

Inkommen internet-respons 1.10-31.12.2107

Allmänt

Under det fjärde kvartalet kom det in sammanlagt 913 st. respons. Indelningen mellan olika responstyper var följande: Tack (156 st.), ris (354 st.), fråga (216 st.), idé (101 st.) och övrigt (86 st.).

Under kvartalet steg antalet respons på grund av att influensavaccinationerna koncentrerades till fyra punkter. Helsingforsarna skickade till en början respons på för få vaccinationspunkter och avstånden till punkterna samt frågor om hur man når dem. I synnerhet Nordsjöbor och invånare i nordöstra Helsingfors sände kritisk respons. Många tyckte också att en veckas vaccinationstid var för kort.

Anmärkningsvärt är att under själva vaccinationsveckan (vecka 45) fick vi mycket berömmande respons. Berömmen gällde såväl personalens yrkeskunnighet, serviceanda som snabbheten vid alla vaccinationspunkter. Dessutom var många förvånade över hur väl organiserad och effektiv verksamheten var.

Respons om vaccinationerna

	Tack	Ris	Fråga	Idé	Övrigt	tot.
Mängd	26	44	28	12	0	110

Vaccinationspunkterna fick under vaccineringsveckan rosor och ris enligt följande:

	Rosor	Ris
Kampens servicecentral	9	7
Motionskvarnen	10	2
Silverbägens servicehus	1	-
Gustafsgårds servicecentral	5	4
Sammanlagt	25	13

All respons enligt typ

Tack

Antalet Tack-respons steg med en tredjedel jämfört med det föregående kvartalet. Klienterna ville tacka för en sakkunnig, god och snabb service. Förutom vaccinationspunkterna fick hälsostationerna tack (30 st.), munhälsovården (27 st.), jourerna (21 st.), hemsjukhuset (14 st.) samt rådgivningsbyråerna och familjearbetet (5 st.). Rosor för sjukhusverksamheten gav oftast de anhöriga efter att deras närmaste tillbringat en längre tid på sjukhus eller sovit bort (tot. 8 st.).

Idé

Antalet utvecklingsidéer har varit stabilt under alla kvartal. Idéerna är oftast mycket konkreta och gäller ofta e-tjänster, återuppringningstjänsten, webbsidor samt lokaler och redskap.

Kritik

Antalet negativ respons har hållits på samma nivå både jämfört med föregående kvartal och motsvarande kvartal i fjol. Enligt typen av respons uppgick antalet ris till nästan samma nivå som övriga typer tillsammans. De gällde närmast bemötandet av klienten/patienten och kundbetjäningen men också åtkomsten av vård, återuppringningstjänsten och den långsamma servicen. Dessutom ansåg många som tog influensavaccinet att de inte var i jämställd situation med andra då de var tvungna att anlita flera allmänna kommunikationsmedel för att komma till en vaccinationspunkt. Några kände ångest och förödmjukelse vid massvaccinationer.

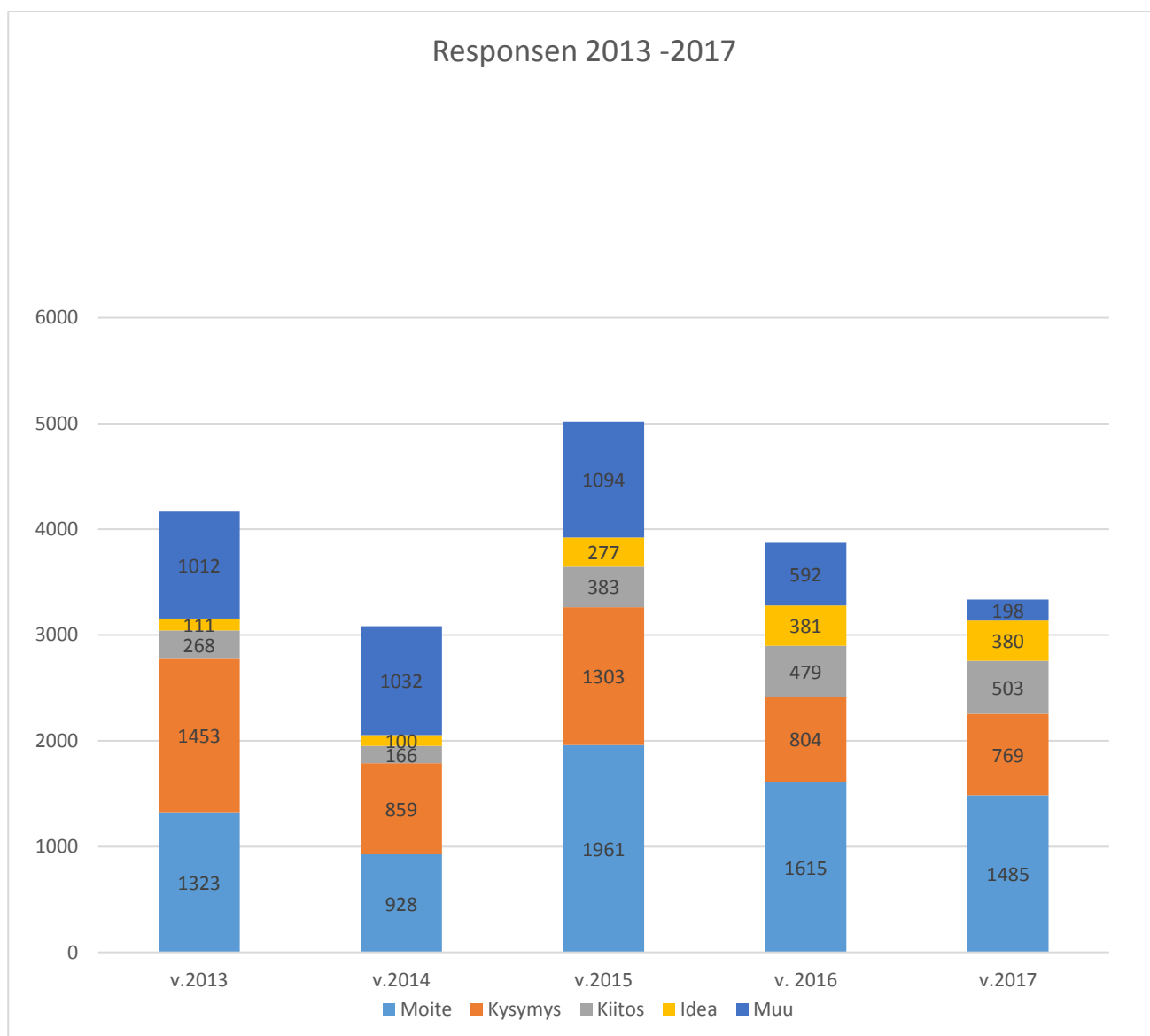
Hälsostationer (127 st.), rådgivnings- och familjearbete (24 st.), jourer (23 st.), e-tjänster (15 st.), munhälsovården (13 st.), egenvårdsartiklar (9 st.), psykiatri- och missbrukartjänster (7 st.), stadens sjukhus (5 st.), utkomststöd (5 st.) och hemvård (3 st.).

Frågor

Frågorna är ofta personliga begäran om uppgifter eller tjänster. Mest frågor ställdes till hälsostationer (34 st.), utkomststödet (18 st.), e-tjänster (8 st.), mångsidiga servicecentraler (7 st.), egenvårdsartiklar (5 st.) jourer (4 st.) hemvård (4 st.) och arkivtjänster (4 st.). Anmärkningsvärt är att det ställdes endast 4 frågor till rådgivnings- och familjearbetet och munhälsovården.

Övrigt

Till den här typen av respons räknas sådana frågor eller konstateranden som inte går att placera i en annan klass. Det är inte fråga om respons.



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

Det totala antalet respons har år 2017 sjunkit med 13,85 % från föregående år.

Antalet tack-respons har stigit betydligt under de två senaste åren. År 2015 var antalet tack-respons 7,6 % av alla respons medan siffran var 15 % år 2017.

Antalet ris-respons har sjunkit två år i rad.

Antalet frågor är också sjunkande.

Kontakterna till social- och patientombudsmännen 1.10 - 31.12.2017

Antalet kontakter till socialombudsmännen uppgick till 264 st. och till patientombudsmännen till 275 st., vilket gör sammanlagt 539 kontakter. Under det föregående kvartalet var motsvarande siffror 152 och 425 och sammanlagt 577.

Från och med oktober fick social- och patientombudsmännen ett gemensamt telefonnummer. Syftet med detta är att jämnna ut telefonsamtalen till alla ombudsmän och

utvidga ombudsmännens kompetens. I kontakterna betonades hälsovårdsärenden, såsom missnöjdhet med vården eller vårdresultatet samt misstänkta patient- och/eller läkemedelsskador. I kontakterna om socialvården gällde frågorna närmast kompletterande utkomststöd och barnskydd.