



soite

Mellersta Österbottens social- och
hälsovårdssamkommun

PATIENTOMBUDSMANNENS RAPPORT 2020

Mellersta Österbottens social- och hälsovårdssamkommun

Social- och patientombudsman Tina Sandström



Innehållsförteckning

1. Inledning.....	3
2. Antalet gånger ombudsmannen kontaktats.....	3
3. Antalet gånger ombudsmannen kontaktats, enligt serviceområde.....	4
4. Orsaker till att patientombudsmannen kontaktats.....	6
5. Sammanfattning.....	9

1. Inledning

Den här utredningen gäller antalet gånger Mellersta Österbottens social- och hälsovårdssamkommun Soites patientombudsman kontaktats under år 2019 och ger en allmän beskrivning av innehållet i kontakterna. Kontakterna till patientombudsmannen är en del av den respons klienterna gett om servicen och dess kvalitet, och Soite samlar in och följer upp denna respons.

Soite är en samkommun som förenar landskapets bas- och specialtjänster samt social- och hälsovårdstjänsterna. I Soite förenas 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 men i praktiken är den del av specialistsjukvården som tillhör samkommunen Soite, Mellersta Österbottens centralsjukhus, det närmaste jourhavande sjukhuset för cirka 200 000 invånare.

Som Soites heltidsanställda social- och patientombudsman har från 1.1.2017 fungerat legitimerad socialarbetare och magister i samhällsvetenskaper/sjukskötare Tina Sandström. Administrativt har ombudsmannatjänsterna placerats i Soites utvecklingsenhet.

Patientombudsmannens uppgifter fastställs i 11 § i lagen om patientens ställning och rättigheter. Patientombudsmannens verksamhet är lagstadgad och en patientombudsman måste utses för varje hälsovårdsenhet.

Patientombudsmannens uppgifter är:

- 1) Ge patienter råd i frågor som gäller tillämpningen av patientlagen
- 2) Hjälpa patienter i processer som gäller patientens rättigheter
- 3) Informera om patientens rättigheter
- 4) Också i övrigt arbeta för att främja patientens rättigheter och för att de ska bli tillgodosedda

2. Antalet gånger ombudsmannen kontaktats

Antalet förstakontakter var år 2020 sammanlagt **526**. År 2019 var motsvarande antal **541**. Kontakterna har statistikförts som ärendehelheter, vilket betyder att en kontakt/ett ärende som statistikförts kan omfatta många kontakter mellan samma klient och ombudsmannen under en längre period. Kontakterna sköts

huvudsakligen per telefon klientbesök reserveras vid behov. I de tidiga stadierna av pandemin begränsades vårdtjänsterna, vilket också ledde till en tillfällig minskning av antalet gånger ombudsmannen kontaktades. De gånger ombudsmannen kontaktas skriftligen sker detta i huvudsak per telefon. Förfrågningar som framförs via e-postmeddelanden besvarats endast på allmän nivå och vid behov vidarebehandlas ärendet per telefon.

3. Antalet gånger ombudsmannen kontaktats, enligt serviceområde

Kontakterna har statistikförts enligt serviceområde. Av tabellen nedan framgår hur kontakterna fördelar sig serviceområdesvis och vilka ansvarsenheter som hör till vilka serviceområden. Antalet kontakter och hur de fördelas har inte förändrats nämnvärt.

Tabell 1. Antalet gånger ombudsmannen kontaktats, enligt serviceområde:

Serviceområde	Antal	Antal	Antal
	2020	2019	2018
1. Somatik (Kvinnokliniken, kardiologi och medicinska avdelningar, kirurgi och onkologi, sinneskliniken, anestesi, operation, intensivvård och dialys)	147	179	189
2. Psykiatri och missbrukarvårdstjänster (Ungdomspsykiatri, Vuxenpsykiatri, avdelningsvård, Psykiatriska öppenvården, boende- och stödtjänster för personer som genomgår mentalvårdsrehabilitering och tjänster för missbrukarvård)	76	66	60
3. Övrig (inga uppgifter eller annan serviceproducent)	69	62	66
4. Mottagningstjänster (Mottagningsverksamhet och medicinska polikliniken)	57	62	70
5. Jour och diagnostik (samjour, förstavård, radiologi, patologi och enheten för förebyggande)	56	72	51

av infektioner)			
6. Ansvarsområdet för rehabilitering och neurologi (Neurologi, barn och unga, vuxna/personer i arbetsför ålder, rehabilitering för äldre, Fysiatri och kronisk smärta, hjälpmedelscentralen	34	38	43
7. Allmänmedicinska avdelningstjänsterna (Yle 1, 2, och 4 samt bäddavdelningarna i Kannus och Dunkar)	25	22	39
8. Sjukhuset för barn och ungdomar (Barnsjukdomar och barnneurologin samt barnpsykiatri och utvecklingspolikliniken)	23	15	14
9. Hemvård (Östra, Södra, Västra, Norra, Kronoby, Perhonjokidalens och Lestijokidalens hemvård samt Puistola, Hemvårdens center för verksamhetsstyrning och seniorboende, Kuusikumpu)	15	6	5
10. Munhälsovårdens tjänster (munhälsovården i Karleby, Kronoby, Lestijokidalen, Perhonjokidalen och Polikliniken för tand- och munsjukdomar samt jouren)	13	16	24
11. Närservice för barn och familjer (Karleby, Kronoby, Lestijokidalen och Perhonjokidalens närservice)	9	3	4
12. Öppenvårdstjänster inom specialiteter (Effektiverad hemrehabilitering, hemsjukhuset och ansvarsområdena för geriatriska kompetenscentret och palliativa polikliniken)	2	5	1
Sammanlagt	526	541	566

Sett till serviceområde kom flest kontakter fortfarande från centralsjukhusets somatiska ansvarsområden, vilket förklaras av serviceområdets storlek och patientmängd. Näst flest kontakter till ombudsmannen kom in angående psykiatri och missbrukarvårdtjänst. Inom psykiatrins och missbrukarvårdens gemensamma serviceområde märks det ökade antalet kontakter i synnerhet för missbrukarvårdens del, som belyste upplevelsen att individuella särskilda behov inte tillgodoses tillräckligt i utarbetandet av vårdplaner. Särskilt

i situationer där vårdplanen förändras är det viktigt att patienten informeras och att parten som ansvarar för vården är anträffbar.

En liten marginell ökning i antalet kontakter förekom för serviceområdet sjukhuset för barn och unga. Särskilt antalet kontakter angående patienthandlingar har ökat. Det gäller rätten att granska och korrigera patienthandlingar och ärenden relaterade till fördröjningen av utlåtanden.

Inom hemvårdens hemsjukvårdssida märktes också en liten ökning av antalet gånger ombudsmannen kontaktades jämfört med det tidigare. Detta har främst gällt anhörigas oro över hur vården genomförs, till exempel frågor som rör läkemedelsbehandlingen, ansökan om FPA-stöd och informationsflödet.

En relativt stor andel av de gånger ombudsmannen kontaktades är relaterade till en annan serviceproducent, till exempel Uleåborgs universitetssjukhus eller en privat tjänsteleverantör i området, i vilket fall kontakten statistikförs under "Övrigt". Dessutom, om frågan som framförs vid ett kontakttillfälle inte egentligen riktas till en specifik enhet i Soite eller om frågan är av allmän karaktär, registreras kontakten i en annan kategori.

I fråga om övriga serviceområden förekommer ingen stor förändring i antalet kontakter.

4. Orsaker till att patientombudsmannen kontaktats

Orsakerna till kontakterna har registrerats i enlighet med vad som överenskommits i den nationella arbetsgruppen för sjukvårdsdistriktens patientombudsmän. Man har kunnat avhandla flera frågor under ett kontakttillfälle, men kontakten har fortfarande statistikförts endast i enlighet med en huvudorsak. Till exempel kan utredningen av ett patientskadefall också vara förknippat med vägledning angående en begäran om handlingar och rätten att få information.

Tabell 2. Orsaker till att patientombudsmannen kontaktats år 2019:

Orsak till att patientombudsmannen kontaktats	Antal	Antal	Antal
	2020	2019	2018
1. Patientskadeärenden	141	145	189
2. Genomförandet av vården	112	133	135
3. Övriga ärenden (bl.a. betalningsärenden och fakturor, socialskydd)	63	59	55
4. Tillgången till vård (Vårdgaranti, erfarenheter av att få vård i rätt tid, val av vårdplats)	51	55	59

5. Patienthandlingar (rätt att kontrollera/begäran om handlingar, rättelser)	38	36	34
6. Sekretess/dataskydd (kontroll av logguppgifter, tystnadsplikt, dataskydd för avlidna, närståendes/myndigheters rätt till information, överlåtelse av uppgifter)	29	21	15
7. Patientens rätt till information (om vården/vårdalternativ/samförstånd och tolkning/språkfrågor)	20	21	13
8. Bemötande (patients eller anhörigs upplevelse av bemötandet)	23	26	27
9. Andra skador (skador på föremål, ansvarsskador)	21	21	14
10. Självbestämmanderätt (Vård oberoende av patientens vilja, begränsningsåtgärder, ärenden som berör patientens uttryckta vilja angående sin vård)	21	15	19
11. Ärenden som gäller läkemedelsskador	7	9	8
Sammanlagt	526	541	566

Det kom fortfarande flest kontakter angående patientskadeförsäkringen (141), och nästan lika många som förra året. Enligt Patientförsäkringscentralens årsrapport började antalet rapporterade patientskador minska betydligt på en nationell nivå år 2020. Enligt rapporten berodde nedgången sannolikt främst på en minskning av antalet vårdkontakter och ingrepp inom hälso- och sjukvården när operationer sköts upp på grund av koronavirus epidemin. Patienter avbokade även tider som redan reserverats och uppsökte inte vård lika aktivt som tidigare. Antalet patientskador i Soites område som ersattes har minskat under år 2020 (Patientförsäkringscentralen 2021).

Patientombudsmannen ger råd vid misstanke om patientskada och hjälper patienten enligt behov att göra en skadeanmälan, utarbeta ett svar för samrådsförfarandet i anslutning till patientförsäkringen, ansöka om ersättning efter ett positivt beslut. Om patienten är missnöjd med beslutet kommer han eller hon om nödvändigt att få hjälp med att utarbeta en begäran om rättelse eller en begäran om en rekommendation om en lösning. Patientskadeförsäkringen är så tillvida viktig att det är ett lätt sätt att få en utomstående och objektiv åsikt om vårdens genomförande. Patientförsäkringen täcker inte alla följder av hälso- och sjukvård utan endast personskador som uppfyller villkoren i patientskadelagen.

Ärendena som berörde genomförandet av vården gällde otillfredsställelse med vårdens kvalitet eller vårdpraxis, och som inte gällde misstanke om patientskada. Vanligtvis gällde ärendet pågående vård eller en vårderfarenhet patienten nyligen upplevt och som patienten ville ge respons på eller utreda. Patientens förväntningar på personalens professionella kunnande eller på servicen uppfylls inte alltid. En viktig del av

patientsäkerheten är patientens subjektiva upplevelse och känsla av säkerhet. Vid icke-brådskande vård handlar det vanligtvis om att patienten inte vet vad som händer i samband med hens vård eller när. Patienten har inte fått tillräcklig information om vårdplanen. Ett problem är också ofta att klienten förväntar sig att få en tid enligt överenskommelse i enlighet med planen, medan genomförandet i praktiken kan skilja sig mycket från planen. Speciellt inom specialiteter där det råder brist på läkare hjälper det inte heller alltid ens att patienten själv varit aktiv. Principen om jämställdhet uppfylls inte om patienten får en tid för sitt ingrepp först efter en skriftlig påminnelse. Patienter upplever ofta oro med anledning av osäkerheten angående varför man avviker från den remitterande läkarens bedömning av hur brådskande en åtgärd är eller varför de överenskomna kontrolltiderna inte följs. Patienter möter ofta problem i informationsförmedlingen. När patienter ringer till patientombudsmannen har de ofta redan anvisats att fråga om sitt ärende av flera olika personer, utan framgång.

Klientavgifterna ger många huvudbry. Betalnings- och socialskyddsärendena ökar och är fortfarande den tredje vanligaste orsaken att man tar kontakt. Man framför också ofta frågor om Fpa-förmåner och försäkringsärenden i samband med vården till patientombudsmannen. Vid behov styrs patienter till hälsovårdssocialarbetet. Ofta ligger också oro över hur patienten ska klara sig ekonomiskt bakom att patienten ansöker om patientskadestånd om resultatet av vården är sämre än förväntat.

Till kategorin tillgång till vård hör frågor som gäller vårdgarantin, fördelningen av vård eller valet av vårdplats, och patienterna vill ha lösningsorienterade klargöranden kring dessa när vårdgarantin är på väg att löpa ut och patienten inte ännu meddelats någon tid.

Begärandena om patienthandlingar och krav på rättelser har ökat. Ständigt riktas mer uppmärksamhet mot att patientuppgifterna är korrekta och tydliga då de elektroniska tjänsterna utökas.

Kontakter till patientombudsmannen angående sekretess och dataskydd har ökat något i då patienter har blivit mer medvetna om dessa. Dataskyddsfrågor styrs ofta direkt till Soites dataskyddsansvariga. Kontakterna har gällt kontroll av logguppgifter, dataskydd för avlidna, tystnadsplikt och brister i sjukhusanläggningarnas integritet i förhållande till det annars strikta dataskyddet för vården.

Patientens rätt till information om behandling och behandlingsalternativ måste förverkligas så att behandlingen kan ges i samförstånd. Det är ofta en fråga om att man inte kunnat eller inte hunnit utreda frågan tillräckligt och på ett begripligt sätt. Patientombudsmannen har endast kontaktats några få gånger angående genomförandet av de språkliga rättigheterna.

Kontakter som endast gällde bemötande har lyckligtvis inte ökat, men patienter har ändå upplevt dåligt bemötande. I kontakter angående bemötande rapporterade patienter att de upplevde osakligt bemötande och likgiltighet, t.ex. angående smärtupplevelser eller att orsakerna till att de uppsökte vård förminskades.

Antalet kontakter till patientombudsmannen angående andra skador ligger på föregående års nivå. Skador på föremål är bland annat patienters egendom som personal av misstag skadat eller tappat bort. Genom ansvarsförsäkringen söker man ersättning för personskador, till exempel fall på sjukhusområdet.

Kontakter angående självbestämmanderätten och begränsningsåtgärder kom huvudsakligen från psykiatrin. Dessa kontakter är förknippade med vård oberoende av patientens vilja och begränsningsåtgärder. Antalet kontakter angående självbestämmanderätten har ökat lite inom både

psykiatri och somatiken jämfört med förra året. Inom den somatiska vården finns det ännu ingen separat lagstiftning om begränsning av självbestämmanderätten och begränsningsåtgärder, även om personal i praktiska vårdsituationer ofta måste tillgripa begränsningsåtgärder för vilka lagstiftningen inte ger dem direkt fullmakt. Mer detaljerad enhetlig vägledning om användningen av begränsningsåtgärder på somatiska avdelningar har därför utvecklats av arbetsgruppen för klient- och patientsäkerhet.

Om patienten inte är nöjd med servicen, vården eller bemötandet hen 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. Patientombudsmannens roll i klientarbetet definieras som rådgivande och hjälpande, och patientombudsmannen deltar inte i besluten kring patientens vård. Patientombudsmannen kan vid behov ge hjälp i utredningen av ett ärende eller fungera som ombud mellan klienten och arbetstagaren i problemsituationer beroende på det individuella behovet av hjälp och stöd.

Bara en del av patienterna kontaktar patientombudsmannen för att göra anmärkningar om vården. På Soites webbplats finns en lättillgänglig blankett för att göra en anmärkning. Patientombudsmannen deltar vid behov i samarbets- eller vårdmöten, eftersom ett möte ofta kan vara ett i första hand mer ändamålsenligt sätt för patienten att hantera sitt missnöje än en skriftlig anmärkning.

Patientombudsmannens arbete består till största delen av klientbetjäning men till arbetet hör även att informera om patienters rättigheter. På grund av pandemisituationen har informations- och nätverksarbetet varit begränsat under år 2020.

5. Sammanfattning

Det förekom en liten minskning i antalet gånger patientombudsmannen kontaktades jämfört med förra året. Det minskade antalet kontakter ledde var sannolikt delvis förknippat med coronapandemin. Sett till antalet kontakter områdesvis märktes inga stora förändringar. Inom serviceområdena psykiatri, barn- och ungdomssjukhuset samt hemvården märktes en liten marginell ökning i antalet kontakter. Orsakerna till att patientombudsmannen kontaktats har i huvudsak fördelat sig på samma sätt som förra året. Frågor angående patientskadeförsäkringen är fortfarande den vanligaste orsaken till kontakter. Antalet patientskador som ersatts har dock varit på väg att minska i Soites område. Kontakter angående genomförandet av vården inkluderar förfrågningar om behandlingsmetoder, men också upplevt missnöje med behandlingsprocesser, yrkeskompetens och beaktandet av individuella behov.

Genomförandet av patientens rätt att få information måste beaktas särskilt i försändringssituationer. Den allmänna osäkerheten som pandemin orsakar återspeglas i ökad mental stress hos klienterna. En viktig del av patientsäkerheten är patientens subjektiva upplevelse och känsla av säkerhet. Det är bra för alla att komma ihåg att bra och ett dåligt bemötande tar lika mycket tid, men effekterna är väldigt olika.

Sedan början av 2021 hör social- och patientombudsmannens verksamhet administrativt till enheten för delaktighet och utveckling, vars mål är till att på ett kraftfullt sätt stärka utvecklingen av både de klientorienterade tjänsterna och inkluderingen av klienter/patienter i enlighet med Soites strategiska riktlinjer .

13.4.2021

Källa:

Potilasvakuutuskeskus vuosiraportti 2020 (2021) Läst: [Potilasvakuutuskeskus Vuosiraportti 2020 \(pvk.fi\)](https://www.pvk.fi/raportit/potilasvakuutuskeskus-vuosiraportti-2020)

Läst 6 april 2021