

Social- och patientombudets rapport för år 2024

Mellersta Österbottens nationalspråksnämnden 15.04.2025
1149/00.02.01/2025

Beredningen

social- och patientombudsman Anne-Mari Furu och delaktighets- och kundrelationschef Jussi Salminen

Patientombudets uppgifter är att ge patienter råd i frågor som gäller tillämpningen av patientlagen, assistera patienten i utarbetandet av en anmärkning eller ett klagomål, informera om patientens rättighet och även i övrigt verka för att främja och förverkliga patienters rättigheter.

Antalet förstakontakter till patientombuden var år 2024 sammanlagt 494. År 2023 var motsvarande antal 642, 2022 (617), 2021 (545) och år 2020 (526). Trenden med ökat antal kontakter från 2020 till 2023 vände exceptionellt mycket åt andra hållet år 2024. Det är dock ingen stor skillnad mellan antalet kontakter 2020 och antalet kontakter 2024 (32).

Antalet gånger någon kontaktade patientombudet för första gången var år 2024 alltså sammanlagt 494. Sett till serviceområde kom liksom tidigare år flest kontakter från ansvarsområdet för somatik, totalt 153 kontakter. På andra plats i fråga om antalet kontakter som inkom år 2024 ligger mentalvårdstjänster och service vid missbruk. På tredje plats i fråga om antal kontakter ligger kontakter relaterade till en annan serviceproducentens tjänst, till exempel en privat tjänsteleverantör i området. Kontakterna i denna kategori har inte ökat under år 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 faktiska effekter på välfärdsområdets verksamhetsförfaranden.

Socialombudets uppgift är att ge råd och handleda kunder i frågor som rör tillämpningen av klientlagen. Utöver rådgivning betonas i socialarbetet behovet av att lyssna på klienten. Många som kontaktar oss har upplevelsen att de har fått ett osakligt bemötande eller att deras synpunkt inte har beaktats tillräckligt vid beslut om tjänster. Socialombudets främsta påverkans- och verksamhetsmetoder är anmärknings- och klagomålsrådgivning och andra rättsskyddsråd (rättelseyrkande och överklagande).

År 2024 kontaktades socialombudet i Mellersta Österbotten välfärdsområde Soite sammanlagt 79 gånger. Antalet kontakter har börjat minska lite jämfört med föregående år. Antalet kontakter till socialombudet har tidigare legat ganska stabilt kring 90 stycken. 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. År 2023 förekom inga kontakter i frågor som gäller småbarnspedagogikens tjänster.

För det mesta var anledningen till kontakterna missnöje relaterat till genomförandet av tjänsten och förfaranden, en förfrågan rörande ett allmänt behov av information eller behov av information som gäller betalnings- och ersättningsärenden. Det inkom relativt få kontakter relaterade till socialvårdens beslut/avtal, bemötande och dataskydd/handlingar under 2024.

Från och med 1.1.2024 har patient- och socialombudets verksamhet organiserats som en heltigenom 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 och reservpersonalresursen tar slut.

Social- och patientombudet deltar i mån av möjlighet 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.

Välfärdsområdesstyrelsen har behandlat social- och patientombudets rapport på sitt möte 7.4.2025 och har beslutat sända den för kännedom till nationalspråksnämnden.

Bilaga

Social- och patientombudets rapport för år 2024,
svenskspråkig översättning

Förslag till beslut

Nationalspråksnämnden beslutar anteckna för kännedom social- och
patientombudets rapport för år 2024,

Beslut