

Social- och patientombudsmannens redogörelse 2021

Hangö, Raseborg och Kyrkslätt

Johanna Söderlund
2022-02-25

Innehåll

Förord	2
Allmänt om ärendena i Hangö, Raseborg och Kyrkslätt.....	3
Ärenden per 1000 invånare.....	3
Socialombudsmannens ärenden per 1000 invånare.....	3
Patientombudsmannens ärenden per 1000 invånare.....	3
Vem kontaktar?	4
Hur kontaktat?.....	4
Hangö.....	5
Socialombudsmannaärenden.....	5
Patientombudsmannaärenden.....	5
Raseborg.....	6
Socialombudsmannaärenden.....	6
Patientombudsmannaärenden.....	6
Kyrkslätt.....	7
Socialombudsmannaärenden.....	7
Patientombudsmannaärenden	7

Förord

År två med coronaviruset är till ända. Också år 2021 påverkades kontakterna till social- och patientombudsmannen av coronavirusets framfart; när viruset var aktivare och restriktionerna stränga, var kontakterna till social- och patientombudsmannen färre och vice versa.

Under året har en diskussion förts bland social- och patientombudsmännen vad som kunde vara en bättre titel för vårt arbete eftersom ombudsman lovar kanske mer än vad vi har möjlighet att göra. Klienter och patienter blir frustrerade när en social- och patientombudsman inte kan förnya recept (eller tvinga en läkare ett förnya), vi kan inte ändra på beslut eller ens göra beslut eller få en förälder in på ett serviceboende. Vad den slutliga titeln blir på nuvarande social- och patientombudsmän återstår att se.

År 2021 ökade kontakterna från Kyrkslätt men de var fortfarande inte lika många som ex år 2019 (85). Kontakterna från Raseborg sjönk mycket både gällande social- och hälsovården från att ha varit speciellt höga år 2020.

Ingå flyttade sina patientombudsmannatjänster till Sosiaalitalto från årsskiftet.

	patientombuds- mannaärenden	socialombuds- mannaärenden	Totalt	2020
Hangö	22	6	28	28
Ingå				6
Kyrkslätt	43	33	76	50
Raseborg	33	11	44	75
Totalt	98	50	148	159

Corona-pandemin har varit tung för alla och det har märkts bl. a. i kontakterna från föräldrar som är klienter inom barnskyddet. De har periodvis varit aggressivare än tidigare år vilket jag tolkar som ett tecken på en allmän frustration över situationen man befinner sig i.

Trots turbulensen och personalbristen inom hemvården både i Hangö och Raseborg har varken klienter eller anhöriga kontaktat mig. Vad det beror på är svårt att säga men jag hoppas att klienter eller anhöriga inte är rädda för att sära personalen. Är man missnöjd med vården eller bemötande har man alltid rätt att göra en anmärkning som ska bemötas på ett sakligt och konstruktivt sätt.

Raseborg 25.2.2022

Johanna Söderlund
Social- och patientombudsman

Allmänt om ärendena i Hangö, Raseborg och Kyrkslätt

	år 2014	år 2015	år 2016	år 2017	år 2018	år 2019	år 2020	år 2021
socialombudsmannaärenden	378	385	306	221	110	86	65	50
patientombudsmannaärenden	164	179	173	141	142	111	94	98
Totalt	542	564	479	362	252	197	159	148

Det totala antalet ärenden minskade under 2021 men inte i lika stor utsträckning som tidigare år. För första gången på länge har antalet ärenden gällande hälsovården varit något flera än fjolåret. Siffrorna påverkas också lite av att Ingå flyttade sina patientombudsmannatjänster till Sosiaalitalto från att tidigare haft avtal med Raseborgs stad.

Antalet ärenden har varierat stort mellan månaderna (minst i maj 5 och mest i augusti 21) och då Corona smittorna varit flera har ärendena varit få medan de ökat då smittläget varit lugnare.

Under året gjordes två hembesök.

82 % av ärendena avklarades med information och/eller rådgivning medan 7 % krävde en noggrannare utredning medan de övriga ärendena klarades av med diskussioner och att lyssna och finnas till.

Ärenden per 1000 invånare

Socialombudsmannens ärenden per 1000 invånare

År	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Hangö	4,7	8,6	4,3	6,1	1,4	0,7	0,9	0,8
Raseborg	5,2	4,5	3,7	2,3	1,3	1,1	0,9	0,4
Ingå	4,1	5,2	4,8	3,5	1,1	0,6	0,2	
Kyrkslätt	4,3	4,0	3,6	2,2	1,5	1,6	0,8	0,8

Patientombudsmannens ärenden per 1000 invånare

År	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Hangö					3,7	2,1	2,6	3,5
Raseborg					1,7	1,9	1,8	1,6
Ingå					1,1	0,9	0,9	
Kyrkslätt	1,6	1,7	1,7	1,6	1,5	1,2	0,4	1,9

Precis som tidigare år ska man ta siffrorna ovan med en nypa salt eftersom ett fåtal fall kan göra att siffrorna varierar stort. Men anmärkningsvärt är att antalet kontakter angående hälsovården i Hangö har varit betydligt flera under 2021 jämfört med 2019 och 2021. Noggrannare analys av detta finns under rubriken Hangö, Patientombudsmannaärenden sidan 5.

I Raseborg har kontakterna angående socialvården varit få under 2021 jämfört med tidigare år.

(OBS! 2017 övertog FPA det grundläggande utkomststödet medan kommunerna beviljar det kompletterande och förebyggande utkomststödet.)

Vem kontaktar?

	patientombuds- mannaärenden	socialombuds- mannaärenden	Andel % patient	Andel % social
anhörig	26	22	26,3 %	43,1 %
klient		26	0,0 %	51,0 %
patient	69		69,7 %	0,0 %
personal	1	1	1,0 %	2,0 %
övrig	3	2	3,0 %	3,9 %
Totalt	99	51	100,0 %	100,0 %

Andelen anhöriga som kontaktat inom socialvården var större än under 2020, 30,8 %, medan antalet anhöriga som kontaktat var samma som år 2020 men eftersom det totala antalet ärenden minskat blev andelen större. Det är ärenden främst inom äldreomsorgen och barnskyddet där anhöriga kontaktar.

Hur kontaktat?

	patientombuds- mannaärenden	socialombuds- mannaärenden	Totalt	Andel %
e-post	30	20	50	33,8 %
telefon	68	30	98	66,2 %
Totalt	98	50	148	100,0 %

Andelen e-post-kontakter ökade jämfört med 2020 (21,4 %).

Hangö

Socialombudsmannaärenden

	socialombuds- mannaärenden
annat	1
avgifter	1
barnskydd	3
färdtjänst	1
Totalt	6

Trots turbulensen inom hemvården vilken har avhandlats i medierna under året har ingen kontaktat socialombudsmannen.

Patientombudsmannaärenden

	patientombuds- mannaärenden
annat	2
bemötande	15
ev patientskada	3
handikappservice	1
journalanteckningar	1
Totalt	22

Kontakternas antal angående bemötande inom hälsovården har ökat med 1/3 sedan år 2020. Patienterna tycker att läkare och vårdpersonal har varit otrevlig och kränkande mot patienter. Språkförbistringar har uppstått om läkaren inte haft svenska eller finska som modersmål.

Oklarheter har förekommit då patienter som varit i behov av starka värkmediciner inte fått sina recept förnyade. Jag ifrågasätter inte läkarens medicinska kunskap om starka värkmediciner och beroendet av dem men om läkaren inte förnyar receptet av dessa värkmediciner, är en vårdplan speciellt viktig för patienten att hen vet hur vården ska fortsätta.

Raseborg

Socialombudsmannaärenden

	socialombuds- mannaärenden
annat	2
avgifter	1
barnskydd	1
FPA-taxi	1
mentalvård, primärhälsovård	1
utkomststöd	1
vuxensocialarbete	1
äldreomsorg	3
Totalt	11

Kontakterna om ärenden gällande socialvården har minskat med över hälften jämfört med år 2020 (25). Detta trots att bl. a. hemvården också i Raseborg varit under stor press hela åren p.g.a. personalbrist.

Patientombudsmannaärenden

	patientombuds- mannaärenden
annat	5
avgifter	3
bemötande	13
ev patientskada	4
FPA-taxi	1
journalanteckningar	2
tandläkare	3
äldreomsorg	2
Totalt	33

Antalet ärenden gällande hälsovården har minskat från 50 år 2020 till 33 år 2021. Hälften av patienterna som kontaktat, har upplevt att de inte blivit tagna på allvar med påföljd att deras åkommor/sjukdomar förvärrats i onödan.

Två av de som kontaktat angående tandläkare klagade på att kön var för lång och om man kan få betalningsförbindelse till privat tandläkare.

Kyrkslätt

Socialombudsmannaärenden

	socialombuds- mannaärenden
annat	5
barnskydd	11
bemötande	5
hemservice	1
journalanteckningar	3
utkomststöd	4
vuxensocialarbete	1
äldreomsorg	3
Totalt	33

Antalet kontakter som tagits p.g.a. oegentligheter i socialvården är så gott som lika många som år 2020 (32).

Kontakter gällande barnskyddet handlade under året om att den ena föräldern kände sig förfördelad och hen ansåg att socialarbetarna enbart lyssnade på den andra föräldern. Detta gällde både kontakter från mammor och pappor. Hälften av kontakterna skedde efter semestrar under slutet av sommaren.

Patentombudsmannaärenden

	patientombuds- mannaärenden
annat	7
avgifter	1
bemötande	19
ev patientskada	3
journalanteckningar	7
tandläkare	6
Totalt	43

Kontakter om hälsovården har ökat kraftigt sedan år 2020 då de var 18 och gäller i synnerhet frågor som berör personalens bemötande (år 2020 var de 5).

Patienter upplever att de blir bollade hit och dit, måste berätta samma sak om och om igen och att ingen tar ansvar. Ett par patienter har kontaktat för att de tycker att läkarna anser att alla somatiska sjukdomar beror på patientens psykiska sjukdomar. Det är viktigt att komma ihåg att också en person med en psykisk sjukdom samtidigt kan ha en eller flera somatiska sjukdomar och att alla sjukdomar ska vårdas.

Patienter kontaktar ibland om att de misstänker att personal läser journaler av nyfikenhet. Det har personalen förstås ingen rätt att göra men patienter har rätt att få logguppgifter på vem som har läst journalanteckningar. Logguppgifter fås från den tid de börjat registreras i systemen.