



## Social- och patientombudsmannens rapport om verksamhetsåren 2019 och 2020

VD/9249/00.03.02.00/2020

RÅ/IL/ML/SP/LS/AH/EA

**Social- och patientombudsmannen** är en oberoende aktör i självständig arbetstagarställning som kombinerar två arbetsuppgifter och administrativt hör till resultatområdet för kommuninvånarservice inom verksamhetsområdet för koncern- och invånarservice. Socialombudsmannens arbete grundar sig på lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården som trädde i kraft vid ingången av år 2001. En motsvarande klientlag utfärdades år 1992 (785/92) för patientombudsmannen.

Social- och patientombudsmannen hjälper och bistår social- och hälsovårdens klienter i frågor som gäller service och förmåner. Man kan be ombudsmannen om råd t.ex. om hur man framställer en anmärkning eller anför besvär. Ombudsmannen kan däremot inte verka som advokat. Ombudsmannen fattar inte heller själv beslut och kan inte ändra på beslut som myndigheterna fattat. I patientfrågor ger ombudsmannen råd om hur man ska gå till väga vid en patientskada. Socialombudsmännen i Vanda och Esbo vikarierar varandra under semestrar och ledigheter, vilket innebär att ombudsmannatjänsterna står till buds året runt.

Antalet gånger social- och patientombudsmannen blivit kontaktad år 2019 hölls på samma nivå som tidigare år, dvs. ca två tusen kontakter per år. År 2020 har COVID-19-pandemin avspeglats på social- och patientombudsmannens verksamhet bland annat som ett ökat antal frågor gällande lagligheten hos begränsningar och rekommendationer. Den juridiskt tolkningsmässiga situation som pandemin orsakat i hela landet ökade antalet klagomål till riksdagens justitieombudsman och andra brottsbekämpande myndigheter. Också social- och patientombudsmannen har blivit ombedd att hjälpa till med att lämna in klagomål.

Före coronavirusepidemin gällde kontakterna beträffande socialvård oftast äldreomsorg. Frågor som gäller grundläggande utkomststöd minskade jämfört med tidigare år. Revideringen av barnskyddslagen har enligt ombudsmannens iakttagelser ökat det tidiga ingripandet, vilket syns som ett ökat antal frågor som gäller rättsskyddet hos barn.

För hälsovårdens del har kontakterna oftast gällt att man inte får kontakt med hälsovården enligt önskemål eller servicelöftet. Lagstiftningen förutsätter att man omgående ska få kontakt med hälsocentralen per telefon. I och med pandemin minskade antalet personer som uppsökte hälsovårdstjänsterna för ett tag, men efter det att situationen jämnat ut sig har antalet kontakter ökat på nytt.

I och med coronavirusepidemin har den s.k. vårdskulden ökat och tidsgränserna för den specialiserade sjukvårdens vårdgaranti har överskridits i hela landet. Det finns inte längre några juridiska grunder att underlåta att följa vårdgarantin. Enligt 54 § i hälso- och sjukvårdslagen ska en kommun eller en samkommun som inte själv kan ge vård inom den utsatta tiden skaffa vården som köpta tjänster. Paragrafen gäller också munhälsovården där vårdbehovet också verkar ha ackumulerats.

I slutet av år 2020 ledde dataintrånget vid psykoterapicentret Vastaamo till att social- och patientombudsmannen kontaktades i några fall. Av dem framgick inte om Vanda stad köpt tjänster av psykoterapicentret i fråga. I vilket fall som helst ska man komma ihåg att när den offentliga sektorn köper tjänster kvarstår alltid övervakningsskyldigheten och medansvaret för kvaliteten på den köpta



tjänsten. Även om skadesituationen som dataintrånget ledde till inte är en typisk direkt personskada inom hälsovården vore det rimligt att överväga Patientförsäkringscentralen som ersättande instans. Ombudsmannens uppfattning är att representanter för den offentliga hälsovården skulle kunna förhandla med centralen om ett enkelt ersättningsförfarande. I anslutning till dataintrång talar man om en stor grupp människor som kan vara lamstagna eller handlingsförlamade och för vilka de skadliga konsekvenserna i värsta fall kan vara mycket omfattande. I sådana fall är det inte rimligt att enskilda offer för intrånget ska ansöka om ersättning på egen hand.

Frågor i anslutning till dataskydd har upprepade gånger tagits upp av Vandas social- och patientombudsman i sina rapporter under de gångna tjugo åren. Man bör komma ihåg att personuppgifter och beteckningar ska förvaras åtskilda från övrigt känsligt material. Det finns också anledning att fundera på om det är rätt att sikta mot stora enhetliga register.

## **Stadsstyrelsen 16.11.2020 § 17**

### **Förslag av biträdande stadsdirektören för stadskulturens verksamhetsområde:**

Stadsstyrelsen beslutar att

- a) föreslå för stadsfullmäktige att Vandas social- och patientombudsmans rapport för verksamhetsåret 2020 antecknas för kännedom, och
- b) sända utredningen till social- och hälsovårdsnämnden för åtgärder.

### **Beslut:**

Förslaget godkändes.

---

## **Stadsfullmäktige 14.12.2020 § 4**

### **Stadsstyrelsens förslag:**

Fullmäktige beslutar anteckna Vandas social- och patientombudsmans rapport för verksamhetsåret 2019–2020 för kännedom.

### **Beslut:**

Förslaget godkändes.

### **Bilaga:**

- Vandas social- och patientombudsmans rapport om verksamhetsåret 2019–2020

Anvisningar för sökande av ändring: 2.1 Besvärsförbud

### **Närmare information:**

Miikkael Liukkonen, social- och patientombudsman, tfn 09 839 22537, fornamn.efternamn[at]vantaa.fi