

Responserna via nätet och ombudsmännen april-juni 2017

Responserna via nätsidorna

Social- och hälsovårdssektorn fick sammanlagt 725 st. responser.

Antalet responser:

| | 1.4 -30.6.2017 | 1.4 -30.6.2016 |
|-------------------|----------------|----------------|
| Tack | 100 | 97 |
| Idé | 90 | 85 |
| Ris | 307 | 384 |
| Fråga | 207 | 176 |
| Övrigt | 21 | 160 |
| Sammanlagt | 725 | 802 |

Mängden av respons hade minskat jämfört med föregående kvartal. Detta beror på att responserna som gäller centralerna för hälsovård och välbefinnande har minskat. Jämfört med samma kvartal i fjol så har responserna ökat.

Mängden av respons har inte påverkats av att Östergatans familjecenter öppnades 12.6.2017. På öppningsdagen kom det en anonym tack-respons:

"Itis nya rådgivningsbyrå

Hej, vi fick idag besöka Itis nya rådgivningsbyrå, lycka till med nya lokaler! Jag vill ge positiv respons på den stora parkeringshallen för bilen och förstås på de nya lokalerna. Jag hoppas dock att utrymmet för amning skulle vara lugnt och avskilt, såsom det var i Kvarnbäcken tidigare. Orsaken till det är att min baby är känslig för alla utomstående ljud och babyen lugnade inte ner sig för att äta där bredvid korridoren. Intimitet är också viktigt (för alla är det inte så naturligt att amma i synnerhet om det finns män på plats). Också länstolen var för smal för oss (babyen 6 mån.), jag sjönk in i stolen och babyens huvud stötte armstödet. Kunde några amningskuddar hjälpa situationen?"

Idéer

Klienternas idéer kommer från deras serviceupplevelser eller genom att de jämför förfaranden i andra kommuner. Idéerna gäller ofta tillgången på vård och att hitta och söka vård samt vårdens snabbhet. Dessutom kommer jämställdheten och redskapen ofta upp. Till exempel många diabetiker har frågat varför Helsingfors stads distribution av egenvårdsartiklar inte har Free Style Libre blodsockermätare såsom övriga kommuner. Man har kommit med flera motiveringar om mätarnas nödvändighet och effekt. Ärendet har beretts på våren och väntar på ledningens beslut.

Kritik

Klienterna kritiserar tillgången på vård, servicens snabbhet och klientens/patientens bemötande.

Fr.o.m. 1.3.2017 lades klient-/patientsäkerhet till i klassificeringen av responser. Det har det kommit in sammanlagt 18 st. responser i den här kategorin. Responsgivarna har fäst uppmärksamhet vid klient-/patientsäkerheten på olika hälsostationer (9 st.), sjukhus (2), i psykiatri- och missbrukartjänster (2), elektronisk ärendehantering (2), munhälsovården (1), barnskyddet (1) och i familje- och socialtjänster (1).

Innehållet i responsen har varierat mycket. Nästan all respons var kritik och några respondenter har berättat hur man borde handla i situationerna.

Frågor

Under det andra kvartalet kom det in 207 frågor. Av dessa besvarades 125 dvs. alla som det fanns kontaktuppgifter i. Frågeställaren har ofta blivit och undra hur tjänsterna förverkligas. Frågorna har varit mycket olika och gällt jämnt alla serviceenheter. Endast några frågor har handlat om utkomststöd. Man har frågat varifrån man ska anhålla om flytt hjälp och betalningsförbindelse för läkemedel, vad FPA beviljar som utkomststöd och vad avses med kompletterande och förebyggande utkomststöd.

Tack

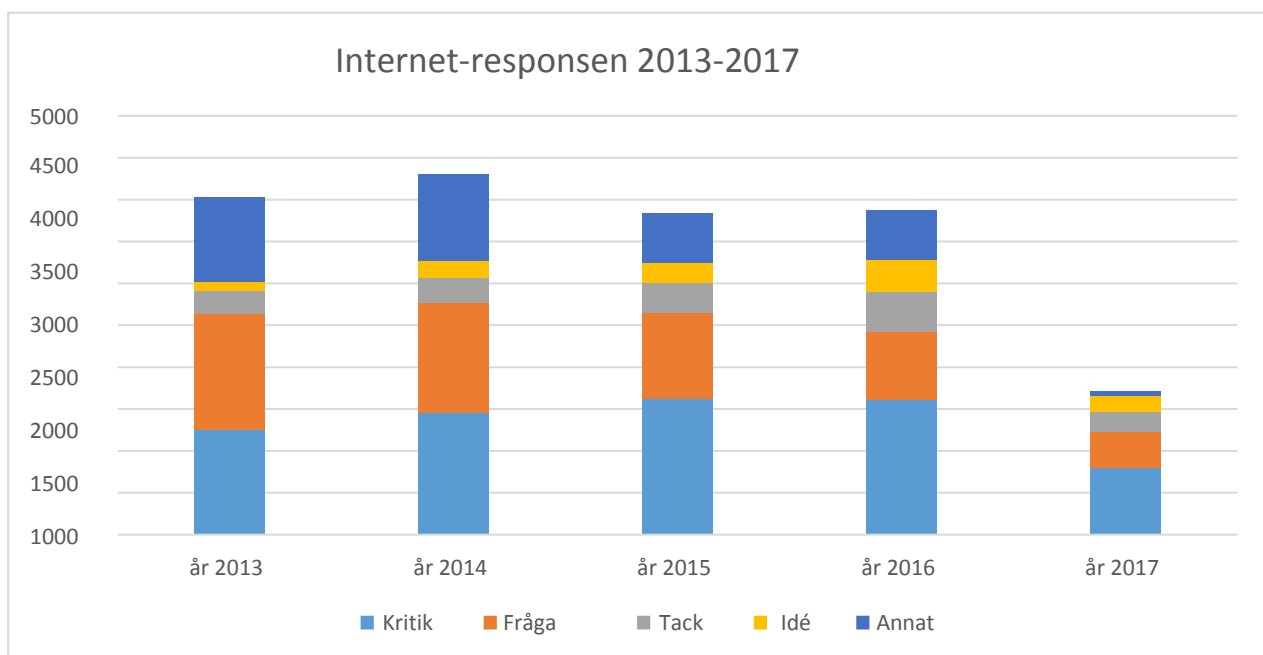
Helsingfors social- och hälsovårdssektor får också tack för sin verksamhet. Tack ges för god yrkeskompetens och en närvarande personal, som i följande exempel:

”Ett stort tack till Malms sjukhus

Jag kom till Malms sjukhus med remiss på onsdagen. Jag var gråtfärdig, trött och nervös, eftersom jag haft lunginflammation redan i en månad och den hade inte ännu gått över. I jouren fick jag underbart vänlig betjäning av skötare och läkare. Allt tog förstås sin tid men eftersom jag hade dåliga erfarenheter av Malms sjukhus från tidigare var jag säkert inte den lättaste patienten att ta emot.

Jag vill framföra ett stort tack för vänligheten och den goda vården jag fick i jouren och på avdelning 5 där jag stannade några dagar. Lokalerna var fina, vården mycket god och läkarna diskuterande. Jag tyckte att min läkare i synnerhet var mycket trevlig och sakkunnig och han satte sig grundligt in i min situation.

Jag är enormt tacksam och verkligen förvånad att jag just på Malm fick så här god vård och vänligt bemötande.”



Kontakterna till ombudsmän

Patientombudsmännen hade 471 kontakter och socialombudsmännen 191 vilket gör sammanlagt 662 kontakter.

Kontakterna med patientombudsmännen

Den centrala delen av kontakterna med patientombudsmännen gällde missnöje med vården eller vårdresultatet, patientregisteruppgifter samt misstänkta patient- och/eller läkemedelsskador. Teman för kontakterna har inte ändrats jämfört med början av året.

Patientombudsmännen kontaktades mest i frågor som gällde hälsovårds- och missbrukartjänster och näst mest i frågor om sjukhus-, rehabiliterings- och omsorgstjänster.

Kontakterna med socialombudsmännen

Socialombudsmännen kontaktades 191 gånger vilket är 25 % mindre än under föregående kvartal. Största delen av kontakterna med socialombudsmännen gällde missnöje med tjänsteinnehavarbeslut, rådgivning om socialtjänster, missnöje med servicen och serviceprocessen.

Socialombudsmännen kontaktades fortfarande mest därför att personen varit missnöjd med FPA:s beslut om grundläggande utkomststöd och behövt rådgivning om ansökningsförfarandet hos FPA och kommunen samt hjälp med att framställa en rättelseyrkan. Klienterna har också ställt många frågor om förutsättningarna för beviljande av kompletterande och förebyggande utkomststöd. En stor del av kontakterna har därför gällt enheten för tjänster för unga och vuxensocialarbete.

Socialombudsmannen har fortsatt besöka Kvarnbäckens och Hurstis brödköer.

Skyddad e-post rekommenderas

Patient- och socialombudsmännen har redan flera år haft på prov en skyddad e-post.

Ombudsmännen rekommenderar att både klienter och anställda använder den i kontakten med ombudsmännen.

Ytterligare information på finska: <http://www.hel.fi/static/sote/ohjeita/turvasahkopostiyhteys.pdf>