



Svar på Jussi Särkeläs och 29 andra ledamöters undertecknade motion om social- och patientombudsmannens uppgifter

VD/5018/00.02.00.03/2018

JN/IL/MLi/MT/NJ

Jussi Särkelä och 29 andra ledamöter lämnade in följande motion i enlighet med fullmäktiges arbetsordning:

Social- och patientombudsmannens uppgifter baserar sig på 24 § i lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården och 11 § i lagen om patientens ställning och rättigheter. Vanda har ett kombinerat heltidsuppdrag som social- och patientombudsman.

Ombudsmannen har mycket varierande och krävande uppgifter som t.ex. förutsätter insatthet i servicebehoven hos grupper som kräver särskild sakkunskap som vissa handikappgrupper och små sjukdomsgrupper.

I Vanda är social- och patientombudsmannens tjänster uppenbart välfungerande. Det är ändå troligt att det i ombudsmannens klientsegment finns personer som inte har kännedom om eller förmåga att använda sig av social- och patientombudsmannens tjänster.

Vi föreslår att stadsstyrelsen undersöker

- social- och patientombudsmannens totala mängd uppgifter i dagsläget,
- om någon klientgrupp hamnar utanför tjänsterna,
- om det är nödvändigt att förstärka social- och patientombudsmannens roll t.ex. genom att anställa mer personal.

Stadsfullmäktige 28.5.2018 § 16

Beslut:

Stadsfullmäktige beslutade att ta upp ärendet till behandling och sända fullmäktigemotionen till stadsstyrelsen för beredning.

Invånarservicens verksamhetsområde konstaterar följande som svar på motionen:

Social- och patientombudsmannen är en oberoende aktör, som i Vanda hör till resultatområdet för kommuninvånarservice inom verksamhetsområdet för invånarservicen. Invånarservicen har berett följande svar på motionen.

Antalet klienter som tagit kontakt med Vanda stads social- och patientombudsman har redan länge har hållit sig kring 2 000 kontakter per år. Över hälften av dem som tagit kontakt har utgjorts av hälsovårdens klienter. Ofta är socialvårdens och hälsovårdens ärendens sammankopplade med varandra, bl.a. inom äldreomsorgen.

I social- och patientombudsmannens rapport över verksamhetsåret 2017 (stadsstyrelsen 5.3.2018 § 12) konstateras att antalet kontakter visar att det finns en regelbunden efterfrågan på social- och



patientrådgivning i Vanda, även om behandlingen av utkomststödet till största delen övergått till folkpensionsanstalten (FPA). Folkpensionsanstalten har inget eget system med ombudsman, varför man i utkomststödsärenden fortfarande konsulterar kommunens socialombudsman. Även från myndighetshåll hänvisar man klienter till att vända sig till kommunens socialombudsman när det gäller de utkomststöd som ordnas av FPA. Kommunens social- och patientombudsman har emellertid inte behörighet i frågor som FPA behandlat.

Esbo och Helsingfors har förutom social- och patientombudsmän, också särskilda handikappombudsmän. Arbetsmängden för social- och patientombudsmännen är såtillvida mindre i dessa kommuner än i Vanda. I den jämförelsen skulle det vara motiverat att stärka resurserna i social- och patientombudsmannens arbete i Vanda.

Prioriteringen i Vandas social- och patientombudsmans arbete har år 2018 redan börjat inriktas på äldreomsorg och handikappservice. Äldreomsorgen är en kraftigt växande sektor, där det uppkommit ett brett fält av privata omsorgstjänster. Äldreomsorgen i hemmet och på vårdhem behöver sådan övervakning, där klientens perspektiv framträder. Köptjänstföretag som producerar privata omsorgstjänster bör kunna övervakas väl och lagstiftningen förutsätter detta av kommunerna. Problemet är att man måste sätta sig in i dylika institutioners eller vårdhems verksamhet en tid innan det finns tillförlitliga uppgifter att tillgå om kvalitetsfaktorer eller faromoment på längre sikt.

Handikappservicen behöver också mer uppmärksamhet. Bland handikappade (och äldre personer) finns många kommuninvånare, som på grund av brister i funktionsförmågan och hälsotillståndet inte ens i teorin har möjlighet att själv kontakta social- och patientombudsmannen. De äldre på omsorgsboendena är inte ens alltid kapabla att ringa samtal. Över huvud taget finns det säkert ett dolt behov av social- och patientombudsmannens tjänster, men utan en bred professionell utredning är det omöjligt att bedöma hur omfattande problemet är. I princip kan alla som till exempel på grund av ett handikapp, sitt fysiska eller psykiska hälsotillstånd, sin låga eller höga ålder, avsaknaden av anhöriga eller vänner som ingriper eller bristande språkkunskaper inte är kapabla att använda telefon, eller inte ens vet att det finns ombudsmannatjänster, komma att stå utanför ombudsmannatjänsterna. Det gäller likaså kommuninvånare som högst antagligen av många orsaker hör till de mest svaga och hjälplösa.

Social- och patientombudsmannens verksamhet baserar sig på att man tar kontakt, eftersom uppsökande klientarbete inte ingår i den roll som lagen fastställer för ombudsmannen. En konkret förbättring kunde vara att grunda ett likadant telefonnummer som till exempel används av skattemyndigheten. I den servicen kan vem som helst, anonymt om den så vill, berätta för skattemyndigheten om observationer av skatteförsummelser som personen i fråga gjort. Anonymiteten skulle vara viktig, därför att till exempel många äldre personer eller deras anhöriga uttryckligen är oroliga för att de i fortsättningen ska behandlas illa, om de tar kontakt med social- och patientombudsmannen och för fram missförhållanden.

Social- och hälsovårdsreformen och landskapsreformen är på hälft. När reformerna genomförs kommer också social- och patientombudsmannens administrativa ställning att förändras. Hur den framtida verksamhetsmodellen ser ut klarnar högst antagligen först år 2019. Till följd av reformen är det ändamålsenligt att granska social- och patientombudsmannens roll och därefter stärka resurserna. Om de nuvarande verksamhetsförutsättningarna kan ännu konstateras att ombudsmannen för resultat- och



utvecklingssamtal med sin chef, precis på samma sätt som stadens övriga anställda, och vid dessa samtal har ombudsmannen möjlighet att föra fram problem i anslutning till arbetets praktiska utformning samt komma med förbättringsförslag.

Stadsstyrelsen 30.10.2018 § 5

Förslag av biträdande stadsdirektören för invånarservicen:

Stadsstyrelsen beslutar att

- a) ge Jussi Särkelä och de 29 andra ledamöterna som undertecknat motionen stadsstyrelsens svar i enlighet med förslaget, och
- b) föreslå för stadsfullmäktige att stadsstyrelsens svar antecknas för kännedom.

Beslut:

Stadsstyrelsen beslutade enhälligt att bordlägga ärendet till följande sammanträde.

Stadsstyrelsen 12.11.2018 § 11

Förslag av biträdande stadsdirektören för invånarservicen:

Stadsstyrelsen beslutar att

- a) ge Jussi Särkelä och de 29 andra ledamöterna som undertecknat motionen stadsstyrelsens svar i enlighet med förslaget, och
- b) föreslå för stadsfullmäktige att stadsstyrelsens svar antecknas för kännedom.

Beslut:

Förslaget godkändes.

Stadsfullmäktige 17.12.2018 § 20

Stadsstyrelsens förslag:

Stadsfullmäktige beslutar att anteckna stadsstyrelsens svar för kännedom.

Beslut:

Förslaget godkändes.

Bilaga:

- Jussi Särkeläs och 29 andra ledamöters undertecknade motion om social- och patientombudsmannens uppgifter

Anvisningar för sökande av ändring: 4.1 Besvärsförbud

Närmare information:

Jaakko Niinistö, biträdande stadsdirektör för invånarservicen; Meija Tuominen, planerare vid invånarservicen, tfn 040 715 6293; fornamn.efternamn[at]vantaa.fi