

## Sammanfattning av internetresponserna och kontakter med social- och patientombudsmännen från början av januari till slutet av mars 2018

### Internetrespons, 1.1–31.3.2018, 1:a kvartalet

#### Allmänt

Mängden internetrespons har ökat med 36,8 procent jämfört med motsvarande kvartal året innan. Orsaken till detta är snabbresponserna, att den nya centralen för hälsa och välfärd inledde sin verksamhet samt munhälsovårdens nya återuppringsystem.

#### Snabbrespons

På Helsingfors stads webbplats lades till en funktion för snabbrespons i anslutning till alla tjänsters servicebeskrivningar. Det är en funktion där man till användaren av webbplatsen ställer frågan: "Var webbplatsen till nytta för dig?" Om användaren svarar nej på frågan öppnas ett fält för motiveringar. Motiveringarna vidarebefordras till responsystemet.

Mängden snabbrespons ökade totalmängden internetrespons i betydlig grad. Eftersom svaret på frågan kan anses vara ett utvecklingsförslag klassificeras alla snabbresponser som idéer. Antalet snabbresponser var 267/1341 under det första kvartalet.

#### Fiskehamnens central för hälsa och välbefinnande

Fiskehamnens central för hälsa och välbefinnande inledde sin verksamhet den 5 februari 2018. Till Fiskehamnen flyttade hälsocentralfunktionerna från Hertonäs, Berghäll och Vallgård samt ett flertal Helsingfors social- och hälsovårdssektors övriga enheter, såsom vuxensocialarbetet och det sociala arbetet för ungdomar, handikapptjänsterna, munhälsovården, psykiatriska polikliniken samt missbrukararbetets enheter. Dessutom finns fysio- och ergoterapi, rådgivningstjänst för seniorer och invandrare samt boenderådgivning i Fiskehamnen. I lokalerna finns även ett HNS-laboratorium, preventivrådgivningen och tobakskliniken.

#### Fiskehamnens central för hälsa och välbefinnande

##### Typer

	Januari	Februari	Mars
Ros		5	3
Ris		18	31
Idé		11	7
Fråga		4	5
Annat		0	0

#### Munhälsovårdens nya återuppringsystem

Munhälsovården införde ett nytt tidsbokningssystem den 26 februari 2018.

Återuppringsystemet kom inte klanderfritt igång och responserna ökade. I responserna

uppgav klienterna att de inte alls hade blivit uppringda eller så hade de fått vänta i flera timmar eller till följande dag.

## **Respons per typ**

### **Ros**

Mängden positiv respons har minskat jämfört med både det första kvartalet året innan och den föregående mättningsperioden. Flest beröm har fått hälsostationerna (31 st.), munhälsovården (24 st.), jourerna (22 st.), hemsjukhusets verksamhet (15 st.) samt rådgivnings- och familjearbetet (4 st.).

### **Idé**

Antalet idéer är redan större under det första kvartalet än under hela förra året. Förklaringen till detta är antalet snabbresponser som klassificeras som idéer. Dessutom har klienterna vid Fiskehamnens central för hälsa och välbefinnande lämnat in ett flertal idéer. De har gällt närmast lokalerna, guidningen och klientautomaterna i Fiskehamnen.

### **Ris**

Mängden negativ respons ökade på grund munhälsovårdens tröga återupprättningsystem. I övrigt var mängden respons på samma nivå som under motsvarande kvartal året innan.

### **Fråga**

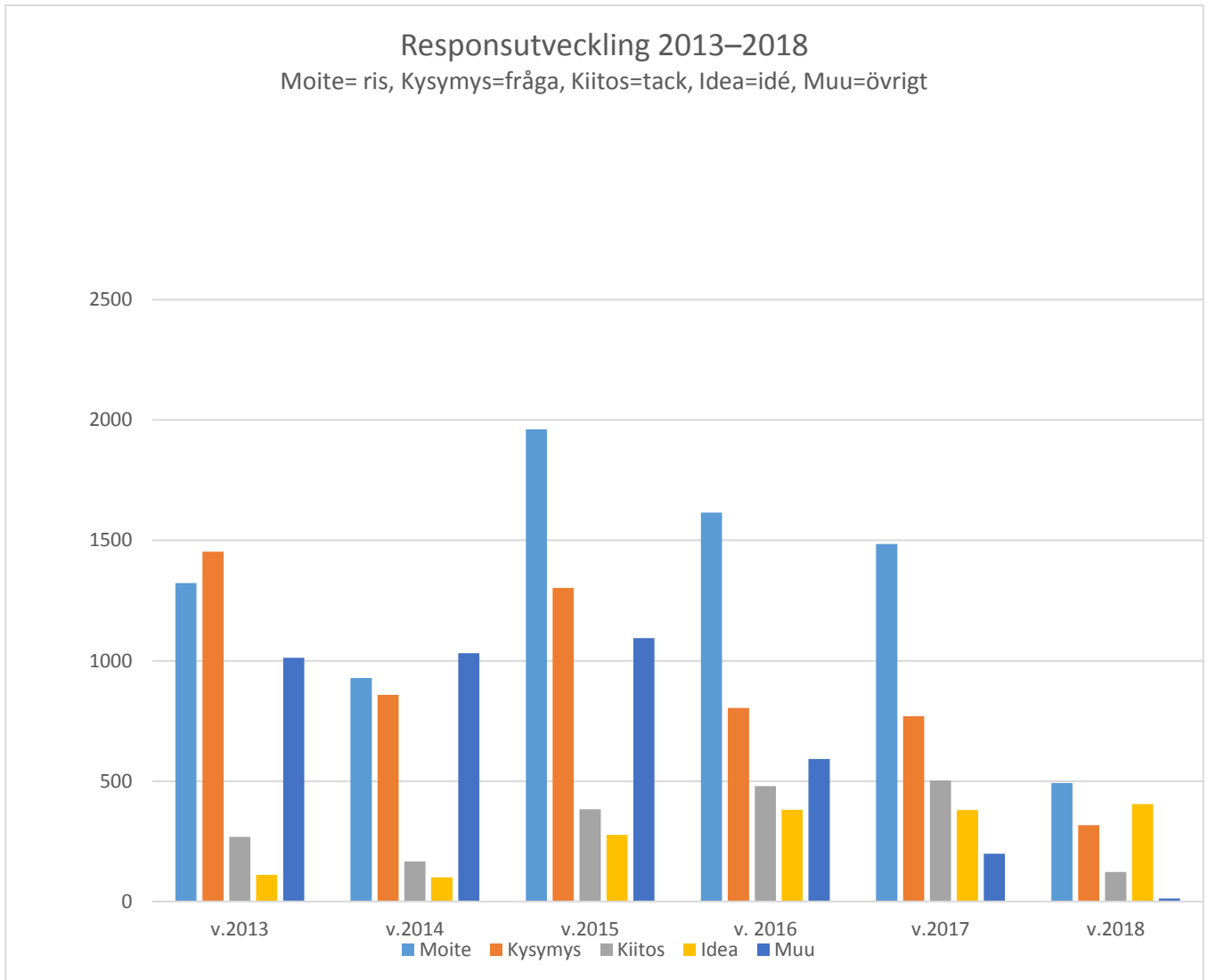
Via responskanalen skickas ofta frågor, vanligen informationsbegäran, om vad man borde göra. Antalet personliga frågor via responssystemet har minskat. Dessutom kan den som ger respons välja fråga som responstyp när han eller hon vill kritisera tjänsten. Klienten frågar kritiskt varför något fungerar som det gör och varför man inte kunde göra på ett annat sätt.

### **Annat**

När det gäller respons är "annat" en mycket brokig klass som inte nödvändigtvis har något att göra med servicen. Personalen kan skicka meddelanden via systemet och klienterna söka efter något annat än social- och hälsovårdstjänster. En mängd respons som kommit in efter 2017 och som klassificerats som "annat" omvandlas till antingen frågor, idéer, ris eller ros, alltefter responsens innehåll.

## Responsutveckling 2013–2018

Moite= ris, Kysymys=fråga, Kiitos=tack, Idea=idé, Muu=övrigt



Responsutveckling 2013–2018