

Fullmäktige 25.04.2022 § 51

§ 51

Utredning om år 2021 av Esbo stads social- och patientombudsman

Beredning och upplysningar:
Peltola Eva

fornamn.efternamn@esbo.fi
Växel 09 816 21

Förslag

Stadsstyrelsen

Fullmäktige antecknar för kännedom den bifogade utredningen av social- och patientombudsmannen om hur rättigheterna och ställningen utvecklades bland dem som utnyttjar social- och hälsovårdens tjänster i Esbo år 2021.

Behandling

Juvonen lämnade understödd av Guzenina följande förslag till hemställan:

”Fullmäktige hemställer att Esbo stads social- och patientombudsmans utredning i fortsättningen lämnas till Västra Nylands välfärdsområde för kännedom.”

Efter avslutad diskussion sammanfattade ordföranden de förslag som hade lämnats under diskussionen och konstaterade att stadsstyrelsens förslag hade godkänts enhälligt.

Därefter behandlades förslagen till hemställningar.

Ordföranden frågade om Juvonens förslag till hemställan kunde godkännas enhälligt. Eftersom ingen motsatte sig förslaget, konstaterade ordföranden att det hade godkänts enhälligt.

Beslut

Fullmäktige:
Stadsstyrelsens förslag godkändes enhälligt.

Dessutom godkändes följande hemställan:

- Fullmäktige hemställer att Esbo stads social- och patientombudsmans utredning i fortsättningen lämnas till Västra Nylands välfärdsområde för kännedom.

Redogörelse

Social- och patientombudsmannens uppgifter grundar sig på lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården samt lagen om patientens ställning och rättigheter. Ombudsmannen ger råd och hjälp i frågor som gäller rättssäkerhet och kan fungera som medlare (dock inte som advokat) mellan de berörda parterna. Ombudsmannen fattar inte själv beslut och kan inte ändra myndigheternas beslut. Ombudsmannen

arbetar för att främja och tillgodose klienternas rättigheter och följer utvecklingen av klienternas rättigheter och ställning inom social- och hälsovården i kommunen samt rapporterar årligen om detta till stadsstyrelsen.

Ombudsmannens utredning baserar sig på statistik över kontakterna till social- och patientombudsmannen år 2021 samt social- och patientombudsmannens anteckningar om vad kontakterna gällde. Personuppgifter eller kontaktuppgifter till dem som kontaktat ombudsmannen statistikförs inte i blanketten över händelser. Statistiken ger dock inte en jämförbar helhetsbild av de olika enheternas tjänster. Antalet kontakter ska ställas i relation till antalet besök av klienter och klientrelationernas längd samt till enhetens storlek, för att statistiken ska vara i viss mån jämförbar.

Kontakterna som gällde antingen hälso- och sjukvårdstjänsterna eller socialtjänster minskade i fjol jämfört med år 2020. I fjol var antalet kontakter som gällde hälso- och sjukvård 583 stycken, då antalet år 2020 var 630 stycken. År 2021 uppgick antalet kontakter som gällde socialtjänster till sammanlagt 415, vilket innebar en minskning på 72 jämfört med året innan. Det mindre antalet kontakter kunde åtminstone till vissa delar bero på att man var tvungen att minska verksamheten vid många enheter. När det finns färre tjänster att använda är också missnöjet med tjänsterna totalt sett mindre. Enligt statistikföringen fördubblades dock missnöjet med tillgången till hälso- och sjukvård bland dem som tog kontakt.

I fjol gällde kontakterna om verksamheten på hälsostationerna ofta telefontjänster, svårigheter med att boka en tid på hälsostationen och felaktig behandling. I kontakterna som gällde Esbo sjukhus önskades att patienterna snabbare skulle få en vårdplan, ett aktivare vårdgrepp och, när det gäller vård i livets slutskede, att de anhöriga skulle ha större möjligheter att delta i beslutsfattandet om sättet att ordna vården i slutskedet. Liksom år 2020 framfördes också önskningar om att perioder av missbruksvård skulle vara längre och att vårdgreppet inom missbruksvården skulle vara mer individuell. I kontakterna med social- och patientombudsmannen upprepades således också för mentalvårdstjänsternas del samma orsaker till missnöje som år 2020 – det framfördes önskningar om fler och långvarigare mentalvårdstjänster.

En del av missbruksvården, avskaffandet av uppföljningen av körhälsan för en viss tid och en paus i antagningen av nya klienter till den barnpsykiatriska enheten väckte också stort missnöje bland klienterna.

Det var inte heller problemfritt att inleda Färdcentralens verksamhet. Färdcentralen erbjuder färdtjänst för äldre och funktionshindrade som bor i Esbo. Det upplevdes att orsakerna bakom Färdcentralens problem var det stela systemet för förmedling av skjuts samt de nya sätten att fastställa priserna.

De anhöriga som kontaktade ombudsmannen var ofta också oroade över boenderelaterade problem bland sina ålderstigna föräldrar. En del äldre vill bo hemma, även om det inte längre är tryggt för dem. En del vill däremot flytta till vårdhem, men köerna kan vara långa, upp till 90 dygn, om staden anser att den äldre personen uppfyller kriterierna för en plats på vårdhemmet. En del av dem som kontaktade ombudsmannen i ärenden som gällde vårdhem berättade att de misstänker att deras anhöriga tidvis behandlas illa på sitt vårdhem och om eventuella brister i övervakningen av de boende.

På webbplatsen Esbo.fi finns information om en orosanmälan med vilken man kan anmäla till myndigheterna att man känner oro över hur

en närstående mår eller klarar av sitt dagliga liv. Enligt utredningen handlar orosanmälningarna om hur ensamboende eller par har det ställt med hälsan och hur de mår, om livshanteringen och om hur de klarar sitt dagliga liv samt om familjers situation och problem med tjänster samt om direkt nöd bland människor. Utredningens fokus ligger på personer över 65 år. Största delen av dessa orosanmälningar gjordes av myndigheter eller tjänsteinnehavare, i synnerhet av akutvården, nödcentralen, anställda på staden eller sjukhuset, jouren eller avdelningarna samt av anhöriga eller grannar. Orosanmälningarna har ökat betydligt under de senaste två åren.

I de kontakter med social- och patientombudsmannen, som också gällde oron för hur en nära anhörig klarar sig, låg fokus däremot oftast på män under 65 år. De som tog kontakt var oftast oroade över en ensamstående man i medelåldern som hade problem med livshanteringen eller en relativt ung bostadslös man under 30 år som samtidigt hade problem med både psykisk hälsa och missbruk.

Beslutshistoria

Stadsstyrelsen 11.4.2022 § 117

Förslag

Omsorgsdirektör Svahn Sanna

Stadsstyrelsen

1

antecknar för kännedom den bifogade utredningen av social- och patientombudsmannen om hur rättigheterna och ställningen utvecklades bland dem som utnyttjar social- och hälsovårdens tjänster i Esbo år 2021,

2

uppmanar sektorerna att vid utvecklingen av tjänsterna samt vid budgetberedningen beakta förslagen och synpunkterna i utredningen.

Behandling

Omsorgsdirektören hade förhinder och ärendet föredrogs av äldreomsorgsdirektör Minna Hoffström.

Laukkanen föreslog understödd av Guzenina m.fl. följande:

Utredningen föreläggs fullmäktige för behandling.

Efter avslutad diskussion frågade ordföranden om Laukkanens förslag kan godkännas enhälligt. Eftersom ingen motsatte sig detta, konstaterade ordföranden att stadsstyrelsen hade godkänt förslaget.

Beslut

Stadsstyrelsen

1

föreslår att fullmäktige antecknar för kännedom den bifogade utredningen av social- och patientombudsmannen om hur rättigheterna och ställningen utvecklades bland dem som utnyttjar social- och hälsovårdens tjänster i Esbo år 2021,

2

uppmanar sektorerna att vid utvecklingen av tjänsterna samt vid budgetberedningen beakta förslagen och synpunkterna i utredningen.

Förslag

Omsorgsdirektör Svahn Sanna

Välfärds och hälsonämnden

1

antecknar för kännedom den bifogade utredningen av social- och patientombudsmannen om hur rättigheterna och ställningen utvecklades bland dem som utnyttjar social- och hälsovårdens tjänster i Esbo år 2021,

2

uppmantar välfärds- och hälsonämnden att vid utvecklingen av tjänsterna beakta förslagen och synpunkterna i utredningen samt rapportera om åtgärder för nämnden i samband med den andra delårsrapporten.

3

skickar utredningen för behandling i stadsstyrelsen och föreslår att förslagen och synpunkterna i utredningen ska beaktas vid utvecklingen av tjänster och verksamhet, i budgeten och i ekonomiplanen.

Beslut

Välfärds- och hälsonämnden
Föredragandens förslag godkändes enhälligt.

Bilaga

- 1 Espoon kaupungin sosiaali- ja potilasasiainvastaajan selvitys vuodelta 2021

Tilläggsmaterial

För kännedom