligen genom dokument och via tillsynsinspektioner under 2020.



**Figur 11: Procentuell fördelning av tillsynsmetoder för lagstadgad personalresursdimensionering enligt kommunenkäten år 2020.**

## **4.2. Undersökning av klientens ställning och rättigheter i Pargas stad enligt kommunenkäten år 2020**

### **4.2.1. Undersökning av utfallet av klientens ställning och rättigheter inom socialvården år 2020 enligt kommunenkäten**

Det fanns inga anmärkningar eller klagomål om socialvården i Pargas stad år 2020. Två överklaganden gjordes till Pargas stad social- och hälsovårdsnämnd om tjänster för äldre och fostervård inom närståendevården. Grundtrygghetsnämnden ändrade två tjänsteinnehavarbeslut inom socialvården under 2020.

Inom Pargas stad socialvård får klienten alltid när han eller hon vill en tid för ett personligt möte med en socialhandledare eller socialarbetare, dessa möten har blivit av inom 3-4 vardagar under 2020.

Det finns upprättade/uppdaterade planer för egenkontroll inom socialvårdsenheter i Pargas stad, men dessa har under 2020 inte varit offentligt tillgängliga för klienterna.

Socialvården i Pargas stad har i dagsläget kunnat tillsätta samtliga tjänster, med undantag av en halv socialarbetartjänst inom äldreården. Antalet sökande begränsas allmänt av kravet på goda muntliga och skriftliga färdigheter i finska och svenska.

Socialvården i Pargas stad hade 83 kontakter om barnfamiljer för bedömning av behovet av socialvård. Inte alla bedömningar av servicebehovet för barnfamiljer avslutades under 2020 senast inom 3 månader från anhängiggörandet, av många olika anledningar.

År 2020 gjordes 448 barnskyddsanmälningar relaterade till Pargas stad socialvård.

Barnskyddsanmälningarnas handläggningstider höll sig inte alltid inom utsatta tidsramar, likaså färdigställdes inte alla servicebehovsbedömningarna inom tre månader från anhängiggörande under 2020. Det fanns många olika orsaker till dessa överskridanden. Det fanns 33 barn inom barnskyddet per ansvarig socialarbetare. De ansvariga socialarbetarna hade även andra klienter inom socialvården, som högst mindre än 5. De ansvariga socialarbetarna har träffat fostervårdsbarn personligen minst 4 gånger under 2020.

Inte alla utkomststödsansökningar behandlades inom den lagstadgade behandlingsperioden på sju vardagar 2020. Det har varit olika anledningar till detta. Emellertid har klienter kontaktats om nödvändiga dokument eller uppgifter skickats sent. Antalet klienter följs upp och arbetsfördelningen vidareutvecklas som bäst.

Väldigt mycket extraarbetstid läggs inom socialvården i Pargas stad på att reda ut FPA-relaterade frågor med klienterna. Det medför en stor belastning på arbetstagarna när FPA:s verksamhetsställen och öppettider minskar. Många klienter vet inte eller har inte möjlighet att sköta sina ärenden på nätet eller via telefon med FPA:s tjänstemän, de behöver hjälp på plats. Socialtjänstekontoret sköter därmed en del av FPA:s uppgifter, för att klienten inte ska hamna utan ekonomiskt stöd.

Det gjordes 67 st. anmälningar om äldres servicebehov i enlighet med 25 § i lagen äldreservice till Pargas stad socialvård under 2020. Pargas stad har tillräckligt med serviceboendeplatser och platser för effektiviserat serviceboende som lämpar sig för äldre. I slutet av året (den 31 december 2020) stod 21 äldre i kö för serviceboende. Äldre har fått vänta på plats i serviceboende i 1-3 månader under 2020. Vid val av vård- och boendeplats för äldre har man kunnat beakta den äldres eller anhörigas önskemål. Pargas stad har under 2020 haft tillräckliga resurser inom hemvården.

När det gäller ansökningar om stöd för närståendevårdare har 92,59 % beviljats stöd när det gäller personer över 65 år, och 90,91 % när det gäller personer under 65 år under 2020. För de som är under 65 år berodde 75 % av avslagsbesluten på brist på budgetmedel under 2020.



Samtliga utredningar av servicebehov enligt lagen om handikappservice kunde inledas inom de lagstadgade 7 vardagarna under 2020. Alla administrativa beslut enligt lagen om handikappservice gavs under 2020 inom den tidsfrist på 3 månader som krävs enligt lagen.

Att ta hänsyn till individuella behov i organiseringen av handikappservice har skapat utmaningar för Pargas stad handikappservice under 2020. Frånvaron/bristen på vissa tjänster har varit en utmaning, t.ex. när det gäller serviceboende för svensktalande unga handikappade och handikappade i arbetsför ålder. Det borde finnas fler tjänsteleverantörer i Pargas stad, särskilt för svensktalande.

#### **4.2.2. Granskning av utfallet av klientens ställning och rättigheter inom småbarnspedagogiken enligt kommunenkäten.**

Småbarnspedagogiken inom Pargas stad lämnade inget svar på kommunenkäten om småbarnspedagogik.

### **5. AVSLUTNINGSVIS**

Socialombudsmannens kommentarer:

- Socialombudsmannens kontaktuppgifter saknas på sidan för småbarnspedagogik på Pargas stads webbsida. Man skulle kunna lägga till dessa, och samtidigt lägga till ett formulär för anmärkningar med kontaktuppgifter
- Kontaktuppgifterna för socialombudsmannen under social- och hälsovårdstjänster på Pargas stads webbsida ska uppdateras
- Planerna för egenkontroll för Pargas stads socialvårdsenheter finns inte tillgängliga för klienterna. Färdiga/uppdaterade planer för egenkontroll ska göras tillgängliga för klienterna
- Inte alla servicebehovsbedömningar för barnfamiljer blev klara inom tidsfristen på tre månader. I framtiden ska man se till att tidtabellerna håller och vid behov ska man vidta nödvändiga åtgärder/arbetsarrangemang för att tidtabellerna ska hålla.
- Tidtabellerna för barnskyddsanmälningar och servicebehovsbedömningar inom barnskyddet har inte alltid hållits. I framtiden ska man se till att tidtabellerna håller och vid behov vidta nödvändiga åtgärder/arbetsarrangemang för att tidtabellerna ska hålla.
- En del av ansökningarna om utkomststöd handlades inte inom den lagstadgade tidsfristen på 7 vardagar under 2020. Man ska vidta alla möjliga åtgärder för att hålla sig inom tidsfristen.
- Minskningen av FPA:s öppettider och verksamhetsställen har medfört extraarbete för socialvården i Pargas, och arbetstagarna har varit tvungna att sköta vissa av de saknade/bristfälliga FPA-tjänsterna för att kunna sköta sitt eget arbete. Detta är inte unikt för Pargas. Ett av FPA:s strategiska mål är att stärka samarbetet och förra året skulle detta mål också ha genomförts i nära samarbete med kommunerna, tydligen har detta ännu inte påverkat situationen i Pargas. FPA lär ha informerats om läget, men man bör fortsätta kommunicera med FPA om detta
- I synnerhet otillräcklig tillgång till service på svenska, såsom serviceboende för unga och personer i arbetsför ålder, har varit en utmaning inom handikappservice, och det finns brist på tjänsteproducenter inom handikappservice. Pargas stad ska utreda olika alternativ för att komma till rätta med problemen.

Socialombudsmannen har inte fått någon annan oroväckande information om klienternas ställning och rättsskydd inom socialvården och småbarnspedagogiken i Pargas stad.

Vi vill tacka alla som besvarade kommunenkäten för ett aktivt deltagande, svarsfrekvensen i socialvårdsenkäten var 96,2 % och i småbarnspedagogikenkäten 65,4 %.

Vissa kommuner framförde i kommunenkäten ett önskemål på ett ökat samarbete med socialombudsmannen. Vi välkomnar alla önskemål. Vi har årligen erbjudet kommunerna möjlighet till kommunbesök/-möte, där vi tagit upp principerna, metoderna och samarbetsformerna för socialombudsmannaverksamheten, samt behov av utveckling och andra aktuella frågor som uppkommit i anslutning till kontakterna. Vi har haft goda erfarenheter av dessa möten, och återkopplingen indikerar att detta varit ömsesidigt. Det är därför vi erbjuder denna möjlighet även i år och vi hoppas att allt fler kommuner tar tillfället i akt. Vi hoppas att kommunerna kontaktar oss för att stämma träff.

Slutligen vill vi påminna om att vi har ett nytt journalnummer, som nu är 050 3415244. Se till att vårt nummer uppdateras på kommunens webbsida och på enheternas anslagstavlor. Vi ser gärna att även övriga kontaktuppgifter kontrolleras och uppdateras.

Om ni vill skicka kommentarer eller önskemål till oss, avseende denna rapport och kommunenkäten, skriv till oss på [sosiaaliasiamies@merikratos.fi](mailto:sosiaaliasiamies@merikratos.fi). Tack på förhand.

## 6. BILAGOR

- |   |                     |
|---|---------------------|
| 1 | Registerbeskrivning |
| 2 | Broschyr            |

6.4.2021

Maija-Kaisa Sointula  
socialombudsman

Merikratos Oy