



Redogörelse för social- och patientombudens verksamhet år 2024

Godkänd: Välfärdsområdets ledningsgrupp 4.3.2025

Delgetts till kännedom: Välfärdsområdes styrelsen 17.3.2025

Delges till kännedom: Kommunstyrelserna i kommunerna inom Österbottens välfärdsområdets område och Regionförvaltningsverket i Västra och Inre Finland





Lag om patientombud och socialombud (739/2023)

- Denna lag innehåller bestämmelser om ordnandet av den verksamhet som patientombuden och socialombuden utövar
 - Uppgifter
 - Behörighet samt opartiskhet
 - Hantering av personuppgifter samt dokumentering och registrering av uppgifter

Ombudens verksamhet

- Ombuden vid Österbottens välfärdsområde betjänar såväl offentliga som privata serviceaktörers patienter och klienter samt vägleder enheternas personal i frågor som gäller patientens och klientens rättigheter.
- Informerar patienten eller klienten hur hen ska agera i det egna ärendet.
- Bistår vid behov patienten eller klienten i att framställa en anmärkning samt ger råd hur patientens eller klientens rättsskydd säkras.



Statistikföring av kontakter

- Innehållet i kontakterna statistikförs utifrån kundens berättelse.
 - Statistiken återspeglar kundernas uppfattning om den service och vård de har fått.
 - Ifall färre än 5 kontakter har registrerats, visas antalet kontakter som 0 i diagrammet för att skydda kontaktagarens identitet.
- Kontakter som inkommit till socialombudet statistikförs i Samra-programmet och kontakter som inkommit till patientombudet statistikförs i Potra-programmet.
- Statistikmetoder
 - Samra-statistik: Statistiken över kunder beskriver antalet enskilda kunder. En kundkontakt kan dock omfatta flera kontakter i samma ärende.
 - Potra-statistik: Statistiken över antalet kontakter visar det totala antalet kontakter.
- Målet är att harmonisera Samra- och Potra-statistikföringen år 2025.
- En enskild kontaktregistrering kan inkludera flera orsaker till kontakten samt åtgärder vidtagna av den ärendeansvariga.
- Statistikföringen registreras på enhetsnivå. Enheterna är placerade i resultatområden inom organisationens struktur och resultatområdena hör till olika verksamhetsområden.
- Flera av verksamhetsenheterna inom Österbottens välfärdsområde betjänar hela regionen, vilket innebär att tillförlitlig rapportering på enbart kommunnivå inte är möjlig.
- Enheterna får ingen information om kundernas identitet via statistiken.



Social- och patientombudsverksamheten

- Social- och patientombudsensheten ansvarar för verksamheten. Enheten har placerats i Förvaltningens verksamhetsområde.
- Ansvarsperson är kundbetjäningsschef.
- Socialombud:
 - Ett socialombud 100 %
 - Ett socialombud 50 % till 31.3.24, som vikarierar vid behov efter 31.3.2024.
- Patientombud:
 - Ett patientombud 100 %
 - Två patientombud 50 %

Servicekanaler

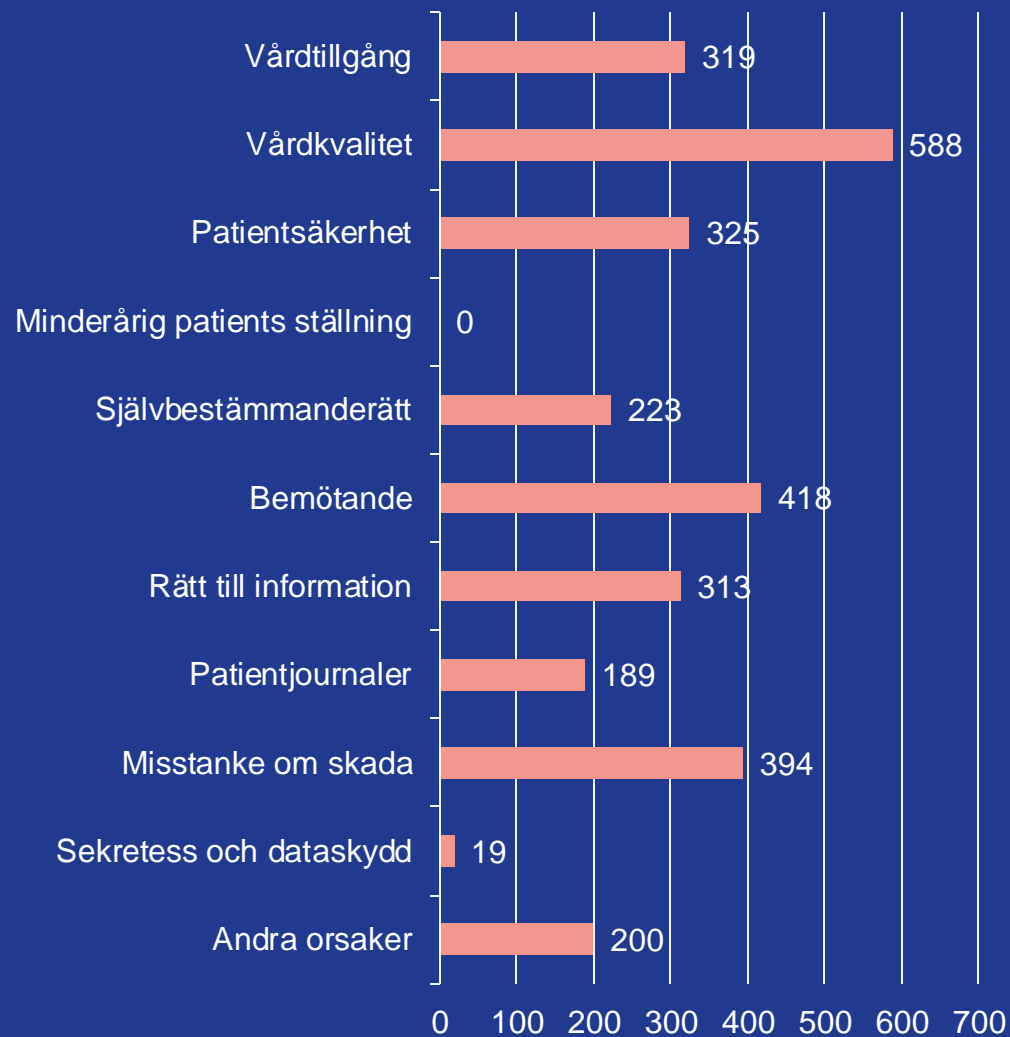
- Telefontid
 - Socialombud: måndag till fredag kl. 8-14. Tel. 040 5079303
 - Patientombud: måndag till torsdag kl. 9-11 och 12-14. Tel. 06 218 1080.
- Kontaktbegäran per e-post: potilasasiavastaava@ovph.fi och socialombud@ovph.fi
- Besökstid enligt överenskommelse.



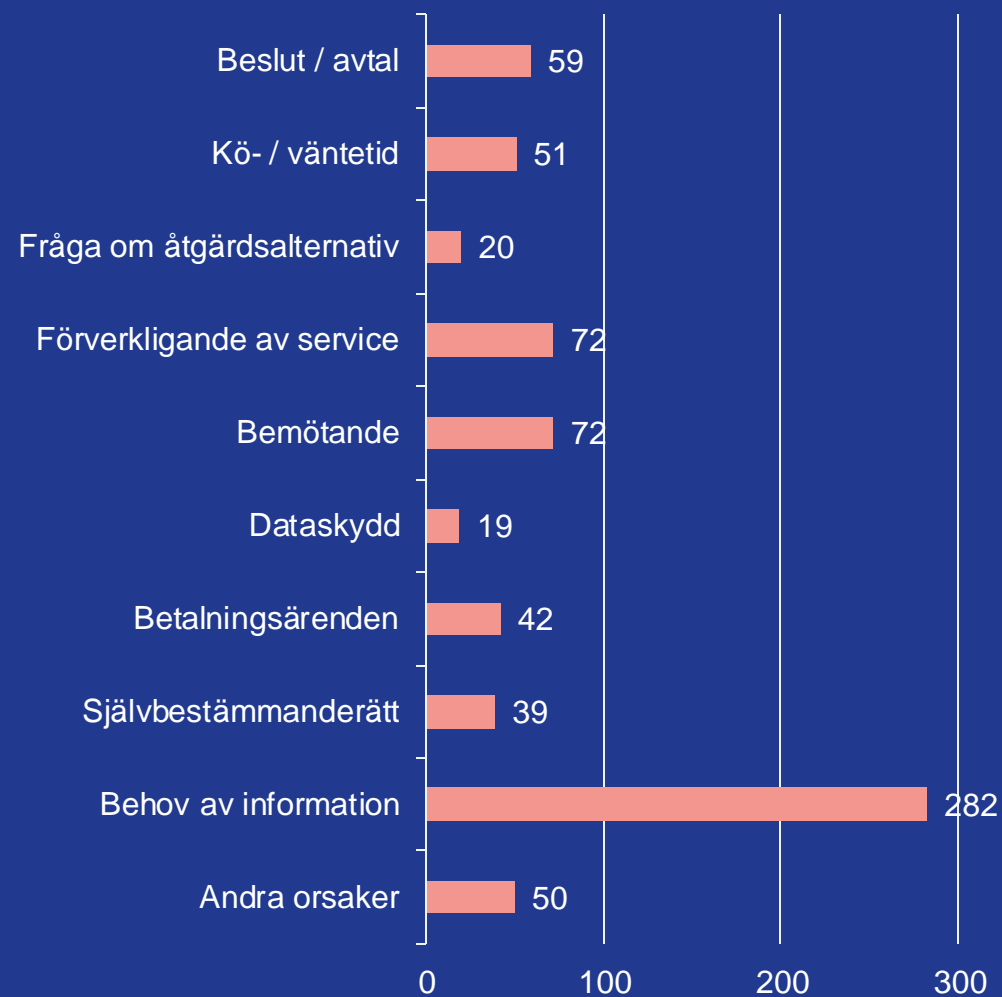
Antalet kontakter till patient- och socialombudet: hela välfärdsområdet

Ifall färre än 5 kontakter har registrerats, visas antalet kontakter som 0 i diagrammet för att skydda kontaktagarens identitet.

Antalet ärenden och kontakter till patientombudet totalt 1263



Antalet kontakter till socialombudet totalt 346

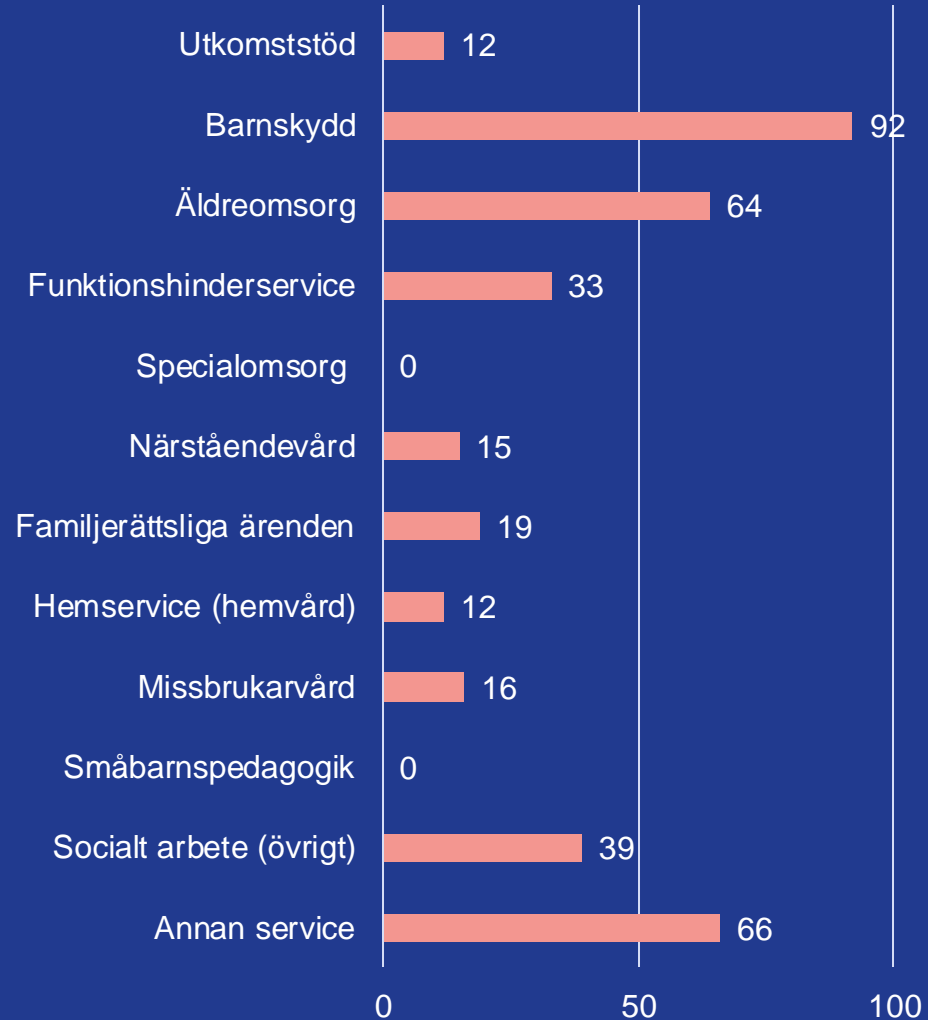




Antalet kontakter till socialombudet: hela välfärdsområdet

Ifall färre än 5 kontakter har registrerats, visas antalet kontakter som 0 i diagrammet för att skydda kontaktagarens identitet.

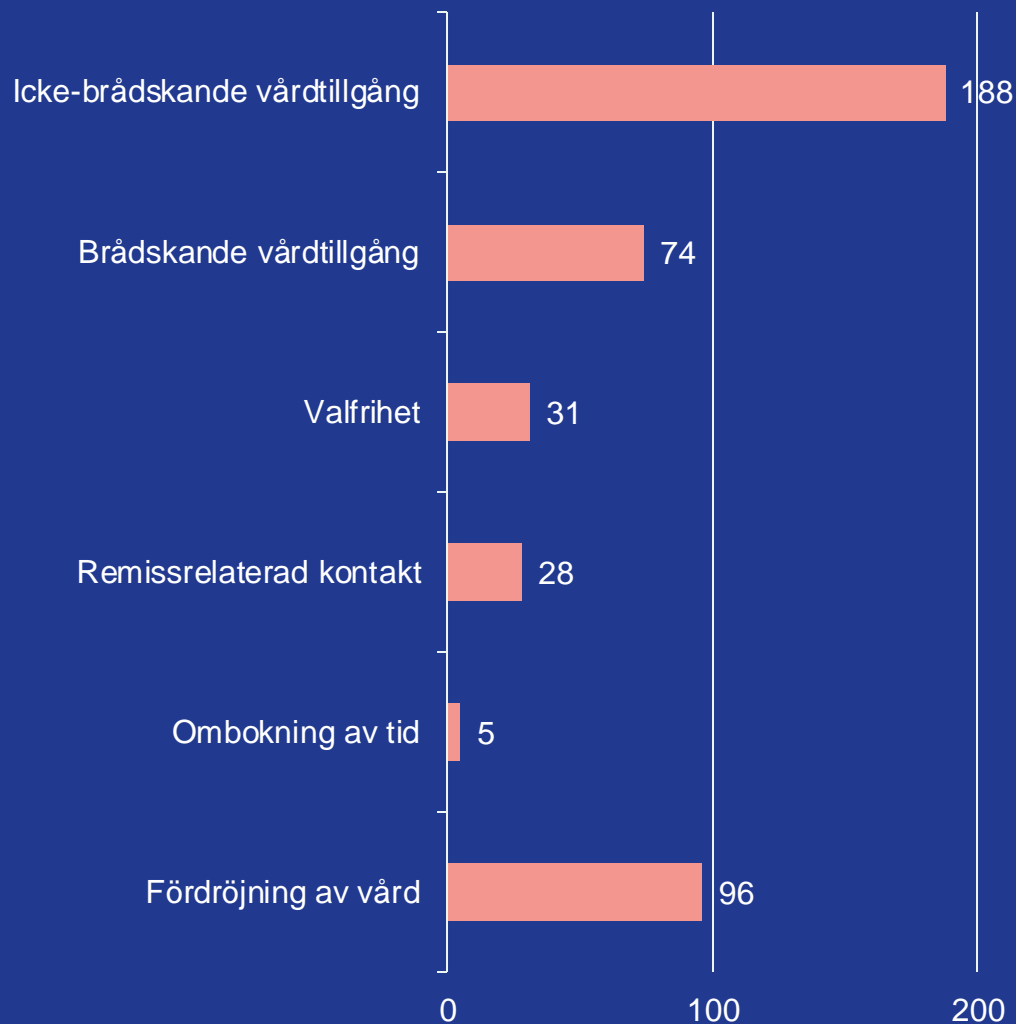
Antalet kontakter enligt uppgiftsområden



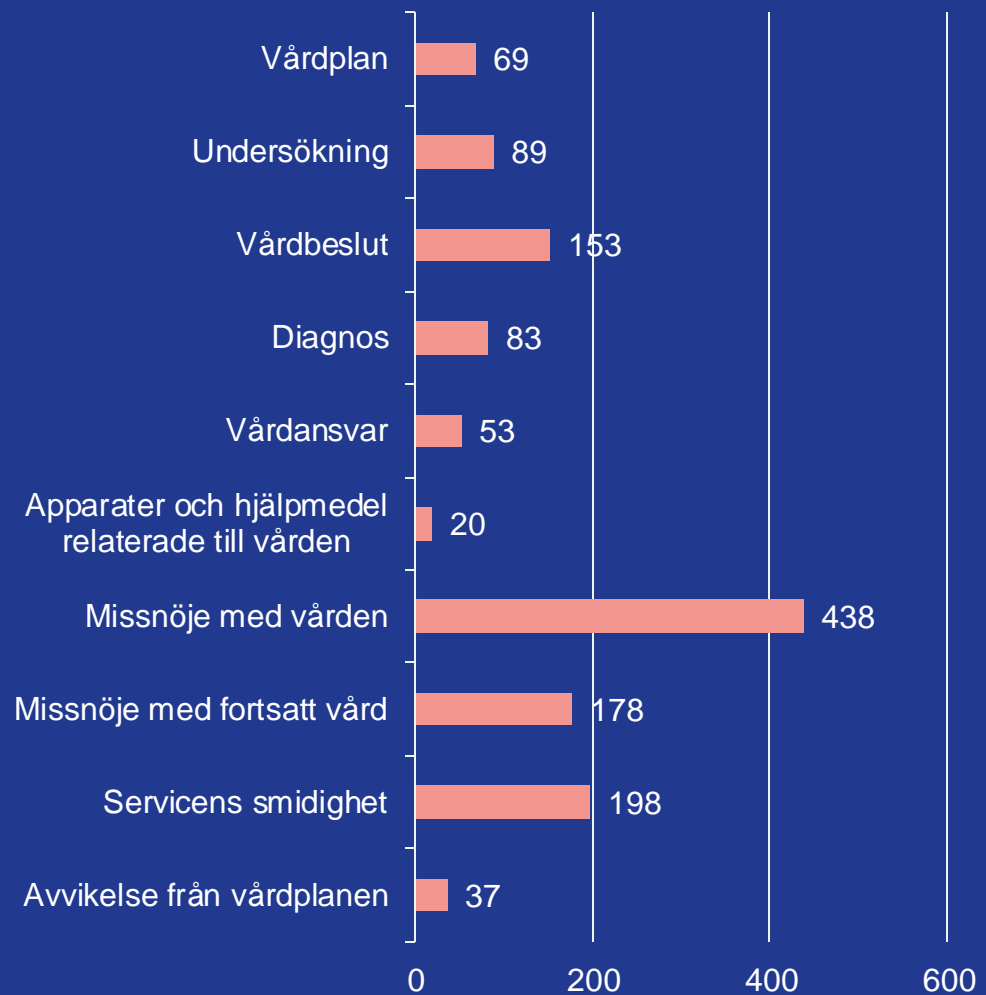


Kontakter till patientombudet: hela välfärdsområdet

Vårdtillgång: Antalet ärenden och kontakter totalt 319



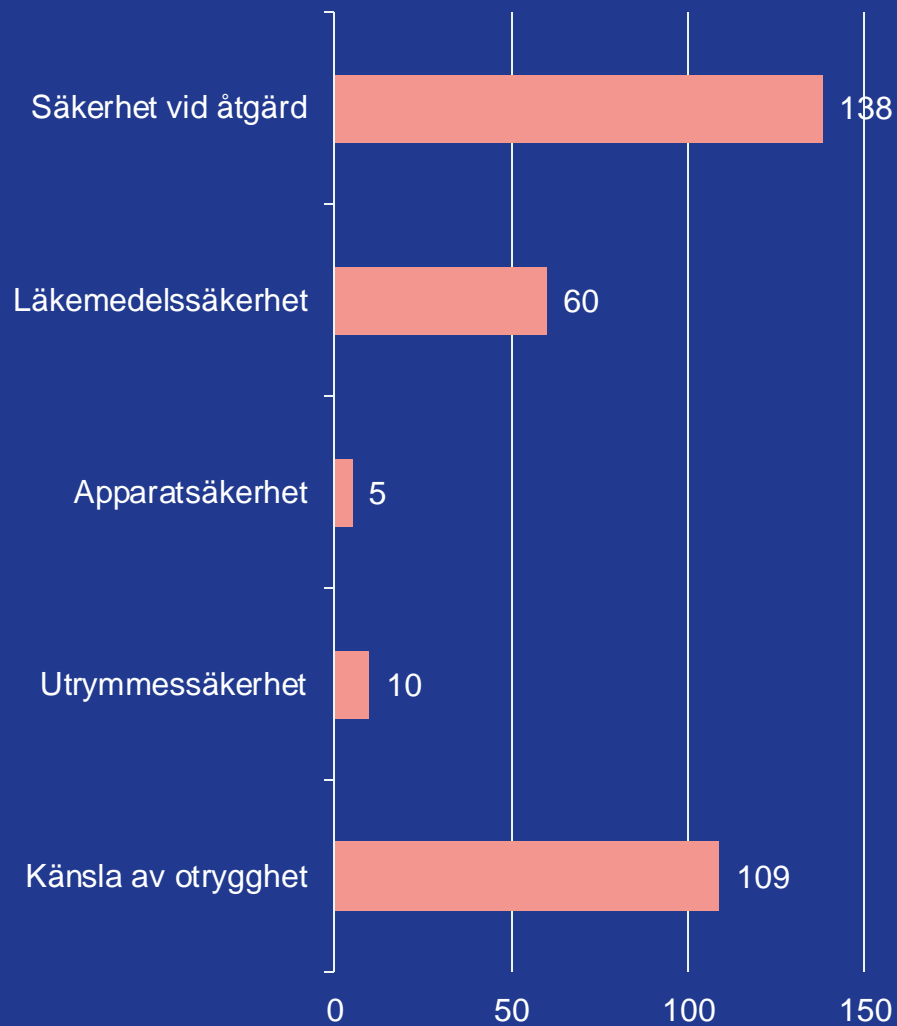
Vårdkvalitet: Antalet ärenden och kontakter totalt 588





Kontakter till patientombudet: hela välfärdsområdet

Patientsäkerhet: Antalet ärenden och kontakter totalt 325



Frågor gällande misstanke om skada: Antalet ärenden och kontakter totalt 394





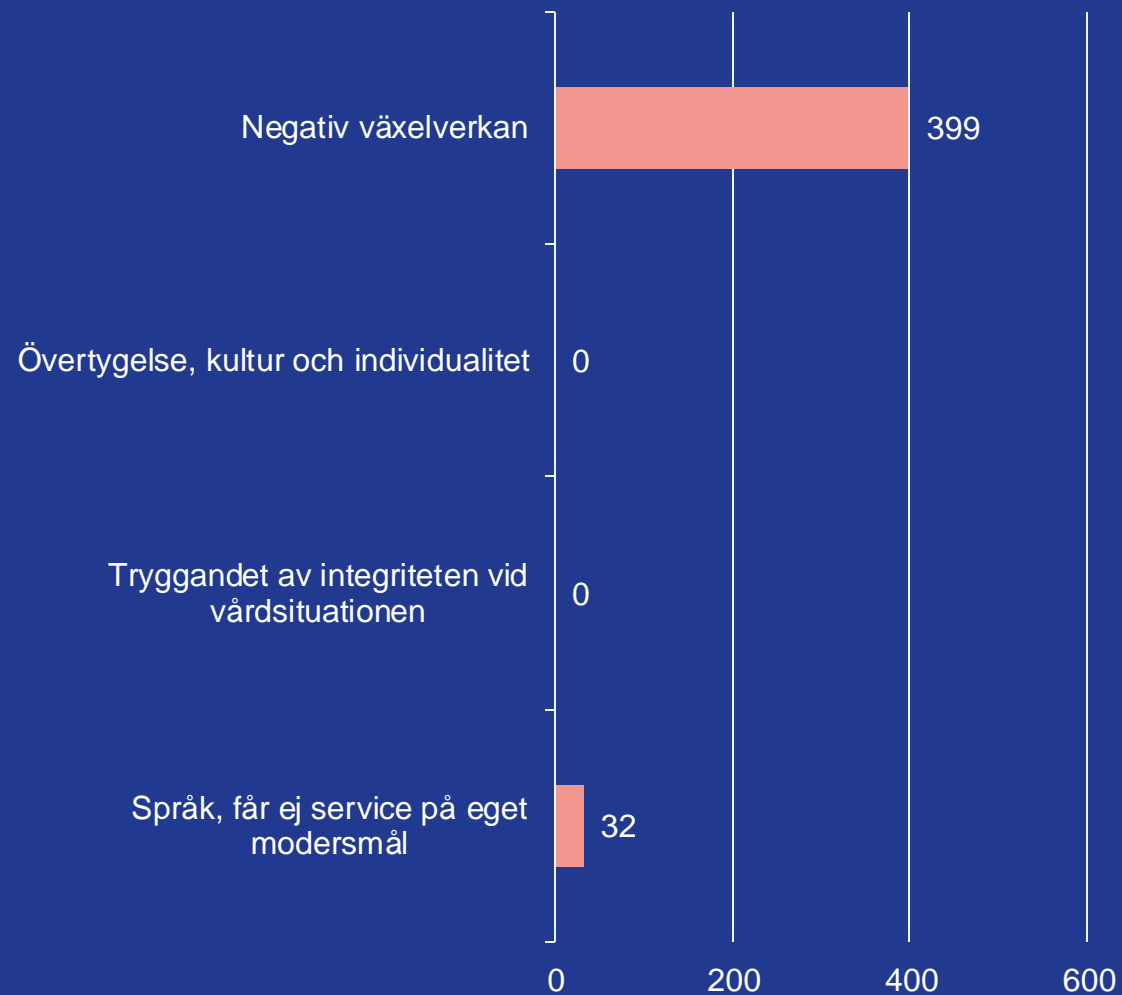
Kontakter till patientombudet: hela välfärdsområdet

Ifall färre än 5 kontakter har registrerats, visas antalet kontakter som 0 i diagrammet för att skydda kontaktagarens identitet.

Självbestämmanderätt: Antalet ärenden och kontakter totalt 223



Bemötande: Antalet ärenden och kontakter totalt 418

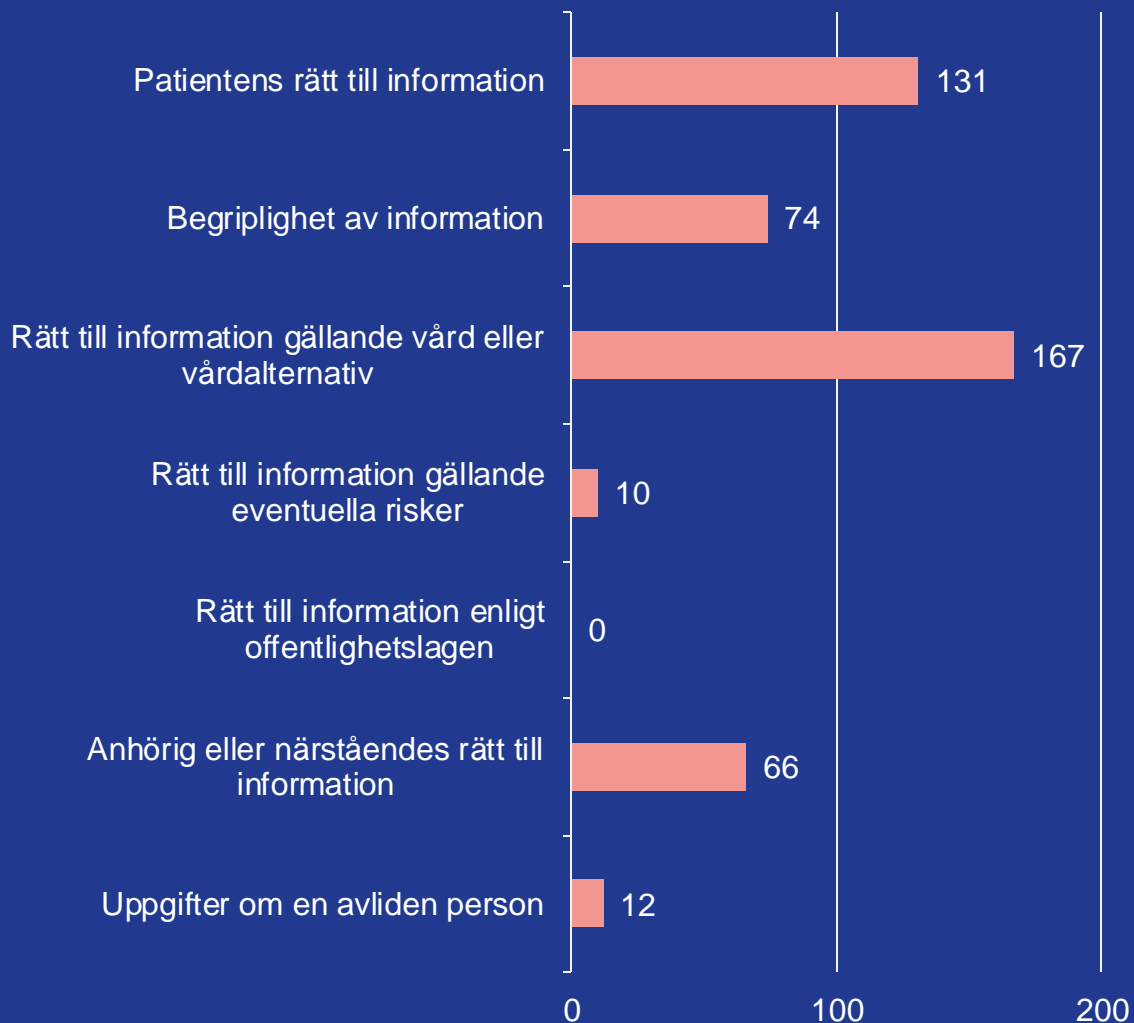




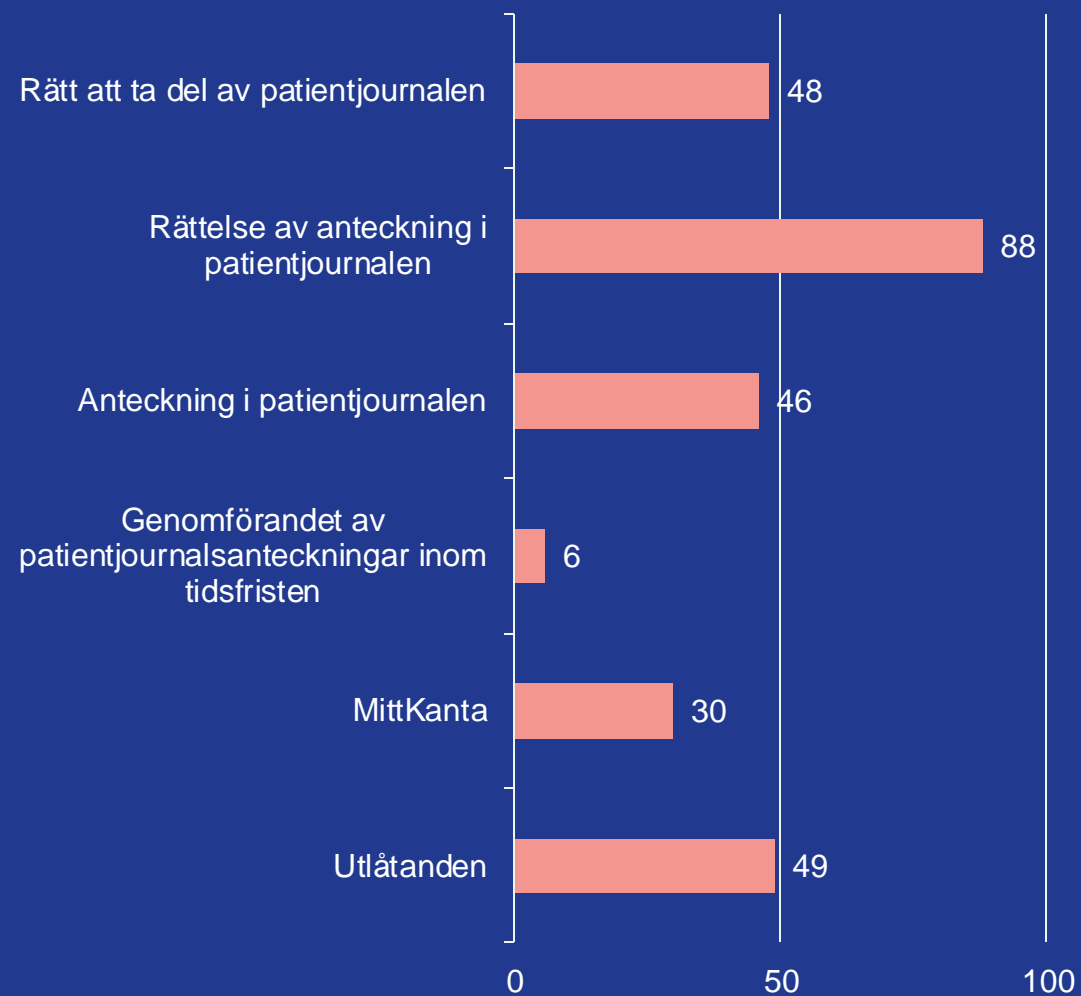
Kontakter till patientombudet: hela välfärdsområdet

Ifall färre än 5 kontakter har registrerats, visas antalet kontakter som 0 i diagrammet för att skydda kontaktagarens identitet.

Rätt till information: Antalet ärenden och kontakter totalt 313



Patientjournaler: Antalet ärenden och kontakter totalt 189

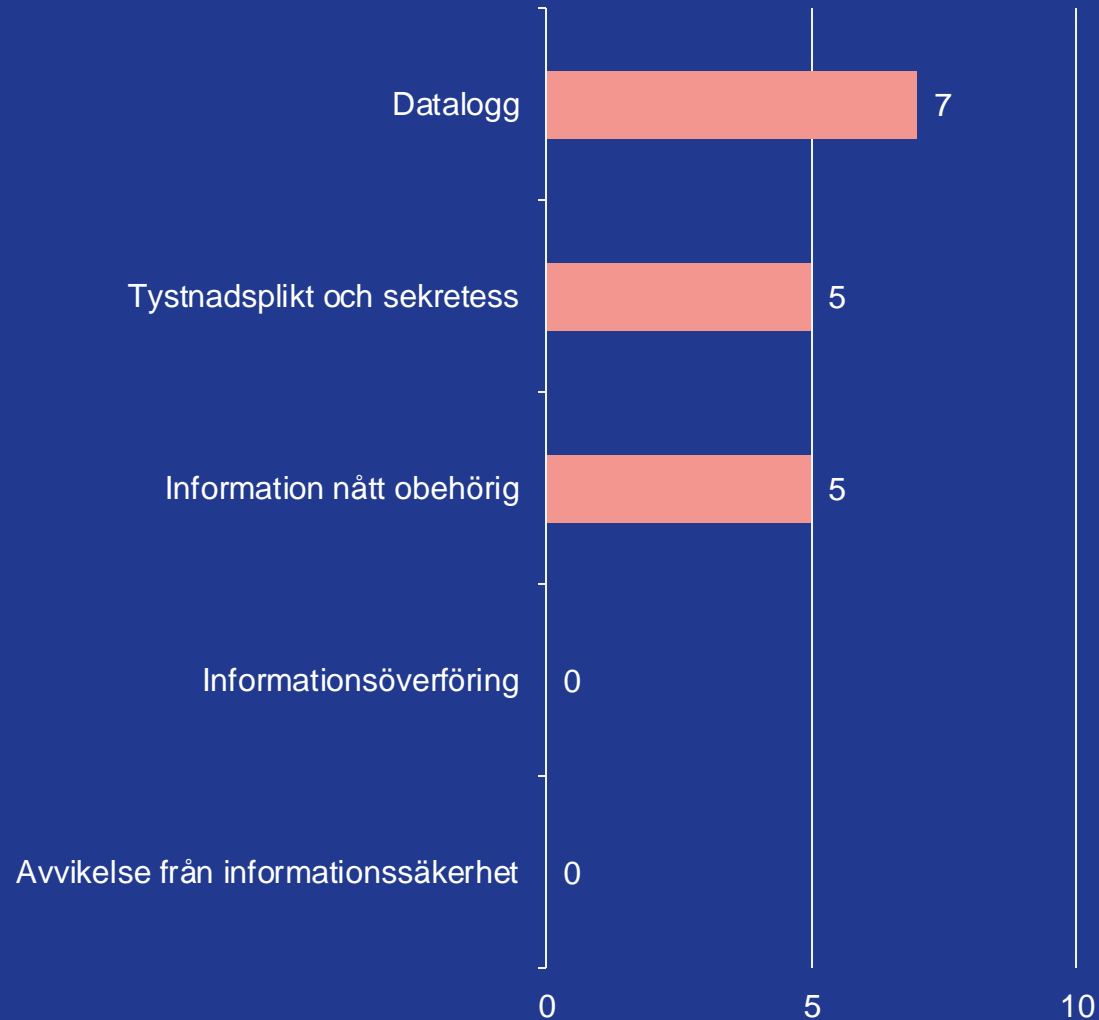




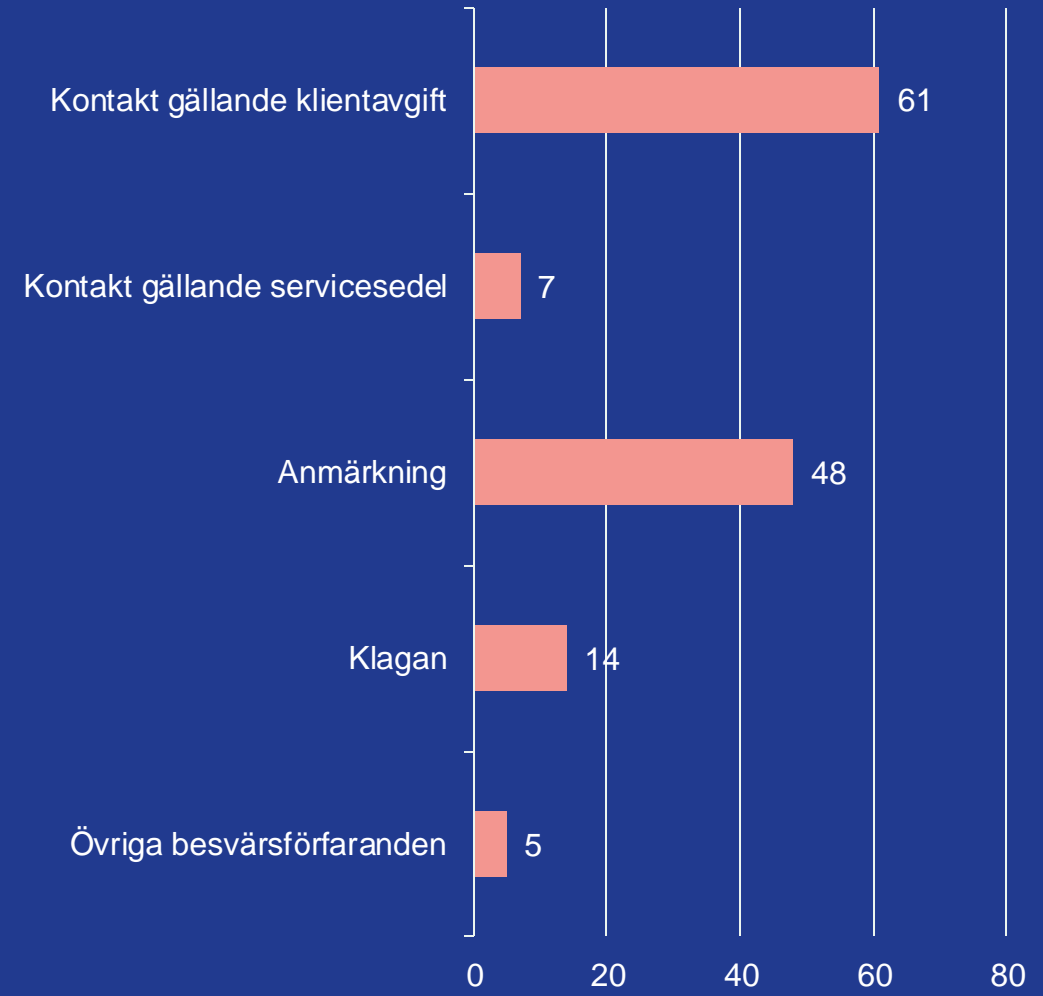
Kontakter till patientombudet: hela välfärdsområdet

Ifall färre än 5 kontakter har registrerats, visas antalet kontakter som 0 i diagrammet för att skydda kontaktagarens identitet.

Sekretess och dataskydd: Antalet ärenden och kontakter totalt 19



Andra orsaker: Antalet ärenden och kontakter totalt 200

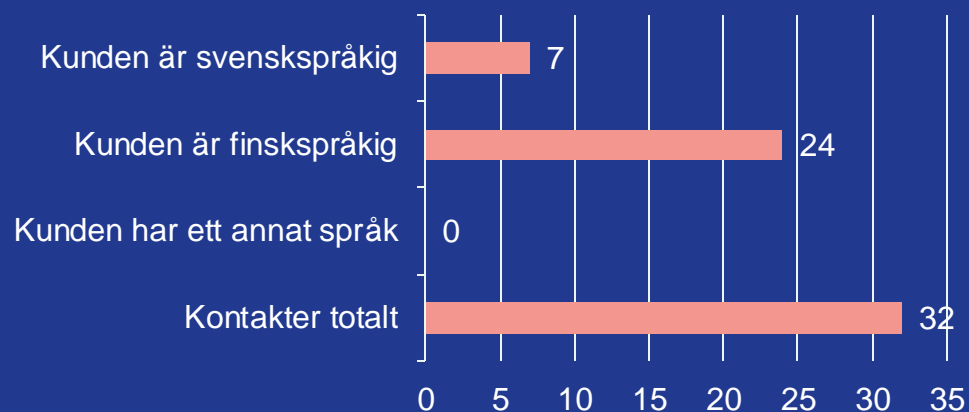




Antalet kontakter gällande de språkliga rättigheterna: hela välfärdsområdet

Ifall färre än 5 kontakter har registrerats, visas antalet kontakter som 0 i diagrammet för att skydda kontaktagarens identitet.

Till patientombudet



Till socialombudet



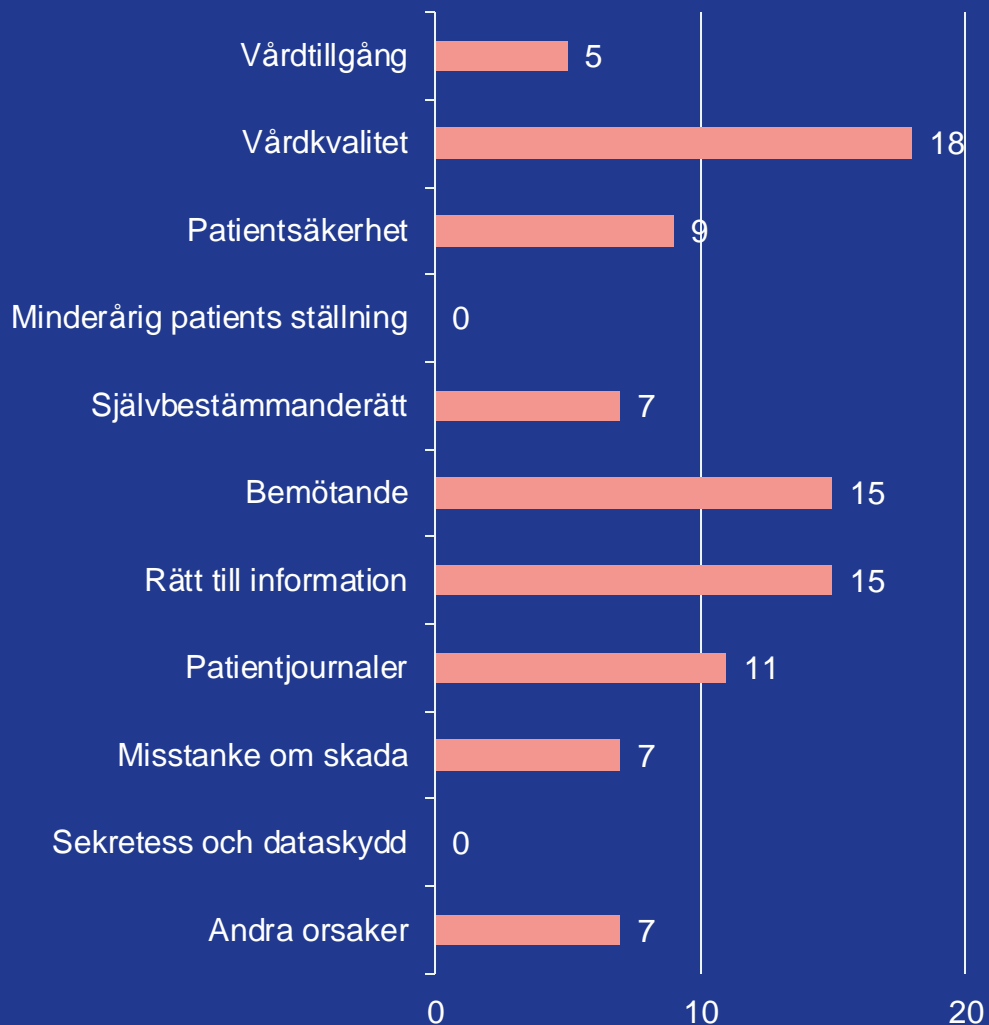
Kontakterna gällande de språkliga rättigheterna rapporteras till nationalspråksnämnden vid välfärdsområdet



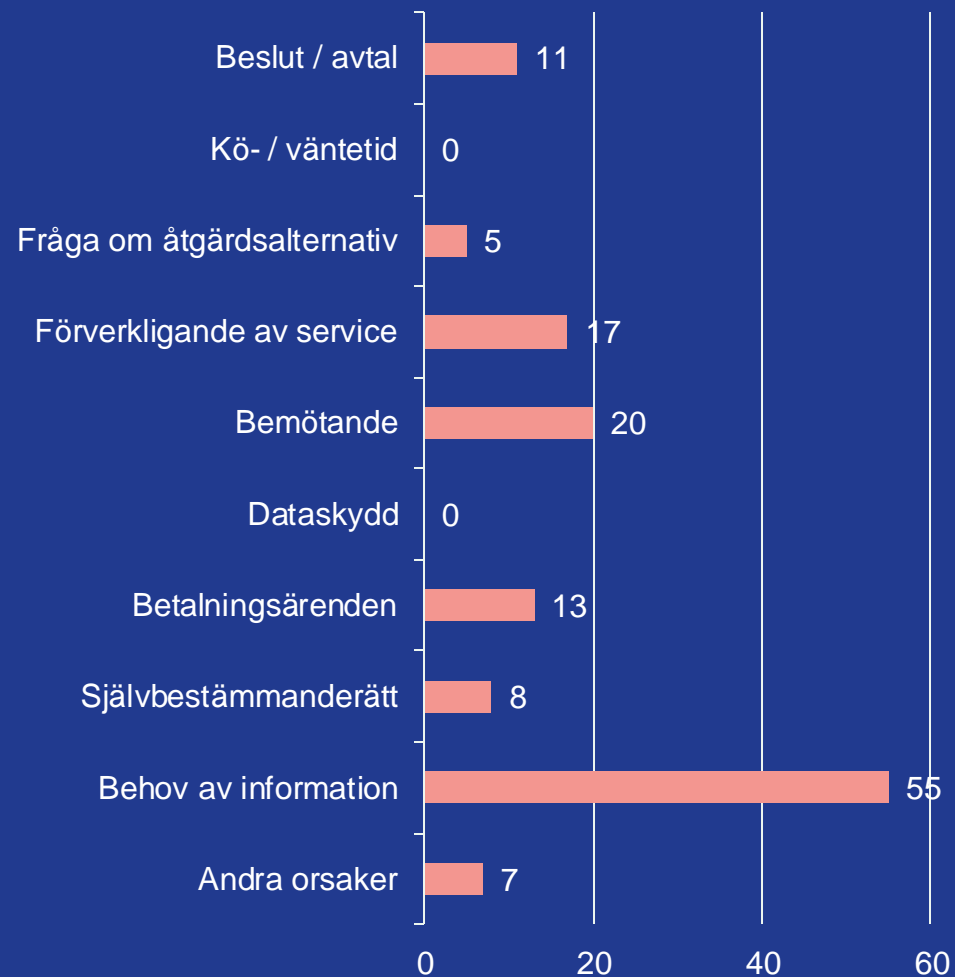
Hem- och boendeservice

Ifall färre än 5 kontakter har registrerats, visas antalet kontakter som 0 i diagrammet för att skydda kontaktagarens identitet.

Antalet ärenden och kontakter till patientombudet totalt 43



Antalet ärenden till socialombudet totalt 67

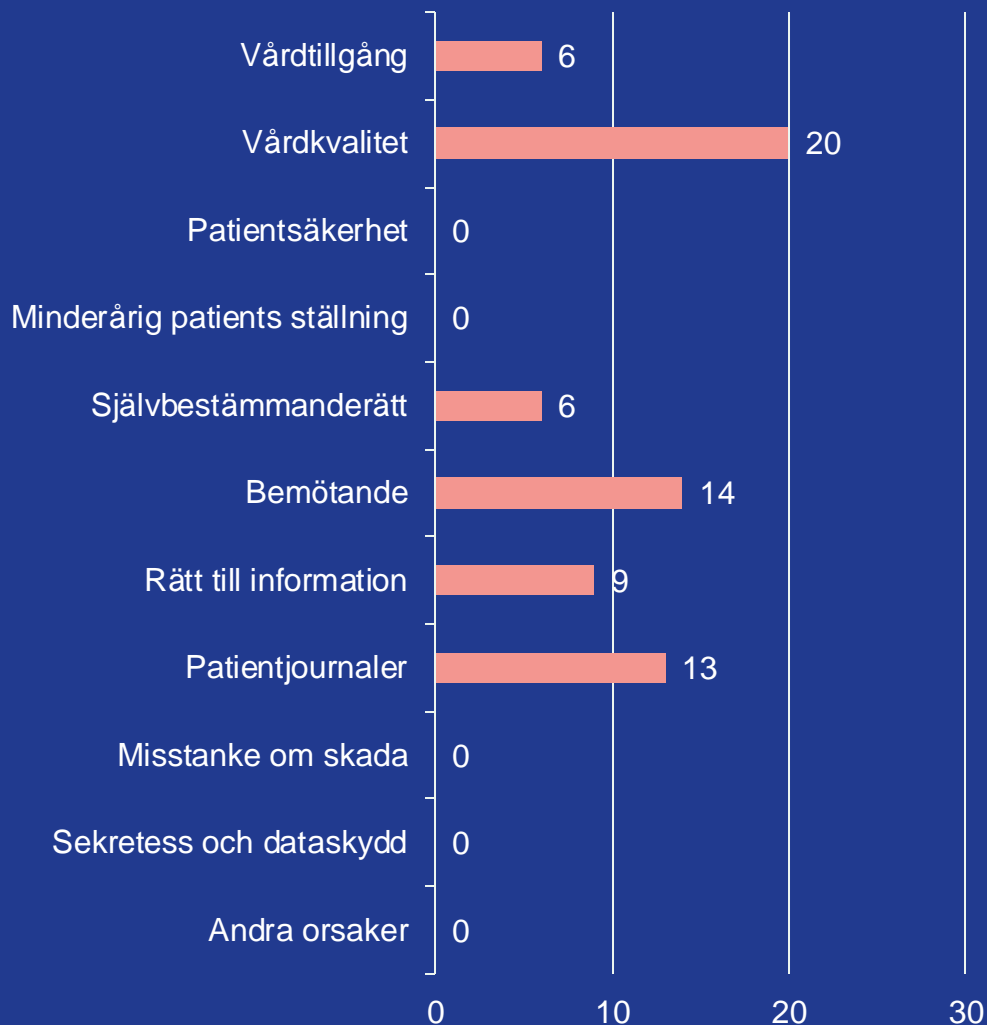




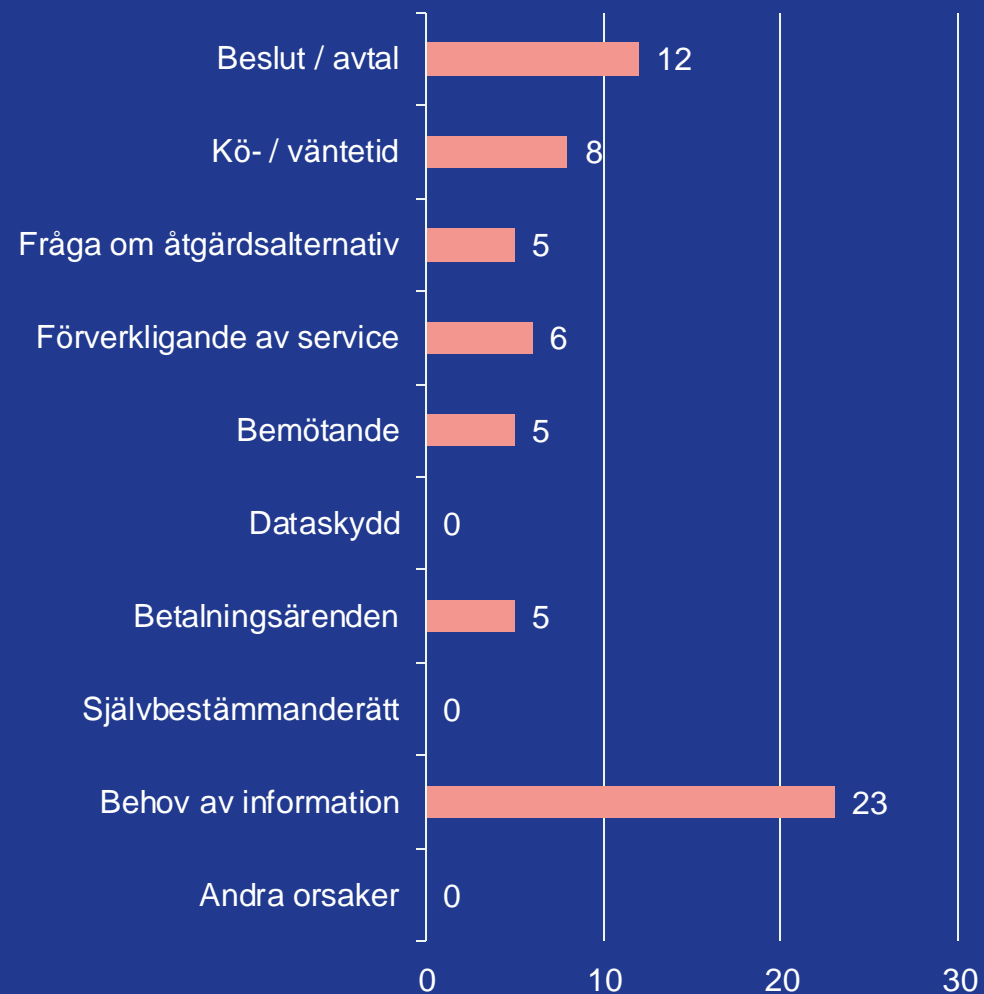
Rehabilitering

Ifall färre än 5 kontakter har registrerats, visas antalet kontakter som 0 i diagrammet för att skydda kontaktagarens identitet.

Antalet ärenden till patientombudet totalt 35



Antalet ärenden till socialombudet totalt 27

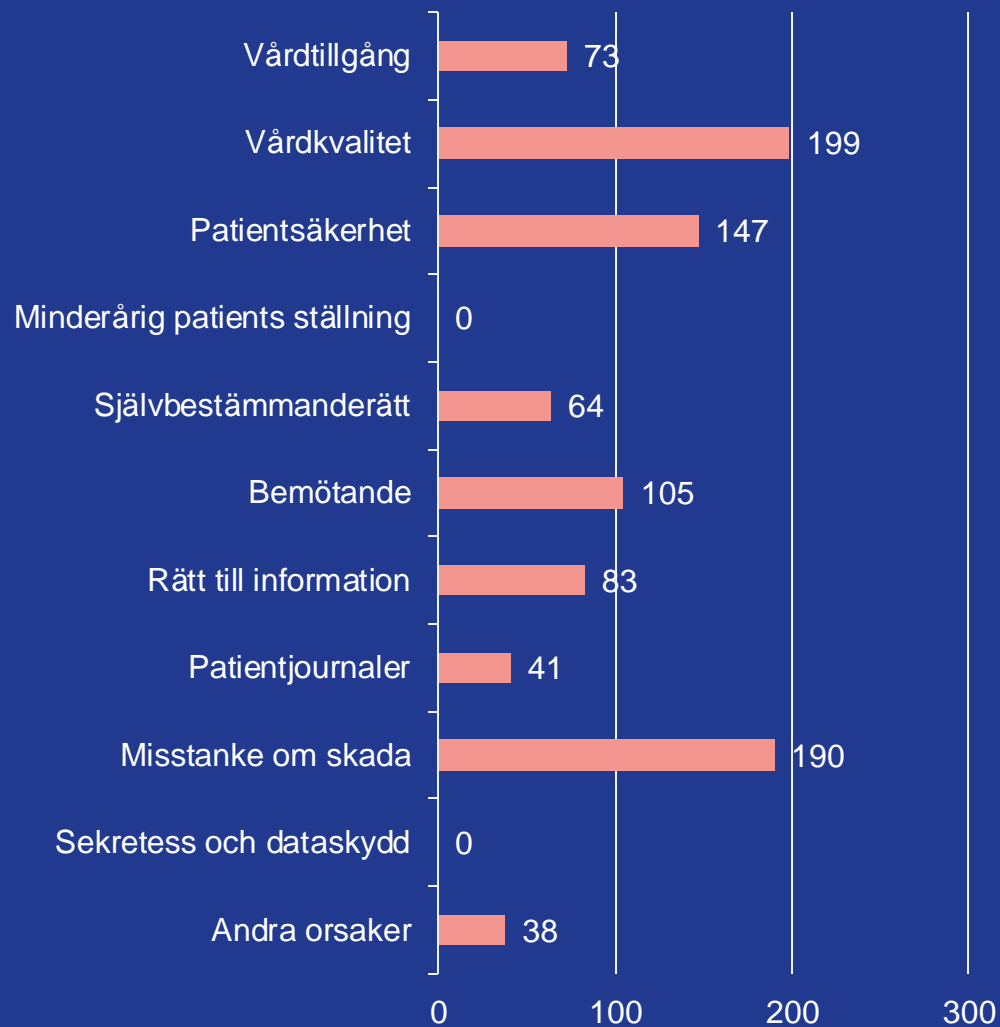




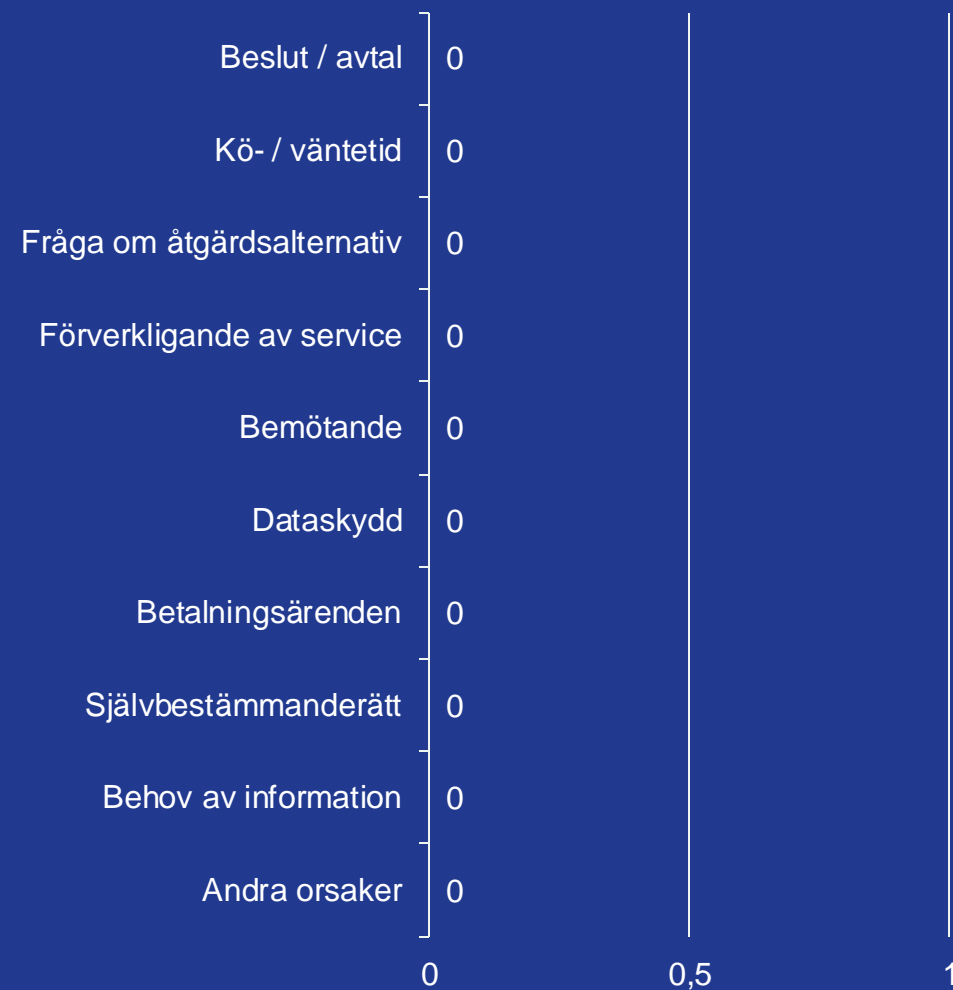
Sjukhuservice

Ifall färre än 5 kontakter har registrerats, visas antalet kontakter som 0 i diagrammet för att skydda kontaktagarens identitet.

Antalet ärenden och kontakter till patientombudet totalt 365



Antalet ärenden till socialombudet totalt under 5

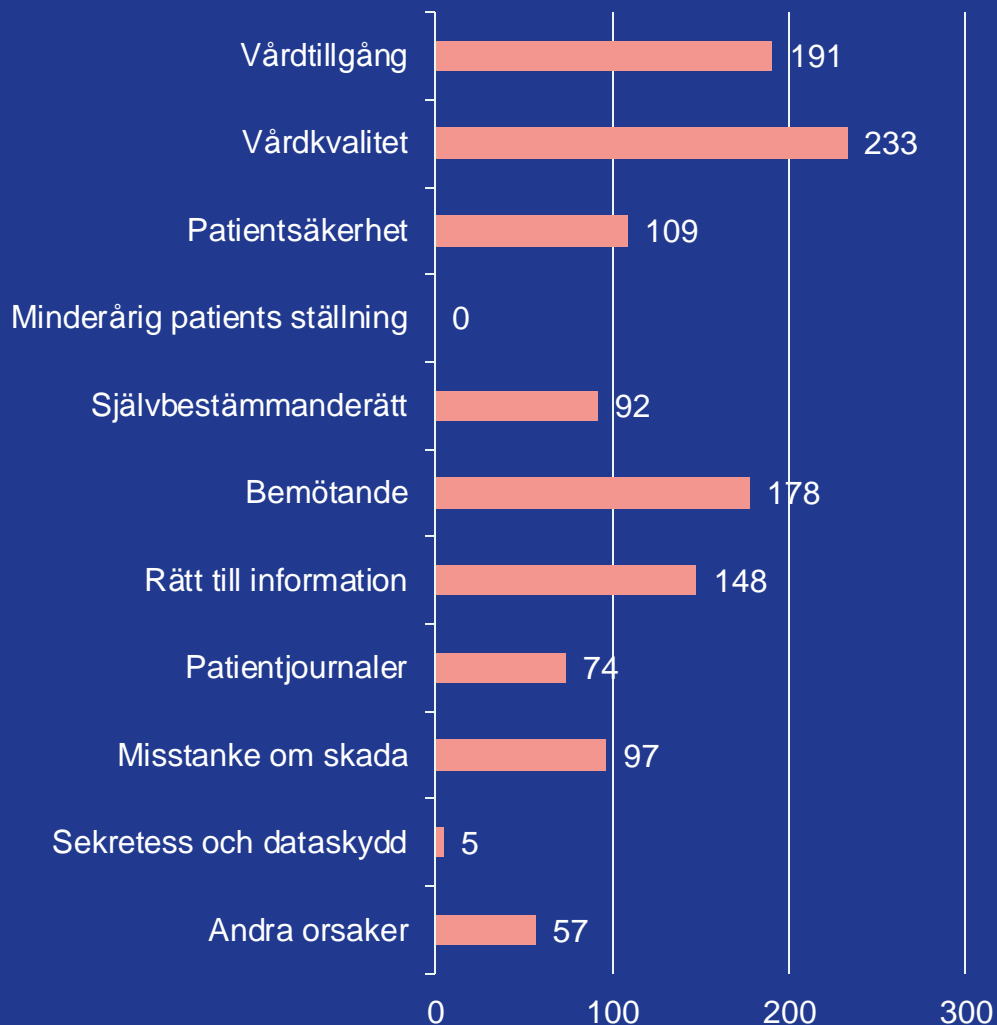




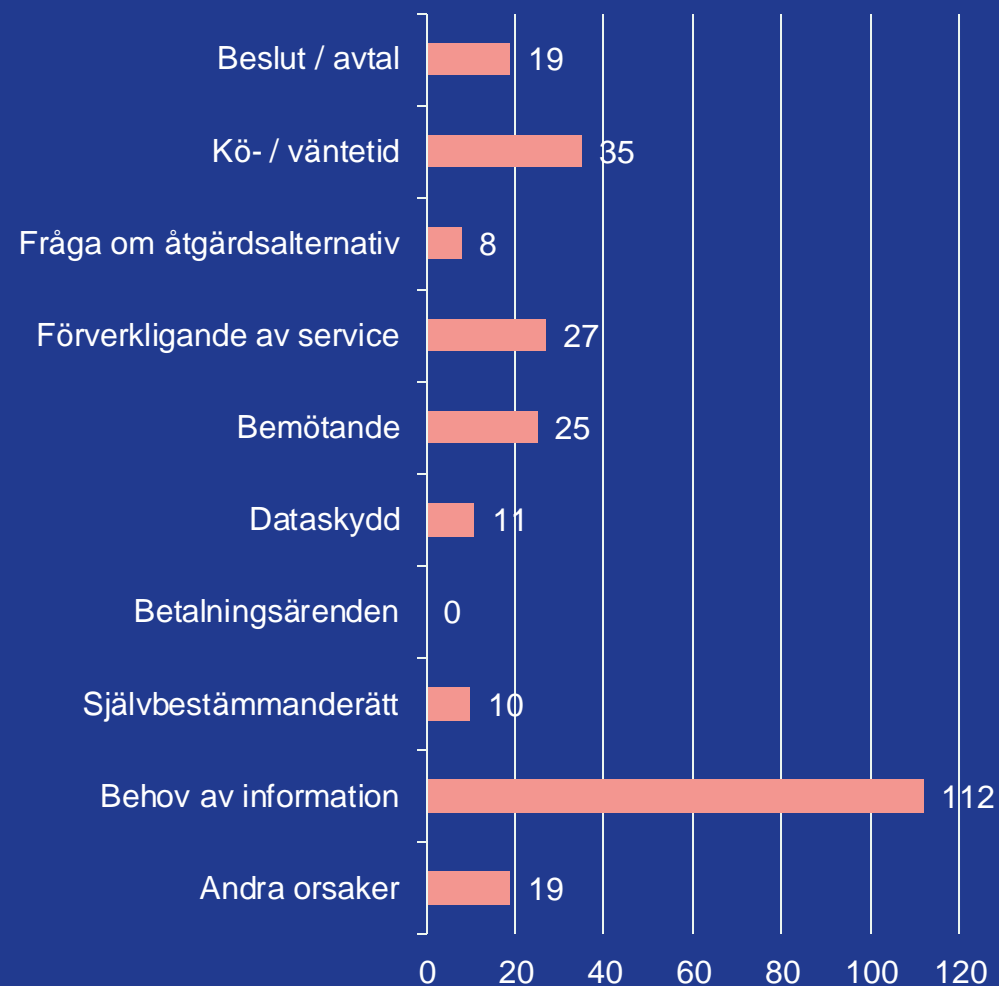
Social- och hälsocentral

Ifall färre än 5 kontakter har registrerats, visas antalet kontakter som 0 i diagrammet för att skydda kontaktagarens identitet.

Antalet ärenden och kontakter till patientombudet totalt 459



Antalet ärenden till socialombudet totalt 131

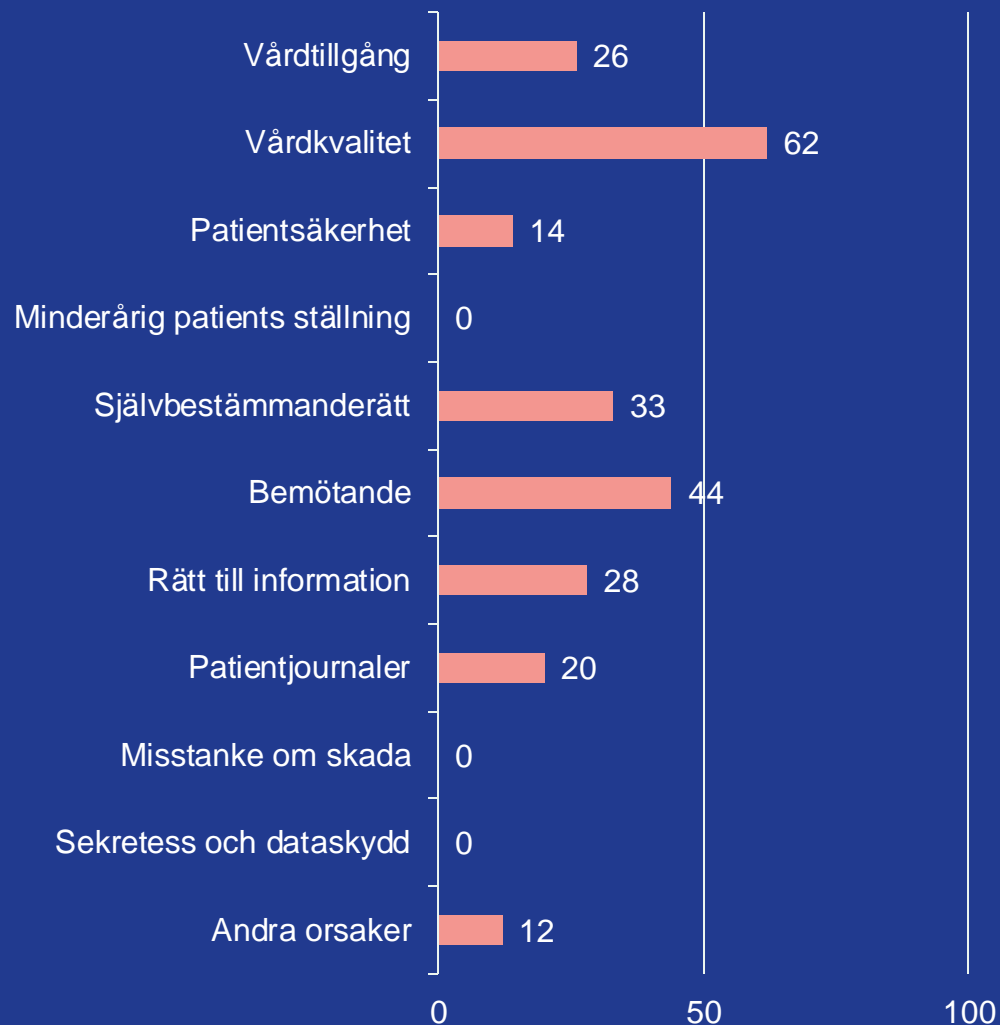




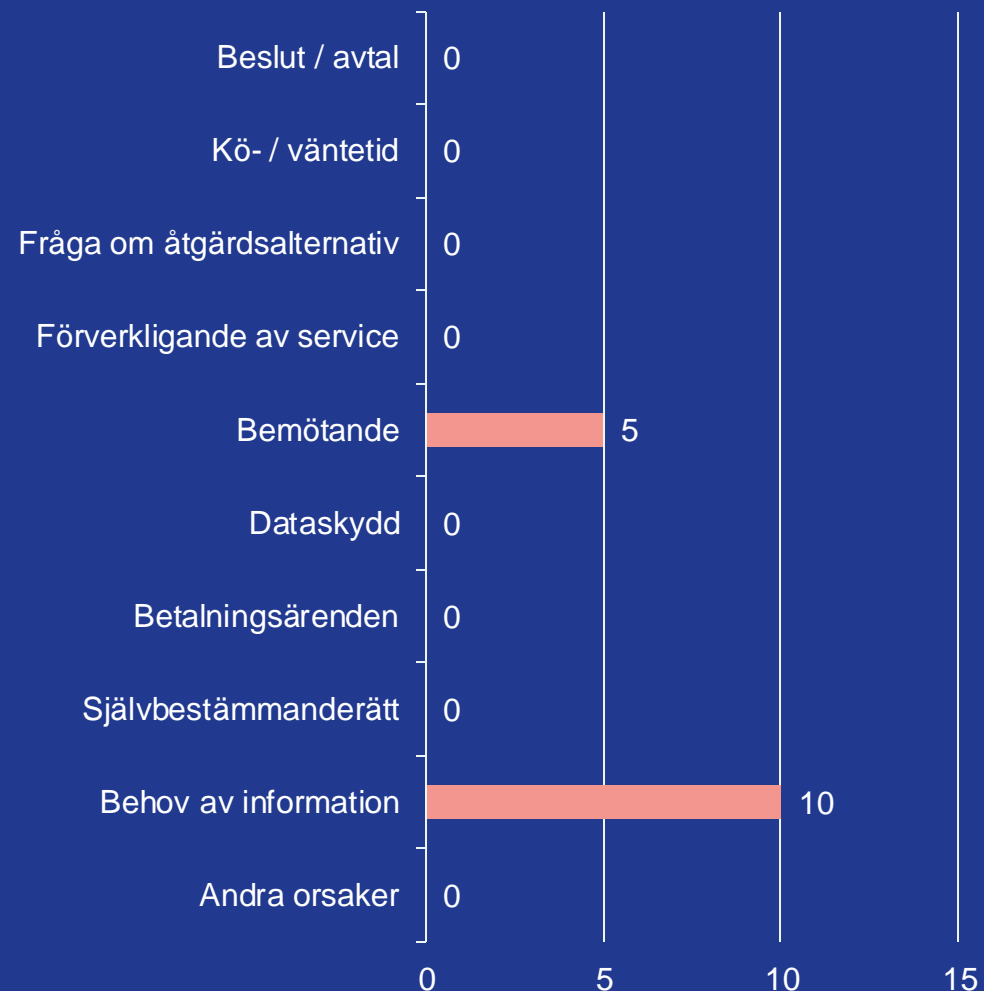
Psykosocial service

Ifall färre än 5 kontakter har registrerats, visas antalet kontakter som 0 i diagrammet för att skydda kontaktagarens identitet.

Antalet ärenden och kontakter till patientombudet totalt 112



Antalet kontakter till socialombudet totalt 17

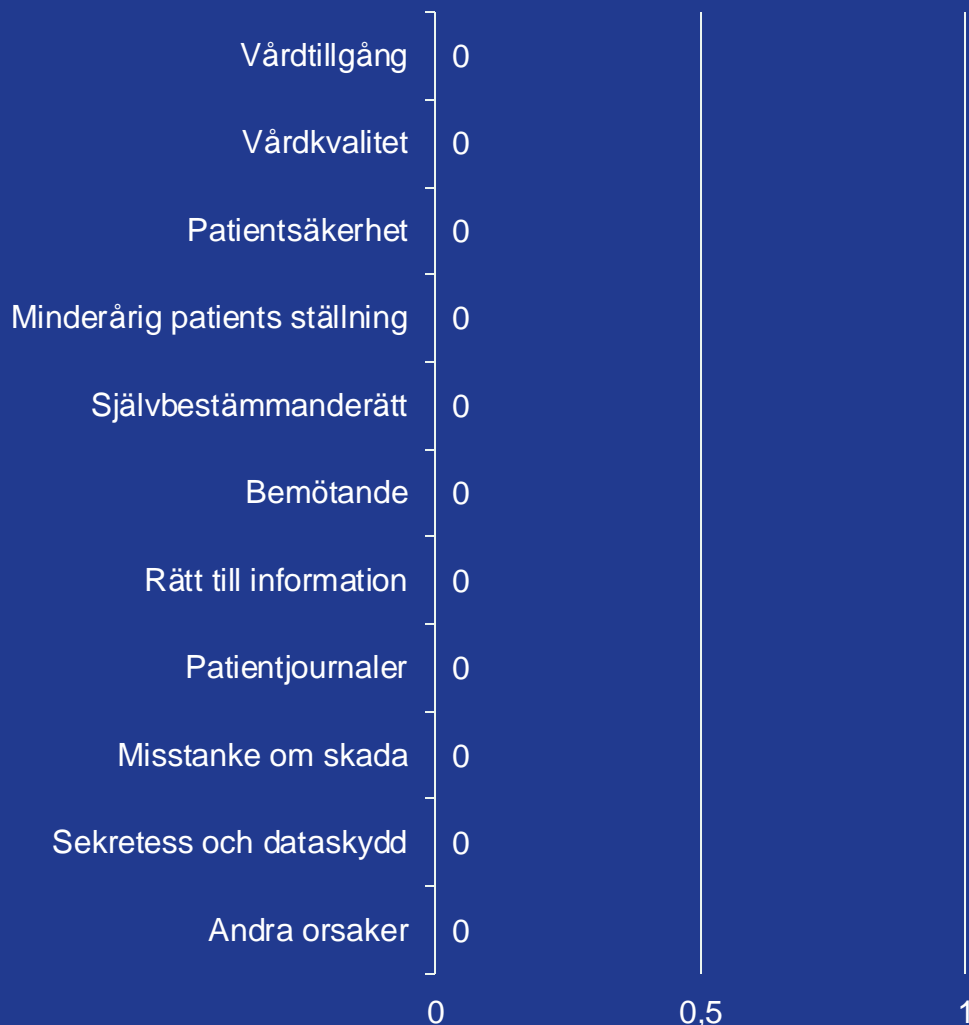




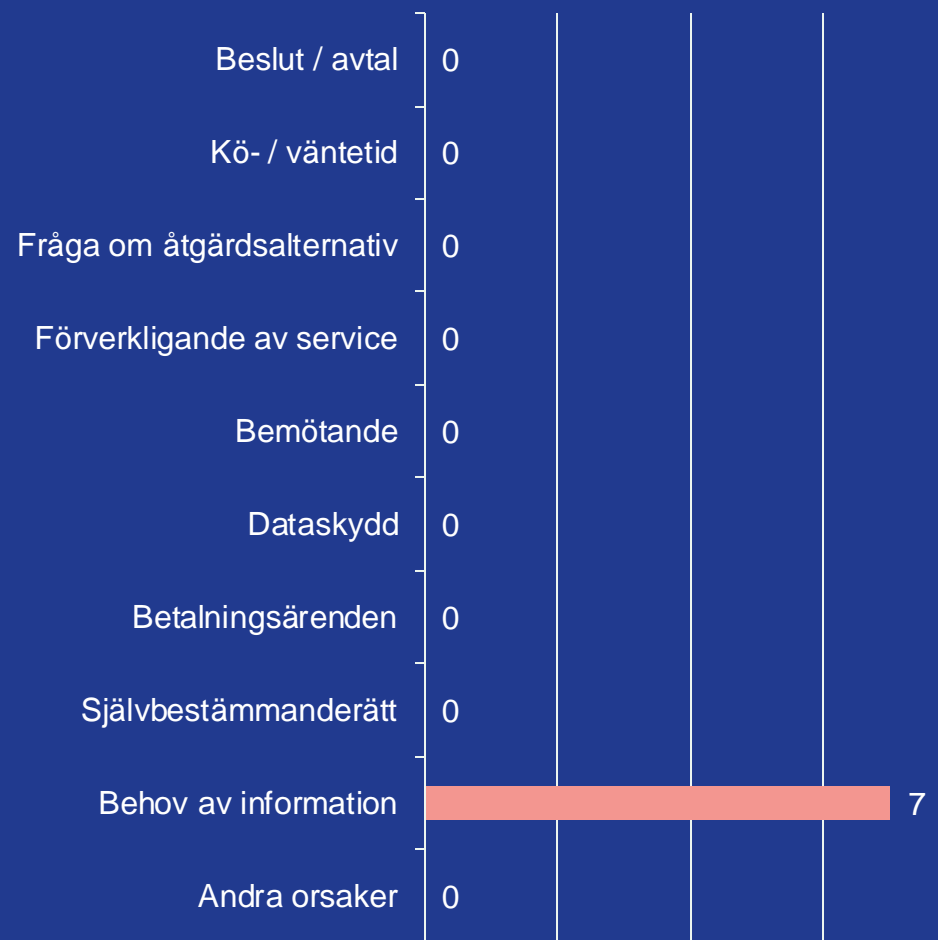
Kund- och resurscenter

Ifall färre än 5 kontakter har registrerats, visas antalet kontakter som 0 i diagrammet för att skydda kontaktagarens identitet.

Antalet ärenden och kontakter till patientombudet totalt under 5



Antalet kontakter till socialombudet totalt 8

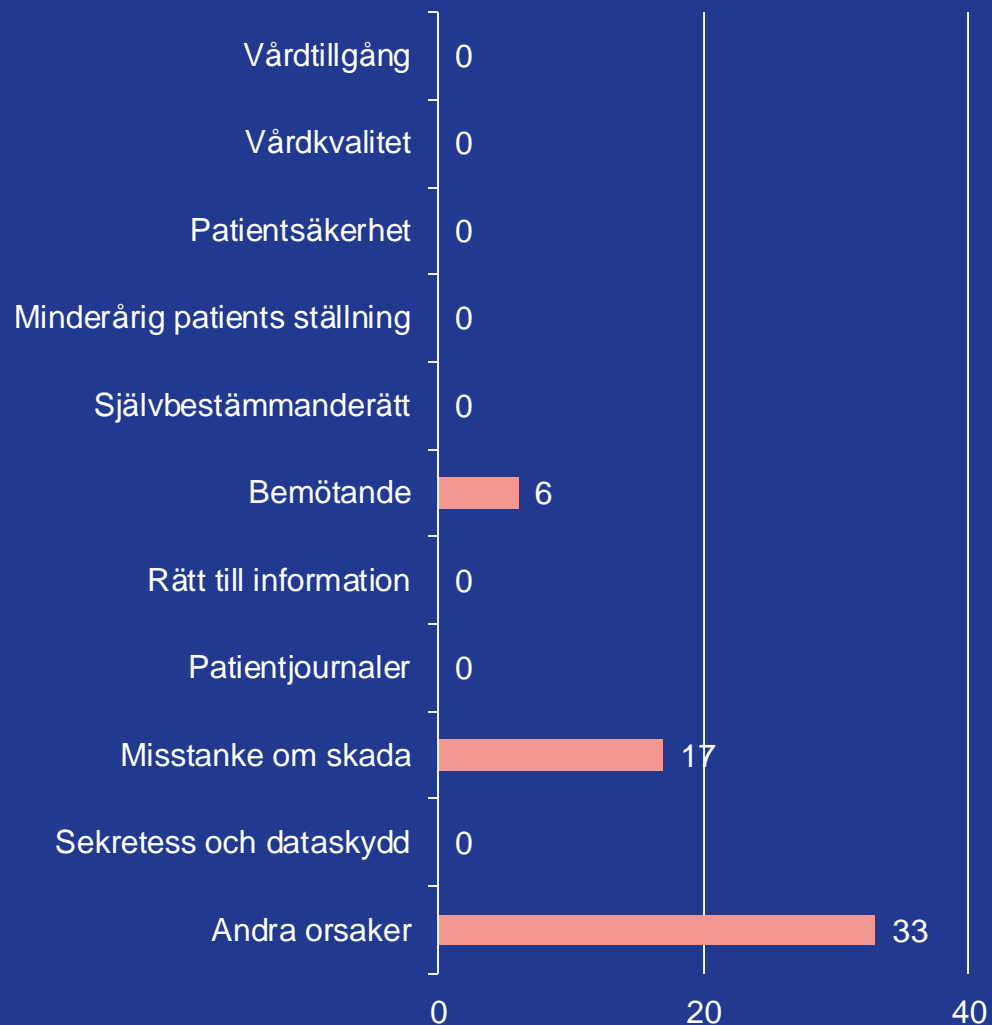




Förvaltning

Ifall färre än 5 kontakter har registrerats, visas antalet kontakter som 0 i diagrammet för att skydda kontaktagarens identitet.

Antalet ärenden och kontakter till patientombudet totalt 49



Inga kontakter till socialombudet gällande förvaltningen.



Räddningsverket

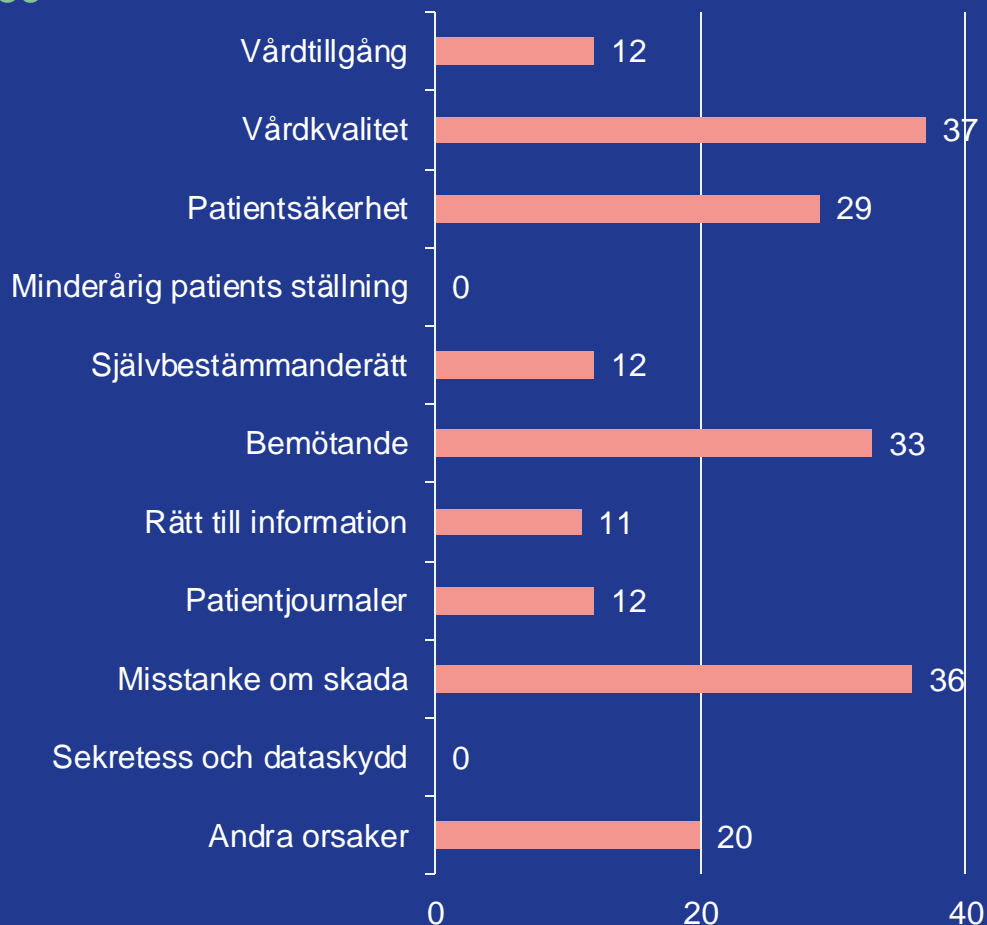
Inga kontakter till social- eller patientombudet gällande Räddningsverkets verksamhet.



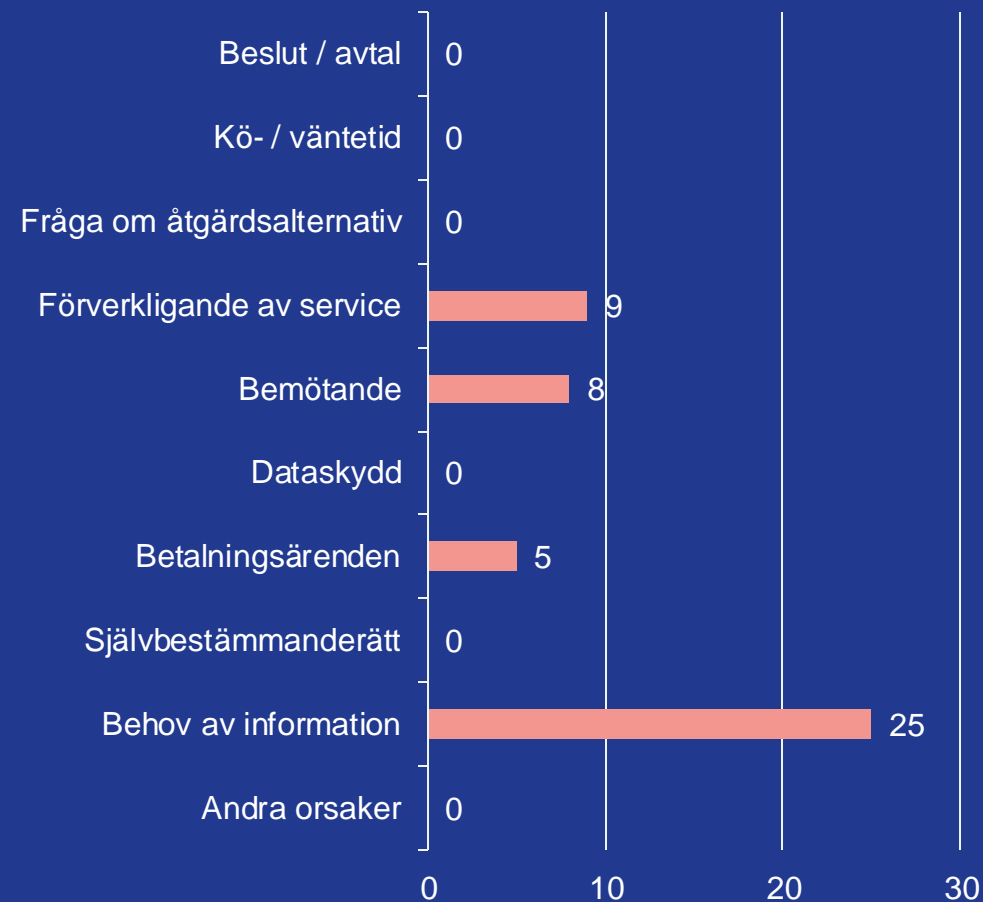
Privata serviceaktörer

Ifall färre än 5 kontakter har registrerats, visas antalet kontakter som 0 i diagrammet för att skydda kontaktagarens identitet.

Antalet ärenden och kontakter till patientombudet totalt 89



Antalet kontakter till socialombudet totalt 29

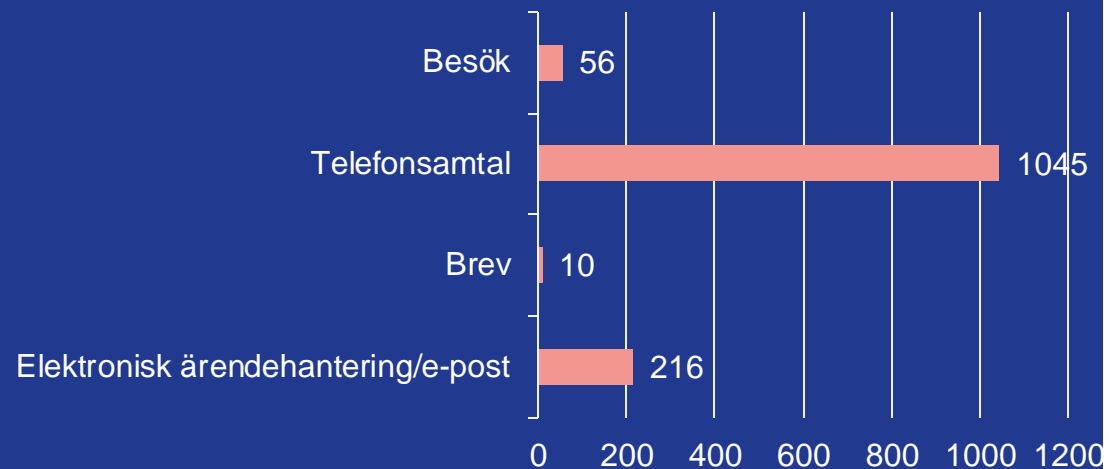


Välfärdsområdet ordnar servicen via privat serviceaktör.

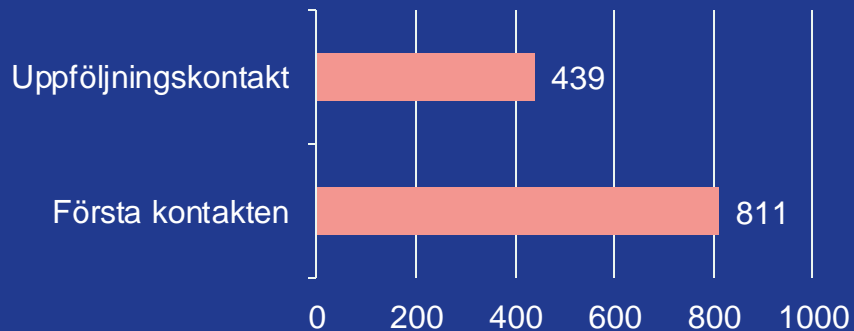


Bakgrundsinformation gällande kontakterna till patientombudet

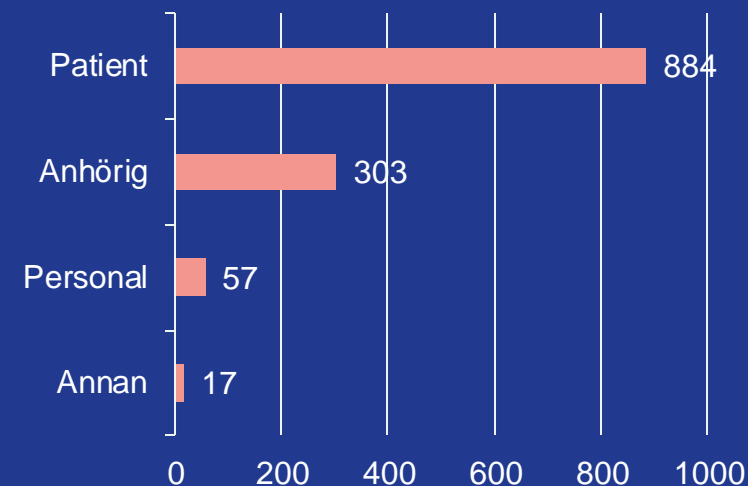
Servicekanaler



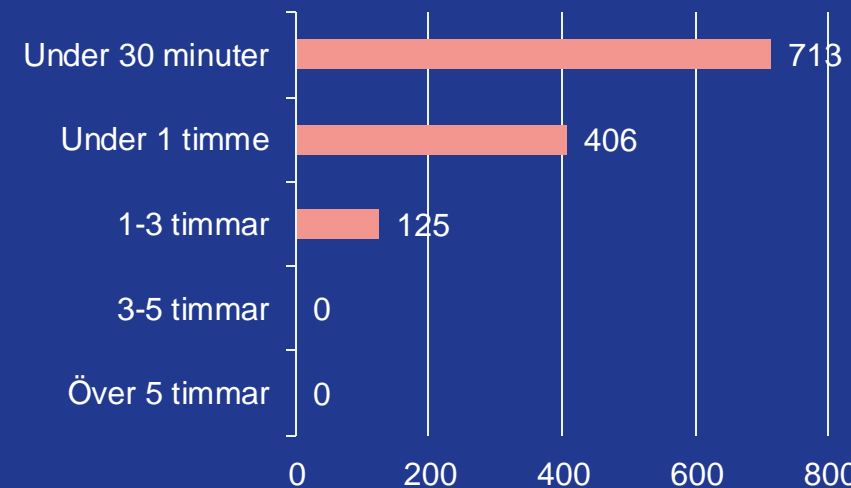
Fördelning av kontakterna



Kontaktagare



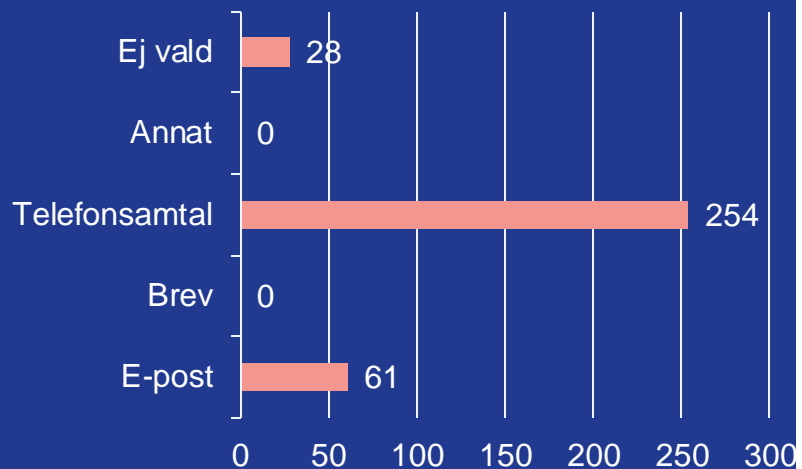
Patientombudets tidsanvändning / kontakt



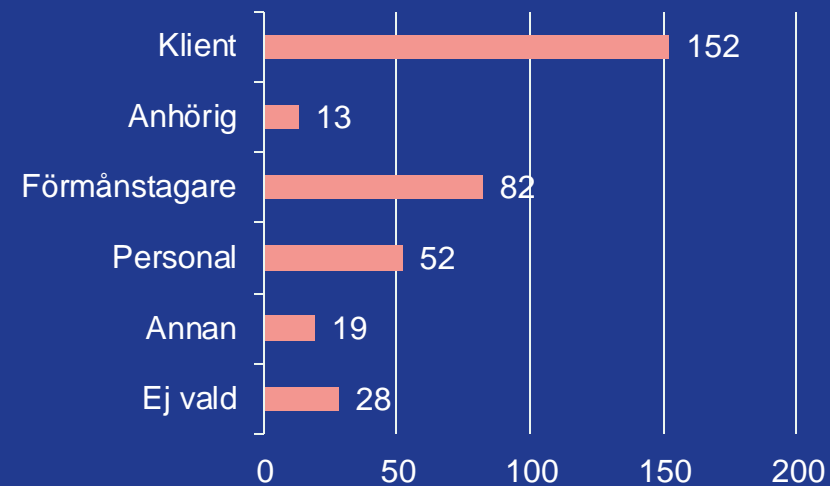


Bakgrundsuppgifter om kontakterna, socialombudet

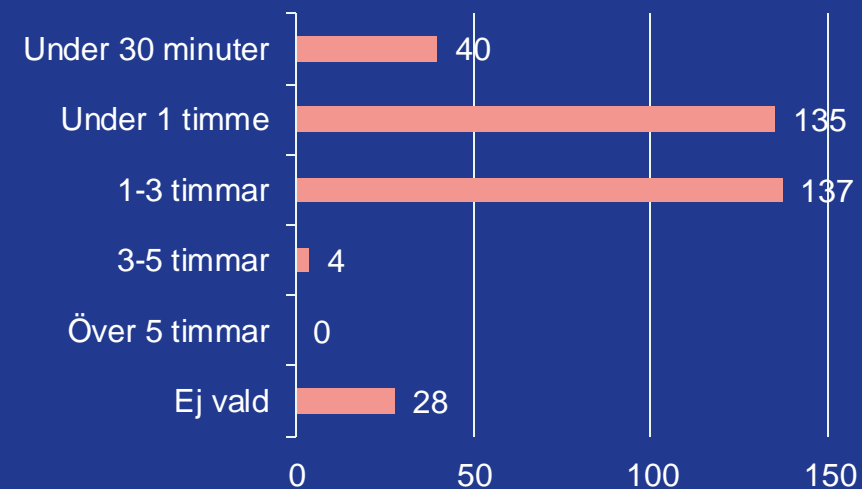
Servicekanaler



Kontaktagare



Socialombudets tidsanvändning / klient

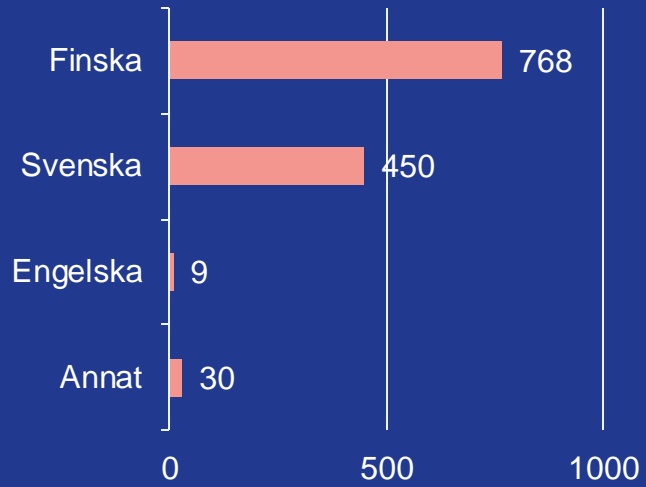




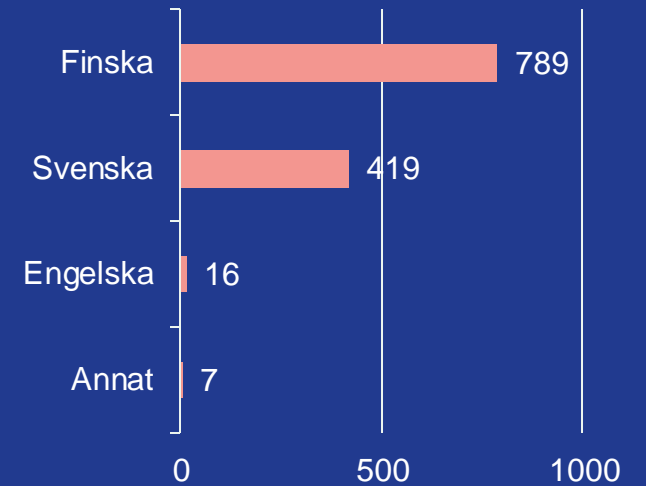
Bakgrundsinformation, kontaktagarens språk, patientombudet

Ifall färre än 5 kontakter har registrerats, visas antalet kontakter som 0 i diagrammet för att skydda kontaktagarens identitet..

Kontaktagarens modersmål



Betjäningsspråk





lakttagelser under år 2024

Socialombudet

- Flertalet kontakter gällande barnskyddet till socialombudet.
- Det finns inte tillräckligt med platser vid boendeenheterna → klienten placeras vid en icke-önskad boendeenhet.

Patientombudet

- Tillgången till vård inom munhälsovården och ortopedin uppfyller inte de lagstadgade kraven.
- Kunden beviljas inte betalningsförbindelser.

- Klienternas påstridiga och aggressiva beteende samt deras psykiska illamående har ökat.
- Allt fler klienter är såväl social- som patientombudets klient.
- Klienternas problem präglas av mångfacetterad problematik, vilket leder till att klienten kontaktar flertalet gånger och att problemen kräver flera kontakter från social- och patientombuden till olika sektorer. Att hjälpa klienterna kräver omfattande kunskap om samhällsliga frågor.
- Social- och patientombuden kontaktas ofta i ärenden som inte hör till deras ansvarsområde, eftersom det är svårt att nå andra instanser.
- Anmärkningssvaren dröjer långt över den lagstadgade tiden (1 månad).



Välstånd genom livet.



Österbottens välfärdsområde
Pohjanmaan hyvinvointialue