

Social- och patientombudsmannens redogörelse 2020

HANGÖ, RASEBORG, INGÅ, KYRKSLÄTT
JOHANNA SÖDERLUND

Innehåll

Förord	2
Allmänt om ärendena i Hangö, Raseborg, Ingå och Kyrkslätt	3
Ärenden per 1000 invånare.....	3
Socialombudsmannens ärenden per 1000 invånare.....	3
Patientombudsmannens ärenden per 1000 invånare.....	3
Vem kontaktat?	4
Hur har klienterna/patienterna kontaktat?	4
Hangö.....	5
Socialombudsmannaärenden.....	5
Patientombudsmannaärenden.....	5
Raseborg.....	6
Socialombudsmannaärenden.....	6
Patientombudsmannaärenden.....	6
Ingå	8
Socialombudsmannaärenden.....	8
Patientombudsmannaärenden.....	8
Kyrkslätt.....	9
Socialombudsmannaärenden.....	9
Patientombudsmannaärenden.....	9

Förord

Som överallt i samhället påverkade corona-viruset också social- och patientombudsmannaverksamheten. I samma takt som restriktionerna ökade, minskade ärendena till mig. De personliga kontakterna uteblev av naturliga skäl nästa helt.

Det intressanta för år 2020 var att Kyrkslätt som största kommun inte hade de flesta ärendena utan det var Raseborg. Från Hangö ökade ärendena något trots corona-pandemin medan de i Raseborg hölls på ungefär samma nivå. Ärendena från Kyrkslätt minskade mycket.

	patientombuds- mannaärenden	socialombuds- mannaärenden	Totalt	2019
Hangö	21	7	28	23
Ingå	5	1	6	8
Kyrkslätt	18	32	50	85
Raseborg	50	25	75	81
Totalt	94	65	159	197

Klienterna och patienterna kunde ibland uppleva en viss frustration över att jag som social- och patientombudsman inte hade och har inte i fortsättningen heller, rätt att ändra på tjänsteinnehavares beslut, ex jag är inte rätt att påverka en läkare att skriva ut ett visst läkemedel, få en förälder inskriven på ett serviceboende, byta ut socialarbetare inom barnskyddet eller avskriva fakturor. En social- och patientombudsman kan inte vara klientens/patientens ombud eller inte agera förman. Social- och patientombudsmannens uppgift är att informera och vägleda.

Ofta beror problemen som klienterna/patienterna kontaktar mig för, på kommunikationsbrister eller missförstånd; en patient kan inte förstå varför ett tandläkarbesök fakturerades när tandläkaren bara pratade eller man inte förstod att hemvården kostar. Patienter i känsliga situationer upplevde att de blivit kränkta av läkaren eller vårdpersonal som gick onödigt burdust fram. En återkommande fråga var varför anhöriga inte hade tillgång till en förälders patientberättelse, i synnerhet om de anhöriga upplevt att patienten inte fick den vård de förväntade sig.

Under året ko det inte till min kännedom något som varit utöver sådant som man kan förvänta sig att händer inom organisationer där man har stor personal som vårdar (social-, hälso- och sjukvård) många olika människor.

Raseborg 21.2.2021

Johanna Söderlund
Social- och patientombudsman

Allmänt om ärendena i Hangö, Raseborg, Ingå och Kyrkslätt

	år 2014	år 2015	år 2016	år 2017	år 2018	år 2019	år 2020
socialombudsmannaärenden	378	385	306	221	110	86	65
patientombudsmannaärenden	164	179	173	141	142	111	94
Totalt	542	564	479	362	252	197	159

Antal ärenden sjönk fortsättningsvis men till antal var minskningen mindre än tidigare år. Det är en omöjlig fråga att besvara om antalet ärenden skulle ha minskat lika mycket utan den pågående pandemin.

Ärendena var i alla fall betydligt färre jämfört med år 2019 under de månader som restriktionerna blev strängare.

Under året träffade jag klienter tre gånger varav två av tillfällena var innan pandemin slog till.

80 % av ärendena avklarades med att jag gav råd och/eller informerade hur klienterna/patienterna kunde gå vidare. I de övriga fallen gjorde jag lite mera utredningar eller så räckte det med att bara lyssna och diskutera.

Ärenden per 1000 invånare

Socialombudsmannens ärenden per 1000 invånare

År	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 *)
Hangö	4,66	8,57	4,27	6,11	1,43	0,73	0,87
Raseborg	5,20	4,47	3,67	2,26	1,27	1,05	0,92
Ingå	4,14	5,23	4,83	3,47	1,11	0,56	0,19
Kyrkslätt	4,29	3,96	3,56	2,22	1,45	1,57	0,81

Patientombudsmannens ärenden per 1000 invånare

År	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 *)
Hangö					3,70	2,07	2,61
Raseborg					1,70	1,89	1,85
Ingå					1,11	0,93	0,94
Kyrkslätt	1,65	1,68	1,72	1,61	1,48	1,21	0,46

*) prognos

Invånarantalet för år 2020 baserar sig på en prognos vilket kan snedvrída siffrorna. Eftersom kommunerna är relativt små kan ett fåtal fall göra att jämförelsetalet varierar kraftigt.

Man kan alltid fråga sig om det är bra eller dåligt om många tar kontakt, man kan tolka det på olika sätt. Om det är få kontakter beror det i bästa fall på att socialvården och/eller hälsovården fungerar som den ska men det kan också beror på att klienter/patienter inte vet att en social- och patientombudsman finns eller att de inte vågar kontakta. Många invånare söker själva upp information via kommunernas hemsidor och den vägen får reda på hur de ska gå till väga för att göra ex en anmärkning.

Vem kontaktat?

	patientombuds- mannaärenden	socialombuds- mannaärenden	Andel % patient	Andel % social
anhörig	27	20	28,7 %	30,8 %
klient	1	43	1,1 %	66,2 %
patient	64		68,1 %	0,0 %
personal	2		2,1 %	0,0 %
övrig		2	0,0 %	3,1 %
Totalt	94	65	100 %	100 %

Knappt en tredjedel av kontakterna var från en anhörig. Andelen anhöriga som kontaktat i socialombudsmannaärenden minskade jämfört med 2019 vilket kan bero på att anhöriga inte ens hade möjlighet att hälsa på sina föräldrar/make/maka på serviceboende eftersom corona-pandemin påverkade besöken.

Hur har klienterna/patienterna kontaktat?

	patientombuds- mannaärenden	socialombuds- mannaärenden	Totalt	Andel %
annan	2	1	3	1,9 %
e-post	19	15	34	21,4 %
telefon	72	47	119	74,8 %
textmeddelande	1	2	3	1,9 %
Totalt	94	65	159	100 %

Andelen e-postkontakter minskade med 2019 (30,5 %).

Hangö

Socialombudsmannaärenden

	socialombuds- mannaärenden	Totalt
annat	1	
barnskydd	5	
handikappservice	1	
Totalt	7	

Ingen kontaktade år 2020 i ärenden som gällde äldreomsorgen (år 2019 3 st). Barnskyddsärendena gällde oftast (3/5) att ena föräldern ävar missnöjd med socialarbetaren som skötte ärendet. Det är inte speciellt ovanligt att så är fallet (gäller alla kommuner). Det är ofta svåra processer att genomgå som klient inom barnskyddet och det kan kännas som att socialarbetaren gör ett dåligt jobb. Den som är missnöjd har alltid möjligheten att göra en socialanmärkning och redan att möjligheten finns kan göra att irritationen lättar lite.

Patientombudsmannaärenden

	patientombuds- mannaärenden
annat	4
bemötande	10
ev patientskada	2
journalanteckningar	2
missbrukarvård	1
tandläkare	2
Totalt	21

Ett par patienter kontaktade eftersom de inte fick tid till hälsocentralen under våren eftersom man där hänvisade till corona-pandemin.

I början av pandemin stängde man, i allmänhet, så gott som allt annat förutom det akuta eftersom ingen visste hur viruset skulle bete sig. Då fick sådana som hade kroniska sjukdomar eller de som väntade på provsvar, vänta.

Det kontaktade också patienter som blivit flyttade från en smärtklinik vid universitetssjukhus till hälsocentralen för fortsatt vård där läkaren på missbrukarenheten nuförtiden vårdansvaret. Det kändes kränkande för patienter och en bättre kommunikation med dem skulle säkert ha hjälpt situationen.

Raseborg

Socialombudsmannaärenden

	socialombuds- mannaärenden
annat	3
barnskydd	6
bemötande	3
handikappservice	6
hemservice	2
journalanteckningar	1
äldreomsorg	4
Totalt	25

Jag ordnade och deltog i ett möte med en förälder och barnskyddet. I övrigt gällde kontakterna inom barnskyddet texter som enligt den som kontaktat inte motsvarar vad som skett eller att mottagningstider blivit flyttade utan orsak.

Tre olika klienter kontaktade om handikappservicen medan två av dem kontaktade flera gånger om olika ärenden. Ett möte hölls med anhörig och personal på ett boende.

Kontakterna äldreomsorgsärenden/hemservice handlade om att hemservicen inte fungerat (felaktigt delade läkemedel, hemservicepersonal skrev att de varit på plats men i verkligheten inte varit, allmänt dålig hemservice) eller att en anhörig inte fått plats på serviceboende.

Patientombudsmannaärenden

	patientombuds- mannaärenden
annat	7
bemötande	17
journalanteckningar	10
mentalvård, primärhälsovård	2
ev patientskada	10
tandläkare	3
missbrukarvård	1
Totalt	50

Vad som är skrivet i patientberättelsen engagerar, vem som har läst den och varför. Om man misstänker att någon läst patientberättelsen som inte är behörig, har man rätt att få ut logguppgifter (via dataskyddet).

Patienterna kontaktade om att läkaren inte slutfört sitt arbete (skrivit ex intyg, rehabiliteringsplan) innan hen slutat vilket gjort att patienten måste börja om med ny läkare. Patienter klagade på att läkaren varit ohövlig eller att vårdpersonalen inte tog patientens symptom på allvar vilket medförde att sjukdomen blivit allvarigare än den behövt bli.

Angående ev patientskador behövde patienterna främst information och råd hur de skulle fylla i patientskadeanmälan till Patientförsäkringscentralen. Det är alltid bra om läkaren eller vårdarna direkt kan informera om patientskadeanmälan om något gått tokigt i vården. De allra flesta patienter förstår att misstag kan hända och då är det viktiga att personalen kan erkänna det och informera hur patientens kan gå vidare.

Kommunikation är inte lätt mellan patienten å ena sidan och läkaren/vårdare å andra sidan. Men det kan ha hänt en förbättring sedan år 2019 eftersom antalet kontakter om bemötande var då 26 och år 2020 17 st. Problemen brukar uppstå då förväntningarna som patienten har och vad personalen kan erbjuda inte möts.

Ingå

Socialombudsmannaärenden

Från Ingå kontaktade en person om med barnskyddet men hen fick vidare information hur hen skulle ta kontakt med socialombudsmannen i Sosiaalitalto.

Patientombudsmannaärenden

	patientombuds- mannaärenden
annat	2
bemötande	1
ev patientskada	1
journalanteckningar	1
Totalt	5

Ärendena från Ingå-bor gällde enligt patienten för stor faktura, felaktiga uppgifter som syntes i Kanta och önskan om att kunna läsa förälders patientberättelse.

Kyrkslätt

Socialombudsmannaärenden

	socialombuds- mannaärenden
annat	6
barnatillsyning	1
barnskydd	8
bemötande	4
handikappservice	3
utkomststöd	7
äldreomsorg	3
Totalt	32

Antalet ärenden minskade från 48 år 2019 till 32 år 2020.

Barnskyddet och frågor om utkomststödet var de vanligaste orsakerna att en klient ringer till socialombudsmannen. FPA borde definitivt ha en egen socialombudsman eftersom klienterna upplever det som frustrerande att ringa till FPA's servicenumror eftersom det blir opersonlig service.

Inom barnskyddet var det som i många andra kommuner, socialarbetarna föräldrarna var missnöjda med. Man tyckte att socialarbetarna bara lyssnade på den andra parten. Att klienterna inte var nöjd med personalen kunde också vara ett uttryck för en allmän frustration som beror på situationen man hamnat i.

Jämfört med 2019 sjönk kontakterna angående barnskyddet från 12 år 2019 till 8 år 2020.

Klienter kunde klaga på att de blev dåligt bemötta av en eller annan orsak. Det kunde bottna i en osäkerhet hos klienten som kanske hade blivit illa bemött tidigare i liknande situationer. Eller så fick klienten inte det hen ville ha eller ansåg sig behöva. Det optimala är ändå att klienten ska känna sig sedd och hörd och bli bemött med respekt.

Patientombudsmannaärenden

	patientombuds- mannaärenden
annat	3
bemötande	5
journalanteckningar	3
ev patientskada	3
tandläkare	4
Totalt	18

Med tanke på Kyrksläotts storlek var det förvånansvärt få patientombudsmannaärenden. År 2019 var de 37 st och år 2020 enbart 18. Antagligen hade corona-pandemin haft sin roll.

Ett par av kontakterna gällde osakligt bemötande vid känsliga undersökningar och då man fick ett allvarligt sjukdomsbesked. Vid sådana här situationer borde personalen, läkarna inkluderade, ha varit extra uppmärksamma med hur man bemötte en patient. Goda nyheter var ändå att kontakter angående bemötande sjönk från 14 år 2019 till 5 år 2020. Å andra sidan gjorde corona-pandemin det, i synnerhet under våren, att hälsocentralerna hade mindre verksamhet för att ka kapacitet att sköta covid19-patienter.

Kontakter gällde också ens egen patientberättelse, vem som läst den och varför.