



Social- och patientombudsmannens rapport över verksamhetsåret 2017

VD/1767/00.03.02.00/2018

JN/MLiu/IL/MT/HY-L/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 klienten 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 kontakter till social- och patientombudsmannen i Vanda har hållit sig kring 2 000 under 2017. Över hälften av kontakterna har gällt hälsovården. Antalet kontakter visar att det finns en regelbunden efterfrågan på social- och patientrådgivning i Vanda, även om behandlingen av utkomststødet till största delen övergått till folkpensionsanstalten (FPA). Kommunens social- och patientombudsmän har emellertid inte behörighet i frågor som FPA behandlat. Det går inte heller att ta del av FPA:s handlingar eller interna instruktioner.

Institutet för hälsa och välfärd konstaterar i sina senaste bedömningar att fattigdomen fortfarande är stor, vilket är oroväckande. Den relativa fattigdomen beräknas öka mest bland ensamboende, personer över 65 år, pensionärer, arbetslösa och andra personer i arbetsför ålder som står utanför arbetslivet. Utkomststødet ersätter allt mer ett lågt grundskydd. Oavsett om kommunen har lagt ut produktionen av socialtjänster ansvarar den för att socialtjänster beviljas och individuella beslut fattas på det sätt som lagstiftningen förutsätter.

Enligt äldreservicelagen kan arrangemangen för långvarig vård av äldre personer ändras endast av särskilt vägande och grundad anledning. Konkurrensutsättning i sig utgör ingen särskild orsak att avvika från den bestående vården, utan frågan ska bedömas utgående från klientens situation i sin helhet. I förvaltningsdomstolens beslut ansåg man att flyttande av en vårdplats för äldre strider mot lagen, eftersom det ansågs att utgångspunkten för en vårdplatsflytt var strukturella reformer inom social- och hälsovården och organisering av serviceproducentbolagets företagsverksamhet.

Ombudsmannen har märkt att missbrukarsektorn och servicebehovet är betydligt mer varierande än tidigare. Användningen av värkmedicin och lugnande psykmedicin kommer allt mer upp i kontakterna till social- och patientombudsmannen. Så gott som alltid är situationen den att receptet för ett bekant långvarigt läkemedel inte har förnyats. Orsaken till detta har förblivit oklar för klienten.

En remiss från hälsocentralen kan leda till att patienten skickas tillbaka till hälsocentralen för vård. Klienten hörs eller undersöks nödvändigtvis inte alls på sjukhus. Remissen leder därmed ingenstans. I



detta skede frågar man ofta hjälp av patientombudsmannen och vill veta om man kan byta sjukhus. Klienten kan välja sjukhus om det egna sjukhuset och det mottagande sjukhuset går med på det. Valfriheten vad gäller sjukhus är alltså inte så omfattande som bytet av hälsocentral som inte förutsätter samtycke av någon.

Man har kunnat få effektiv hjälp gällande bristfällig service på privata läkarstationer av patientombudsmännen liksom även av konsumentmyndigheterna. En motsvarande lagstiftning för att trygga konsumenten har inte funnits inom den offentliga hälsovården och tjänsterna. För många kommer det som en överraskning att en hälsocentralsremiss till en specialist på sjukhus inte nödvändigtvis leder till fortsatta undersökningar. En sjukhusläkare kan anse att en fortsatt undersökning eller vård på sjukhus inte behövs.

Konsumentskyddslagen tillämpas inte inom den offentliga social- och hälsovården. Användare av privat social- och hälsovårdsservice kan ta hjälp av konsumentskyddslagens bestämmelser som skyddar konsumenten. Riksomfattande konsumentrådgivningstjänster har därför varit tillgängliga endast för klienter vid privata läkarstationer. Det är nödvändigt att konsumentskyddslagen i fortsättningen ska gälla likaväl privata som offentliga social- och hälsovårdstjänster, åtminstone senast i samband med social- och hälsovårdsreformen.

Stadsstyrelsen 5.3.2018 § 12

Förslag av biträdande stadsdirektören för invånarservicen:

Stadsstyrelsen beslutar att

- a) föreslå för stadsfullmäktige att anteckna Vandas social- och patientombudsmans verksamhetsrapport för 2017 för kännedom, och
- b) sända utredningen till social- och hälsovårdsnämnden för åtgärder.

Behandling:

Det antecknades att socialombudsmannen Miikkael Liukkonen svarade på frågor om ärendet i början av sammanträdet.

Beslut:

Förslaget godkändes.

Stadsfullmäktige 9.4.2018 § 8

Stadsstyrelsens förslag:

Stadsfullmäktige beslutar anteckna Vanda stads social- och patientombudsmans verksamhetsrapport för 2017 för kännedom.

Beslut:

Förslaget godkändes.

Bilaga:

- Vanda stads social- och patientombudsmans verksamhetsrapport för 2017

Anvisningar för sökande av ändring: 4.1 Besvärsförbud

Närmare information:



Vanda

Jaakko Niinistö, biträdande stadsdirektör för invånarservicen,
fornamn.efternamn[at]vantaa.fi

Miikkael Liukkonen, social- och patientombudsman, fornamn.efternamn[at]vantaa.fi