



Keski-Pohjanmaan
hyvinvointialue

SOCIAL- OCH PATIENTOMBUDSMANNENS RAPPORT 2023

Mellersta Österbottens välfärdsområde Soite

Social- och patientombud Anne-Mari Furu



18.1.2024

Innehållsförteckning

1. Inledning.....	3
2. Antalet kontakter till patientombudsmannen.....	5
3. Kontakter per serviceområde	5
4. Orsaker till att man tar kontakt.....	9
5. Mängden kontakter till socialombudsmannen och innehållet enligt uppgiftsområde	12
6. Orsaker till att man tar kontakt.....	14
6.1 6.1 Tjänster för äldre och hemvårdens tjänster.....	15
6.2 Barnskydd och familjestödtjänster	15
6.3 Funktionshinderservice och specialomsorg.....	16
6.4 6.4 Utkomststöd och vuxensocialt arbete.....	16
6.5 Annan socialservice.....	16
7. Socialombudsmannens åtgärder.....	18
8. Sammanfattning av verksamhetsåret.....	21

1. Inledning

Denna rapport gäller innehållet i och antalet kontakter som kommit till social- och patientombudsmannen för Mellersta Österbottens välfärdsområde Soite under år 2023, och kontakterna är beskrivna på ett övergripande plan. Kontakterna som kommer till social- och patientombudsmannen är en del av den respons som kunderna ger om tjänsterna och dessas kvalitet, som samlas in och följs upp i Mellersta Österbottens välfärdsområde. Denna rapport är inte en övergripande beskrivning av välfärdsområdets social- och hälsovårdsverksamhet eller småbarnspedagogik, eller kvaliteten på dessa. Rapporten ger information om kundernas erfarenheter och informationsbehov i frågor som berör småbarnspedagogik och social- och hälsovård, baserat på de kontakter som social- och patientombudsmannen fått. Från och med 1.1.2024 har de könsneutrala titlarna patientombud och socialombud införts. I denna rapport används titeln social- och patientombudsman, eftersom titlarna fortfarande var i bruk under 2023.

I början av 2023 flyttades ansvaret för att organisera social- och hälsovård och räddningsväsendet över från kommuner och samkommuner till välfärdsområden i hela Finland. Namnet Soite, bekant från samkommunen, behölls som namn på Mellersta Österbottens välfärdsområde. Soite består av åtta kommuner i Mellersta Österbottens landskap, med ett sammanlagt befolkningsunderlag på cirka 68 000 personer. Mellersta Österbottens centralsjukhus är närmaste jourhavande sjukhus för cirka 200 000 invånare.

Tina Sandström, legitimerad socialarbetare politices magister/Sjukskötare, har fungerat som social- och patientombudsman på heltid för Soite mellan 1.1.2017 och 16.4.2023. Politics magister Anne-Mari Furu har arbetat som Soites social- och patientombudsman på heltid sedan 17.4.2023. Magister i förvaltningsvetenskap/Sjukskötare Johanna Lång har arbetat deltid (20%) som patientombudsman 1.1 till 31.10.2023. Ombudsmannatjänsterna är administrativt placerade i Soites ansvarsenhet för delaktighet och utvecklingsstöd inom verksamhetsområdet för stödtjänster för administration och produktion.

Social- och patientombudsmannens verksamhetsställe finns i Karleby, vid Mellersta Österbottens centralsjukhus. I regel har social- och patientombudsmannen kontaktats per telefon. Personliga möten med social- och patientombudsmannen har avtalats separat och vid behov har mötena ordnats på verksamhetsställen i landskapet eller hemma hos klienten.

Patientombudsmannens uppgifter definieras i 11 § i lagen om patientens ställning och rättigheter. Patientombudsmannaverksamheten är lagstadgad och en patientombudsman ska utses för varje hälso- och sjukvårdsenhet.



Keski-Pohjanmaan
hyvinvointialue

Patientombudsmannens uppgift är att:

1. Ge patienten råd i frågor som gäller tillämpningen av patientlagen
2. Bistå patienten i processer relaterade till patientens rättigheter
3. Informera om patientens rättigheter
4. Agera på annat sätt för att främja och förverkliga patientens rättigheter.

Patientens rättsskyddsmedel är huvudsakligen anmärkningar och klagomål. Om kunden inte är nöjd med sin vård eller bemötandet kunden fått kan hen lämna en anmärkning till den ansvariga direktören för hälso- och sjukvården vid hälso- och sjukvårdens verksamhetsenhet. Patienten har också rätt att lämna in en förvaltningsklagan till tillsynsmyndigheterna. Vid patient- och läkemedelsskada är det möjligt för patienten att lämna ärendet till Patientförsäkringscentralen eller Finska Ömsesidiga Läkemedelsskadeförsäkringsbolaget för bedömning av ersättningen. Patientombudsmannens verksamhet syftar också till att öka kund- och patientnöjdheten med tjänsten genom att hitta sätt att lösa deras ärende så snart som möjligt när ett problem uppstår. Det mesta av patientombudsmannens arbete består av kundtjänst, men i arbetet ingår även att informera om patientens rättigheter.

Enligt lagen om klientens ställning och rättigheter (812/2000) ska välfärdsområdet utse en socialombudsman som har till uppgift att ge råd och vägledning för klienter i frågor som berör tillämpningen av lagen, bistå med att utarbeta anmärkningar, informera om klientens rättigheter och i övrigt agera för att främja och genomföra klientens rättigheter. Socialombudsmannen har skyldighet att följa utvecklingen av klienternas rättigheter och ställning och att årligen rapportera om detta till välfärdsområdet (tidigare till kommunstyrelsen).

Socialombudsmannens verksamhet omfattar förutom socialvården även småbarnspedagogiken, men inte FPA-tjänster, offentliga arbets- och näringstjänster (TE-tjänster), skuldrådgivning eller intressebevakningstjänster. Socialombudsmannen betjänar både offentliga och privata socialvårdsklienter.

I lagen om socialvårdsklientens ställning och rättigheter definieras en socialvårdsklients rättigheter. Socialvårdens klienter har rätt till socialvård av god kvalitet och ett gott bemötande på ett sätt som inte kränker klientens människovärde, samt att klientens övertygelse och integritet respekteras. Kunden har rätt att få en förklaring om alternativa åtgärder och rätt att få ett beslut eller avtal om ordnandet av socialvården. Kunden har rätt till en service-, vård-, rehabiliterings- eller annan liknande plan avseende genomförandet av socialvården, som ska upprättas i samförstånd med kunden eller hans juridiska ombud eller kundens anhöriga eller andra närstående. Klientens önskemål och åsikt ska beaktas vid genomförandet av socialvården och klientens självbestämmanderätt ska även i övrigt respekteras. Kunden ska ges möjlighet att vara med och påverka planeringen och

genomförandet av sina tjänster och ärenden som berör kunden ska hanteras och lösas på ett sådant sätt att man i första hand beaktar kundens intresse.

2. Antalet kontakter till patientombudsmannen

Under 2023 inkom det totalt 642 inledande kontakter till patientombudsmannen, 2022 var motsvarande antal 617. Kontakterna statistikfördes som ärendehelheter, så en statistikförd kontakt/ärende kan omfatta många kontakter mellan samma klient och ombudsman under en längre tid. Det skedde en liten ökning av antalet kontakter jämfört med 2022. 2020-2021 har antalet första kontakter legat mellan 520-550 per år. Jämfört med dessa siffror har antalet kontakter klart ökat de senaste två åren.

Kontakter kan i huvudsak skötas per telefon, men man bokar också regelbundet in kundbesök. Skriftliga kontakter och kontaktförfrågningar kommer i allmänhet in via e-post. Ett oskyddat e-postmeddelande besvaras endast på ett generellt plan och vid behov fortsätter utredningen av ärendet via skyddad e-post eller per telefon. Tidsåtgången för kontakter varierar mycket beroende på ärendets innehåll och omfattning.

I detta skede använder patientombudsmannaverksamheten inget kunddatasystem utan kontakterna registreras och statistikförs på ett sådant sätt att den enskilda kunden inte kan identifieras utifrån dessa och så att kontakterna inte bildar ett personregister. Lagen om patientombud och socialombud (739/2023) trädde i kraft 1.1.2024. Den nya lagen föreskriver bl.a. om behandling av personuppgifter och relaterade skyddsåtgärder, skyldighet att dokumentera och registrera uppgifter samt lagringstid för handlingar. Enligt den nya lagen är dokumentation och registrering obligatoriska inom välfärdsområdena senast från början av 2025, varför anskaffning av ett nytt registreringssystem blir aktuellt under 2024. Dessutom har patient- och socialombudens verksamhet koncentrerats till välfärdsområdena sedan 1.1.2024, det vill säga Soites patient- och socialtjänst omfattar även den privata hälsovårdens patientombudsverksamhet sedan början av 2024.

3. Kontakter per serviceområde

Kontakter till patientombudsmannen registreras per serviceområde. Tabellen på följande sida visar kontakternas fördelning enligt serviceområden och vilka ansvarsenheter som hör till olika serviceområden.

Tabell 1. Kontakter per serviceområde

Serviceområde	Antal	Antal	Antal	Antal
	2023	2022	2021	2020
1. Somatik Kvinnokliniken, kirurgi och onkologi, polikliniken för hud-, öron-, näs-, hals- och ögonsjukdomar, anestesi, operation, intensivvård och dialys, kardiologi, inre medicin och lungsjukdomar	224	190	151	147
2. Övriga Ingen information eller annan serviceproducent	82	78	67	69
3. Mentalvård och missbrukarvårdstjänster Vuxenpsykiatrins avdelningsvård, vuxenpsykiatriska öppenvården, tjänster för beroende- och missbrukarvård	79	84	63	76
4. Jour och sjukvårdstjänster Samjour, jour- och observationsavdelning, förstavård, radiologi, patologi och enheten för förebyggande av infektioner	73	74	61	56
5. Mottagningstjänster	65	86	78	57

<p>6. Serviceområdet för rehabilitering och neurologi</p> <p>Neurologi, barn och unga, vuxna/personer i arbetsför ålder, rehabilitering för äldre, fysiatri och kronisk smärta, hjälpmedelscentralen</p>	37	27	33	34
<p>7. Allmänmedicinska sjukhustjänster och geriatri</p> <p>Yle 0, Yle 1 samt bäddavdelningarna i Kannus och Dunkar</p> <p>Hemsjukhuset och nattpatrullen, geriatriska kompetenscentret och palliativa polikliniken</p>	31	20	31	25
<p>8. Specialtjänster för barn och unga</p> <p>Barns och ungas somatiska sjukdomar, Mentalvårdstjänsterna för barn och unga</p>	20	21	20	23
<p>9. Munhälsovårdens tjänster</p> <p>Munhälsovården i Karleby, Kronoby, Lestijokidalen, Perho ådal och polikliniken för tand- och munsjukdomar samt jouren</p>	17	13	28	13
<p>10. Hemvården</p> <p>Östra, Södra, Västra, Norra, Kronoby, Perho ådals och Lestijokidalens hemvård samt Puistola, Hemvårdens center för verksamhetsstyrning och seniorboende, Kuusikumpu</p>	8	15	9	15
<p>11. Rådgivning, skol- och studerandehälsovården</p>	3	9	2	9



Keski-Pohjanmaan
hyvinvointialue

Totalt	642	617	545	526
---------------	------------	------------	------------	------------

Ser man till respektive serviceområde kom de flesta kontakter från centralsjukhusets somatiska ansvarsområden. Detta förklaras av storleken på serviceområdet och antalet patienter. Inom serviceområdet somatik var orsaken till kontakten oftast relaterad till de olika skedena i hanteringen av ett patientförsäkringsskadeärende (upprättande av anmälan, lämnande av svar, skadeståndsansökan, begäran om rättelse och rekommendationer till avgörande).

Inom somatiska ansvarsområdena handlade kontakterna angående genomförandet av vården mestadels om meningsskiljaktigheter mellan patient och vårdpersonal i fråga om den planerade vården, den fortsatta vården eller behovet av uppföljning. I dessa situationer sökte patienterna vägledning eller råd om att utarbeta respons eller en anmärkning.

Det näst största antalet kontakter var relaterade till servicen hos en annan serviceproducent, såsom Uleåborgs universitetssjukhus eller privata serviceproducenter i området, varvid kontakten statistiskt sett klassificeras som "övrigt". Om kontaktpersonens fråga egentligen inte var riktad till en specifik Soite-enhet eller om frågan var av generell karaktär, statistikförs kontakten i kategorin "övrigt". År 2023 har alltför långa väntetider vid universitetssjukhusen också kommit upp i kontakterna från patienterna.

Totalt registrerades 79 kundhändelser relaterade till mentalvårds- och missbrukarvårdstjänster. Kunder lyfte fram missnöje med genomförandet av behandlingen, men även utmaningar relaterade till interaktionssituationer togs upp. Kunderna tog också upp missnöje relaterat till bemötande och patientdokumentanteckningar. Kontakter angående missbrukstjänster var ofta relaterade till medicinering (beslut om att stoppa eller minska medicinering) och körhälsa (körförbud). Det inkom 61 kontakter gällande mentalvårdstjänsterna och 18 kontakter angående missbrukarvårdstjänster.

Under 2023 förekom det också ganska stort missnöje med jourtjänsternas verksamhet. Missnöje med bemötande och vårdens genomförande eller utebliven vård behandlades oftast. Kundens kontakter var också relaterade till misstankar om möjliga patientskador, till exempel på grund av försenad behandlingsstart.

Kontakterna gällande mottagningstjänster minskade under 2023. Kontakterna var mest relaterade till tillgång till vård, genomförandet av eller utebliven vård, eller misstänkt patientskada. Mistänkt patientskada involverade ofta upplevelsen av försenad vård.

Inom serviceområdet för rehabilitering och neurologi samt allmänmedicinska sjukhustjänster ökade antalet kontakter något under 2023. Oftast diskuterades genomförandet av eller utebliven vård. Beträffande övriga serviceområden har det inte skett någon större förändring i antalet kontakter. Kontakterna minskade inom hemvårdens hemsjukvård.

4. Orsaker till att man tar kontakt

Skälen till kontakterna har statistikförts i enlighet med vad som överenskommits i nationella arbetsgruppen för sjukhusdistriktens patientombudsmän. Flera frågor har ofta diskuterats under en kontakt, men kontakten statistikförs ändå bara enligt en huvudorsak.

Tabell 2. Orsaker till att man tar kontakt:

Orsak till att patientombudsmannen kontaktats	Antal 2023	Antal 2022	Antal 2021	Antal 2020
1. Vårdens genomförande	193	155	129	112
2. Patientskadeärenden	151	160	144	141
3. Övriga ärenden (bl.a. betalningsärenden och fakturor, socialskydd)	73	69	67	63
4. Tillgången till vård (Vårdgaranti, erfarenheter av att få vård i rätt tid, val av vårdplats)	53	52	46	51
5. Patienthandlingar (rätt att kontrollera/begäran om handlingar, rättelser)	46	55	26	38
6. Bemötande (patients eller anhörigs upplevelse av bemötandet)	43	23	28	23
7. Sekretess/dataskydd (kontroll av logguppgifter, tystnadsplikt, dataskydd för avlidna, närståendes/myndigheters rätt till information, överlåtelse av uppgifter)	32	15	29	29
8. Andra skador (skador på föremål, ansvarsskador)	22	26	9	21
9. Patientens rätt till information (om vården/vårdalternativ/samförstånd och tolkning/språkfrågor)	17	27	29	20

10. Självbestämmanderätt (Vård oberoende av patientens vilja, begränsningsåtgärder, ärenden som berör patientens uttryckta vilja angående sin vård)	8	23	20	21
11. Ärenden som gäller läkemedelsskador	4	12	18	7
Totalt:	642	617	545	526

År 2023 var kontaktorsakerna oftast relaterade till frågor relaterade till genomförandet av vården och till patientskadeförsäkringen.

De flesta kontakterna var relaterade till genomförandet av behandlingen. Fallen gällde missnöje med kvaliteten på vården eller med förfaranden där det inte är fråga om misstänkt patientskada. Vanligtvis handlade ärendet om en pågående vårdprocess eller en nyligen upplevd dålig vårdupplevelse/dåligt bemötande som man vill att ska utredas, eller som man vill ge respons om. I dessa frågor önskas ofta information om vem man ska kontakta när man inte är nöjd med genomförandet av vården eller hur man kan ge respons. Anmärkningar och klagomål är det främsta rättsskyddsmedlet för patienter. Endast en del av patienterna kontaktar patientombudsmannen när de vill göra en anmärkning om den vård de fått. Ett formulär för att göra en anmärkning finns lätt tillgängligt på Soites hemsida.

Näst flest kontakter var relaterade till patientskadeförsäkring. Patientombudsmannen ger råd angående misstänkta patientskador och hjälper vid behov patienter att lämna in en skadeanmälan. Flera återkontakter är relaterade till patientskadefrågor, eftersom patientskadeförsäkringen är ett arbetsamt system för patienterna och de behöver mycket stöd i olika skeden av processen. Inför beslutet skickar Patientförsäkringscentralen en utredning utförd av hälso- och sjukvården till patienterna i ärendet och reserverar för patienten möjligheten att ge ett eget svar på utredningen, vilket patienter ofta ber om hjälp med. Patienter kontaktar oss också ofta efter att ha fått ett positivt beslut eller ett avslag.

På tredje plats i fråga om antalet kontakter ligger avgifts- och socialskyddsärenden. Kundavgifter är ett bekymmer för många. Patientombudsmannen får ofta frågor om FPA:s förmåner och försäkringsärenden. Vid behov hänvisas patienter till hälsosocialt arbete. Det finns ett tydligt behov av sjukvårdens socialarbete.

Antalet kontakter relaterade till tillgång till behandling (frågor relaterade till vårdgaranti, uppdelning av vården i steg eller val av vårdplats) har legat på samma nivå som föregående år.



Keski-Pohjanmaan
hyvinvointialue

Kontakterna relaterade till bemötande har ökat avsevärt under 2023. I de bemötanderelaterade kontakterna har man t.ex. lyft fram erfarenheter av olämpligt bemötande och upplevelser av att orsakerna till att man söker vård förminskats. Konflikter kan till exempel uppstå om vårdpersonalen inte klarar av att uppfylla patienternas önskemål och behov på det sätt de önskar och/eller om patienten själv glömmer bort sitt eget ansvar för sitt uppförande.

Kontakter till patientombudsmannen angående sekretess och dataskydd ökade avsevärt under 2023. Patientombudsmannens råd har gällt begäran om logguppgifter, dataskydd för avlidna och förfarande vid misstanke om otillbörlig användning av personuppgifter. Frågor relaterade till dataskydd riktas ofta direkt till Soites dataskyddsombud och kommer kanske inte alls till patientombudsmannens kännedom.

Kontakterna angående patienthandlingar låg på nästan samma nivå som föregående år. Kontakterna var relaterade till missnöje med patienthandlingar, som upplevdes vara antingen ofullständiga eller felaktiga, varför man krävde rättelse. I och med utvidgandet av elektroniska tjänster uppmärksammas korrekt patientdata hela tiden.

Kontakterna till patientombudsmannen angående övriga skador ligger kvantitativt på samma nivå som föregående år. Skada på föremål är till exempel förlust av kläder, glasögon, tandproteser eller andra föremål under vården. Ersättning för personsador, till exempel fall på sjukhusområdet, söks genom ansvarsförsäkringen.

Kontakter relaterade till rätten till självbestämmande och begränsningsåtgärder minskade avsevärt under 2023. Kontakterna kom främst från psykiatrins verksamhetsområde. Dessa kontakter gällde att man ordinerade vård och begränsningsåtgärder mot patientens vilja. Inom den somatiska vården finns fortfarande ingen separat lagstiftning om begränsning av självbestämmanderätten och begränsningsåtgärder, även om personalen i praktiska vårdsituationer måste tillgripa begränsningsåtgärder. I Soite har en enhetlig riktlinje utarbetats om användning av begränsningsåtgärder vid somatisk vård.

Om patienten är missnöjd med servicen, vården eller bemötandet patienten fått eller har frågor om sin vård, vägleds och assisteras patienten i första hand i att utreda ärendet med personalen eller handledaren på den aktuella enheten. Patientombudsmannens roll i klientarbetet definieras som att ombudsmannen ska ge råd och assistans, och att patientombudsmannen inte deltar i att fatta beslut om patientens vård. Vid behov kan patientombudsmannen bistå i utredningen av ärendet genom att ge individuell hjälp och stöd enligt behov.

Bara en del av patienterna kontaktar patientombudsmannen när de vill göra en anmärkning om den vård eller det bemötande de fått. Instruktionerna och formuläret för att göra en anmärkning finns på Soites hemsida. Det mesta av patientombudsmannens arbete består av kundservice. I arbetet ingår också att informera om patientens rättigheter och att utveckla sin



Keski-Pohjanmaan
hyvinvointialue

egen yrkeskompetens. I november 2023 deltog välfärdsområdets patientombudsman i de nationella patientombudsmannadagarna. Deltagandet i dagarna var viktigt för den yrkesmässiga utvecklingen. På grund av personalförändringar har informations- och nätverksarbetet minskat under 2023.

5. Mängden kontakter till socialombudsmannen och innehållet enligt uppgiftsområde

Under 2023 inkom till socialombudsmannen totalt 99 kontakter. Kundkontakter statistikförs som ärendehändelser. En ärendehändelse kan omfatta en eller flera kontakter för att klargöra saken tillsammans med kunden eller personalen.

Tabell 1. Antalet kontakter serviceområdesvist år 2023-2019

Uppgiftsområde	2023	2022	2021	2020	2019
Utkomststöd och vuxensocialarbete	6	14	5	5	12
Barnskydd och familjestödtjänster	20	12	13	18	23
Familjejuridiska ärenden/barnskydd/familjerådgivning	4	4	4	3	5
Tjänster för äldre: Serviceboenden och institutionsvård 19, Klienthandledning och öppna tjänster 10	29	18	35	25	24
Hemvård	10	5	2	7	7

Funktionshindersservice och specialomsorger	12	17	19	17	12
Stöd för närståendevård (över 65 år 4, under 65 år 0)	4	7	5	6	3
Andra socialvårdstjänster (7) / Missbrukar- (4) och mentalvårdstjänster i enlighet med socialvårdslagen (4)	14	4	6	7	8
Småbarnspedagogik	0	6	1	4	2
SAMMANLAGT	99	87	90	91	96

En ärendehändelse omfattar alla åtgärder relaterade till samma ärendehelhet, till exempel telefonsamtal, möten, utredningar och skriftlig hjälp. Tiden som läggs på ärendehändelser varierar mycket beroende på ärendehändelse. I vissa fall räcker det med ett telefonsamtal och kunden får nödvändig handledning och råd via telefon. I ett annat fall kan man arbeta med klienten i flera timmar och det kan omfatta många kontakter om samma fråga.

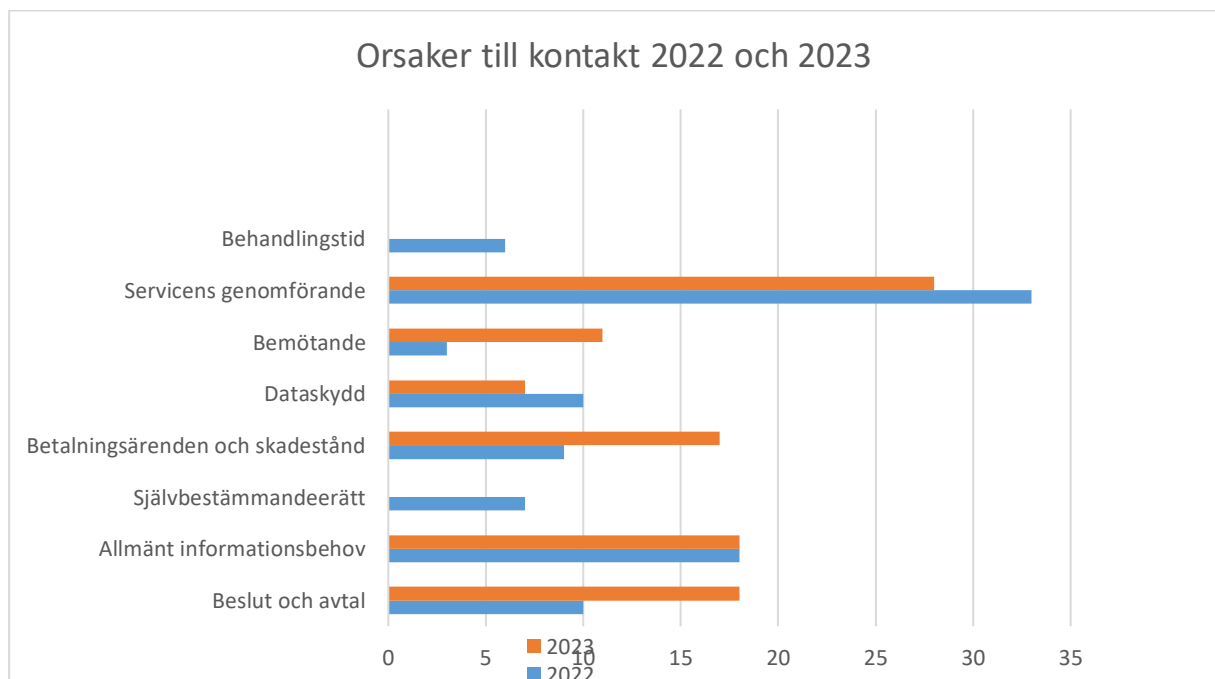
Det har inte skett någon större förändring i det årliga antalet kontakter. Ser man till varje uppgiftsområde inkom det flest kontakter i frågor som gäller tjänster för äldre och kontakterna ökade något jämfört med 2022. Näst oftast kontaktades barnskyddet och familjestödtjänsterna. Kontakterna angående utkomststöd och det vuxensociala arbetets tjänster samt funktionshindersservice och specialistsjukvård minskade. I kategorin övriga socialtjänster syntes en ökning av kontakter. Det har inte förekommit några kontakter i frågor som rör småbarnspedagogiken under 2023.

År 2023 inkom till socialombudsmannen något fler kontakter från landskapen i Mellersta Österbottens välfärdsområde än föregående år (23 år 2023, 13 år 2022), men som tidigare kommer kontakterna främst från Karleby (65 år 2023, 65 år 2022). Varje år registreras några kontakter angående kundhändelser som inkommer från utanför välfärdsområdet. År 2023 inkom det 11 kontakter från utanför Mellersta Österbottens välfärdsområde (5 kontakter 2022). Det kan till exempel gälla tillhandahållandet av en privat köptjänst i Soite-området för en invånare från utanför området.

6. Orsaker till att man tar kontakt

Orsakerna till kontakterna beskrivs i tabell 1 nedan, som visar att den främsta orsaken under 2023 var missnöje med genomförandet av tjänsten. Missnöje med genomförandet av tjänsten orsakades av frågor relaterade till handläggningen och förfarandet för administrativa ärenden, till exempel tjänstens kvalitet, konsultation av klienten, otillräcklig information om alternativa åtgärder eller missnöje med innehållet i planen/bedömningen av servicebehovet. Missnöje med beslut och överenskommelser samt ett allmänt behov av information om socialservicen var också ofta anledning till kontakt. Socialombudsmannen kontaktades oftare i avgiftsärenden och skadeersättningsärenden än under föregående år. Kontakter relaterade till bemötande ökade också under 2023. Otillbörligt bemötande har tagits upp i kontakterna, vilket ofta åtföljs av misstro mot de anställda. Det inkom färre kontakter relaterade till dataskydd än föregående år. Det inkom inga kontakter relaterade till självbestämmande eller handläggningstider alls under 2023.

Diagram 1. Orsaker till kontakt. Den övre stapeln (orange) gäller för 2023, den nedre stapeln (blå) för 2022.



6.1 Tjänster för äldre och hemvårdens tjänster

Sett till varje verksamhetsområde kontaktades socialombudsmannen mest i frågor som rörde verksamhetsområdet vård och omsorg. Det inkom 19 kontakter relaterade till stödboende och institutionsvård. Av dessa kontakter gällde 7 privata enheter och 12 kontakter avsåg välfärdsområdets egna enheter. Nästan utan undantag kom kontakterna från kundens anhöriga. Fallen har varit relaterade till avgiftsfrågor, vårdens genomförande/kvalitet, dataskydd och att allmänt behov av information. De flesta kontakterna inkom i frågor relaterade till kundavgifter och reducerade betalningar. För kunderna är det viktigt att kundavgiftsbeslutet är tydligt och att beslutet innehåller information om vem man ska kontakta om det finns frågor om beslutet.

Kontakterna gällande kundhandledning och öppna tjänster (10 st.) har mestadels varit relaterade till ett generellt behov av information om sociala tjänster, såsom färdtjänst och tjänster som tillhandahålls i hemmet.

Kontakterna relaterade till hemvården (10 st.) har främst gällt svårtydda avgiftsbeslut inom en servicesedeltjänst. Kontakter gällande hemsjukvården har statistikförts på hälso- och sjukvårdssidan för ärenden som ska statistikföras inom hemvårdens serviceområde. Kontakterna gällande hemsjukvården (8 st.) minskade från föregående år (15 st. år 2022). Kontakterna gällde t.ex. tillgång till behandling, genomförande av vård, betalningsärenden, bemötande och rätt till tillgång till information.

6.2 Barnskydd och familjestödtjänster

År 2023 var antalet kontakter inom barnskydd och familjestödtjänster 20 (12 år 2022). Tre kontakter gällde service inom ett annat välfärdsområde. Kontakterna inleddes av till exempel vårdnadshavare eller personer som står ett barn nära, inte av barnen eller de unga själva. De flesta kontakterna gällde missnöje med genomförandet av tjänsten (7) och bemötande (6). Osäkerhet om hur ärendena framskrider och rättsskyddsmedel låg också bakom missnöjet. De anställdas sätt att arbeta och mötas ifrågasattes. En del av kontakterna hade erfarenhet av att inte komma överens med sina kontaktpersoner och upplevde att deras synpunkter inte beaktades vid beslut om tjänster. Rätten att byta anställda som ansvarar för ärendena har också efterfrågats. Kontakter gällande dataskydd och dokument samt ett allmänt behov av information inkom också under året.

Familjerätts- och barntillsynstjänster omfattar vårdnads-, umgänges- och underhållsärenden för barn, faderskapsärenden och familjerådgivningsverksamhet. År 2023 inkom det totalt 4

kontakter angående familjerättslig service och barntillsyn. Tre kontakter gällde service i ett annat välfärdsområde. Kontakterna gällde dåligt bemötande, genomförandet av tjänsten och frågor relaterade till underhållsavtal.

6.3 Funktionshinderservice och specialomsorg

År 2023 inkom det totalt 12 kontakter från funktionshinderserviceområdet. Av dessa kontakter gällde 10 funktionshinderservice, 2 avsåg specialvård. Det inkom fyra kontakter relaterade till stöd för närståendevård för personer över 65 år. Under 2023 inkom inga kontakter relaterade till stöd för närståendevård för personer under 65 år.

Kontakterna som avsåg stöd för närståendevård för personer över 65 år (4 st.) gällde beslut och missnöje med vården under intervallvård (under närståendevårdarens ledighet).

Kontakterna som gällde funktionshinderservice gällde missnöje med beslut (7) och serviceutbud (3). Inom specialvården framkom oro över bristen på läkarresurser på utvecklingspolikliniken. Kontakterna gällande funktionshinderservice och vård för personer med intellektuell funktionsnedsättning gällde mestadels missnöje. Det inkom inga kontakter av förfrågningstyp eller kontakter relaterade till vänte- och handläggningstider alls under 2023.

6.4 Utkomststöd och vuxensocialt arbete

Under 2023 minskade antalet kontakter relaterade till utkomststöd och vuxensocialt arbete avsevärt. Det var endast 6 ärenden totalt, Kontakterna gällde utkomststöd, rehabiliterande arbete, behov av information om boende, bemötande eller ett allmänt behov av information om socialservice.

6.5 Annan socialservice

Kontakter gällande boende och stödtjänster för personer som genomgår mentalvårdsrehabilitering (4) var relaterade till servicekvalitet, allmänt behov av information och bemötande.

År 2023 inkom det totalt tre kontakter gällande socialvårdens missbrukartjänster. Kontakterna gällde betalningsförbindelser, processen kring missbruksrehabilitering och genomförandet av boendeservicen.

Övriga kontakter om mentalvårds- och missbrukstjänster har varit relaterade till ärenden som statistikförs på sjukvårdssidan. Patientombudsmannens statistik har statistikfört 18 kontakter relaterade till missbrukstjänster under år 2023.

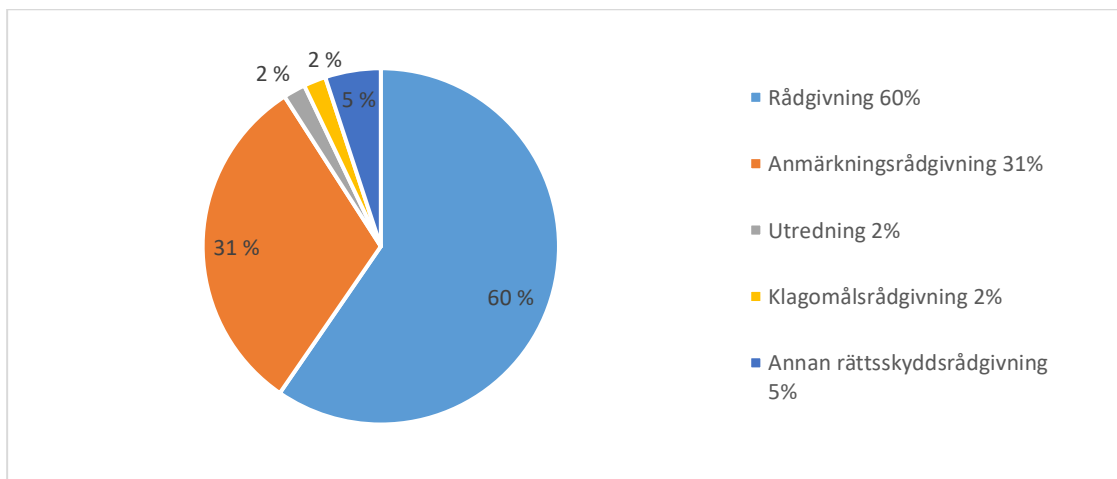
I kategorin övrigt socialt arbete har 7 kontakter registrerats under 2023. Kontakterna avsåg främst frågor om intressebevakning och ett allmänt behov av information om socialtjänster.

Det inkom inga kontakter relaterade till småbarnspedagogiken alls under 2023 (2022 var det 6 kontakter).

7. Socialombudsmannens åtgärder

I regel har socialarbetaren kontaktats per telefon. Personliga möten har ordnats vid behov. Möten har ordnats på socialombudsmannens arbetsplats, på landskapets verksamhetsställen eller hemma hos kunden.

Diagram 2. Socialombudsmannens åtgärder år 2023



Socialombudsmannens åtgärder under 2023 har främst varit rådgivning, rådgivning vid utarbetande av anmärkning och rättsskyddsrådgivning. Socialombudsmannen agerar opartiskt och ombudsmannen handlägger inte klientens ärende i en juridisk roll. Det är inte alla kunder som kontaktar socialombudsmannen när de vill göra en anmärkning om den service eller det bemötande de fått. Socialombudsmannen deltar i möten vid behov. Ofta kan diskussionsmöten vara ett lämpligare sätt för kunden att gå igenom situationen än att förbereda en skriftlig påminnelse.

Soites individsektion har under 2023 behandlat sammanlagt 42 yrkanden om rättelse av socialvårdens tjänsteinnehavares beslut (år 2022 inkom det totalt 31 rättelseyrkanden). Rättelseyrkandena riktade sig till verksamhetsområden enligt följande:

Vård och omsorg (tjänster för äldre)	2021(16)	2022 (9)	2023 (7)
Service och betalningsbeslut	2	0	0



Keski-Pohjanmaan
hyvinvointialue

Färdtjänst	3	0	0
Serviceboende med heldygnsomsorg	3	1	2
Hemvård	0	0	2
Stöd för närståendevård	8	8	2
Trygghetstelefon, servicesedel	0	0	1

Funktionshinderservice	2021 (15)	2022 (15)	2023 (26)
Personlig assistans	5	3	7
Färdtjänst i enlighet med handikappservice	3	2	4
Stöd för närståendevård	5	8	9
Redskap, maskiner, utrustning	1	0	1
Ändringsarbeten i bostad	1	2	3
Underhållsavgift	0	0	1
Bedömningsbaserat ekonomiskt stöd	0	0	1

Familjetjänster	2021 (9)	2022 (7)	2023 (8)
Utkomststöd	2	6	3
Missbrukarvårdstjänster	2	0	2
Barnskydd	2	1	3
Social rehabilitering	3	0	0

Rättelserna gällde tjänster för funktionshindrade (26), tjänster för familjer (8), tjänster för äldre (7) och koncerntjänster (1). Uppmärksamhet fästes vid antalet rättelseyrkanden från funktionshindersservicen, som har ökat klart jämfört med de senaste två åren.

Ett beslut fattat av individsektionen har överklagats till förvaltningsdomstolen (funktionshindersservicens beslut).

Antalet anmärkningar inom socialvården var totalt 27 stycken. Motsvarande antal var 11 år 2022. Det gjordes 17 anmärkningar om familjetjänster, 2 om funktionshindertjänster och 8 om tjänster för äldre (vård och omsorg).

Det inkom betydligt fler anmärkningar år 2023 än föregående år. Vid granskning av de åtgärder som vidtagits av socialombudsmannen noterar man att det förekommit mer anmärkningsrådgivning än föregående år, även om rådgivningen alltid omfattar information om möjligheten att kontakta ledande socialarbetare eller ansvarsområdeschef. Alla kunder kontaktar inte socialombudsmannen när de gör en påminnelse. De kunder som är i kontakt med socialombudsmannen informeras om att tillsynsmyndigheten kan överföra klagomålet till att i första hand behandlas som en anmärkning och därför rekommenderas kunderna att först utarbeta en anmärkning innan de lämnar in ett klagomål. Det ursprungliga syftet med anmärkningsförfarandet har varit att anmärkningen skulle vara ett snabbt sätt att reagera på missförhållanden som framkommit inom socialvården.

År 2023 gjordes 7 klagomål angående socialvården till regionförvaltningsverket. Av dessa klagomål gällde 5 barnskyddet, 1 gällde funktionshindersservice och 1 tjänster för missbrukare. År 2023 gjordes två klagomål till Riksdagens justitieombudsmans kansli (1 barnskydd, 1 funktionshindersservice). Antalet anmärkningar eller klagomål om småbarnspedagogik har inte efterfrågats i denna rapport.

Huvuddelen av en socialombudsmans arbete består av kundtjänst och tillhörande myndighetskontakter. I arbetet ingår också att informera om patientens rättigheter och att utveckla sin egen yrkeskompetens. På grund av personalförändringar har det varit färre informationstillfällen under 2023 jämfört med föregående år och deltagandet i utbildningar har varit lågt. Det bör dock noteras att deltagande i utbildning är viktigt för professionell utveckling och nätverkande.

1. Sammanfattning av verksamhetsåret

Under 2023 inkom till patientombudsmannen totalt 642 inledande kontakter. Det var en liten ökning av antalet kontakter jämfört med 2022 (617 inledande kontakter 2022). Ser man till varje serviceområde kom liksom tidigare år flest kontakter från det somatiska



Keski-Pohjanmaan
hyvinvointialue

ansvarsområdet, totalt 224 kontakter. En ökning av antalet kontakter märktes från serviceområdet rehabilitering och neurologi (37 st., 27 st. 2022) och serviceområdet allmänmedicinska sjukhustjänster och geriatrik (34 st., 20 st. 2022). Antalet kontakter inom mentalvårds- och missbrukartjänster samt jour- och sjukvårdstjänster var detsamma som föregående år. Färre kontakter inkom från mottagningstjänster och hemvård.

2023 gällde majoriteten av de inledande kontakter genomförandet av vården. Frågor relaterade till patientskadeförsäkringen var den näst vanligaste anledningen till att man kontaktade patientombudsmannen. Kontakterna kopplade till genomförandet av vården gällde oftast den pågående vårdprocessen eller upplevd dålig vårdupplevelse/bemötande, som man vill utreda eller som man vill ge feedback om. Missnöje med vårdens genomförande är ofta samtidigt relaterat till brister i rätten till information och upplevt dåligt bemötande.

År 2023 inkom till Mellersta Österbottens välfärdsområde Soites socialombudsman totalt 99 kontakter. Det totala antalet kontakter har varit nästan oförändrat sedan föregående år. Antalet kontakter till socialombudsmannen verkar vara ganska stabilt i Mellersta Österbotten välfärdsområde. Sett per uppgiftsområde inkom det flest kontakter till socialombudsmannen i frågor som berör äldreservice. Näst flest kontakter kom från barnskyddet och familjestödtjänsterna. Kontakterna om utkomststöd och socialtjänster för vuxna, och kontakterna angående funktionshinderservice minskade. Det har inte inkommit några kontakter i frågor som berör småbarnspedagogiken. Detta väcker frågor angående om personal och kunder känner till socialombudsmannens tjänster och möjligheten/rätten att använda tjänsten.

För det mesta var anledningen till kontakterna missnöje med genomförandet av tjänsten eller socialvårdens beslut. Ett allmänt behov av information om sociala tjänster och rådgivning relaterade till kundavgiftsfrågor har ökat under 2023. Kontakter relaterade till bemötande ökade också under 2023. Å andra sidan minskade antalet kontakter relaterade till dataskydd.

Socialombudsmannens roll är att ge råd och vägleda kunder i frågor som rör tillämpningen av klientlagen. Utöver rådgivning betonar arbetet behovet av att lyssna på kunden. Många som kontaktar ombudsmannen har upplevelsen att de har fått ett felaktigt bemötande eller att deras synpunkt inte har beaktats tillräckligt vid beslut om tjänst. Socialombudsmannens främsta påverkan och agerande är anmärknings- och klagomålsrådgivning och annan rättsskyddsrådgivning (rättelseyrkande, överklagande).

Från 12.1.2023 tillhör social- och patientombudsmannens verksamhet administrativt ansvarsenheten för deltagande och utvecklingsstöd i Mellersta Österbottens välfärdsområde, inom verksamhetsområdet ledning och produktionsstöd. 1.1.2024 trädde en ny lag i kraft (739/2023), som föreskriver om verksamhetens ordnande, oberoende, behörighet och uppgifter för patient- och socialombud samt hantering av personuppgifter. I och med



Keski-Pohjanmaan
hyvinvointialue

lagändringen har de könsneutrala titlarna patientombud och socialombud införts. Patient- och socialombudens uppgift är att verka för att främja klientens och patientens rättigheter.

Från den 1.1.2024 organiseras patient- och socialombudens verksamhet helt som en offentlig service. Det innebär att Soites social- och patientombud i framtiden även kommer att ansvara för de privata hälsovårdsproducenternas patientombudsverksamhet. Privata hälsovårdsproducenter kommer i framtiden inte att ordna patientombudsverksamhet på sina verksamhetsenheter, men privata verksamhetsutövare ska även i framtiden informera sina patienter om möjligheten att göra en anmärkning och verksamhetsenheten ska fortsätta att behandla inkomna anmärkningar och ansvara för egenkontroll av sina tjänster.

Målet med lagreformen är att harmonisera patient- och socialombudsmännens verksamhet genom att koncentrera dem till välfärdsområdena. Tjänsten är kostnadsfri för kunderna och välfärdsområdet tar inte heller betalt för tjänsten av privata serviceproducenter. Patient- och socialombudsmännens verksamhet tillses av regionalförvaltningsverken och Valvira. Valvira upprätthåller det nationella registret över patient- och socialombudsmän.

Lagreformen har förändrat välfärdsområdenas skyldigheter när det gäller patientombudsverksamhet. Efter 1.1.2024 har det inte längre varit möjligt att utföra arbetsuppgifter som social- och patientombudsman utöver social- och hälsovårdens klient- och patientarbete. I Mellersta Österbottens välfärdsområde har inga resurser tillförts för social- och patientombudsmannaverksamheten, så det återstår att se om patient- och socialombudens tjänster finns tillgängliga i enlighet med patienternas och kundernas servicebehov. Verksamhetsfältet är ganska stort när uppgiften hänger på en person.