

## Social- och patientombudens redogörelse för verksamheten år 2025

### Välfärdsområdesstyrelse 16.02.2026 § 27

ÖVPH/639/00.01.03.01/2026

Beredare Mari Plukka  
Sari West

Tilläggsuppgifter: telefonnummer: 040 183 2212 (M Plukka), 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 för hur patienternas och klienternas rättigheter och ställning utvecklas. Redogörelsen ges till välfärdsområdesstyrelsen samt för kännedom till kommunstyrelserna, regionförvaltningsverket och vid behov andra tjänsteanordnare och tjänsteproducenter.

Ombuden i Österbottens välfärdsområde betjänar både offentliga och privata serviceproducenters patienter och klienter i Österbotten. Ombuden handleder och ger råd åt klienter, patienter och anställda i hur klienternas och patienternas rättigheter ska tillgodoses.

I och med att social- och patientombuden statistikför kontakterna utifrån de redogörelser som kunderna återger, förmedlar statistiken en uppfattning om kundernas upplevelse av den erhållna servicen eller vården.

Statistikföringen av social- och patientombudens verksamhet förenhetligades på våren 2025. Den statistik som beskriver hur många gånger patientombuden kontaktats visar det totala antalet kontakter, medan den statistik som beskriver socialombudets verksamhet fram till våren 2025 endast beskriver hur många klienter som tagit kontakt, trots att en statistikförd klient kan ha kontaktat socialombudet flera gånger i samma ärende. Efter harmoniseringen av statistikföringen beskriver statistiken nu det totala antalet kontakter. Statistiken för social- och patientombuden är inte jämförbara sinsemellan.

Vid statistikföringen av en kontakt, statistikförs både varför kunden tagit kontakt och vilka åtgärder ombudet har vidtagit.

**Patientombudet** kontaktades 1 179 gånger ifjol (2024: 1 263 gånger). De vanligaste orsakerna till kontakt var relaterade till vårdkvaliteten, bemötandet, patientsäkerheten och misstanke om skada. De kontakter som var relaterade till i synnerhet vårdkvaliteten, patientsäkerheten, bemötandet, rätten att få information samt självbestämmanderätten och deltagandet i vården har ökat sedan 2024.

I fråga om vårdkvaliteten har kunder tagit kontakt på grund av ett allmänt missnöje med vården eller smidigheten i servicen. Kontakterna gällande patientens känsla av otrygghet har ökat avsevärt i de kontakter som tagits på grund av patientsäkerheten. I samband med de kontakter som tagits på grund av självbestämmanderätten har kunderna upplevt att vården inte skett i samförstånd med dem eller att de inte fått delta tillräckligt i vården eller i planeringen av den. I ljuset av de kontakter som tagits med patientombuden har både patienter och närstående upplevt att informationen om vården eller vårdalternativen har varit otillräcklig. Merparten av kontakterna med patientombuden berörde verksamhetsområdet för social- och hälsocentralen och verksamhetsområdet för sjukhus servicen. När det gäller kontakterna med patientombuden är det skäl att speciellt notera de kontakter som tagits på grund av tillgången till vård inom mun- och tandvården och ortopedin.

**Socialombudet** kontaktades 346 gånger ifjol (2024: 346). Behovet av information var den överlägset största orsaken till att klienter tog kontakt med socialombudet. Klienterna tog också kontakt med socialombudet för att få svar på frågor relaterade till bemötandet och tillhandahållandet av servicen. Flest kontakter togs i ärenden som var relaterade till barnskyddet och äldreomsorgen. Samtidigt har antalet kontakter relaterade till familjerättsliga frågor och vuxensocialarbetet ökat. Dåligt bemötande lyfts också fram mer i

kontakterna med socialombudet. Kontakterna med socialombudet var oftast relaterade till de tjänster som tillhandahålls inom verksamhetsområdet för social- och hälsovårdscentralen.

**Det som är gemensamt** för såväl social- som patientombudets observationer är att kunderna fortsättningsvis beter sig mången gång påstridigt och i vissa fall till och med aggressivt samt lider av psykisk ohälsa. Kunderna tar allt oftare kontakt med både patientombudet och socialombudet. När man ser över kundernas situation kan man konstatera att det blivit vanligare att kontakterna präglas av en mångfacetterad problematik. I sådana fall tar kunden kontakt flertalet gånger och ärendet kräver att även social- och patientombuden kontaktar de olika verksamhetsområdena flera gånger.

Det krävs omfattande kunskaper i samhällsfrågor för att kunna ge rätt stöd åt kunderna. Patient- och socialombuden kontaktas ofta i ärenden som inte hör till deras ansvarsområde, när kunden inte får kontakt med andra aktörer. Det bör också noteras att kunder tar kontakt eftersom svaren på anmärkningar dröjer avsevärt längre än vad lagen förutsätter (1 månad). Svaren dröjer i flertalet fall många månader.

**Välfärdsområdesdirektör Kinnunen Marina**

föreslår att styrelsen antecknar redogörelsen för kännedom.

**Beslut:**

Förslaget godkändes.

Antecknades för kännedom att kvalitetsdirektör Mari Plukka deltog via Teams som sakkunnig för att svara på eventuella frågor.

Bilagor

Bilaga 1 Redogörelse för social- och patientombudens verksamhet år 2025

Distribution