

# Social- och patientombudsmannens redogörelse 2018

Hangö, Raseborg, Ingå, Kyrkslätt

Johanna Söderlund, social- och patientombudsman

## Innehållsförteckning

Förord .....	2
Allmänt om social- och patientombudsmannens uppgifter .....	3
Allmänt om ärendena i Hangö, Raseborg, Ingå och Kyrkslätt .....	3
Antal ärenden per 1000 invånare.....	4
Patientombudsmannaärenden per 1000 invånare .....	4
Socialombudsmannaärenden per 1000 invånare .....	4
Språkfördelning .....	5
Vem har kontaktat? .....	5
Hur tar klienterna/patienterna kontakt? .....	5
Ärendens innehåll.....	5
Patientombudsmannaärenden.....	5
Socialombudsmannaärenden .....	6
Ärenden enligt kommun.....	7
Hangö.....	7
Raseborg.....	8
Ingå .....	8
Kyrkslätt.....	9

## Förord

Enligt lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården (812/2000) ska socialombudsmannen årligen avge en redogörelse till kommunstyrelsen över hur klienternas ställning och rättigheter utvecklas i kommunen socialvård (§24). I denna redogörelse redogör jag också motsvarande för patienternas ställning och rättigheter inom hälsovården.

Under våren år 2018 gick tidigare social- och patientombudsman Birgitta Gran i pension och Johanna Söderlund började 15.3.2018. Det fanns ingen social- och patientombudsman under Birgitta Grans semester 1.2-14.3.2018. Under året sköttes 256 ärenden, varav 113 var sociala ärenden och 143 patientärenden. Fyra ärenden kom från andra kommuner än Hangö, Ingå, Kyrkslätt eller Raseborg.

År 2018 är första året då antalet patientombudsmanärenden flera än socialombudsmanärenden vilket beror på att ärenden gällande det grundläggande utkomststödet inte längre är på kommunernas ansvar utan på Folkpensionsanstaltens (FPA). Klagomål om utkomststödet var den största gruppen ärenden tidigare år.

Taxiskjutsarna har varit aktuella under senare delen av året, både i medierna och bland de som kontaktat social- och patientombudsmannen. FPA's konkurrensutsättning av transporter till vårdinrättningar lyckades inte på bästa sätt och gjordes om, den nya serviceproducenten startar verksamheten under våren 2019. I Raseborg uppdaterades kriterierna för färdtjänst enligt socialvårdslagen i juni 2018. 1.7.2018 trädde den sk taxilagen i kraft. Bland annat detta har gjort att endel klienter känner sig otrygga när de inte kan vara säkra på om taxin dyker upp och gör den det, har de kanske inte har sin bekanta chaufför. De orkar inte heller kräva den service de har rätt till. I sämsta fall kan detta leda till en större isolering för klienterna när de inte vågar beställa den transport de är berättigade till.

Anhöriga till äldre är oroliga när allt flera i sämre skick ska vårdas hemma. Hemvårdspersonalen får ta hand om allt sjukare gamla. Svåra situationer, både för anhöriga och personal, uppstår i hemmen när en klient ex vägrar låta sig duschas samtidigt som rätten till självbestämmande är stark. Gränsen mellan vård och vanvård är inte absolut men situationen förorsakar oro hos alla involverade.

Att leva på utkomststöd i längre perioder kan vara utmattande i synnerhet om man inte ser någon förbättring i den ekonomiska situationen. Livet blir mycket begränsat eftersom pengarna räcker enbart till det absolut livsnödvändiga. Är man dessutom sjuk kan livet te sig hopplöst. Då är det svårt med att orka med byråkratin.

Patienter med en psykisk sjukdom eller som har missbrukarproblematik upplever ibland att de somatiska sjukdomarna inte sköts tillräckligt utan symptomen förklaras som psykiska.

Sammanfattningsvis har det inte kommit till min kännedom några stora katastrofer. Men det betyder inte att man ska förringa upplevelsorna hos enskilda klienter, patienter eller anhöriga. Arbetets kvalitet och kommunikationen mellan alla berörda personer är alltid värda att satsa på och utveckla.

## Allmänt om social- och patientombudsmannens uppgifter

Mitt arbete som social- och patientombudsman baserar sig på lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården rättigheter (812/2000) och lagen om patientens ställning och rättigheter (785/1992). Till arbetsuppgifterna hör bl.a. att:

- informera om patientens/klientens rättigheter,
- ger råd i frågor som gäller social- och hälsovårdssektorns verksamhet,
- ger råd och hjälper till vid behov att göra anmärkningar och patientskadeanmälningar.

Den viktigaste uppgiften är ändå att lyssna eftersom den vanligaste orsaken att klienten/patienten kontaktar en social- och patientombudsman är att hen upplever att hen inte blivit hörd.

Alla ärenden är inte klagomål över vården eller på personal utan kan också vara frågor om vart eller till vem klienten/patienten kan vända sig i någon viss fråga.

Det jag inte kan göra är att skriva anmärkningar, patientskadeanmälningar och besvär i patientens/klientens namn men jag kan hjälpa vid behov med det tekniska skrivande ifall patienten/klienten p.g.a. handikapp eller andra hinder inte kan skriva. Det ska ändå alltid vara klienten/patientens ord.

Enligt Valvira direktiv sköter en socialombudsman inte tjänster som ges av FPA, Arbetskraftsmyndigheterna, skuldrådgivningen eller intressebevakningen (<https://www.valvira.fi/web/sv/socialvard/klientens-stallning-och-rattigheter-inom-socialvarden/socialombudsman>).

Enligt Valvira ska patientombudsmannen inte heller ta ställning till patientens diagnos eller vårdens eller behandlingens innehåll. Patientombudsmannen ska heller inte tolka journalhandlingar eller ta ställning till vårdfel eller patientskador (<https://www.valvira.fi/web/sv/halso-och-sjukvard/patientens-stallning-och-rattigheter/patientombudsmannen>).

Jag handhar social- och patientombudsärenden i Hangö, Raseborg, Ingå och Kyrkslätt förutom de ärenden som hör till Ingås socialvård och som sköts av Sjuudeå.

Därtill skötte jag HUS/HUCS svenskspråkiga patientombudsmannens arbete 1.6-16.12.2018 (70 ärenden).

## Allmänt om ärendena i Hangö, Raseborg, Ingå och Kyrkslätt

	patientombuds- mannaärenden	socialombuds- mannaärenden	<b>Totalt</b>
Hangö	31	12	<b>43</b>
Ingå	6	6	<b>12</b>
Kyrkslätt	58	57	<b>115</b>
Raseborg	47	35	<b>82</b>
<b>Totalt</b>	<b>142</b>	<b>110</b>	<b>252</b>

Bild 1: Antal ärenden per kommun

Kommunerna har inget köpt registreringsprogram för social- och patientombudsmannaärenden utan jag kollat hur det tidigare statistikförts och jämfört med hur andra kommunerna har gjort. Ett ärende innehåller alla kontakter (via telefon, e-post, personliga träffar) för att få ärendet utrett. Ett ärende kan bestå av allt mellan ett

telefonsamtal till 100 e-postmeddelanden. I de allra flesta fall räcker det med ett eller två telefonsamtal.

Under perioden 15.3 – 31.12.2018 hade jag 29 träffar med klienter/patienter personligen, vanligtvis hemma hos klienten, på en arbetsplats eller på kontoret i Ekenäs eller Kyrkslätt.

Antal ärenden har minskat de senaste åren och trenden gäller i hela landet. Den stora förändringen har skett under 2018 eftersom ansökningarna om det grundläggande utkomststödet överfördes till FPA 1.1.2017 och läget verkar nu ha stabiliserat sig. Ännu under 2017 kontaktade många klienter socialombudsmannen om felräkningar i utkomststödet. År 2016 var ärenden som gällde utkomststödet 35 % - 48 % av den totala mängden socialombudsmannaärenden beroende på kommun.

När personal byts kan det också påverka statistikföringen. Trots att definitionen av ärenden är samma från år till år kan tolkningen variera. Därför måste man vara lite försiktig när man jämför olika år.

Socialombudsmannaärendena är ofta mera resurskrävande än patientombudsmannaärenden som i allmänhet kan avklaras med ett telefonsamtal.

	år 2014	år 2015	år 2016	år 2017	år 2018
socialombudsmannaärenden	378	385	306	221	110
patientombudsmannaärenden	164	179	173	141	142
<b>Totalt</b>	<b>542</b>	<b>564</b>	<b>479</b>	<b>362</b>	<b>252</b>

Bild 2: Antal ärenden 2014 - 2018

### Antal ärenden per 1000 invånare

För att få en uppfattning om antalet ärenden är många eller få till antalet i kommunerna räknade jag ut ett jämförelsetal, dvs antal ärenden per 1 000 invånare. Observera dock att t ex hurudan befolkningsstruktur kommunen har kan påverka jämförelsetalet; är det många som är i behov av utkomststöd, bor det många äldre som behöver mycket hemvård, är det en kommun med många barn? Detta är bara ett sätt att åskådliggöra en jämförelse, antalet ärenden kan också mätas ex i förhållandet till antal besök i hemvården, på hälsocentraler, antalet familjer inom barnskyddet.

### Patientombudsmannaärenden per 1000 invånare

Antalet patientombudsmannaärenden per kommun har tidigare enbart statistikförts för alla kommuner totalt och för Kyrkslätt. Om antalet patientombudsmannaärenden för Hangö är större i proportion till

År	2014	2015	2016	2017	2018*)
Hangö					3,68
Raseborg					1,70
Ingå					1,11
Kyrkslätt	1,65	1,68	1,72	1,61	1,48

Bild 3: Patientombudsmannaärenden, \*) Statistikcentralens befolkningsprognos 11/2018

befolkningen beror på slumpen, om invånarna är ovanligt snabba på att klaga eller om personalen betar sig ovanligt illa i Hangö går inte att säga. Det är ändå ett väldigt litet antal (31 st) och alla ärenden olika till innehållet så inga trender går att skönja ännu. Läget följs med och kommunen informeras kontinuerligt.

### Socialombudsmannaärenden per 1000 invånare

År	2014	2015	2016	2017	2018*)
Hangö	4,66	8,57	4,27	6,11	1,43
Raseborg	5,20	4,47	3,67	2,26	1,26
Ingå	4,14	5,23	4,83	3,47	1,11
Kyrkslätt	4,29	3,96	3,56	2,22	1,45

Bild 4: Socialombudsmannaärenden, \*) Statistikcentralens befolkningsprognos 11/2018

Antalet socialombudsmannaärenden har sjunkit i alla kommuner varav den största orsaken är att FPA har övertagit skötseln av det grundläggande utkomststödet.

## Språkfördelning

	patientombuds- mannaärenden	socialombuds- mannaärenden	Andel % patient	Andel % social
annat		1	0 %	1 %
finska	58	57	41 %	52 %
svenska	52	30	37 %	27 %
(blank)	32	22	23 %	20 %
<b>Totalt</b>	<b>142</b>	<b>110</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>

Den svenskspråkiga andelen av ärendena från Hangö var 54 %, från Raseborg 75 %, från Ingå 75 % och från Kyrkslätt 12 %.

Den raden som inte har något statistikfört

Bild 5: Språkfördelning

språk är från perioden 1.1-14.3.2018.

## Vem har kontaktat?

	patientombuds- mannaärenden	socialombuds- mannaärenden	Andel % patient	Andel % social
anhörig	28	28	20 %	25 %
klient		54	0 %	49 %
patient	79		56 %	0 %
personal	2	3	1 %	3 %
övrig	1	3	1 %	3 %
(blank)	32	22	23 %	20 %
<b>Totalt</b>	<b>142</b>	<b>110</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>

Anhöriga tar kontakt av naturliga skäl när det gäller ens barn men också när det gäller ens gamla föräldrar eller svärföräldrar. Det kan vara problematiskt ibland att få uppgifter om ens nära eftersom lagstiftningen är sträng gällande utlämnade av ex journaluppgifter.

Den raden som är (blank),

har inte har något statistikfört från perioden 1.1-14.3.2018.

## Hur tar klienterna/patienterna kontakt?

	patientombuds- mannaärenden	socialombuds- mannaärenden	Totalt
annan	2	3	5
brev	1	2	3
e-post	15	8	23
telefon	92	75	167
(blank)	32	22	54
<b>Totalt</b>	<b>142</b>	<b>110</b>	<b>252</b>

Två tredjedelar (66 %) av ärendena har startat via telefonkontakt och 9 % via e-post.

Den raden som är (blank), har inte har något statistikfört från perioden 1.1-14.3.2018.

Bild 7 Kontaktat via vilka kanaler?

## Ärendens innehåll

### Patientombudsmannaärenden

Enligt Lagen om patientens ställning och rättigheter att alla rätt till god vård och gott bemötande (§3) men trots det (eller kanske just därför) är den absolut största orsaken att patienter kontaktar mig personalens bemötande; läkaren har inte lyssnat, läkaren tittar enbart i dataskärmen istället för på patienten, patientens sjukdomar blir inte tagna på allvar, personal är snäsig, patienten har inte fått tid till mottagning, läkaren kan inte prata patientens modersmål, patienten blir skickad hit och dit och ingen koordinerar vården.

Det är mänskligt att personalen är trött och ouppmärksam ibland men för den patient som råkar ut för det, kan det bli en otrevlig upplevelse och hen kan känna sig sårad och kränkt. Trots att patientens problem för personalen kan te sig triviala eller ointressanta är en patient en individ som önskar bli tagen på allvar.

	patientombuds- mannärenden	Andel % patient
annat	20	14 %
bemötande	62	44 %
hemservice	2	1 %
mentalvård, primärhälsovård	2	1 %
mentalvård, specialistsjukvård	1	1 %
ev patientskada	16	11 %
tandläkare	5	4 %
äldreomsorg	2	1 %
(blank)	32	23 %
<b>Totalt</b>	<b>142</b>	<b>100 %</b>

Bild 8: Patientombudsmannaärenden

Ibland uppstår kommunikationsproblem, personalen och patienten talar på olika plan. Ibland kan patientens förväntningar på vad som är möjligt, vara orealistiska. Ibland har något gått galet. Oberoende av situation har patienten rätt att göra en anmärkning mot vården eller bemötande. Då är det enhetens förman som utreder ärendet och svarar patienten skriftligt inom ca en månad. Alla som kontaktar mig gör ändå inte en anmärkning. Alla som gör anmärkning är inte heller

kontaktat mig utan hittar uppgifterna på ex kommunens hemsida.

Misstänker patienten att det skett en patientskada, kan hen göra patientskadeanmälan till Patientförsäkringscentralen som utreder fallet och beslutar om eventuella ekonomiska ersättningar. Cirka en tredje del av alla patientskadeärenden som anländer till Patientförsäkringscentralen, ger upphov till ersättningar.

I gruppen annat finns bl.a. frågor om olika avgifter, remisser som är försvunna och hur man byter hälsocentral.

Den raden som är (blank), har inte har något statistikfört från perioden 1.1-14.3.2018.

### Socialombudsmannaärenden

Den största ärendegruppen gäller barnskyddet. Det kan vara svåra och känslomässiga processer för familjen som är inblandad.

Gällande utkomststöd ska klienten i första hand ta kontakt med FPA. Det är en brist att FPA inte har någon som motsvarar socialombudsman. Istället är klienten hänvisad till ett allmänt informationstelefonnummer. FPA kan kännas som en stor anonym koloss som fungerar helt enligt egna regler utan att ta hänsyn till klienten.

Också inom socialvården har klienten också rätt att göra en anmärkning. När en klient kontaktar mig, pågår ofta arbetet med klienten och ett problem kan lösas snabbare om klienten eller jag kontaktar förmannen i fråga och man får problemet diskuterat och upprett den vägen.

	<b>socialombuds- mannaärenden</b>	<b>Andel % social</b>
annat	14	13 %
barnskydd	21	19 %
bemötande	5	5 %
dagvård	1	1 %
färdtjänst	3	3 %
handikappservice	5	5 %
hemservice	5	5 %
mentalvård, primärhälsovård	2	2 %
missbrukarvård	2	2 %
närståendevård	1	1 %
talterapi	2	2 %
utkomststöd	11	10 %
vuxensocialarbete	7	6 %
äldreomsorg	9	8 %
(blank)	22	20 %
<b>Totalt</b>	<b>110</b>	<b>100 %</b>

Bild 9: Socialombudsmannaärenden

## Ärenden enligt kommun

Med hänsyn till patienternas/klienternas integritetsskydd kommenterar jag enbart de största grupperna (i princip ska ärendena vara flera än 10).

### Hangö

	<b>patientombuds- mannaärenden</b>	<b>socialombuds- mannaärenden</b>	<b>Totalt</b>
annat	3		3
barnskydd		2	2
bemötande	17		17
hemservice		2	2
tandläkare	1		1
vuxensocialarbete		1	1
äldreomsorg		2	2
(blank)	10	5	15
<b>Totalt</b>	<b>31</b>	<b>12</b>	<b>43</b>

Bild 10: Hangö stads ärenden, (blank) är från tiden 1.1-14.3.2018

språkkunskaper från någon annan hälsocentral.

I gruppen annat finns bl.a. problem med och frågor om taxitransporter, klienter som frågat om råd om intressebevakare, betalningsförbindelser, bouppteckningar, mm.

Den raden som är (blank), har inte har något statistikfört från perioden 1.1-14.3.2018.

Ärenden angående bemötande är den största gruppen. Åtta ärenden av 17 gäller bemötande på Hangö hälsocentral. Om det är flera eller färre efter att Attendo tagit över verksamheten går inte att säga eftersom det inte finns statistiska uppgifter från tidigare år. Klagomålets innehåll skiljer sig inte från andra kommuners förutom när det gäller att få vård på eget modersmål. Det har inte kommit klagomål till min kännedom om läkarnas

## Raseborg

Familjer som barnskyddet arbetar med tar ibland kontakt med mig om föräldrarna inte litar på eller det är svårt att få tag på socialarbetarna. I dessa ärenden tar jag, om jag får tillåtelse av klienten, kontakt med förmannen eller socialarbetaren och diskuterar.

	patientombuds- mannaärenden	socialombuds- mannaärenden	Totalt
annat	6	6	12
barnskydd		5	5
bemötande	19	2	21
färdtjänst		2	2
handikappservice		1	1
hemservice	1	1	2
mentenvård, primärhälsovård		2	2
ev patientskada	8		8
tandläkare	3		3
utkomststöd		3	3
vuxensocialarbete		2	2
äldreomsorg	2	3	5
(blank)	8	8	16
<b>Totalt</b>	<b>47</b>	<b>35</b>	<b>82</b>

Bild 11: Raseborgs stads ärenden, (blank) är från tiden 1.1-14.3.2018

Hälften av de ev patientskadorna har hänt på Raseborgs sjukhus. Det är inte lätt att hålla reda på till vilken organisations patientombudsman man ska ringa till. Jag brukar ge allmän information om hur man gör en patientskadeanmälan men hänvisa mera detaljerade frågor till HUCS patientombudsman på vars ansvar Raseborgs sjukhus är.

Ärenden angående bemötande innehåller bl.a. patienters missnöje med att vården är splittrad och att ingen tar ansvar. Detta påverkas delvis av bristen på läkare. Med full bemanning har staden 19,5 läkare medan medeltalet under året har varit 15,8. En av utmaningarna är att få läkarna att stanna och helst flytta till orten. Att enbart betala högre lön är inte lösningen.

## Ingå

	patientombuds- mannaärenden	socialombuds- mannaärenden	Totalt
annat	1	1	2
bemötande	1		1
handikappservice		1	1
hemservice		1	1
närståendevård		1	1
ev patientskada	1		1
äldreomsorg		1	1
(blank)	3	1	4
<b>Totalt</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>12</b>

Bild 12: Ingå kommuns ärenden, (blank) är från tiden 1.1-14.3.2019

Ingå kommuns ärenden har främst bestått av frågor kring olika serviceformer och enbart ett par klagomål. Socialvården i Ingå sammanslogs med Sjundea socialvård, och därmed överflyttades också de flesta socialombudsmannaärenden till Sosiaalito.

Ärendena är så få till antal att för att skydda patienternas integritet kommenterar jag inte enskilda klagomål eller frågor.

## Kyrkslätt

	patientombuds- mannaärenden	socialombuds- mannaärenden	Totalt
annat	10	7	17
barnskydd		14	14
bemötande	25	3	28
dagvård		1	1
färdtjänst		1	1
handikappservice		3	3
hemservice	1	1	2
mentalvård, primärhälsovård	2		2
mentalvård, specialsjukvård	1		1
missbrukarvård		2	2
ev patientskada	7		7
talterapi		2	2
tandläkare	1		1
utkomststöd		8	8
vuxensocialarbete		4	4
äldreomsorg		3	3
(blank)	11	8	19
<b>Totalt</b>	<b>58</b>	<b>57</b>	<b>115</b>

Bild 13: Kyrkslätt stads ärenden, (blank) är från tiden 1.1-14.3.2018

Ett fenomen som förekommer i Kyrkslätt men inte i lika stor utsträckning i de andra kommunerna, är att om man är missnöjd med vården på hälsocentralen, går man till en privat läkarmottagning och vill sedan ha pengarna tillbaka från den offentliga hälsovården. Jag kan förstå frustrationen hos patienterna om de tycker att de inte fått den vård de behövt men samtidigt är det vars och ens eget val om man söker sig till den

privata hälso- och sjukvården.

Antal barnskyddsärenden (inkluderar barnatillsyningsmannens) har minskat (1.1.2017-14.3.2018 var de 26 st). Barnskyddet har fått tilläggsresurser som har förbättrat situationen.

Antal ärenden inom vuxensocialarbete har minskat mycket (28 under perioden 1.1.2017 – 14.3.2018) vilket kan bero på att olika samarbeten med socialvården och andra aktörer i kommunen har fungerat bra och fått mycket positiv feedback av klienterna.

För att minska hyresskulderna och vräkningars antal har socialvården också samarbetat aktivt och regelbundet med Kirkkonummen Vuokra-asunnot och Espoon Diakoniasäätiö.