



## Social- och patientombudsmannens rapport över verksamhetsåret 2018

VD/2198/00.03.02.00/2019

JN/MLiu/SP/MT/PJ/KW

**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 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.

År 2018 låg efterfrågan på Vandas social- och patientombudsmans tjänster på samma nivå som tidigare. Det togs kontakt i genomsnitt tio gånger per dag. Över hälften av kontakterna gällde hälsovården.

Under verksamhetsåret har den fundamentala frågan väckts, om vilka faktiska möjligheter social- och patientombudsmannen har att främja kommuninvånarnas ärenden. Ombudsmannen kan vädja till den instans som ansvarar för servicen men i konfliktsituationer är det tjänsteinnehavarens ståndpunkt som avgör. Man bör särskilt fästa uppmärksamhet vid riktigheten i de förvaltningsbeslut som gäller omsorgen av sjuka, ålderstigna och svårt handikappade personer och vid vänligheten mot klienterna. För svaga och hjälplösa klienter är det ofta uteslutet att få en ändring till stånd besvärsvägen, eftersom besvärprocesserna är långa och det ofta krävs assistans om man vill besvära sig. Klientperspektivet kan också främjas till exempel genom att det utvecklas belöningssystem.

De kontakter som gäller patienthandlingar ökade under år 2018. Orsaken har ofta varit att klienten har hittat en annan patients uppgifter bland sina egna uppgifter. Man har också bett om hjälp för att rätta till eller omformulera uppgifter som upplevts som stämplande. I patienthandlingarna ska endast sådana uppgifter som är väsentliga med tanke på vården antecknas.

De kontakter som gäller Katrinesjukhuset, särskilt från anhöriga, ökade något. Utgående från dessa bör man i sjukhusets verksamhet fästa vikt vid läkemedelssäkerheten, interaktionen mellan patienter, anhöriga och personal samt personalens tillräcklighet och utbildning.

När det gäller den service som levereras hem till äldre personer var kontakterna få år 2018. Ensamheten verkar vara ett växande problem. Detta kan man påverka genom att mer än tidigare fästa uppmärksamhet vid att äldre personer, svårt handikappade och andra personer som rör sig dåligt har möjlighet att komma iväg hemifrån. De försummelser i äldreomsorgen som skett runtom i landet har väckt diskussion, men Vanda har tillsvidare inte framträtt som problemkommun.

De kontakter som gäller missbrukarservicen har typiskt gällt upplevelser av osmidig praxis i substitutionsvården. Ett stort antal kontakter bottnade i med upphörande med lugnande medel och



åtföljande abstinenssymtom. I ljuset av flera års observationer är problemet också det att man när det gäller personer som lider av psykiska problem och missbruksproblem inte i tillräcklig utsträckning fäster uppmärksamhet vid deras allmänna hälsotillstånd och vården av vanliga sjukdomar.

Ombudsmannen kontaktades sällan i barnskyddsfrågor. Det är ändå skäl att betona att man i barnskyddsfrågor måste svara snabbt på sakliga kontakttaganden och att staden är skyldig att övervaka förhållandena och välmåendet hos de barn som placerats av staden. Under granskningsåret har även de kontakter som gäller handikappservicen varit färre än tidigare. Först en noggrannare utredning av saken fastställer om det är fråga om en positiv utveckling.

Flera av de frågor som kommit in till ombudsmannen gällde fortfarande det grundläggande utkomststöd och andra ärenden som behandlas av Folkpensionsanstalten, även om de inte omfattas av den kommunala social- och patientombudsmannens befogenheter. När det gäller utkomststöd som beviljas av kommunen kom det nästan inte in några klagomål, vilket tyder på att man bättre än tidigare kunna sätta sig in i klienternas ansökningar och situationer.

Särskilt anhöriga till personer på sjukhus har i sina kontakttaganden önskat att informationen ska fungera bättre, om deras närståendes hälsotillstånd, vårdplats eller medicinering förändras. Utgående från social- och patientombudsmannens iakttagelser är det skäl att bättre än tidigare dra nytta av de anhörigas information, särskilt då omsättningen av läkare och vårdpersonal är stor. Några kontakttaganden från anhöriga har gällt att dödsattester dröjt, vilket väckt indignation och orsakat praktiska problem.

Det är skäl att fästa uppmärksamhet vid biträdande justitiekanslerns avgörande (OKV/79/1/2018), enligt vilket myndigheten i enlighet med god förvaltningssed ska svara på alla kontakttaganden som är tillräckligt klara och begripliga. Det är inte god förvaltningssed att direkt flytta över meddelandena till en tjänsteinnehavare, vars förfarande sändaren varit missnöjd med.

## **Stadsstyrelsen 29.4.2019 § 30**

### **Förslag av biträdande stadsdirektören för invånarservicen:**

Stadsstyrelsen beslutar att

- a) föreslå för stadsfullmäktige att anteckna Vandas social- och patientombudsmans rapport för verksamhetsåret 2018 för kännedom, och
- b) sända utredningen till social- och hälsovårdsnämnden för åtgärder.

### **Beslut:**

Stadsstyrelsens beslutade enhälligt att bordlägga ärendet till nästa stadsstyrelsesammanträde.

---

## **Stadsstyrelsen 20.5.2019 § 16**

### **Förslag av biträdande stadsdirektören för invånarservicen:**

Stadsstyrelsen beslutar att

- a) föreslå för stadsfullmäktige att anteckna Vandas social- och patientombudsmans rapport för verksamhetsåret 2018 för kännedom, och
- b) sända utredningen till social- och hälsovårdsnämnden för åtgärder.

### **Behandling:**

Det antecknades att social- och patientombudsmannen Miikkael Liukkonen var på plats och svarade på frågor om ärendet.

### **Beslut:**



Förslaget godkändes.

---

## **Stadsfullmäktige 17.6.2019 § 10**

### **Stadsstyrelsens förslag:**

Stadsfullmäktige beslutar anteckna Vanda social- och patientombudsmans rapport för verksamhetsåret 2018 för kännedom.

### **Beslut:**

Förslaget godkändes.

### **Bilaga:**

- Vanda stads social- och patientombudsmans rapport över verksamhetsåret 2018

Anvisningar för sökande av ändring: 2.1 Besvärsförbud

### **Närmare information:**

Jaakko Niinistö, biträdande stadsdirektör för invånarservicen, [fornamn.efternamn\[at\]vantaa.fi](mailto:fornamn.efternamn[at]vantaa.fi)

Miikkael Liukkonen, social- och patientombudsman, tfn 09 839 22537, [fornamn.efternamn\[at\]vantaa.fi](mailto:fornamn.efternamn[at]vantaa.fi)