

Rekommendation av arbetsgruppen för utveckling av den allmänna intressebevakningen

14.4.2011

## **KONTAKTER, ANTRÄFFBARHET OCH MÖJLIGHETERNA ATT FÅ INFORMATION**

### *Inledning*

Frågor som är väsentliga både för huvudmannen och för skötseln av intressebevakningsuppdraget är möjligheterna för huvudmannen att vid behov träffa sin intressebevakare som arbetar vid en rättshjälpsbyrå, intressebevakningspersonalens anträffbarhet personligen eller per telefon samt utredande och hörande av huvudmannens egen åsikt. Rättshjälpsbyråernas intressebevakningsverksamhet har ibland kritiserats för att dessa frågor inte har beaktats på ett tillfredsställande sätt med tanke på huvudmannens intressen.

Vid arbetsgruppens möten har man angående dessa och också andra intressebevakningsfrågor hört följande personer:

- ledande jurist Sirkka Sivula, Utvecklingsstördas Stödförbund rf
- organisationschef Anna Tamminen, Alzheimer Centralförbundet rf
- jurist Merja Karinen, Centralförbundet för Mental Hälsa rf

Arbetsgruppen har också behandlat den kritik som framförts i olika tidningsartiklar och av Centralförbundet för Mental Hälsa rf:s förbundsfullmäktige den 11 september 2010 beträffande den allmänna intressebevakningsverksamheten.

### *Principerna, värdena och lagstiftningen som gäller verksamheten*

Respekt för huvudmannens självbestämmanderätt och människovärde är en grundläggande utgångspunkt för intressebevakningsverksamheten och dessutom huvudmannens grundläggande rättighet. Huvudmannens intressen och välfärd ska alltid prioriteras och huvudmannen har rätt att få sina känslor och önskemål beaktade. Till huvudmannens självbestämmanderätt hör att intressebevakaren tar reda på huvudmannens åsikt i saken och bedömer betydelsen av huvudmannens egen vilja vid beslutsfattandet. Justitieombudsmannen har i sina avgöranden påpekat att huvudmannens handlingsbehörighet inte får begränsas genom konkreta åtgärder utan domstolsbeslut.

Intressebevakarens förfaranden och intressebevakningsenhetens processer ska vara sådana att huvudmannen har en riktig möjlighet att delta i beslutsfattandet som gäller hans eller hennes egna ärenden.

Till statsförvaltningens värden hör bl.a. öppenhet och serviceprincipen. Också rättshjälpsbyråerna har fastställt god kundtjänst som ett av sina värden. De allmänna

principerna för god förvaltningssed styr också rättshjälpsbyråerna verksamhet. I förvaltningslagen har grunderna för god förvaltning uttryckts på följande sätt:

#### 6 § Rättsprinciperna inom förvaltningen

Myndigheterna ska bemöta dem som uträttar ärenden hos förvaltningen jämlikt och använda sina befogenheter enbart för syften som är godtagbara enligt lag. Myndigheternas åtgärder ska vara opartiska och stå i rätt proportion till sitt syfte. Åtgärderna ska skydda förväntningar som är berättigade enligt rättsordningen.

#### 7 § Serviceprincipen och adekvat service

Möjligheterna att uträtta ärenden och behandlingen av ärenden hos en myndighet ska om möjligt ordnas så att den som vänder sig till förvaltningen får behörig service och att myndigheten kan sköta sin uppgift med gott resultat.

#### 8 § Rådgivning

Myndigheterna ska inom ramen för sin behörighet och enligt behov ge sina kunder råd i anslutning till skötseln av ett förvaltningsärende samt svara på frågor och förfrågningar som gäller uträttandet av ärenden. Rådgivningen är avgiftsfri.

Om ett ärende inte hör till myndighetens behörighet, ska den i mån av möjlighet hänvisa kunden till den behöriga myndigheten.

#### 9 § Krav på gott språkbruk

Myndigheterna ska använda ett sakligt, klart och begripligt språk.

I fråga om en kunds rätt att använda sitt eget språk vid kommunikation med myndigheterna gäller vad som särskilt föreskrivs om detta eller vad som följer av internationella avtal som är bindande för Finland.

Bestämmelser som gäller detta i lagen om förmyndarverksamheten.

#### 43 §

Innan intressebevakaren fattar beslut i ett ärende som hör till uppdraget ska intressebevakaren ta reda på huvudmannens åsikt, om saken kan anses vara viktig för huvudmannen och hörandet kan ske utan betydande svårigheter. Det är dock inte nödvändigt att höra huvudmannen om denne inte kan förstå sakens betydelse. Om huvudmannen är minderårig ska även vårdnadshavaren tillfrågas så som bestäms i 1 mom.

#### 34 § 2 mom.

.....  
Förmyndarmyndigheten ska vid avgörandet av ett tillståndsärende ge huvudmannen tillfälle att bli hörd, om inte huvudmannens ståndpunkt på ett tillförlitligt sätt framgår av ansökningshandlingarna eller om hörande annars behövs med hänsyn till huvudmannens intresse eller för att saken ska kunna utredas. Huvudmannen behöver dock inte ges tillfälle att bli hörd, om denne är en minderårig som inte har fyllt 15 år. På hörande av en part tillämpas i övrigt förvaltningslagen (434/2003). (11.2.2011/122) 2 mom. har tillfogats genom L 122/2011, som träder i kraft 1.5.2011.

#### 39 § 3 mom.

Intressebevakaren ska på begäran upplysa huvudmannen om dennes ekonomiska ställning samt om de åtgärder som intressebevakaren har vidtagit vid förvaltningen av egendomen.

#### 92 §

På tystnadsplikten för personer verksamma inom myndigheter tillämpas vad som föreskrivs i lagen om offentlighet i myndigheternas verksamhet.

En intressebevakare, den som är anställd hos den som producerar intressebevakningstjänster för förmyndarverksamheten, en förtroendevald eller en sakkunnig som anlitas för uppgifter inom förmyndarverksamheten får inte utan vederbörandes samtycke röja sådant som han eller hon fått veta på grund av sina uppgifter inom förmyndarverksamheten och som till skydd för en enskild persons ekonomiska intressen eller personliga integritet ska hemlighållas.

Vad som bestäms i 1 och 2 mom. hindrar inte att uppgifter lämnas till

1. statliga eller kommunala myndigheter eller till någon annan person för fullgörande av åligganden enligt denna lag,
2. åklagar- och polismyndigheter för utredning av brott,
3. en domstol om detta behövs i ett ärende som avses i denna lag, eller till
4. den som med stöd av lag har rätt att få vetskaper om saken.

#### 12 kap. 1a § i rättegångsbalken

En intressebevakare som har förordnats för en myndig ska vid sidan av huvudmannen självständigt föra talan i ärenden som hör till hans uppdrag. Om intressebevakaren och huvudmannen då är av olika åsikt blir huvudmannens ståndpunkt avgörande, om han eller hon kan förstå sakens betydelse.

#### 15 § i förvaltningslagen

En intressebevakare som har förordnats för en myndig person ska vid sidan av huvudmannen självständigt föra talan i ärenden som hör till intressebevakarens uppdrag. Om intressebevakaren och huvudmannen då är av olika åsikt blir huvudmannens ståndpunkt avgörande, om han eller hon kan förstå sakens betydelse.

Om huvudmannens handlingsbehörighet har begränsats på ett annat sätt än genom omyndigförklaring ska intressebevakaren ensam föra huvudmannens talan i ärenden som huvudmannen inte har rätt att fatta beslut i. Intressebevakaren och huvudmannen får dock gemensamt talan i ärenden som de tillsammans ska besluta om.

I Europarådets rekommendation nr R (99) 4 om det rättsliga skyddet för hjälpbehövande vuxna konstateras bl.a. det följande:

- huvudmannen har rätt till skydd för privatlivet och familjelivet, vilket innebär vissa skyldigheter och begränsningar för intressebevakarens verksamhet i förhållande till huvudmannens anhöriga och andra närstående samt vid utlämnande av uppgifter.
- huvudmannen har rätt att få sina önskemål och känslor beaktade.

På grund av dessa föreskrifter, allmänna principer och anvisningar som ingår i lag, ställningstagandena som ingår i riksdagens justitieombudsmans avgöranden samt de erfarenheter som arbetsgruppens medlemmar har av det praktiska intressebevakningsarbetet rekommenderar arbetsgruppen för utveckling av den allmänna intressebevakningen följande goda praxis för olika situationer som kan förekomma i rättshjälpsbyråernas intressebevakningsverksamhet:

#### ***Möte med huvudmannen på intressebevakarens initiativ***

Det bästa sättet att bekanta sig med en ny huvudman är att ordna ett möte med honom eller henne, antingen på intressebevakarens verksamhetsställe, hemma hos huvudmannen eller i ett annat ställe som är lämpligt med tanke på huvudmannen. När intressebevakningen inleds ska det första mötet ordnas så snart som möjligt.

Intressebevakaren ska personligen träffa alla nya huvudmän. Detta gäller även huvudmän, vars hälsotillstånd enligt tillgängliga dokument kan bedömas vara sådant, att han eller hon inte kan förstå sakernas betydelse. Med tanke på uppdraget är det viktigt att intressebevakaren själv, på basis av mötet och diskussionen som förs under det, drar sina egna slutsatser om vilka ärenden huvudmannen förstår. Särdragen av olika sjukdomar bör beaktas både i bedömningen, vid mötet och i kommunikationen. Det är till exempel möjligt att en person som enligt läkarintyget lider av en svår minnessjukdom kan uttrycka sin vilja i ärenden som är bekanta för honom eller henne eller som han eller hon ännu kommer ihåg. Att reda ut ärenden och diskutera med en handikappad eller minnessjuk person kräver ett helt särskilt sätt att närma sig ärendet och i synnerhet mycket tid.

Arbetsgruppen anser det vara viktigt att intressebevakaren bekantar sig med huvudmannen genom att personligen möta honom eller henne och i detta sammanhang utreda dennes omständigheter. På basis av detta möte kan intressebevakaren bedöma och komma överens om på vilket sätt ärendena ska skötas i fortsättningen. Samtidigt kan intressebevakaren ta reda på huvudmannens vilja i fråga om huruvida intressebevakaren kan ha kontakt med huvudmannens anhöriga och närstående och på vilket sätt dessa kontakter ska skötas. Slutsatserna som dragits på basis av mötet ska dokumenteras. Om ett möte med huvudmannen av särskilda skäl inte har ordnats, ska beslutet som gäller detta motiveras och registreras i dokumenten som gäller huvudmannen.

Då intressebevakaren planerar betydliga rättshandlingar och avgöranden i huvudmannens ärenden, ska han eller hon höra huvudmannen för att ta reda på hans eller hennes vilja och åsikt. Intressebevakaren måste avgöra på vilket sätt och var huvudmannens åsikt ska utredas. Detta avgörande påverkas av huvudmannens sjukdom, hans eller hennes uppfattningsförmåga och andra omständigheter, såsom rättshandlingens eller beslutets art. Beroende på huvudmannens och intressebevakarens sätt att hålla kontakt kan hörandet i vissa fall ske även per telefon eller skriftligen. Det är viktigt att intressebevakaren dokumenterar åtgärderna som vidtas för hörandet av huvudmannen och utredandet av hans eller hennes åsikt. Om ärendet är sådant att det kräver tillstånd av magistraten, ska detta dokument bifogas till tillståndsansökan. Utöver företagande av rättshandlingar måste intressebevakaren också bl.a. se till att huvudmannen får behövlig rehabilitering och omsorg, och detta är inte möjligt utan att intressebevakaren bekantar sig med huvudmannen och hans eller hennes behov och förhållanden.

### ***Möte med intressebevakaren på huvudmannens initiativ***

Huvudmannen har rätt att träffa sin intressebevakare också under pågående intressebevakning och även beträffande andra ärenden än de som anges i lag. Skapande och upprätthållande av ett förtroligt förhållande mellan huvudmannen och intressebevakaren kräver ömsesidig kontakt.

Rättshjälpsbyråerna sköter hundratals huvudmäns ärenden och en intressebevakare kan ha över 200 huvudmän. Därför är det inte alltid möjligt att huvudmannen kan träffa sin intressebevakare personligen direkt när han eller hon så önskar.

Intressebevakaren måste överväga behovet av ett personligt möte ur huvudmannens synvinkel. Ärendet som huvudmannen vill diskutera kan vara viktigt för honom eller henne, även om intressebevakaren kanske tolkar ärendets betydelse på ett annat sätt. I dessa

situationer bör det tillsammans med huvudmannen redas ut, om ärendet kanske kunde skötas på ett annat sätt, ifall ett personligt möte inte kan ordnas inom den tidsram som huvudmannen önskar. Samtidigt kan det utredas om ärendet kunde skötas av den övriga intressebevakningspersonalen.

En besökstid hos intressebevakaren måste bokas om ärendet inte kan redas ut på något annat sätt. När mötet ordnas beror på om huvudmannen kan möta intressebevakaren på dennes verksamhetsställe eller om intressebevakaren måste ta sig till huvudmannen. Rättshjälpsbyråernas verksamhetsställen ligger mer glest än då kommunerna ordnade intressebevakningstjänster och därför kan det hända att intressebevakaren, med iakttagande av sin arbetstid och arbetsgivarens reseregler, måste resa långa vägar för att träffa sin huvudman. Därför kan intressebevakaren inte alltid agera enligt huvudmannens primära önskemål. Verksamheten måste dock ordnas så att huvudmannen i sista hand alltid har en riktig möjlighet att träffa sin intressebevakare.

Huvudmannen ska ha möjlighet att träffa sin intressebevakare

- hos intressebevakaren senast inom en vecka och också inom en kortare tidsperiod om ärendet kräver det
- hemma hos sig eller någon annanstans så att intressebevakaren kommer till huvudmannen inom två veckor.

I specialsituationer, såsom vid semestrar och sjukdomsfall, kan dessa tider vara längre.

Till huvudmannens självbestämmanderätt hör att han eller hon själv ska få bestämma om sitt liv och levnadssätt. I vissa fall vill huvudmannen inte träffa sin intressebevakare och kanske inte heller andra människor och förhåller sig passivt till kontakter med andra. Till intressebevakarens uppdrag hör enligt lagen om förmyndarverksamheten vissa skyldigheter bl.a. beträffande ordnandet av omsorg och rehabilitering för huvudmannen. Om man vet att huvudmannen har fungerande nära relationer eller hemtjänst, kan intressebevakaren kontakta dessa för att få information om huvudmannens situation. Om huvudmannen inte har någon kontakt med någon, måste intressebevakaren försöka finna ett fungerande sätt att reda ut huvudmannens omständigheter.

### ***Tillgång till rättshjälpsbyråernas service och personalens anträffbarhet***

Inrikesministeriets samarbetsgrupp för förmyndarverksamhet gav den 29 november 2005 en rekommendation om utvecklingen av intressebevakningstjänsterna. I fråga om tillgången till service ansåg samarbetsgruppen att två dagar är en rimlig målsättningsnivå och att det under tjänstetid ska vara möjligt att inom två dagar till exempel per telefon eller personligen få kontakt med intressebevakaren eller personalen som bistår intressebevakaren.

Intressebevakning ordnas numera av de statliga rättshjälpsbyråerna som håller öppet enligt vad som förskrivs i förordningen om öppettider för statens ämbetsverk och ovan nämnda rekommendation kan i sig inte längre anses vara tillräcklig. Intressebevakningspersonalen måste vara anträffbar per telefon under alla arbetsdagar under den tjänstetid som iakttas vid ämbetsverket. Om specialsituationer, då ämbetsverket kan vara stängt, ska informeras på förhand.

Intressebevakaren och den övriga personalen kan dessutom ordna så kallade telefontider, då en viss person bäst kan nås och svarar på samtal. Dessa kan dock inte vara de enda

tiderna då telefonsamtal tas emot vid ämbetsverket. Eftersom det är klart att huvudmannens egen intressebevakare och intressebevakningssekreterare inte alltid kan vara anträffbar, ska det vid byrån skapas ett jour- eller vikariesystem, enligt vilket en viss tjänsteman svarar för samtalen som kommer till en frånvarande tjänsteman och vidarebefordrar meddelandena som lämnas i dessa samtal.

I ett ärende som inte är brådskande ska det vara möjligt att få tid till personligt möte med intressebevakningspersonalen inom en vecka.

### ***Huvudmannens rätt att få information om sina egna ärenden***

Enligt 39 § i lagen om förmyndarverksamheten ska intressebevakaren på begäran upplysa huvudmannen om dennes ekonomiska ställning samt om de åtgärder som intressebevakaren har vidtagit vid förvaltningen av egendomen. Detta begränsar dock inte huvudmannens andra rättigheter att få uppgifter om sina egna ärenden, utan intressebevakaren är skyldig att även muntligen redogöra för skötseln av uppdraget. Om lämnandet av uppgifter och sekretess föreskrivs även i 88 och 92 i lagen om förmyndarverksamhet. Huvudmannen kan inte förvägras rätten att få uppgifter som gäller hans eller hennes ärenden.

Huvudmannen ska ordnas möjlighet att ta del av sina egna handlingar och kontouppgifter som är i intressebevakarens besittning. Detta kan ordnas antingen så att huvudmannen bekantar sig med dessa på byrån eller så att till honom eller henne ges kopior eller utskrifter av handlingarna. Trots att rättshjälpsbyråerna på grund av sina verksamhetsresurser kan ha begränsade möjligheter att regelbundet skicka kontouppgifter till alla klienter, ska till huvudmannen dock alltid sändas de uppgifter och handlingar han eller hon begär om.

### ***Kontakter med huvudmannens anhöriga och närstående***

Anhöriga och närstående som tidigare skött huvudmannens angelägenheter ska underrättas om inledandet av intressebevakningen. Om huvudmannen har flera anhöriga eller närstående som har kontakt med honom eller henne ska dessa bemötas jämlikt.

Huvudmannen har rätt att själv bestämma om uppgifter som gäller honom eller henne. Frågor som ställs av huvudmannens anhöriga eller närstående ska besvaras i enlighet med god förvaltningssed. Sekretessbelagda uppgifter om huvudmannen kan inte lämnas ut utan tillstånd av huvudmannen och frågeställaren måste underrättas om detta. Frågor kan svaras utan att sekretessbelagda uppgifter lämnas ut. Om huvudmannen redan tidigare har meddelat till vem uppgifter kan lämnas och med vem hans eller hennes angelägenheter kan diskuteras, ska hans eller hennes anvisningar följas.

Om huvudmannen inte själv kan ta ställning till denna fråga och har inte heller tidigare uttryckt sin vilja, måste intressebevakaren själv avgöra i vilken omfattning kontakter hålls och uppgifter lämnas ut. Enligt lagen om förmyndarverksamheten får en intressebevakare eller någon annan som hör till intressebevakningspersonalen inte utan vederbörandes samtycke röja sådant som han eller hon fått veta på grund av sina uppgifter och som till skydd för en enskild persons ekonomiska intressen eller personliga integritet ska hemlighållas. Det utgås från tystnadsplikt, men det kan också ligga i huvudmannens intressen att det skapas ett fungerande samarbete med anhöriga och närstående. Anhöriga kan på grund av familjeförhållandet eller andra förhållanden ha en bra uppfattning om

huvudmannens ekonomiska angelägenheter och därför kan diskussionerna om dessa inte skada huvudmannen. I enskilda fall har intressebevakaren prövningsrätt i fråga om vilka uppgifter som kan lämnas ut och i vilken omfattning huvudmannens angelägenheter kan diskuteras med anhöriga och närstående då huvudmannen inte själv kan avgöra detta. När intressebevakaren fattar detta beslut ska han eller hon respektera såväl huvudmannens rätt att ha kontakt med familjen som hans eller hennes rätt att ha ett privatliv och bedöma vilket förfarande som bäst tjänar huvudmannens intressen.