

SOCIAL- OCH OMBUDSMANNENS RAPPORTER FÖR ÅR 2020

Styrelsen § 92

Föredragare: Social- och patientombudsman Tina Sandström och delaktighets- och klientrelationschef Jussi Salminen

De bifogade rapporterna om social- och patientombudsmannens verksamhet gäller innehållet i de kontakter som inkom under 2020 och ombudsmannens verksamhet.

Bilaga A ??, Socialombudsmannens rapport 2020
Liite B ??, Patientombudsmannens rapport 2020

Socialombudsmannens verksamhet

Enligt lagem om klientens ställning och rättigheter inom socialvården är kommunen skyldig att utse en socialombudsman vars uppgift är att ge klienterna råd och handledning i frågor som gäller tillämpningen av lagen, bistå i framställningen av anmärkningar, att informera om klientens rättigheter och att arbeta för att främja klientens rättigheter och för att de ska bli tillgodosedda samt följa hur klienternas rättigheter och ställning utvecklas i kommunen och årligen avge en redogörelse för detta till kommunstyrelsen (24 §).

Antalet gånger som socialombudsmannen kontaktades var år 2020 sammanlagt 91. I jämförelse var antalet kontakter under år 2019 96 och under år 2018 var antalet kontakter 86 samt under år 2017 sammanlagt 87. Socialarbetarens rapport visar att antalet kontakter har varit mycket stabilt under åren 2017-2020 med i genomsnitt 90.

Volymmässigt kom det största antalet kontakter under 2020 från de som använde tjänster för äldre (25). Av dessa gällde 19 servicebostäder och institutionell vård samt klienthandledning och öppenvårdstjänster 6. År 2019 inkom praktiskt taget samma antal kontakter, det vill säga 24 för tjänster för äldre.

Det näst högsta antalet kontakter kom från de som anlidade barnskyddet och familjestödtjänster (18). År 2019 var antalet kontakter 23.

Det tredje högsta antalet kontakter gällde tjänster för handikappade och omsorg om personer med utvecklingsstörning, för vilka det förekom en liten ökning från tolv år 2019 till sjutton år 2020.

På motsvarande sätt minskade antalet kontakter angående utkomststødet och vuxensocialarbete från tolv år 2019 till fem år 2020.

I jämförelse inkom det i samband med förskoleundervisningen fyra kontakter år 2020 och två under 2019. Under tidigare år har inga sådana förekommit. Inte heller på andra håll i Finland har frågor relaterade till förskoleundervisning kommit fram.

När man tittar på orsakerna till kontakterna märker man att det största missnöjet gäller genomförandet av och beslut angående servicen. Antalet kontakter angående kundens beslut ökade. I genomförandet av tjänsten orsakades missnöje av hur administrativa ärenden behandlades och saker som gällde förfarandet, till exempel hörande av klienten, brist på information om åtgärdsalternativ eller missnöje med innehållet i planen/bedömningen av servicebehovet. Behandlingstiderna har varit ett problem särskilt inom handikappservicen och nu syns en förbättring i dessa.

Under 2020 fördelades klienthändelser per punkt enligt följande; Karleby 70 (föregående år 71), Kronoby 5 (4), Kannus 4 (8), Kaustby 4 (4), Toholampi 3 (2), Vetil 2 (2), Perho 2 (4), Lestijärvi 0 (föregående år 1) och från Halsö kom inga kontakter varken 2020 eller 2019. År 2020 kom en kontakt från en kommun utanför Soite.

Enbart kontakterna visar inte allmänna bredare problem eller brister i genomförandet av tjänster. Enskilda fall visar dock att man inte lyckats i alla situationer. Antalet gånger socialombudsmannen kontaktats verkar vara mycket stabilt inom Soiteområdet.

Patientombudsmannens verksamhet

Patientombudsmannens 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 kontakter till patientombudsmannen var år 2020 sammanlagt 526. Som jämförelse var motsvarande antal år 2019 541 och år 2018 566. Antalet gånger ombudsmannen kontaktats har hållits överraskande stabilt, t.ex. har inte Soites ekonomiska utmaningar eller pandemin ökat antalet kontakter. Tvärtom är tendens i någon grad nedåtgående.

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 tidsperiod. Kontakterna sköts huvudsakligen per telefon, men klientbesök har reserverats vid behov. Grunduppgiften är att ge råd till och hjälpa patienter eller anhöriga i uppgifter relaterade till tillämpningen av patientlagen.

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

Kontakterna har statistikförts enligt serviceområde. Tabellen i rapporten visar hur kontakterna fördelas per serviceområde och vilka ansvarsenheter som tillhör olika serviceområden. Antalet kontakter och hur de fördelas har inte förändrats nämnvärt.

Antalet kontakter relaterade till skadeförsäkring för patienter var högst år 2020 (141) och 2019 (145), även om antalet har minskat betydligt sedan 2018 (189). Ärendena som berörde genomförandet av vården gällde otillfredsställelse med vårdens kvalitet eller vårdpraxis, och som inte gällde misstanke om patientskada. Antalet av dessa har också minskat stadigt sedan 2018 och nådde 112 år 2020 (jfr. 135 / 2018). Den tredje vanligaste orsaken till kontakterna var övriga ärenden bl.a. betalningsärenden och fakturor samt socialskydd (63). Tillgången till vård har stabiliserats som fjärde största orsak (2020/51), men det har skett en förbättring sedan 2018 (59).

Sett till helheten förekom det en liten minskning i antalet gånger patientombudsmannen kontaktades jämfört med förra året. Det minskade antalet kontakter 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.

Sedan början av 2021 hör social- och patientombudsmannens verksamhet administrativt till enheten för delaktighet och utveckling, vars mål är att som helhet kraftigt stärka utvecklingen av både de klientorienterade tjänsterna och serviceprocesserna samt klient- och patientdelaktigheten i enlighet med Soites strategiska riktlinjer.

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

Verkställande direktörens förslag:

Styrelsen beslutar:

1. anteckna för kännedom social- och patientombudsmannens rapporter förår 2020,
1. sända dem för kännedom till individsektionen och svenska sektionen samt
3. ge en utredning av socialombudsmannens verksamhet till områdets kommunstyrelse.

Beslut: