

Social- och patientombudsmannens redogörelse 2019

HANGÖ, RASEBORG, INGÅ, KYRKSLÄTT

JOHANNA SÖDERLUND, SOCIAL- OCH PATIENTOMBUDSMAN

Innehåll

Förord	2
Allmänt om ärendena i Hangö, Raseborg, Ingå och Kyrkslätt	3
Ärenden per 1000 invånare.....	3
Socialombudsmannaärenden per 1000 invånare	3
Patientombudsmannaärenden per 1000 invånare	3
Vem kontaktat?	4
Hur har klienterna/patienterna kontaktat?	4
Hangö.....	5
Socialombudsmannaärenden.....	5
Patientombudsmannaärenden.....	5
Raseborgs stad.....	6
Socialombudsmannaärenden.....	6
Patientombudsmannaärenden.....	6
Ingå	8
Social- och patientombudsmannaärenden	8
Kyrkslätt.....	9
Socialombudsmannaärenden.....	9
Patientombudsmannaärenden.....	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 kommunens socialvård (§24). I denna redogörelse redogör jag också motsvarande för patienternas ställning och rättigheter inom hälsovården.

Social- och patientombudsmannens arbete omorganiserades från och med början av år 2019; telefontid infördes för klienterna/patienterna, måndagar – torsdagar kl. 13.00 – 15.00. Dessutom delades arbetstiden för min befattning till 50 % för social- och patientombudsmannaärenden och 50 % kanslissekreterare. Detta gjordes eftersom antal ärenden har minskat bland annat för att Folkpensionsanstalten sköter utkomststöden från och med 1.1.2017.

200 ärenden (ett ärende kan innehålla en eller flera kontakter per e-post, per telefon eller på möten) har det varit under år 2019 varav tre (3) av dem kommit från andra kommuner än Hangö, Raseborg, Ingå eller Kyrkslätt.

Det kan vara svårt för patienter att veta i vilken organisation de fått vård men ringer patienten om ärenden som hänt på HUS, hänvisar jag hen till rätt patientombudsman.

Under året har oroliga anhöriga ringt om sina gamla föräldrar eller andra nära släktingar som anhöriga tycker att är i för dåligt skick att vårdas hemma. Anhöriga har också frågor hur de kan läsa sina föräldrars sjukjournaler när föräldrarna själva inte kan sköta sin vård.

Samarbete mellan sjukhusen, hälsocentraler och hemsjukvården kan säkert förbättras så att både patienter, anhöriga och personal känner att någon tar ansvar och koordinerar, i synnerhet när det involverar en patient med svår sjukdom.

Också i år har patienter med psykisk sjukdom eller missbrukarproblematik kontaktat mig eftersom de upplever att deras somatiska besvär inte tas på allvar utan symptomen förklaras som psykiska.

Trots att det varit åtminstone tidvis stor personalbrist inom barnskyddet både i Kyrkslätt och i Raseborg har antalet ärenden som kommit till min kännedom inte varit flera år 2019 än år 2018.

Ibland kan klienter och patienter bli besvikna över att en social- och patientombudsman inte har befogenheter att rätta till beslut som enligt klienten/patienten är felaktigt gjorda, det är förmannens ansvar. Patienter kan också bli besvikna över att jag inte kan ordna att de får den vård, de mediciner eller de undersökningar de önskar men som läkarna ansett att inte behövs.

Min roll som social- och patientombudsman kan beskrivas mera som en informatör eller en följeslagare en kort bit på vägen i någons sorgprocess. Jag är också en som informerar att klienten/patienten har möjlighet att göra en anmärkning på personalens beteende eller göra en patientskadeanmälan på misstänkt patientskada. Ibland behövs lite uppmuntran för en del av klienterna/patienterna vill inte klaga eller ställa till besvär men den information de sitter på är ändå viktig att den kommer fram till enhetens ledning. Då överförs det egna ansvaret för att åtgärda problemet till de ledande tjänstemännen att patienten/klienten i bästa fall istället kan fokusera på sitt eller den anhörigas tillfrisknande och vardag.

Allmänt om ärendena i Hangö, Raseborg, Ingå och Kyrkslätt

	år 2014	år 2015	år 2016	år 2017	år 2018	år 2019
socialombudsmannaärenden	378	385	306	221	110	86
patientombudsmannaärenden	164	179	173	141	142	111
Totalt	542	564	479	362	252	197

Antal ärenden har fortsättningsvis minskat. Av de ärenden jag tagit emot (från och med 15.3.2018) har eventuella patientskador blivit något flera medan anmälningar om dåligt bemötande blivit något färre.

Från och med 2019 har frågor om sjukjournaler varit en egen grupp i statistiken och de har varit 10 till antalet (de var 3 under år 2018). Patienterna ringer om diagnoser de inte anser vara rätta eller texter i epikriser som inte enligt patientens uppfattning, är förenligt med verkligheten. Några förfrågningar har jag också fått om hur man kan få läsa sina föräldrars journalanteckningar, vilket inte är möjligt om föräldrarna inte gett fullmakt.

Största delen av ärendena (73 %) avklaras med att jag ger information eller råd hur patienterna/klienterna kan gå vidare. 16 % kräver vidare utredning. Antalet ärenden som kräver utredning har minskat sedan 2018 vilket delvis kan förklaras med att jag har mera erfarenhet av arbetet och vet hur kommunerna brukar göra i liknade situationer.

Jag har träffat patienter/klienter/anhöriga 18 gånger under året, för det mesta har jag träffat dem ensam, under sju (7) av mötena har personal varit med.

Ärenden per 1000 invånare

Socialombudsmannaärenden per 1000 invånare

År	2014	2015	2016	2017	2018	2019 *)
Hangö	4,66	8,57	4,27	6,11	1,43	0,73
Raseborg	5,20	4,47	3,67	2,26	1,27	1,06
Ingå	4,14	5,23	4,83	3,47	1,11	0,56
Kyrkslätt	4,29	3,96	3,56	2,22	1,45	1,22

*) prognos september 2019

Patientombudsmannaärenden per 1000 invånare

År	2014	2015	2016	2017	2018	2019*)
Hangö					3,70	2,07
Raseborg					1,70	1,90
Ingå					1,11	0,93
Kyrkslätt	1,65	1,68	1,72	1,61	1,48	0,94

*) prognos september 2019

Antal ärenden per 1000 invånare ger enbart förhållande mellan de olika kommunerna. Eftersom antal ärenden per kommun är litet kan små variationer mellan åren ha stor inverkar på jämförelsetalet. Ingås låga värde beror på att sociala ärenden (förutom åldringsvården) sköts av Sjundea kommun som har en annan socialombudsman.

Vem kontaktat?

	patientombuds- mannaärenden	socialombuds- mannaärenden	Andel % patient	Andel % social
anhörig	31	30	27,9 %	34,9 %
klient	3	51	2,7 %	59,3 %
patient	73		65,8 %	0,0 %
personal	1		0,9 %	0,0 %
övrig	3	5	2,7 %	5,8 %
Totalt	111	86	100 %	100 %

Det är vanligare att en anhörig tar kontakt gällande socialombudsmannaärenden, klienten själv kanske inte är kapabel att kontakta. Dessutom är det ofta ett större nätverk inblandade i en klients vård inom socialvården än inom hälsovården, vilket gör att flera inblandade har åsikter.

Hur har klienterna/patienterna kontaktat?

	patientombuds- mannaärenden	socialombuds- mannaärenden	Totalt	Andel %
annan	2		2	1,0 %
brev	1		1	0,5 %
e-post	33	27	60	30,5 %
telefon	74	59	133	67,5 %
textmeddelande	1		1	0,5 %
Totalt	111	86	197	100 %

En knapp tredjedel av kontakterna har kommit via e-post, två tredjedelar via telefon. Kontakterna via e-post har ökat. Många skickar e-post också på kvällar och veckoslut.

Hangö

Socialombudsmannaärenden

	socialombuds- mannaärenden
annat	1
barnskydd	1
handikapps-service	1
äldreomsorg	3
Totalt	6

Kontakterna angående äldreomsorgen kommer från anhöriga som är oroliga när en förälder ska skickas hem från ex bäddavdelningen.

Ärendet från handikapps-service gällde extremt lång behandlingstid av ansökningar (första kontakten i januari, beslutet kom i juli, omprövningsbegäran behandlades i slutet av oktober). Långa behandlingstider kan vara till skada för klienten eftersom sjukdomen och handikappet kan förvärras och i värsta fall har hjälpbehovet ökat markant under väntetiden.

Patientombudsmannaärenden

	patientombuds- mannaärenden
annat	2
bemötande	11
ev patientskada	3
missbrukarvård	1
Totalt	17

Patienter har ringt om bemötande på hälsocentralen: patienter har inte fått de läkemedel de anser sig behöva, de har inte fått den röntgenremiss de vill ha eller personalen varit ovänlig.

År 2019 har det till min kännedom inte kommit klagomål att patienter skulle ha blivit utan svenskspråkig vård, vilket det kom under år 2018.

Raseborgs stad

Socialombudsmannaärenden

	socialombuds- mannaärenden
annat	5
barnskydd	7
färdtjänst	3
handikappservice	5
hemservice	1
utkomststöd	7
vuxensocialarbete	1
Totalt	29

Antal ärende gällande barnskyddet har varit något flera år 2019 (7 st.) än år 2018 (5 st.). Kontakterna har gällt problem med att få tag på socialarbetarna eller att klienten/den anhöriga tycker att socialarbetarna inte lyssnar. I två av ärendena har jag träffat klienten tillsammans med personalen för diskussion.

Under 2019 har antalet ärenden gällande handikappservice varit flera (5 st.) än år 2018 (1 st.). Klienter har varit missnöjda med att de inte fått den service de anser sig behöva eller att behandlingstiderna på beslut/anmärkning har varit för långa.

Missnöjet inom utkomststödet har främst gällt boende; klienter har fått avslag på flyttbidrag eller staden har inte betalat hyresgaranti.

Klienter kontaktar mig också angående Folkpensionsanstaltens utkomststöd men de ärendena statistikförs inte eftersom jag hänvisar dem till FPA som borde ha en egen socialombudsman som kunde hjälpa klienter med hur de kan söka om ändring av beslut.

Patientombudsmannaärenden

	patientombuds- mannaärenden
annat	1
bemötande	26
FPA-taxi	1
journalanteckningar	4
mentalvård, primärhälsovård	3
ev patientskada	12
tandläkare	5
Totalt	52

Patientombudsmannaärendena om bemötande har ökat från 19 (år 2018) till 26 år 2019. Patienterna klagar på att de blivit osakligt bemötta, fått motstridiga svar av läkare och sjukskötare, oklar vårdplanering, ingen ringt och meddelat provsvar, klienter vill byta fotvårdare eller lymfterapeut eller att läkaren inte undersökt tillräckligt.

Jag kontaktades också av patienter som hade problem med läkemedel som inte funnits på apoteken. Patienten har upplevt att hen måste själv besluta om vilket ersättande läkemedel hen ska använda, vilket hen inte tyckt hen var kapabel till.

I två av ärendena har jag skickat e-posten direkt som anmärkning till berörda tjänsteman, i övriga fall har jag lyssnat och informerat om patientanmärkningsförfarande. Jag har också ordnat ett möte tillsammans med anhöriga och ledande tjänstemän.

Ett gott bemötande av patienter kostar ingenting, mycket handlar om att man hälsar ordentligt på patienten, ser på patienten när hen berättar sina problem (istället för att titta på dataskärmen) och att personalen ställer frågor till patienten som visar att de lyssnat. Problem kan ändå uppstå när patientens förväntningar och läkarens/sjukskötarens möjligheter inte möts. Om en patient anser sig behöva ett läkemedel eller en undersökning, är det inte alltid medicinskt motiverat och då kan en konflikt uppstå.

År 2019 har flera patienter kontaktat om eventuella patientskador; åtta (8) kontakter år 2018 och 12 år 2019. Det har främst gällt felaktig medicinering. Patientskadeärendena avgörs av patientförsäkringscentralen om en skadeanmälan har lämnats in.

Ingå

Social- och patientombudsmannaärenden

	patientombuds- mannaärenden	socialombuds- mannaärenden
annat		1
barnatillsynning		1
bemötande	4	
ev patientskada	1	
äldreomsorg		1
Totalt	5	3

För Ingå har jag skött totalt 8 ärenden, 3 från socialvården och 5 för hälsovården. I ett av fallen träffade jag anhöriga och ledande tjänstemän för att diskutera situationen när många organisationer är inblandade i en patients vård, dvs två sjukhus, hemvård och hälsocentralen och svårigheterna med att få allt koordinerat. Samma problem uppstår säkert också i andra kommuner och visar hur enormt viktigt det är med fungerande samarbete att alla iblandade, patienten, anhöriga och personal, är trygga med vården.

Kyrkslätt

Socialombudsmannaärenden

	socialombuds- mannaärenden
annat	4
avgifter	2
barnatillsyning	1
barnskydd	13
bemötande	4
handikappservice	3
hemservice	1
journalanteckningar	1
mentalvård, primärhälsovård	1
missbrukarvård	2
ev patientskada	2
utkomststöd	7
vuxensocialarbete	2
äldreomsorg	5
Totalt	48

Trots att det periodvis varit stor brist på personal bl.a. inom barnskyddet har antalet ärenden varken totalt sett eller inom barnskyddet ökat då man jämför med år 2018.

Barnskyddsärendena har gällt anhörigas (någon annan än föräldrarna) oro för barnet där det är placerat och föräldrar som tycker att de blir beskyllda för "allt möjligt". Också frågor förekommer hur klienterna/föräldrarna kan klaga på socialarbetarnas arbete.

Då klienter kontaktat om utkomststöd har någon varit missnöjd med att inte få pengar när andra får, eller haft problem med hyran. Det har ändå varit flera direkta frågor än klagomål.

Patientombudsmannaärenden

	patientombuds- mannaärenden
annat	5
avgifter	1
bemötande	15
ev patientskada	5
journalanteckningar	4
mentalvård, specialsjukvård	1
tandläkare	5
äldreomsorg	1
Totalt	37

Antalet ärenden gällande hälsovården har minskat från 58 (år 2018) till 37 år 2019. Särskilt gruppen gällande bemötande har sjunkit i antal. Under 2019 har ingen kontaktat för att få ersättning för den avgift som patienten fått efter ett hälsocentralbesök som patienten inte varit nöjd och därmed sedan gått till privatläkare. De flesta ärendena handlar om att patienten upplever att hen inte har fått den vård hen anser sig behöva eller ha rätt till.