



soite

Mellersta Österbottens social- och  
hälsovårdssamkommun

# SOCIALOMBUDSMANNENS RAPPORT 2020

Mellersta Österbottens social- och hälsovårdssamkommun

Social- och patientombudsman Tina Sandström



## Innehållsförteckning

Innehållsförteckning.....	2
1. Inledning.....	3
2. Antalet gånger ombudsmannen kontaktats och innehåll områdesvis.....	4
3. Orsaker till att patientombudsmannen kontaktats.....	6
3.1 Tjänster för äldre och hemvårdstjänster.....	6
3.2 Handikapptjänster och specialomsorger om utvecklingsstörda .....	7
3.1 Barnskydd och familjestödtjänster.....	8
3.4 Utkomststöd och vuxensocialarbete .....	9
3.5 Övriga socialvårdstjänster .....	9
3.6 Småbarnspedagogik .....	9
4. Socialombudsmannens åtgärder.....	10
5. Sammanfattning av verksamhetsåret och allmänna anmärkningar .....	11

## 1. Inledning

Den här utredningen gäller antalet gånger Mellersta Österbottens social- och hälsovårdssamkommun Soites socialombudsman kontaktats under år 2020 och innehållet i kontakterna och observationer angående dem. Socialombudsmannens uppgift är att följa klienternas rättigheter och hur deras ställning utvecklas och årligen utarbeta en rapport om detta som skickas till kommunstyrelsen.

Soite är en samkommun som förenar landskapets bas- och specialtjänster samt social- och hälsovårdstjänsterna. I Soite förenades år 2017 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.

Socialombudsmannens ställning baserar sig på lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården (812/2000). Enligt 24 § i denna lag är kommunen skyldig att utse en socialombudsman vars uppgift är att 1) ge klienterna råd och handledning i frågor som gäller tillämpningen av lagen, 2) bistå i framställningen av anmärkningar, 3) att informera om klientens rättigheter och 4) arbeta för att främja klientens rättigheter och för att de ska bli tillgodosedda samt 5) följa hur klienternas rättigheter och ställning utvecklas i kommunen och årligen avge en redogörelse för detta till kommunstyrelsen.

Socialombudsmannens uppgift är rådgivande. Ombudet fattar inte beslut, beviljar inte förmåner och tar inte ställning till beslut om medicinsk behandling eller om det har förekommit till exempel fel eller skada i behandlingen. Socialombudsmannens verksamhet sträcker sig även till småbarnspedagogiken, men inte till FPA:s tjänster, de offentliga sysselsättnings- och näringstjänsterna (TE-tjänster), skuldrådgivning eller intressebevakning. Socialombudsmannen betjänar klienter inom både den offentliga och privata socialvården.

Enligt 4 § i lagen om behörighetsvillkoren för yrkesutbildad personal inom socialvården (272/2005, behörighetslagen), är socialombudsmannen skyldig att ha behörighet som socialarbetare eller en högre universitetsutbildning som är lämplig för tjänsten, samt god kunskap om området. 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. Socialombudsmannens verksamhetsställe ligger i Karleby, i anslutning till centralsjukhuset och hälsocentralen. Social- och patientombudsmannen är anträffbar per telefon mån-fre kl. 9.00 - 14.20 och man kan lämna en begäran om att bli kontaktad på telefonsvararen. Socialombudsmannen har huvudsakligen kontaktats per telefon, men en del av klienterna har också tagit kontakt per e-post. Personliga möten har avtalats skilt och vid behov har möten ordnats på landskapets verksamhetsställen eller hemma hos klienten.

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

## 2. Antalet gånger ombudsmannen kontaktats och innehåll områdesvis

År 2020 kontaktades socialombudsmannen sammanlagt 91 gånger. De gånger socialombudsmannen kontaktas av klienter statistikförs som ärendehändelser. Ärendehändelser kan omfatta en eller flera gånger som socialombudsmannen kontaktats.

Tabell 1. Antalet gånger ombudsmannen kontaktats enligt uppgiftsområde 2020-2015

Uppgiftsområde	2020	2019	2018	2017	2016	2015
Utkomststöd och vuxensocialarbete	5	12	9	12	8	13
Barnskydd och familjestödtjänster	18	23	17	15	17	10
Familjejuridiska ärenden/barnskydd	3	5	4	0		
Tjänster för äldre: Serviceboenden och institutionsvård 19, Klienthandledning och öppna tjänster 6	25	24	15	27	25	17
Hemvård	7	7	12	4	7	4
Handikapptjänster och specialomsorger om utvecklingsstörda	17	12	12	16	14	10
Stöd för anhörigvården (över 65 år 2, under 65 år	6	3	5	4	5	2

4)						
Andra socialvårdstjänster / Missbrukar- (4) och mentalvårdstjänster i enlighet med socialvårdslagen (3)	7	8	12	9	15	17
Småbarnspedagogik	4	2				
Sammanlagt	91	96	87	87	91	73

Antalet gånger ombudsmannen kontaktades i år var nästan samma som föregående år trots pandemin. I början av Covid-19-pandemin förekom mycket osäkerhet. Beredskapsläget och rekommendationen att undvika sociala kontakter påverkade hur mycket social- och hälsovårdstjänster anlätades. Kontakterna till socialombudsmannen var också begränsade under våren, men tog sedan fart under hösten.

Tjänster för äldre, tjänster för handikappade, barnskydd och familjestödtjänster var fortfarande de vanligaste orsakerna till att man tog kontakt. Sett till uppgiftsområde kontaktades socialombudsmannen oftast i ärenden som gällde tjänster för äldre. Näst oftast kontaktades socialombudsmannen i frågor som gällde handikapptjänster och familjecentertjänster. I fråga om utkomststöd och vuxensocialarbete skedde en minskning.

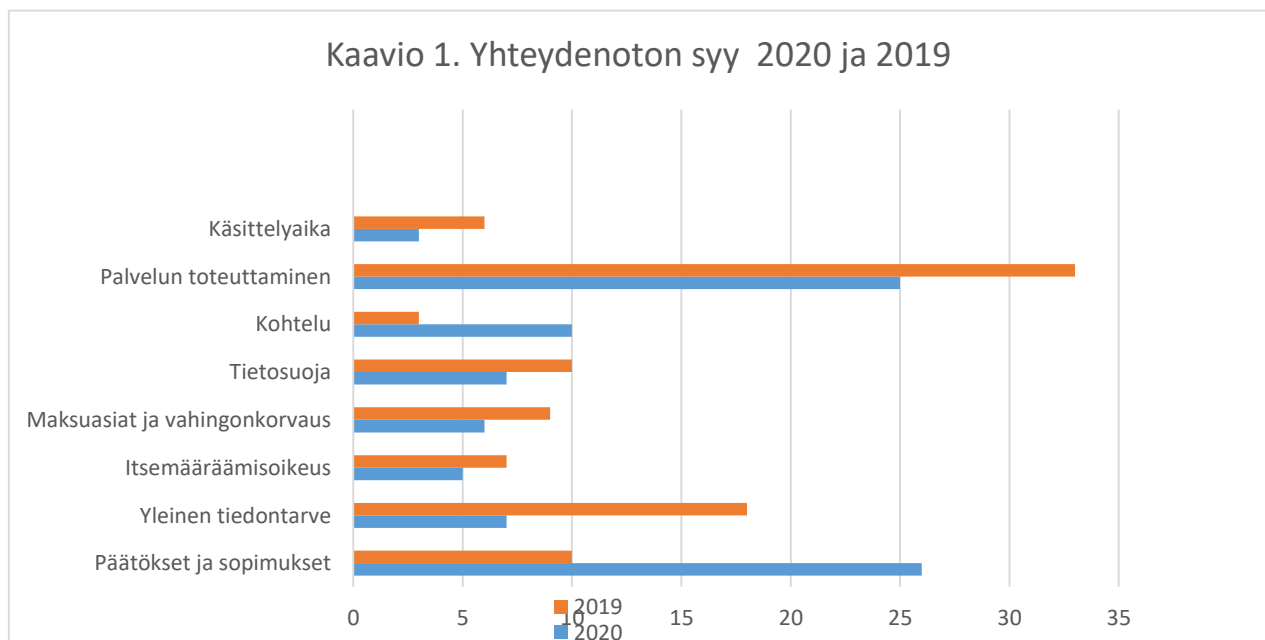
År 2020 fördelade sig klienthändelserna kommunvist enligt följande:

Karleby	70	(71 år 2019)
Kaustby	4	(4 år 2019)
Kronoby	5	(4 år 2019)
Kannus	4	(8 år 2019)
Vetil	2	(2 år 2019)
Halso	0	(0 år 2019)
Perho	2	(4 år 2019)
Toholampi	3	(2 år 2019)
Lestijärvi	0	(1 år 2019)

Övriga kommuner/kommuner som inte hör till Soite (0 år 2019)

### 3. Orsaker till att patientombudsmannen kontaktats

Diagrammet nedan sammanfattar orsakerna till kontakterna 2020 och 2019.



Missnöje riktades främst mot genomförandet av servicen och mot beslut. Antalet kontakter angående kundens beslut ökade. I genomförandet av tjänsten orsakades missnöje av hur administrativa ärenden behandlades och i samband med förfarandet, till exempel höranden av klienten, brist på information om åtgärdsalternativ eller missnöje med innehållet i planen/bedömningen av servicebehovet.. Antalet dataskyddsrelaterade kontakter minskade också något. Betalnings- och skadeståndsärenden behandlades också något färre gånger än under föregående år. Behandlingstiderna har varit ett problem särskilt inom handikappservicen och nu syns en förbättring i dessa. Frågor relaterade till självbestämmande gällde förmågan att påverka den service en klient fick och utträta ärenden å släktingars vägnar.

#### 3.1 Tjänster för äldre och hemvårdstjänster

Sett till verksamhetsområde kontaktades socialombudsmannen oftast i frågor som gällde verksamhetsområdet för vård och omsorg. Flest ärenden orsakade serviceboende med heldygnsomsorg (19). De gånger socialombudsmannen kontaktades angående serviceboenden gällde saken oftare Soites (13 enheter än privata enheter (6)). Socialombudsmannen kontaktade 6 gånger angående klienthandledning, 2 gånger angående stödet för anhörigvård och 7 gånger angående hemvården. Personen som tog kontakt var utan undantag en närstående till klienten. Orsaken var oftast missnöje med servicen (19) men en del av frågorna gällde informationsbehov (14).

Kontakterna angående serviceboende med heldygnsomsorg och klienthandledning/öppna tjänster gällde främst serviceproduktionen (12) såsom kvaliteten på vården, förfaranden eller utredning av åtgärdsalternativ. Därtill statistikfördes som orsak till kontakter bemötande (2), beslut om stödet för anhörigvård (2), dataskydd (1), självbestämmanderätten (2), betalningsärenden och skadestånd (patientskade- eller ansvarsskadeståndsärenden) (4) och ett allmänt behov av information om socialtjänsterna (4). Vid kontakter angående serviceboende har anhöriga uppmanats att framföra respons och åsikter om kvaliteten på vården och utvecklingsförslag till enhetens förman, serviceområdeschefen eller tillsynschefen. Vid behov har socialombudsmannen deltagit i vårdmöten där klientens situation har behandlats tillsammans med klienten eller klientens anhöriga. Klienterna har alltid informerats om hur man gör anmärkningar och lämnar klagomål. Frågor relaterade till besöksförbudet för släktingar under koronavirus epidemin togs inte upp i någon betydlig utsträckning i kontakterna, men begränsningarna bidrog till de anhörigas oro.

Kontakter angående hemvårdens tjänster (7) gällde främst tillgången på hemvård, dokumentanteckningar och anhörigas rätt till information samt oklara servicesedelförfaranden. Kontakter angående hemvården registreras som hälsovårdstjänster i patientombudsmannens rapport även om hemvården administrativt hör till samma serviceområde.

### **3.2 Handikapptjänster och specialomsorger om utvecklingsstörda**

Under 2020 ackumulerades sammanlagt 21 st. statistikförda kontakter från handikapptjänsternas verksamhetsområde (tjänster i enlighet med handikappservicelagen 13, specialvård 4, stöd för anhörigvård 4). År 2019 var motsvarande antal 14. Orsaken var oftast missnöje med servicen. Behandlingstiderna har förbättrats, men andelen krav på korrigeringar har ökat jämfört med föregående år, särskilt angående stödet för anhörigvård.

Förtydliganden begärs för både beslut i enlighet med handikappservicelagen och motiveringarna för beslut angående stödet för anhörigvård. Respons inkom också angående att man vid tolkningen av kriterierna för beviljande av Soites stöd för anhörigvård i bedömningen av hur bindande vården är inte tillräckligt beaktar sådan handledning och övervakning som vårdens bindande karaktär orsakar.

Ur ett klientperspektiv bör samarbetet med handikapptjänsterna och boende- och stödtjänster inom mentalvårdsrehabiliteringen förbättras. Arbetsfördelningen verkar inte alltid helt tydlig.

Orsaken till kontakterna angående handikapptjänsterna och specialomsorger om utvecklingsstörda var huvudsakligen missnöje. Antalet informationsförfrågningar minskade jämfört med föregående år.

Ärenden relaterade till kö- och behandlingstider har minskat inom handikapptjänsterna. Enligt lagen ska beslut fattas utan dröjsmål och senast inom tre månader. Tidsfristen kan överskridas endast i undantagsfall.

### 3.1 Barnskydd och familjestödtjänster

Förra året var antalet kontakter till socialombudsmannen angående barnskydd och familjestödtjänster 18 (23 år 2019).

Kontakterna gällde beslut (3), tillhandahållande av en tjänst, dvs. förfaranden och praxis såsom upplevelsen av klienten blivit hörd, begränsningar av möten eller oklara klientplaner (7), bemötanden (2), dataskydd och klientuppgifter (5) och allmänna informationsbehov (1). Klienterna klarar inte alltid av att skilja på om deras klientrelation hör till det socialvårdslagenliga familjesocialarbetet eller till barnskyddet. När man diskuterar servicebehovsbedömningar och klientplaner uppfattar vissa kunder saker som otydliga eller otillräckligt dokumenterade. Dokumenteringsförfaranden som gör klienterna delaktiga borde stärkas.

Vissa familjer hade erfarenhet av att de inte konsulteras eller inte kommer överens med sin socialarbetare och tycker att deras åsikter inte beaktas när det fattas beslut om tjänster. Man har gjort förfrågningar om rätten att byta socialarbetare. Klienten har även kunnat bjuda in socialombudsmannen till klientmötena. Klienten kan då ha upplevt mötet med den tidigare socialarbetaren på ett sådant sätt att hen inte vågar eller vill gå till mötet ensam och känner att närvaron av en annan utomstående hjälper. Ofta kan problem bero på faktorer i de tillgängliga resurserna.

I regeringsprogrammet är avsikten att gradvis begränsa antalet klienter inom barnskyddet. År 2022 skulle det maximala antalet klienter först vara 35/barn och slutligen maximalt 30 barn/ anställd. Inom Soite varierar antalet klienter. Vid tidpunkten för förfrågningen varierade antalet klienter för socialvårdspersonalen i Karleby mellan 22 och 38 klienter. Antalet klienter var betydligt högre för den ledande socialarbetaren, vilket kompenserade bristen på socialarbetare. I Älvdalarna och Kronoby ansvarar teamen utöver för barnskyddet även för klientrelationer och bedömningar av servicebehov i enlighet med socialvårdslagen.

Hemservice för barnfamiljer är en viktig tjänst för att stöda familjer i att orka i vardagen. Enligt servicechefens svar på förfrågan har man bra kunnat ordna hemservice för barnfamiljer i Soite år 2020. Främst i situationer där begäran kom i sista minuten har tjänsten inte alltid kunnat beviljas. Beslut om avslag har gjorts i sådana situationer när servicen ska beviljas i enlighet med någon annan lag.

Familjejuridiska tjänsterna och barnomsorgstjänsterna inkluderar frågor om vårdnaden av barn, besöks- och underhållsfrågor, faderskap och familjerådgivning. Det förekom tre kontakter angående familjejuridiska tjänster och barntillsyn. Ärendena var relaterade till svåra vårdnads- och umgängestvister.



### 3.4 Utkomststöd och vuxensocialarbete

Kontakter angående utkomststöd och vuxensocialarbete minskade. Sammanlagt förekom endast fem ärendehändelser. Kontakterna gällde beslut om avslag för utkomststöd, beviljande av Kaiku-kortet, bemötande och skyldighet att ge råd.

Överföringen av det grundläggande utkomststödet till Folkpensionsanstalten orsakar fortfarande ett behov av handledning och rådgivning.

### 3.5 Övriga socialvårdstjänster

Kontakter angående boende- och stödtjänster inom mentalvårdsrehabiliteringen (3) gällde bostadstjänster och självbestämmanderätten.

Enligt undersökningen har man för nästan 100% av klienterna inom boende- och stödtjänster inom mentalvårdsrehabilitering utsett en egen kontaktperson för klienten. Kontaktpersonens uppgift är att aktivt bedöma effektiviteten av tjänster och stödåtgärder, uppdatera planen, ge råd och vägleda klienten och säkerställa att klientens rättigheter uppfylls. Tillsynsbesök genomförs regelbundet och tillsynssamarbetet genomförs mellan serviceområdena. Det är ännu tänkt att man ska utarbeta en noggrannare tillsynsplan.

Socialombudsmannen kontaktades fyra gånger angående socialvårdens missbrukartjänster. Frågorna var relaterade till tillgång till rehabilitering för missbrukare och begäran om betalningsförbindelse i efterhand. Några kontaktergällde också genomförandet av boendetjänster för missbrukare och det bemötande klienten upplevt.

Andra kontakter angående tjänster för missbrukare har främst gällt frågor som statistikförts som en del av hälso- och sjukvården. Patientombudsmannens statistik omfattar 29 kontakter relaterade till missbrukartjänster (22 st. år 2019)

### 3.6 Småbarnspedagogik

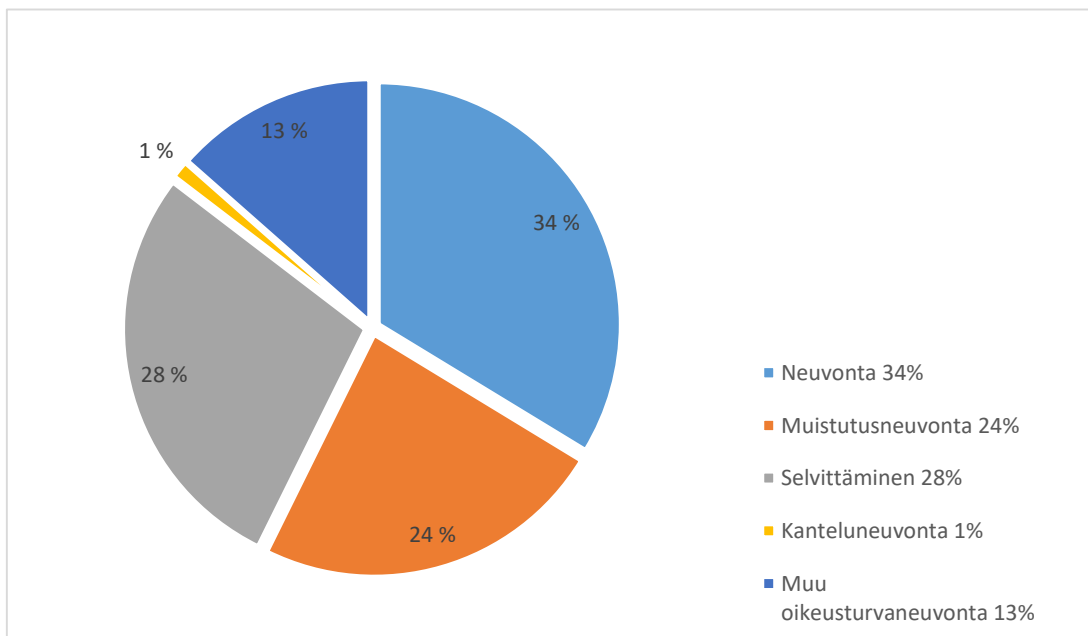
Enligt lagen om småbarnspedagogik är kommunens socialombudsman också ansvarig för att ge råd till klienter i frågor som rör tillämpningen av denna lag. Socialombudsmannens uppgift är baserad på lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården (812/2000). Det har kommit mycket lite respons angående småbarnspedagogiken. I de få kontakterna relaterade till småbarnspedagogiken har frågorna huvudsakligen gällt klientavgifter och klienter har även fått råd angående anmärkningar.

## 4. Socialombudsmannens åtgärder

Åtgärderna är i likhet med förra året huvudsakligen rådgivning och utredning. På klientens begäran kan socialombudsmannen agera som medlare i utredningen av klientens fall, till exempel genom att vara närvarande med klienten i kundmöten eller förhandlingar. Socialombudsmannen har inte oberoende beslutsbefogenhet och kan inte ändra en myndighets beslut.

Det har gjorts något fler anmärkningar är föregående år. Jämfört med föregående år har anmärkningsrådgivning också oftare statistikförts som en åtgärd utförd av socialombudsmannen. Klagomålsrådgivning statistikförts som en åtgärd när kunden har fått hjälp i utarbetande av ett klagomål. Kunderna har informerats om att 2014 års ändring av klientlagen gav tillsynsmyndigheten möjlighet att överföra ett klagomål till att främst behandlas som en anmärkning. Syftet med förändringen var att påminnelserna skulle riktas till de ansvariga personer som på grund av sin befogenhet har möjlighet att snabbt få till stånd en förändring av situationen om påminnelsen ger orsak till det.

I planen för egenkontroll ska det finnas antecknat hur man kan stärka klientens självbestämmanderätt vid enheten och hur man säkerställer en saklig behandling av klienterna och hur man går tillväga om olämplig behandling upptäcks. I planen för egenkontroll måste också antecknas hur enheten samlar in respons på tjänsternas innehåll och tillräcklighet samt klientsäkerheten och hur den används i utvecklingen av verksamheten.



Soites individsektion har behandlat totalt 48 överklaganden mot tjänstemannabeslut (år 2019 gjordes totalt 38 överklaganden). Rättselserna gällde utkomststöd 3 (5 år 2019), handikapptjänster och omsorg om personer med utvecklingsstörning 34 (21 år 2019), missbrukartjänster 1 (1 år 2019), barnskydd 2 (0 år 2019) och tjänster för äldre 6 (13 år 2019). Även i år uppmärksammas antalet skadeståndsanspråk för handikapptjänsterna, som har ökat betydligt på två år, från 9 år 2018 till 34 i år. Rättelsebegärandena gäller främst beslut om stöd för anhörigvård, som sammanlagt var 19 år 2020. Angående beslut om personlig assistens gjordes 9 rättelsebegäranden.

Individsektionen återbördade ett beslut för ny beredning. Sektionen ändrade inte ett enda beslutsförslag.

Tre beslut från individsektionen har överklagats till förvaltningsdomstolen (motsvarande siffra 2019 var också 3).

Det totala antalet anmärkningar var 19 (10 år 2019 och 27 år 2018). Det förekom 11 anmärkningar om barnskydd och barnomsorg (8 år 2019), 2 om handikapptjänster och omsorger om personer med utvecklingsstörning (1 år 2019) och 6 om tjänster för äldre (1 år 2019).

Endast en del av klienterna kontaktar socialombudsmannen för att göra en direkt anmärkning om den service eller det bemötande de fått. På Soites webbplats finns en blankett för att göra en anmärkning. Det ursprungliga syftet med anmärkningsförfarandet är att anmärkningen ska vara ett snabbt sätt att reagera på klagomål i socialvården.

Det gjordes fyra klagomål på socialvården, varav tre gällde barnskydd och ett stödet för anhörigvård (tre klagomål gjordes 2019 och alla klagomål gällde barnskydd och familjejuridiska tjänster). Sedan början av 2015 har tillsynsmyndigheten, det vill säga Tillstånds- och tillsynsverket för social- och hälsovården eller regionförvaltningsverket, kunnat överföra ett klagomål som framförts till myndigheten för att i första hand behandlas som en anmärkning vid verksamhetsenheten. År 2020 har regionförvaltningsverket överfört tre klagomål för att i första hand behandlas som en anmärkning vid verksamhetsenheten.

Socialombudsmannens arbete består till största delen av klientbetjäning och därtill hörande kontakt med myndigheter. Till arbetet hör även att informera om patientens rättigheter. På grund av pandemin har det varit färre informationstillfällen 2020. I Soites område har uppgiften som informatör under tidigare år genomförts t.ex. genom föreläsningar vid utbildningsinstitutioner och vid evenemang i olika organisationer och föreningar.

## 5. Sammanfattning av verksamhetsåret och allmänna anmärkningar

Antalet kontakter har varit nästan detsamma som föregående år. Sett till uppgiftsområde kontaktades socialombudsmannen oftast i ärenden som gällde tjänster för äldre. Näst oftast kontaktades

socialombudsmannen i frågor som gällde handikapptjänster och familjecentertjänster. I fråga om utkomststöd och vuxensocialarbete skedde en minskning.

Socialombudsmannen försöker för sin del komplettera den högkvalitativa serviceprocess som klienten har rätt till, och som på grund av den komplexa och svårbegripliga lagstiftningen inom socialvården och det omfattande servicesystemet kan orsaka svårigheter för klienten när hen ansöker om förmåner och tjänster. Baserat på det klienter och anhöriga framfört när de kontaktat socialombudsmannen kan verksamheten inte alltid beskrivas som helt klientorienterad och öppen. Ibland förverkligas servicen bara tack vare en aktiv närstående. I rollen som socialombudsman spelar vägledning och rådgivning en nyckelroll och utgör majoriteten av socialombudsmannens uppgifter.

Förutom rådgivning betonas i socialarbetet behovet av att lyssna på klienten. Många av dem som har kontaktat socialombudsmannen har upplevt av att de inte har fått ett tillfredsställande bemötande i tjänsterna och att deras åsikter inte har utretts eller beaktats tillräckligt. Det är alltid viktigt att gå igenom saker med klienten så att hen känner till och förstår motiveringen för den linje man valt eller det beslut man fattat.

Ett av målen med det nuvarande regeringsprogrammet är att förbättra och förenhetliga social- och patientombudsmännens verksamhet över hela landet. Social- och hälsovårdsministeriet har därför låtit utarbeta en utredning av social- och patientombudsmännens verksamhet, som utkom i slutet av år 2020. Rapporten diskuterar bakgrunden, nuläget och framtiden för ombudsmannens verksamhet. Rapporten presenterar flera förslag på åtgärder, t.ex. behovet av att utveckla verktyg för påverkansarbetet, att bättre utnyttja informationen som samlas in och att harmonisera praxis på nationell nivå. Mycket annat av det som föreslås i förslaget till åtgärder fungerar redan inom Soite, till exempel organiseringen av ombudsmannaverksamheten på landskapsnivå som en sammanhängande helhet. I åtgärdsförslaget diskuteras även storleken på ombudsmannens verksamhetsområde i förhållande till befolkningsmängden. Varje område bör ha en socialombudsman/100-15 000 invånare och en patientombudsman/100-150 000 invånare. Beroende på antalet invånare i området kan uppgiften också utföras av en ensam social- och patientombudsman, som i Soite just nu. Verksamhetsområdet är dock ganska omfattande med tanke på att uppgiften sköts av en enda person.

Källa:

Social- och hälsovårdsministeriets utredning av social- och patientombudsmännens verksamhet Selvitys sosiaali- ja potilasasiainmestoinnasta; Asiainmestoinnann tausta, nykytila ja tulevaisuus (Kumpula, Tuomas, Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2020:13) <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-9874-2>