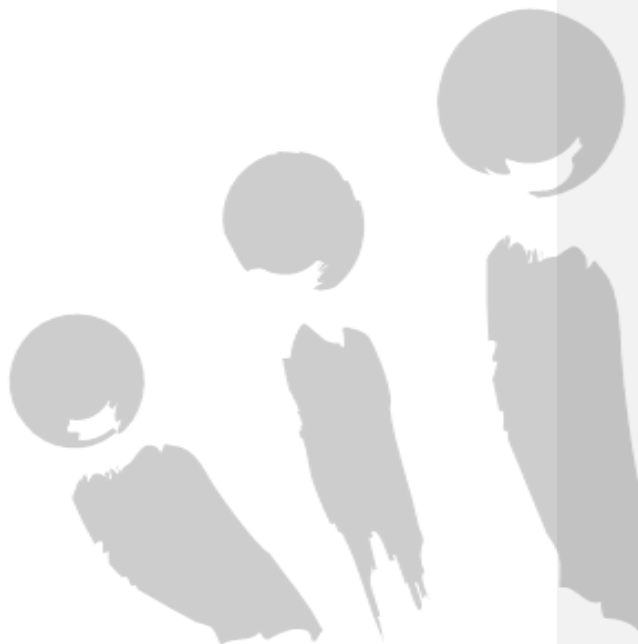


SOCIALOMBUDSMANNENS RAPPORT 2022

Mellersta Österbottens social- och hälsovårdssamkommun

Social- och patientombudsman Tina Sandström



Innehållsförteckning

Innehållsförteckning.....	2
1. Inledning	3
2. Antalet gånger ombudsmannen kontaktats och innehåll områdesvis.....	4
3. Orsaker till att patientombudsmannen kontaktats.....	5
3.1 Tjänster för äldre och hemvårdstjänster.....	6
3.2 Handikapptjänster och specialomsorger.....	7
3.1 Barnskydd och familjestödtjänster.....	8
3.4 Utkomststöd och vuxensocialarbete	8
3.5 Övriga socialvårdstjänster	9
4. Socialombudsmannens åtgärder.....	9
5. Sammanfattning av verksamhetsåret	11

1. Inledning

Den här utredningen gäller antalet gånger Mellersta Österbottens social- och hälsovårdssamkommun Soites socialombudsman kontaktats under år 2022 och innehållet i kontakterna och observationer angående dem. Socialombudsmannens uppgift är att följa klienternas rättigheter och hur deras ställning utvecklas och årligen utarbeta en rapport om detta som skickas till kommunstyrelsen (24§) .

Soite är en samkommun som förenar landskapets bas- och specialtjänster samt social- och hälsovårdstjänsterna. I Soite förenades år 2017 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.

Enligt 24 § i denna lag är kommunen skyldig att utse en socialombudsman vars uppgift är att ge klienterna råd och handledning i frågor som gäller tillämpningen av lagen, bistå i framställningen av anmärkningar, att informera om klientens rättigheter och arbeta för att främja klientens rättigheter och för att de ska bli tillgodosedda.

Socialombudsmannens verksamhet sträcker sig även till småbarnspedagogiken, men inte till FPA:s tjänster, de offentliga sysselsättnings- och närings tjänsterna (TE-tjänster), skuldrådgivning eller intressebevakning. Socialombudsmannen betjänar klienter inom både den offentliga och privata socialvården.

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

Socialombudsmannens verksamhetsställe ligger i Karleby, i anslutning till centralsjukhuset och hälsocentralen. Socialombudsmannen har huvudsakligen kontaktats per telefon. Personliga möten har avtalats skilt och vid behov har möten ordnats på landskapets verksamhetsställen eller hemma hos klienten.

I lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården fastställs rättigheterna för klienten inom socialvården. En klient inom socialvården har rätt till vård av god kvalitet och gott bemötande så att hans eller hennes människovärde inte kränks och så att hans eller hennes övertygelse och integritet respekteras. Klienten har rätt att få en utredning om åtgärdsalternativen samt rätt att få beslut eller avtal om ordnande

av socialvård. Klienten har rätt till att en service-, vård-, rehabiliterings- eller någon annan motsvarande plan utarbetas, planen ska göras upp i samförstånd med klienten, dennes lagliga företrädare, en anhörig till klienten eller någon annan närstående till klienten. Klientens önskemål och åsikt ska beaktas i genomförandet av socialvården och klientens självbestämmanderätt även i övrigt respekteras. Klienten ska ges möjlighet att delta i och påverka planeringen och genomförandet av de tjänster som tillhandahålls klienten, och klientens ärende ska behandlas och avgöras med hänsyn i första hand till klientens intresse.

2. Antalet gånger ombudsmannen kontaktats och innehåll områdesvis

År 2022 kontaktades ombudsmannen sammanlagt 87 gånger. De gånger socialombudsmannen kontaktas av klienter statistikförs som ärendehändelser. Ärendehändelser kan omfatta en eller flera gånger som socialombudsmannen kontaktats för att utreda ett ärende med klienten eller personalen.

Tabell 1. Antalet kontakter enligt uppgiftsområde 2022-2017

Uppgiftsområde	2022	2021	2020	2019	2018	2017
Utkomststöd och vuxensocialarbete	14	5	5	12	9	12
Barnskydd och familjestödtjänster	12	13	18	23	17	15
Familjejuridiska ärenden/barnskydd/familjerådgivning	4	4	3	5	4	0
Tjänster för äldre: Serviceboenden och institutionsvård 10, Klienthandledning och öppna tjänster 8	18	35	25	24	15	27
Hemvård	5	2	7	7	12	4
Handikapptjänster och specialomsorger	17	19	17	12	12	16
Stöd för anhörigvård (över 65 år 4, under 65 år 3)	7	5	6	3	5	4
Andra socialvårdstjänster / Missbrukar- (1) och mentalvårdstjänster i enlighet med socialvårdslagen (3)	4	6	7	8	12	9
Småbarnspedagogik	6	1	4	2		

Sammanlagt	87	90	91	96	87	87
------------	----	----	----	----	----	----

Den årliga mängden kontakter har varit i stort sett oförändrad.

Sett till uppgiftsområde kontaktades socialombudsmannen allt oftare i ärenden som gällde tjänster för äldre, men antalet kontakter minskade klart jämfört med det föregående året. Näst flest kontakter inkom från handikapptjänsterna. Det förekom en tydlig ökning av kontakter om utkomststöd och socialarbete för vuxna.

År 2022 fördelade sig klienthändelserna kommunvist enligt följande:

Karleby	65	(57 år 2021)
Kaustby	1	(8 år 2021)
Kronoby	4	(9 år 2021)
Kannus	5	(7 år 2021)
Vetil	1	(1 år 2021)
Halso	0	(0 år 2021)
Perho	2	(1 år 2021)
Toholampi	2	(3 år 2021)
Lestijärvi	2	(0 år 2021)

Övriga kommuner/kommuner som inte hör till Soite (4 år 2021)

I år inkom det något färre kontakter från landskapen än förra året, men som tidigare kom kontakterna främst från Karleby. Det statistikförs alltid några klienthändelser från utanför Soite. Detta gäller till exempel tillhandahållandet av en privat inköpstjänst i Soite-området för en person som inte är bosatt i området, eller om man vill ha ett annat områdes socialombudsmans perspektiv på situationen.

3. Orsaker till att patientombudsmannen kontaktats

Orsakerna till kontakten beskrivs i diagram 1, som visar att orsakerna följer det tidigare mönstret. Mest missnöje riktades mot genomförandet av servicen och besluten. I genomförandet av tjänsten orsakades missnöje av hur administrativa ärenden behandlades och i samband med förfarandet, till exempel

kvaliteten på servicen, höranden av klienten, brister i informationsförmedlingen eller missnöje med innehållet i planen/bedömningen av servicebehovet. När det gäller beslut har i huvudsak handledning för rättelseyrkanden och klagomål getts. År 2022 var orsaken till att man tog kontakt lite oftare än föregående år ett allmänt informationsbehov. När det gäller dataskyddsfrågor och handlingar ger socialombudsmannen ofta råd till klienten om hur man kontrollerar eller begär rättelse av sina socialvårdshandlingar.

Diagram 1. Orsakerna till kontakten 2021 och 2022

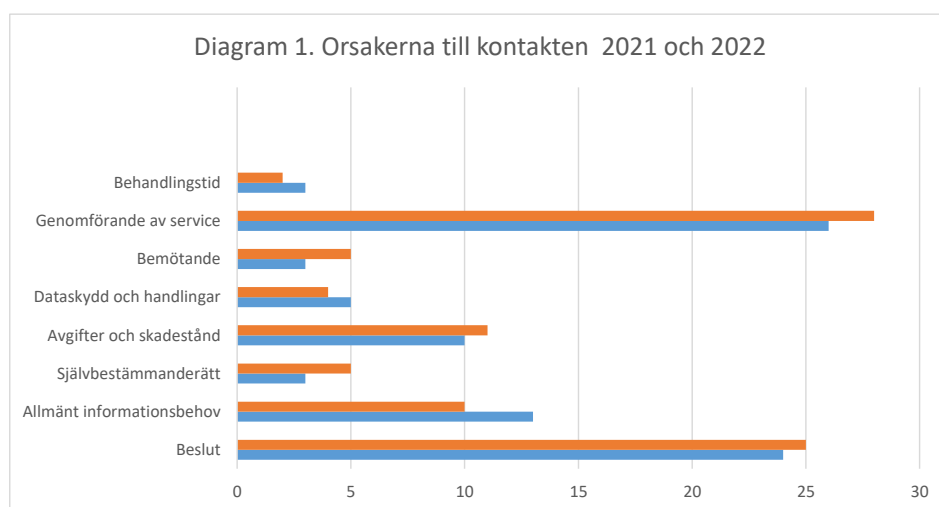


Diagram 1 Den övre (orange) stapeln gäller för 2021 och den nedre (blå) stapeln år 2022.

Kontakternas karaktär registreras också som antingen "förfrågan" eller "missnöje". Av alla kontakter registrerades 75 % av kontakterna som rapporter om en viss grad av missnöje. Kontakter relaterade till informationsbehovet kännetecknas av att klienten inte är säker på vem hen ska kontakta eller hur hens ärende ska hanteras, och hen har då fått servicehandledning om socialvården.

3.1 Tjänster för äldre och hemvårdstjänster

Sett till området kontaktades socialombudsmannen oftast i frågor som gäller området vård och omsorg, men klart mindre än föregående år, trots personalbrist och att köerna till tjänsterna blivit mycket långa.. Kommunikation och information om krissituationen, både lokalt och nationellt, kan ha påverkat att de anhöriga kanske inte har sett anledning till eller poäng med att kontakta ombudsmannen om utmaningar man redan känner till. I enheternas egenkontrollplaner betonas vikten av att i första hand utreda eventuella besvär eller frågor med vårdpersonalen eller deras chefer så fort problem uppstår, så även

klienterna uppmanas att göra detsamma. Egenkontrollplanerna vägleder personalen i att hantera risker och klagomål.

Flest ärenden orsakade serviceboende med heldygnsomsorg (10). De gånger socialombudsmannen kontaktades angående serviceboenden gällde saken oftare Soites (7 enheter än privata köptjänstenheter (3). Kontakter angående serviceboende med heldygnsomsorg kom nästan utan undantag från klientens anhöriga. Ärendehändelser har varit relaterade till betalningsärenden, väntetider, vårdkvalitet och begränsningsåtgärder. Ombudsmannen får regelbundet förfrågningar om klientbetalningar relaterade till boendetjänster. Man ber om råd angående klientavgifter och praxis för att minska eller inte ta ut avgifter. Tydlighet i klientavgiftsbeslut är centralt för klienterna.

Kontakter om klienthandledning och öppenvårdens tjänster har mestadels varit relaterade till ett allmänt behov av information om socialvårdens tjänster såsom färdtjänst, familjevård, servicebehovsbedömning och servicehandledning. Att sköta äldres ekonomiska angelägenheter och ordna tillräckliga inkomster är ett stort bekymmer för många. Man har tagit kontakt angående olyckor som inträffat inom intervallvården och kvaliteten på vården och ombudsmannen har informerat bl.a. om skadestånd och möjlighet att lämna anmärkning om farlig händelse/klagomål.

Tjänster som tillhandahålls i hemmet är uppdelade i stödtjänster och hemvården, vilket även kan omfatta den hemsjukvård kunden behöver. De få kontakter som gällde hemvård som socialtjänst (5) gällde betalning, hemtjänstens tillräcklighet och språkliga rättigheter. Kontakter angående hemsjukvården har registrerats skilt som hälsovårdstjänster i patientombudsmannens rapport även om hemvården administrativt hör till samma serviceområde. Kontakterna angående hemsjukvården (15) ökade något från föregående år (9 år 2021) Kontakterna som avsåg hemsjukvården gällde genomförande av behandling, bemötande, personalomsättning eller hemvårdens läkartjänst.

Ansökningar om stöd för närståendevårdare för personer över 65 år behandlas och beviljas av klienthandledning och öppenvårdstjänster för äldre. Det inkom fyra kontakter relaterade till stöd för närståendevårdare för personer över 65 år och dessa var relaterade till beslut, självbestämmanderätten och utmaningar i att organisera lediga dagar.

3.2 Handikapptjänster och specialomsorger

Under 2022 ackumulerades sammanlagt 17 st. statistikförda ärendehändelser från handikapptjänstens verksamhetsområde (handikapptjänsterna 9, specialvård 8). Det inkom tre kontakter relaterade till stöd för närståendevårdare för personer under 65 år.

De få kontakterna (3) angående stöd för närståendevård till personer under 65 år gällde beslut samt ett behov av information om kriterierna för att få närståendevårdsstöd.

Ärendehändelserna som gällde handikapptjänsterna var mest relaterade till personlig assistans. Personalbristen syns även hos köptjänstföretag som tillhandahåller personlig assistans och särskilt i

landskapen är tillgången på assistenter dålig. Klienterna behövde också information om serviceboende, införskaffande av bil, färdtjänst och personlig assistans. Bristen på boendeservicealternativ i närområdet upplevs fortfarande som ett problem och de tjänster som erbjudits har inte alltid upplevts tillgodose behovet.

Inom specialvården har frågorna rört begränsningsåtgärder och självbestämmanderätt. Förebyggande åtgärder för att stärka rätten till självbestämmande ska tydligt antecknas i behandlings- och serviceplaner.

3.1 Barnskydd och familjestödtjänster

Förra året var antalet kontakter till socialombudsmannen angående barnskydd och familjestödtjänster 12, varav två gällde en annan kommun utanför Soite. Kontakterna kommer från vårdnadshavare eller personer som står barnet nära, inte barnet eller den unga personen själva.

Kontakterna gällde beslut (2), tillhandahållande av en tjänst, dvs. förfaranden och praxis såsom upplevelsen av att klienten blivit hörd, rätten till information, vård utom hemmet, tillräcklighet av stöd inom eftervård, dataskydd och klientuppgifter (3) och allmänna informationsbehov om familjestödtjänsterna(1).

Vissa familjer upplevde att servicen inte räcker till eller att det inte reageras tillräckligt på barnskyddsanmälan. Tillgången till öppenvårdens stödjande åtgärder ifrågasattes också. Den skenbara frivilligheten att delta i öppenvårdens stödjande åtgärder som en klient upplevt togs upp.

Familjejuridiska tjänsterna och barnomsorgstjänsterna inkluderar frågor om vårdnaden av barn, besöks- och underhållsfrågor, faderskap och familjerådgivning. Det förekom fyra kontakter angående familjejuridiska tjänster och barntillsyn. Frågorna gällde genomförandet av tjänsten, frågor relaterade till avtal och barntillsyningsmannens tillgänglighet.

3.4 Utkomststöd och vuxensocialarbete

Det inkom klart fler kontakter relaterade till utkomststöd och socialarbete för vuxna än år 2022, vilket förmodligen inte är en överraskning med tanke på det exceptionella ekonomiska läget. Sammanlagt förekom endast 14 ärendehändelser. Kontakterna hänförde sig både till beslut om avslag av förebyggande eller kompletterande utkomststöd, men också till behovet av information efter förintelsebesluten från FPA:s grundläggande försörjningsstöd. För klienterna framstår hjälpsökandet som en förvirrande djungel av tjänster och förmåner, och för att komma vidare behöver kunden omfattande information om såväl socialvården som hälsovården och FPA:s tjänsteutbud. Klienterna hade problem med att hitta en samordnande part som kunde hjälpa dem. Gemensamt för nästan alla som tog kontakt var att ingen bedömning av servicebehovet hade gjorts eller att de inte kände till rätten till det.

Servicebehovsbedömningen kan utelämnas om den är uppenbart onödig, om det till exempel är ett klart tillfälligt behov av en enskild tjänst. Ett mer omfattande servicebehov kan dock framgå av klientens

livssituation och myndigheten har också en skyldighet att se till att klienten har en klar uppfattning om att hen har rätt till en bedömning av servicebehovet även om myndigheten inte anser att det skulle behövas.

3.5 Övriga socialvårdstjänster

Kontakter angående boende- och stödtjänster inom mentalvårdsrehabiliteringen (3) gällde frågor om byte av serviceboendeenhet och upplevelser av tillräckligheten av den hjälp man fått.

Angående missbrukarvårdens tjänster inkom för socialvårdens del en kontakt som var av typen förfrågning. Kontakter angående missbrukarvårdens sjukvård har antecknats separat i patientombudets rapport. Kontakterna har främst gällt substitutionsbehandling och bristen på läkarresurser är fortfarande ett särskilt bekymmer.

Det har överlag kommit mycket lite respons angående småbarnspedagogiken, och i år inkom totalt sex stycken kontakter angående betalningsärenden, val av daghemsp plats och behov av stöd.

4. Socialombudsmannens åtgärder

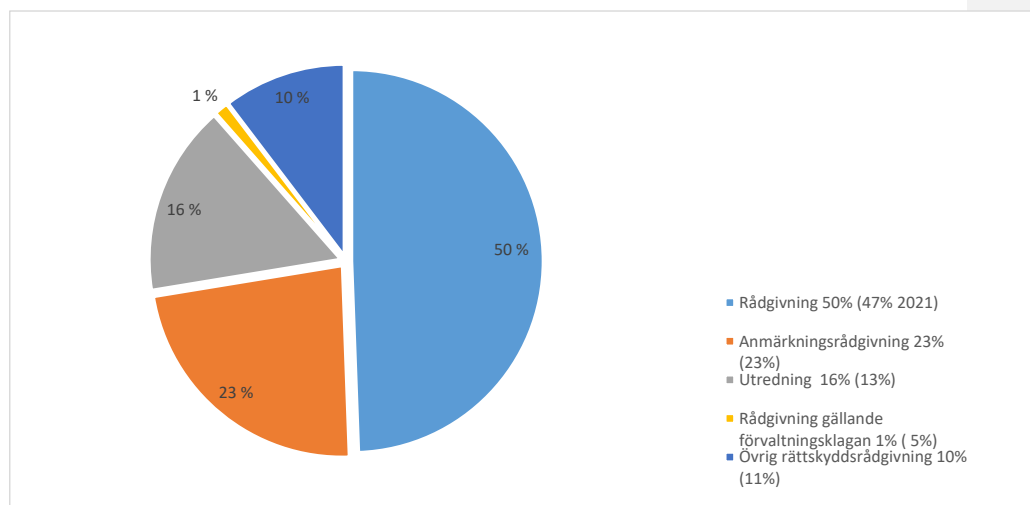
Socialombudsmannens åtgärder är i likhet med förra året huvudsakligen rådgivning, rådgivning om anmärkningar samt utredning. I första hand försöker man hitta lösningar genom diskussion med klienten, men vid behov får klienten även handledning i att använda anmärkningar, klagomål och andra rättsskyddsmedel. Ombudsmannen ska agera opartiskt och kan inte heller genomföra en juridisk behandling av klientens ärende.

Det har gjorts klart färre anmärkningar än under det föregående året. Det totala antalet anmärkningar var bara 11 (jämfört med 30 år 2021). Anmärkningar om äldre tjänster och barnskyddet minskade radikalt. Totalt inkom 5 klagomål angående socialvården (3 år 2021). Antalet anmärkningar eller klagomål angående småbarnspedagogiken har inte efterfrågats separat för denna rapport.

Enligt statistiken har socialombudsmannen inte gett anmärkningsrådgivning oftare än under det föregående året, men klienterna har möjlighet att utarbeta påminnelser även utan hjälp av socialombudsmannen. Klienterna har informerats om att den övervakande myndigheten har möjlighet att hänskjuta ett klagomål i första hand som en anmärkning och rekommenderas därför att först utarbeta en anmärkning innan de lämnar ett klagomål och att bifoga svaret på anmärkningen till ett eventuellt klagomål. Missnöje med att anmärkningar inte kan lämnas elektroniskt med starka identifieringsmetoder har kommit upp i kontakterna. Det har upplevts vara besvärligt att skicka påminnelserna med vanlig post. En klient som har utträttat ärenden hos Soite kan göra en elektronisk anmälan om farliga händelser när hen upplever att ett fel eller en farlig situation har inträffat i hens eller en anhörigs vård eller service, varvid de

ansvariga personerna kommer att behandla responsen och statistisk information om omfattningen av eventuella fenomen/olägenheter kommer att erhållas från händelsen.

Socialombudsmannens åtgärder 2022 (2021) Diagram 1.



Soites individsektion har behandlat totalt 31 rättelseyrkanden mot socialvårdens beslut (år 2021 gjordes totalt 45 rättelseyrkanden). Med hänsyn till Soites omfattning och antalet ärenden kan antalet rättelseyrkanden anses vara litet.

Kommentoinut [SM1]: OBS!

Rättelseyrkandena fördelar sig över verksamhetsområdena enligt följande: 2022

Vård och omsorg	2019 (12)	2020 (6)	2021 (16)	2022 (9)
Beslut om service och avgifter	1	0	2	0
Färdtjänst	2	0	3	0
Serviceboende med heldygnsoomsorg	2	1	3	1
Beslut om hemvårdstjänster och avgifter	0	1	0	0
Stöd för närståendevård	5	4	8	8
Säkerhetstelefon, servicesedel	2	0	0	0

Handikapptjänster	2019 (21)	2020 (34)	2021 (15)	2022 (15)
Personlig assistans	5	8	5	3
Färdtjänst i enlighet med handikappservicelagen	2	4	3	2
Stöd för närståendevård	9	15	5	8
Hjälpmedel, maskiner och apparater	1	3	1	0
Ändringsarbeten i bostaden	3	1	1	2
Anpassningsträning	1	0	0	0
Serviceboende	0	1	0	0
Arbetsverksamhet	0	1	0	0
Serviceboende med heldygnssorg	0	1	0	0

Familjetjänster	2019 (5)	2020 (6)	2021 (9)	2022 (7)
Utkomststöd	3	3	2	6
Missbrukartjänster	2	1	2	0
Barnskyddet	0	2	2	1
Socialvårdens rehabilitering	0	0	3	0

5. Sammanfattning av verksamhetsåret

År 2022 kom 87 ärenden in till socialombudsmannen för utredning. Det totala antalet kontakter har förblivit nära detsamma. Liksom tidigare år kontaktades socialombudsmannen mest i frågor som rör tjänsterna för äldre, men klart mindre än föregående år, trots personalbrist och långa köer. Det inkom klart fler kontakter relaterade till utkomststöd och socialarbete för vuxna än föregående år, vilket förmodligen inte är en överraskning med tanke på det exceptionella ekonomiska läget.

Majoriteten av alla kontakter var relaterade till någon grad av missnöje och dessa ärendehändelser har lösts på olika sätt. Kontakter relaterade till informationsbehovet kännetecknas av att klienten inte är säker på vem hen ska kontakta eller hur hens ärende ska hanteras. Mest missnöje riktades mot genomförandet av servicen och besluten. I genomförandet av tjänsten orsakades missnöje av hur administrativa ärenden behandlades och i samband med förfarandet, till exempel kvaliteten på servicen, höranden av klienten, brister i informationsförmedlingen eller missnöje med innehållet i planen/bedömningen av servicebehovet. Det har förekommit en hel del kontakter relaterade till begränsningsåtgärder och självbestämmanderätt, men trots det måste särskild uppmärksamhet ägnas förverkligandet av klientens rätt till självbestämmande och delaktighet. Rådgivning om anmärkningar och klagomål och andra rättsskyddsmedel (rättelseyrkande, ändringssökande) är ombudets viktigaste medel för att påverka och åtgärda.

Detta är den sista socialombudsmannarapporten som utfärdas av Mellersta Österbottens social- och hälsovårdssamkommun. Följande rapport ges av Mellersta Österbottens välfärdsområde. Social- och patientombudsmännens verksamhet är förlagd till välfärdsområdets ansvarsenhet för ekonomins och administrativa tjänsternas TKIO (forskning, utveckling och innovation) och delaktighet.



Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja
terveyspalvelukuntayhtymä

En av de viktigaste frågorna när det gäller social- och patientombudsmännens verksamhet är sannolikt statsrådets godkännande 17.11.22 av regeringens proposition till riksdagen angående lagar om patientombudspersoner och socialombudspersoner. Det är tänkt att lagen ska träda i kraft 1.1.2024. I stället för patientombudsman och socialombudsman föreslås det att man ska använda de könsneutrala benämningarna patientombudsperson och socialombudsperson. I lagen föreskrivs det om ordnande av patientombudspersoners och socialombudspersoners verksamhet och om deras oberoende, behörighet och uppgifter. Patientombudspersonernas och socialombudspersonernas uppgifter ska ändå i huvudsak motsvara patient- och socialombudsmännens nuvarande uppgifter.

Det föreslås ett krav på att det ska finnas ett tillräckligt antal patientombudspersoner och socialombudspersoner med beaktande av patienternas och klienternas servicebehov. För verksamheten bör också utses en ansvarig person som bland annat ska ha till uppgift att styra, samordna och utveckla verksamheten. Oberoendet tryggas bland annat genom att verksamheten ordnas åtskilt från uppgifter som anknyter till ordnande och produktion av social- och hälsovård. I lagen föreslås också bestämmelser om behandlingen och skyddet av personuppgifter, skyldigheten att registrera personuppgifter och bevaringstiden för handlingar. I välfärdsområdet Mellersta Österbotten organiseras verksamheten även i dess nuvarande form till stor del i enlighet med den nya lagen, men med det nya ansvaret bör verksamhetens resurser ses över med hänsyn till patienternas och klienternas servicebehov.