



Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja
terveyspalvelukuntayhtymä

SOCIALOMBUDSMANNENS RAPPORT 2021

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 | 8 |
| 3.1 Barnskydd och familjestödtjänster..... | 8 |
| 3.4 Utkomststöd och vuxensocialarbete | 9 |
| 3.5 Övriga socialvårdstjänster | 9 |
| 4. Socialombudsmannens åtgärder | 10 |
| 5. Sammanfattning av verksamhetsåret | 12 |

1. Inledning

Den här utredningen gäller antalet gånger Mellersta Österbottens social- och hälsovårdssamkommun Soites socialombudsman kontaktats under år 2021 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 (24§) .

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 specialsjukvård 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.

Enligt 24 § i denna lag 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 arbeta för att främja klientens rättigheter och för att de ska bli tillgodosedda.

Socialombudsmannens verksamhet sträcker sig även till småbarnspedagogiken, men inte till FPA:s tjänster, de offentliga sysselsättnings- och näringsstjänsterna (TE-tjänster), skuldrådgivning eller intressebevakning. Socialombudsmannen betjänar klienter inom både den offentliga och privata socialvården.

Som Soites heltidsanställda social- och patientombudsman har från 1.1.2017 fungerat legitimerad socialarbetare och magister i samhällsvetenskaper/sjukskötare Tina Sandström (1.2-31.12.21 arbetstid 80 %). FöM/Sjukskötare Johanna Lång har fungerat som patientombudsman på deltid (20 %) för tiden 1.2-31.12.2021 Ombudsmannatjänsterna har förvaltningsmässigt sedan början av år 2021 varit en del av ansvarsenhet för delaktighet och stöd för utveckling inom Soite, vid verksamhetsområdet för stödtjänster för ledarskap och produktion.

Socialombudsmannens verksamhetsställe ligger i Karleby, i anslutning till centralsjukhuset och hälsocentralen. Socialombudsmannen har huvudsakligen kontaktats per telefon. 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 2021 kontaktades socialombudsmannen sammanlagt 90 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 2021-2016

| Uppgiftsområde | 2021 | 2020 | 2019 | 2018 | 2017 | 2016 |
|--|------|------|------|------|------|------|
| Utkomststöd och vuxensocialarbete | 5 | 5 | 12 | 9 | 12 | 8 |
| Barnskydd och familjestödtjänster | 13 | 18 | 23 | 17 | 15 | 17 |
| Familjejuridiska ärenden/barnskydd/familjerådgivning | 4 | 3 | 5 | 4 | 0 | |
| Tjänster för äldre: Serviceboenden och institutionsvård 26, Klienthandledning och öppna tjänster 9 | 35 | 25 | 24 | 15 | 27 | 25 |
| Hemvård | 2 | 7 | 7 | 12 | 4 | 7 |
| Handikapptjänster och specialomsorger om utvecklingsstörda | 19 | 17 | 12 | 12 | 16 | 14 |
| Stöd för anhörigvården (över 65 år 3, under 65 år 2) | 5 | 6 | 3 | 5 | 4 | 5 |

| | | | | | | |
|---|----|----|----|----|----|----|
| Andra socialvårdstjänster / Missbrukar- (4) och mentalvårdstjänster i enlighet med socialvårdslagen (2) | 6 | 7 | 8 | 12 | 9 | 15 |
| Småbarnspedagogik | 1 | 4 | 2 | | | |
| Sammanlagt | 90 | 91 | 96 | 87 | 87 | 91 |

Antalet gånger ombudsmannen kontaktades i år var nästan samma som föregående år och ligger på en mycket stabil nivå.

Sett till uppgiftsområde kontaktades socialombudsmannen oftast i ärenden som gällde tjänster för äldre, och dessa kontakter har ökat i antal. Näst oftast kontaktades socialombudsmannen i frågor som gällde handikaptjänster och barnskyddet.

År 2021 fördelade sig klienthändelserna kommunvist enligt följande:

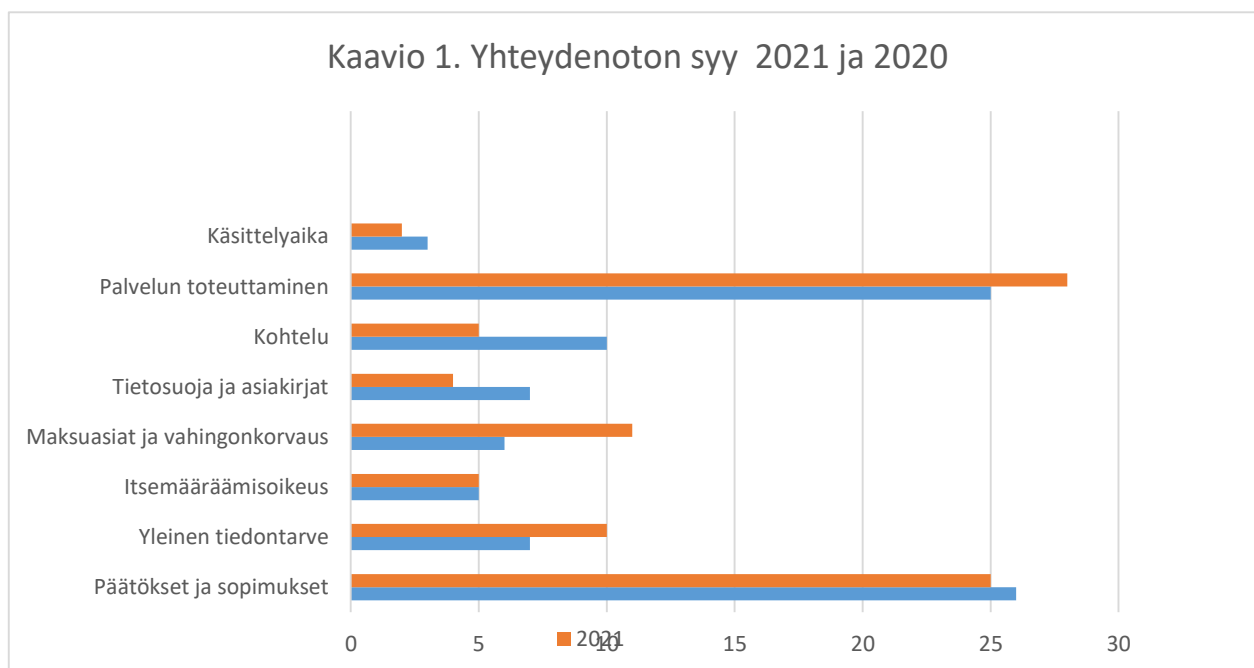
| | | |
|------------|----|--------------|
| Karleby | 57 | (70 år 2020) |
| Kaustby | 8 | (4 år 2020) |
| Kronoby | 9 | (5 år 2020) |
| Kannus | 7 | (4 år 2020) |
| Vetil | 1 | (2 år 2020) |
| Halso | 0 | (0 år 2020) |
| Perho | 1 | (2 år 2020) |
| Toholampi | 3 | (3 år 2020) |
| Lestijärvi | 0 | (0 år 2020) |

Övriga kommuner/kommuner som inte hör till Soite (1 år 2020)

Det kom något fler kontakter från landskapet i år, medan kontakterna under föregående år kom huvudsakligen från Karleby. Det registrerades något fler händelser från utanför Soites område än under det föregående året. Detta gäller till exempel tillhandahållandet av en privat inköpstjänst i Soite-området får en person som inte är bosatt i området.

3. Orsaker till att patientombudsmannen kontaktats

Orsakerna till kontakten beskrivs i diagram 1, som visar att mest missnöje orsakades av genomförandet av servicen och besluten. I genomförandet av tjänsten orsakades missnöje av frågor relaterade till behandling och förfarande, såsom servicekvalitet, hörande av klienten, bristfällig tillgång till information om åtgärdsalternativ eller missnöje med innehållet i planen/bedömning av servicebehov. När det gäller beslut har i huvudsak handledning för rättelseyrkande getts. År 2021 förekom något fler kontakter angående betalningsärenden. Det fanns också fler som hade ett allmänt behov av information om socialtjänsterna än förra året. När det gäller dataskyddsfrågor ger socialombudsmannen ofta råd till klienten om hur man kontrollerar eller begär rättelse av sina socialvårdshandlingar. Antalet kontakter angående behandlingstid och bemötande har minskat, vilket naturligtvis är bra.



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 (26). De gånger socialombudsmannen kontaktades angående serviceboenden gällde saken något oftare

Soites enheter (14) än privata enheter (12). Kontakter angående serviceboende med heldygnsomsorg kom nästan utan undantag från klientens anhöriga.

Missnöje med kvaliteten på vården och serviceproduktionen vid serviceboende med heldygnsomsorg var relaterad till medicinering, grundläggande vård, upptäckande av frakturer, olyckor, informering av anhöriga, begränsningsåtgärder och personaldimensionering. Det inkom några kontakter angående genomförandet av de språkliga rättigheterna. Det väcktes oro för hur de språkliga rättigheterna för minnessjuka äldre kan säkerställas i serviceboenden med heldygnsomsorg med tanke på personalomsättningen och utmaningar i rekryteringen.

Inom serviceboende med heldygnsomsorg vidtas åtgärder som begränsar klienternas självbestämmanderätt. Det är då viktigt att betona tydliga och tillräckliga klientspecifika anteckningar över motiveringen för lösningarna och på vilket sätt man eftersträvat att minska användningen av restriktiva åtgärder.

Några anhöriga har tagit kontakt angående beslutet att ge avslag på ansökan om serviceboende med heldygnsomsorg och ett fåtal som vill att hemtjänsten ska fortsätta även om kriterierna för serviceboende uppfylls. Från hälsovården har anhöriga framfört oro över förkortade avdelningsvårdperioder och över att patienter skickas hem trots att är i allt sämre skick. Den oklarhet som patienter och anhöriga upplever angående fördelningen av vårdansvaret mellan flera serviceområden orsakar av kontakterna att döma en känsla av otrygghet. Anhöriga behöver ett förtydligande av hur vård- och serviceprocesserna fortskrider och även ett tydliggörande av närståendes roll i vårdansvaret.

Huvudsakligen kontaktades ombudsmannen angående missnöje men även med anledning av informationsbehov. Klienter och anhöriga behövde information om klientavgifter, dokumentförfrågningar, övergång till serviceboende med heldygnsomsorg och egenkontrollplaner. Kontakter om klienthandledning och öppenvårdens tjänster har mestadels varit relaterade till ett allmänt behov av information om socialvårdens tjänster såsom färdtjänst, familjevård, servicebedömning och servicehandledning. Vid Soite arbetar endast två gerontologiska socialarbetare inom klientrådgivning och öppenvård. Deras fält är mycket omfattande och de utför arbetet med små resurser. Tjänster för äldre genomförs ofta med stark utgångspunkt från ett hälso- och sjukvårdsperspektiv och när vårdpersonalen är underrepresenterad i tjänsterna är det inte möjligt att i tillräcklig utsträckning tillvarata socialvårdens kompetens vid genomförandet och utvecklingen av tjänster för äldre.

Tydlighet i klientavgiftsbeslut är centralt för klienterna. Utifrån responsen framgick det inte tydligt av de betalningsbeslut som getts till klienten hur man kommit fram till slutsumman. Det förekommer även utmaningar i tolkningen av den nya klientavgiftslagen.

Några saker som gäller hemvården har gällt oklara betalningsbeslut för servicesedeltjänsten. Kontakter angående hemvården registreras som hälsovårdstjänster i patientombudsmannens rapport även om hemvården administrativt hör till samma serviceområde. Kontakterna för hemsjukvården (9) minskade något från föregående år (15 år 2020)

3.2 Handikapptjänster och specialomsorger om utvecklingsstörda

Under 2021 ackumulerades sammanlagt 19 st statistikförda kontakter från handikapptjänstens verksamhetsområde (tjänster i enlighet med handikapptjänstlagen 13, specialvård 6). Antalet närståendevårdsrelaterade kontakter var två. År 2020 var motsvarande antal 21.

Ett fåtal kontakter angående stöd för närståendevård till personer under 65 år gällde beslut (närståendevårdsstödetts storlek, avslagsbeslut)

I år var anledningen till att man kontaktade handikapptjänsterna klart oftare missnöje snarare än ett allmänt behov av information om socialtjänsterna (3). Antalet kontakter som gällde långa behandlingstider var 3. I dessa sammanföll också problem angående rätten till information och informeringen samt bristande samordning mellan socialtjänsterna. Det finns fortfarande utrymme för förbättringar i det yrkesövergripande samarbetet och i utnyttjandet av integration.

Utmaningen i vårt område är bristen på boendeserviceenheter som uppfyller kriterierna i handikapptjänstlagen. Självklart ska tjänsterna organiseras i den mån det finns behov av dem i kommunen, men anhöriga har påpekat att de tjänster som tillhandahålls inte alltid har motsvarat behovet. Klienter har varit tvungna att flytta längre bort från sin hemort, vilket utgör en utmaning för släktingar och nära och kära i att hålla kontakten. Det räcker inte alltid att tjänsten är tillgänglig utan den måste också vara rätt inriktad med tanke på klienternas individuella behov. Handikapptjänstens klienter och även de som behöver andra av socialvårdens bostadstjänster bör garanteras ett så självständigt och individuellt boende som möjligt, nära det egna nätverket med hänsyn till särskilda behov och språkliga rättigheter.

Det förekom 4 kontakter relaterade till personlig assistans (Utmaningar relaterade till byte av tjänsteleverantörer, missnöje i samband med minskning av timantalet och ett allmänt behov av information)

Vid kontakt angående renoveringsarbete i bostaden framkom utmaningar angående smidigheten i processen, handläggningstiden och tillgången till information.

Angående specialvårdstjänsterna framkom att oron över bristen på läkarresurser på utvecklingspolikliniken stor.

3.1 Barnskydd och familjestödtjänster

Förra året var antalet kontakter till socialombudsmannen angående barnskydd och familjestödtjänster 13 (2020 år 18), varav en gällde en annan kommun utanför Soite.

Kontakterna gällde beslut (4), tillhandahållande av en tjänst, dvs. förfaranden och praxis såsom upplevelsen av klienten blivit hörd, begränsningar av möten eller oklara klientplaner (7), bemötanden (1) och avgiftsärenden (1). Det har uttryckts oro för eftervårdens tillräcklighet och resurser, både av klienternas föräldrar och anställda.

Vissa familjer hade erfarenhet av att de inte blir hörda eller inte kommer överens med sin socialarbetare. Man har gjort förfrågningar om rätten att byta socialarbetare. Föräldrar till ett fosterbarn har tydliga instruktioner och information om hur de ska gå tillväga för att kunna ta hand om sitt barn och hur deras eget beteende eller annat beteende kan påverka situationen.

Att tillsammans med föräldrar skapa en klientplan förverkligar också föräldrarnas rätt till råd, vägledning och information. Ibland upplevs en kundplan vara upprättad av en anställd och kunden känner inte igen det som finns där som sin egen information. Klienter har också lämnat feedback om att deras avvikande åsikter inte är tillräckligt dokumenterade.

Familjejuridiska tjänsterna och barnomsorgstjänsterna inkluderar frågor om vårdnaden av barn, besöks- och underhållsfrågor, faderskap och familjerådgivning. Det förekom fyra kontakter angående familjejuridiska tjänster och barntillsyn. Ärendena gällde dokumentation och genomförandet av servicen.

3.4 Utkomststöd och vuxensocialarbete

År 2021 inkom få kontakter angående utkomststöd och vuxensocialarbete. Sammanlagt förekom endast fem ärendehändelser. Kontakterna gällde beslut om avslag av ansökan om utkomststöd, samt utmaningar relaterade till bostadslöshet. Kunder har önskat en tillfällig mellanliggande hyresbostadstjänst från Soite. Ett tillfälligt hyresavtal skulle göra det möjligt för en person som inte kan skaffa en lägenhet att bo på hyra.

3.5 Övriga socialvårdstjänster

Kontakter angående boende- och stödtjänster inom mentalvårdsrehabiliteringen (2) gällde frågor om byte av serviceboendeenhet.

Socialombudsmannen kontaktades fyra gånger angående socialvårdens missbrukartjänster. Frågorna var relaterade till tillgång till rehabilitering för missbrukare och begäran om betalningsförbindelse i efterhand.

Det har överlag kommit mycket lite respons angående småbarnspedagogiken. En enstaka fråga gällde ett barns rätt till småbarnspedagogik. Alla föräldrar har inte varit medvetna om föregående års lagändring, som återställde lika rätt till förskoleutbildning för alla barn, oavsett deras föräldrars anställningssituation.

4. Socialombudsmannens åtgärder

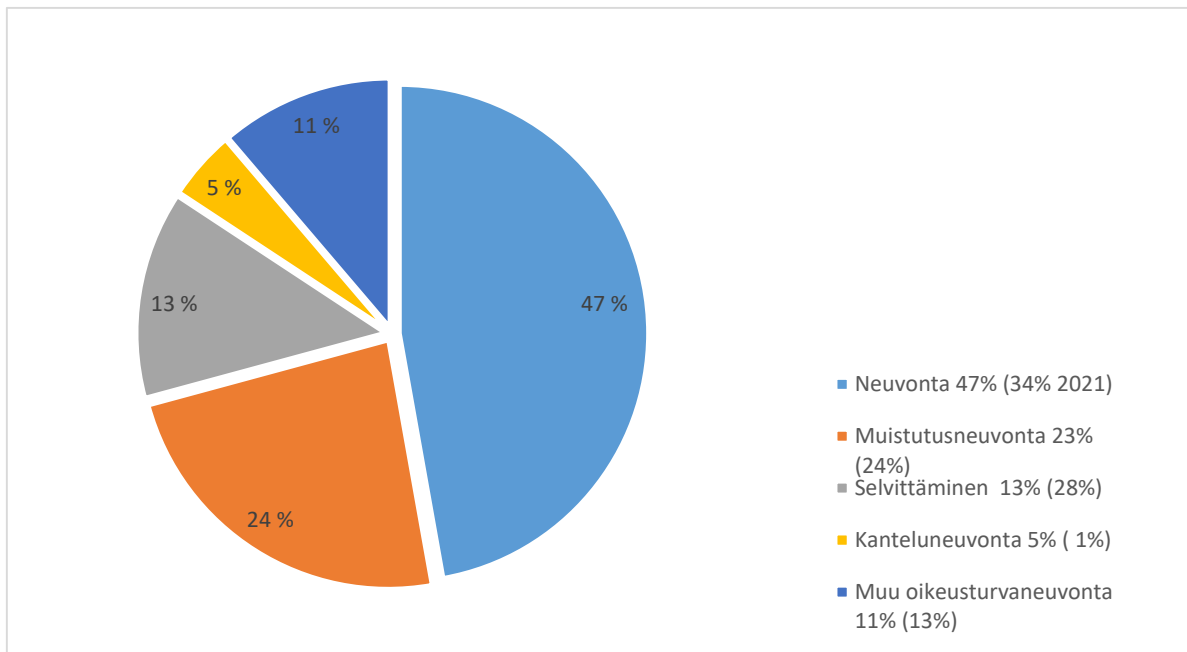
Åtgärderna är i likhet med förra året huvudsakligen allmän rådgivning och rådgivning om anmärkningar samt utredning. Socialombudsmannens arbete består till största delen av klientbetjäning och därtill hörande kontakt med myndigheter. Till arbetet hör även att informera om patientens rättigheter. På grund av pandemin har det varit något färre informationstillfällen år 2021 jämfört med tidigare.

Det har gjorts klart fler anmärkningar än under det föregående året. Det totala antalet anmärkningar var 30 (jämfört med 19 år 2020). Det fanns anmärkningar om Vård och omsorg 12 (föregående år 6), familjevårdens tjänster 17 (11 år 2020), handikapps-service och specialomsorgerna om klienter med intellektuell funktionsstörning 1 (2 år 2020).

Det inkom 3 klagomål inom socialvården, varav ett gällde familjevårdens tjänster och två gällde serviceområdet för vård och omsorg och stöd för närståendevård (tre klagomål 2020)

Enligt statistiken har socialombudsmannen inte gett anmärkningsrådgivning oftare än under det föregående året, men klienterna har möjlighet att utarbeta påminnelser även utan hjälp av socialombudsmannen. Klienterna har informerats om att den övervakande myndigheten har möjlighet att hänskjuta ett klagomål i första hand som en anmärkning och rekommenderas därför att först utarbeta en anmärkning innan de lämnar ett klagomål och att bifoga svaret på anmärkningen till ett eventuellt klagomål.

Socialombudsmannens åtgärder 2021 (2020) Diagram 1.



Soites individsektion her behandlat totalt 40 rättelseyrkanden mot tjänstemannabeslut (år 2020 gjordes totalt 46 rättelseyrkanden). Med hänsyn till Soites omfattning och antalet ärenden kan antalet rättelseyrkanden anses vara litet.

Rättelseyrkandena fördeöar sig över verksamhetsområdena enligt följande:

| Vård och omsorg | 2019 (12) | 2020 (6) | 2021 (16) |
|---|-----------|----------|-----------|
| Beslut om service och avgifter | 1 | 0 | 2 |
| Färdtjänst | 2 | 0 | 3 |
| Serviceboende med heldygnsomsorg | 2 | 1 | 3 |
| Beslut om hemvårdstjänster och avgifter | 0 | 1 | 0 |
| Stöd för närståendevård | 5 | 4 | 8 |
| Säkerhetstelefon, servicesedel | 2 | 0 | 0 |

| Handikapptjänster | 2019 (21) | 2020 (34) | 2021 (15) |
|--|-----------|-----------|-----------|
| Personlig assistans | 5 | 8 | 5 |
| Färdtjänst i enlighet med handikappservice lagen | 2 | 4 | 3 |
| Stöd för närståendevård | 9 | 15 | 5 |
| Hjälpmedel, maskiner och apparater | 1 | 3 | 1 |
| Ändringsarbeten i bostaden | 3 | 1 | 1 |
| Anpassningsträning | 1 | 0 | 0 |
| Serviceboende | 0 | 1 | 0 |

| | | | |
|----------------------------------|---|---|---|
| Arbetsverksamhet | 0 | 1 | 0 |
| Serviceboende med heldygnsomsorg | 0 | 1 | 0 |

| Familjetjänster | 2019 (5) | 2020 (6) | 2021 (9) |
|------------------------------|----------|----------|----------|
| Utkomststöd | 3 | 3 | 2 |
| Missbrukartjänster | 2 | 1 | 2 |
| Barnskyddet | 0 | 2 | 2 |
| Socialvårdens rehabilitering | 0 | 0 | 3 |

Även i år har majoriteten av rättelseyrkanden gjorts angående närståendevårdsstöd. Antalet rättelseyrkanden inom handikapptjänsterna har minskat.

5. Sammanfattning av verksamhetsåret

År 2021 kom 90 ärenden in för utredning. Andelen missnöje vid ärendeutrettning ökade och antalet informationsförmedling minskade. Liksom tidigare år kontaktades socialombudsmannen oftast i frågor som gällde äldreservice. Näst flest kontakter inkom angående handikappservice och tredje flest angående familjetjänster.

I de flesta fall var anledningen till kontakterna genomförandet av tjänsten eller beslut om den. Förra året gav socialombudsmannen oftare klienter råd i klientavgiftsfrågor och kunderna hade också ett större allmänt informationsbehov om socialvårdstjänsterna. Däremot minskade antalet kontakter om bemötande och dataskydd.

Utifrån de kontakter som socialombudsmannen fått kan man dra slutsatsen att tjänsterna inte alltid är servicehelheter som är lätta att förstå för kunderna. Syftet bör i alla fall vara att förebygga att tjänsterna begränsas och att minimera behovet av styrning från en tjänst till en annan. Klientens delaktighet i planeringen av sina tjänster kan stärkas genom en servicebehovsbedömning utförd tillsammans med klienten och en kund- eller serviceplan.