

Social- och patientombudsmannens halvårsrapport år 2023

Anette Karlsson 12.7.2023



Itä UUSIMAA
Östra NYLAND

Hyvinvointialue
Välkärsområde

Sammandrag om kontakterna till social- och patientombudsmannen februari–juni 2023.

MÅNAD	TELEFONSAMT AL	PER E-POST	MÖTEN
Januari	-	-	-
Februari	18 (2022: 39)	- (2022: 7)	1 (2022: 2)
Mars	61 (2022: 38)	18 (2022: 7)	4 (2022: 3)
April	35 (2022: 29)	5 (2022: 4)	2 (2022: 1)
Maj	28 (2022: 18)	5 (2022: 6)	3 (2022: 0)
Juni	51 (2022: 31)	3 (2022: 6)	3 (2022: 1)
Juli			
Augusti			
September			
Oktober			
November			
December			
SAMMANLA GT	193	31	13

Under halvåret hjälpte
ombudsmannen 120 kunder.

* 1-6 / 2022: 132

Statistikförändret har börjat stegvis
Februari 2023

Kontakterna till socialombudsmannen januari–juni 2023.

Itä UUSIMAA
Östra NYLAND

Hyvinvointialue
Välfärdsområde

Kontakter socialombudsman januari–juni 2023

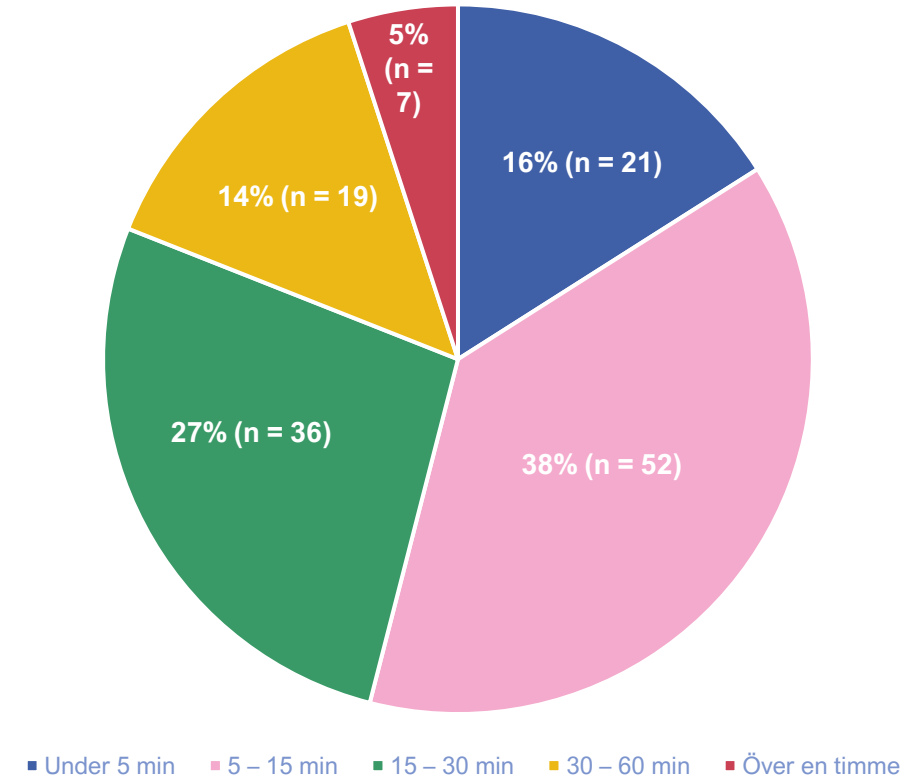
- Januari 2023
 - Några
- Februari 2023
 - 12 kontakter
- Mars 2023
 - 42 kontakter
- April 2023
 - 25 kontakter
- Maj 2023
 - 23 kontakter
- Juni 2023
 - 29 kontakter

Vem kontaktar?

- Kontakt togs i regel av en klient hos socialvården (42 %) eller närstående (53 %).
- I några fall togs kontakten av någon annan.
- Objektet för kundkontakten var något oftare kvinna (39 %) än man (31 %).
- 27 % av kontakterna handlade om underåriga barn.
- I några fall kände man inte till objektet för kontakten.

Kontakter 2–6/2023.

- Majoriteten av de som kontaktade var finskspråkiga (73 %). Resten (26 %) var svenskspråkiga. En person som kontaktade var engelskspråkig.
- Oftast tog man kontakt per telefon (81 %). 12 % skickade e-mail.
- Under året ordnades 11 möten.
- Under öppna dörrar mottog socialombudsmannen 2 förfrågningar.



Orsaken till kontakt - socialombudsmannen 2-6/2023

1. Bemötande / växelverkan
2. Annan orsak (språkproblem, närståendes död, förfrågning)
3. Beslut/avtal
4. Allmänt behov av information
5. Ordnande av tjänst
6. Kö- och behandlingstider
7. Rätt till information
8. Självbestämmanderätt
9. Klientuppgifter eller FPA

Kontakterna till socialombudsmannen

	n	Percent	n	Percent
Lasten, nuorten ja perheiden palvelut	41	30.4%		
Neuvolapalvelut			1	2.4%
Opiskeluhuollon palvelut			1	2.4%
Varhaisen tuen palvelut			12	29.3%
Lastensuojelu			27	65.9%
Erityispalvelut			0	0.0%
Työikäisten palvelut	14	10.4%		
Aikuissosiaalityö			14	100.0%
Monialaiset sosiaalipalvelut			0	0.0%
Vammaispalvelut	25	18.5%		
Monialaiset asiantuntijapalvelut			24	96.0%
Asumispalvelut			1	4.0%
Toiminnalliset palvelut			0	0.0%
Mielenterveys- ja päihdepalvelut	15	11.1%		
Nuorten ja aikuisten mielenterveys- ja päihdepalvelut			12	80.0%
Asumispalvelut			3	20.0%
Ikääntyneiden palvelut	28	20.7%		
Kotona asumista tukevat palvelut			9	32.1%
Kotihoitopalvelut			3	10.7%
Asumispalvelut			16	57.1%
Muu	12	8.9%		
Total	135	100%	135	100%

- Askola: 6
- Lappträsk: 4
- Lovisa: 20
- Borgå: 73
- Sibbo: 24
- Mörskom: 4
- Pukkila: 0
- Andra: 0
- Uppgift saknas: 4
- TOTALT: 135

Sammandrag om kontakter

Barn-, ungdoms- och familjetjänster

- En vårdnadshavare ringer och berättar att hen inte blivit bjuden till barnskyddets möten som angår barnet.
- En förälder ringer och berättar att fosterfamiljen köpt en mobiltelefon till barnet. Föräldern har inte fått nummer till telefonen, och hen har inte informerats om att telefonen köpts. Föräldern får informationen från fosterfamiljen av en slump. Föräldern fick numret en timme efter att hen ringt till socialarbetaren om ärendet. Föräldern upplever att hen tappat förtroendet för fosterfamiljen.
- En vårdnadshavare ringer och berättar att familjens tonåring är våldsam, och att tonåringen medför fara för familjen och sig själv. En mamma berättar att barnskyddet inte ingripit i situationen efter flera polisbesök.

Sammandrag om kontakter Vuxensocialarbete och mental- och missbrukartjänster

- En klient skickar meddelande där hen uttrycker sin oro om att hen inte får svar från missbrukartjänsterna.
- En klients stöd för närståendevård har återkrävts. En klient upplever att hen har behandlats dåligt och missletts.
- En klient skickar e-mail, eftersom hen upplever att socialarbetaren har behandlat hen dåligt. Klienten berättar att samtalets avbrutits, och att arbetaren varit osaklig.

Sammandrag om kontakter

Handikappservice

- En klient ringer och berättar att en beställd taxi aldrig kommit fram.
- En klient tar kontakt och berättar att en ung person med handikapp som bor på vårdhem har fått en orimlig/felaktig räkning gällande måltiderna.
- En vårdnadshavare ringer och berättar att hen är missnöjd med handikappservicens beslut. En vårdnadshavare är trött på att kontinuerligt få negativa beslut. Hen begär om hjälp med omprövningsbegäran.

Sammandrag om kontakter

Tjänster för äldre

- En klient ringer och berättar att hens förälder bor på vårdhem, och att förälderns rätt att duscha har minskats från två gånger per vecka till en gång per vecka.
- En klient ringer och berättar att hens make/maka dött som följd av patientskada på Wilhelmina. En klient berättar att hens make/maka behandlats dåligt på Wilhelmina.

SPRÅKLIGA RÄTTIGHETER

- En närstående till en äldre ringer och berättar att hen är missnöjd eftersom personalen på hemvården inte kan tala svenska. En närstående berättar att den anhöriga inte kan finska, och att den närstående fått veta att man inte kan kommunicera med den närstående efter hen inte tala finska.

Sammandrag om kontakter

Andra

- En klient ringer och berättar att växeln inte fungerar / kan inte styra klienten rätt.
- En klient ringer och frågar hur hen ska gå till väga med ett begravningsbidrag.
- En klient kontaktar och fråga varför ett beslut från individsektionen inte har fattats, fastän det gått 1,5 månader sedan begäran om omprövning skickades.

Socialombudsmannens verksamhet 2023

MÅNAD	LYSSNANDE	RÅDGIVNING OM RÄTTSSKYDD	JÄMKNING/ SAMRÅD / SAMMARBETS PALAVER	KONTAKT MED YRKESPERSON	STYRANDE VIDARE (TILL YRKESPERSON, ANNAN OMBUDSMAN...)	LÄMNANDE AV TILLÄGGSUPPGIFTER	ÖVRIGA
Januari		-	-	-	-	-	
Februari	10	2	4			3	3
Mars	28	19		12	3	6	11
April	20	13		5		4	8
Maj	21	14	1	3	3	9	2
Juni	21	9	2	3	1	5	6
Juli							
Augusti							
September							
Oktober							
November							
December							
SAMMANLAGT							

Kontakterna till patientombudsmannen januari–juni 2023.

Itä UUSIMAA
Östra NYLAND

Hyvinvointialue
Välkärsområde

Kontakter patientombudsman januari–juni 2023.

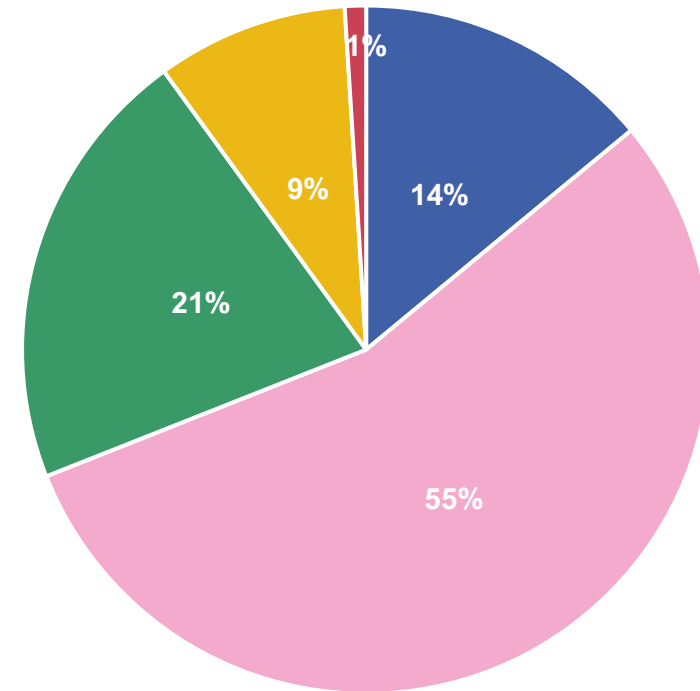
- Januari
 - Några
- Februari 2023
 - 9 kontakter
- Mars 2023
 - 42 kontakter
- April 2023
 - 16 kontakter
- Maj 2023
 - 13 kontakter
- Juni 2023
 - 30 kontakter

Vem kontaktar?

- Kontaktaren är oftast klient hos hälsovården (68 %).
- I 26 % av fallen var kontaktaren en närstående.
- I några fall togs kontakten av någon annan.
- Objektet för kundkontakten var oftare kvinna (59 %) än man (36 %).
- 3 % av kontakterna handlade om underåriga barn.
- I två situationer var det frågan om annan/saknad information.

Kontakter 2–6/2023.

- Majoriteten av de som kontaktade var finskspråkiga (74 %). Resten (26 %) var svenskspråkiga.
- Oftast tog man kontakt per telefon (83 %). 16 % skickade e-mail.
- Tre (3) möten ordandes.



■ Under 5 min ■ 5 – 15 min ■ 15 – 30 min ■ 30 – 60 min ■ Över en timme

Orsaken till kontakt - patientombudsmannen 2-6/2023

1. Väntetid/köande
2. Genomförandet av vården
3. Behandling
4. Annan orsak
5. Patientuppgifter
6. Patientskada/misstanke om
7. Allmänt behov av information
8. Språkproblem
9. Rätt till information eller FPA

Kontakterna till patientombudsmannen 2-6/2023

	n	Percent	n	Percent
Terveysasemapaalvelut	68	62.4%		
Alue Länsi (Sipoo)			8	11.8%
Alue Keski (Porvoo)			34	50.0%
Alue Itä (Loviisa, Askola, Lapinjärvi, Myrskylä, Pukkila)			26	38.2%
Suun terveydenhuolto	11	10.1%		
Alue Länsi (Sipoo)			0	0.0%
Alue Keski (Porvoo)			7	63.6%
Alue Itä (Loviisa, Askola, Lapinjärvi, Myrskylä, Pukkila)			4	36.4%
Terveyskeskussairaalaapaalvelut	16	14.7%		
Osasto 1 (Porvoo)			5	31.3%
Osasto 2 (Porvoo)			2	12.5%
Osasto 3 (Porvoo)			7	43.8%
Osasto 4 (Sipoo)			0	0.0%
Osasto 5 (Loviisa)			2	12.5%
Geriatriset erityispaalvelut			0	0.0%
Lääkinnällisen kuntoutuksen paalvelut	0	0.0%		
HUS	10	9.2%		
Muu	3	2.8%		
Pelastustoimi	1	0.9%		
Total	109	100%	109	100%

- Askola: 3
- Lapträsk: 4
- Lovisa: 25
- Borgå: 64
- Sibbo: 8
- Mörskom: 1
- Pukkila: 1
- Annat: 2
- Uppgift saknas: 1
- TOTALT: 109

Sammandrag om kontakter

Näse hälsovårdscentral

- En klient ringer och berättar att hen inte får kontakt med Näse hälsovårdscentral. Klienten berättar också att läkaren konstaterat att klienten ska skaffa sulor till sina skor för att lindra fotbesvär. I apoteket hade de frågat hurdana sulor behövs, men läkaren hade inte berättat detta.
- En klient ringer och berättar att hen inte får kontakt med egenteamet. En klient hittar inte egenteamets nummer.
- En klient ringer och berättar man lovat ringa hen, men läkaren gjorde inte det.
- En klient ringer och berättar att man gjort anteckningar om hen som inte motsvarar hens uppfattning. Klienten upplever anteckningarna som felaktiga och kränkande.
- En klient ringer och berättar att hen gått på laboratorieprov. Man hade lovat ringa klienten när resultaten blivit klara, men inget samtal kom. Läkaren lämnade ett meddelande till klienten på svenska, fastän klienten inte talar svenska.

Sammandrag om kontakter Nickby hälsovårdscentral

- En klienten har fått fel utlåtande (Läkarutlåtande C). Klienten har nu fått rätt utlåtande, men misstänker att det är otillräckligt. Läkarutlåtande E saknar slutsatser.
- Patientuppgifterna motsvarar inte patientens syn (en del av uppgifterna är väldigt gamla). Patienten överväger att byta hälsostation.

Sammandrag om kontakter Lovisa hälsovårdscentral

- En vän berättar att en svenskspråkig patient gått på läkarkontroll för att få körkort, och blivit behandlad endast på finska. Patienten hade inte förstått allt, och känt sig nervös.
- En patient ringer och berättar att hen inte fått läkartid till Lovisa hälsovårdscentral fastän hen hade allvarliga symtom i samband med andningen.
- Klienten ringer och berättar att läkaren inte har kunnat ta en biopsi rätt, och att klienten därför måste besöka hälsostationen på nytt.
- Klienten ringer och berättar att hen är besviken på att intervallet förlängts vid receptets förnyande.

Sammandrag om kontakter

Munvård

- Ärendet handlar om en minderårigs tandreglering. Behovet hade konstaterats på fjärde klass. Barnet går nu på sexan. Mamman upplever att väntetiden varit väldigt lång.
- En mamma skickar e-post och är orolig eftersom hennes underåriga son varit i kö sedan år 2021.
- En klient ringer och berättar att hen varit på munvård i Pukkila. Klienten upplever att vårdaren använde smutsiga redskap. Vårdaren hade tagit redskapen från och putsat dem, men klienten blev med en obehaglig känsla om besöket.
- En klient kontaktar och säger att hen inte fått den akuta munvård hen behöver. Klienten har fått flera recept på antibiotika, och har hamnat vänta på en tid. Varken läkaren eller någon annan har kunna ge ett svar på när klienten ska få vård. Klienten hamnar gå på operation på grund av en inflammeras visdomstand.

Patientombudsmannens verksamhet 2023

MÅNAD	LYSSNANDE	RÅD GIVNING OM RÄTTSSKYDD	JÄMKNING/ SAMRÅD / SAMMARBETS PALAVER	KONTAKT MED YRKESPERSON	STYRANDE VIDARE (TILL YRKESPERSON, ANNAN OMBUDSMAN...)	LÄMNANDE AV TILLÄGGSUPPGIFTER	ÖVRIGA
Januari		-	-	-	-	-	
Februari	5	6		3	4	2	1
Mars	25	24		7	6	14	
April	11	6		3		8	1
Maj	11	4	1	2	3	9	1
Juni	24	13		4	6	11	3
Juli							
Augusti							
September							
Oktober							
November							
December							
SAMMANLAGT							



Anmärkningar 2023

Itä UUSIMAA
Östra NYLAND

Hyvinvointialue
Välfärdsområde

Anmärkningar som ombudsmannen känner till 2023 (27 st.) – dessutom åtminstone 13 anmärkningar som inte nämns här

	n	Percent	n	Percent
Lasten, nuorten ja perheiden palvelut	7	63.6%		
Neuvolapalvelut			1	14.3%
Opiskeluhuollon palvelut			0	0.0%
Varhaisen tuen palvelut			2	28.6%
Lastensuojelu			4	57.1%
Erityispalvelut			0	0.0%
Työikäisten palvelut	1	9.1%		
Vammaispalvelut	1	9.1%		
Mielenterveys- ja päihdepalvelut	1	9.1%		
Ikäntyneiden palvelut	1	9.1%		
Muu	0	0.0%		
Total	11	100%	11	100%

	n	Percent	n	Percent
Terveysasemapalvelut	13	81.3%		
Alue Länsi (Sipoo)			1	7.7%
Alue Keski (Porvoo)			6	46.2%
Alue Itä (Loviisa, Askola, Lapinjärvi, Myrskylä, Pukkila)			6	46.2%
Suun terveydenhuolto	0	0.0%		
Terveyskeskussairaalapalvelut	2	12.5%		
Lääkinnällisen kuntoutuksen palvelut	0	0.0%		
HUS	1	6.3%		
Total	16	100%	15	100%

Anmärkningarna gällde följande:

1. Personalens uppförande eller något annat i anslutning till bemötandet
2. Behandlingstid/väntetid till vården eller att få kontakt med vården
3. Anna (språkproblem, saknade anteckningar, informationsgång)
4. Rätt att få upplysningar/göra inspektioner
5. Dokumentanteckningar
6. Genomförande av vården eller Förskrivning av läkemedel
7. Beslut eller Vård/Undersökning eller Självbestämmanderätt
8. Tystnadsplikt och datasekretess
9. Misstanke om patientskada

Utvecklingsförslag

- 2020 (och förnyats 2021, eftersom ingen information om åtgärder):
 - Lägga märke till kvaliteten, innehållet och distributionen av svar på anmärkningar
 - En blankett för svar på anmärkningar har utarbetats 2023
 - Klienten och patienten har rätt att få handledning, rådgivning och en utredning om sin situation
 - Detta lyfts fram också i utvecklingsförslagen 2023.
 - Möjliggöra elektroniska anmärkningar.
 - Färdigt på hösten 2023
 - Synpunkt till dataskydd
 - Områdets datasekretessansvarig
- 2021 (också relevanta 2022):
 - Krishjälp för föräldrar till omhändertagna barn
 - Detta utvecklingsförslag med också i utvecklingsförslagen 2023
 - Instruktioner för tillämpningen av 41 § i socialvårdslagen 710/1982 (Sektorsövergripande samarbete)
 - 2023 ordnades ett webinarium om hur man tolkar socialvårdslagen
 - Utdelning av information om anmälningar om patientskador
 - Blanketten för svar på anmärkningar har nu information om anmälningar om patientskador.

Halvårsöversikt 2023, särskilda iakttagelser

- Speciell uppmärksamhet ska fästas vid de långa köerna och stockningarna i telefontjänsten på Näse hälsovårdscentral.
 - Klienterna vill ha möjligheten att boka tid på nätet (för t.ex. förnyande av recept)
 - Klienterna önskar att läkaren eller tidbokningen skulle ringa tillbaka åtminstone en gång till ifall man inte når klienten.
- Speciell uppmärksamhet ska fästas vid hur läkarna behandlar klienter och läkarnas instruktioner (mer klara och förståeliga). Dessutom vill klienterna ha motiveringar ifall vårdplanen ändras eller uppdateras.
- Svenskspråkig service erbjuds inte på alla verksamhetsställe såsom lagen kräver.
 - Uppmärksamhet ska fästas vid klienternas språkliga rättigheter.
 - Speciell uppmärksamhet ska fästas vid de språkliga rättigheterna inom tjänsterna för äldre (för patienter med minnessjukdomar kan barndomens språk vara det ända klienten förstår).

Utvecklingsförslag halvårsöversikt 2023

- En arbetare/rådgivningstjänst som stöd för föräldrarna till omhändertagna barn samt satsning på planerna för återförening av familjen och att föräldrarna informeras om planen. Också andra barnskyddets klienter behöver stöd. De upplever att samarbetet med socialarbetaren inte fungerar.
 - Föräldrarna till omhändertagna barn har ofta många frågor och bekymmer. Det vore viktigt att de kunde få hjälp och svar, och att de kunde få en stödperson med till höranden.
 - Planerna för återföreningen och klientplanerna borde utarbetas för varje klient, och man bör gå igenom planerna med klienterna.

Utvecklingsförslag halvårsöversikt 2023

- Uppmärksamhet ska fästas vid bemötandet i alla tjänster. En stor del av anmärkningar görs för att den som gör anmärkningen önskar att samma inte ska hända någon annan.
 - Av yrkespersonerna krävs förståelse/empati och förmåga att berätta om ett fel skett.
- Utbildning om rådgivningsskyldighet. Det vore t.ex. bra att ha ett informationspaket man kunde dela till klienterna.
 - Man kunde ge informationspaketet till en klient som är i en viss situation (patientskada, barnskydd, handikappservice, socialarbetstjänster för vuxna osv.).
 - Man bör förstärka rådgivning i enlighet med förvaltningslagen (8 §), socialvårdslagen (6 §) och hälso- och sjukvårdslagen (13 §). Klienten får inte bli med en osäkerhet om vad som sker till näst. Dessutom ska klienten kunna lita på myndigheterna (FL 6 §)
 - I situationer när man försummat rådgivningsskyldigheten bör man finna en fungerande process för att rätta till den orättvisa som klienten upplevt.
- Sakkunniga ska få information om möjligheten att dra nytta av välfärdsområdets jurist.
 - Det vore viktigt att få juridisk säkerhet i situationer som inte är klara eller enkla, så att vi kan säkerställa att verksamheten är lagenlig.

Anette Karlsson | anette.karlsson@itauusimaa.fi | Östra-Nyland

Östra **Itä UUSIMAA**
NYLAND

Hyvinvointialue
Välkärsområde



Itä UUSIMAA
Östra NYLAND

Hyvinvointialue
Välkädsområde