Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue

Social- och patientombudets rapport 2025

Mellersta Österbottens välfärdsområde Soite

Social- och patientombud Anne-Mari Furu

12.2.2026

Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue

Innehåll

1. Inledning 3
2. Antalet gånger patientombudet kontaktats 3
3. Kontakter enligt serviceområde 4
4. Orsaker till kontakter 7
5. Antalet gånger socialombudet kontaktats och innehåll områdesvis 10
6. Orsaker till kontakter 11
    - 6.1 Tjänster för äldre och hemvårdstjänster 12
    - 6.2 Barnskydd och familjestödtjänster 12
    - 6.3 Funktionshinderservice, specialomsorg samt stöd för närståendevård 12
    - 6.4 Utkomststöd och vuxensocialarbete 13
    - 6.5 Övriga socialvårdstjänster 13
7. Socialombudets åtgärder 13
8. Sammanfattning av verksamhetsåret 16

1. Inledning

Den här rapporten gäller antalet gånger Mellersta Österbottens välfärdsområde Soites social- och patientombud kontaktats under år 2025 och kontakternas innehåll beskrivet på en allmän nivå. Rapporten ger information om kundernas erfarenheter och informationsbehov i frågor som gäller social- och hälsovård och småbarnspedagogik utifrån de kontakter som social- och patientombudet fått.

Magister i samhällsvetenskaper Anne-Mari Furu fungerar som Mellersta Österbottens välfärdsområde Soites social- och patientombud på heltid. Under 2025 har ombudstjänsterna administrativt placerats inom verksamhetsområdet för verksamhetsenheten för Soites kvalitet och tillsyn, inom tjänster för ordnande. Social- och patientombudets verksamhetsställe finns vid Mellersta Österbottens centralsjukhus. Social- och patientombudet har telefontid från måndag till torsdag klockan 9–11.30. Ombudet kontaktas vanligtvis per telefon. För ett personligt möte måste tid bokas i förväg via telefon.

Ombudet för Mellersta Österbottens välfärdsområde betjänar kunder som har använt offentliga och privata tjänster i Mellersta Österbottens område och handleder personalen vid enheterna i att tillgodose kund- och patienträttigheter. Kunder/patienter får råd/handledning om hur de kan agera i sin egen situation och vid behov får kunder/patienter hjälp att göra en anmärkning, handledning om andra klagomålsförfaranden och rådgivning vid patientskada.

Lagen om patientombud och socialombud (739/2023) trädde i kraft 1.1.2024. Lagen ställde krav på ombudsverksamheten gällande registrering och lagring av kunddata, och som ett resultat av detta infördes år 2025 ett kundinformationssystem som möjliggör registrering och lagring av kunddata på den nivå som lagen kräver.

2. Antalet gånger patientombudet kontaktats

Antalet förstakontakter till patientombudet var år 2025 sammanlagt 382. År 2024 var motsvarande antal 494. Kontakterna har statistikförts som ärendehändelser, vilket betyder att en kontakt som statistikförts kan omfatta många kontakter mellan samma kund och ombudet. Det har skett en betydande minskning av antalet förstagångskontakter jämfört med föregående år.

Kontakterna sköts huvudsakligen per telefon, men kundbesök bokas vid behov. Skriftliga kontakter och kontaktförfrågningar inkommer även per e-post. Förfrågningar som framförs via oskyddad e-post besvaras endast på allmän nivå och vid behov vidarebehandlas ärendet per skyddad e-post eller

telefon. Tiden som används för kontakter varierar mycket beroende på ärendets innehåll och omfattning.

Som metoder för patientens rättsskydd fungerar i huvudsak anmärkningar och klagomål. En person som är missnöjd med sin vård eller bemötandet relaterat till den kan göra en anmärkning till hälsovårdens chefsöverläkare. Patienten har även rätt att lämna ett förvaltningsklagomål hos den övervakande myndigheten. Vid patient- och läkemedelsskador har patienten möjlighet att framföra ärendet hos Patientförsäkringscentralen eller Finska Ömsesidiga Läkemedelsskadeförsäkringsbolaget för bedömning av i vilken grad patienten kan få ersättning för skadan. Genom patientombudets verksamhet strävar man även efter att öka kundernas och patienternas tillfredsställelse med betjäningen genom att söka metoder med vilka deras ärende kan lösas så snart som möjligt då missförhållanden framkommer. Patientombudets arbete består till största delen av kundbetjäning, men till arbetet hör även att informera om patienters rättigheter och att utveckla det egna yrkeskunnandet.

3. Kontakter enligt serviceområde

Kontakterna till patientombudet har statistikförts enligt serviceområde. Av tabellen nedan framgår hur kontakterna fördelar sig serviceområdesvis och vilka verksamhetsenheter som hör till vilka serviceområden. På grund av Soites organisationsreform är statistiken för 2025 inte jämförbar med statistiken för 2024. Om färre än 5 socialvårdskontakter har registrerats visas antalet kontakter i tabellen som 0 för att skydda kontakternas identitet.

Tabell 1. Kontakter enligt serviceområde

Serviceområde	**Antal 2025**
Operativa området Kirurgi, kvinnokliniken, ögonsjukdomar, öron-, näs- och halssjukdomar, anestesi- och operationsverksamhet samt intensivvård och dialys	89

	Akuttjänster Förstavårdstjänster, hemsjukhuset, samjouren samt organisationssäkerhet och lägescentralen för social- och hälsovården	37
	Medicinska området Inre medicin och lungsjukdomar, enheten för förebyggande av infektioner, hudsjukdomar, onkologi och hematologi, centret för palliativ vård, allmänmedicinska avdelningar och geriatriska polikliniken, specialsjukvårdens mentalvårds- och beroendetjänster samt sjukhustjänster för barn och ungdomar	93
	Neurologi, rehabilitering och diagnostik Enheten för arbets- och funktionsförmåga, rehabiliteringens sjukhustjänster för vuxna, regionala rehabiliteringstjänster för vuxna, rehabiliteringstjänster för barn och ungdomar, radiologi, patologi, instrumentvård, laboratoriet och sjukhusapoteket samt neurologin	24
	Mottagningstjänster	38
	Mentalvårdstjänster och service vid beroenden för vuxna, öppenvård Psykiatrins specialtjänster/poliklinik, psykiatrisk rehabilitering, öppenvård för mentalvårdstjänsster och öppenvård för mentalvårdstjänster och service vid missbruk	31
	Mentalvårdstjänster och service vid beroenden för barn och ungdomar, öppenvård Barnpsykiatriska polikliniken, småbarnspsykiatriska teamet, terapipolikliniken för barn och ungdomar, ungdomspolikliniken samt medicinsk expertis inriktad på intellektuella funktionsnedsättningar	0
	Munhälsovården	17
	Annat Privat serviceproducent, annat välfärdsområde eller annan/ingen information	42
	Hemvård Karleby hemvård, Perho ådals och Lestijoki hemvård, verksamhetsstyrning, gemenskapsboende Kuusikumpu samt Furuåsens intervallvård	9
	Rådgivningarna och skol- och studerandehälsovården	0
	SAMMANLAGT	**382**

Sett till serviceområde kom flest kontakter från medicinska området. Detta förklaras av serviceområdets storlek och patientmängd. Inom medicinska serviceområdet var orsaken till kontakt oftast relaterad till missnöje med genomförandet eller kvaliteten på vården. Den näst vanligaste kontakten gällde de olika stegen i handläggningen av ett patientförsäkringsskadeärende. Andra ärenden, självbestämmanderätten och erfarenheter av olämpligt bemötande var också ofta orsaken till kontakter som gällde medicinska området.

Sett till serviceområde kom det näst största antalet kontakter till ombudet år 2025 i frågor som gällde det operativa serviceområdet. Kontakterna gällde oftast de olika stegen i handläggningen av ett skadeärende inom patientförsäkringen (utarbetande av en anmälan, inlämnande av svar, ansökan om ersättning, begäran om korrigeringar och rekommendationer till lösningar). Kunder uttryckte också missnöje med genomförandet av vården, erfarenheter av osakligt bemötande och frågor relaterade till tillgång till vård och andra ärenden.

Tredje flest kontakter inkom angående ett annan välfärdsområdes tjänst eller en privat tjänsteleverantör i området, i vilket fall kontakten statistikförts under ”Övrigt”. Kontakter inom detta serviceområde gällde oftast de olika stegen i handläggningen av ett patientskadeärende, missnöje med genomförandet av vården eller andra frågor (till exempel betalningsfrågor, socialskydd).

Kontakter gällande mottagningstjänster var mestadels relaterade till genomförandet av eller utebliven vård, patienthandlingsanteckningar, tillgång till vård eller behandling av patientskadeärende.

Under 2025 förekom det också ganska mycket missnöje med akuttjänsterna. Kundernas kontakter var ofta relaterade till eventuella patientskademisstankar på grund av till exempel förseningar i behandlingsstart och eventuella förseningar i diagnos. Kontakterna diskuterade ofta också genomförandet eller uteblivet genomförande av vård och upplevt dåligt bemötande.

I kontakter som gällde öppenvård inom mentalvårdstjänster och service vid missbruk tog kunder upp missnöje med genomförandet av vården, men även osakligt bemötande togs upp. I kontakterna framkom även missnöje med patientjournalanteckningarna. Det inkom 17 kontakter angående mentalvårdstjänsterna och 14 angående missbrukarservicens hälsovård.

Inom serviceområdet rehabilitering och neurologi behandlades oftast genomförandet av vården, eller vård som inte genomförts. Inom serviceområdet munhälsovård behandlades mestadels patientskademisstankar samt missnöje med genomförandet av vården. Inom hemvården var orsaken till kontakt oftast relaterad till missnöje med genomförandet av vården eller betalningsärenden/fakturor.

4. Orsaker till kontakter

Man har ofta kunnat avhandla flera frågor under ett kontakttillfälle, men kontakten har fortfarande statistikförts endast i enlighet med en huvudorsak.

Tabell 2. Orsaker till kontakter

Orsak till en kontakt	Antal 2025
Vårdens kvalitet (vårdplan, undersökningar, vårdbeslut, diagnos, läkemedelsordination, missnöje med vården)	123
Skadeståndsärenden (patientskada, läkemedelsskada, ansvarsskada, egendomsskada eller annat ersättnings-/skadeståndsärende)	109
Andra orsaker (kundavgifter, socialskydd, anmärkningsprocess, fortsatt handledning om rättsskyddsmedel, andra orsaker)	50
Patienthandlingar och dataskydd (rätt till granskning/begäran om dokument, korrigering, kontroll av loggdata, tystnadsplikt, dataskydd för en avliden, anhörigas/myndigheters rätt till information, datasäkerhet)	32
Behandling (interaktion/medarbetarnas beteende, förverkligande av språkliga rättigheter)	28
Tillgången till vård (vårdgaranti, valfrihet, erfarenheter av att få vård i rätt tid)	25
Självbestämmanderätt (vård oberoende av patientens vilja, begränsningsåtgärder, ärenden som berör patientens uttryckta vilja angående sin vård)	11
Patientsäkerhet (åtgärdssäkerhet, läkemedelssäkerhet, apparatsäkerhet, lokalsäkerhet)	0
En minderårig patients ställning (fastställande av den minderåriges åsikt, den minderåriges förmåga att fatta beslut om sin behandling, rätten att vägra att lämna information)	0
Rätt att få tillgång till information (patientens tillgång till information, anhörigas eller närståendes tillgång till information)	4

SAMMANLAGT	**382**

År 2025 var orsakerna till kontakterna oftast relaterade till frågor relaterade till vården kvalitet och patientskadeförsäkringen.

De flesta kontakterna var relaterade till genomförandet av vården. Ärendena gällde informationsförmedling eller otillfredsställelse med vårdens kvalitet eller vårdpraxis, och gällde inte patientskademisstanke. Vanligtvis gällde ärendet pågående vårdprocess eller en nyligen upplevd dålig vårderfarenhet/bemötande som patienten ville få utredd eller ge respons på. I dessa ärenden önskas ofta information om vem man ska kontakta när man inte är nöjd med genomförandet av vården, eller så vill man veta hur man ger respons till exempel genom att anmäla en händelse som äventyrar patientsäkerheten eller göra en anmärkning. Som metoder för patienters rättsskydd fungerar i huvudsak anmärkningar och klagomål. Patienterna förväntar sig och har rätt att få välmotiverade svar av hög kvalitet på sina anmärkningar.

Det näst största antalet kontakter inkom angående skadeärenden. Patientombudet ger råd vid misstanke om patientskada och hjälper patienten enligt behov att göra en skadeanmälan, utarbeta en respons för samrådsförfarandet samt ansöka om ersättning efter ett beslut om beviljande. Om patienten är missnöjd med beslutet kommer patienten om nödvändigt att få hjälp med att utarbeta en begäran om rättelse eller en begäran om en rekommendation om en lösning. Patientskadeförsäkringen är viktig eftersom det är ett lätt sätt att få en utomstående och objektiv åsikt om vårdens genomförande. Patientombudet får även kontakter om andra skador under året. Skada på föremål är till exempel förlust av kläder, glasögon, tandproteser eller andra föremål under vården. Ersättning för personskador, till exempel fall på sjukhusområdet, söks genom ansvarsförsäkring. Man kan ansöka om ersättning från läkemedelsskadeförsäkringen om ett läkemedel har orsakat en oväntad skadlig biverkning för patienten.

Tredje flest kontakter inkom angående andra skäl. I betalningsärenden kontaktas ofta patientombudet, och ombudet hänvisar vid behov kunder till hälsosocialarbetet. Stigande kundavgifter för offentlig hälso- och sjukvård oroar många kunder.

Det fjärde största antalet kontakter inkom angående patienthandlingar och dataskydd. Begäran om patientjournaler och rättelser har blivit vanligare, och patienterna är alltmer medvetna om sina rättigheter och blir omfattande informerade i saken. Dataskyddsfrågor styrs ofta direkt till Soites dataskyddsansvariga. Patientombudets rådgivning har handlat om att begära loggdata, dataskyddet för en avliden och förfarandet om man misstänker missbruk av personuppgifter.

I kontakter som gäller bemötande har man lyft fram bland annat upplevelser av olämpligt bemötande och förminskning av anledningarna till att man söker vård. Endast ett fåtal brister i genomförandet av språkliga rättigheter har kommit till patientombudets kännedom.

Tillgång till behandling omfattar frågor som gäller vårdgaranti, fortsatt vård, valfrihet och val av vårdplats.

Kontakter angående självbestämmanderätten och begränsningsåtgärder kom huvudsakligen från psykiatrins bäddavdelning. Dessa kontakter är relaterade till ordinerande av vård oberoende av patientens vilja och begränsningsåtgärder.

Om patienten inte är nöjd med servicen, vården eller bemötandet patienten fått eller om patienten har frågor angående sin vård handleder man patienten att i första hand utreda saken tillsammans med personalen eller chefen vid enheten i fråga. Patientombudets roll i kundarbetet kännetecknas av att ge råd och bistå. Patientombudet deltar inte i att fatta patientens vårdbeslut och fungerar inte som patientens juridiska biträde. Bara en del av patienterna kontaktar patientombudet för att göra anmärkningar om vården eller bemötandet de fått. På välfärdsområdet Soites webbplats finns anvisningar och en blankett för att göra en anmärkning.

Antalet anmärkningar inom Soite var år 2025 sammanlagt 78. Motsvarande antal var 116 st. år 2024. Anmärkningarna gällde bl.a. hälsocentralstjänster (11 st.), psykiatrins tjänster (9), kirurgiska tjänster (8), jourtjänster (6) och service vid missbruk (5). Privata aktörer måste också hantera de anmärkningar de får och svara för egenkontroll av sina tjänster. Privata hälsovårdsproducenter har inte inför denna rapport tillfrågats om hur många anmärkningar som inkommit till dem.

5. Antalet gånger socialombudet kontaktats och innehåll områdesvis

År 2025 kontaktades socialombudet sammanlagt 72 gånger. År 2024 var motsvarande antal 79. Kunders kontaktar till ombudet statistikförs som ärendehändelser. Ärendehändelser kan omfatta en eller flera gånger som socialombudet kontaktats för att utreda ett ärende med kunden eller personalen. Socialombudets verksamhet sträcker sig utöver socialvården även till småbarnspedagogiken, men inte till FPA:s tjänster, de offentliga sysselsättnings- och näringstjänsternas, skuldrådgivningen eller intressebevakningens tjänster. Om färre än 5 socialvårdskontakter har registrerats visas antalet kontakter i tabellen som 0 för att skydda kontakternas identitet.

Tabell 3. Antalet kontakter enligt uppgiftsområde år 2025

Uppgiftsområde	2025
Utkomststöd och vuxensocialarbete	**0**
Barnskydd och familjestödtjänster	**16**
Familjejuridiska ärenden/barnskydd	**0**
Tjänster för äldre	**26**
Hemvård	**0**
Funktionshinderservice och specialomsorger	**15**
Stöd för närståendevård	**0**
Socialservice inom mentalvårds- och beroendearbete	**0**
Övriga socialvårdstjänster	**0**
Småbarnspedagogik	**0**
SAMMANLAGT	**72**

En ärendehändelse omfattar alla åtgärder relaterade till samma ärendehelhet, till exempel telefonsamtal, möten, utredningar och skriftlig assistans. Mängden tid som använts för ärendehändelser varierar mycket beroende på ärendehändelsen. I vissa fall räcker det med ett

telefonsamtal och kunden får behövlig handledning och råd via telefon. I andra fall kan man arbeta med kunden i flera timmar och det kan förekomma flera kontakter om samma fråga.

Det har skett en liten minskning av det årliga antalet kontakter jämfört med tidigare år. Sett till uppgiftsområde kontaktades ombudet allt oftare i ärenden som gällde tjänster för äldre. Näst flest kontakter inkom angående barnskydd och familjestödtjänster. Tredje flest kontakter inkom angående funktionshinderservicen. Färre än 5 kontakter registrerades per serviceområde för vuxensocialarbete, barntillsyn, hemvård, missbruks- och mentalvårdstjänster i enlighet med socialvårdslagen, andra socialtjänster och småbarnspedagogik.

6. Orsaker till kontakter

Orsakerna till kontakterna beskrivs i diagram 1 nedan, som visar att år 2025 var orsaken till kontakten oftast missnöje med genomförandet av tjänsten. Kontakterna handlade ofta om ett allmänt behov av information. Kontakter mottogs även gällande beslut och avtal, betalnings- och skadeståndsfrågor samt dataskydd och sekretess. Det inkom få kontakter relaterade till bemötande, anmärkningsförfarandet och andra orsaker under året.

Diagram 1. Orsaker till att patientombudsmannen kontaktats år 2025:

6.1 Tjänster för äldre och hemvårdstjänster

Sett till verksamhetsområde kontaktades socialombudet mest i frågor som gällde tjänster för äldre. Angående serviceboende och institutionsvård inkom 20 kontakter. Kontakterna kom nästan utan undantag från kundens anhöriga. Ärendehändelserna har oftast varit relaterade till missnöje med kvaliteten eller genomförandet av vården/servicen, ett allmänt behov av information, betalningsärenden/skadeståndsärenden samt sekretess och dataskydd. Kontakter om kundhandledning och öppenvårdens tjänster (6 st) har varit relaterade till betalningsärenden/skadeståndsärenden, ett allmänt informationsbehov eller missnöje med ett beslut eller avtal. Det inkom färre än 5 kontakter relaterade till hemvården år 2025.

6.2 Barnskydd och familjestödtjänster

År 2025 var antalet kontakter angående barnskydd och familjestödtjänster 16. Kontakterna kommer oftast från vårdnadshavare eller personer som står barnet nära. Kontakterna angående småbarnspedagogiken var relaterade till missnöje med genomförandet av tjänsten eller dataskydd och sekretess. Kontakter mottogs också gällande missnöje med beslut/avtal, upplevt dåligt bemötande, allmänt behov av information och anmärkningsförfarandet. Barnskyddet väcker känslor och situationerna är ofta svåra. I kontakterna framkom ofta bristande tillit till socialarbetaren eller andra anställda och upplevelsen av att samarbetet inte fungerar.

Familjejuridiska tjänsterna och barntillsynstjänsterna omfattar frågor om vårdnaden av barn, besöks- och underhållsfrågor, faderskap och familjerådgivningsverksamheten. Det inkom färre än 5 kontakter totalt angående familjejuridiska tjänster och barntillsyn år 2025, vilket är anledningen till att antalet kontakter presenteras som 0 i tabell 3.

6.3 Funktionshinderservice, specialomsorg samt stöd för närståendevård

År 2025 inkom sammanlagt 15 kontakter angående funktionshinderservice. Det har inte inkommit några kontakter angående specialomsorgerna eller stödet för närståendevård under 2025. Ärendehändelser relaterade till funktionshinderservice gällde missnöje med genomförandet av tjänsten, allmänt behov av information, missnöje med beslut/avtal samt betalnings- och skadeståndsfrågor.

6.4 Utkomststöd och vuxensocialarbete

Det inkom färre än 5 kontakter totalt angående vuxensocialarbetet år 2025, vilket är anledningen till att antalet kontakter presenteras som 0 i tabell 3. Kontakterna var relaterade till missnöje eller gällde förfrågningar.

6.5 Övriga socialvårdstjänster

Under år 2025 inkom sammanlagt under 5 kontakter angående boende- och stödtjänster för personer som genomgår mentalvårdsrehabilitering samt socialvårdens missbrukartjänster. Kontakterna var relaterade till missnöje. Andra kontakter angående mentalvårdstjänster och service vid missbruk har gällt frågor som statistikförts som en del av hälso- och sjukvården.

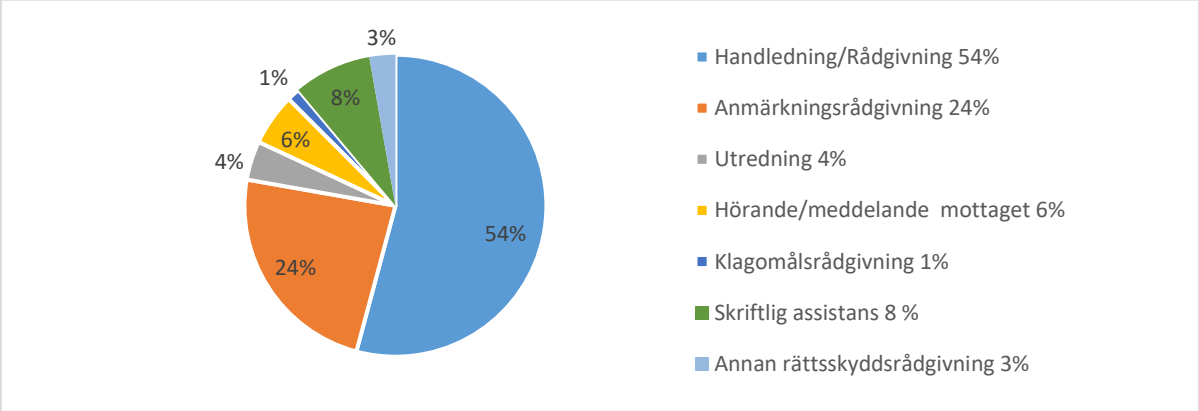
År 2025 förekom det 5 kontakter i kategorin Övrig socialservice. Kontakterna var av förfrågningskaraktär.

Det inkom färre än 5 kontakter relaterade till småbarnspedagogik år 2025 (det inkom också färre än 5 kontakter år 2024). Det verkar inte ske några större förändringar i antalet kontakter relaterade till småbarnspedagogik från år till år.

7. Socialombudets åtgärder

Socialombudet har huvudsakligen kontaktats per telefon. Personliga möten avtalas enligt behov. Man har avtalat möten vid bland annat socialombudets arbetsställe.

Diagram 2. Socialombudets åtgärder år 2025



Under år 2025 har socialombudets åtgärder främst varit rådgivning, anmärkningsrådgivning samt skriftlig assistans. Socialombudet ska agera opartiskt och kan inte heller genomföra en juridisk behandling av kundens ärende. Det är inte alla kunder som kontaktar socialombudet när de vill göra en anmärkning om den service eller det bemötande de fått. Socialombudet deltar i möten vid behov. Ofta kan ett möte vara ett ändamålsenligare sätt för kunden att gå igenom situationen än att utarbeta en skriftlig påminnelse.

Soites individsektion har år 2025 behandlat totalt 43 rättelseyrkanden mot socialvårdens tjänsteinnehavares beslut (år 2024 gjordes totalt 50 rättelseyrkanden).

Tabell 4. Antalet kontakter enligt uppgiftsområde år 2025

Tjänster för äldre	**2024 (18)**	**2025 (7)**
Socialvårdslagen Service som stöder rörligheten	10	**1**
Service- och betalningsbeslut för serviceboende	3	**1**
Beslut om service- och beslutsavgifter	1	**1**
Stöd för närståendevård	4	**4**
Funktionshinderservice	**2024 (20)**	**2025 (27)**
Personlig assistans	4	**4**
Färdtjänst	2	**0**
Stöd för närståendevård	3	**10**
Hjälpmedel, maskiner, enheter	2	**0**
Ändringsarbeten i bostad	0	**2**
Kortvarig omsorg	0	**1**
Behovsprövat ekonomiskt stöd	1	**0**
Service som stöder rörlighet	6	**10**
Anpassningsträning	1	**0**
Serviceboende i hemmet	1	**0**
Social- och hälsocentralen	**2024 (6)**	**2025 (7)**
Utkomststöd	3	**5**
Missbrukarvårdens tjänster	3	**1**
Socialservice för barnfamiljer och unga och elev- och studerandevård	0	**1**

Rättelser gällde tjänster för funktionshindrade (27), Social- och hälsocentralens tjänster (7), tjänster för äldre (7) samt koncerntjänster (2). Inom funktionsnedsättningstjänster ökade antalet ersättningskrav under 2025, medan antalet ersättningskrav inom tjänster för äldre minskade jämfört med år 2024.

Tre beslut från individsektionen har överklagats till Vasa förvaltningsdomstol (4 år 2024).

Det totala antalet anmärkningar var 52. Motsvarande antal var 32 år 2024. Det inkom till exempel 38 anmärkningar om socialtjänster/barnskydd för barnfamiljer och unga, 2 om funktionshindertjänster, 9 om tjänster för äldre (inklusive äldrecentret), 2 om mentalvårdstjänster och 1 om socialservice för vuxna.

Betydligt fler anmärkningar gjordes under år 2025 än under föregående år. När man granskar de åtgärder som socialombudet vidtagit kan man också observera en ökning av anmärkningsrådgivningen jämfört med föregående år. Patientombudet informerar alltid kontaktpersonen om möjligheten att kontakta den ledande socialarbetaren eller serviceområdesdirektören. Det är inte alla kunder som kontaktar socialombudet när de vill göra en anmärkning. Kunder som kontaktar socialombudet informeras om att den övervakande myndigheten har möjlighet att hänskjuta ett klagomål i första hand som en anmärkning och rekommenderas därför att först utarbeta en anmärkning innan de lämnar ett klagomål. Det ursprungliga syftet med anmärkningsförfarandet är att anmärkningen ska vara ett snabbt sätt att reagera på missförhållanden i socialvården.

År 2025 har 6 klagomål om socialvården gjorts till regionförvaltningsverket. Av dessa klagomål gällde 3 barnskyddet. 3 klagomål har inte gett regionförvaltningsverket anledning att vidta åtgärder och behandlingen av ärendet har avslutats. Antalet anmärkningar eller klagomål angående småbarnspedagogiken har inte efterfrågats för denna rapport.

8. Sammanfattning av verksamhetsåret

Antalet gånger någon kontaktade patientombudet för första gången var år 2025 sammanlagt 382. Det förekom en betydande minskning av antalet kontakter jämfört med år 2024 (494 förstakontakter år 2024). Sett till serviceområde kom flest kontakter från medicinska serviceområdet, sammanlagt 93 kontakter. Det näst största antalet kontakter till ombudet år 2025 i frågor som gällde det operativa serviceområdet. På tredje plats i fråga om antal kontakter ligger kontakter relaterade till en annan serviceproducents tjänst eller ett annat välfärdsområdes tjänst.

År 2025 förekom det flest förstagångskontakter relaterade till vårdens kvalitet/genomförande. Frågor relaterade till patientskadeförsäkringen var den näst vanligaste anledningen till att man kontaktade patientombudet. Kontakter som gällde vårdens kvalitet/genomförande gällde pågående vårdprocesser eller en upplevd dålig vårderfarenhet/dåligt bemötande som patienten ville få utredd eller ge respons på. Som metoder för patienters rättsskydd fungerar i huvudsak anmärkningar och klagomål. Ofta hoppas den som gör anmärkningen att olägenheterna eller problemen kan förhindras i framtiden. Man hoppas att eventuella misstag erkänns och att samma sak inte händer någon annan. Patienterna förväntar sig och har rätt att få välmotiverade svar av hög kvalitet på sina anmärkningar.

År 2025 kontaktades socialombudet i Mellersta Österbotten välfärdsområde Soite sammanlagt 72 gånger. Antalet kontakter har börjat minskat lite jämfört med föregående år. Sett till uppgiftsområde inkom flest kontakter till socialombudet i frågor som gäller tjänster för äldre. Det näst största antalet kontakter inkom angående barnskyddet och familjestödtjänster. Tredje flest kontakter inkom angående funktionshinderservice. Färre än 5 kontakter registrerades per serviceområde för vuxensocialarbete, barntillsyn, hemvård, missbruks- och mentalvårdstjänster i enlighet med socialvårdslagen, andra socialtjänster och småbarnspedagogik.

För det mesta var anledningen till kontakterna missnöje relaterat till genomförandet av tjänsten och förfaranden, förfrågningar angående ett allmänt behov av information eller missnöje relaterat till socialvårdens beslut/avtal. Det inkom relativt få kontakter relaterade till bemötande, sekretess och dataskydd/dokument under 2025.

Socialombudets uppgift är att ge råd och handleda kunder i frågor som gäller tillämpningen av klientlagen. Utöver rådgivning betonas i arbetet behovet av att lyssna på kunden. Socialombudets främsta påverkans- och verksamhetsmetoder är anmärknings- och klagomålsrådgivning och annan rättsskyddsrådgivning (rättelseyrkande, sökande av ändring). Ombudets arbete består till största delen av kundbetjäning. Under 2025 hade social- och patientombudet totalt 111 personliga kundmöten.

Välfärdsområdets social- och patientombud har besökt utbildningsinstitutioner i området för att informera om kund-/patienträttigheter. Social- och patientombudet deltar i mån av möjlighet i

utbildning inom området för att upprätthålla sin kunskap på tidsenlig nivå. Ombudet har varit med i välfärdsområdets dataskydds- och datasäkerhetsarbetsgrupp, styrgruppen för kvalitet och kund-/patientsäkerhet samt den regionala delegationen för utkomststöd. Under år 2025 har ombudets samarbete med välfärdsområdets personal och andra samarbetsparter gått bra, och samarbetet fortsätter också nästa år.

Allmänna utvecklingsförslag från patient- och socialansvariga

- I alla tjänster bör man uppmärksamma mötet med och handledningen av patienten/kunden/den anhöriga.
- Samarbetet med anhöriga måste uppmärksammas och stärkas där det behövs, särskilt inom tjänster för äldre.
- I alla tjänster bör man stärka patienternas förtroende för att deras kontakter, respons och anmärkningar har faktiska effekter på välfärdsområdets verksamhetspraxis.