



Vanda stads social- och patientombudsmans rapport över verksamhetsåret 2015

VD/955/00.03.02.00/2016
JN/MLiu/IL/MT/LL, HY-L/ALS

Social- och patientombudsmannen är ett oberoende organ som omfattar två verksamheter 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. 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. Patientombudsmansverksamheten utgår från lagen om patientens ställning och rättigheter (785/92). Patientombudsmannens uppgifter bestäms i lagens 3 kap 11 §. Patientombudsmannens uppgift är främst rådgivande. Patient- och socialombudsmännen i Vanda och Esbo vikarierar varandra under semestrar och ledigheter, vilket innebär att ombudsmannatjänsterna är tillgängliga 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.

Verksamhetsåret 2015 var det livligaste året under social- och patientombudsmannaverksamheten om man endast ser till antalet kundkontakter, kommuninvånarnas behov av information samt förfrågningar. Kontakternas antal uppgick till över 2 000 varav två tredjedelar gällde hälsovården. Frågorna har i högre grad än tidigare rört hälsocentralernas jourverksamhet, olika ärenden med anknytning till patientjournaler samt misstankar om vårdfel. I bakgrunden finns förändringar som hälsocentralernas jourverksamhet som koncentrerats till att ta hand om allvarigare fall och ibruktageandet av det elektroniska patientarkivet som fortfarande pågår.

Förfrågningar och respons som riktas till social- och patientombudsmannen beror ofta på att man i kontakten med en anställd vid social- och hälsovården inte lyckats nå fram till ett resultat som klienten är nöjd med. Enligt klienten har inte ett tillfredsställande svar getts på olika frågor. Det förefaller som om man genom att utveckla kommunikationen mellan klienterna och de anställda kunde uppnå bättre kundnöjdhet.

I ombudsmannens rapport 2014 rekommenderades ett förfaringssätt för hälsocentraljouren enligt vilket patienten får en skriftlig utredning över bedömningen av vårdbehovet i de fall då patienten inte blivit undersökt av läkare. På detta sätt kunde kommunikationen förbättras. Ombudsmannen har allt oftare kontaktats i ärenden som rör innehållet i patientjournaler. Detta konstaterades redan i den föregående rapporten och utvecklingen har fortsatt.

Även i barnskyddsärenden har ombudsmannen kontaktats oftare än under tidigare år. Allt oftare har olika slags skyddslösningar behandlats, såsom besöksförbud, adresser markerade med skyddsförbud samt övervakade träffar.

Ombudsmannen har kontaktats oftare än under tidigare år med anledning av handikappärenden. I de flesta fallen har klienterna varit oroliga över förändringar som minskat på antalet arbetstimmar för den personliga assistenten. Missbrukarservicen har för det mesta tagit kontakt i frågor som gällt substitutionsbehandling eller annan behandling vid drogmissbruk.

Finland var sist bland de nordiska länderna i en undersökning som mätte åldringars välfärd. Bland nästan hundra länder kom Finland på fjortonde plats. Schweiz var först med Norge på andra plats och Sverige som trea. Island kom på sjunde plats och Danmark placerade sig på plats elva.



Förslag framlagt av biträdande stadsdirektören för invånarservicen:

Stadsstyrelsen beslutar att

- a) anteckna Vanda social- och patientombudsmans rapport för verksamhetsåret 2015 för kännedom
- b) sända rapporten till social- och hälsovårdsnämnden för åtgärder, och
- c) sända rapporten till stadsfullmäktige för kännedom.

Beslut:

Stadsstyrelsen beslutade enhälligt bordlägga ärendet till följande sammanträde.

Stadsstyrelsen 7.3.2016 § 23

Förslag framlagt av biträdande stadsdirektören för invånarservicen:

Stadsstyrelsen beslutar att

- a) anteckna Vanda social- och patientombudsmans rapport för verksamhetsåret 2015 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 patientombudsmannen Miikkael Liukkonen var närvarande vid början av sammanträdet för att svara på frågor.

Beslut:

Förslaget godkändes.

Dessutom antecknades att **den sannfinländska stadsstyrelsegruppen** lämnade följande uttalande till protokollet, som understöddes av vänsterförbundets och centerns stadsstyrelsegrupper:

"Sannfinländarna förutsätter att tillräckliga resurser tryggas för social- och patientombudsmannens verksamhet i Vanda. Ombudsmannen är den instans som kommuninvånarna i sista hand vänder sig till då de ansöker om rättsskydd. Strömmen av klagomål som skickas till ombudsmannen måste minskas genom att stadens anställda utbildas i kommunikation så att klienten förstår att även grunderna till nekande beslut är lagliga och likvärdiga med andra motsvarande beslut.

Patientombudsmannen rapporterade speciellt om en ökning i antalet kontakter som rört handikappservicen. Då det gäller social- och hälsovårdsväsendets handikappservice måste man utreda om minskningen av de personliga assistenternas arbetsmängd och ökningen av färdtjänst på viss tid följer lagen och är ändamålsenliga.

I Vanda måste man ta i beaktande Högsta förvaltningsdomstolens avgörande i vilket det konstateras att en kommun i enlighet med god förvaltningssed vid skötseln av lagstadgade uppgifter utgående från 8 § mom. 2 i lagen om service och stöd på grund av handikapp ska fästa särskild uppmärksamhet vid att trygga kontinuiteten i servicen. Liksom ett beslut av riksdagens justitieombudsman, där det konstateras att "en myndighet ska ha en saklig grund för att fatta beslut som gäller för en viss tid".

Stadsfullmäktige 18.4.2016 § 9

Stadsstyrelsens förslag:

Stadsfullmäktige beslutar att anteckna Vanda stads social- och patientombudsmans rapport över verksamhetsåret 2015 för kännedom.

Beslut:

Förslaget godkändes.

Dessutom antecknades att **den sannfinländska fullmäktigegruppen** lämnade följande uttalande till protokollet, som understöddes av vänsterförbundets fullmäktigegrupp:

"Sannfinländarna förutsätter att tillräckliga resurser tryggas för social- och patientombudsmannens verksamhet i Vanda. Ombudsmannen är den instans som kommuninvånarna i sista hand vänder sig till då de ansöker om rättsskydd. Strömmen av klagomål som skickas till ombudsmannen måste



minskas genom att stadens anställda utbildas i kommunikation så att klienten förstår att även grunderna till nekande beslut är lagliga och likvärdiga med andra motsvarande beslut.

Patientombudsmannen rapporterade speciellt om en ökning i antalet kontakter som rört handikappservicen. Då det gäller social- och hälsovårdsväsendets handikappservice måste man utreda om minskningen av de personliga assistenternas arbetsmängd och ökningen av färdtjänst på viss tid följer lagen och är ändamålsenliga.

I Vanda måste man ta i beaktande Högsta förvaltningsdomstolens avgörande i vilket det konstateras att en kommun i enlighet med god förvaltningssed vid skötseln av lagstadgade uppgifter utgående från 8 § mom. 2 i lagen om service och stöd på grund av handikapp ska fästa särskild uppmärksamhet vid att trygga kontinuiteten i servicen. Liksom ett beslut av riksdagens justitieombudsman, där det konstateras att "en myndighet ska ha en saklig grund för att fatta beslut som gäller för en viss tid".

Bilaga: Ombudsmannens rapport över år 2015

Anvisningar för sökande av ändring: 4.1 Besvärshandläggning

Närmare information:

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