

Sammanfattning av internetresponserna och kontakterna till social- och patientombudsmännen 1.7–30.9.2018

Kontakter med social- och patientombudsmännen

Social- och patientombudsmännen kontaktades totalt 533 gånger. Största delen av kontakterna riktades till hälsovården (329 st.). Kontakterna gällande socialvården uppgick till 139 stycken. Antalet kontakter som gällde både hälso- och socialvården var 65 stycken. Det totala antalet kontakter var 1 754.

De flesta kontakter gällde missnöje med vården eller vårdresultatet, dokumentation och dokument samt missnöje med servicen och bemötandet. (tabell 1).

Tabell 1. Kontakter med social- och patientombudsmännen

	Antal/St.
Klientavgifter	28
Dokumentation/handlingar/utlåtanden/intyg	68
Självbestämmanderätt, intressebevakning	2
Närståendes/anhörigas rätt till information	8
Begränsningar av självbestämmanderätten enligt mentalvårdslagen	12
Behov av rådgivning om anmärkningsförfarande	14
Annat	34
Behov av rådgivning om ändringssökande	3
Tidsfrister	2
Behov av rådgivning om rättsskyddsmedel	8
Tillgång till service, remisser	29
Misstanke om patientskada och/eller läkemedelsskada	19
Otillräcklig information	4
Behov av rådgivning om socialtjänster	26
Diskriminering	1
Datasekretess/informationssäkerhet	7
Missnöje med vård/vårdresultat	128
Missnöje med bemötande	44
Missnöje med serviceprocessen	11
Missnöje med service	49
Missnöje med beslut som fattats av tjänsteinnehavare	25
Skadeståndsärenden	8
Alla totalt	530

Ungefär hälften (253 st.) av kontakterna handlade om vård eller service som getts inom hälso- och missbrukartjänster. Kontakter angående familje- och socialtjänsterna togs 100 gånger. Kontakter angående sjukhus-, rehabiliterings- och omsorgstjänster togs 75

gångar. HNS patienter kontaktade ombudsmän i 26 ärenden och FPA-klienter tog kontakt i 13 ärenden.

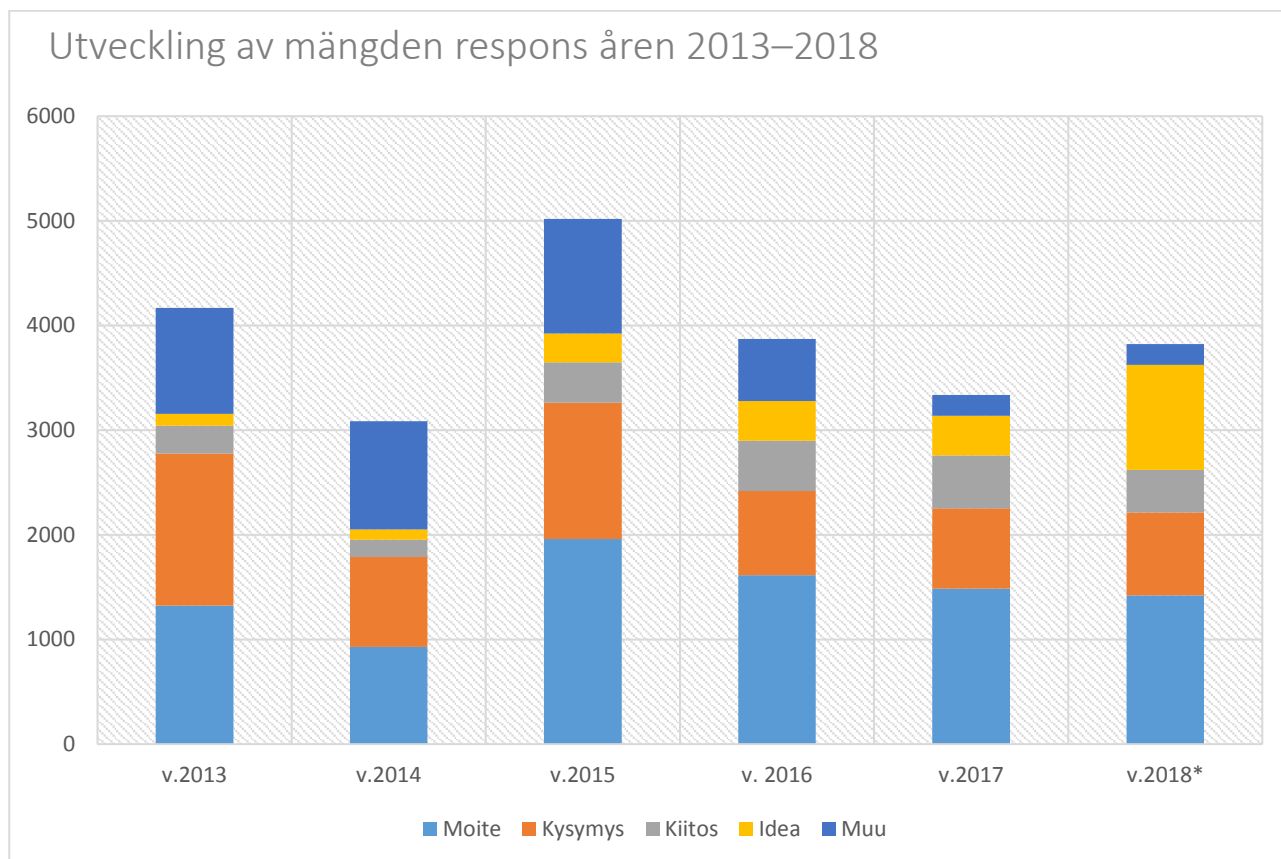
Respons via internet

1. Allmänt

Totalt 1 269 responser kom in via internet. Jämfört med det tredje kvartalet år 2017 ökade mängden respons med 55 procent. Ökningen av mängden respons förklaras av fältet för snabbrespons som ger möjlighet att ge respons via webbplatsen och som introducerades i början av året.

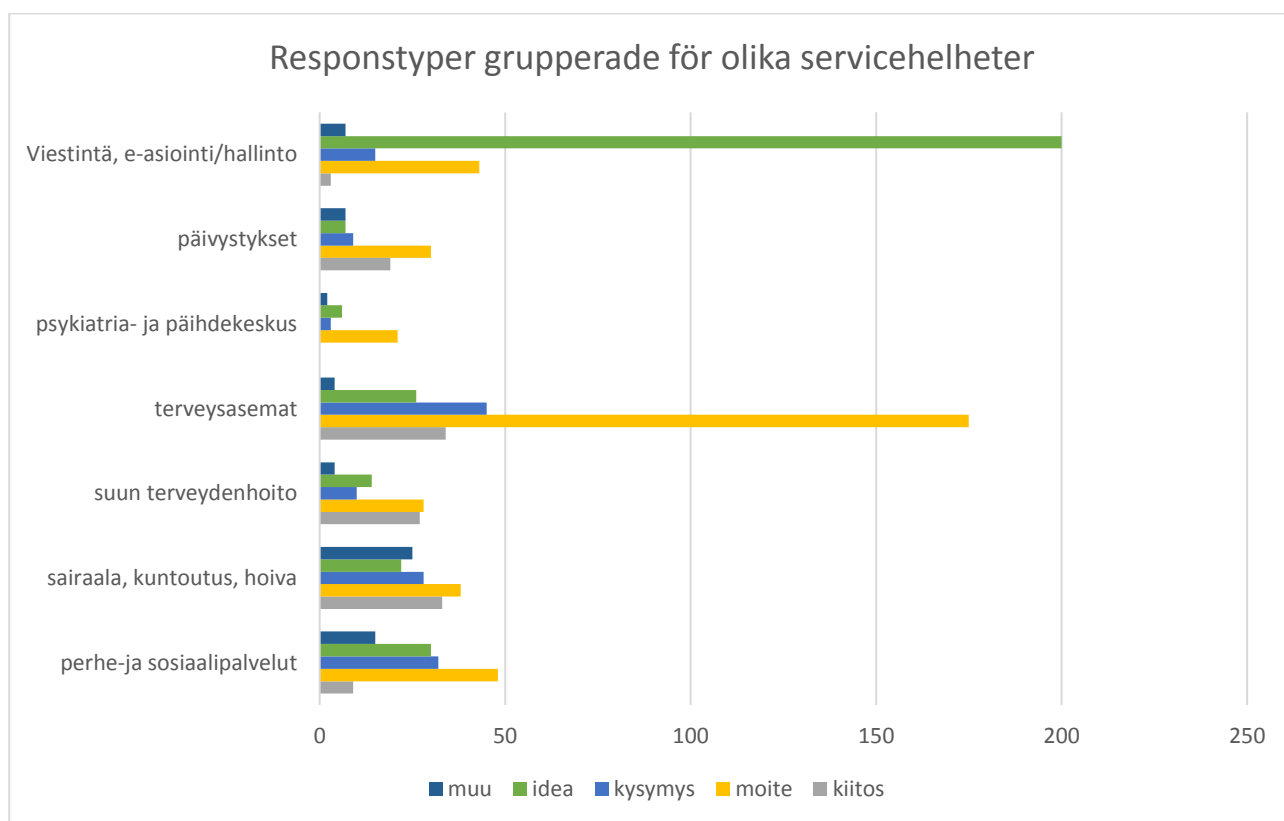
Förnyandet av tjänsterna, såsom centralerna för hälsa och välbefinnande i Fiskehamnen och Nordsjö, har ökat mängden respons. Även det nya återuppringsystemet för munhälsovården har ökat antalet missnöjda kunder.

2. Mängden respons i jämförelse med tidigare år



*mängden respons under olika år fram till 30.8.2018

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



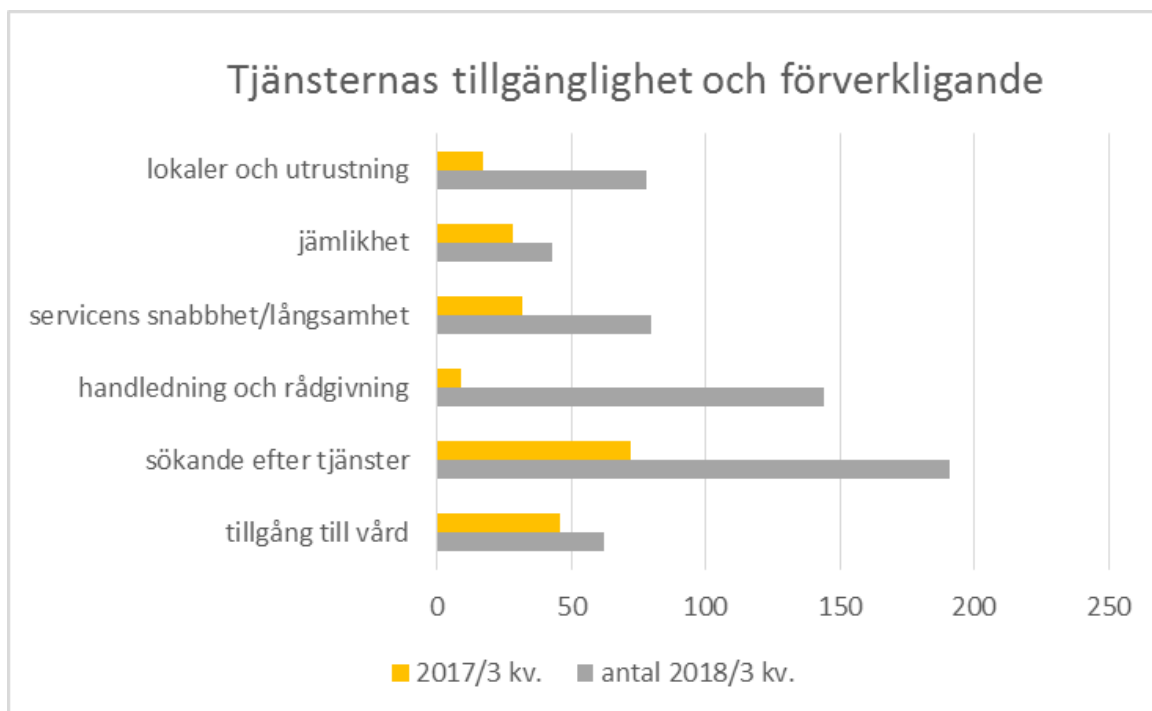
under perioden 1.7–30.9.2018

	ros	ris	fråga	idé	annat
familje- och socialtjänster	9	48	32	30	15
sjukhus, rehabilitering och omsorg	33	38	28	22	25
munhälsovård	27	28	10	14	4
hälsostationerna och inremedicinska polikliniken	34	175	45	26	4
psykiatri- och missbrukarcentralen	0	21	3	6	2
jourerna	19	30	9	7	7
Kommunikation, e-tjänster/förvaltning	3	43	15	200	7

Hälsovårds- och missbrukartjänsterna har på grund av det stora antalet responser delats in i tre olika delar: psykiatri- och missbrukspolikliniken, hälsostationerna, jourerna och munhälsovården.

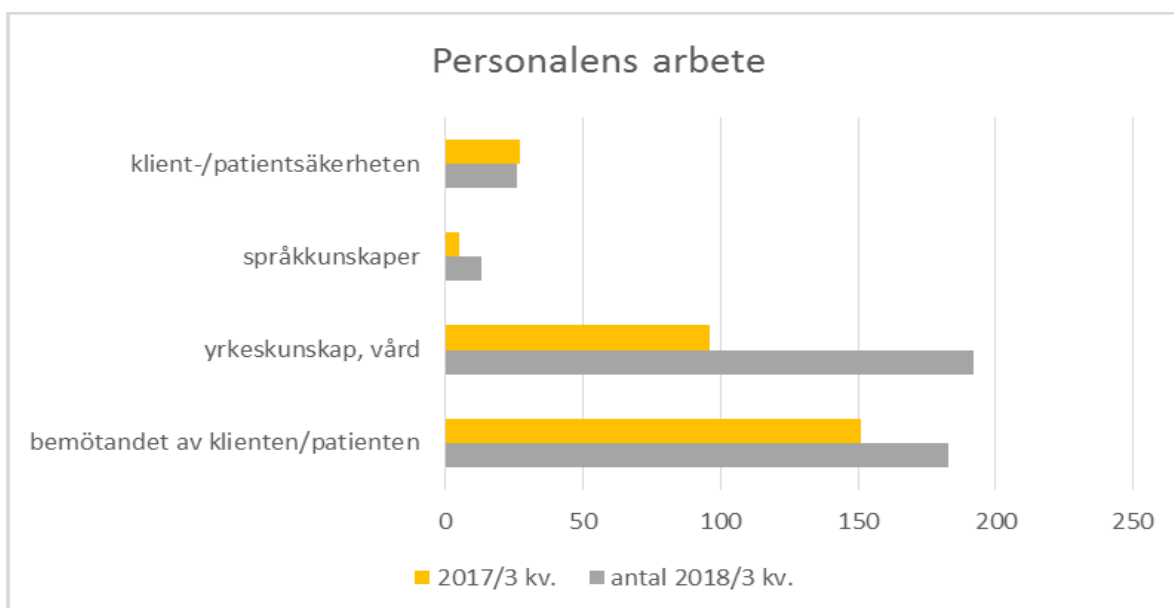
Responserna gällande förvaltning berörde huvudsakligen snabbresponserna på webbplatsen och e-tjänsterna.

4. Tjänsternas tillgänglighet och förverkligande jämfört med tredje kvartalet år 2017



Obs! Den stora ökningen av mängden respons gällande servicestyrningen, rådgivningen och sökandet efter tjänster beror på mängden snabbrespons från webbplatsen. Många har också gett respons på lokalerna och utrustningen på Fiskehamnens central för hälsa och välbefinnande.

5. Personalens arbete jämfört med tredje kvartalet år 2017



Det är värt att notera att av alla responser angående personalens yrkeskunskap och vården var 107 ros-respons år 2018.

6. Svarstid 1.7–30.9.2018

Den genomsnittliga svarstiden var 3 dygn. För 10 procent av responsen överskreds den tidsfrist som valts som mål.

7. Exempel på respons

Ros

Tack för utmärkt service!

Jag vill tacka södra hemsjukhusets personal för deras sakliga och mycket vänliga service! De har besökt mig i fyra dygn och jag blev mycket överraskad över att Helsingfors stad erbjuder en sådan här praktisk tjänst och över hur trevliga alla sjukskötare var. Tack än en gång!

Tack till Malmgårds tandklinik

Jag besökte Malmgårds tandklinik med mina två barn den 3 september för att deras tänder skulle undersökas. Tyvärr kommer jag inte ihåg vad den som gjorde undersökningarna hette. Jag vill framföra ett stort tack för det mycket professionella agerandet. Tandläkaren hade en väldigt bra, lugn och fungerande kontakt med barnen. Läkaren gick igenom de olika arbetsmomenten och redskapen med barnen och fick dem både att slappna av och bli intresserade av undersökningen. Min femåriga son ser till och med fram emot nästa besök på tandkliniken med förväntan. Tack!

Ris

Telefonnumret till Fiskehamnens hälsostation

Telefonnumret till Fiskehamnens hälsostation var svårt att hitta på internet. Hur jag än sökte och klickade hittade jag inget. Jag var tvungen att ringa till stadens rådgivning, som gav mig numret. Varför har ni gömt numret? Ha det någonstans där det syns.