

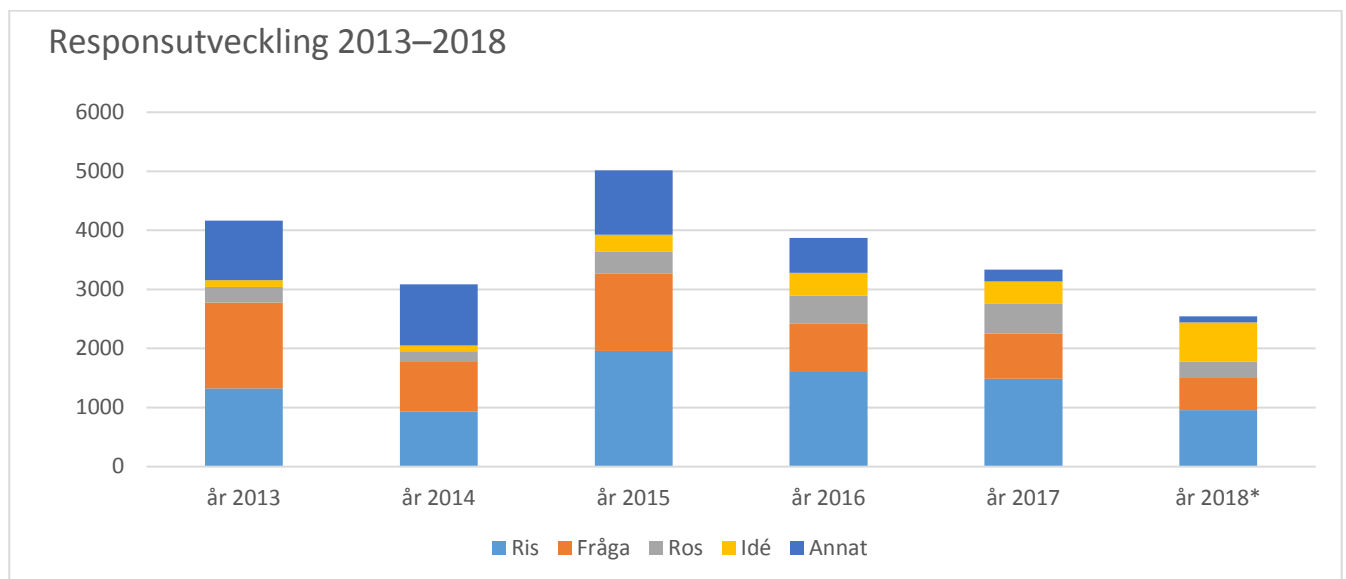
Sammanfattning av internetresponser och kontakter med social- och patientombudsmännen från början av april till slutet av juni 2018

Internetrespons, 1.4–30.6.2018, 2:a kvartalet

Allmänt:

Internetresponserna uppgick till totalt 1188 st. under den gångna perioden. Mängden har ökat med 39,85 procent i jämförelse med motsvarande kvartal året innan (2017). Orsaken till ökningen är webbplatsens snabbresponsfunktion, inledandet av verksamheten vid Fiskehamnens central för hälsa och välbefinnande den 5 februari 2018 samt övriga tjänstereformer: den ökade användningen av elektroniska tjänster samt förändringar inom rådgivnings- och familjearbetet.

Det bör noteras att överföringen av grundläggande utkomststöd till FPA den 1 mars 2017 inte har minskat responserna om utkomststöd, utan mängden respons har förblivit nästan den samma, 48 stycken (2017)/46 stycken (2018).



*fram till 30.6.2018

Fiskehamnens central för hälsa och välbefinnande

	Januari	Februari	Mars	April	Maj	Juni
Ros		5	3	5	7	3
Ris		18	31	32	28	28
Idé		11	7	2	9	8
Fråga		4	5	12	8	5
Annat		0	0	0	0	0
Totalt		38	46	51	52	44

Fiskehamnens central för hälsa och välbefinnande inledde sin verksamhet den 5 februari 2018.

Av den respons som Fiskehamnens central för hälsa och välbefinnande fick var nästan allt kopplat till hälsostationens verksamhet. Bland andra verksamheter har tandvården, södra psykiatriska och missbrukarpolikliniken fått en del respons. Några patienter gav respons om laboratorietjänster. Dessa meddelas om att den aktuella tjänsten är en del av HNS verksamhet.

Respons per typ

Ros

Antalet positiv respons som kommit in under det andra kvartalet är 142 stycken. Antalet har ökat med nästan en tredjedel i jämförelse med motsvarande kvartal föregående år (100 st. år 2017).

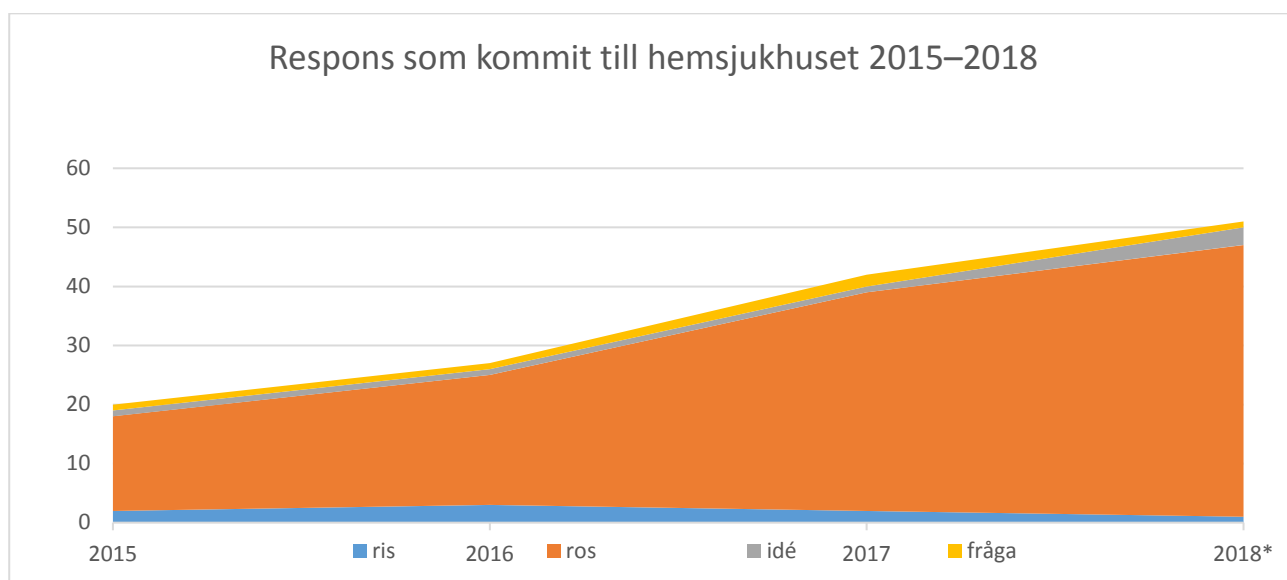
Hemsjukhusets verksamhet får nästan utan undantag bara positiv respons. Mängden positiv respons har ökat. Rehabiliterade patienter eller patienternas anhöriga har skickat meddelanden om bra vård och vårdprocess.

"Min dotter var tvungen eller rättare sagt fick bli patient hos Södra hemsjukhuset i juni 2018. Man konstaterade att hon hade en infektion som krävde iv-antibiotikabehandling. Läkaren på Haartmanska sjukhuset frågade hemsjukhuset om min dotter fick plats som patient hos dem. Som tur var fick hon plats och kunde vårdas hemma. Hemsjukhusets anställda kom hem till oss och vi är mycket nöjda med denna tjänst/möjlighet. Skötarna, som besökte vårt hem, var kunniga och vänliga, samt tog hänsyn till min unga vuxna dotter. Hemsjukhusets tjänst var strålande och vi är verkligen tacksamma över den vård som dottern har fått! Mvh, Dotterns mamma.

”Hemsjukhuset är toppen. Som en kortvarig patient med god grundhälsa kunde jag vara hemma med familjen och sjukdomen rev inte upp barnfamiljens vardag. Sådana här system måste värnas om och utvecklas, till och med utvidgas. Min egen erfarenhet av Västra hemsjukhuset är bara positiv: Yrkeskunnig och vänlig personal.”

”Stort tack till det alldeles fantastiska teamet på Västra hemsjukhuset som möjliggjorde min mans terminalvård i vårt hem! Ni utför ert arbete med hjärtat på rätt plats.”

	ris	ros	idé	fråga
2015	2	16	1	1
2016	3	22	1	1
2017	2	37	1	2
2018*	1	46	3	1



*fram till 30.6.2018

Idé

Antalet idéer har ökat i jämförelse med motsvarande period föregående år. Förändringen beror på möjligheten till snabbrespons som lades till på webbplatsen i början av året. Funktionen frågar ”Har du nytta av den här

sidan?” Frågan avvaktar att användaren ger ett utvecklingsförslag. Mängden snabbrespons var 187 stycken. Totalt fick man in 256 idéer.

Ris

Via responssystemet ges mest negativ respons. Mängden negativ respons var 466 stycken. Av dessa riktade sig 284 stycken till hälsovårds- och missbrukartjänster.

Mängden negativ respons ökade i jämförelse med kvartalet året innan med 156 stycken. Många klienter har varit missnöjda med hälsostationernas service. I jämförelse med samma period förra året ökade mängden respons från 76 till 203 stycken. Dessutom ökade mängden negativ respons om jourerna, Haartmanska och Malm.

Fråga

Personliga serviceförfrågningar via internetresponssystemet har ökat i jämförelse med kvartalet året innan. Förfrågningarna uppgick till 68 stycken, medan antalet bara var 22 året innan. Förfrågningarna är väl kopplade till personliga saker, såsom ansökan om utkomststöd eller dess bilagor, förnyande av läkemedelsrecept eller resultat på blodprov. De här är dock sådana funktioner som man inte kan sköta genom responssystemet. Ofta besvarar man förfrågningarna med att be klienten kontakta det aktuella servicestället. Personliga förfrågningar om information har varit kvar på nästan samma nivå.

Annat

Övrig respons är sådant som inte direkt har något att göra med servicen. Det handlar om kontaktförfrågningar, meddelanden till anställda, reklam o.s.v. Mängden olämplig respons var 16.

Kontakter med social- och patientombudsmännen från april till slutet av juni 2018

Social- och patientombudsmännen fick totalt 528 kontaktärenden under mellan april och juni 2018. Största delen av kontakterna riktades till hälsovården (324 st.). Kontakterna gällande socialvården uppgick till 151 stycken. Antalet kontakter som gällde både hälso- och socialvården var 53 stycken. Antalet kontakter som ombudsmännen fick minskade lite i jämförelse med perioden mellan januari och mars 2018, då antalet var 646 stycken.

I en stor del av kontaktärendena var klienten missnöjd med vården eller vårdresultatet, dokumentationen och handlingarna, servicen eller misstanken om patientskada och/eller läkemedelsskada.

Tabell 1. Kontakter med social- och patientombudsmännen per ämnesområde under perioden 1.4–30.6.2018

Orsak till kontakt:	Antal
Klientavgifter	11
Dokumentation/handlingar/utlåtanden/intyg	58
Självbestämmanderätt, intressebevakning	6
Ros	2
Närståendes/anhörigas rätt till information	9
Begränsningar av självbestämmanderätten enligt mentalvårdslagen	17
Behov av rådgivning om anmärkningsförfarande	15
Annat	16
Behov av rådgivning om ändringssökande	10
Tidsfrister	1
Behov av rådgivning om rättsskyddsmedel	17
Tillgång till service, remisser	25
Misstanke om patientskada och/eller läkemedelsskada	55
Otillräcklig information	7
Behov av rådgivning om sjuk- och hälsovård	5
Behov av rådgivning om socialtjänster	22
Datasekretess/informationssäkerhet	12

Missnöje med vård/vårdresultat	90
Missnöje med bemötande	34
Missnöje med serviceprocessen	13
Missnöje med service	65
Missnöje med beslut som fattats av tjänsteinnehavare	28
Skadeståndsärenden	15
Totalt	533

Ungefär hälften (244 st.) av kontakterna handlade om vård eller service som getts inom hälso- och missbrukartjänster. 113 kontakter gällde familje- och socialtjänster. Kontakter angående sjukhus-, rehabiliterings- och omsorgstjänster togs 71 gånger. HNS patienter kontaktade ombudsmän i 33 ärenden och FPA-klienter tog kontakt i 15 ärenden.

Social- och patientombudsmannen har varit anträffbar mellan april och juni och berättat om sin verksamhet i Kvarnbäckens och Hurstis brödköer, på Nordsjös och Rönbackas förortsstationer, i invånarhuset Mylläri samt på Fiskehamnens central för hälsa och välbefinnande.