

# PATIENTOMBUDSMANNENS RAPPORT 2022

Mellersta Österbottens social- och hälsovårdssamkommun

Social- och patientombudsman Tina Sandström



## 1. Inledning

Den här utredningen gäller antalet gånger Mellersta Österbottens social- och hälsovårdssamkommun Soites patientombudsman kontaktats under år 2022 och ger en allmän beskrivning av innehållet i kontakterna. Kontakterna till patientombudsmannen är en del av den respons klienterna gett om servicen och dess kvalitet, och Soite samlar in och följer upp denna respons.

Soite är ett välfärdsområde som förenar landskapets bas- och specialtjänster samt social- och hälsovårdstjänsterna. I Soite förenas följande organisationer:

- Mellersta Österbottens samkommun för specialistsjukvård och grundservice Kiuru (inklusive Mellersta Österbottens centralsjukhus och Affärsverket för social- och hälsovård Jyta)
- Karleby social- och hälsovårdstjänster (inklusive Kronoby)
- Perho kommuns social- och hälsovårdstjänster

Soite har tio medlemskommuner och det sammanlagda befolkningsunderlaget i dessa kommuner är 78 000 men i praktiken är den del av specialistsjukvården som tillhör samkommunen Soite, Mellersta Österbottens centralsjukhus, det närmaste jourhavande sjukhuset för cirka 200 000 invånare.

Som Soites heltidsanställda social- och patientombudsman har från 1.1.2017 fungerat legitimerad socialarbetare och magister i samhällsvetenskaper/sjukskötare Tina Sandström. FöM/Sjukskötare Johanna Lång har fungerat som patientombudsman på deltid (20 %) under år 2022. Ombudsmannatjänsterna är förvaltningsmässigt en del av ansvarsenheten för delaktighet och stöd för utveckling inom Soite, inom verksamhetsområdet för stödtjänster för ledarskap och produktion.

Patientombudsmannens uppgifter fastställs i 11 § i lagen om patientens ställning och rättigheter. Patientombudsmannens verksamhet är lagstadgad och en patientombudsman måste utses för varje hälsovårdsenhet.

Patientombudsmannens uppgifter är:

- 1) Ge patienter råd i frågor som gäller tillämpningen av patientlagen
- 2) Hjälpa patienter i processer som gäller patientens rättigheter
- 3) Informera om patientens rättigheter
- 4) Också i övrigt arbeta för att främja patientens rättigheter och för att de ska bli tillgodosedda

Som metoder för patientens rättsskydd fungerar i huvudsak anmärkningar och klagomål. En person som är missnöjd med sin vård eller bemötandet relaterat till den kan göra en anmärkning vid hälsovårdens verksamhetsenhet till den ansvariga chefen för hälsovården. Patienten har även rätt att lämna ett förvaltningsklagomål hos den övervakande myndigheten. Vid patient- och läkemedelsskador har patienten möjlighet att framföra ärendet hos Patientförsäkringscentralen eller Finska Ömsesidiga Läkemedelsskadeförsäkringsbolaget för bedömning av i vilken grad patienten kan få ersättning för skadan. Genom patientombudsmannens verksamhet strävar man även efter att öka klienternas och patienternas tillfredsställelse med betjäningen genom att söka metoder med vilka deras ärende kan lösas så snart som

möjligt då missförhållanden framkommer. Patientombudsmannens arbete består till största delen av klientbetjäning men till arbetet hör även att informera om patienters rättigheter.

## 2. Antalet gånger ombudsmannen kontaktats

Antalet förstakontakter var år 2022 sammanlagt **617**. År 2021 var motsvarande antal **545**. Kontakterna har statistikförts som ärendehelheter, vilket betyder att en kontakt/ett ärende som statistikförts kan omfatta många kontakter mellan samma klient och ombudsmannen under en längre period. Det totala antalet kontakter har ökat lite. Under hela Soites tid med början år 2017 var antalet kontakter varit ganska stabilt, mellan 520-560, så i förhållande till dessa siffror har ombudsmannen kontaktats oftare under 2022.

Kontakterna sköts huvudsakligen per telefon, men klientbesök reserveras vid behov. De gånger ombudsmannen kontaktas skriftligen och mottar kontaktförfrågningar sker detta i huvudsak per e-post. Förfrågningar som framförs via oskyddad e-post besvarats endast på allmän nivå och vid behov vidarebehandlas ärendet per telefon.

Det finns inget klientinformationssystem i bruk inom patientombudsmannaverksamheten i nuläget, utan kontakter registreras och statistikförs på ett sådant sätt att en enskild klient inte kan identifieras utifrån det och att kontakterna inte bildar ett personregister. Den nya lagen om patientombudspersoner och socialombudspersoner som nu föreslås kommer att förändra praxis i framtiden. I lagen föreslås också bestämmelser om behandlingen och skyddet av personuppgifter, skyldigheten att registrera personuppgifter och bevaringstiden för handlingar.

## 3. Antalet gånger ombudsmannen kontaktats, enligt serviceområde

Kontakterna har statistikförts enligt serviceområde. Av tabellen nedan framgår hur kontakterna fördelar sig serviceområdesvis och vilka ansvarsheter som hör till vilka serviceområden.

Tabell 1. Antalet gånger ombudsmannen kontaktats, enligt serviceområde:

Serviceområde	Antal	Antal	Antal	Antal
	2022	2021	2020	2019
1. <b>Somatik</b> (Kvinnokliniken, kirurgi och onkologi, sinneskliniken, anestesi, operation, intensivvård och dialys, kardiologi, inre medicin och lungsjukdomar)	190	151	147	179

2. <b>Mottagningsjänster</b> (Mottagningsverksamhet)	86	78	57	62
3. <b>Psykatri och missbrukarvårdstjänster</b> (Vuxenpsykiatrins avdelningsvård, Vuxenpsykiatriska öppenvården, tjänster för beroende och missbrukarvård)	84	63	76	66
4. <b>Övriga</b> (inga uppgifter eller annan serviceproducent)	78	67	69	62
5. <b>Jour och sjukvårdstjänster</b> (Samjour, jour och observationsavdelning, förstavård, radiologi, patologi och enheten för förebyggande av infektioner)	74	61	56	72
6. <b>Serviceområdet för rehabilitering och neurologi</b>  Neurologi, barn och unga, vuxna/personer i arbetsför ålder, rehabilitering för äldre, Fysiatri och kronisk smärta, hjälpmedelscentralen)	27	33	34	38
7. <b>Specialtjänster för barn och unga</b>  (Barns och ungas somatiska sjukdomar, Mentalvårdstjänsterna för barn och unga)	21	20	23	15
8. <b>Allmänmedicinska sjukhustjänster och geriatri</b>  (Yle 0, 1 samt bäddavdelningarna i Kannus och Dunkar)  Hemsjukhuset och nattpatrullen, geriatriska kompetenscentret och palliativa polikliniken)	20  0	31  2	25  2	22  5
9. <b>Hemvård</b>  (Östra, Södra, Västra, Norra, Kronoby, Perhonjokidalens och Lestijokidalens hemvård samt Puistola, Hemvårdens center för verksamhetsstyrning och seniorboende, Kuusikumpu)	15	9	15	6
10. <b>Munhälsovårdens tjänster</b>	13	28	13	16

munhälsövrården i Karleby, Kronoby, Lestijokidalen, Perhonjokidalen och Polikliniken för tand- och munsjukdomar samt jouren				
<b>11. Rådgivning, skol- och studerandehälsövrården</b>	9	2	9	3
Sammanlagt	<b>617</b>	<b>545</b>	<b>526</b>	<b>541</b>

Sett till serviceområde kom klart flest kontakter fortfarande från centralsjukhusets somatiska ansvarsområden, vilket förklaras av serviceområdets storlek och patientmängd. Inom serviceområdet somatik var kontakterna oftast relaterade till de olika stadierna av hanteringen av patientförsäkring vid ett patientskadeärende (utarbetande av anmälan, lämnande av svar, skadeståndsansökan, rättelseyrkan och begäranden om rekommendation för avgörande). Bakgrunden var oftast ett kirurgiskt ingrepp som inte lyckats som man hoppats.

Kontakterna som gällde genomförandet av vården inom somatiken gällde främst meningsskiljaktigheter mellan patient och vårdpersonal angående den planerade vården, den fortsatta vården eller behovet av uppföljning. I dessa situationer sökte patienterna svar eller råd om hur man lämnar respons eller en anmärkning. Särskilt i mer sällsynta situationer, när en diagnos ställs med fördröjning eller i andra avvikande situationer, efterlyste patienterna ofta mer omfattande vård och känslomässigt stöd.

Näst flest kontakter inkom angående mottagningstjänsterna. Behovet av att stärka mottagningstjänsterna är allmänt känt. Antalet kontakter angående mottagningstjänsterna har stadigt ökat under de föregående åren. Patientskadefrågor har diskuterats i lika stor utsträckning som föregående år. Misstänkt patientskada var ofta förknippad med upplevelsen av försenad behandling. Patienter har också begärt rättelse av registeruppgifter oftare än föregående år. Frågor relaterade till skadestånd vid läkemedelsskada handlade fortfarande främst om coronavaccin, men mer sällan än år 2021.

Totalt registrerades 84 ärendehändelser relaterade till tjänster inom psykiatri och missbrukarvård, och antalet kontakter inom det serviceområdet ökade. Klienterna lyfte fram missnöje med vårdens genomförande och resurser eller utmaningar relaterade till interaktionssituationer. Det inkom 61 kontakter angående mentalvårdstjänsterna och 23 angående missbrukarvårdtjänsterna. De ärenden som gällde självbestämmanderätten inom psykiatrin var till största delen relaterade till beslut om vård oberoende av patientens vilja, som patienten har rätt att överklaga hos förvaltningsdomstolen. Det skedde ingen betydande ökning av antalet kontakter relaterade till självbestämmanderätten.

En relativt stor andel av de gånger ombudsmannen kontaktades är relaterade till en annan serviceproducents tjänst, till exempel Uleåborgs universitetssjukhus eller en privat tjänsteleverantör i området, i vilket fall kontakten statistikförs under "Övrigt". Rådgivning på allmän nivå ges vid alla kontakter, men för att få mer precisa och detaljerade instruktioner styrdes patienter till respektive hälsövrårdstjänstproducents egen patientombudsman. De långa vårdköerna vid universitetssjukhusen märktes i patientkontakterna i Soiteområdet. Tidigare innebar en remiss till universitetssjukhuset tillgång till vård i enlighet med vårdgarantin, men nu har patienterna rapporterat om svåra och alltför långa väntetider.

Under 2022 förekom det också ganska mycket missnöje med jourtjänsternas verksamhet. Oftast behandlades misstankar om patientskada, vanligen på grund av eventuella förseningar i diagnosen, och missnöje med genomförandet av eller utebliven vård. Man lyfte fram oro över att äldre skrivs ut för tidigt.

Inom hemvårdens hemsjukvårdssida märks också en liten ökning av antalet gånger ombudsmannen kontaktades jämfört med tidigare. Detta har främst gällt anhörigas oro över vårdens genomförande och tillräcklighet, till exempel frågor som rör läkemedelsbehandlingar och informationsflödet.

I fråga om övriga serviceområden förekommer ingen stor förändring i antalet kontakter. Kontakterna minskade något inom vissa tjänster, den tydligaste minskningen var inom allmänmedicinska sjukhustjänster och munhälsovårdstjänster.

## 4. Orsaker till att patientombudsmannen kontaktats

Orsakerna till kontakterna har registrerats i enlighet med vad som överenskommits i den nationella arbetsgruppen för sjukvårdsdistriktens patientombudsmän. Man har kunnat avhandla flera frågor under ett kontakttillfälle, men kontakten har fortfarande statistikförts endast i enlighet med en huvudorsak. Till exempel kan utredningen av ett patientskadefall också vara förknippat med vägledning angående en begäran om handlingar och rätten att få information.

Tabell 2. Orsaker till att patientombudsmannen kontaktats år 2021:

Orsak till att patientombudsmannen kontaktats	Antal	Antal	Antal	Antal
	2022	2021	2020	2019
1. Patientskadeärenden	160	144	141	145
2. Genomförandet av vården	155	129	112	133
3. Övriga ärenden (bl.a. betalningsärenden och fakturor, socialskydd)	69	67	63	59
4. Tillgången till vård (Vårdgaranti, erfarenheter av att få vård i rätt tid, val av vårdplats)	52	46	51	55
5. Patienthandlingar (rätt att kontrollera/begäran om handlingar, rättelser)	55	26	38	36
6. Sekretess/dataskydd (kontroll av logguppgifter, tystnadsplikt, dataskydd för avlidna, närståendes/myndigheters rätt till information, överlåtelse av uppgifter)	15	29	29	21

7. Patientens rätt till information (om vården/vårdalternativ/samförstånd och tolkning/språkfrågor)	27	29	20	21
8. Bemötande (patients eller anhörigs upplevelse av bemötandet)	23	28	23	26
9. Andra skador (skador på föremål, ansvarsskador)	26	9	21	21
10. Självbestämmanderätt (Vård oberoende av patientens vilja, begränsningsåtgärder, ärenden som berör patientens uttryckta vilja angående sin vård)	23	20	21	15
11. Ärenden som gäller läkemedelsskador	12	18	7	9
<b>Sammanlagt</b>	<b>617</b>	<b>545</b>	<b>526</b>	<b>541</b>

Fördelningen av anledningar till kontakter följde det tidigare mönstret. Frågor relaterade till patientskadeförsäkring och genomförande av behandling är oftast anledningen till att man kontaktar patientombudsmannen.

Det kom fortfarande flest kontakter angående patientskadeförsäkringen. Hur många misstänkta patientskador som Patientförsäkringscentralen fastställt som faktiska patientskador framgår av Patientförsäkringscentralens årsredovisningar, i vilka det publiceras nationell statistik över antal och typ av patientskador. [Patientförsäkringscentralens årsrapporter \(pvk.fi\)](#).

Det har skett en liten ökning av kontakter kring genomförandet av vården. Ärendena gällde informationsförmedling eller otillfredsställelse med vårdens kvalitet eller vårdpraxis, och gällde inte direkta misstankar om patientskada. Vanligtvis gällde ärendet pågående vård eller en nyligen upplevd dålig vårderfarenhet som patienten ville få utredd eller ge respons på. Missnöje med genomförandet av vården är ofta förknippat med både rätten till information och ett bemötande som upplevts som dåligt. Som metoder för patienters rättsskydd fungerar i huvudsak anmärkningar och klagomål. Patienterna förväntar sig och har rätt att få välmotiverade svar av hög kvalitet på sina anmärkningar. Det har också inkommit respons om att inte alla frågor har besvarats i anmärkningssvaret eller att de inte har besvarats tillräckligt uttömligt. På Soites webbsidor finns en blankett för att lämna anmärkningar, men patienterna har önskat sig möjlighet att utträta ärenden online, både vad gäller rättelseyrkanden och anmärkningar.

Missnöje med patienthandlingar, som upplevdes vara antingen ofullständiga eller felaktiga, spelade större roll förra året, och patienter krävde rättelser av dessa. Frågor inkom också angående begäranden om handlingar, eftersom man ville ha mer omfattande information om anteckningarna än vad som visas i kanta.fi-uppgifterna.

Endast ett fåtal brister i genomförandet av språkliga rättigheter har framkommit via patientombudsmannen.

Klientavgifterna ger många huvudbry. Betalningsärenden och oklara socialskyddsärenden ökar fortfarande och är fortfarande den tredje vanligaste orsaken att man tar kontakt. Patientombudsmannen tillfrågas ofta om socialskydds- och försäkringsärenden och vid behov hänvisas patienter till hälsosocialarbetet. Det förekom också regelbundna kontakter relaterade till betalningstidsarrangemang. Kontakter relaterade till klientavgifter och socialskydd har naturligtvis ökat på grund av den exceptionella ekonomiska situationen.

Även andra skadeståndsärenden har ökat. Det är inte alltid fråga om egendomsskador, såsom förlust av kläder, glasögon eller andra föremål vid vård, utan även upplevt missnöje hos användare av tjänster, varvid ekonomisk ersättning önskas. Hjälpmedel som går förlorade under behandlingen, såsom glasögon eller tandproteser, orsakar både ekonomiska och andra besvär, eftersom det kan uppstå en försening med att skaffa nya på grund av sjukdom och även kan försvåra rehabiliteringen.

Dataskyddsfrågor styrs ofta direkt till Soites dataskyddsansvariga. Patientombudsmannens rådgivning har handlat om att begära loggdata, dataskyddet för en avliden och förfarandet vid misstänkt missbruk av personuppgifter.

Kontakter angående självbestämmanderätten och begränsningsåtgärder kom huvudsakligen från psykiatrin. Dessa kontakter är förknippade med vård oberoende av patientens vilja och begränsningsåtgärder. Inom den somatiska vården finns det ännu ingen separat lagstiftning om begränsning av självbestämmanderätten och begränsningsåtgärder, även om personal i praktiska vårdsituationer blir tvungna att tillgripa begränsningsåtgärder. En mer detaljerad enhetlig anvisning om användning av begränsande åtgärder inom den somatiska vården har utarbetats i Soite.

Om patienten inte är nöjd med servicen, vården eller bemötandet hen fått eller om patienten har frågor angående sin vård handleder man patienten att i första hand utreda saken tillsammans med personalen eller chefen vid enheten i fråga. Patientombudsmannens roll i klientarbetet definieras som rådgivande och hjälpande, och patientombudsmannen deltar inte i besluten kring patientens vård. Patientombudsmannen kan vid behov ge hjälp i utredningen av ett ärende eller fungera som ombud mellan klienten och arbetstagaren i problemsituationer beroende på det individuella behovet av hjälp och stöd.

## 5. Sammanfattning

Det förekom en ökning i antalet gånger patientombudsmannen kontaktades jämfört med förra året, då det inkom sammanlagt 617 kontakter (546). Sett till serviceområde kom flest kontakter från ansvarsområdet för somatik, totalt 190 kontakter. En ökning av antalet kontakter observerades också t.ex. inom mottagningstjänsterna 86 (78), inom munhälsovården 84 (63), samt inom jour- och sjukvårdstjänster (61).



Medan det å andra sidan har inkommit färre kontakter från Munhälsovården 13 (28) och Allmänmedicinska sjukhustjänsterna 20 (31).

Orsaksfördelningen för kontakter har varit i stort sett densamma de senaste åren. Frågor angående patientskadeförsäkringen är fortfarande den vanligaste orsaken till kontakter. Kontakter relaterade till behandlingens genomförande är den näst vanligaste anledningen till att man tar kontakt. Ärendena som berörde genomförandet av vården gällde otillfredsställelse med vårdens kvalitet eller vårdpraxis. Vanligtvis gällde ärendet pågående vård eller en nyligen upplevd dålig vårderfarenhet som patienten ville få utredd eller ge respons på. Missnöje med genomförandet av vården är ofta förknippat med både brister i rätten till information och ett bemötande som upplevts som dåligt. År 2022 var exceptionellt på många sätt, och även i patientombudsmannens verksamhet kunde folks växande allmänna oro över sjukvårdens tillstånd och framtid märkas.

I välfärdsområdet Mellersta Österbotten faller från och med 1.1.2023 social- och patientombudsmannens verksamhet administrativt under ansvarsområdet TKIO (forskning, utveckling och innovation) och delaktighet. Övergången till välfärdsområdet medför inga förändringar i social- och patientombudsmannaverksamheten på ett praktiskt plan.