

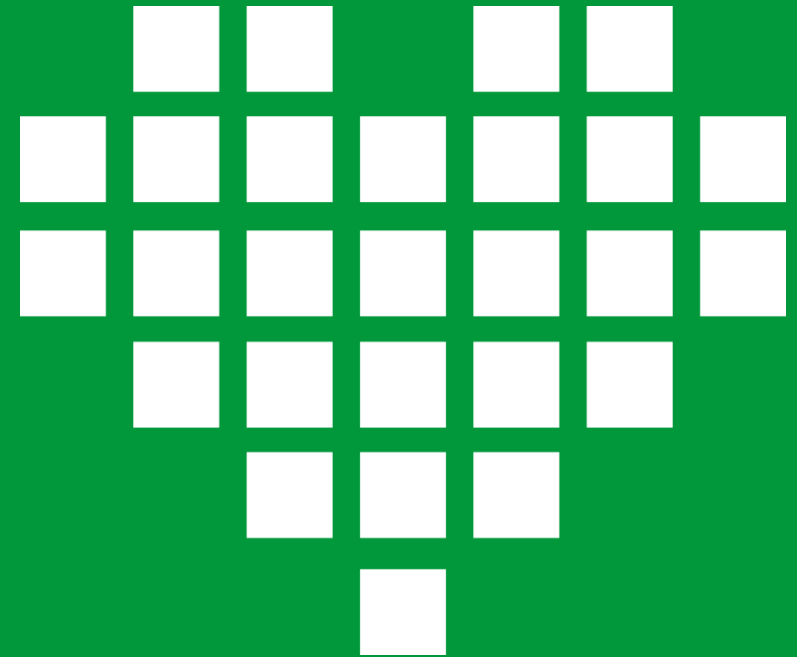
Social- och patientombud

Nationalspråksnämndens sammanträde 1.6.2026

Clarissa Kinnunen, Satu Laaksonen



Social- och patientombudets uppgifter



Social- och patientombudets uppgifter



Ge råd om patientens och klientens ställning och rättigheter inom social- och hälsovården samt småbarnspedagogiken.

Ge råd och hjälper vid behov med att göra en anmärkning.

Ge råd om hur klagomål, omprövningsbegäran, besvär, skadeståndsyrkande, ersättningsyrkande som gäller patient- eller läkemedelsskador eller något annat ärende kan inledas hos en behörig myndighet.

Följer utvecklingen av klienternas och patienternas rättigheter och ställning.

Informera om patientens och klientens rättigheter.

Social- och patientombudet är oberoende och opartisk **i sina rådgivande uppgifter** (står inte på någons sida).





Social- och patientombudet

- Arbetar inte som ett juridiskt ombud.
- Fattar inte beslut inom socialvården, beviljar inte bidrag och kan inte ändra beslut.
- Tar inte ställning till enheten som ger tjänsten/vård eller dess personals verksamhet eller om det har skett ett fel i behandlingen av patienten.
- Tar inte ställning till FPAs eller andra myndigheters verksamhet.
- Social- och patientombudets uppgift grundar sig på lag.



Social- och patientombudets service



- Är avgiftsfri.
- Man kan ta kontakt om man är missnöjd med den service, vård eller det bemötande man fått eller när man behöver råd gällande klientens eller patientens rättigheter inom social- och hälsovården samt småbarnspedagogiken
- Även anhöriga och närstående kan kontakta social- och patientombudet.
- Även arbetstagare inom dessa tjänster kan kontakta social- och patientombudet
- Telefontjänst och e-post. Möten bör alltid överenskommas i förväg



Kontaktinformation



Social- och patientombudens telefonnummer: 09 4191 0230

Telefontider: måndagar och tisdagar kl. 12–15, onsdagar och torsdagar kl. 9–11

(ingen telefontid på fredagar eller helgftnar)

E-post: sosiaali-japotilasasiavastaava@vakehyva.fi

Möten bör alltid överenskommas i förväg.



De viktigaste bestämmelserna



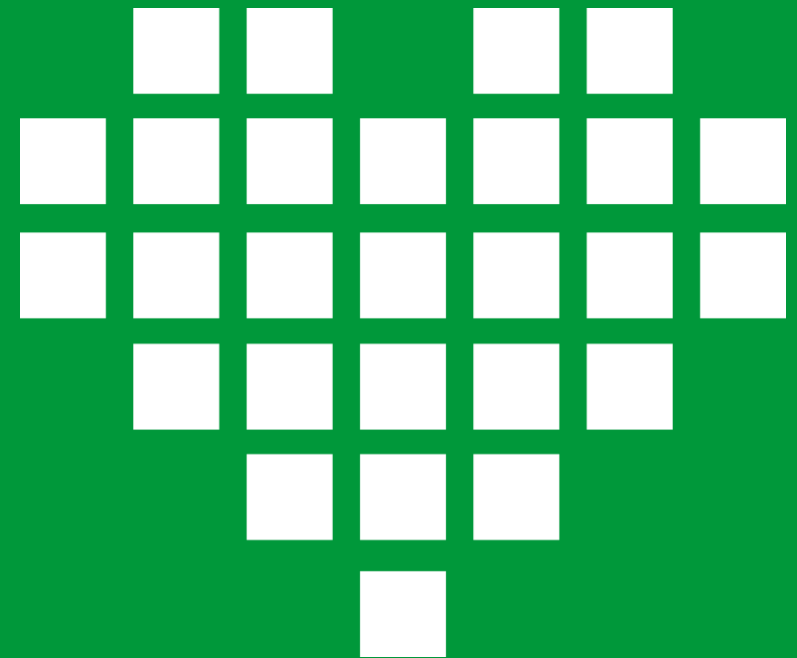
Lag om klientens ställning och rättigheter inom socialvården | 812/2000 | Lagstiftning | Finlex

Lag om patientens ställning och rättigheter | 785/1992 | Lagstiftning | Finlex

Lag om patientombud och socialombud | 739/2023 | Finlands författningssamling | Finlex



År 2025



Allmänt om kontakterna 1-12/2025



1074 antalet kontakter (1-12/2025): 487 socialvård, 559 hälsovård, 17 småbarnspedagogik, 77 annat/ingen uppgift



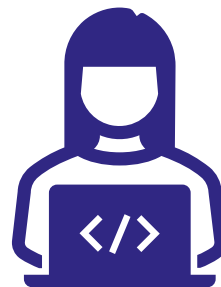
~ **34 %** per s-post



~ **64 %** per telefon



~ **2 %** möten*



Kontaktspråk (klienter och patienter)
584 finska
2 svenska
16 engelska
1 annat
7 tolkning

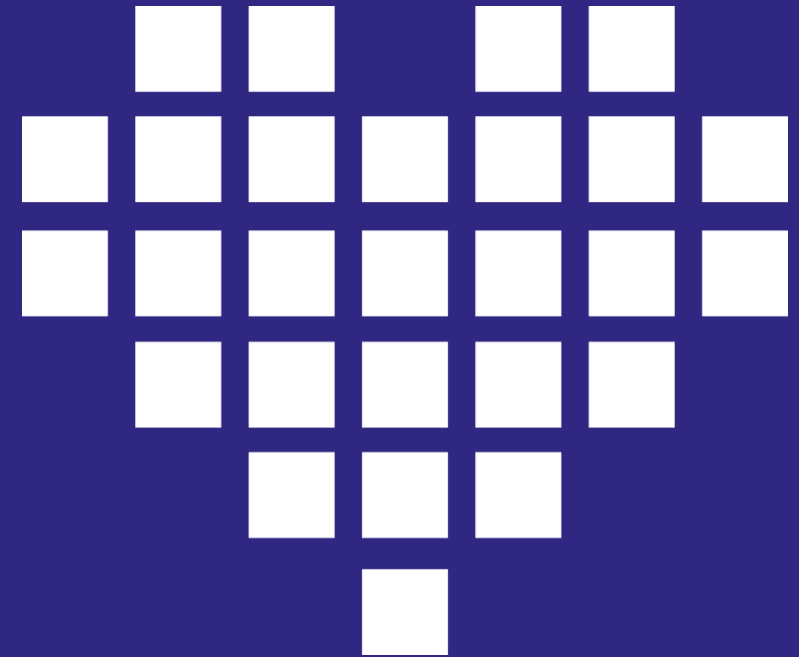


Kontakttagare:
54 % klient/patient
26 % anhörig eller någon annan närstående
13 % intressebevakare
5 % personal
2 % annan person



*Möten bör alltid överenskommas i förväg

Vanligaste orsakerna till kontakt och social- och patientombudets åtgärder



Vanligaste orsakerna till kontakt 2025 och social- och patientombudets åtgärder / Hälsovård

Vanligaste orsakerna till kontakt:

- brister i vårdkvaliteten/missnöje med vården (61 %)
- tillgång till vård/vårdgarantin (33 %)
- dataskydd (t.ex. rätt att rätta sina uppgifter, sekretess osv.)(22 %)
- misstanke om patientskada (20 %)

Vanligaste åtgärderna:

- ge råd om patientens ställning och rättigheter samt informera om lagstiftning osv. (78 %)
- ge råd och vid behov hjälpa till att göra en anmärkning (62 %)
- ge råd om hur klagomål (37 %) eller anmälan om patientskada (27 %) kan inledas hos en behörig myndighet
- ge råd i frågor som gäller dataskydd (18 %)

Vanligaste orsakerna till kontakt 2025 och social- och patientombudets åtgärder / Socialvård

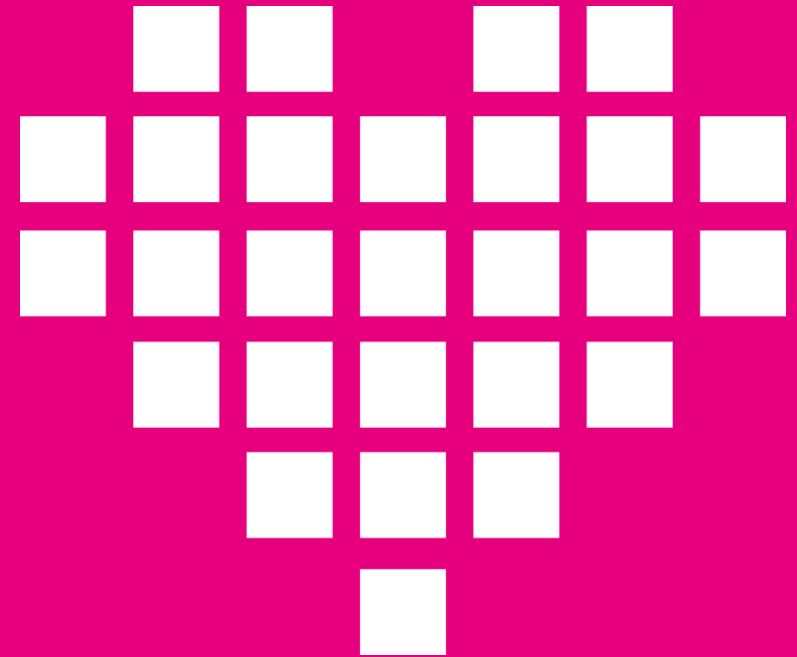
Vanligaste orsakerna till kontakt:

- brister i servicekvaliteten/missnöje med service (41 %)
- frågor om vad som sker under processen (klientens rätt att själv delta i planeringen, klientens rätt att få information osv.) (33 %)
- beslut om ordnande av socialvård (31 %)

Vanligaste åtgärderna:

- ge råd om klientens ställning och rättigheter samt annan information om lagstiftning osv. (77 %)
- ge råd och vid behov hjälpa till att göra en anmärkning (50 %)
- ge råd om hur klagomål kan inledas hos en behörig myndighet (35 %)
- kontakta verksamhetsenheten (18 %)

Förhandsfrågor





Hur många svenskspråkiga har tagit kontakt?

Under året fick social- och patientombudet **2** kontakter på svenska. I de svenskspråkiga kontakterna betonades inte problemen med de språkliga rättigheterna.

Finns alla blanketter på svenska?

Websidorna förbättras, blanketter finns på svenska

[Blanketter | Vanda och Kervo välfärdsområde](#)

[Ge respons | Vanda och Kervo välfärdsområde](#)

Responsblanketter finns också i enheterna.

Social- och patientombudets årsredogörelse 2025 på svenska

[Social- och patientombud | Vanda och Kervo välfärdsområde](#)





Hur många svenskspråkiga har lämnat in en anmärkning eller ett klagomål?

- Vi hjälpte inte att lämna in en anmärkning på svenska under 2025.
- De finns ingen information Rapport om programmet för egenkontroll hur många anmärkningar eller klagomål har lämnats in på svenska.



Frågor?
Kommentarer?

Tack!

