



Social- och patientombudsmannens rapport över verksamhetsåret 2016

JN/MLiu/IL/ET/NJ/AP

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). Social- och patientombudsmannen hjälper och bistår social- och hälsovårdens klienter i frågor som gäller service och förmåner. Man kan be ombudsmannen om råd för hur man t.ex. 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.

Ombudsmannen ska utöver kundservicen också följa med hur social- och hälsovårdsklienternas rättigheter och ställning utvecklas i kommunen samt utarbeta en årsrapport om sin verksamhet stadsstyrelsen för kännedom. I sin årsrapport presenterar social- och patientombudsmannen en helhetsbild utgående från klientkontakterna samt kommer med förslag om hur verksamheten kunde utvecklas.

Social- och ombudsmannens arbetsår 2016 har varit intensivt. Antalet klienter och förfrågningar har överskridit gränsen för två tusen klienter, och ca två av tre förfrågningar har gällt patientombudsmanärenden och en av tre socialvårdsärenden.

Olika ändringar har genomförts i rask takt i kommunen och tjänster har förnyats fördomsfritt. Exempel på reformer är service med låg tröskel för personer med missbruksproblem och psykiska problem, där klienten har kunnat uppsöka hjälp utan tidsbeställning och utan väntetid.

Förfrågningar om utkomststöd har minskat. Eftersom utbetalningen av utkomststöd övergått till folkpensionsanstalten vad gäller grunddelarna, frågar klienterna om råd av FPA.

Social- och patientombudsmannen har ingen behörighet i fråga om FPA:s ärenden. Ombudsmannens ställning i kommunen borde klargöras genom lagstiftning så att den som ansöker av FPA utkomststöd enligt socialvården inte faller utanför socialombudsmannatjänsterna. FPA har ingen motsvarande opartisk service som ger råd om klienternas rättsskydd, vilket leder till att kommunernas patient- och ombudsmän får många förfrågningar om riktigheten gällande FPA:s ärenden och beslut.

I utredningen föreslås också att eftersom ett nystartat företag inom hälso- och omsorgsservice behöver en utsedd patientombudsman innan koncession beviljats, kunde Vanda stad överväga att erbjuda ett dylikt nystartat företag i Vanda patientombudsmannatjänster. På detta vis gör man det lättare särskilt för små hälsoserviceföretag att etablera sig just i Vanda. Tröskeln till företagsverksamhet skulle vara lägre om en lagstadgad patientombudsman fanns nära till hands.

Stadsstyrelsen 20.3.2017 § 17

Förslag av biträdande stadsdirektören för invånarservicen:

Stadsstyrelsen beslutar att

- a) föreslå för stadsfullmäktige att anteckna Vanda stads social- och patientombudsmans utredning om verksamhetsåret 2016 för kännedom, och
- b) sända utredningen till social- och hälsovårdsnämnden för åtgärder.

Protokollet justeras och godkänns för denna paragrafs del omedelbart vid sammanträdet.

Behandling:

Det antecknades att social- och patientombudsmannen Miikkael Liukkonen i början av sammanträdet var på plats för att besvara frågor.

Beslut: Förslaget godkändes.



Protokollet justerades och godkändes för denna paragrafs del omedelbart vid sammanträdet.

Stadsfullmäktige 27.3.2017 § 7

Stadsstyrelsens förslag:

Stadsfullmäktige beslutar att anteckna Vanda stads social- och patientombudsmans utredning om verksamhetsåret 2016 för kännedom.

Beslut:

Förslaget godkändes.

Bilaga: - Ombudsmannens rapport över år 2016

Anvisningar för sökande av ändring: 4.1 Besvärsförbud

Närmare information:

Jaakko Niinistö, biträdande stadsdirektör för invånarservicen; Miikkael Liukkonen, social- och patientombudsman, tfn 09 8392 2537, [foramn.efternamn\[at\]vantaa.fi](mailto:foramn.efternamn[at]vantaa.fi)