

Social- och patientombudets rapport 2025

Mellersta Österbottens välfärdsområdesstyrelse 03.06.2026 § 128
1962/00.02.01/2026

Beredningen

patient- och socialombudet Anne-Mari Furu, anne-mari.furu(at)soite.fi och kvalitet- och tillsynsdirektör Sari Timonen
Sari Timonen, sari.timonen(at)soite.fi

Patient- och socialombudets uppgift är att ge råd och handleda patienter, kunder och deras närstående i frågor som rör klientens ställning och rättigheter. Utöver rådgivning betonas behovet av att lyssna på kunden. Den som tar kontakt kan ha en upplevelse av att hen har bemötts osakligt eller att hens åsikt inte har beaktats tillräckligt vid beslut om tjänster. Även ärenden relaterade till tillämpning av lagen om småbarnspedagogik hör till ombudets uppgifter. Ombudet är en opartisk person vars uppgift är att ge råd.

Patient- och socialombudets rapport handlar om antalet gånger Mellersta Österbottens välfärdsområde Soites social- och patientombud kontaktades under år 2025 och kontakternas innehåll. Rapporten ger information om kundernas erfarenheter och informationsbehov i frågor som gäller social- och hälsovård och småbarnspedagogik. Antalet förstakontakter till patientombudet var år 2025 sammanlagt 382. År 2024 var motsvarande antal 494. Det har skett en minskning av antalet förstakontakter jämfört med året innan. År 2025 gällde kontakterna oftast frågor kring vårdens kvalitet och patientskadeärenden. Kontakterna kan skötas huvudsakligen per telefon, men kundbesök bokas vid behov. Som metoder för patientens rättsskydd fungerar i huvudsak anmärkningar och klagomål.

Sett till serviceområde kom flest kontakter från medicinska området. Detta förklaras av serviceområdets storlek och antalet patienter. Orsaken till kontakt var oftast relaterad till missnöje med genomförandet av eller kvaliteten på vården eller olika faser i handläggningen av skadeärenden relaterade till patientförsäkringen. Kontakterna inom operativa området gällde oftast olika faser i handläggningen av ett skadeärende relaterat patientförsäkringen (utarbetande av en anmälan, inlämning av svar, ansökan om ersättning, begäran om omprövning och begäran om rekommendation för avgörande).

Kontakter till ombudet inkom också angående tjänster inom andra välfärdsområden och hos privata serviceproducenter i området. Då har kontakten statistikförts under "Övrigt". Kontakter inom detta område gällde oftast de olika faserna i handläggningen av ett patientskadeärende, missnöje med genomförandet av vård eller andra ärenden (till exempel betalningsfrågor, socialskydd).

År 2025 kontaktades socialombudet sammanlagt 72 gånger. År 2024 var motsvarande antal 79. Det har skett en liten minskning av det årliga antalet kontakter jämfört året innan. Socialombudets

verksamhet sträcker sig utöver socialvården även till småbarnspedagogiken, men inte till FPA:s tjänster, de offentliga sysselsättnings- och näringstjänsterna, skuldrådgivningens eller intressebevakningens tjänster.

Sett till uppgiftsområde gällde kontakterna oftast frågor kring tjänster för äldre. Ombudet kontaktades dessutom i ärenden relaterade till barnskydd och familjestödsservice samt funktionshindersservice. När det gäller småbarnspedagogikens tjänster statistikfördes det under 5 kontakter.

För det mesta var anledningen till kontakterna missnöje relaterat till genomförandet av tjänster eller ett allmänt informationsbehov. Kontakter gällde också beslut och avtal, betalnings- och skadeståndsfrågor samt dataskydd och sekretess. Endast få kontakter under året gällde bemötande, anmärkningsförfarandet och andra orsaker. Under år 2025 har socialombudets åtgärder främst inbegripit rådgivning, anmärkningsrådgivning samt skriftlig assistans.

Välfärdsområdets social- och patientombud har besökt läroinrättningar i området för att informera om kund-/patienträttigheter. Social- och patientombudet deltar i mån av möjlighet i utbildning inom branschen 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.

Enligt 20 § 1 momentet 20 punkten i förvaltningsstadgan har välfärdsområdesstyrelsen i uppgift att årligen behandla patient- och socialombudets rapport.

Bilaga, Social- och patientombudets rapport 2025

Beslutsförslag

Välfärdsområdesstyrelsen beslutar

1. anteckna social- och patientombudets årsrapport 2025 för kännedom,
2. sända social- och patientombudets årsrapport 2025 till kommunstyrelserna i välfärdsområdets kommuner och Tillstånds- och tillsynsverket samt individsektionen och nationalspråksnämnden för kännedom.

Beslut

Välfärdsområdesstyrelsen godkände beslutsförslaget enhälligt.