

## Responsnyheter från social- och hälsovårdsverket 3.4.2017

Inkommen respons 1.1 - 31.3.2017

Allmänt

Social- och hälsovårdsverket fick 1.1 -31.3 2017 sammanlagt 1151 responser.

I tabellen nedan jämförs responsmängden med motsvarande kvartal föregående år.

	1.1 - 31.3.2017	1.1 - 31.3.2016
Tack	138	121
Idé	106	98
Ris	524	485
Fråga	260	240
Övrigt	46	130
Sammanlagt	1151 st.	1073 st.

Till Tölö, Vallgård och Nordsjö hälsostationer kom det ännu i januari mer respons än normalt. Efter att återuppringningstjänsten återinfördes och det elektroniska systemet började fungera normalt normaliserades responsen i februari. Responsen till hälsostationerna gällde därefter verksamheten kring kontaktperson och närmast denna persons tillgänglighet.

Utkomststödets överföring till FPA har inte ökat responsen.

Idéer

Serviceanvändarna funderar ofta hur de kunde främja utvecklingen av kvaliteten. Idéerna riktar sig i första hand till hälsostationer och rådgivningsbyråer. Ofta gäller responsen e-tjänster och telefontjänsten. En klient till exempel vill veta hur många som är i telefonkö före hen och hur en person med hörselskada kan utträtta sina ärenden utan tolk med hjälp av dagens teknik.

Uppmärksamhet fästs även i innehållet av vården och i personalutbildningen. Det har föreslagits personalutbildning i bl.a. terminalvård, användning av enskilda läkemedel och vårdpersonalens inställning till vården. Rådgivningsbyråerna får förslag och vinkar om amning, skötsel av spädbarns kolik och av sömnproblem.

Ris

Responsgivarna berättar ofta hur de blivit bemötta och hurudan service de fått i telefon, på mottagningen eller i e-tjänster. Har personalen lyssnat på klienten och har man bemött klienten med respekt? 159 av sammanlagt 524 negativa respons gällde klientens eller patientens upplevelse av oprofessionellt bemötande. Negativ respons kommer det även om att servicen är långsam, om e-tjänsterna och återuppringningstjänsten (återuppringning sker för sent eller vid annars olämplig tidpunkt).

Ibland kommer det respons om hot mot klient- eller patientsäkerhet. Det har kommit in respons om att patienten eller klienten ser eller hör andra klienters uppgifter, namn och socialskyddssignum eller att hen får personliga vårdanvisningar i korridorer eller väntrum i närvaro av andra klienter. Dessutom berättas det i vissa responser att de anställdas anteckningar enligt klienten är missledande eller kränkande samt att utlåtanden och utredningar i vissa situationer försvunnit. Ibland begärs det information om vem alla som skådat patientuppgifter.

Frågor

Det kom 260 frågor av vilka 141 har besvarats. Antalet obesvarade frågor är högt därför att responsgivarna inte lämnat sina kontaktuppgifter eller endast uttryckt sin förvåning över varför saker sköts på ett visst sätt eller så ifrågasätter de jämlikheten i tjänsterna osv. men vill vara anonyma. Frågorna varierar mycket.

Tack

Allt flera serviceanvändare vill tacka personalen skriftligt. Jämfört med året innan har tack-responsen ökat med 14,05 %. Mest skriftliga tack kommer det till hälsostationer.

Fördelning av Tack-responsen 1.1–31.3.2017

Hälsostationer	30,21 %
Mun- och tandhäsovård	23,01 %.
Jourenheter	8,63 %.
Hemsjukhuset	9,35 %.
Rådgivnings- och familjearbete	5,75 %.
Rehabilitering, hjälpmedel	2,16 %.
Sjukhus	2,16 %.
E-tjänster	2,16 %.
Övrigt	16,57 %.

Responstyper 1.1.2014- 31.3.2017

svart= ide, lila= tack, grön=fråga, orange=ris, blå=annat

