



Keski-Pohjanmaan  
hyvinvointialue

# Social- och patientombudets rapport 2024

Mellersta Österbotten välfärdsområde Soite

Social- och patientombud Anne-Mari Furu

18.2.2025





Keski-Pohjanmaan  
hyvinvointialue

## Innehåll

Social- och patientombudets rapport 2024	1
1. Inledning	3
2. Antalet gånger patientombudet kontaktats	4
3. Kontakter enligt serviceområde	5
4. Orsaker till att patientombudet kontaktats	8
5. Antalet gånger socialombudet kontaktats och innehåll områdesvis	11
6. Orsaker till kontakter	13
6.1 Tjänster för äldre och hemvårdstjänster	13
6.2 Barnskydd och familjestödtjänster	14
6.3 Funktionshinderservice, specialomsorg samt stöd för närståendevård	14
6.4 Utkomststöd och vuxensocialarbete	15
6.5 Övriga socialvårdstjänster	15
7. Socialombudets åtgärder	16
8. Sammanfattning av verksamhetsåret	19

## 1. Inledning

Den här rapporten gäller antalet gånger Mellersta Österbottens välfärdsområde Soites social- och patientombud kontaktats under år 2024 och kontakternas antal och innehåll beskrivet på en allmän nivå. Kontakterna till social- och patientombudet är en del av den respons som kunderna gett om servicen och dess kvalitet, och Mellersta Österbotten välfärdsområde samlar in och följer upp denna respons. Denna rapport är inte en övergripande beskrivning av välfärdsområdets social- och hälsovårds eller småbarnspedagogiska tjänster, eller deras kvalitet. Rapporten ger information om kundernas erfarenheter och informationsbehov i frågor som gäller social- och hälsovård och småbarnspedagogik utifrån de kontakter som social- och patientombudet fått.

Från och med 17.4.2023 arbetar magister i samhällsvetenskaper Anne-Mari Furu som Mellersta Österbottens välfärdsområde Soites social- och patientombud på heltid. Under 2024 har ombudstjänsterna administrativt placerats inom verksamhetsområdet för Soites utvecklingstjänsters och delaktighetsansvarsenhet, inom tjänster för ordnande. Social- och patientombudets verksamhetsställe finns i Karleby, vid Mellersta Österbottens centralsjukhus. Social- och patientombudet har huvudsakligen kontaktats per telefon. Fysiska möten måste avtalas på förhand per telefon. Från och med 1.1.2024 har patient- och socialombudets verksamhet organiserats nationellt som en helt igenom offentlig tjänst.

Social- och patientombudet beslutar inte om tjänster, vård eller undersökningar, bedömer inte behovet av tjänster, fattar inte medicinska eller andra vårdrelaterade beslut, tar inte ställning till FPA:s, offentliga arbets- och näringstjänsters, skuldrådgivningens eller intressebevakningens verksamhet och tar inte ställning till om en patientskada har uppstått under vården.

## 2. Antalet gånger patientombudet kontaktats

Antalet förstakontakter till patientombudet var år 2024 sammanlagt 494. År 2023 var motsvarande antal 642. Kontakterna har statistikförts som ärendehelheter, vilket betyder att en kontakt som statistikförts kan omfatta många kontakter mellan samma kund och ombudet. Det skedde en liten ökning i antalet förstakontakter under åren 2022–2023. År 2024 minskade antalet förstakontakter markant jämfört med de två föregående åren. Minskningen av antalet förstakontakter kan delvis bero på att telefontiden har minskat år 2024 (ca 8 timmar per vecka) på grund av begränsade personalresurser. Antalet gånger som ombudet kontaktades på nytt var år 2024 sammanlagt 173. Merparten av dessa kontakter avsåg tjänster inom ansvarsområdet somatik, mottagningstjänster, psykisk hälsa och missbrukarvårdstjänster eller akut- och sjukvårdstjänster.

Kontakterna sköts huvudsakligen per telefon, men kundbesök bokas vid behov. Skriftliga kontakter och kontaktförfrågningar inkommer även per e-post. Förfrågningar som framförs via oskyddad e-post besvaras endast på allmän nivå och vid behov vidarebehandlas ärendet per skyddad e-post eller telefon. Tiden som används för kontakter varierar mycket beroende på ärendets innehåll och omfattning.

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 till hälsovårdens chefsöverläkare. 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 patientombudets verksamhet strävar man även efter att öka kundernas och patienternas tillfredsställelse med betjäningen genom att söka metoder med vilka deras ärende kan lösas så snart som möjligt då missförhållanden framkommer. Patientombudets arbete består till största delen av kundbetjäning, men till arbetet hör även att informera om patienters rättigheter och att utveckla det egna yrkeskunnandet.

Under år 2024 fanns inget kundinformationssystem i bruk inom patientombudsverksamheten, utan kontakter har registrerats och statistikförts på ett sådant sätt att en enskild kund inte kan identifieras utifrån det och så att kontakterna inte bildar ett personregister. I och med lagreformen (Lag om patientombud och socialombud (739/2023)) har kunder från början av 2025 rätt att få ut ombudets journaler och logguppgifter som gäller kunden själv eller en person de har vården om. För allmän rådgivning kan kunder fortfarande vara anonyma. Under år 2024 har Soite förberett implementeringen av ombudets kundinformationssystem och systemet kommer att tas i bruk från början av 2025. Endast ombudet har tillgång till ombudets kundinformationssystem.

### 3. Kontakter enligt serviceområde

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

Tabell 1. Kontakter enligt serviceområde

Serviceområde	Antal	Antal	Antal	Antal
	2024	2023	2022	2021
<b>1. Somatik</b> Kvinnokliniken, kirurgi och onkologi, polikliniken för hud-, öron-, näs-, hals- och ögonsjukdomar, anestesi, operation, intensivvård och dialys, kardiologi, inre medicin och lungsjukdomar	153	224	190	151
<b>2. Mentalvårdstjänster och service vid missbruk</b> Vuxenpsykiatriens avdelningsvård, vuxenpsykiatriska öppenvården, service vid missbruk och beroenden	77	79	84	63
<b>3. Annat</b> (inga uppgifter eller annan serviceproducent) Privata hälsovårdsserviceproducenter har statistikförts här år 2024	63	82	78	67
<b>4. Jour och sjukvårdstjänster</b> Samjour, jour- och observationsavdelning, förstavård, radiologi, patologi och enheten för förebyggande av infektioner	60	73	74	61
<b>5. Mottagningstjänster</b>	48	65	86	78
<b>6. Serviceområdet för rehabilitering och neurologi</b> Neurologi, barn och unga, vuxna/personer i arbetsför ålder, rehabilitering för äldre, fysiatri och kronisk smärta, hjälpmedelscentralen	26	37	27	33

<b>7. Allmänmedicinska sjukhustjänster och geriatri</b> Yle 0, Yle 1 samt bäddavdelningarna i Kanus och Dunkars Hemsjukhuset och nattpatrullen, geriatriska kompetenscentret och palliativa polikliniken	<b>25</b>  <b>1</b>	<b>31</b>  <b>3</b>	<b>20</b>  <b>0</b>	<b>31</b>  <b>2</b>
<b>8. Munhälsovårdens tjänster</b> Munhälsovården i Karleby, Lestijoki, Perho och polikliniken för tand- och munsjukdomar samt jouren	<b>19</b>	<b>17</b>	<b>13</b>	<b>28</b>
<b>9. Specialtjänster för barn och unga</b> Barns och ungas somatiska sjukdomar, mentalvårdstjänsterna för barn och unga	<b>12</b>	<b>20</b>	<b>21</b>	<b>20</b>
<b>10. Hemvård</b> Östra, Södra, Västra, Norra, Perhos och Lestijokis hemvård samt Puistola, hemvårdens center för verksamhetsstyrning och seniorboende, Kuusikumpu	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>15</b>	<b>9</b>
<b>11. Rådgivning, skol- och studerandehälsovården</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>9</b>	<b>2</b>
<b>SAMMANLAGT</b>	<b>494</b>	<b>642</b>	<b>617</b>	<b>545</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 ett patientskadeförsäkringsärende (utarbetande av anmälan, lämnande av svar, skadeståndsansökan, rättelseyrkan och begäranden om rekommendation för avgörande). Näst flest kontakter inkom från somatiken med anledning av missnöje med genomförandet eller kvaliteten på behandlingen. Oftast gällde det meningsskiljaktigheter mellan patient och vårdpersonal angående den planerade vården, den fortsatta vården eller behovet av uppföljning. I dessa situationer bad patienterna om handledning eller råd i att förbereda respons eller anmärkning.

Sett till serviceområde kom det näst största antalet kontakter till ombudet år 2024 i frågor som gällde mentalvårdstjänster och service vid missbruk. Kunder tog upp missnöje med genomförandet av

vården, men även utmaningar relaterade till interaktionssituationer och felaktigt bemötande togs upp. Det förekom även missnöje angående anteckningar i patienthandlingar. Kontakter som gällde service vid missbruk var mest relaterade till medicinering (beslut om att stoppa eller minska medicinering) och körhälsa (körförbud). Patientombudet tar inte ställning till ordinerings av läkemedel eller vård, varför ombudet i dessa fall har uppmanat patienterna att kontakta behandlande part eller vid behov göra en anmärkning. Det inkom 50 kontakter angående mentalvårdstjänsterna och 27 angående service vid missbruk. De ärenden som gällde självbestämmanderätten inom psykiatrin var till största delen relaterade till beslut om vård oberoende av patientens vilja samt begränsningsåtgärder, som patienten har rätt att överklaga hos förvaltningsdomstolen.

Tredje flest kontakter inkom angående en annan serviceproducents tjänst, till exempel Uleåborgs universitetssjukhus eller en privat tjänsteleverantör i området, i vilket fall kontakten statistikförts under "Övrigt". Kontakterna i denna kategori har inte ökat under 2024, även om all patientombudsverksamhet hos de privata serviceproducenterna inom välfärdsområdet har hört till välfärdsområdet Soites social- och patientombud.

Under 2024 förekom det också ganska mycket missnöje med jourtjänsternas verksamhet. Oftast behandlades upplevt dåligt bemötande och vårdens genomförande eller utebliven vård. Personen som tog kontakt berättade ofta att personen efter att de hade besökt akuten uppsökt en privatläkare för att få den undersökning eller diagnos personen önskat gällande sin åkomma. Kundernas kontakter var också relaterade till eventuella patientskademisstankar på grund av till exempel förseningar i behandlingsstart och eventuella förseningar i diagnos. Jourens verksamhetsutrymmen på centralsjukhuset renoverades under 2024, men detta ökade inte antalet kontakter till ombudet.

Kontakter gällande mottagningstjänster var mestadels relaterade till genomförandet av eller utebliven behandling, misstänkt patientskada eller betalningsärenden. Misstänkt patientskada var ofta förknippad med upplevelsen av försenad behandling. Inom serviceområdet rehabilitering och neurologi och inom allmänmedicinska sjukhustjänsterna diskuterades oftast genomförandet av vård, eller vård som inte genomförts. När det gäller allmänmedicinska sjukhustjänster förekom även kontakter angående betalningsfrågor och upplevt dåligt bemötande. Inom munhälsovården behandlades mestadels patientskademisstankar och betalningsfrågor.

## 4. Orsaker till att patientombudet kontaktats

Man har ofta kunnat avhandla flera frågor under ett kontakttillfälle, men kontakten har fortfarande statistikförts endast i enlighet med en huvudorsak.

Tabell 2. Orsaker till kontakter

Orsak till en kontakt	Antal 2024	Antal 2023	Antal 2022	Antal 2021
1. Genomförandet av vården	179	193	155	129
2. Patientskadeärenden	119	151	160	144
3. Övriga ärenden (bland annat betalningsärenden och fakturor, socialskydd)	58	73	69	67
4. Patienthandlingar (rätt till insyn/begäran om handlingar, rättelser)	36	46	55	26
5. Bemötande (patients eller anhörigs upplevelse av bemötandet)	33	43	23	28
6. Tillgången till vård (vårdgaranti, erfarenheter av att få vård i rätt tid, val av vårdplats)	22	53	52	46
7. Självbestämmanderätt (vård oberoende av patientens vilja, begränsningsåtgärder, ärenden som berör patientens uttryckta vilja angående sin vård)	14	8	23	20
8. Andra skador (skador på föremål, ansvarsskador)	13	22	26	9
9. Sekretess/dataskydd (kontroll av logguppgifter, tystnadsplikt, dataskydd för avlidna, närståendes/myndigheters rätt till information, överlämning av uppgifter)	12	32	15	29
10. Ärenden som gäller läkemedelsskador	5	4	12	18
11. Patientens rätt till information (om vården/vårdalternativ/samförstånd och tolkning/språkfrågor)	3	17	27	29
<b>SAMMANLAGT</b>	<b>494</b>	<b>642</b>	<b>617</b>	<b>545</b>

År 2024 var orsakerna till kontakterna oftast relaterade till frågor relaterade till genomförandet av vård och patientskadeförsäkring.





Keski-Pohjanmaan  
hyvinvointialue

De flesta kontakterna var relaterade till genomförandet av vården. Ärendena gällde informationsförmedling eller otillfredsställelse med vårdens kvalitet eller vårdpraxis, och gällde inte patientskademiss-tanke. Vanligtvis gällde ärendet pågående vårdprocess eller en nyligen upplevd dålig vårderfarenhet/bemötande som patienten ville få utredd eller ge respons på. I dessa ärenden önskas ofta information om vem man ska kontakta när man inte är nöjd med genomförandet av behandlingen, eller så vill man veta hur man ger respons till exempel genom att anmäla en händelse som äventyrar patientsäkerheten eller göra en anmärkning. 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.

Det näst största antalet kontakter inkom angående patientskadeförsäkring. Patientombudet ger råd vid misstanke om patientskada och hjälper patienten enligt behov att göra en skadeanmälan, utarbeta en respons för samrådsförfarandet samt ansöka om ersättning efter ett positivt beslut. Om patienten är missnöjd med beslutet kommer patienten om nödvändigt att få hjälp med att utarbeta en begäran om rättelse eller en begäran om en rekommendation om en lösning. Flera återkontakter är relaterade till patientskadeärenden, eftersom handläggningstiderna tyvärr är långa och patienter behöver hjälp och stöd i olika skeden av processen.

Tredje flest kontakter inkom angående betalnings- och socialskyddsärenden. Kundavgifterna ger många huvudbry. Patientombudet tillfrågas ofta om FPA-förmåner och försäkringsärenden och år 2024 märktes det på kontakterna till patientombudet att hälsosocialarbetets resurser har minskat under år 2024. Det har även förekommit kontakter från sjukhuspersonalen angående socialskyddet, då man inte vetat till vilken service patienten ska remitteras.

Det fjärde största antalet kontakter inkom angående patienthandlingar. Kontakterna var relaterade till missnöje med patienthandlingar, som upplevdes vara antingen ofullständiga eller felaktiga, varför man krävde rättelse. Under året inkom också frågor angående begäranden om handlingar, eftersom man ville ha mer omfattande information om anteckningarna än vad som visas i kanta.fi-uppgifterna.

Det inkom färre kontakter angående bemötande år 2024 än föregående år, men fortfarande fler än år 2021–2022. I kontakter som gäller bemötande, till exempel upplevelser av olämpligt bemötande och underskattning av anledningarna till man söker vård. Det är viktigt att personalen inom hälso- och sjukvården instruerar, lyssnar och bemöter patienten empatiskt, så att negativa upplevelser av bemötandet kan undvikas.

Antalet kontakter gällande tillgång till behandling (frågor relaterade till vårdgarantin, vårdens faser eller val av vårdplats) samt kontakter relaterade till sekretess och dataskydd minskade något under år 2024 jämfört med tidigare år. Dataskyddsfrågor styrs ofta direkt till Soites dataskyddsansvariga.

Patientombudets rådgivning har handlat om att begära loggdata, dataskyddet för en avliden och för-  
farandet om man misstänker missbruk av personuppgifter.

Det har skett en liten minskning av antalet kontakter till patientombudet avseende övriga skador jäm-  
fört med de två föregående åren. Skada på föremål är till exempel förlust av kläder, glasögon, tand-  
proteser eller andra föremål under vården. Ersättning för personskador, till exempel fall på sjukhus-  
området, söks genom ansvarsförsäkring.

Det skedde en liten ökning av antalet kontakter relaterade till självbestämmanderätt och begräns-  
ningsåtgärder. Kontakter kom huvudsakligen från psykiatrin. Dessa kontakter är relaterade till ordine-  
rande av vård oberoende av patientens vilja och begränsningsåtgärder. Inom den somatiska vården  
finns det ännu ingen separat lagstiftning om begränsning av självbestämmanderätten och begräns-  
ningsåtgärder, även om personal i praktiska vårdssituationer blir tvungna att tillgripa begränsningså-  
tgärder. En enhetlig anvisning om användning av begränsningsåtgärder inom den somatiska vården har  
utarbetats i Soite.

Endast ett fåtal brister i genomförandet av språkliga rättigheter har kommit till patientombudets kän-  
nedom.

Om patienten inte är nöjd med servicen, vården eller bemötandet patienten 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. Patientombudets roll i kundarbetet kännetecknas av att  
ge råd och bistå. Patientombudet deltar inte i att fatta patientens vårdbeslut och fungerar inte som  
patientens juridiska biträde. Bara en del av patienterna kontaktar patientombudet för att göra anmärk-  
ningar om vården eller bemötandet de fått. På välfärdsområdet Soites webbplats finns anvisningar och  
en blankett för att göra en anmärkning.

Antalet anmärkningar inom Soite var år 2024 sammanlagt 116. Anmärkningarna gällde bland annat  
hälsocentralstjänster (20 st.), psykiatrins tjänster (17), kirurgiska tjänster (17), jourtjänster (14) och  
service vid missbruk (9). Även om privata serviceproducenter inom hälsovården inte har organiserat  
patientombudsveksamhet i sina verksamhetsenheter sedan början av januari 2024, måste privata  
verksamhetsutövare ändå fortsättningsvis behandla de anmärkningar de får och ansvara för egenkon-  
troll av sina tjänster. Privata hälsovårdsproducenter har inte inför denna rapport tillfrågats om hur  
många anmärkningar som inkommit till dem.

## 5. Antalet gånger socialombudet kontaktats och innehåll områdesvis

År 2024 kontaktades socialombudet sammanlagt 79 gånger. Kundens kontakter till ombudet statistikförs som ärendehändelser. Ärendehändelser kan omfatta en eller flera gånger som socialombudet kontaktats för att utreda ett ärende med kunden eller personalen. Socialombudets verksamhet sträcker sig utöver socialvården även till småbarnspedagogiken, men inte till FPA:s tjänster, de offentliga sysselsättnings- och näringstjänsternas, skuldrådgivningen eller intressebevakningens tjänster.

Tabell 3. Antalet kontakter enligt serviceområde 2024–2021

Uppgiftsområde	2024	2023	2022	2021
Utkomststöd och vuxensocialarbete	4	6	14	5
Barnskydd och familjestödtjänster	16	20	12	13
Familjejuridiska ärenden/barnskydd/familjerådgivning	2	4	4	4
Tjänster för äldre: serviceboenden och institutionsvård 24, Kundhandledning och öppna tjänster 4)	28	29	18	35
Hemvård	2	10	5	2
Funktionshindersservice och specialomsorger	5	12	17	19
Stöd för närståendevård	6	4	7	5
Andra socialvårdstjänster (2)/Service vid missbruk (2) och mentalvårdstjänster (9) i enlighet med socialvårdslagen	13	14	4	6
Småbarnspedagogik	3	0	6	1
<b>SAMMANLAGT</b>	<b>79</b>	<b>99</b>	<b>87</b>	<b>90</b>

En ärendehändelse omfattar alla åtgärder relaterade till samma ärendehelhet, till exempel telefonsamtal, möten, utredningar och skriftlig assistans. Mängden tid som använts för ärendehändelser varierar mycket beroende på ärendehändelsen. I vissa fall räcker det med ett telefonsamtal och kunden får nödvändig handledning och råd via telefon. I andra fall kan man arbeta med kunden i flera timmar och det kan förekomma flera kontakter om samma fråga.

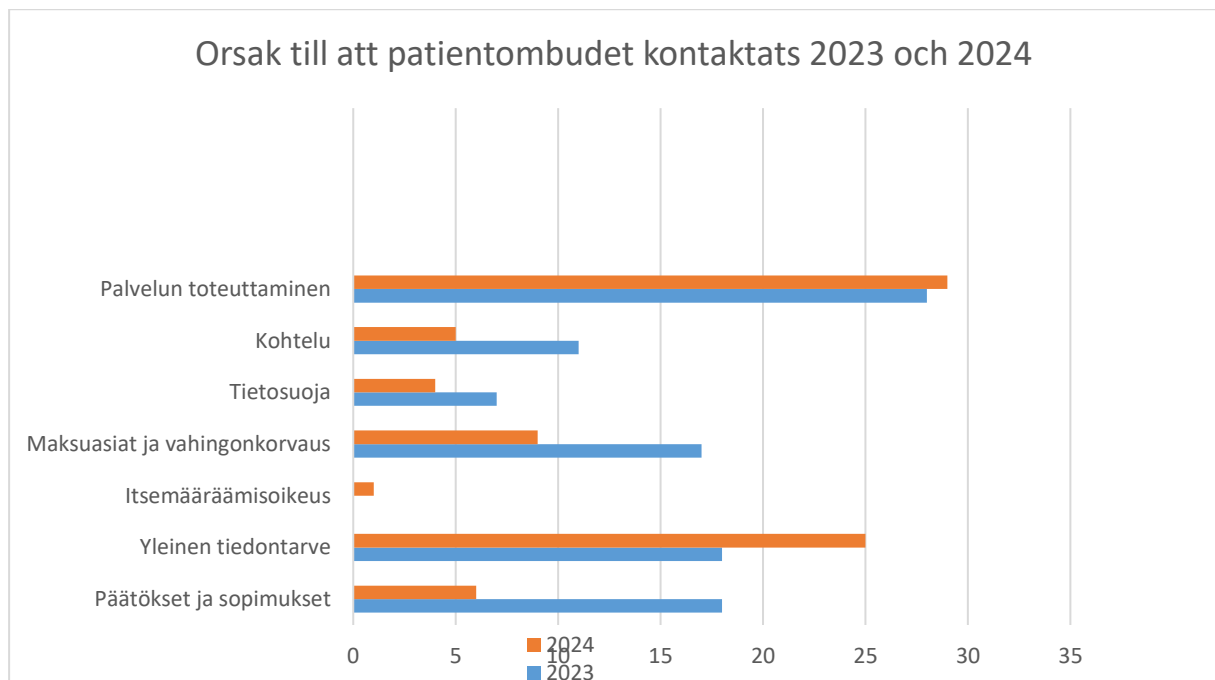
Det har skett en liten minskning av det årliga antalet kontakter jämfört med tidigare år. Sett till uppgiftsområde kontaktades socialombudet allt oftare i ärenden som gällde tjänster för äldre. Näst flest kontakter inkom angående barnskydd och familjestödtjänster. Tredje flest kontakter inkom angående frågor som gällde mentalvårdstjänster och service vid missbruk i enlighet med socialvårdslagen. I frågor som gäller småbarnspedagogiken inkom det totalt tre kontakter under år 2024. Socialombudets broschyr har förmedlats till småbarnspedagogikens ansvariga chef i välfärdsområdets kommuner. Det har kommit förfrågningar om att informera daghem om den rättsskyddsrådgivning som är kopplad till småbarnspedagogiken och som är en del av socialombudets arbetsbeskrivning, och man har även ombetts att sätta socialombudets kontaktuppgifter på daghemmens anslagstavlor och småbarnspedagogikens webbsidor.

I lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården fastställs rättigheterna för kunden inom socialvården. En kund inom socialvården har rätt till vård av god kvalitet och gott bemötande så att klientens människovärde inte kränks och så att kundens övertygelse och integritet respekteras. Kunden har rätt att få en utredning om åtgärdsalternativen samt rätt att få beslut eller avtal om ordnande av socialvård. Kunden har rätt till att en service-, vård-, rehabiliterings- eller någon annan motsvarande plan för genomförandet av socialvården utarbetas, planen ska göras upp i samförstånd med kunden eller dennes juridiska företrädare, en anhörig till kunden eller någon annan närstående till kunden. Kundens önskemål och åsikt ska beaktas i genomförandet av socialvården och kundens självbestämmanderätt ska även i övrigt respekteras. Kunden ska ges möjlighet att delta i och påverka planeringen och genomförandet av de tjänster som tillhandahålls kunden, och ärenden som gäller kunden ska behandlas och avgöras med hänsyn till i första hand kundens intresse.

## 6. Orsaker till kontakter

Orsakerna till kontakterna beskrivs i diagram 1 nedan, som visar att år 2024 var orsaken till kontakten oftast missnöje med genomförandet av tjänsten. Kontakterna handlade ofta även om förfrågningar relaterade till det allmänna behovet av information. I genomförandet av tjänsten orsakades missnöje av hur administrativa ärenden behandlades och ärenden relaterade till förfarandet, till exempel servicens kvalitet, hörande av kunden, brist på information om åtgärdsalternativ eller missnöje med innehållet i planen/bedömningen av servicebehovet. Det förekom även kontakter kring betalnings- och ersättningsärenden samt beslut och avtal. Det inkom relativt få kontakter relaterade till bemötande eller dataskydd/dokument under året.

Diagram 1. Orsak till att ombudet kontaktats. Den övre stapeln (orange) gäller år 2024, den nedre stapeln (blå) år 2023.



### 6.1 Tjänster för äldre och hemvårdstjänster

Sett till verksamhetsområde kontaktades socialombudet mest i frågor som gällde verksamhetsområdet för vård och omsorg. Angående serviceboende och institutionsvård inkom 24 kontakter. Kontakterna gällde oftare välfärdsområdets egna enheter (18) än privata enheter (6). Kontakterna kom nästan utan undantag från kundens anhöriga. Ärendehändelserna har varit relaterade till missnöje med kvaliteten eller genomförandet av vården/service (15), ett allmänt behov av information (5),

betalningsärenden (3) och handlingar (1). År 2024 kom en enda respons, som gällde möjligheterna för boendetjänster för äldre att svara på språkliga rättigheter. Enligt den anhörigas uppfattning har kunden inte fått tillräcklig service på sitt eget modersmål (svenska).

Kontakter om kundhandledning och öppenvårdens tjänster (4 st.) har mestadels varit relaterade till ett allmänt behov av information, betalningsärenden samt missnöje med servicens kvalitet eller genomförande.

Kontakterna relaterade till hemvården (2 st.) gällde betalningsärenden och ett allmänt behov av information om socialtjänster. Kontakter gällande hemsjukvården har statistikförts till hälsovårdssidan av hemvårdens serviceområde för ärenden som ska statistikföras. Kontakterna gällande hemsjukvården (7 st.) låg kvantitativt kvar på samma nivå som föregående år (8 st. år 2023). Kontakterna gällde till exempel genomförande av vård, betalningsärenden, patienthandlingar och patientskadeärenden.

## 6.2 Barnskydd och familjestödtjänster

År 2024 var antalet kontakter angående barnskydd och familjestödtjänster 16 (20 år 2023). Kontakterna kommer oftast från vårdnadshavare eller personer som står barnet nära. Kontakterna gällde missnöje med genomförandet av tjänsten (5), handlingar (3) och ett allmänt behov av information (3). Det förekom även kontakter angående upplevt dåligt bemötande (3), betalningsärenden (1) och missnöje med beslut/avtal (1). Barnskyddet väcker känslor och situationerna är ofta svåra. I kontakterna framkom ofta bristande tillit till socialarbetaren eller andra anställda och upplevelsen av att samarbetet inte fungerar. Man har frågat om rätten att byta handläggare. De anställdas sätt att arbeta och träffas ifrågasattes.

Familjejuridiska tjänsterna och barntillsynstjänsterna omfattar frågor om vårdnaden av barn, besöks- och underhållsfrågor, faderskap och familjerådgivningsverksamheten. Det förekom totalt endast två kontakter angående familjejuridiska tjänster och barntillsyn under år 2024. Kontakterna var relaterade till upplevt dåligt bemötande och missnöje med genomförandet av tjänsten. Vårdnadstvistsituationer är utmanande och i kontakterna framkom erfarenheter av att man inte blir hörd och upplevelsen av att den anställda är partisk i familjefrågor.

## 6.3 Funktionshinderservice, specialomsorg samt stöd för närståendevård

År 2024 inkom sammanlagt 5 kontakter från funktionshinderservicens verksamhetsområde. Av dessa kontakter gällde alla funktionshinderservice. Det har inte förekommit några kontakter angående

specialomsorgerna under 2024. Det inkom fem kontakter relaterade till stöd för närståendevårdare för personer över 65 år. Det inkom en kontakt relaterad till stöd för närståendevårdare för personer under 65 år.

Kontakter angående närståendevårdarstödet var främst kontakter av förfrågningstyp, till exempel i samband med närståendevårdarens ledighet, i samband med skadeersättningsärenden eller behov av information som gäller kriterierna för beviljande av förmånen.

Kontakter relaterade till funktionshinderservice gällde beslut, upplevt dåligt bemötande, betalnings- och ersättningsfrågor, allmänt informationsbehov och servicens genomförande. Kontakterna angående funktionshinderservicen var av karaktären missnöje eller förfrågningar.

## **6.4 Utkomststöd och vuxensocialarbete**

Det skedde inga större förändringar i antalet kontakter relaterade till utkomststöd och vuxensocialarbete jämfört med år 2023. Sammanlagt förekom endast fyra ärendehändelser. Kontakterna gällde beslut om avslag av kompletterande eller förebyggande utkomststöd och ett allmänt behov av information om socialtjänster.

## **6.5 Övriga socialvårdstjänster**

Kontakter angående boende- och stödtjänster inom mentalvårdsrehabiliteringen (9) gällde frågor om självbestämmanderätt (1), servicekvalitet/genomförande av servicen (1), betalningsärenden (1), allmänt informationsbehov (3) och missnöje med bostadsservicebeslutet (3).

Socialombudet kontaktades två gånger angående socialvårdens service vid missbruk under år 2024. Kontakterna gällde processen för missbrukarrehabilitering och betalningsförbindelser.

Andra kontakter angående mentalvårdstjänster och service vid missbruk har gällt frågor som statistikförts som en del av hälso- och sjukvården. Patientombudets statistik omfattar 27 kontakter relaterade till service vid missbruk under år 2024.

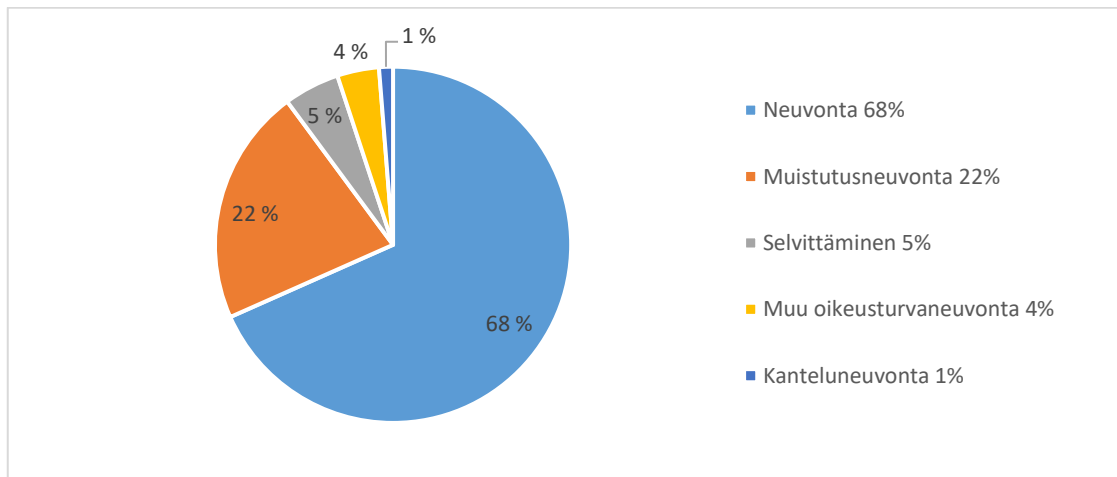
År 2024 förekom det 2 kontakter i kategorin övrigt socialt arbete. Kontakterna gällde behovet av information relaterad till intressebevakartjänster.

Det förekom 3 kontakter relaterade till småbarnspedagogik år 2024 (det förekom inga kontakter alls år 2023). Kontakterna angående småbarnspedagogiken var relaterade till missnöje med genomförandet av tjänsten. I dessa situationer har socialombudet gett råd om anmärkningar.

## 7. Socialombudets åtgärder

Socialombudet har huvudsakligen kontaktats per telefon. Personliga möten avtalas enligt behov. Man har avtalat möten vid bland annat socialombudets arbetsställe.

Diagram 2. Socialombudets åtgärder år 2024



Under 2024 har socialombudets åtgärder främst varit rådgivning, anmärkningsrådgivning, utredning och rättsskyddsrådgivning. Socialombudet ska agera opartiskt och kan inte heller genomföra en juridisk behandling av kundens ärende. Det är inte alla kunder som kontaktar socialombudet när de vill göra en anmärkning om den service eller det bemötande de fått. Socialombudet deltar i förhandlingar vid behov. Ofta kan ett möte vara ett lämpligare sätt för kunden att gå igenom situationen än att förbereda en skriftlig påminnelse.

Soites individsektion har år 2024 behandlat totalt 50 rättelseyrkanden mot socialvårdens tjänsteinnehavares beslut (år 2023 gjordes totalt 42 rättelseyrkanden). Rättelseyrkandena fördelar sig över verksamhetsområdena enligt följande:



Vård och omsorg (tjänster för äldre)	2022(9)	2023 (7)	2024 (18)
Socialvårdslagen Service som stöder rörlighet	0	0	10
Beslut om service och avgifter	0	0	0
Serviceboende med heldygnsomsorg	1	2	3
Hemvård	0	2	1
Stöd för närståendevård	8	2	4
Trygghetstelefon	0	1	0
<b>Funktionshinderservice</b>	<b>2022 (15)</b>	<b>2023 (26)</b>	<b>2024 (20)</b>
Personlig assistans	3	7	4
Färdtjänster	2	0	2
Stöd för närståendevård	8	9	3
Hjälpmedel, maskiner och enheter	0	1	2
Ändringsarbeten i bostad	2	3	0
Underhållsavgift	0	1	0
Behovsprövat ekonomiskt stöd	0	1	1
Service som stöder rörlighet	0	4	6
Anpassningsträning	0	0	1
Serviceboende i hemmet	0	0	1
<b>Familjetjänster</b>	<b>2022 (7)</b>	<b>2023 (8)</b>	<b>2024 (6)</b>
Utkomststöd	6	3	3
Missbrukarvårdens tjänster	0	2	3
Barnskyddet	1	3	0
Social rehabilitering	0	0	0

Rättelserna gällde funktionshinderservice (20), tjänster för familjer (6), tjänster för äldre (18) och koncerntjänster (6). Uppmärksamhet fästs vid antalet rättelseyrkandena för tjänster för äldre, som har fördubblats jämfört med de senaste två åren.

Fyra beslut från individsektionen har överklagats till Vasa förvaltningsdomstol.

Det totala antalet anmärkningar var 32. Motsvarande antal var 27 år 2023. Anmärkningar gällde till exempel familjetjänster/barnskydd 17, funktionshinderservice 2, tjänster för äldre (vård och omsorg) 8 och vuxensocialt arbete 3.

Fler anmärkningar gjordes under år 2024 än under föregående år. När man granskar de åtgärder som socialombudet vidtagit kan man dock observera att det gjorts mindre anmärkningsrådgivning än under föregående år. Patientombudet informerar alltid kontaktpersonen om möjligheten att kontakta den ledande socialarbetaren eller ansvarsområdesdirektören. Det är inte alla kunder som kontaktar socialombudet när de vill göra en anmärkning. Kunder som kontaktar socialombudet informeras 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. Det ursprungliga syftet med anmärkningsförfarandet är att anmärkningen ska vara ett snabbt sätt att reagera på missförhållanden i socialvården.

År 2024 har 5 klagomål om socialvården gjorts till regionförvaltningsverket. Av dessa klagomål gällde 4 barnskydd/familjetjänster och 1 funktionshinderservice. Antalet anmärkningar eller klagomål angående småbarnspedagogiken har inte särskilt efterfrågats för denna rapport.

Socialombudets arbete består till största delen av kundbetjäning och därtill hörande kontakt med myndigheter. Till arbetet hör även att informera om kundens/patienters rättigheter och att utveckla det egna yrkeskunnandet. Valfärdsområdets social- och patientombud har besökt utbildningsinstitutioner för att informera om kund-/patienträttigheter.

## 8. Sammanfattning av verksamhetsåret

Antalet gånger någon kontaktade patientombudet för första gången var år 2024 sammanlagt 494. Det förekom en minskning av antalet kontakter jämfört med år 2023 (642 förstakontakter år 2023). Antalet gånger som patientombudet kontaktades på nytt var år 2024 sammanlagt 173. Sett till serviceområde kom liksom tidigare år flest kontakter från ansvarsområdet för somatik, totalt 153 kontakter. År 2024 inkom näst flest kontakter angående mentalvårdstjänster och service vid missbruk. På tredje plats i fråga om antal kontakter kom kontakter relaterade till en annan serviceproducenters tjänst, till exempel en privat tjänsteleverantör i området. Kontakterna i denna kategori har inte ökat under 2024, även om all patientombudsverksamhet hos de privata serviceproducenterna inom välfärdsområdet har hört till välfärdsområdet Soites social- och patientombud.

År 2024 förekom det flest förstagångskontakter relaterade till genomförandet av vården. Frågor relaterade till patientskadeförsäkringen var den näst vanligaste anledningen till att man kontaktade patientombudet. Kontakter som gällde genomförandet av vården gällde pågående vårdprocesser eller en upplevd dålig vårderfarenhet/dåligt bemötande som patienten ville få utredd eller ge respons på. Som metoder för patienters rättsskydd fungerar i huvudsak anmärkningar och klagomål. Ofta hoppas den som gör anmärkningen att olägenheterna eller problemen kan förhindras i framtiden. Man hoppas att eventuella misstag ska erkännas och ofta hoppas man också på information om vad som har hänt. Patienterna förväntar sig och har rätt att få välmotiverade svar av hög kvalitet på sina anmärkningar. Det har inkommit respons om att inte alla frågor har besvarats i anmärkningssvaret eller att de inte har besvarats tillräckligt uttömligt. I framtiden är det viktigt att gemensamt stärka patienters förtroende för att deras kontakter, respons och anmärkningar har en faktisk inverkan på välfärdsområdets verksamhetsförfaranden.

År 2024 kontaktades socialombudet i Mellersta Österbotten välfärdsområde Soite sammanlagt 79 gånger. Antalet kontakter har börjat minska lite jämfört med föregående år. Sett till uppgiftsområde inkom flest kontakter till socialombudet i frågor som gäller tjänster för äldre. Det näst största antalet kontakter inkom angående barnskyddet och familjestödtjänster. Tredje flest kontakter inkom angående frågor som gäller mentalvårdstjänster och service vid missbruk i enlighet med socialvårdslagen. I frågor som gäller småbarnspedagogiken inkom det totalt tre kontakter.

Oftast var anledningen till kontakterna missnöje relaterat till genomförandet av tjänsten och förfaranden, en förfrågan gällande ett allmänt behov av information eller behov av information som gäller betalnings- och ersättningsärenden. Det kom relativt få kontakter relaterade till socialvårdens beslut/avtal, behandling och dataskydd/handlingar under år 2024.

Socialombudets uppgift är att ge råd och handleda kunder i frågor som gäller tillämpningen av klientlagen. Utöver rådgivning betonas i arbetet behovet av att lyssna på kunden. Socialombudets främsta

påverkans- och verksamhetsmetoder är anmärknings- och klagomålsrådgivning och annan rättskyddsrådgivning (rättelseyrkande, sökande av ändring). Under 2024 hade social- och patientombudet totalt 126 personliga kundmöten.

Från och med 1.1.2024 har patient- och socialombudets verksamhet organiserats som en helt igenom offentlig tjänst. Målet med lagreformen är att förenhetliga patient- och socialombudens verksamhet genom att koncentrera den till välfärdsområdena. Lagreformen har förändrat välfärdsområdenas skyldigheter i patientombudsverksamheten. Efter 1.1.2024 har det inte längre varit möjligt att utföra social- och patientombudets uppgifter utöver kund- och patientarbete inom social- och hälsovården. I Mellersta Österbottens välfärdsområde har inga resurser tillförts för social- och patientombudsverksamheten. Verksamhetsfältet är ganska stort och sårbart då det sköts av endast en person.

Om möjligt deltar social- och patientombudet i utbildning inom området för att upprätthålla sin kunskap på tidsenlig nivå. Ombudet har varit med i välfärdsområdets dataskydds- och datasäkerhetsarbetsgrupp, styrgruppen för kvalitet och kund-/patientsäkerhet samt den regionala delegationen för utkomststöd. Under år 2024 har ombudets samarbete med välfärdsområdets personal och andra samarbetsparter gått bra.