

RAPPORT RIKTAD TILL ÅLANDS MILJÖ- OCH HÄLSOSKYDDSMYNDIGHET

26.02.2020

ÅOM 2020/55



OMBUDSMAN

Ålands ombudsmannamyndighet (ÅOM)
Elverksgatan 10, kvarteret iTIDEN, 22 100 Mariehamn, ÅLAND
www.ombudsman.ax / Växel: + 358 (0) 18 25000

Innehåll

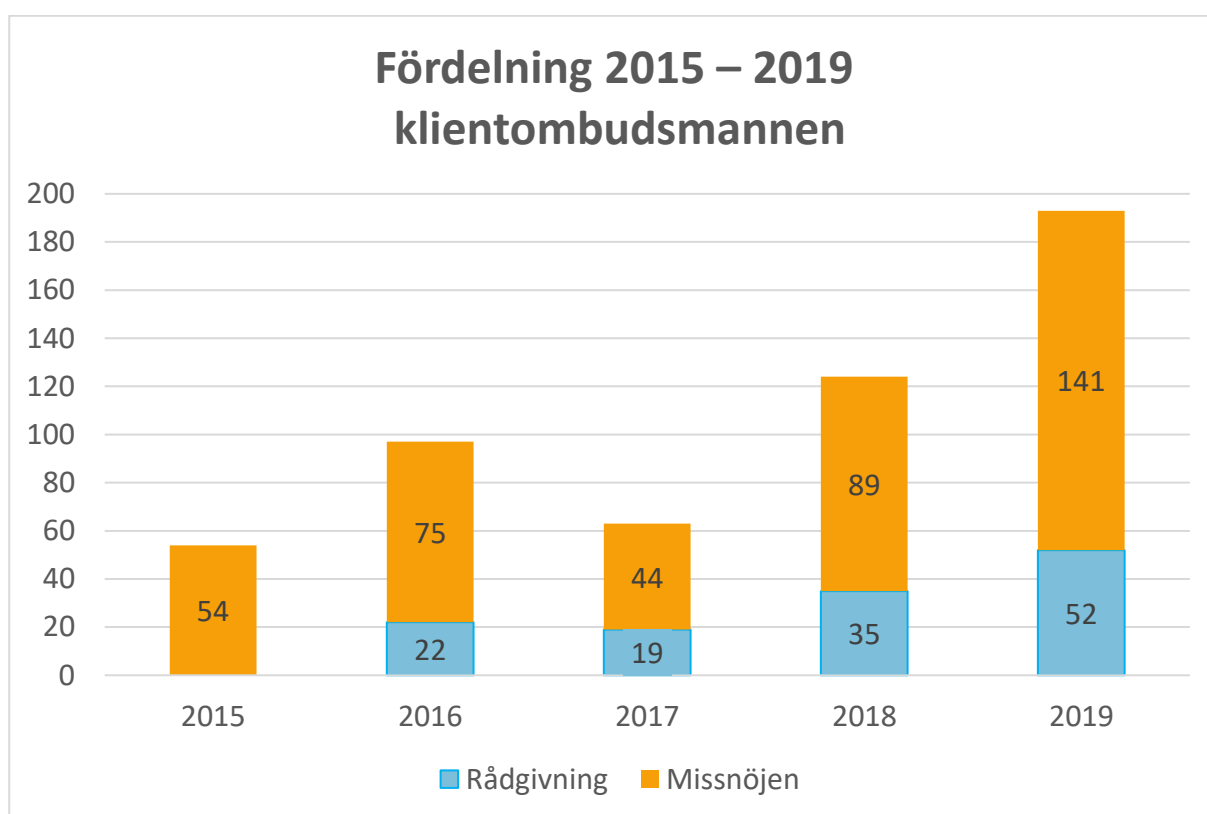
Inledning	3
Klientkontakter.....	3
Missnöjen i anknytning till barn	4
Fördelning mellan kommunerna vad beträffar missnöje	6
Orsaker till missnöje	8
Rekommendationer	10
Referenser:	11

Inledning

Ålands ombudsmannamyndighet har under 2019 noterat en ökning av missnöjen inom vissa områden i förhållande till tidigare år inom socialvården på Åland. Därför önskar Ålands ombudsmannamyndighet genom denna rapport upplysa Ålands miljö- och hälsoskyddsmyndighet om en del av de inkomna upplevda missnöjena vad beträffar klienter inom socialvården enligt lag om klientens ställning och rättigheter inom socialvården (ÅFS 1995:101, FFS 2000/812).

Klientkontakter

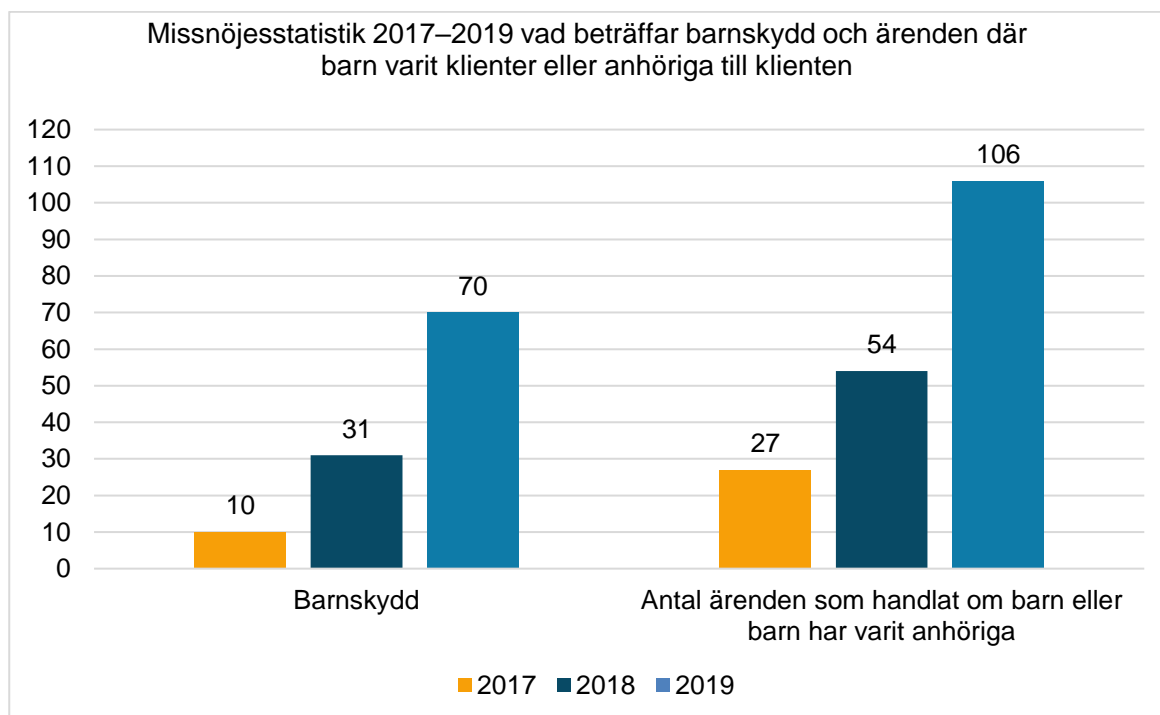
Under året har 193 klientkontakter inkommit till klientombudsmannen, varav 52 ärenden har gällt rådgivning och 141 ärenden har gällt missnöje. Antal kontakter som inkommit till klientombudsmannen har ökat signifikant de senaste åren. Se tabell nedan.



År 2015 var antalet missnöjen som ankommit klientombudsmannen 54. År 2019 var missnöjena vad beträffar socialvården på Åland totalt 141. Detta är en ökning med 87 missnöjen (161%). Mellan år 2018 – 2019 har antalet missnöjen ökat med 52 (58,43%).

Missnöjen i anknytning till barn

Ett stort antal av ökningen vad beträffar missnöjen mellan 2018 och 2019 är missnöjen anknutna till barnskydd och frågor relaterade till barn som klienter. I tabellen nedan redovisas antal missnöjen angående barnskydd från år 2017 – 2019, samt missnöjen som angår barn eller där barn är anhöriga, så som inom vuxensocialt arbete.

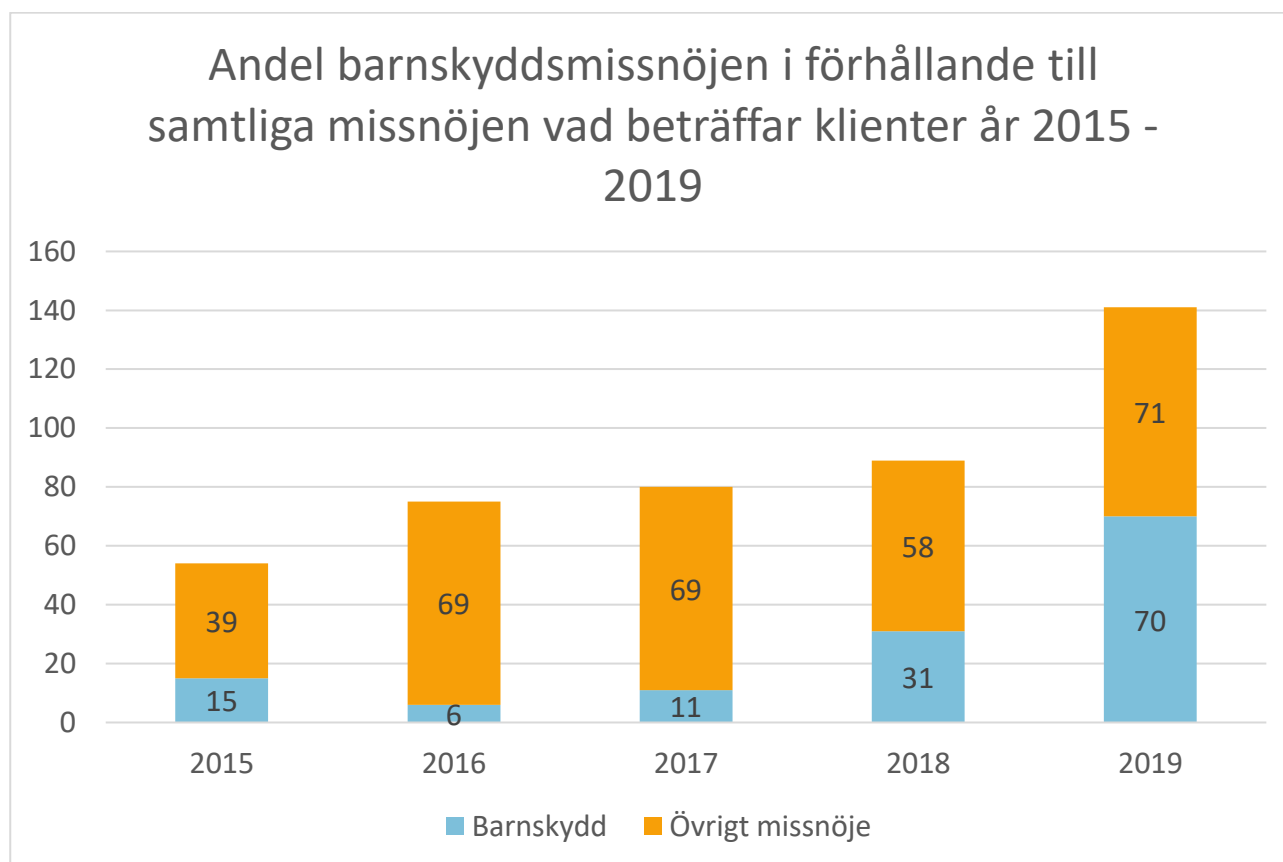


I tabellen kan man urskilja att antalet missnöjen som ankommit klientombudsmannen till kännedom år 2017 var 10. År 2019 var antalet missnöjen beträffande barnskydd som ankommit klientombudsmannen 70. Detta är en ökning med 60 missnöjen, vilket procentuellt är en ökning med 600% (märk att den höga procentuella andelen även beror på det låga antalet missnöjen som var aktuellt år 2017). Ökningen mellan år 2018 – 2019 vad beträffar barnskydd är en ökning med 41 upplevda missnöjen, ökningen mellan 2018 – 2019 är procentuellt cirka 126%.

Ökningen vad beträffar barn som klienter (oftast barnskydd, barnomsorg och handikappservice) eller anhöriga till klienter (oftast anhöriga till en klient inom vuxensocialarbete) har ökat mellan år 2017 – 2019 med 79 missnöjen där barnet är klient eller anhörig till klienten. Detta är en ökning på 292,59%. Ökningen mellan 2018 – 2019 är totalt sett 52 upplevda missnöjen vad beträffar barn som är klienter eller anhöriga till klienten. Detta är en ökning med 103,85%.

Ökningen vad beträffar missnöjen anknutna till barn som klienter eller anhöriga kan i stor grad tänkas bero på ökningen vad beträffar missnöje med barnskyddet. En del av ökningen vad beträffar missnöje inom socialvården kan ha ökat i och med att klientombudsmannen år 2019 noggrant statistikfört varje enskilt missnöje vad beträffar barnskydd som ett enskilt ärende. I praktiken innebär detta att alla barn som är klienter inom barnskyddet är ett enskilt ärende i statistiken, oavsett om barnen bor i samma familj. Samma familj kan så ledes ha flera ärenden om familjen har flera barn som är klienter inom barnskyddet.

Antal barnskyddsmissnöjen i förhållande till samtliga missnöjen vad beträffar klienter år 2015 - 2019



I tabellen redovisas antalet barnskyddsmissnöjen i förhållande till det totala antalet missnöjen vad beträffar klienter. I tabellen kan man utläsa följande

År 2015 var det totala antalet barnskyddsmissnöjen varit 15 (27,78 %) av de totala missnöjena (54)

År 2016 var det totala antalet barnskyddsmissnöjen varit 6 (8 %) av de totala missnöjena (75)

År 2017 har det totala antalet barnskyddsmissnöjen varit 11 (13,75%) av de totala missnöjena (80)

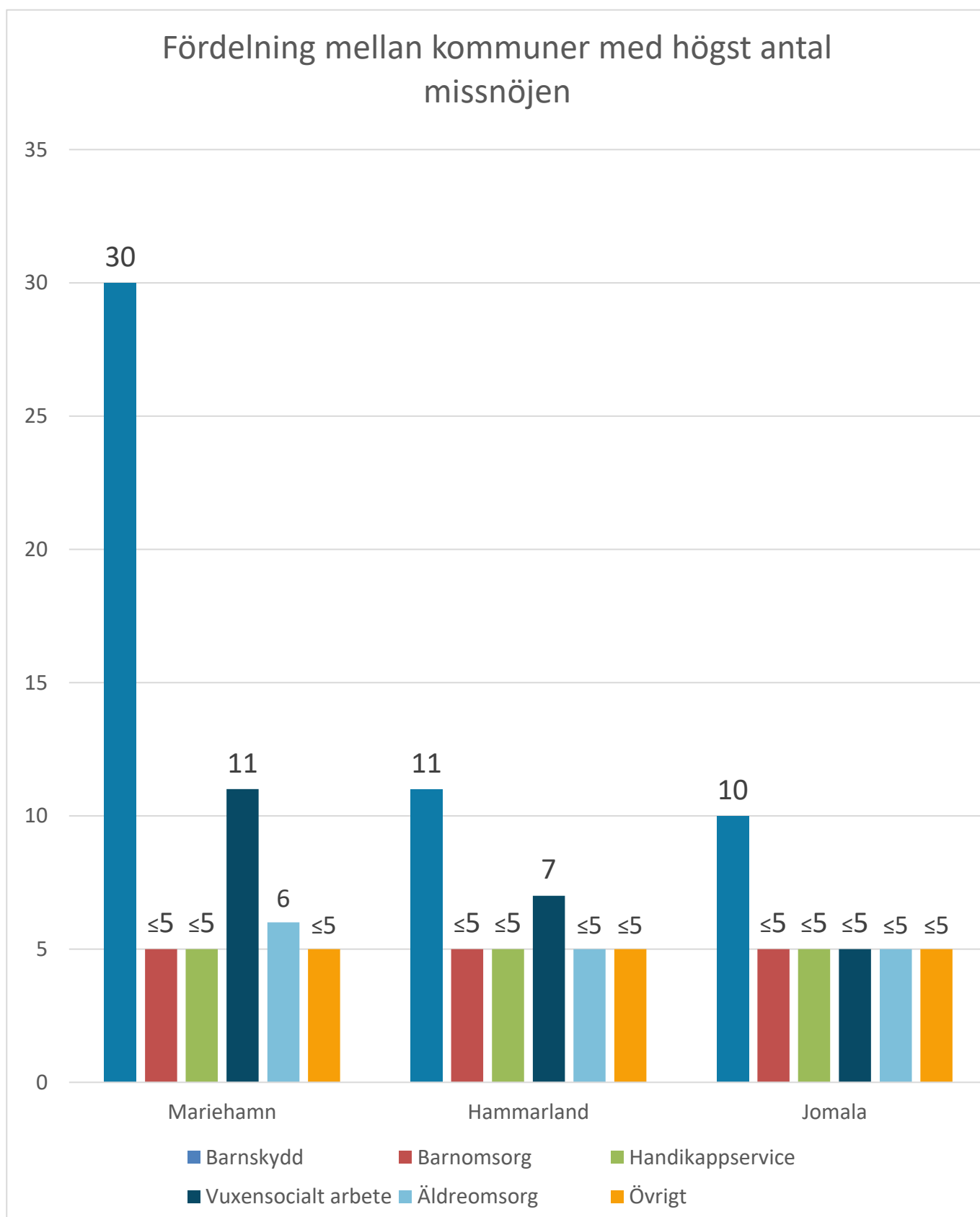
År 2018 har det totala antalet barnskyddsmissnöjen varit 31 (34,83%) av de totala missnöjena (89)

År 2019 har det totala antalet barnskyddsmissnöjen varit 70 (49,65%) av de totala missnöjena (141)

Utifrån andelsfördelningen vad beträffar barnskydd kan man notera att andelen missnöjen vad beträffar barnskydd har varit högst år 2019 (inom tidsperioden 2015 – 2019). Man kan även urskilja att andelen missnöjen mellan år 2015 – 2016 minskat, för att därefter stadigt öka.

Fördelning mellan kommunerna vad beträffar missnöje

I detta kapitel redovisas fördelningen vad beträffar missnöjen inom de tre kommuner som har högst antal missnöje år 2019 vad beträffar socialvården. Områden som har fem eller mindre missnöjen redovisas inte i detalj, detta för att trygga klientens anonymitet i fråga. Missnöjen som redovisas är missnöjen kopplade till Mariehamn, Hammarland och Jomala.



Utifrån tabellen kan man noteras upplevda missnöjen vad beträffar barnskydd, barnomsorg, handikappservice, vuxensocialarbete, äldreomsorg och övrigt. Kategorin övrigt innefattar missbrukarvård, barnatillsyn och familjerådgivning. Områden som har fem eller mindre missnöjen redovisas som "≤5".

I tabellen är det möjligt att notera ett högt antal missnöjen vad beträffar barnskydd och det vuxensociala arbetet i relation till de andra områdena. Vad beträffar barnskydd så hanterar Mariehamns stad även Jomalas barnskyddsärenden. Därav kan missnöjesfördelningen vad beträffar Jomala år 2019 vara missvisande. Utöver detta hanterar Mariehamn även Lemlands barnskyddsärenden. Ärenden vad beträffar missnöje med barnskyddet som invånare i Lemland har uttryckt till klientombudsmannen är färre än fem år 2019.

Om man sammanställer Mariehamns, Lemlands och Jomalas barnskyddsärenden är den totala summan av missnöjen vad beträffar barnskydd som Mariehamns stad hanterar 44 upplevda missnöjen. Det betyder att 63 % av missnöjena som uttryckts till klientombudsmannen år 2019 vad beträffar barnskydd är ärenden som Mariehamns stad hanterar. Om man adderar missnöjet vad beträffar barnskydd i Mariehamn (inklusive de ärenden som Mariehamn har hanterat för Lemlands och Jomalas del) och Hammarlands kommun är den totala summan 54. Det betyder att ca. 77 % av upplevda missnöjen vad beträffar barnskydd på Åland som uttryckts till klientombudsmannen antingen hanteras av Mariehamns stad (ca. 63%) eller Hammarlands kommun (ca. 14%).

Missnöjet vad beträffar vuxensocialarbete som uttryckts till klientombudsmannen år 2019 är totalt 23. Av dessa 23 upplevda missnöjen har 11 missnöjen uttryckts av klienter inom det vuxensociala arbetet i Mariehamns stad och 7 missnöjen uttryckts av klienter vars ärenden handläggs av Hammarlands kommun. Andelen upplevda missnöjen vad beträffar vuxensocialarbete på Åland som uttryckts till klientombudsmannen kan fördelas som följande om man jämför kommunerna sinsemellan. Cirka 48% är klienter inom Mariehamns stad, ca. 30% är klienter inom Hammarlands kommun och 22% av de inkomna ärendena berör övriga kommuner. Om man adderar Mariehamns stads och Hammarlands kommuns missnöjen är summan 18, vilket är ca. 78% av den totala andelen missnöjen vad beträffar vuxensocialarbete som kommit klientombudsmannen till kännedom år 2019. År 2018 var missnöjet av beträffar vuxensocialarbete 13, där ett ärende gällde landsbygden och 12 ärenden Mariehamns stad. Missnöjen vad beträffar vuxensocialarbete i Mariehamns stad har således varit stabilt, medan Hammarlands kommuns upplevda missnöjen vad beträffar vuxensocialarbete har ökat i förhållande till år 2018. Ökningen för hela Åland mellan år 2018 – 2019 vad beträffar missnöjen inom vuxensocialarbete är en ökning med ca. 43 %.

Orsaker till missnöje

I tabellen nedan redovisas kontaktorsakerna till klientombudsmannen år 2019. Kontaktorsakerna är uppdelade i landsbygd/skärgård och Mariehamn.

	Mariehamn	Landsbygd/Skärgård
Anmärkningsförfarande	0	7
Avgifter	1	4
Bemötande	23	22
Behandlingstid	6	5
Beslut	30	18
Byte av handläggare	0	1
Omvårdnad	6	9
Informationsbehov	19	30
Lång väntetid/ behandlingstid	3	20
Smidighet i servicen	29	28
Stöd med anmärkning	2	1
Placering	3	0
Upplevd diskriminering	6	12
Självbestämmanderätt	2	1
Tystnadsplikt/Sekretess	1	5
Dokumentation/journal	2	0
Övrigt	2	10
Totalt	135	173

Totalt finns det 308 olika missnöjen som uttryckts till klientombudsmannen år 2019. Det betyder att varje kontakt som uttrycker missnöje, uttrycker missnöje angående 1,6 av de områden som redovisas i tabellen. De områden som har flesta missnöjen är:

1. Smidighet i servicen (57)
2. Informationsbehov (49)
3. Beslut (48)
4. Bemötande (45)

Vad missnöjena kan handla om angående respektive område redovisas som följande:

Smidighet i servicen:

Smidighet i servicen har i stor grad att göra med följande upplevelser den anhörige/klienten uttryckt:

- Man får inte kontakt med den ansvarige socialarbetaren
- Man får inte kontakt med någon inom socialförvaltningen
- En tjänsteman eller annan anställd har lovat att göra en viss åtgärd, så som att kontakta en viss aktör/kontakta klienten/anhörig och/eller göra beslut. Trots att tjänstemannen upplevs ha lovat ett visst agerande så har detta inte verkställts i praktiken.

Informationsbehov:

Missnöje vad beträffar informationsbehov beror i stor grad på att:

- Klienten upplever att hen inte får information om sina rättigheter av den ansvarige tjänstemannen eller övrig socialvårdspersonal
- Klienten upplever/misstänker att informationen hen får av den ansvarige tjänstemannen eller övrig socialvårdspersonal är inkorrekt

Beslut:

Missnöje med beslut gäller i stor grad beslut inom vuxensocialarbete, handikappservice och i viss grad barnskydd. Missnöjerna beror ofta på:

- man upplever att tjänstemannen har gjort ett felaktigt beslut
- man upplever att man inte får ett beslut

Bemötande:

Missnöje vad beträffar bemötande i samband med att man erhåller socialvård på Åland gäller främst att tjänstemannen inte ger ett bra bemötande. Klienten eller den anhörige kan uppleva att:

- tjänstemannen/övrig anställd inte lyssnar på klienten
- tjänstemannen/övrig anställd är partisk
- tjänstemannen/övrig anställd använder ett nedlåtande ton i sin växelverkan med klient/anhörig
- tjänstemannen/övrig anställd är kort i tonen

Rekommendationer

Ålands ombudsmannamyndighet rekommenderar i första hand att förfarandet inom ärenden vad beträffar barnskyddsfrågor på Åland granskas av behörig myndighet. Detta med anledning av antalet missnöjen som ankommit klientombudsmannen, speciellt mellan år 2017 - 2019. Ålands ombudsmannamyndighet rekommenderar även att klientantalet inom det vuxensociala arbetet ses över.

Konkreta exempel på missnöjen inom barnskyddet som ankommit från anhöriga eller klienterna är upplevelser av följande händelser:

- Barnskyddsutredningen har inte gjorts inom utsatt tid
- Barnskyddsutredningen är bristfällig
- Klientplanen har inte gjorts inom utsatt tid
- Klientplan finns inte för barnet trots att klientplanen borde finnas
- Tillgängligheten till socialarbetare inom barnskyddet är för begränsat. Man upplever till exempel att man inte får tag på en ansvarig socialarbetare (detta gäller framför allt Mariehamns stad).
- Socialarbetaren/annan anställd har inte möjlighet att ge den tid man upplever att man behöver för att diskutera aktuella frågor som klient/anhörig.
- Socialförvaltningen beslutar att inte utreda inkomna anmälningar trots att man upplever ett starkt behov barnskydd som förälder/klient/anhörig. Detta har framför allt upplevts ske inom Hammarlands kommun.
- Klienten/den anhörige har inte fått information om vad en barnskyddsutredning är eller vad en klientplan är. Man vet inte heller om att barnet har rätt till en klientplan, eller vem den ansvarige socialarbetaren för barnet är.
- Man upplever att ett stödbehov så som stödperson/stödfamilj har konstaterats från socialvårdens sida, men ingen lämplig person är tillgänglig för uppdraget på Åland.

Enstaka tjänstemän inom barnskyddet har betonat till klientombudsmannen att de har en alltför stor arbetsbelastning, framför allt inom Mariehamns stad. Detta menar tjänstemännen att har resulterat i något, eller några, av de upplevda missnöjena som nämns ovan. I Mariehamns stad har klientantalet per ansvarig socialarbetare för barnet vid tillfällena då klientombudsmannen frågat om tjänstemannens klientantal uttryckts vara allt mellan 35 – 50 och i enstaka fall i samband med sjukskrivningar närmare 100. Klientombudsmannen kan inte erinra sig att någon tjänsteman inom barnskyddet i Mariehamn uttryckt att den haft ett klientantal inom de ramar som bland annat uttryckts i slutrapport skriven av social- och hälsovårdsministeriet den 15.2.2019 (Kananoja och Ruuskanen, 2019, s.66). I slutrapporten rekommenderas det att man inte har flera än 25 klienter per ansvarig socialarbetare.

Inom vuxensocialarbetet i Mariehamns stad har även klientantalet och arbetsbördan upplevts som högt då klientombudsmannen diskuterat med ansvariga tjänstemän. Klientombudsmannen har

fått information om att ansvarig tjänsteman kan ha upp till 80 klienter. Klientombudsmannen har gett information om var man kan hitta rekommendationer vad beträffar arbetsdimensioneringen för socialarbetare (Talentia, hämtat 24.02.2020) inom barnskyddet och vuxensocialarbete, och gett rådet till tjänstemännen att ta upp frågan angående klientantalet med ledningen. Vad beträffar klientantalet inom landsbygdskommuner är det svårare att dela in dessa sektorsvis, då socialarbetare och socialhandledare ofta arbetar inom flera olika sektorer inom socialförvaltningen. Dock utesluter inte klientombudsmannen att det även kan förekomma ett högt klientantal per socialarbetare i landsbygdskommuner på Åland.

Referenser:

Aulikki Kananoja, Kristiina Ruuskanen - Selvityshenkilön ehdotukset lastensuojelun toimintaedellytysten ja laadun parantamiseksi, loppuraportti, 15.2019, s. 66

Talentia, rekommendationer för arbetsdimensioneringen – hämtat 24.02.2020, direkt länk:

<https://www.talentia.fi/sv/om-talentia/talentias-rekommendationer/rekommendationer-for-arbetsdimensioneringen/>

Lag om klientens ställning och rättigheter inom socialvården (22.9.2000/812)

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