

Social- och patientombudsmannens redogörelse för år 2021

Vård- och omsorgsnämnden 21.04.2022 § 33

Beredare

Förvaltningschefen för serviceområdet för vård och omsorg Kati Kupiainen och servicedirektörerna för servicegrupperna, fornamn.efternamn@kirkkonummi.fi

Social- och patientombudsmannen och dess uppgifter

Socialombudsmannens arbete grundar sig på lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården (812/2000; nedan socialvårdens klientlag). Enligt 24 § i socialvårdens klientlag ska kommunen utse en socialombudsman. Socialombudsmannen kan vara gemensam för två eller flera kommuner.

Socialombudsmannens uppgifter fastställs i socialvårdens klientlag. Socialombudsmannens uppgifter är att ge klienterna råd i frågor som gäller tillämpning av socialvårdens klientlag, bistå klienten i att framställa en anmärkning, informera om klientens rättigheter, i övrigt arbeta för att främja och förverkliga klientens rättigheter samt följa hur klienternas rättigheter och ställning utvecklas i kommunen och årligen till kommunstyrelsen avge en redogörelse för detta.

Den lagstadgade patientombudsmannaverksamheten inleddes i Finland år 1993. Den regleras av lagen om patientens ställning och rättigheter, dvs. patientlagen (785/1992). Enligt lagen ska varje verksamhetsenhet inom hälsovården utse en patientombudsman. Två eller flera verksamhetsenheter kan ändå även ha en gemensam patientombudsman.

Patientombudsmannens uppgifter omfattar att

- ge patienterna råd i frågor som gäller tillämpningen av patientlagen
- handleda och bistå i uppgörandet av anmärkning, klagomål, patientskadeanmälan och ersättningsansökan
- informera patienten om dennes rättigheter
- även i övrigt arbeta för att främja patientens rättigheter och för att de ska bli tillgodosedda.

Hangö, Kyrkslätt och Raseborg har en gemensam social- och patientombudsman. Raseborgs stad producerar tjänsten.

Social- och patientombudsmannens antal klientkontakter och fördelning av dem

Antal kontakttaganden av Kyrkslättbor till social- och patientombudsmannen sjönk från år 2019 till år 2020. Antalet var mindre då begränsningarna på grund av coronaviruset var stränga. Antalet klientkontakter ökade i Kyrkslätt år 2021 jämfört med år 2020. Trots ökningen var antalet mindre än år 2018.

Kyrkslättborna tog kontakt i socialombudsmanfrågor enligt följande åren 2018–2021				
År	2018	2019	2020	2021
Annat	7	4	6	5
avgift		2		
barnatillsyningsmännaärende		1	1	
barnskydd	14	13	8	11
bemötande	3	4	4	5
dagvård	1			
färdtjänst	1			
mentalvård, primärvård		1		
vårdberättelsetexter		1		3
handikappservice	3	3	3	
ev. patientskada		2		
hemservice	1	1		1
talterapi	2			
missbrukarvårdstjänster	2	2		
utkomststöd	8	7	7	4
vuxensocialarbete	4	2		1
äldreomsorg	3	5	3	3
blank	8			
Totalt	57	48	32	33
Kyrkslättborna tog kontakt i patientombudsmanfrågor enligt följande åren 2018–2021				
År	2018	2019	2020	2021
Annat	10	5	3	7
Bemötande	25	15	5	19
Hemservice	1			
avgifter		1		1
mentalvård, primärvård	2			
mentalvård, specialistsjukvård	1	1		
ev. patientskada	7	5	3	3
tandläkare	1	5	4	6
blank	11			
vårdberättelsetexter		4	3	7
äldreomsorg		1		
Totalt	58	37	18	43

Kommunspecifika observationer

Kyrkslättborna kontaktade socialombudsmannen enligt följande år 2021:

barnskydd	11
bemötande	5
hemservice	1
sjukjournaler	3
utkomststöd	4
vuxensocialarbete	1
äldreomsorg	3
övriga	5
totalt	33

Enligt rapporten kontaktade Kyrkslättborna år 2020 social- och patientombudsmannen 32 gånger i socialombudsmanfrågor. Det totala antalet var därmed nästan lika stort.

Kyrkslättborna tog kontakt i patientombudsmanfrågor enligt följande:

avgifter	1
bemötande	19
eventuella patientskador	3
sjukjournaler	7
tandläkare	6
övriga	7
totalt	43

Kyrkslättborna tog kontakt i patientombudsmanärenden i allt högre grad jämfört med år 2020. Största delen gällde bemötandet som patienterna upplevt.

Coronaviruset och förändringarna i patientantalen på grund av det var den största orsaken till skillnaderna mellan åren 2020 och 2021. Antalet kontaktagande till patientombudsmannen ökade då kontakterna till hälsovården återgick till det så att säga normala. Man tog ändå kontakt mer sällan än år 2018. Å andra sidan visar kontaktagandena att man kan och vågar ta kontakt med patientombudsmannen om man upplever missförhållanden.

Föredragande

Vik. vård- och omsorgsdirektör Sirkku Pekkarinen-Keto

Beslutsförslag

Vård- och omsorgsnämnden beslutar

1

anteckna den bifogade social- och patientombudsmannens redogörelse för år 2021 för kännedom

2

uppmåna serviceområdet för vård- och omsorg att beakta de synpunkter som framförts i redogörelsen vid utveckling av serviceverksamheten

3

sända redogörelsen vidare till kommunstyrelsen för behandling och bedömning.

Behandling

Under diskussionen föreslog vård- och omsorgsnämndens ordförande Markus Myllyniemi att följande läggs till i punkt 4: att serviceområdet för vård och omsorg delger vård- och omsorgsnämnden de utvecklingsåtgärder med vilka man strävar efter att bemöta problempunkterna som social- och patientombudsmannen lyft fram. Vård- och omsorgsnämndens ledamot Juha Oksanen understödde ordförande Myllyniemis förslag till tillägg.

Vård- och omsorgsnämndens ordförande hörde sig för om vård- och omsorgsnämnden godkänner enhälligt ordförandens tilläggsförslag till föredragandens utgångsförslag. Vård- och omsorgsnämnden godkände enhälligt vård- och omsorgsnämndens ordförandes tilläggsförslag till punkt 4 i vård- och omsorgsnämndens beslut.

Beslut	<p>Vård- och omsorgsnämnden beslutade</p> <p>1 anteckna den bifogade social- och patientombudsmannens redogörelse för år 2021 för kännedom</p> <p>2 uppmåna serviceområdet för vård- och omsorg att beakta de synpunkter som framförts i redogörelsen vid utveckling av serviceverksamheten</p> <p>3 sända redogörelsen vidare till kommunstyrelsen för behandling och bedömning.</p> <p>4 att serviceområdet för vård och omsorg delger vård- och omsorgsnämnden de utvecklingsåtgärder med vilka man strävar efter att bemöta problempunkterna som social- och patientombudsmannen lyft fram.</p>
För kännedom	Kommunstyrelsen (för fortsatt behandling)
	Kommunstyrelsen 09.05.2022 § 149
Beredare	Förvaltningschefen för serviceområdet för vård och omsorg Kati Kupiainen och servicedirektörerna för servicegrupperna, fornamn.efternamn@kirkkonummi.fi
Föredragande	Kommundirektör Tarmo Aarnio
Beslutsförslag	Kommunstyrelsen beslutar anteckna den bifogade social- och patientombudsmannens redogörelse för år 2021 för kännedom.
Behandling	<p>Vik. vård- och omsorgsdirektör Sirkku Pekkarinen-Keto presenterade ärendet vid sammanträdet.</p> <p>Ordföranden förklarade diskussionen avslutad och konstaterade att Piia Aallonharja under diskussionens gång hade gett följande anvisningsförslag:</p> <p>Utvecklingsåtgärderna, med vilka serviceområdet för vård och omsorg strävar efter att åtgärda problempunkterna som social- och patientombudsmannen lyft fram, tillställs också kommunstyrelsen för kännedom.</p> <p>Anvisningsförslaget understöddes av Anneli Granström, Timo Haapaniemi, Markus Myllyniemi och Hilikka-Majja Katajisto.</p> <p>Förslaget till anvisning godkändes enhälligt efter att ordföranden hört sig för om det.</p>

Beslut	Kommunstyrelsen beslutade enhälligt enligt beslutsförslaget med följande anvisning: Utvecklingsåtgärderna, med vilka serviceområdet för vård och omsorg strävar efter att åtgärda problempunkterna som social- och patientombudsmannen lyft fram, tillställs också kommunstyrelsen för kännedom.
Vård- och omsorgsnämnden 15.06.2022 § 44 280/00.01.03/2022	
Beredare	Vik. vård- och omsorgsdirektör Sirkku Pekkarinen-Keto och servicedirektörerna för servicegrupperna inom serviceområdet för vård och omsorg, fornamn.efternamn@kirkkonummi.fi
	Servicegrupperna inom serviceområdet för vård och omsorg har utarbetat en redogörelse för utvecklingsåtgärder, genom vilka man strävar efter att påverka servicens kvalitet så att de problem som lyfts fram i rapporten inte i fortsättningen ska förekomma. Redogörelsen ingår som bilaga. En del av de företeelser som framkommit gällde karaktären av klient- eller patientarbetet och klientens/patientens erfarenhet av arbetstagarens attityd i anslutning till detta.
Föredragande	Vik. vård- och omsorgsdirektör Sirkku Pekkarinen-Keto
Beslutsförslag	Vård- och omsorgsnämnden
	1 antecknar för kännedom redogörelsen för utvecklingsåtgärderna inom serviceområdet för vård och omsorg mot problempunkterna som social- och patientombudsmannen lyft fram
	2 delger kommunstyrelsen redogörelsen för utvecklingsåtgärder inom serviceområdet för vård och omsorg mot problempunkterna som social- och patientombudsmannen lyft fram.
Behandling	
Beslut	Godkändes enligt beslutsförslaget.
För kännedom	Kommunstyrelsen (för fortsatt behandling)