



Enligt sändlista

Egenkontroll av tidsfrister för utkomststöd

Valvira övervakar iakttagandet av tidsfristerna för behandling av ansökningar om utkomststöd utgående från en datainsamling som genomförs av Institutet för hälsa och välfärd (THL). Bestämmelserna om tidsfrister har inskrivits i en revidering av lagen om utkomststöd som trädde i kraft år 2008. Från och med år 2014 har man av kommunerna två gånger per år samlat in statistik om behandlingstiderna, och på basis av dem har tillsynen inriktats på de kommuner där tidsfristerna för utkomststöd inte har iakttagits på lagstadgat sätt. Bestämmelserna om tidsfrister finns i 14 a § i lagen om utkomststöd (1412/1997).

Syftet med denna anvisning är att påkalla kommunernas uppmärksamhet vid hur egenkontrollen genomförs i samband med serviceprocessen för utkomststöd. Kommunerna ska genom egenkontroll se till att de lagstadgade tidsfristerna iakttas under år 2016 samt i fråga om beviljande och utbetalning av förebyggande och kompletterande utkomststöd, även i fortsättningen. Brevet är avsett som stöd när egenkontrollen tas i bruk inom serviceprocessen för utkomststöd, och syftet är att säkerställa, att denna service fungerar enligt lagen. Om kommunernas egenkontroll inte räcker till för att säkerställa iakttagandet av de lagstadgade tidsfristerna vidtar tillsynsmyndigheten behövliga åtgärder.

Grunderna för utkomststöd

Utkomststödet är ett ekonomiskt stöd inom socialvården som beviljas i sista hand och som tryggar nödvändig ekonomisk försörjning och omsorg för dem som inte själva förmår skaffa dem.

Enligt 14 a § i lagen om utkomststöd ska ett utkomststödsärende behandlas så att klientens rätt till nödvändig försörjning och omsorg inte äventyras. I brådskande fall ska beslutet fattas på basis av de till buds stående uppgifterna samma eller senast följande vardag efter att ansökan inkommit. I andra än brådskande fall ska beslutet fattas utan dröjsmål, likväl senast den sjunde vardagen efter att ansökan inkommit. Ett beslut om att utkomststöd beviljats ska verkställas utan dröjsmål. Ärendet ska behandlas utan dröjsmål i dess samtliga behandlingsskeden: inledning av ärendet, utredning, anskaffning av nödvändig tilläggsutredning samt beslutsfattande och utbetalning.

Beviljandet och utbetalningen av grundläggande utkomststöd övergår från början av år 2017 att handhas av Folkpensionsanstalten (FPA). Det grundläggande utkomststödet som Kela betalar ut täcker inte alla sökandes behov av ekonomiskt stöd. Kommunerna ska göra sig beredda på att en del klienter behöver kompletterande (7 c §) eller förebyggande (13 §) utkomststöd, som kommunerna även i fortsättningen ska ansvara för. De

Dnr 4002/05.00.00.01/2016

26.4.2016

ändringar som kommer att ske i tjänsterna kring utkomststöd förutsätter att serviceprocesser utvecklas och omorganiseras som en integrerad del av planeringen av den praktiska egenkontrollen och kräver ett nära samarbete mellan kommunerna och FPA.

Egenkontrollen av serviceprocessen för en utkomststöds klient

Enligt 47 § i socialvårdslagen (1301/2014) ska en verksamhetsenhet inom socialvården eller en annan aktör som ansvarar för den samlade verksamheten göra upp en plan för egenkontroll för att säkerställa socialvårdens kvalitet, säkerhet och ändamålsenlighet. Valvira har utfärdat en föreskrift (1/2014) till verksamhetsenheterna om egenkontroll. Föreskriften tas i bruk i tillämpliga delar även vid planeringen av egenkontrollen av serviceprocessen för utkomststöd.

I socialvårdslagens 4 kapitel (Tillhandahållande av socialvård) föreskrivs om de omständigheter som hör till klientens serviceprocess och som gäller servicekvaliteten och klientens rättigheter, vilka ska säkerställas genom egenkontroll. Egenkontrollen inriktas på serviceprocessens samtliga delområden, och riskerna bedöms uttryckligen ur klientens synvinkel. I utvecklandet av serviceprocessen ingår att man identifierar, bedömer och förutser risker i klientarbetet. Klientssäkerhetsriskerna inom utkomststödet hänförs till de olika faserna i processen från början till slutet av klientskapet.

Inom egenkontrollen av det sociala arbetet avses med verksamhetsenhet de serviceprocesser som räknas upp i 14 § socialvårdslagen, och där de anställda som tillhandahåller tjänsterna bedömer kritiska arbetsfaser, förutser eventuella risker och förebygger realiseringen av dem genom riskbaserad egenkontroll. Vad gäller utkomststöds serviceprocesser föreskriver lagen särskilda förpliktelser vilkas uppfyllelse säkerställs genom egenkontroll. Behövliga ändringar görs i brådskande ordning.

Frågor som ska behandlas i planen för egenkontroll

Kommunerna bör i sin egenkontroll förutse och förebygga den anhopning av ärenden som regelbundet förekommer vid varje månadsskifte. Detta görs genom arbetsarrangemang och, ifall ändringar inte väntas i klientens situation, genom långvariga beslut. Tidfristerna riskerar att överskridas under våren och sommaren, när studerande ansöker om utkomststöd samtidigt som de anställda har semester. Behandlingen av utkomststödsärenden inom tidsfristen får inte äventyras av att kommunens ämbetsverk håller stängt under semestermånaden. Anhopningar av utkomststödsärenden kan också orsakas av förändringar i sysselsättningsläget, om antalet arbetslösa plötsligt ökar i kommunen. Kommunerna ska i sin riskbedömning kunna förutse eventuella arbetstoppar och göra sig beredda genom att reservera tillräckligt med personal. I många kommuner har man lyckats få behandlingstiderna under kontroll genom att analysera och utveckla förfarandet i samband med inledning och behandling av ansökningsärenden.

Dnr 4002/05.00.00.01/2016

26.4.2016

I de redogörelser som mottagits av kommunerna har överskridningarna av tidsfristerna bland annat motiverats med problem i datasystem eller med att det tar lång tid att instruera nyanställda och vikarier i att använda datasystemen. En särskild risk i slutet av år 2016 är att överföringen av ärenden till FPA kan leda till att anställda söker sig till andra uppgifter, vilket bör beaktas i förväg. Kommunerna kan i mån av möjlighet i övergångsskedet fatta mer långsiktiga beslut.

När egenkontrollen planeras är det synnerligen viktigt att man identifierar de risker som kan förekomma när behandlingen av ärendet framskrider. I tillsynsarbetet har man identifierat en rad risker under de olika behandlingsfaserna. Risker i samband med inledning och behandling av ett utkomststödsärende är bland annat:

- fördröjningar i inledningen av ett ärende – ansökan har stämplat som inkommet ärende först när behandlingen börjar, inte ankomstdagen, som den borde
- dröjsmål förekommer i begäran om tilläggsutredningar
- onödiga tilläggsutredningar begärs
- den maximala tiden (7 dagar) ställs som mål för behandlingstiden, trots att man under processens samtliga faser ska agera utan ogrundat dröjsmål

Innehållet i planen för egenkontroll samt offentlighet av planen

När egenkontrollen som gäller serviceprocessen för utkomststöds klienter planeras och verkställs ska utöver lagen om utkomststöd beaktas bestämmelserna i socialvårdslagen, lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården (812/2000) förvaltningslagen (434/2003), lagen om klienthandlingar inom socialvården (254/2015), lagen om elektronisk behandling av klientuppgifter inom social- och hälsovården (159/2007) och personuppgiftslagen (523/1999) samt lagen om offentlighet i myndigheters verksamhet (621/1999).

Ärendehelheter i Valvira's föreskrift (1/2014) är bland annat de krav som ställs på uppgörande av en plan för egenkontroll (kapitel 3), basuppgifter om servicen (verksamhetsenhetens namn, kontaktuppgifter, kontaktuppgifter till den ansvariga personen för egenkontrollen, service/servicehelhet), verksamhetsidé, värderingar och verksamhetsprinciper samt riskhanteringsprocessen, som är den viktigaste processen när egenkontrollen verkställs.

I planen för egenkontroll inskrivs den praxis som tillämpas i fråga om klientens ställning och rättigheter (punkt 4.2: serviceplan, bemötande av klienten, delaktighet och rättsskydd). Enligt föreskriften antecknas i planen hur samarbetet ordnas med olika aktörer (punkt 4.3.6) och antal anställda som anvisats för behandling av utkomststödsärenden, personalstruktur samt principer för anlåtande av vikarier. I planen för egenkontroll ska införas hur personalresursernas tillräcklighet och kompetens säkerställs. Som en separat helhet införs i egenkontrollplanen förfarandena som tillämpas

Dnr 4002/05.00.00.01/2016

26.4.2016

för behandling av klientuppgifter samt uppföljningen av planen för egenkontroll.

Egenkontrollplanen ska hållas offentligt framlagd så att klienter och andra intresserade lätt kan ta del av den.

Planeringen och verkställandet av egenkontrollen är en gemensam sak för hela arbetsgemenskapen. Det är synnerligen viktigt att cheferna och ledningen förbinder sig till att samarbeta. De anställda känner bäst till sitt eget arbete och riskerna i samband med klientservicen. Därför måste de få delta både i planeringen och i genomförandet av egenkontrollen. Klienternas och de anhörigas möjligheter att påverka servicekvaliteten ska säkras genom klientrespons, klientråd eller andra metoder för delaktighet. Egenkontrollen ska säkerställa utkomststödklientens rätt till tjänster av en yrkesutbildad person inom socialarbete samt till sådant stöd som klienten behöver.

Personalens deltagande i att utveckla tjänsterna stärks även av bestämmelserna om anmälningsskyldighet (SvL 48–49 §) som trädde i kraft i början av innevarande år. Personer som ingår i socialvårdens personal ska meddela den person som ansvarar för verksamheten om han eller hon vid skötseln av sina uppgifter lägger märke till eller får kännedom om ett missförhållande eller en uppenbar risk för missförhållande vid tillhandahållandet av socialvård för klienten. Instruktioner om förfarandena som gäller anmälningsskyldigheten ska inkluderas i planen för egenkontroll, vilket i praktiken innebär att även de missförhållanden som uppdagats till följd av anmälan ska behandlas och rättas till inom ramen för egenkontrollen.

Enligt regeringens proposition till socialvårdslag (164/2014 rd, s.147) avses med missförhållande till exempel brister i klientsäkerheten, illabehandling av klienter och åtgärder i verksamhetskulturen som är skadliga för klienterna. Inom socialvården kan äventyrande av klientsäkerheten betyda dröjsmål i beslut om utkomststöd eller utbetalning av stödet så att klientens fysiska, psykiska och ekonomiska trygghet äventyras.

Länk till föreskriften om egenkontroll (1/2014):

http://www.finlex.fi/data/normit/41771-Foreskrift_om_planen_for_egenkontroll_for_socialservice.pdf

Dnr 4002/05.00.00.01/2016

26.4.2016

Närmare information

Överinspektör Lilli Autti, tfn 0295 209 605
Jurist Riitta Husso, tfn 0295 209 324

Ställföreträdare för
avdelningsdirektören,
enhetschef

Eine Oinas-Soudunsaari
Eine Oinas-Soudunsaari

Jurist

Riitta Husso
Riitta Husso