



## Redogörelse över social- och patientombudsverksamheten år 2024

### Välfärdsområdesstyrelse 17.03.2025 § 46

ÖVPH/1202/00.01.03.01/2025

Beredare

Mari Plukka

Tilläggsuppgifter: telefonnummer: 040 668 2212, fornamn.efternamn@ovph.fi

Lagen om patientombud och socialombud (739/2023) förutsätter att patient- och socialombuden tillsammans med den ansvariga personen årligen sammanställer en redogörelse över hur patienternas och klienternas rättigheter och ställning utvecklas. Redogörelsen ges till välfärdsområdesstyrelsen samt för kännedom till kommunstyrelserna, regionförvaltningsverket och vid behov andra tjänsteansvariga och tjänsteproducenter.

Socialombudens statistikföring skiljer sig från patientombudens. I patientombudens statistik framkommer det totala antalet kontakter, medan det i socialombudens statistik kan ingå flera kontakter i en statistiknotering. Därför är statistikerna inte jämförbara sinsemellan.

Patientombuden kontaktades 1 263 gånger förra året. De vanligaste orsakerna till kontakterna var ärenden relaterade till kvaliteten på vården, bemötandet och misstanke om skada. Även rätten till information, patientsäkerhet och tillgången till vård är anledningar till att patientombuden kontaktats. Av verksamhetsområdena riktades merparten av kontakterna med patientombuden till social- och hälsocentralen och till sjukhusservicen. I kontakterna till patientombuden är det skäl att notera kundernas kontakter gällande tillgången till vård inom mun- och tandvården och ortopedin.

Socialombuden kontaktades av 346 klienter förra året. Den överlägset vanligaste orsaken till att klienterna tog kontakt var att de saknade information. Klienterna vände sig också till socialombuden för att få svar på frågor relaterade till bemötande och förverkligande av service. Av socialombudens uppgiftsområden var det ärenden relaterade till barnskyddet och servicen för äldre som var orsaken till flest kontakter. Vårt att observera inom servicen för äldre är att klienterna i sina kontakter fört fram att det inte finns tillräckligt med platser på enheterna som tillhandahåller boendeservice och att den äldre personen placeras på ett annat boende än det som hen önskat.

Gemensamt med såväl patient- som socialombudens observationer är att allt fler kunder betar sig aggressivt och att allt fler lider av psykisk ohälsa. Kunderna är allt oftare både kunder till patientombuden och klienter till socialombuden. Det går att konstatera att det har blivit vanligare att kunderna har flera problem. Då tar kunden kontakt flera gånger och problemen kräver att social- och patientombuden kontaktar de olika verksamhetsområdena flera gånger.

För att kunna hjälpa kunderna krävs mycket kunskap om samhällsfrågor. Patient- och socialombuden kontaktas ofta i ärenden som inte hör till deras ansvarsområde, eftersom kunden inte får kontakt med andra aktörer. Noteras bör, att kunder tar kontakt, eftersom svaren på anmärkningar dröjer avsevärt längre än vad lagen kräver (en månad).

### Välfärdsområdesdirektör Kinnunen Marina

föreslår, att styrelsen antecknar redogörelsen för kännedom.

### Beslut:

Förslaget godkändes.

Antecknas till protokollet, att kvalitetsdirektör Mari Plukka deltog som sakkunnig i ärendets behandling via Teams.



**Österbottens välfärdsområde**  
**Pohjanmaan hyvinvointialue**

Distribution