

## Sammanfattning av internetresponserna och kontakter med social- och patientombudsmännen

### Oktober–december 2018.

Kontakter med social- och patientombudsmännen från oktober till slutet av december 2018

Social- och patientombudsmännen kontaktades totalt 593 gånger i oktober–december 2018. Största delen av kontakterna i oktober–december gällde hälsovården (372 st.). Antalet kontakter som gällde socialvården var 158 st. och antalet kontakter som gällde både hälso- och socialvården 63 st. Totalantalet kontakter under hela året uppgick till 2 439 st.

De flesta kontakter gällde missnöje med vården, vårdresultat, service, dokumentering och journalhandlingar, tjänstinnehavarbeslut samt misstänkta patientskador och/eller läkemedelsskador (tabell 1).

Tabell 1. Kontakter med social- och patientombudsmännen per ämnesområde under perioden 1.10–31.12.2018

Orsak till kontakten	Antal
Klientavgifter	12
Dokumentation/handlingar/utlåtanden/intyg	58
Självbestämmanderätt, intressebevakning	8
Närståendes/anhörigas rätt till information	10
Begränsningar av självbestämmanderätten enligt mentalvårdslagen	11
Behov av rådgivning om anmärkningsförfarande	20
Något annat	25
Behov av rådgivning om ändringssökande	3
Tidsfrister	3
Behov av rådgivning om rättsskyddsmedel	12
Tillgång till service, remisser	22
Misstanke om patientskada och/eller läkemedelsskada	44
Otillräcklig information	14
Behov av rådgivning om socialtjänster	16
Behov av rådgivning om sjuk- och hälsovård	2
Datasekretess/informationssäkerhet	13
Missnöje med vården/vårdresultatet	158
Missnöje med bemötandet	36
Missnöje med serviceprocessen	13
Missnöje med servicen	61
Missnöje med tjänsteinnehavarbeslut	48
Skadeståndsärenden	4
Totalt	593

Ungefär hälften (301 st.) av kontakterna handlade om vård eller service som getts inom hälsovårds- och missbrukartjänsterna. Kontakter angående familje- och socialtjänsterna var 118 och kontakter angående sjukhus-, rehabiliterings- och omsorgstjänster 81.

## Internetrespons 1.10–31.12.2018, fjärde kvartalet

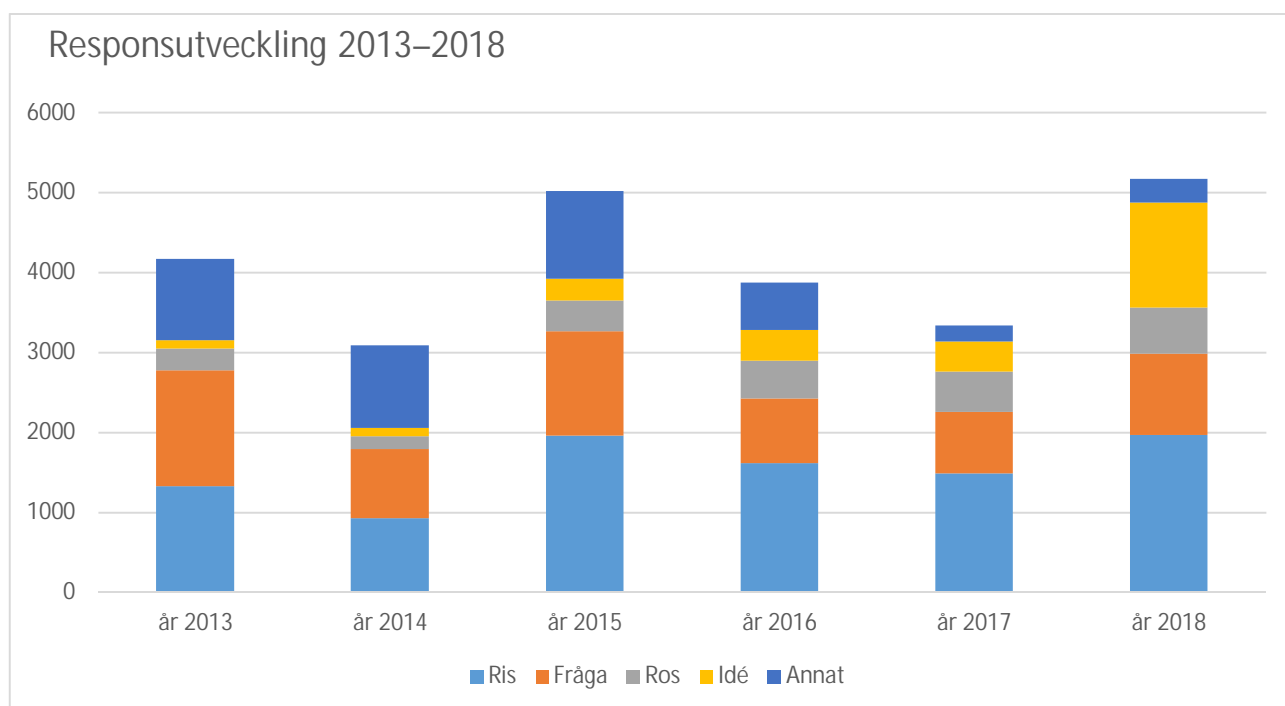
### 1. Allmänt

Det kom in totalt 1 336 internetresponser. Jämfört med det tredje kvartalet 2017 har mängden respons ökat med 40,5 procent. Det förklaras av fältet för snabbrespons som introducerades i början av året och ger möjlighet att ge respons via webbplatsen.

Det förnyade återuppringsystemet inom munhälsovården har ökat mängden negativ respons. Klienterna kan inte boka tider till icke-brådskande vård per telefon. Fiskehamns central för hälsa och välbefinnande klandras för dålig tillgång till vård, långsam service, återuppringning, bemötande och bristfälliga skyltar.

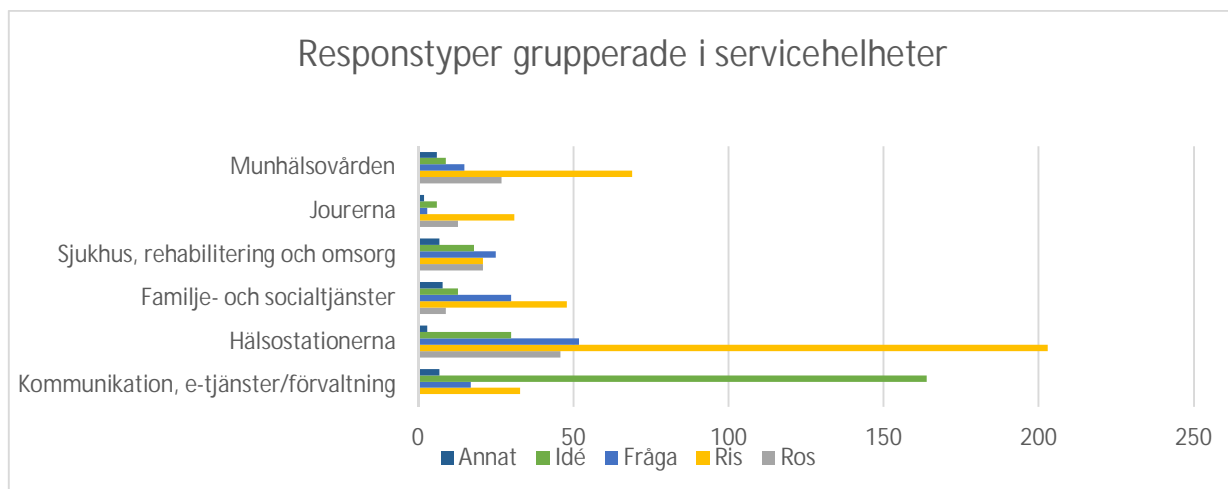
Centraliseringen av influensavaccinationerna berömdes redan för andra året i rad för fungerande arrangemang och personalens glada attityd.

### 2. Mängden respons i jämförelse med tidigare år



Antalet responser överskred fem tusen för första gången år 2018. Ökningen av mängden idérespons förklaras av att snabbresponsen på servicebeskrivningarna på nätet klassificeras som idéer.

### 3. Servicehelheter: hälsovårds- och missbrukartjänster; sjukhus-, rehabiliterings- och omsorgstjänster; familje- och socialtjänster samt förvaltning



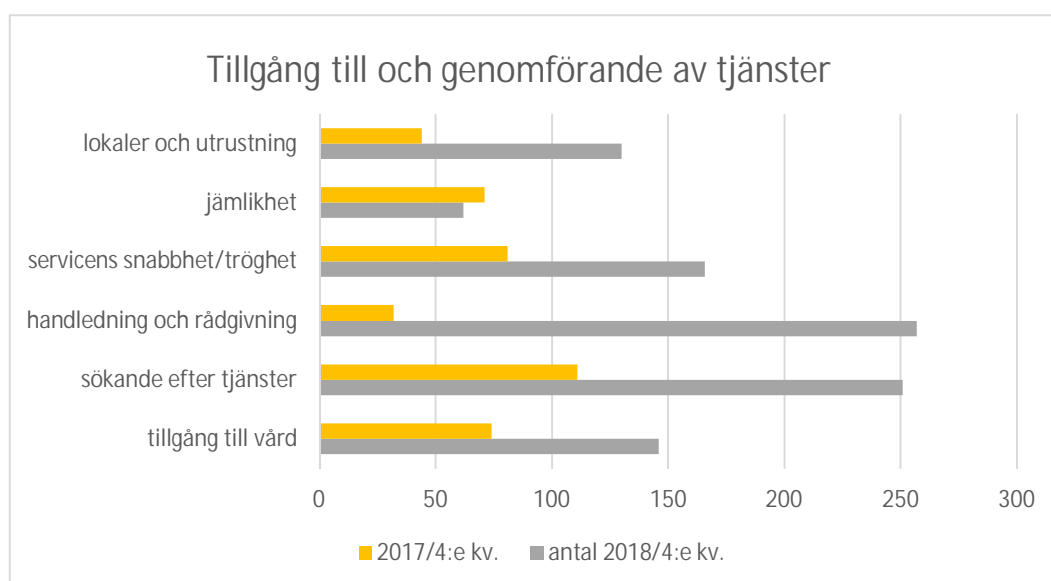
Hälsovårds- och missbrukartjänsterna har på grund av den stora mängden respons delats in i fyra olika grupper: psykiatri- och missbrukspolikliniken, hälsostationerna, jourerna och munhälsovården.

Responser som gäller förvaltning är huvudsakligen snabbrespons på webbplatsen och respons på e-tjänsten.

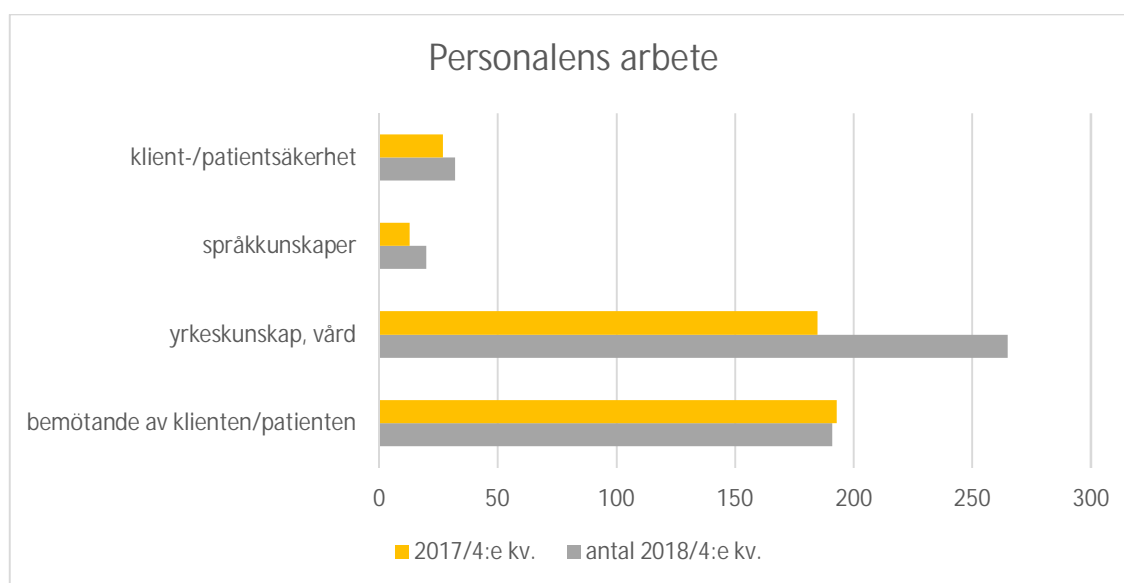
Den stora mängden respons på munhälsovården beror på problemen med återuppringningssystemet som började i september 2018.

### 4. Tillgång till och genomförande av tjänster jämfört med det fjärde kvartalet 2017

Den stora kvantitativa ökningen av responser angående servicehandledning och rådgivning samt sökande efter tjänster beror på snabbresponser på webbplatsen, som inte fanns året innan. Dessutom gäller många både negativa och positiva responser lokalerna för och utrustningen i Fiskehamnens nya central för hälsa och välbefinnande.



## 5. Personalens arbete jämfört med det fjärde kvartalet 2017



Det bör observeras att 115 av responserna som gällde personalens yrkeskunnighet och vård var positiva år 2018. Engelskspråkiga klienter har allt oftare fäst uppmärksamhet vid personalens bristfälliga språkkunskaper.

De upplever att de inte har blivit sakligt bemötta. Nästan all respons på bemötandet var negativ.

## 6. Svarstid 1.10–31.12.2018

Responserna besvarades i genomsnitt inom sex dagar. Tidsfristen på sju dagar som valts som mål överskreds för 14 procent av responssvaren.

## 7. Exempel på respons

### Ros

#### Influensavaccination

Tack för de fantastiska arrangemangen vid vaccineringspunkten i Sporthallen! Till skillnad från den trånga Femkantens hälsocentral fanns det nu inga köer utan tillräckligt med plats och flera vaccinatorer. Allt gick snabbt och med ett leende på läpparna. Jag hoppas att dessa arrangemang får fortsätta!

## Ris

### Mödrarådgivningstjänster

Hej!

Vi väntar vårt första barn i Helsingfors, där rådgivningstjänsterna (mestadels av rådgivningstanterna) har sagts vara bättre än någon annanstans. Nu har jag dock till min besvikelse fått konstatera att det återstår mycket att förbättra i synnerhet inom familjeförberedelsen i gruppform. Många av mina vänner som bor på andra orter har till och med ofta berömt den mångsidiga gruppverksamheten som de fått vara med om. Det har knappt funnits några tider tillgängliga till blivande mödrars fysioterapigrupper. Sist och slutligen kom jag inte alls med i fysioterapin inom mitt område utan är tvungen att åka en timme till andra sidan av staden. Jag fick inte heller någon mottagningstid för den rekommenderade andra trimestern utan först mot slutet av graviditeten.

-----

Under det första besöket på familjeförberedelsen lärde vi inte alls känna de övriga blivande föräldrarna och även innehållet av gruppträffen på två timmar var helt undermåligt. Vi tittade på video efter video på Naistalos webbplats. Samma videor kan säkert också ses hemma på den egna datorn. Skulle till exempel diskussioner i små grupper vara något vid det här laget? Vi bara satt där och tittade på videor, också något slags materialpaket skulle ha gett lite informationskänsla. Efter videorna kom det en barnfamilj och hälsade på, en familj där allt hade löpt perfekt – både graviditeten och förlossningen. Babyn sov bra och även alla andra behov tycktes bli väl tillgodosedda. Det skulle ha varit trevligt att få höra en sådan familjs erfarenheter som har fått tackla olika problem eller utmaningar, från underläge till seger, och därmed få lite identifieringsmöjligheter. Vi lärde oss inget nytt under den första träffen och fick inte heller så mycket annat ut av den. En jättestor besvikelse.

## Idé

### Familjeförberedelse på engelska

Vi hoppas att blivande flerspråkiga föräldrar i framtiden skulle ha möjlighet till familjeförberedelse på engelska. Tjänsten skulle mest gagna uttryckligen sådana par som inte har några rötter i Finland och som därmed eventuellt saknar stödnätverk. Jag upplever att familjeförberedelsen är en viktig del av alla pars graviditetstid. Nu faller de par där den ena eller båda av någon anledning inte talar tillräckligt bra finska utanför detta stöd, och det drabbar först och främst barnet som ändå föds i Helsingfors.