

## Offentlig version av beslut ÅMH-Mb 363/15

Beslutet är sekretessbelagt enligt 9 § 1 mom. e p. Landskapslag (1977:72) om allmänna handlingars offentlighet.

(...) = sekretessbelagda uppgifter

## Förvaltningsklagomål gällande handikappservice

### Beslut

ÅMHHM uppmärksamgör med stöd av 57 § 2 mom. socialvårdslagen<sup>1</sup> kommunens socialvårdsmyndighet på att verksamheten ska ordnas i enlighet med 3 § 2 mom. handikappservicelagen<sup>2</sup>, 5 § 1 - 2 mom., 6 § förvaltningslagen<sup>3</sup> och 4 § 2 mom., 5 § 1 - 2 mom., samt 8 § 1 - 2 mom. klientlagen<sup>4</sup>.

ÅMHHM uppmanar, mot bakgrunden av kraven på öppenhet och allmän serviceskyldighet i förvaltningslagen 5 § 1 - 2 mom., socialmyndigheten att i fortsättningen följa upp att klienten verkligen delges all information som vederbörande har rätt till.

### Motivering

#### *Utredningsskyldighet*

Enligt 3 § 2 mom. handikappservicelagen ska klientens individuella hjälpbehov beaktas vid anordnande av service och stöd enligt handikappservicelagen.

---

<sup>1</sup> Socialvårdslag (FFS 710/1982), antagen på Åland genom landskapslag (1995:101) om tillämpning i landskapet Åland av riksförfattningar om socialvård.

<sup>2</sup> Lag om service och stöd på grund av handikapp (FFS 380/1987), antagen på Åland genom landskapslag (2010:50) om tillämpning i landskapet Åland av lagen om service och stöd på grund av handikapp.

<sup>3</sup> Förvaltningslag (ÅFS 2008:9) för landskapet Åland.

<sup>4</sup> Lag om klientens ställning och rättigheter inom socialvården (FFS 812/2000), antagen på Åland genom landskapslag (1995:101) om tillämpning i landskapet Åland av riksförfattningar om socialvård.

Enligt 4 § 2 mom. klientlagen ska klientens önskemål, åsikt, fördel och individuella behov samt modersmål och kulturella bakgrund beaktas när socialvård lämnas. Detta krav understryks ytterligare i 8 § 1 mom. klientlagen, enligt vilken när socialvård lämnas klientens önskemål och åsikt ska beaktas och klientens självbestämmanderätt även i övrigt respekteras. Enligt samma lag 8 § 2 mom. ska klienten ges möjlighet att delta i och påverka planeringen och genomförandet av de tjänster som tillhandahålls klienten. Klientens sak skall behandlas och avgöras med hänsyn i första hand till klientens intresse.

Enligt 5§ klientlagen ska socialvårdspersonalen för klienten utreda hans eller hennes rättigheter och skyldigheter samt olika alternativ och deras verkningar liksom också andra omständigheter som är av betydelse för klientens sak.

Klaganden hävdar att (...) i inte fungerade tillfredsställande och erbjuden (...) inte motsvarar (...) behov. Klaganden säger sig som lösningsalternativ ha föreslagit (...), men att socialmyndigheten enligt klaganden har presenterat lösningsförslag som är olämpliga för (...).

Klaganden uppfattar att socialmyndigheterna inte tagit reda på vilka skyldigheterna är gentemot vederbörande och saknar kunskap om vilket hjälpbehov (...) har för att kunna leva ett normalt liv.

Socialmyndigheten hänvisar till klientens serviceplan där det under punkten ”övrigt beslut” framgår att klienten på egen begäran beviljas (...), för att (...). I serviceplanen uppges även (...). (...) fungerade enligt socialmyndigheten bra i början och har erbjudits klienten som ett alternativ till (...).

ÅMHH konstaterar att tillmötesgående av det individuella stödbehovet är avgörande för att en person med gravt handikapp kan leva ett så normalt liv som möjligt. I detta ingår att beakta individuella åsikter, fördelar och önskemål på ett sätt som bäst motsvarar klientens intressen och önskemål.

ÅMHH konstaterar vidare att den kritik klaganden riktat mot (...), inte förefaller att ha lett till konkreta och bestående förändringar i enlighet med vederbörandes önskemål om (...).

I förarbetet till 3 § handikappservicelagen (RP 166/2008 s. 26) underströks att det individuella hjälpbehovet i synnerhet åsyftar de bestämmelser om klientens självbestämmanderätt och medbestämmande som ingår i 8 § klientlagen. Tillämpandet av 8 § klientlagen innebär i fråga om handikappservicen bl.a. att den handikappade ska ges möjlighet att delta i och påverka besluten om hurudana service-, och stödinsatser som ordnas för honom eller henne och på vilket sätt insatserna genomförs så, att de på bästa sätt främjar den handikappades självbestämmanderätt och ökar hans eller hennes möjligheter att vara verksam och delta som jämbördig samhällsmedlem. I sammanhaget poängterades betydelsen att beakta den handikappades egen uppfattning om sitt behov av hjälp eller service.

ÅMHH konstaterar att klaganden har bifogat socialmyndigheten olika läkar-, och andra utlåtanden för att motivera rätten till olika serviceformer. Däremot förefaller inte socialmyndigheten ha initierat egna undersökningar, utredningar, funktionsbedömningar o.d. för att utgående från klientens behov fastställa vilken service klaganden kan ha rätt till. Riksdagens justitieombudsman (Dnro 5061/4/13) har bedömt att 5§ klientlagen innehåller en i utvidgad utredningsskyldighet i förhållande till förvaltningslagen. Myndigheten åläggs att utreda inte bara under vilka förutsättningar en klient inom socialvården *har* rätt till service och stödformer, utan även alternativ som denne *kan ha* rätt till.

ÅMHH bedömer att socialmyndigheten borde ha gjort egna utredningar för att fastställa under vilka förutsättningar klienten har rätt till (...) eller kan ha det, eftersom detta alternativ önskades av vederbörande. Utgående från klagandens handikapp och livssituation hade detta varit omständigheter som var av betydelse för dennes sak. På detta sätt skulle klientens individuella behov och självbestämmanderätt ha sammanfallit med socialmyndighetens utredningsskyldighet.

ÅMHH uppmärksamgör socialmyndigheten på att utredningsskyldigheten enligt klientlagen förutsätter att myndigheten gör egna undersökningar om under vilka förutsättningar en klient inom socialvården *har* rätt till service och stödformer och även inkluderar alternativ som denne *kan ha* rätt till ifall det finns oklarheter om servicebehovet och rätten till service. Utgångspunkten är vederbörandes egen uppfattning om stödbehovet.

### *Informationsskyldighet*

#### *Öppenhet och allmän serviceskyldighet*

Enligt 21 § 2 mom. grundlagen är offentligheten vid handläggningen en grundläggande processuell rättighet.

Enligt 5 § förvaltningslagen ska arbetet vid myndigheten bedrivas under så stor öppenhet som lagstiftningen om allmänna handlingars offentlighet medger. Därtill har myndigheterna en allmän rådgivningsskyldighet. Detta betyder att myndigheten ska lämna upplysningar och ge vägledning till enskilda i frågor som är av en sådan natur att de handläggs inom förvaltningen. Omfattningen varierar bl.a. med hänsyn till frågans natur och den enskildes behov av hjälp.

Klaganden hävdar att (...) i strid med grundlagen inte fått ta del av alla papper som berör (...), närmast serviceplaner.

Socialmyndigheten uppger att alla beslut har delgivits klienten, övriga utlåtanden, klient- och serviceplaner känner klienten väl till.

ÅMHH konstaterar att formuleringen ”känner klienten väl till” i socialmyndighetens svar inte entydigt bekräftar om klienten har blivit delgiven all relevant dokumentation. ÅMHH uppmanar, mot bakgrunden av kraven på öppenhet och allmän serviceskyldighet i förvaltningslagen 5 § 1 - 2 mom., socialmyndigheten att i fortsättningen följa upp att klienten verkligen delges all information som vederbörande har rätt till.

#### *Handlingssekretess*

Enligt 9e § 1 mom. i lagen om allmänna handlingars offentlighet ska handling hållas hemlig om den hänför sig till hälso- och sjukvården eller vårdväsendet och innehåller sådana uppgifter om enskild persons privata förhållanden, att handlingens tillhandahållande kan utsätta berörda person eller hans anhöriga för skada, obehag eller lidande. Enligt samma lag 9g § 2 mom. ska handlingar som avses 1 mom. e punkten tillhandahållas den person handlingen angår. Enligt 16 § klientlagen får uppgifter ur en sekretessbelagd handling lämnas ut med klientens uttryckliga samtycke eller så som särskilt bestäms i lag.

Klaganden menar att socialmyndigheten lämnat (...) uppgifter till obehöriga.

Socialmyndigheten uppger att uppgifter om klaganden till utomstående enbart har utlämnats till riksdagens justitieombudsman år 2010 som en del av pågående utredning i annat ärende.

ÅMHH konstaterar att 111§ grundlagen tillskriver riksdagens justitieombudsman (och justitiekanslern i statsrådet) att av myndigheterna och av andra som sköter offentliga uppdrag få de upplysningar som de behöver för sin laglighetskontroll. Klagomålet föranleder inga ytterligare tillsynsåtgärder på denna punkt

#### *Krav på gott språkbruk*

Enligt 6 § förvaltningslagen ska myndigheterna använda ett sakligt, klart och begripligt språk.

Enligt 5 § 2 mom. klientlagen ska utredningen om åtgärdsalternativen ges så att klienten tillräckligt förstår dess innehåll och betydelse.

Klaganden påstår att överenskomna åtgärder i serviceplanen, såsom (...) och (...) och (...), inte förverkligades. Önskemål om (...) ingick också i serviceplanen och klaganden hävdar också att (...) aldrig har blivit informerad om att (...) separat måste ansöka om (...), för att kunna bli beviljat denna stödform.

Socialmyndigheten hävdar att serviceplanen inte utgör ett myndighetsbeslut och inte ens då planen är undertecknad är den juridiskt bindande. Beviljande av service ska alltid föregås av en ansökan från klienten som handläggs i sedvanlig ordning. Klienten har uppmanats att kontakta socialkansliet med ansökan om (...) om det är ett önskemål.

ÅMHH konstaterar att socialmyndighetens tolkning om att en serviceplan inte är juridiskt bindande är korrekt, men att det inte är klarlagt att klaganden uppfattade det så. Inte heller kan det med säkerhet påvisas att klaganden faktiskt blev informerad om och förstod villkoren för beviljande av (...). Socialmyndigheten diskuterade *de facto* vid olika tillfällen möjligheten till (...) med klienten och erbjöd sig hjälpa till med att hitta en (...). På basis av information som socialmyndigheten har skickat till ÅMHH framgår ändå inte huruvida socialmyndigheten t.e.x. vid dessa tillfällen också informerade klienten om att (...) separat måste ansöka om (...) och att beslut om detta först därefter kan fattas.

Det går därför inte att utesluta att anta att klienten kan ha bedömt att noteringar i serviceplanen utgör bindande överenskommelser om att erhålla service. Inte heller går det att utesluta att klienten uppfattade att (...) var berättigad till (...), även om (...) inte formellt hade ansökt om denna serviceform.

I förarbetet till 3a § handikappservicelagen (RP 166/2008 s. 27) noteras att serviceplanens betydelse i förhållande till förvaltningsbeslutet om service och stöd kan vara oklar för klienten. Socialvårdspersonalen ska därför då klientens rättigheter i enlighet med 5 § klientlagen utreds och serviceplan utarbetas ge klienten anvisningar om hur de behövliga ansökningarna görs för erhållande av service och stöd. Därtill framhävs att utgångspunkten ska vara att sådana omständigheter som har antecknats i serviceplanen inte utan motiverade skäl ska kunna åsidosättas i beslutsfattandet

ÅMHH uppmärksamgör socialmyndigheten på att krav på gott språkbruk förpliktar att då klientens rättigheter i enlighet med klientlagen utreds och serviceplan utarbetas, ska klienten ges anvisningar om hur de behövliga ansökningarna görs för erhållande av service och stöd. Omständigheter som har antecknats i serviceplanen ska inte utan motiverade skäl kunna åsidosättas i beslutsfattandet.

### **Bakgrund**

(...) klagar över att uppgörande av serviceplan och beslut om service hösten 2010 oskäligt har dragit ut på tiden.

Klaganden hävdar att socialmyndighetens inte utrett vilka behovsbaserade servicerättigheter (...) kan ha, utgående från (...) egen uppfattning om stödbehovet. Konsekvensen blev att de brister (...) påtalade i serviceutbudet inte korrigerades till (...) fördel.

Klaganden påstår att (...) inte har fått ta del av alla papper som berör (...) och att socialmyndigheten har lämnat uppgifter om (...) till obehöriga.

Överenskomna insatser i serviceplanen har enligt klaganden aldrig förverkligats och (...) har inte blivit informerad om att (...) separat måste ansöka om service för att erhålla service. Klaganden exemplifierar detta framförallt med uttalade önskemål om (...).

Ifrågavarande klagomål är överfört från landskapsregeringen till ÅMHH 13.02.2014. Klaganden har kompletterat ärendet ett flertal gånger våren

2014, socialmyndigheten inkom med redogörelse till ÅMHM 15.07.2014 och klaganden bemötte redogörelsen 07.01.2015. ÅMHM meddelade 26.05.2015 klaganden om dröjsmål vid behandling av ärendet.

Delar av klagomålets frågeställningar har tidigare behandlats av riksdagens justitieombudsman (JO) (...). JO konstaterade i sitt svar (...) att kommunens ärendehandläggning i ärendet hösten 2010 för klagandens vidkommande uppfyllde de tidsgränser som lagen anger och att dröjsmålet inte var obefogat. JO fann därför inte att socialförvaltningen skulle ha förfarit lagstridigt. ÅMHM lämnar klagomålet obehandlat till den del det berör de frågor som var föremål för JO:s granskning.

ÅMHM har i detta klagomålsärende inte granskat sådana av klaganden anförda påståenden där det inte går att fastställa närmare sanningshalt p.g.a. att närmare bevisning saknas, socialmyndigheten har förnekat att klagandens påståenden äger riktighet, de inte berör detta ärende eller det faktum att(...) har (...)under klagomålets behandling. Som exempel kan nämnas klagandens påståenden om att socialmyndigheten i ärendet har vänt sig till (...) eller inte har (...).

### **Besvär**

Enligt 57 § 3 mom. i socialvårdslagen får ändring i beslutet inte sökas genom besvär.

### **Sekretess**

Beslutet i original är sekretessbelagt enligt 9 § 1 mom. e p. Landskapslag (1977:72) om allmänna handlingars offentlighet.

För Ålands miljö- och hälsoskyddsmyndighet

Stig Abrahamsson  
Myndighetschef  
Beslutande

Mikael Granholm  
Social- och hälsovårdsinspektör  
Föredragande

### ***För kännedom***

*Kommunens socialnämnd, klaganden.*