



Vanda stads social- och patientombudsmans rapport över verksamhetsåret 2014

VD/634/00.03.02.00/2015
HN/MLiu/IL/AR/MT/LL/ALS

Social- och patientombudsmannen är ett oberoende organ som 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. Socialombudsmannen hjälper och bistår socialvårdens klienter i frågor som gäller service och förmåner. Man kan också be socialombudsmannen om råd för hur man t.ex. framställer en anmärkning eller anför besvär, men ombudsmannen verkar inte som advokat. Ombudsmannen fattar inte heller själv beslut och kan inte ändra på beslut som myndigheterna fattat. Socialombudsmännen i Vanda och Esbo vikarierar varandra under semestrar och ledigheter, vilket innebär att ombudsmannatjänsterna står till buds året runt.

Enligt lagen ska ombudsmannen utöver kundservicen också följa med hur social- och hälsovårdsklienternas rättigheter utvecklas i kommunen samt utarbeta en årsrapport om verksamheten stadsstyrelsen för kännedom. I sin årsrapport presenterar social- och patientombudsmannen en helhetsbild utgående från klientkontakterna samt kommer med förslag om hur verksamheten kunde utvecklas. År 2014 kontaktades social- och patientombudsmannen lite över 2 000 gånger, vilket var ett rekord. Av klientkontakterna gällde merparten hälsovården.

Inom socialvården utgör ärenden som rör **utkomststödet** fortsättningsvis den största gruppen av klientkontakterna. Kontakternas art och antal pekar dock inte på några exceptionella problem i behandlingssystemet för utkomststödet. Kontakterna har inte enbart gällt utkomststödet behandlingstider. Det förefaller som om den som fattar beslut kan ha sökandens alla inkomst- och utgiftsuppgifter till hands uppdaterade så nära realtid som möjligt om och när utkomststödet delvis överförs till FPA. Problemet har alltid varit att den som söker om utkomststöd har inkomster och utgifter som består av många små delar. Den som behandlar ärendet borde känna till den faktiska situationen då beslutet fattas.

Kontakterna som rör **åldringar** gäller för det mesta både hälsorelaterade och sociala frågor. Oron över huruvida en åldring klarar sig ensam hemma på egen hand är allmän. Enligt ombudsmannen lönar det sig att satsa på stöd för närståendevård medan närståendevårdarna har behov av en omfattande stödverksamhet. Ombudsmannen lyfter speciellt fram oron över att närståendevårdaren eventuellt insjuknar. Man har också mottagit flera telefonsamtal från anhöriga och vänner till äldre patienter där man ansett att patienten skickas hem för tidigt.

Inom hälsovården lyfter ombudsmannen fram ett beslut som hälsovårdstjänsternas ledningsgrupp fattat om en effektivisering av kontrollen vid hälsocentralens jourverksamhet. Beslutet är av stor betydelse för främjandet av patientsäkerheten. Enligt beslutet ges patienten i samband med besöket vid hälsocentraljouren en skriftlig redogörelse för utvärderingen av vårdbehovet. Då patienten genast får en skriftlig bedömning uppstår inga oklara situationer efteråt om varför man inte ansett att läkarvård eller annan omedelbar vård varit nödvändig.

Internationaliseringen är en utvecklingstrend som kommunerna bör beakta mer än tidigare. Ombudsmannen ställer frågan huruvida kommunerna förberett sig inför den kommande lagstiftningen inom hälsovårdstjänsterna. Den akuta hälso- och sjukvård som ska ges s.k. papperslösa som vistas i Finland föreslås träda i kraft från början av år 2016. Om lagförslaget förverkligas kommer det att förutsätta specialutbildning av kommunens anställda.

Den nya socialvårdslagen, som för **hemservice**ns del trädde i kraft från ingången av år 2015, förbättrar tillgången på lågröskeltjänster. Numera har man även tillgång till hemservice, familjearbete, stödpersoner och -familjer samt kamratstödsgruppernas verksamhet, utan att vara klient vid barnskyddet. Kommunerna bör förbereda sig inför förändringar som rör verksamhetsställen och klart och tydligt ange var man i fortsättningen får hjälp och service.



Förslag framlagt av tf. biträdande stadsdirektören för invånarservicens verksamhetsområde:

Stadsstyrelsen beslutar att

- a) anteckna Vanda social- och patientombudsmans rapport för verksamhetsåret 2014 för kännedom,
- b) sända rapporten till social- och hälsovårdsnämnden för åtgärder, och
- c) sända rapporten till stadsfullmäktige för kännedom.

Behandling:

Det antecknades att social- och patientombudsman Miikkael Liukkonen var närvarande vid sammanträdet för att svara på frågor med anknytning till rapporten för år 2014.

Beslut:

Förslaget godkändes.

Stadsfullmäktige 2.3.2015 § 16

Stadsstyrelsens förslag:

Stadsfullmäktige beslutar anteckna Vanda stads social- och patientombudsmans rapport för verksamhetsåret 2014 för kännedom.

Beslut:

Förslaget godkändes.

Bilaga:

– Ombudsmannens rapport för år 2014

Anvisningar för sökande av ändring: 4.1 besvärsförbud

Närmare information:

tf. biträdande stadsdirektör Heidi Nygren; social- och patientombudsman Miikkael Liukkonen, tfn 8392 2537