

Hej! Hälsningar från responssystemet för Helsingfors social- och hälsovårdsverk

Behandlings- och svarstider för responser

Med behandlingstid avses tiden från inkommen respons till att responsen har besvarats eller märkts som behandlad eller otillbörlig. Under de första tre månaderna 2016 fick social- och hälsovårdsverket 1242 respons och den genomsnittliga svarstiden var cirka 4 dygn.

Responstyper

Den inkomna responsen gäller oftast personalens arbete samt tjänsternas tillgänglighet och hur de genomförs. Av de behandlade responserna var 121 tackar, 525 klander, 292 frågor, 98 idéer och 128 övriga. Problemen i stadens e-tjänster på våren ökade antalet inkomna respons i betydlig grad.

Kommunbor ger många nya idéer och förbättringsförslag via responssystemet

Exempelrespons 1 gäller svarstjänsten för samtal

*Jag ringde Nordsjö hälsostation många gånger efter ca kl. 14. Automaten svarade nog men i de fortsatta numren uppmanades jag bara att vänta och att vi betjänar dig om en stund!
Förbättringsförslag för tjänsten: Ta bort det kakofoniska skramlet (musiken?) i bakgrunden så att mansrösten kan berätta vad man ska göra för att komma vidare och kunna hantera sina ärenden. Personen som svarar för bakgrundsmusiken på bandet, lyssnar han eller hon själv på den med en vanlig telefon?
Patientens blodtryck börjar nog stiga, men det är allt som händer. Är detta avsikten med bakgrundsmusiken?*

Svar på responsen

Bästa xx, tack för responsen.

Jag har idag meddelat om att musiken på bandet upplevs som störande. Vi har vidarebefordrat responsen till Palmias telefontjänst. Det har uppstått köer i återuppringningstjänsten på Nordsjö hälsostation och därför har tjänsten kopplats av och samtalen omstyrts till s.k. gammaldags köer. Bandet har uppenbarligen inte varit tillräckligt tydligt och informativt.

Att återuppringningen avbryts är inte i bästa intresse för patienter. Därför har vi idag beslutat om att alla Östra hälsostationer ska hjälpa till med samtalsköerna till Nordsjö nästa vecka.

Om du ringer Nordsjö hälsostation nästa vecka kan det vara någon annan hälsostation som betjänar dig. Avsikten med detta är att Nordsjö hälsostations patienter inte skulle behöva vänta på linjen i obestämd tid.

eller ett annat exempel där personen som gett responsen föreslår att man borde förstärka klientperspektivet med hjälp av servicedesign och engagera klienter i utvecklingsarbetet

Förbättringar för Nordsjö hälsocentral. Det behövs bara några billiga förbättringar för att Nordsjö hälsocentral ska fungera bättre.

- *En tydlig informationsskylt om var t.ex. akuta mottagningstider eller snabb service kan fås i entréhallen på nedre våningen, alltså på hissplanet. Denna information anges inte på det nuvarande meddelandet på hissväggen.*

- Tydliga informationsskyltar om vilka rum som finns på vilken korridor på hälsostationens väggar, alltså rum 5–15 och en pil, på samma sätt som på hotell och passagerarfärjor. I dag frågade jag tre personer om ett rums nummer. Ingen av dem visste, det var patienter som hjälpte mig.
- Låsbara skåp för kläder.
- Minska antalet A4-lappar, väggarna är fulla av dem och det är ingen som orkar läsa igenom alla.

Svar på responsen

Tack för responsen.

Vi strävar efter att förbättra vår verksamhet utifrån responsen. Vi försöker minska antalet A4-lappar och fästa dem i första hand på lämpliga anslagstavlor. Om du har tid kunde du kanske göra en rundvandring på hälsostationen med oss och hjälpa oss göra stationen mera klientvänlig.

För närvarande är problemet att informationstavlor inte har hängt med oss. På grund av en vattenskada på andra våningen har vi varit tvungna att hastigt placera personal och verksamhet på tredje och femte våningen.

Vi ser över meddelandena på nedre våningen och försöker komma överens med disponenten om ändringarna angående anslagstavlor i hissarna. Tyvärr går det inte att köpa några låsbara skåp till hälsostationen.

Vi tackar för all respons!