



Redogörelse för social- och patientombudens verksamhet år 2025

Godkänd: Velfärdsområdets ledningsgrupp 3.2.2026
Delgetts för kännedom: Velfärdsområdets styrelse 16.2.2026
Delges för kännedom: Kommunstyrelserna i kommunerna inom
Österbottens välfärdsområde och Tillstånds- och tillsynsverket





Lag om patientombud och socialombud (739/2023)

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

Ombudens verksamhet

- Ombuden vid Österbottens välfärdsområde betjänar såväl offentliga som privata serviceaktörers patienter och klienter.
- Ombuden vägleder och ger råd till klienter, patienter och personal i frågor som gäller patientens och klientens rättigheter.
- Ombuden 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. Samra- och Potra-statistikföringen harmoniserades på våren 2025.
- Statistikmetoder
 - Samra-statistik: På våren statistikfördes endast antalet klienter, där en klientkontakt i statistiken kunde omfatta flera kontakter som gällde samma ärende. Efter harmoniseringen av statistikföringen visar statistiken det totala antalet kontakter.
 - Potra-statistik: Statistiken över antalet kontakter visar det totala antalet kontakter.
- En enskild kontaktregistrering kan inkludera flera orsaker till kontakten samt åtgärder vidtagna av den ärendansvariga.
- 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 patientombuds-verksamheten

- Social- och patientombuds-enheten ansvarar för verksamheten. Enheten har placerats i Förvaltningens verksamhetsområde.
- Ansvarsperson är kundbetjäningsschef.
- Socialombud:
 - o Ett socialombud 100 %
- Patientombud:
 - o Ett patientombud 100 %
 - o Två patientombud 50 %

Servicekanaler

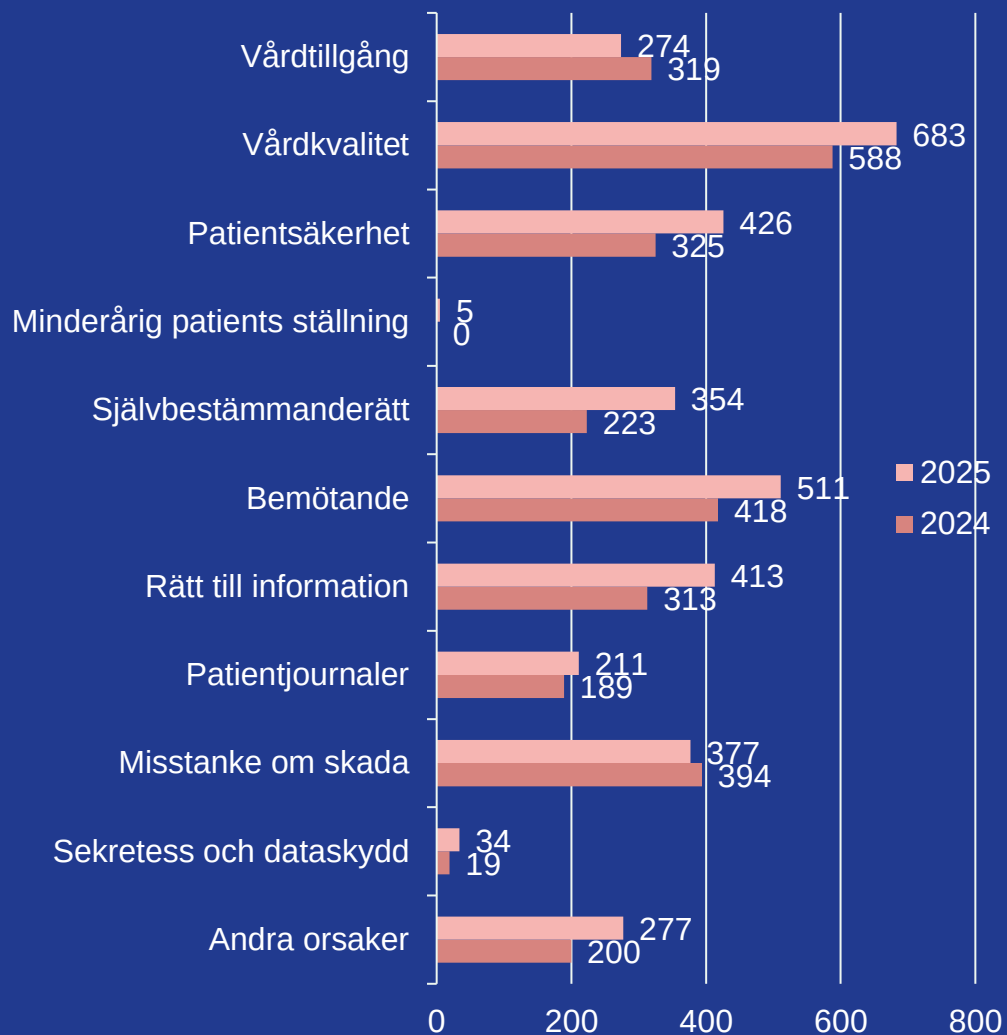
- Telefontid
 - o Socialombud: måndag till fredag kl. 8-14. Tel. 040 5079303
 - o Patientombud: måndag till torsdag kl. 9-11 och 12-13. Tel. 06 218 1080.
- Kontaktbegäran per e-post:
potilasasiavastaava@ovph.fi och socialombud@ovph.fi
- Besökstid enligt överenskommelse.



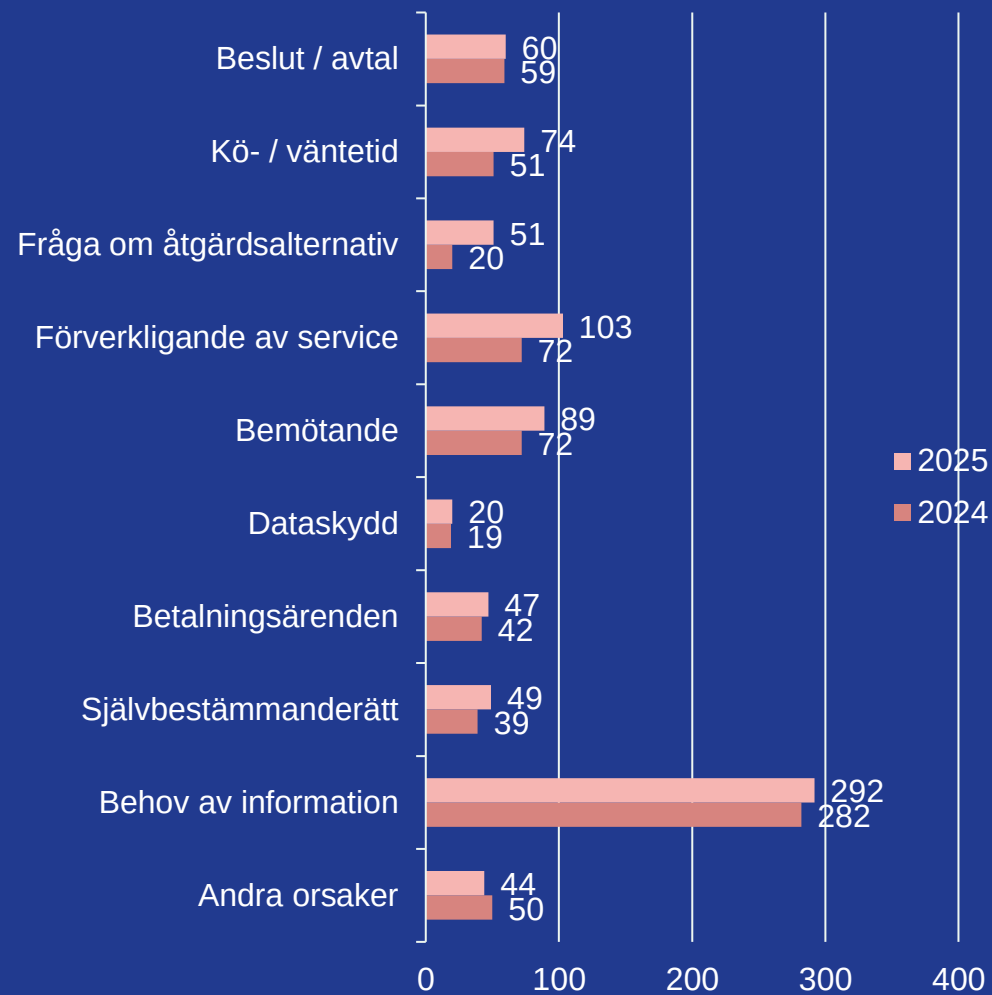
Antalet kontakter till patient- och socialombudet: hela välfärdsområdet

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 1179 (1263)



Antalet kontakter till socialombudet totalt 346 (2024: 346)

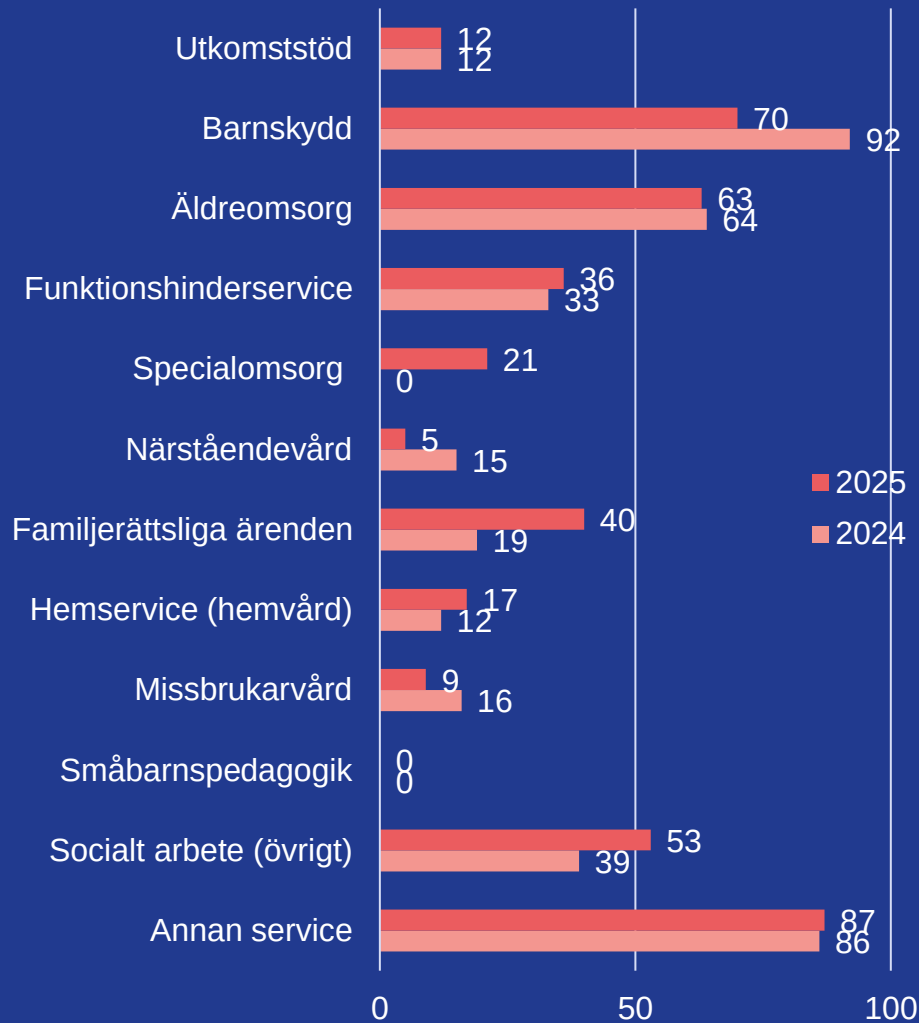




Antalet kontakter till socialombudet: hela välfärdsområdet

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

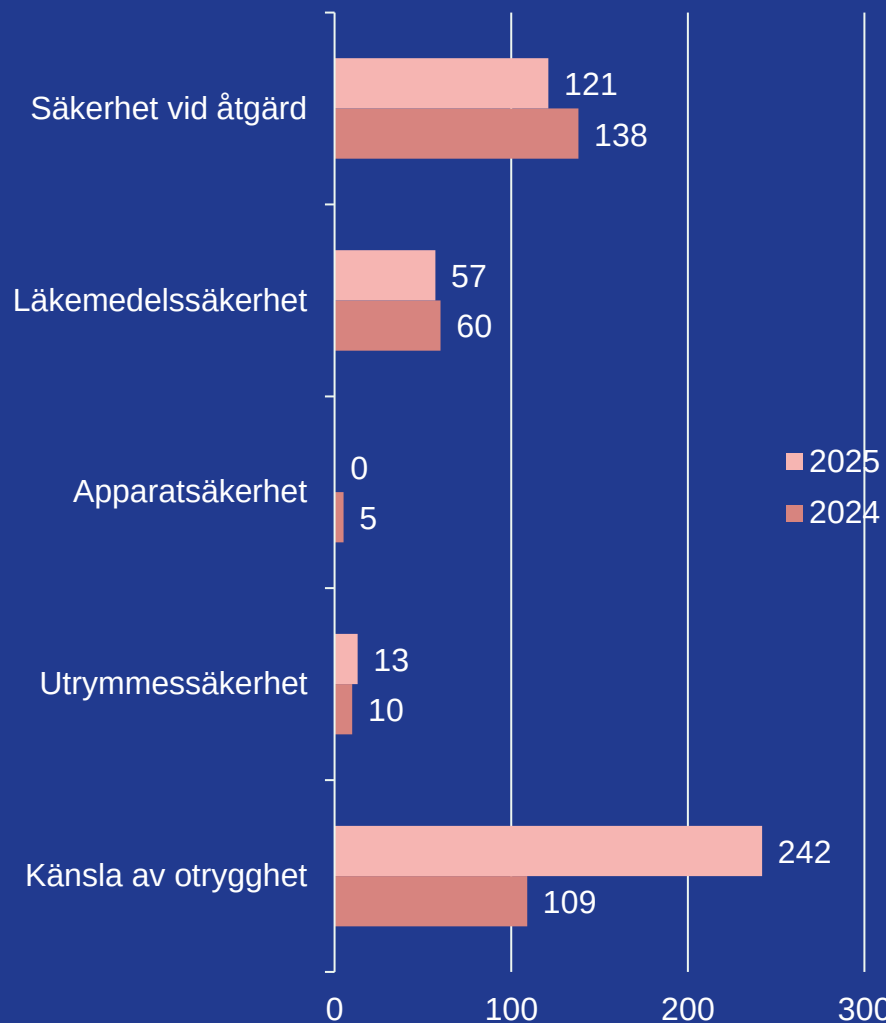
Antalet kontakter enligt uppgiftsområden



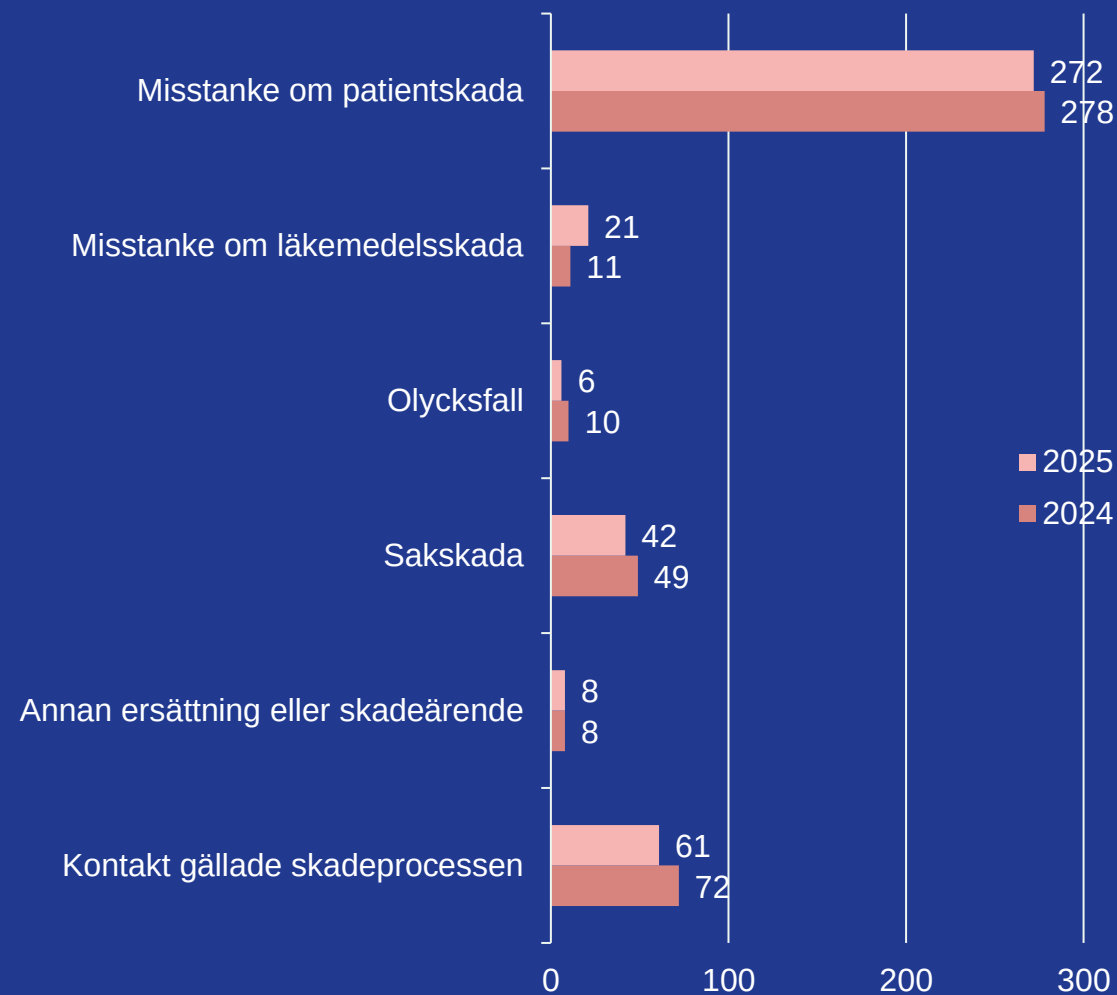


Kontakter till patientombudet: hela välfärdsområdet

Patientsäkerhet: Antalet ärenden och kontakter totalt 426 (2024: 325)



Frågor gällande misstanke om skada: Antalet ärenden och kontakter totalt 377 (2024:394)

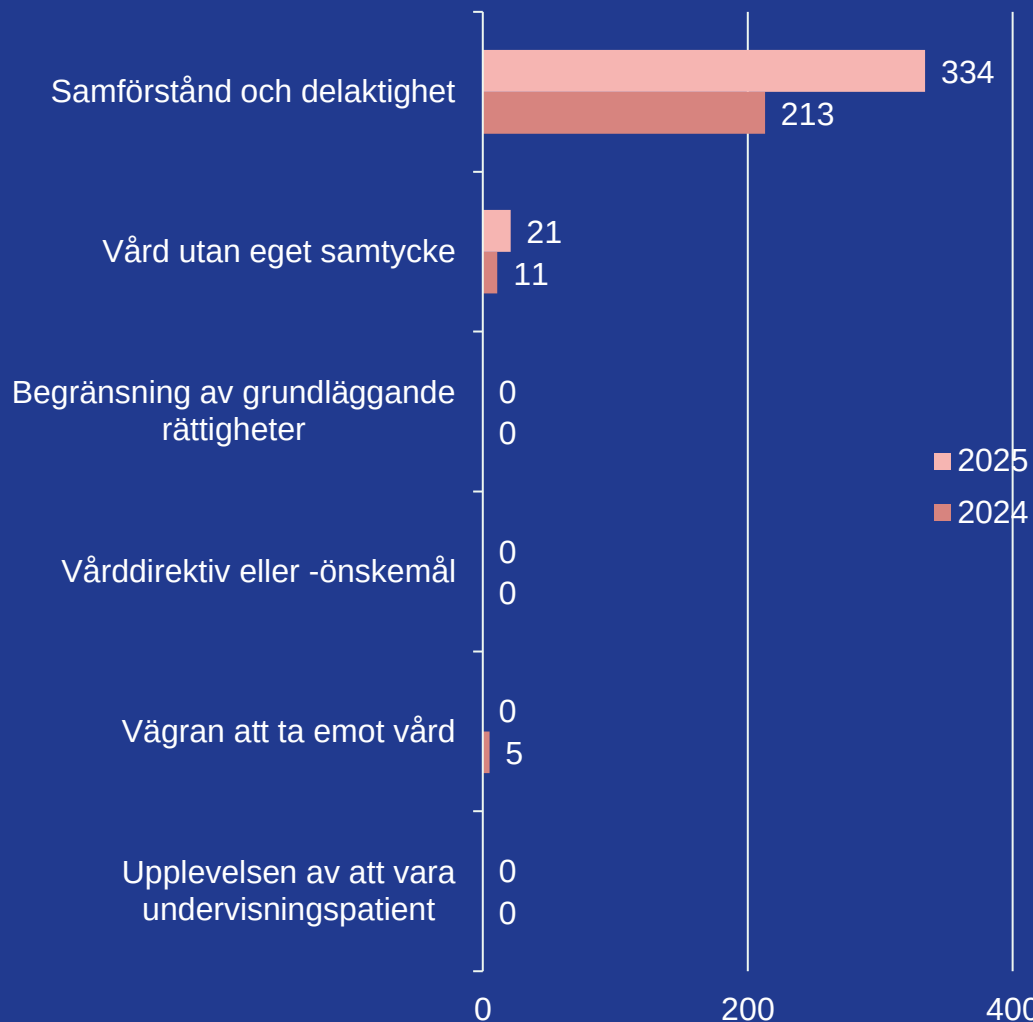




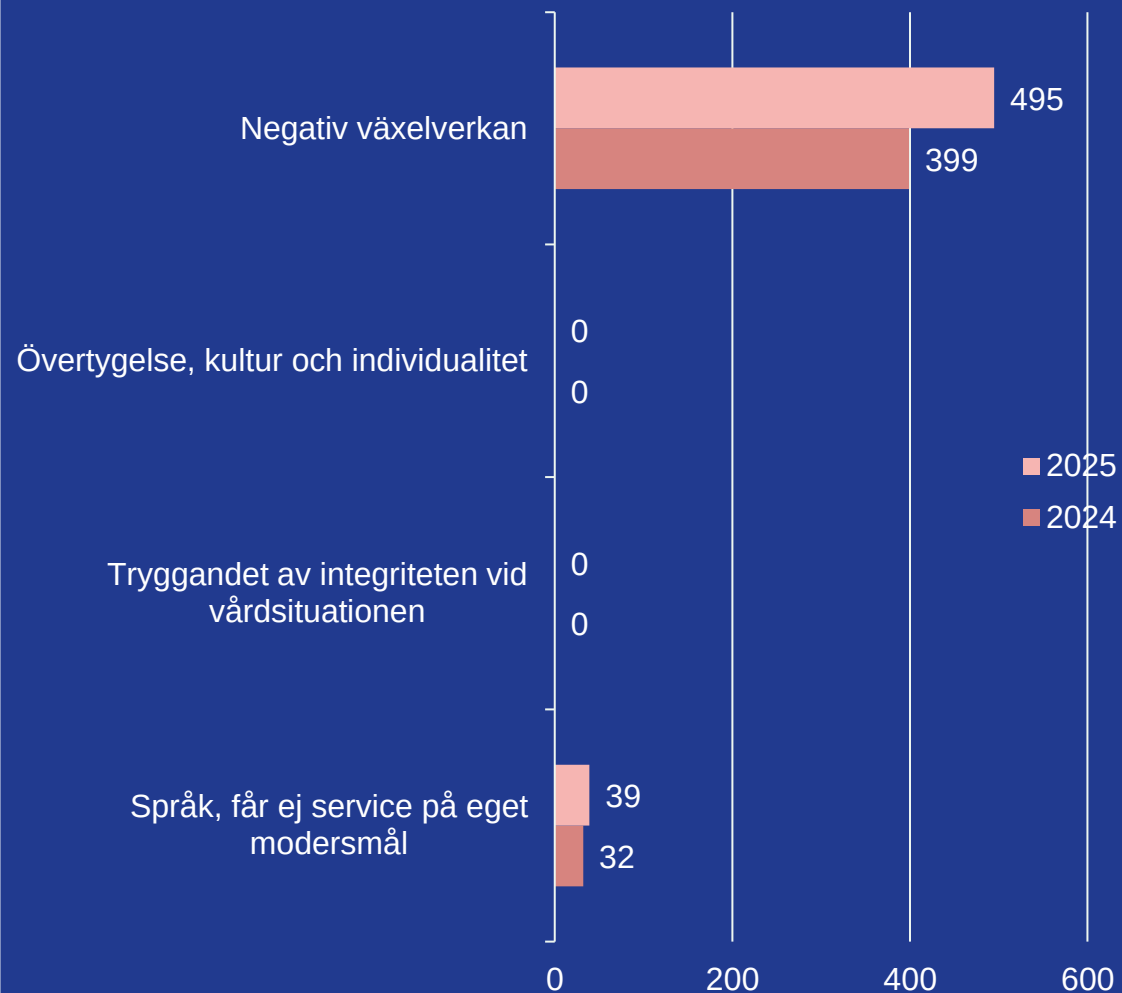
Kontakter till patientombudet: hela välfärdsområdet

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 354 (2024: 223)



Bemötande: Antalet ärenden och kontakter totalt 511 (2024: 418)

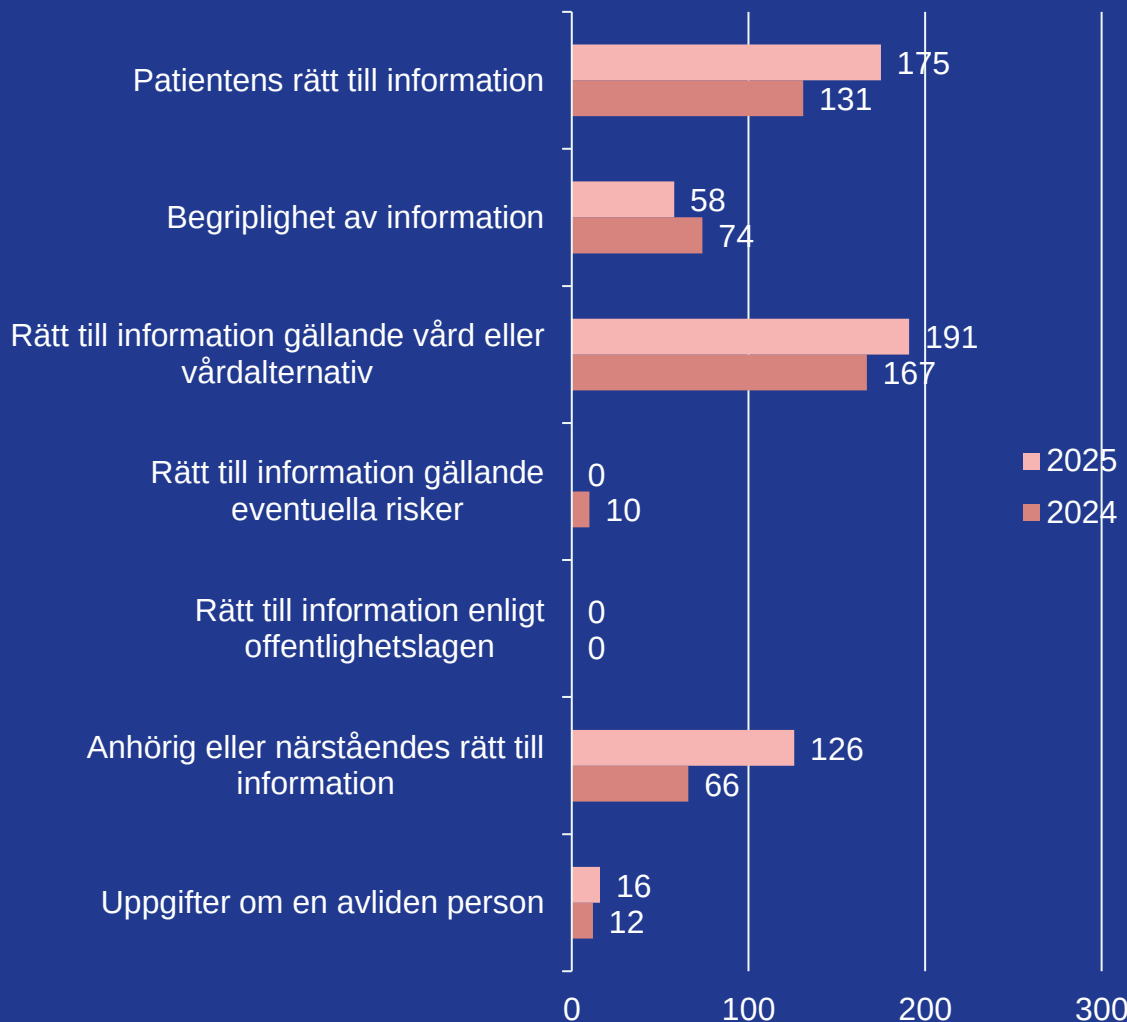




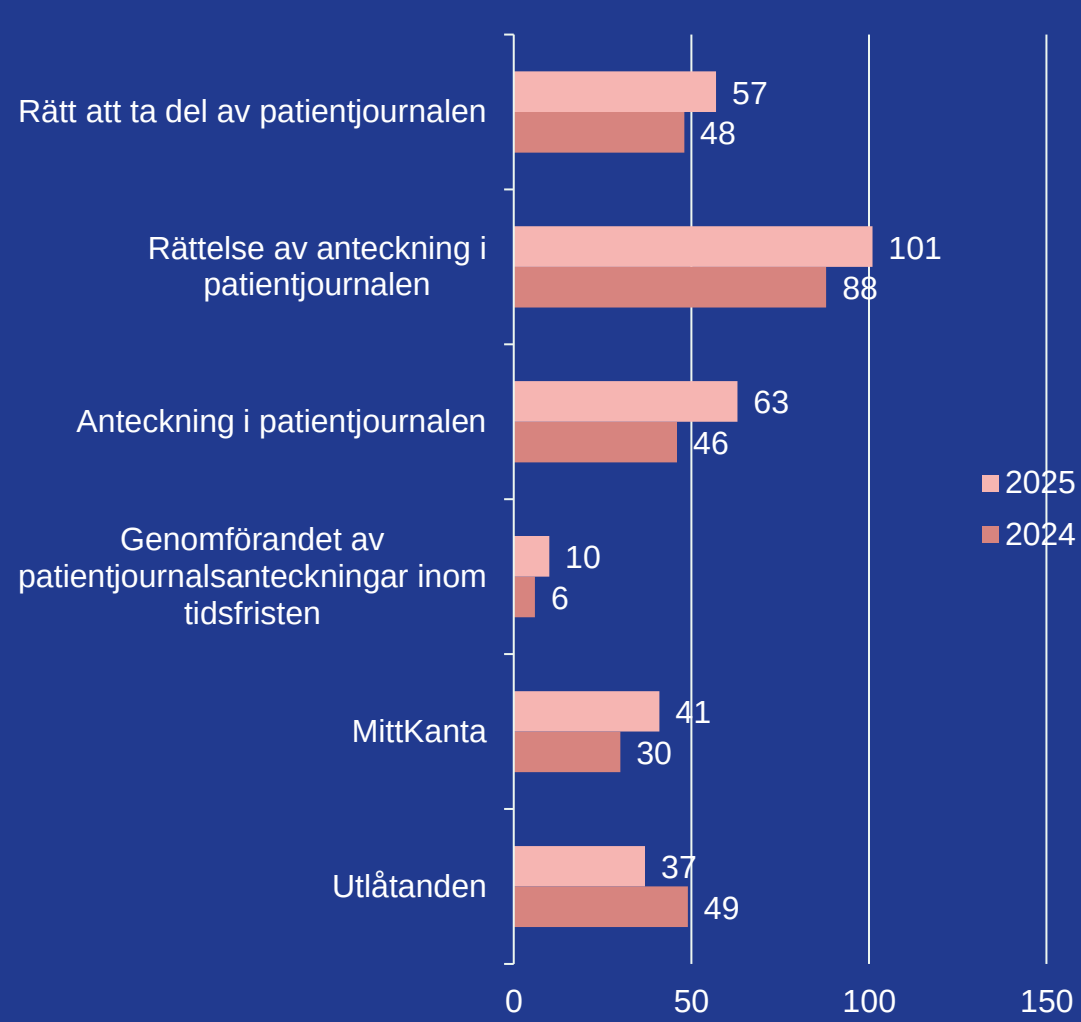
Kontakter till patientombudet: hela välfärdsområdet

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

Rätt till information: Antalet ärenden och kontakter totalt 413 (2024: 313)



Patientjournaler: Antalet ärenden och kontakter totalt 211 (2024: 189)

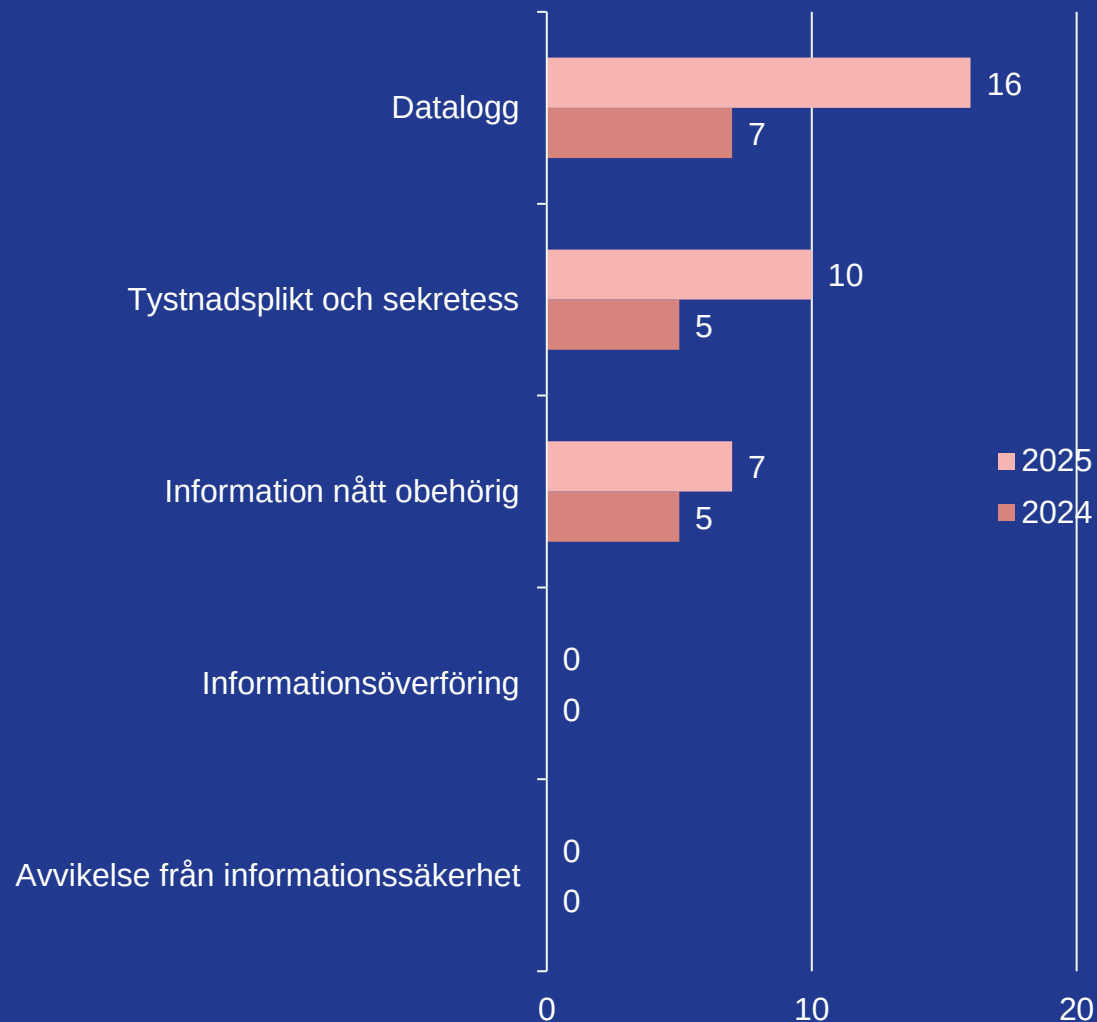




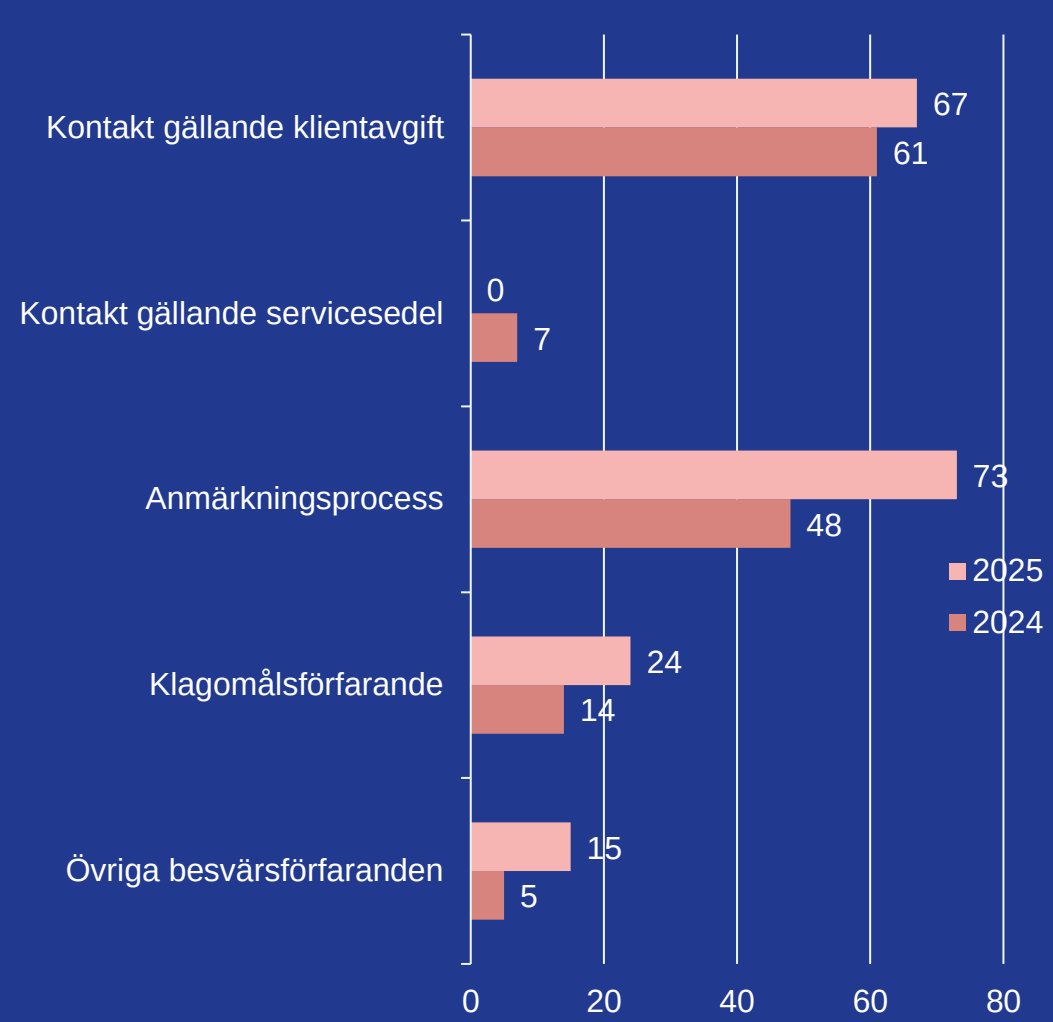
Kontakter till patientombudet: hela välfärdsområdet

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

Sekretess och dataskydd: Antalet ärenden och kontakter totalt 34 (2024:19)



Andra orsaker: Antalet ärenden och kontakter totalt 277 (2024: 200)

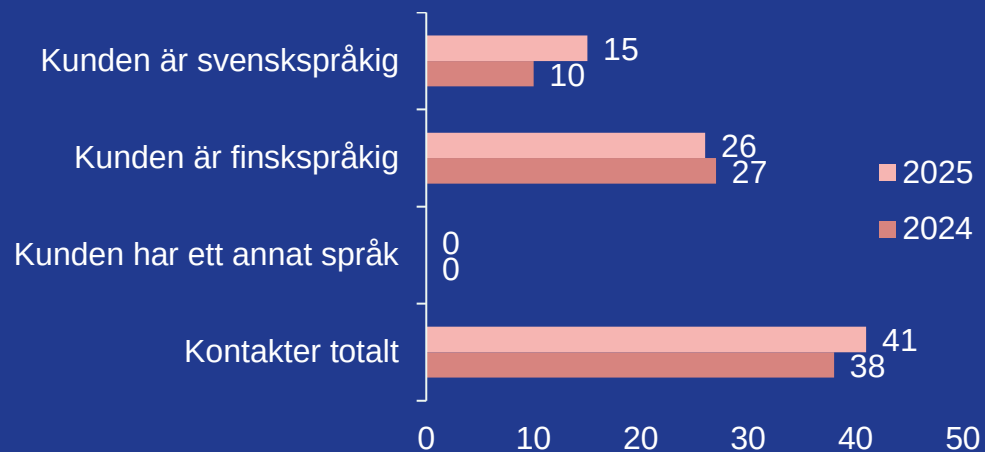




Antalet kontakter gällande de språkliga rättigheterna: hela välfärdsområdet

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

Till patient- och socialombudet
Språket, får ej service på eget modersmål



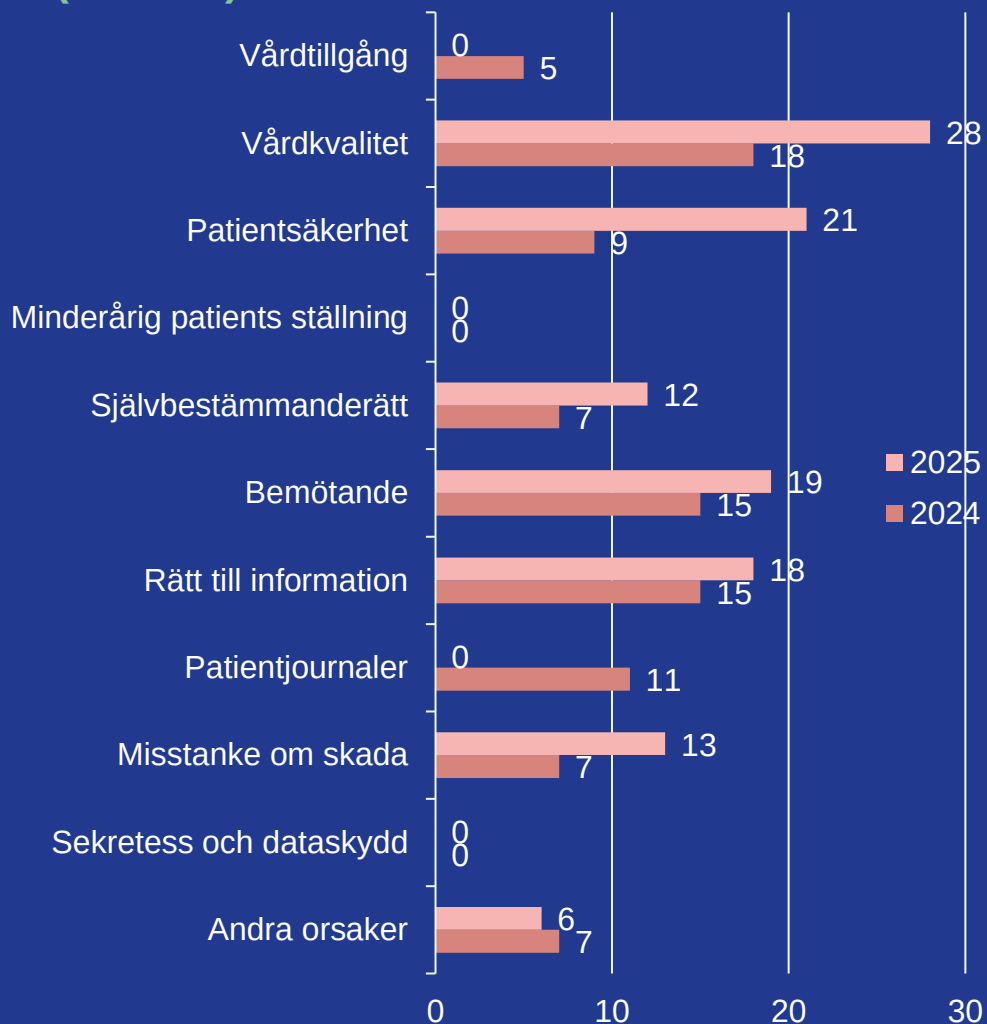
Kontakterna gällande de språkliga rättigheterna rapporteras till nationalspråksnämnden vid välfärdsområdet



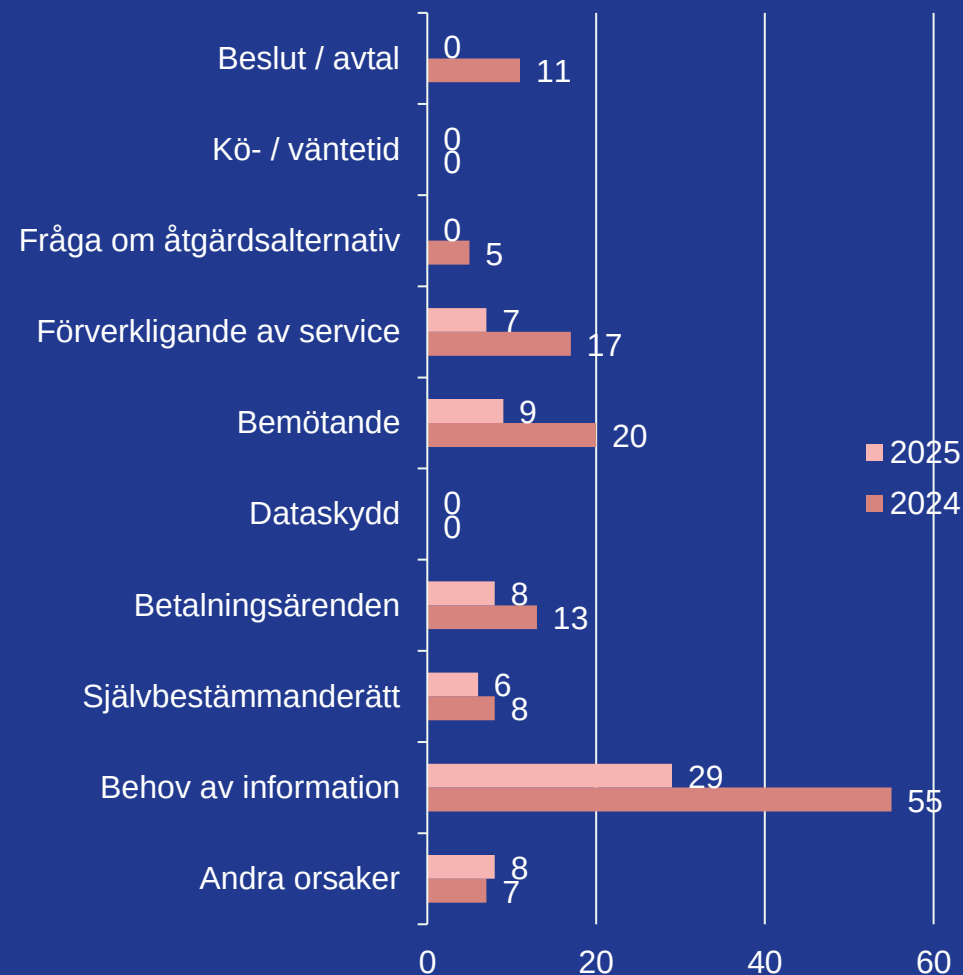
Hem- och boendeservice

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

Antalet ärenden och kontakter till patientombudet totalt 35 (2024:43)



Antalet ärenden till socialombudet totalt 34 (2024: 67)



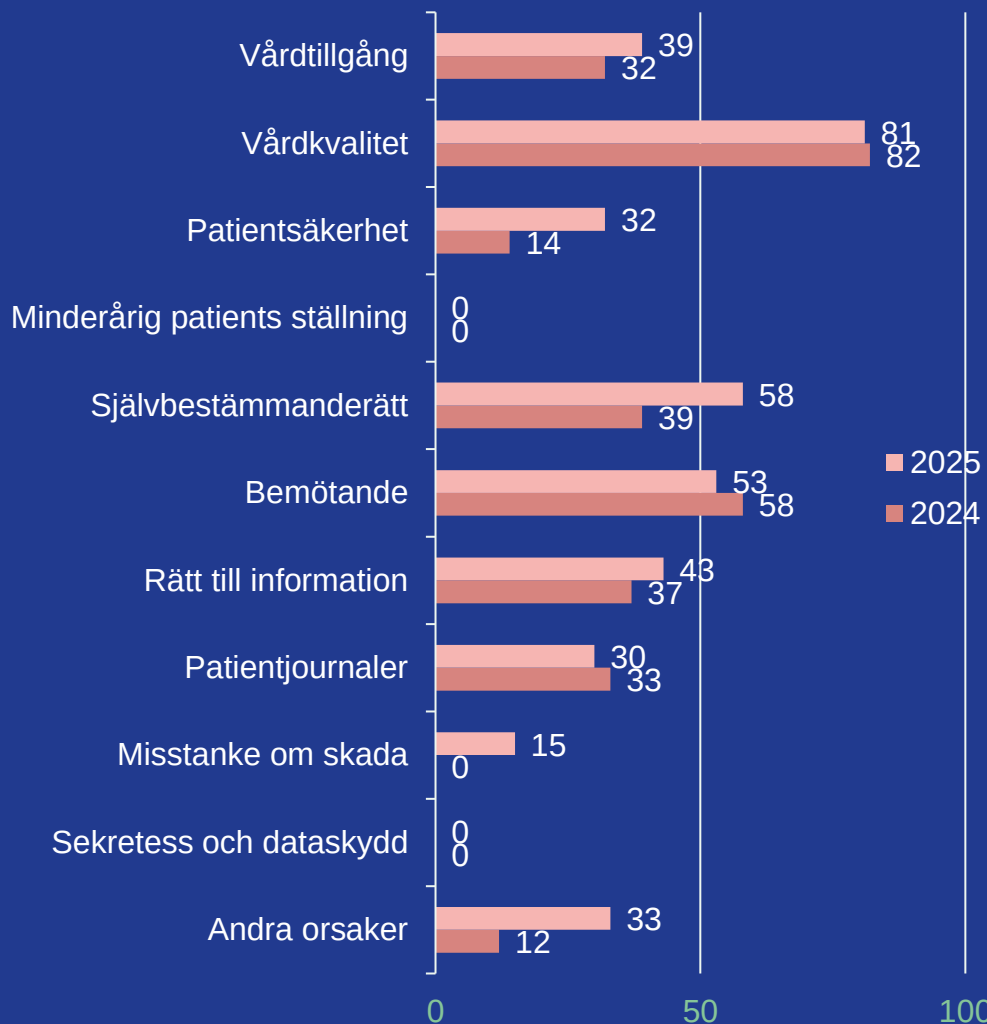


Rehabilitering och psykosocial service

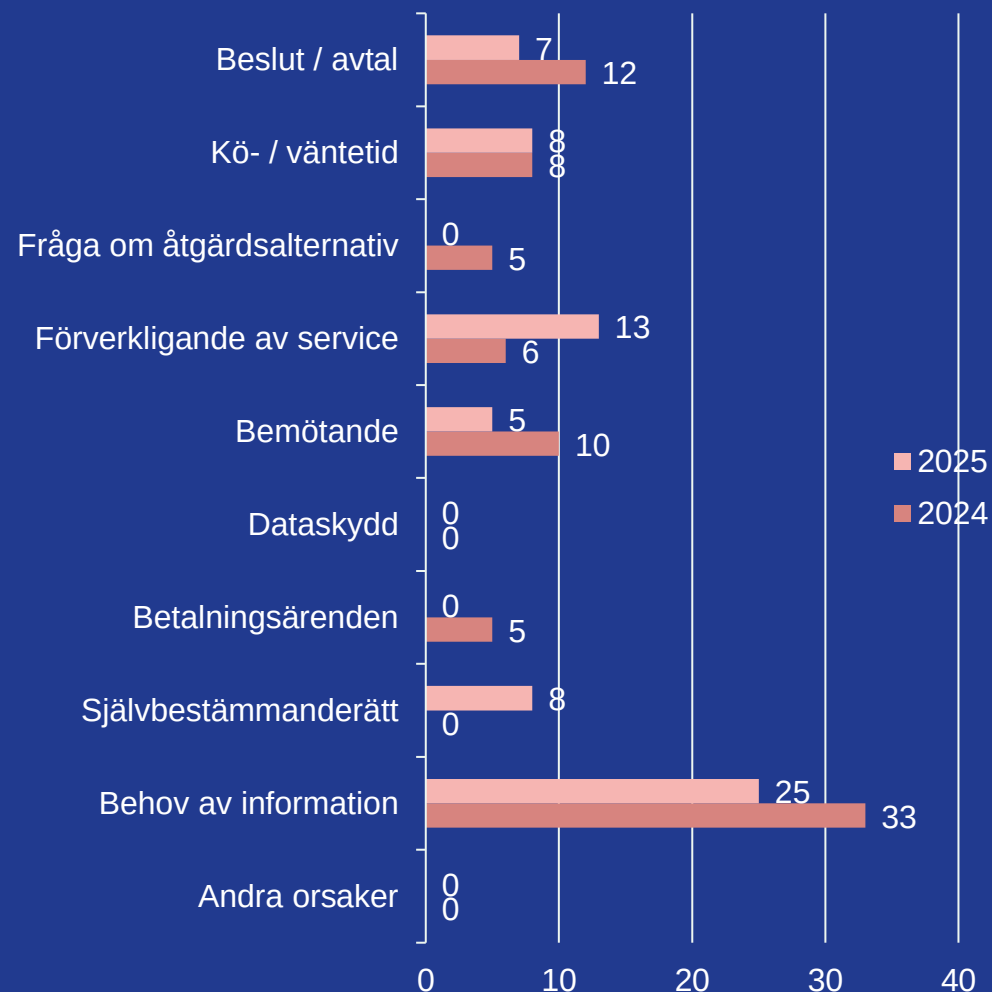
Verksamhetsområdena rehabilitering och psykosocial service slogs samman i början av år 2025. Som jämförelsetal för år 2024 har de sammanlagda siffrorna för de berörda verksamhetsområdena använts. Vid tolkningen av jämförelsetalen ska det beaktas att de sammanslagna siffrorna för verksamhetsområdena i detta avseende inte är fullt jämförbara.

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

Antalet ärenden till patientombudet totalt 134 (2024: 147)



Antalet ärenden till socialombudet totalt 30 (2024: 44)

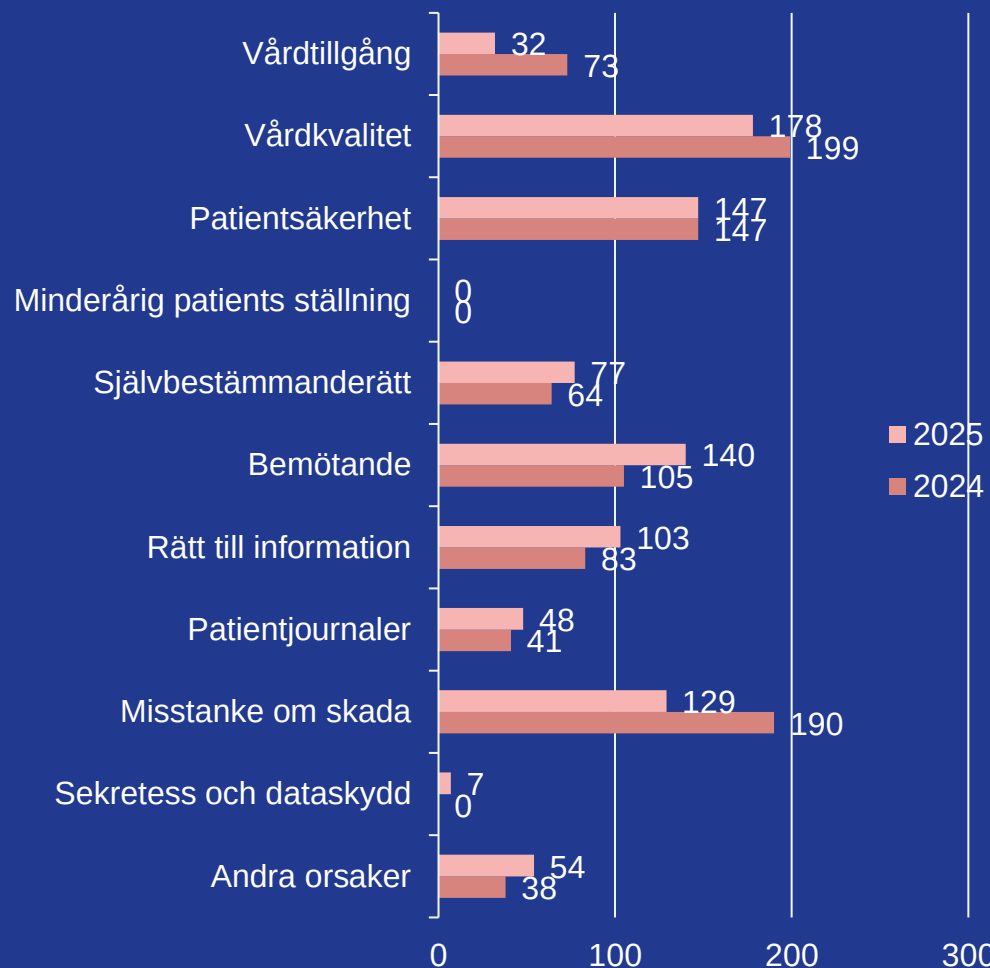




Sjukhuservice

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

Antalet ärenden och kontakter till patientombudet totalt 271 (2024:365)



Antalet ärenden till socialombudet totalt under 5 både 2025 och 2024

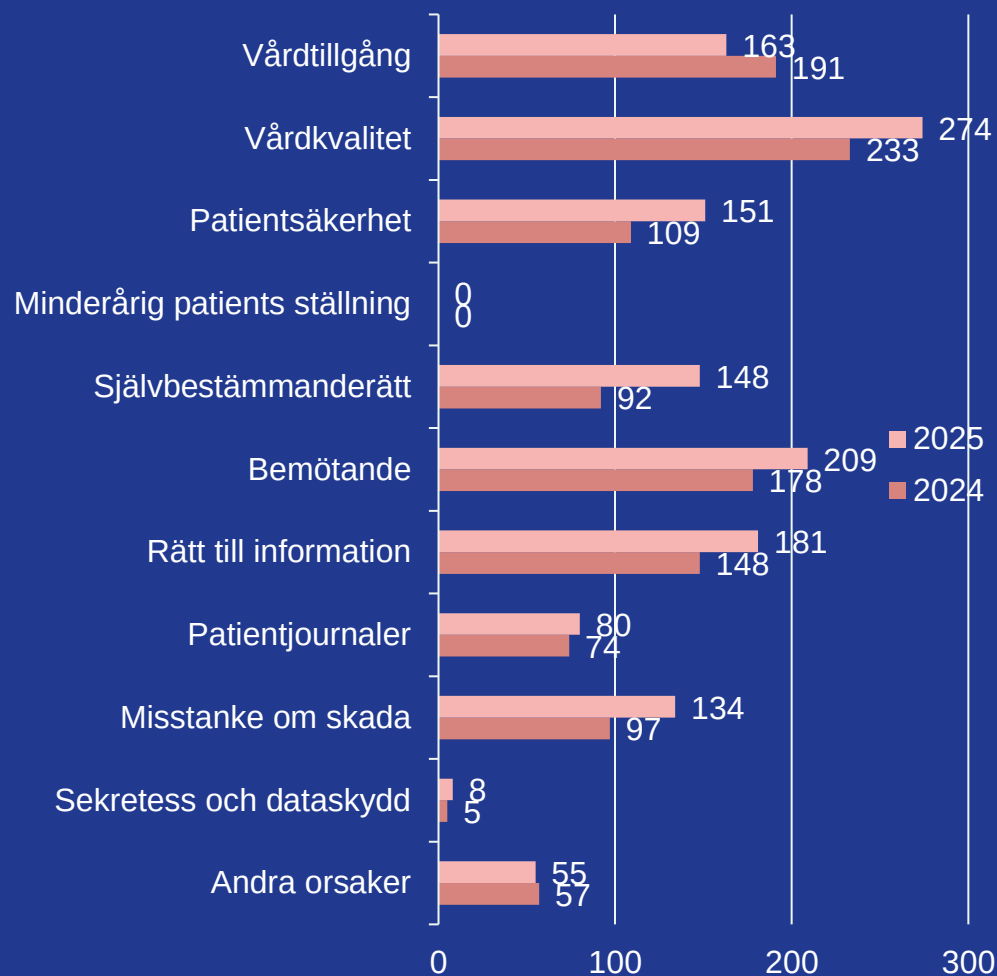




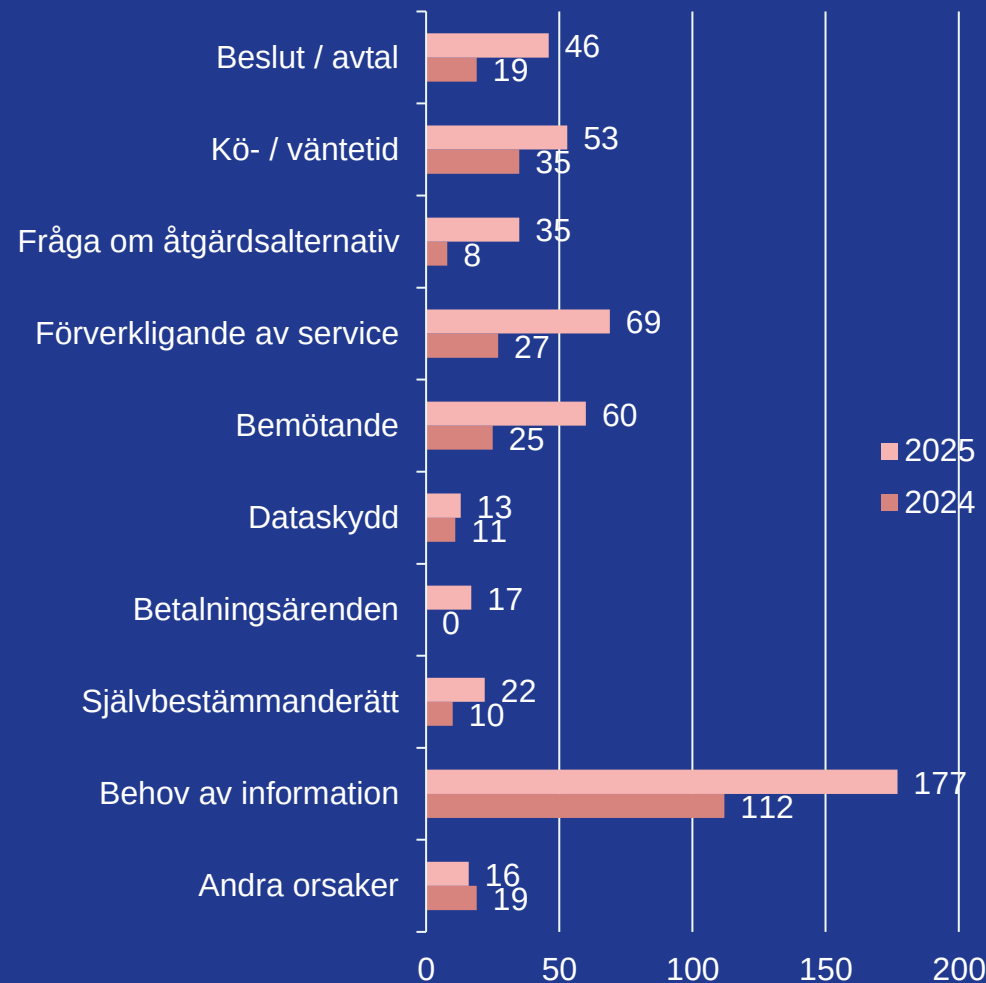
Social- och hälsocentral

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

Antalet ärenden och kontakter till patientombudet totalt 429 (2024: 459)



Antalet ärenden till socialombudet totalt 199 (2024: 131)





Kund- och resurscenter

Inga kontakter till social- eller patientombudet gällande Kund- och resurscentrets verksamhet.

Räddningsverket

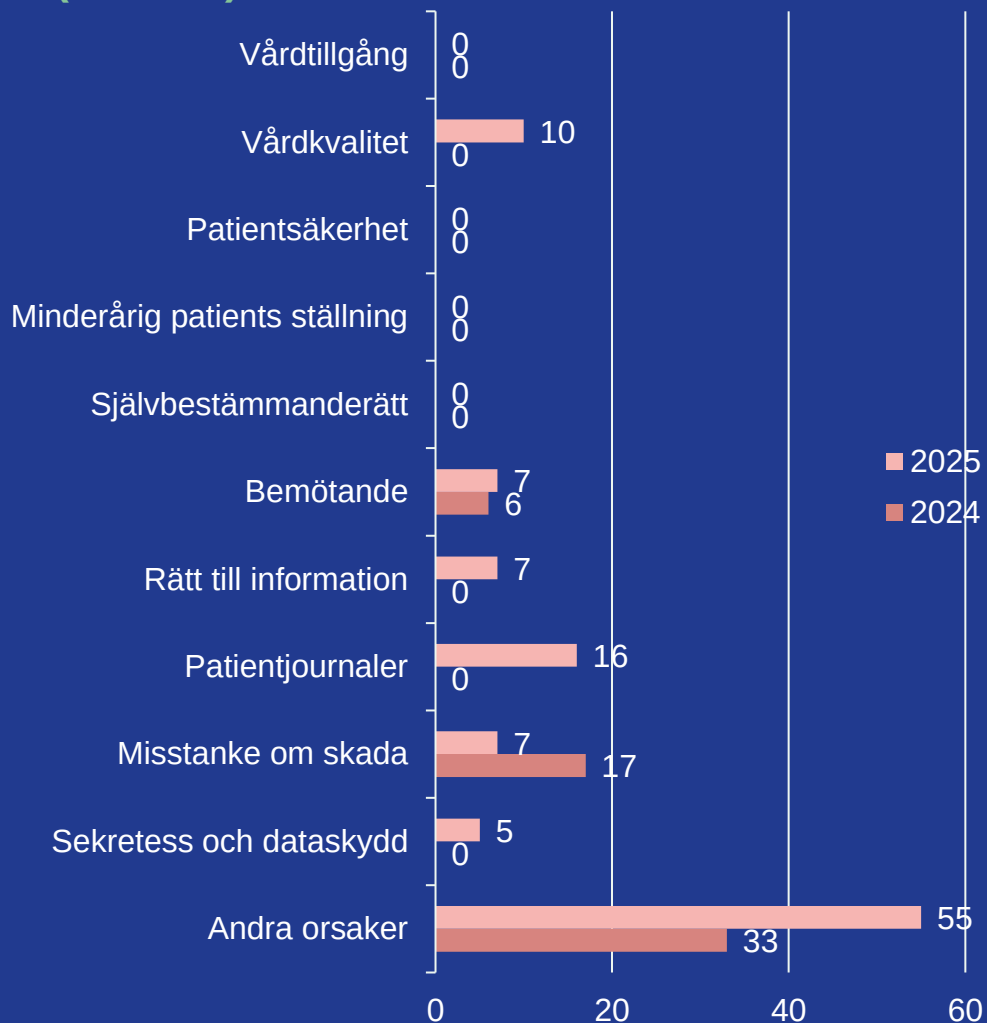
Kontakter som gällt räddningsverkets verksamhet har registrerats i färre än fem fall, och därför redovisas kontakterna inte närmare för att skydda kontaktpersonernas identitet.



Förvaltning

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

Antalet ärenden och kontakter till patientombudet totalt 77 (2024:49)



Antalet ärenden och kontakter till socialombudet totalt under 5

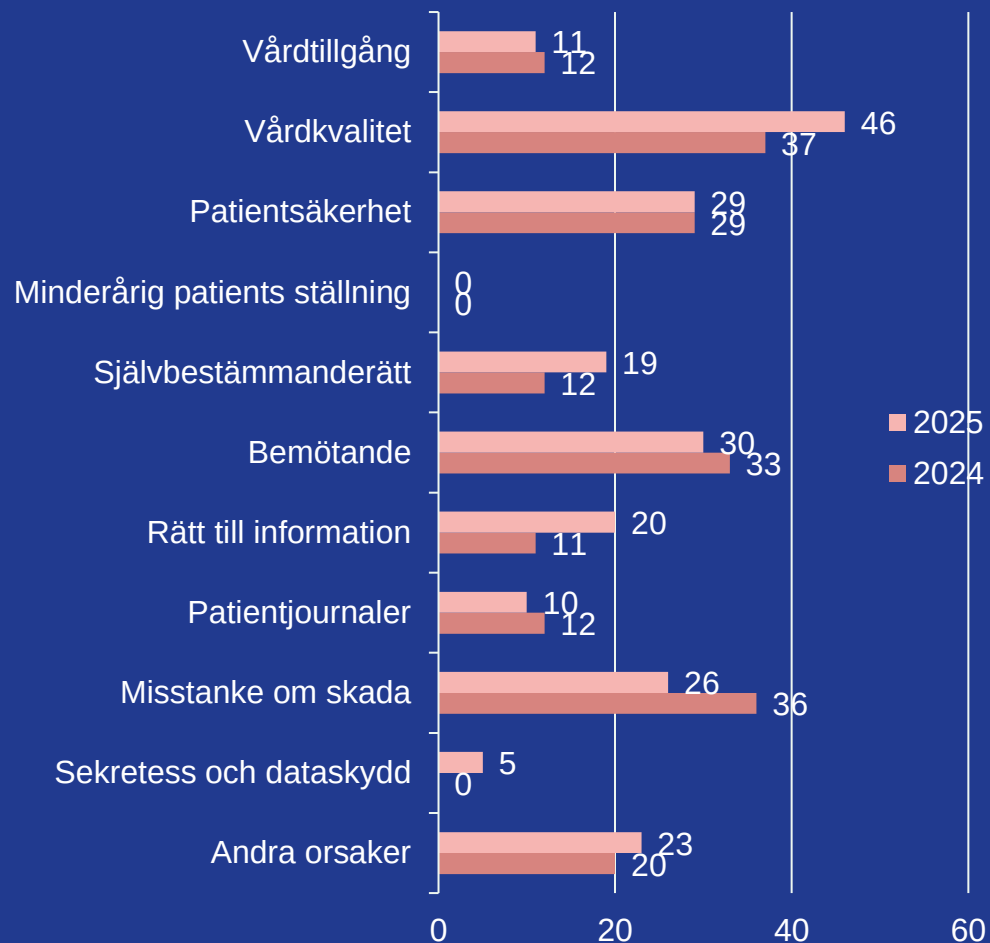




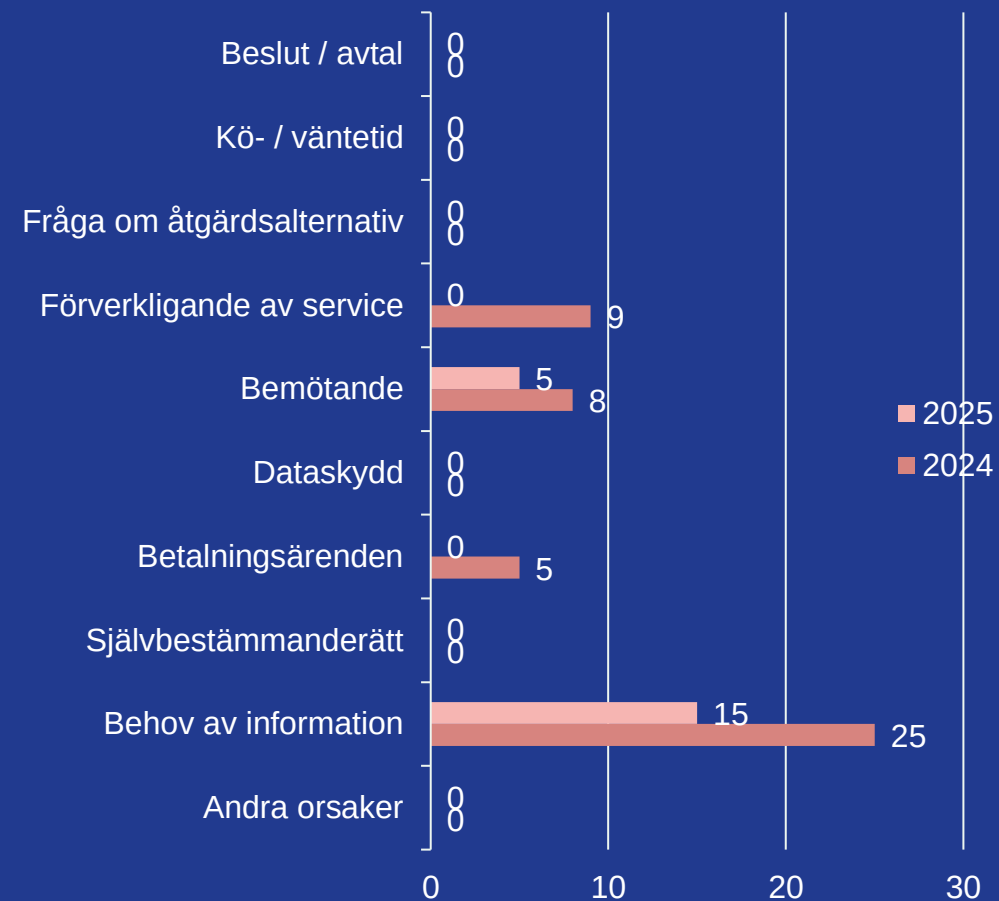
Privata serviceaktörer

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 74 (2024:89)



Antalet kontakter till socialombudet totalt 18 (2024: 29)

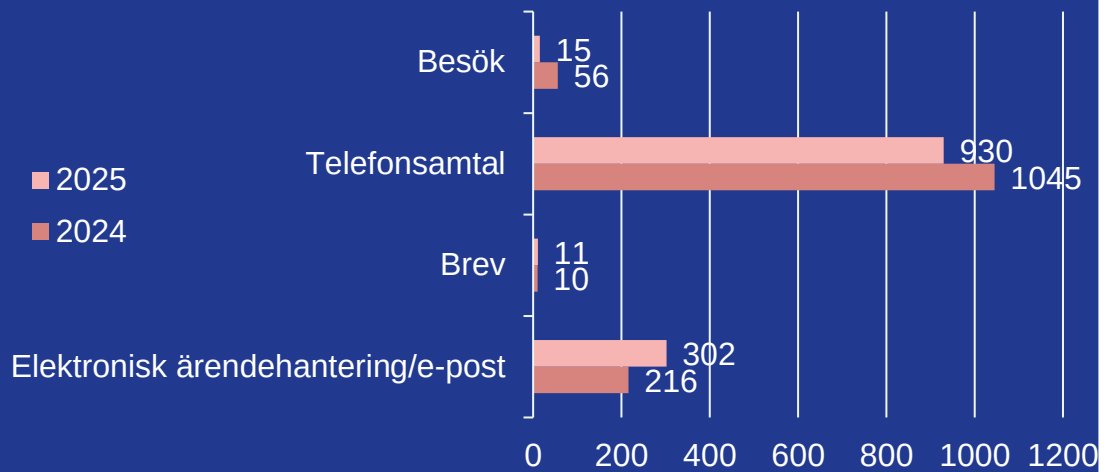


Välfärdsområdet ordnar servicen via privat serviceaktör.

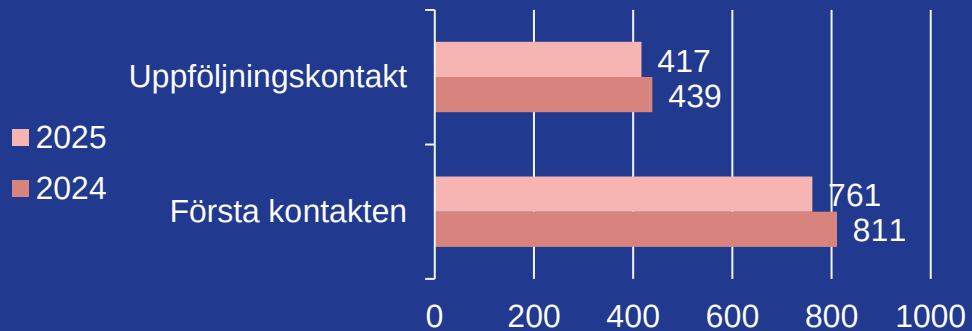


Bakgrundsinformation gällande kontakterna till patientombudet

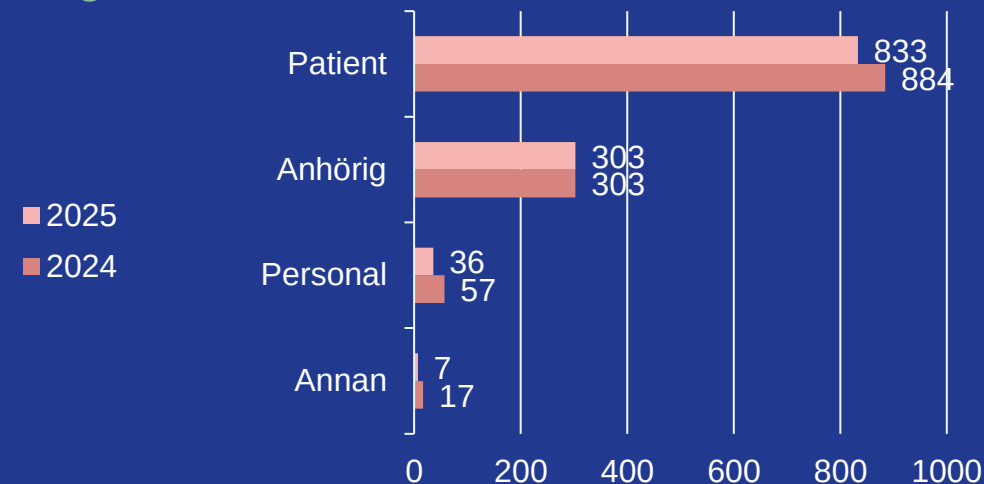
Servicekanaler



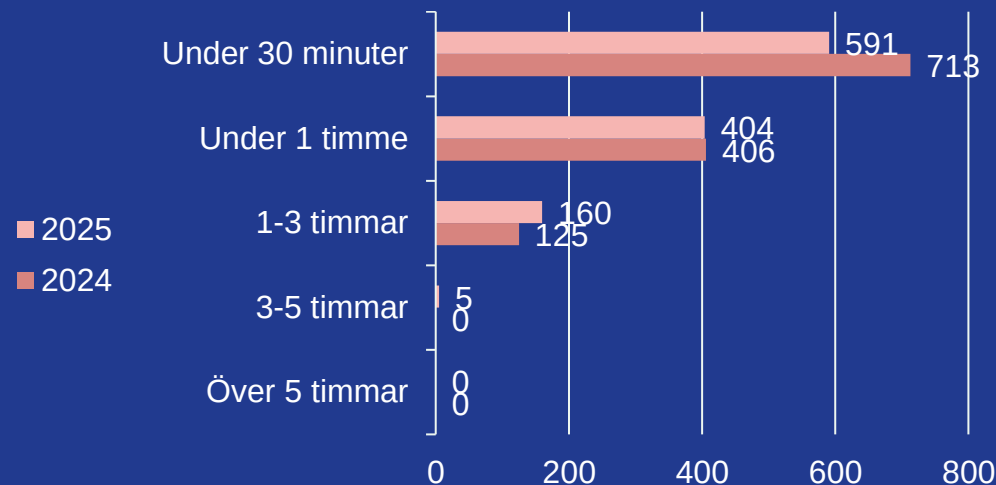
Fördelning av kontakterna



Kontakttagare



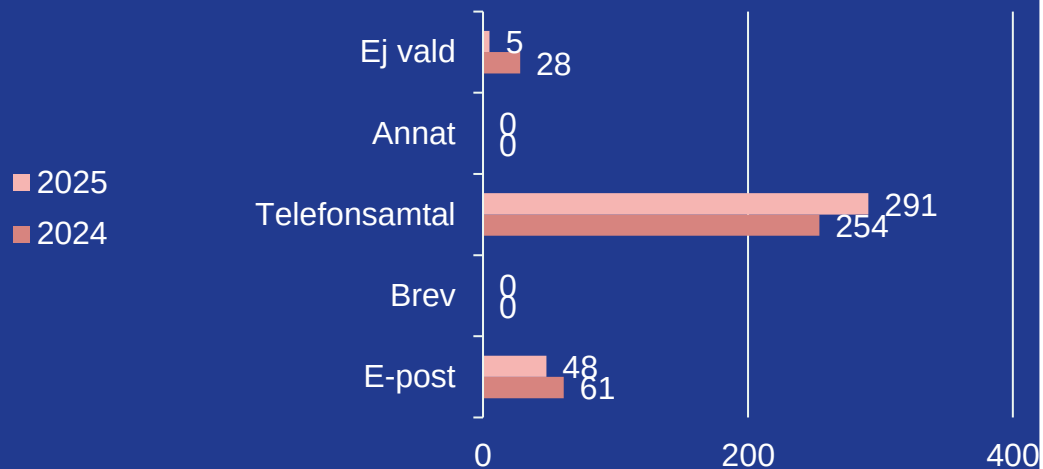
Patientombudets tidsanvändning / kontakt



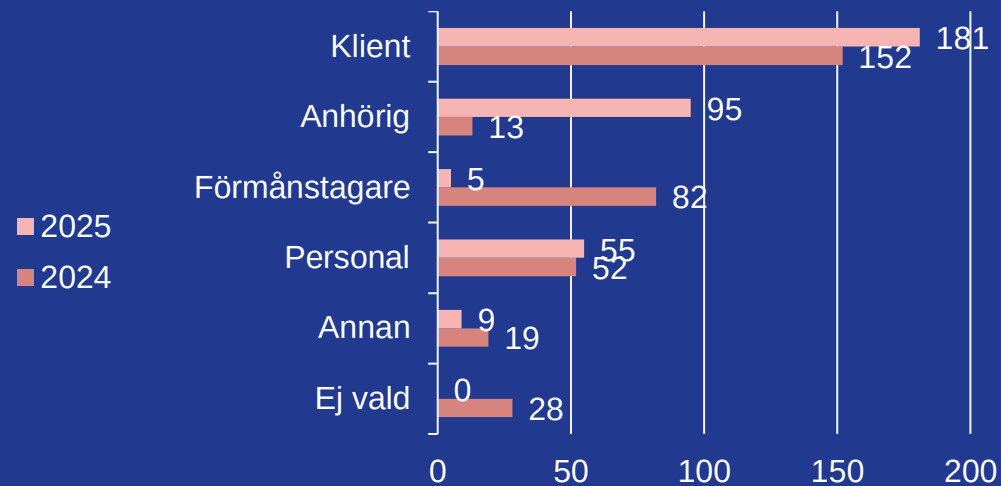


Bakgrundsuppgifter om kontakterna, socialombudet

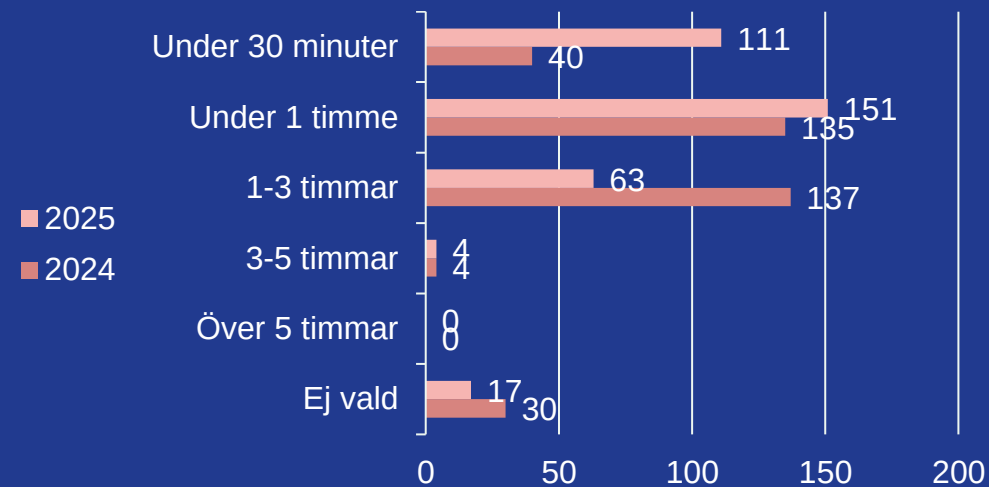
Servicekanaler



Kontakttagare



Socialombudets tidsanvändning / klient

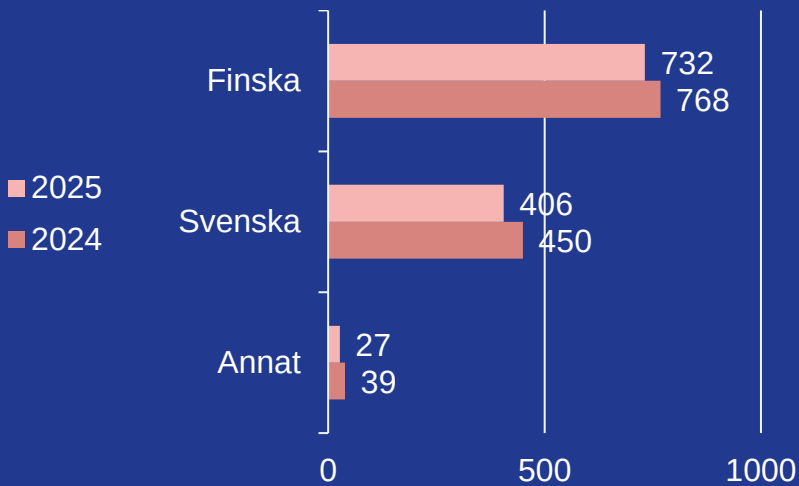




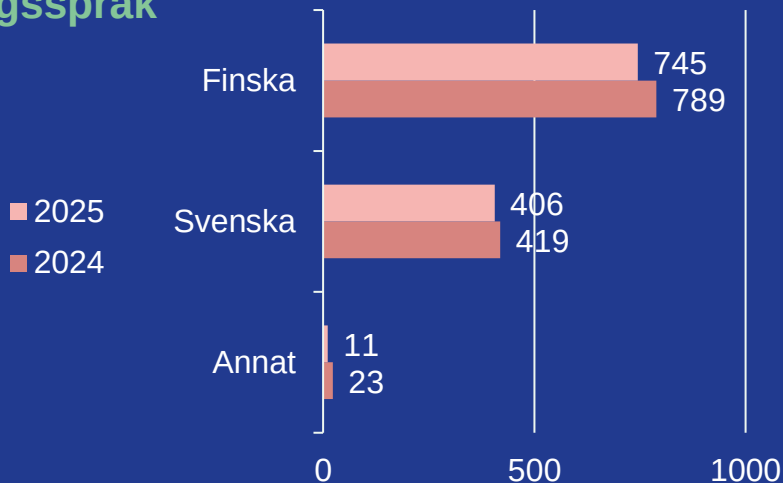
Bakgrundsinformation, kontaktagarens språk

Ifall färre än 5 kontakter har registrerats, visas antalet kontakter som 0 i diagrammet för att skydda kontaktagarens identitet. Socialombudet statistikförde inte klienternas modersmål eller betjäningsspråk under året 2024.

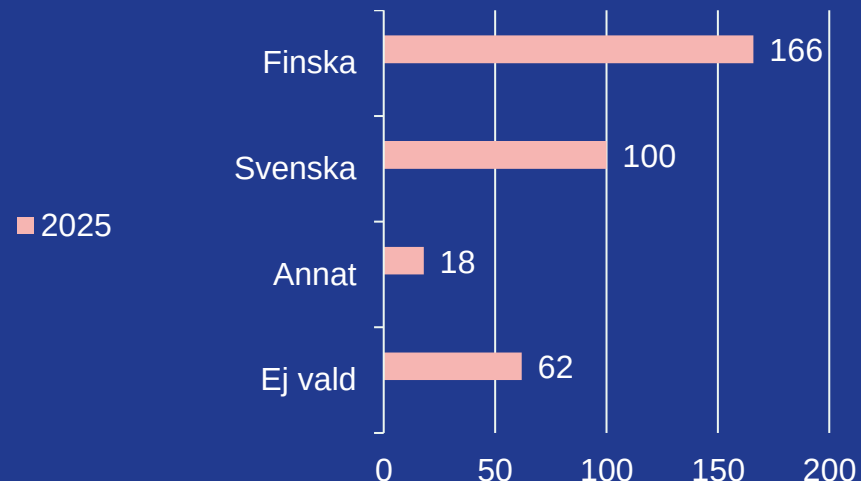
Patientombudet Kontaktagarens modersmål



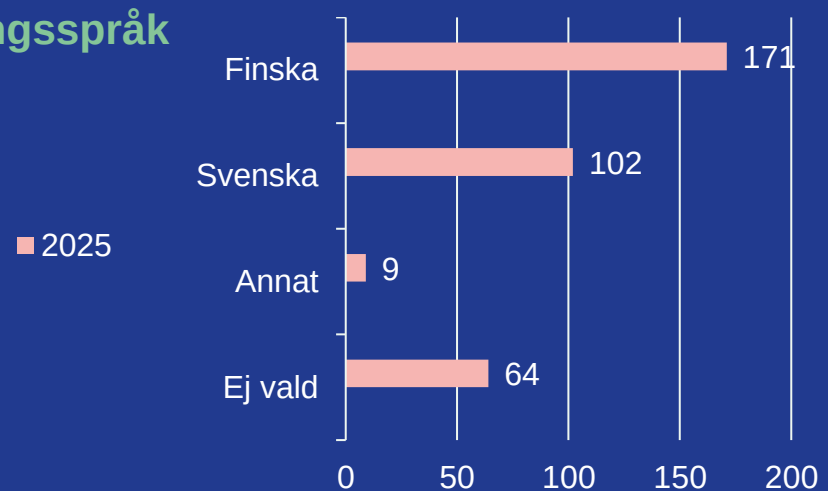
Betjäningsspråk



Socialombudet Kontaktagarens modersmål



Betjäningsspråk





lakttagelser under år 2025

Patientombudet

Observationer gällande orsaker till ökad kontakt:

- Missnöje med vårdens kvalitet, patientsäkerhet och tjänsternas smidighet har ökat. Patienterna har upplevt en känsla av otrygghet.
- Dessutom har klienterna uppgett att de är mer missnöjda med delaktigheten i vården och bemötandet än föregående år.
- Kontakterna visar även en ökning när det gäller tillgången till information, både för patienterna och deras närstående.

Övriga observationer:

- Tillgången till vård inom munhälsovården och ortopedin uppfyller inte de lagstadgade kraven.
- Kunderna har i större utsträckning tagit kontakt via e-post än under föregående år.

Socialombudet

Observationer gällande orsaker till ökad kontakt:

- En ökning i antalet kontakter gällande familjerättsliga ärenden har noterats.
- Även ett ökat antal kontakter gällande vuxensocialt arbete.
- Kontakterna gällande missnöjet beträffande bemötande och handläggningstider har ökat.

Övriga observationer:

- En minskning i antalet kontakter gällande barnskyddsärenden kan konstateras.



lakttagelser som gäller både social- och patientombudens verksamhet

- I kontakterna märks fortfarande kundernas påstridiga och i vissa fall aggressiva beteende samt psykiska ohälsa.
- Allt fler kunder är såväl social- som patientombudets kund.
- Kundernas problem präglas av en mångfacetterad problematik, vilket leder till att kunden kontaktar flertalet gånger och att problemen kräver flera kontakter från social- och patientombuden till olika verksamhetsområden.
- Att hjälpa kunderna 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.
- I vissa svar på anmärkningarna förekommer betydande dröjsmål, som klart överskrider den lagstadgade tiden (1 månad). Fördröjningarna uppgår till flera månader.



Välmående genom livet. Hyvinvointia läpi elämän.



Österbottens välfärdsområde
Pohjanmaan hyvinvointialue