



Resultaten från det första e-Föräldrarådet

För att utveckla den kundinriktade verksamheten började vi på våren 2017 fundera på nya kundinriktade utvecklingsmodeller för VCS barnenhet. Vi funderade länge på en liknande verksamhetsform som patientrådet inom VCS under några års tid tillämpat. Då vi tänkte på barnfamiljernas vardag kom vi ändå till att en liknande verksamhet som patientrådet antagligen blir svårt att verkställa. Barnfamiljernas vardag är mycket hektisk och därför är det en utmaning att locka föräldrar med i ett tidskrävande projekt.

Vi ville ändå på något sätt få föräldrar och barn/ungdomar att bli delaktiga i det kundinriktade utvecklingsarbetet. Vem skulle vara bättre experter än barnpatienterna och deras föräldrar själva. Vi ville erbjuda föräldrarna ett lätt sätt att delta och påverka. Därför bestämde vi att starta ett elektroniskt kundråd eller s.k. e-Föräldraråd, vilket kunde förverkligas som en digital enkät på internet. Vi upplevde också att det är viktigt, att e-Föräldraråd är till för alla föräldrar, också för dem, vars barn aldrig varit som kund på sjukhuset.

Det har varit möjligt att svara på den första e-Föräldraråds enkäten från och med sommaren. Det har varit möjligt att svara på frågorna via VCS: facebooksidor och på VCS hemsidor. I den första enkäten ville vi reda ut föräldrarnas åsikter om hur barnet och familjen blir bemött på sjukhuset. Vad är viktigt då man möter barnet? Vilka saker uppskattar föräldrarna/barnen då de möter en läkare eller sjukskötare? Föräldrarna hade också möjlighet att fritt berätta om hur de blivit bemötta.

Resultat av enkäten:

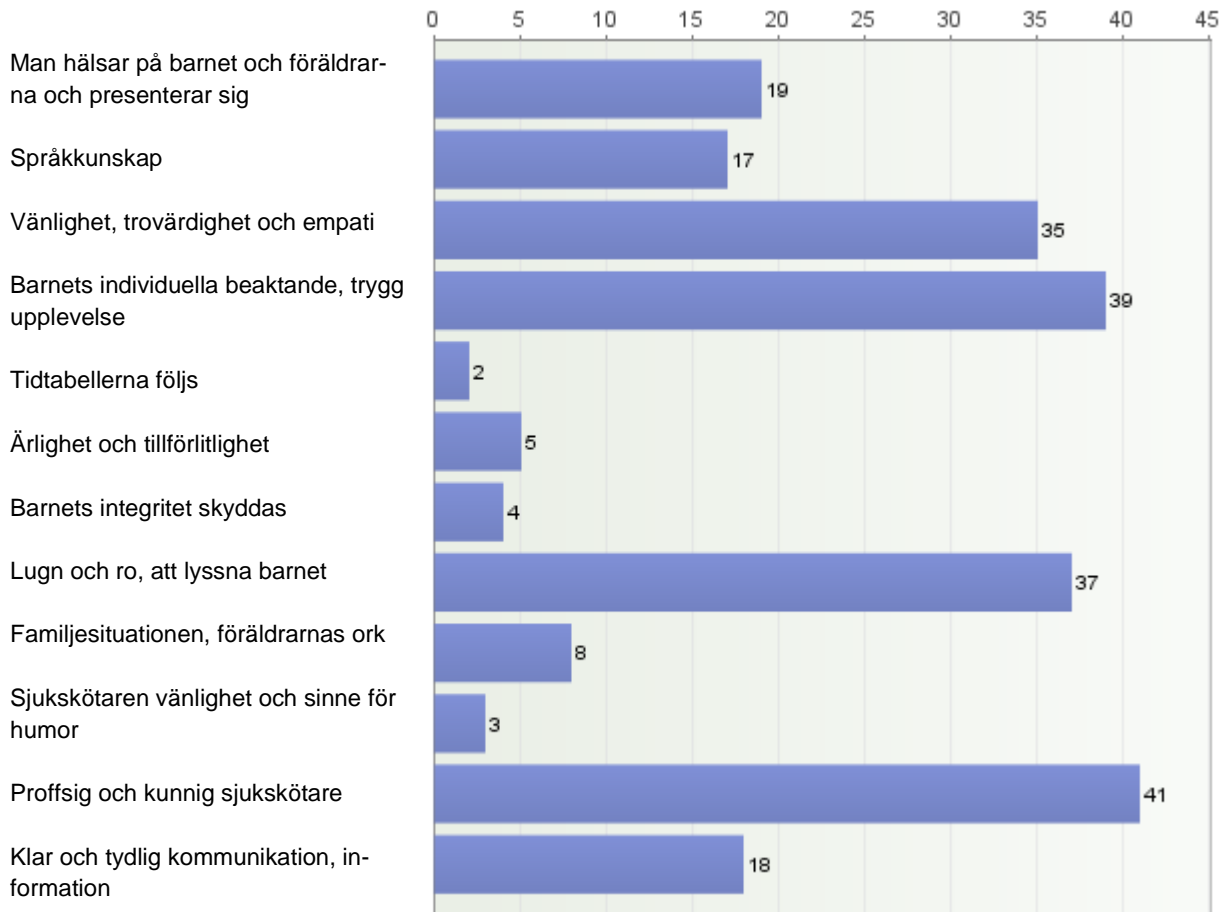
På vår första förfrågan fick vi 76 svar.



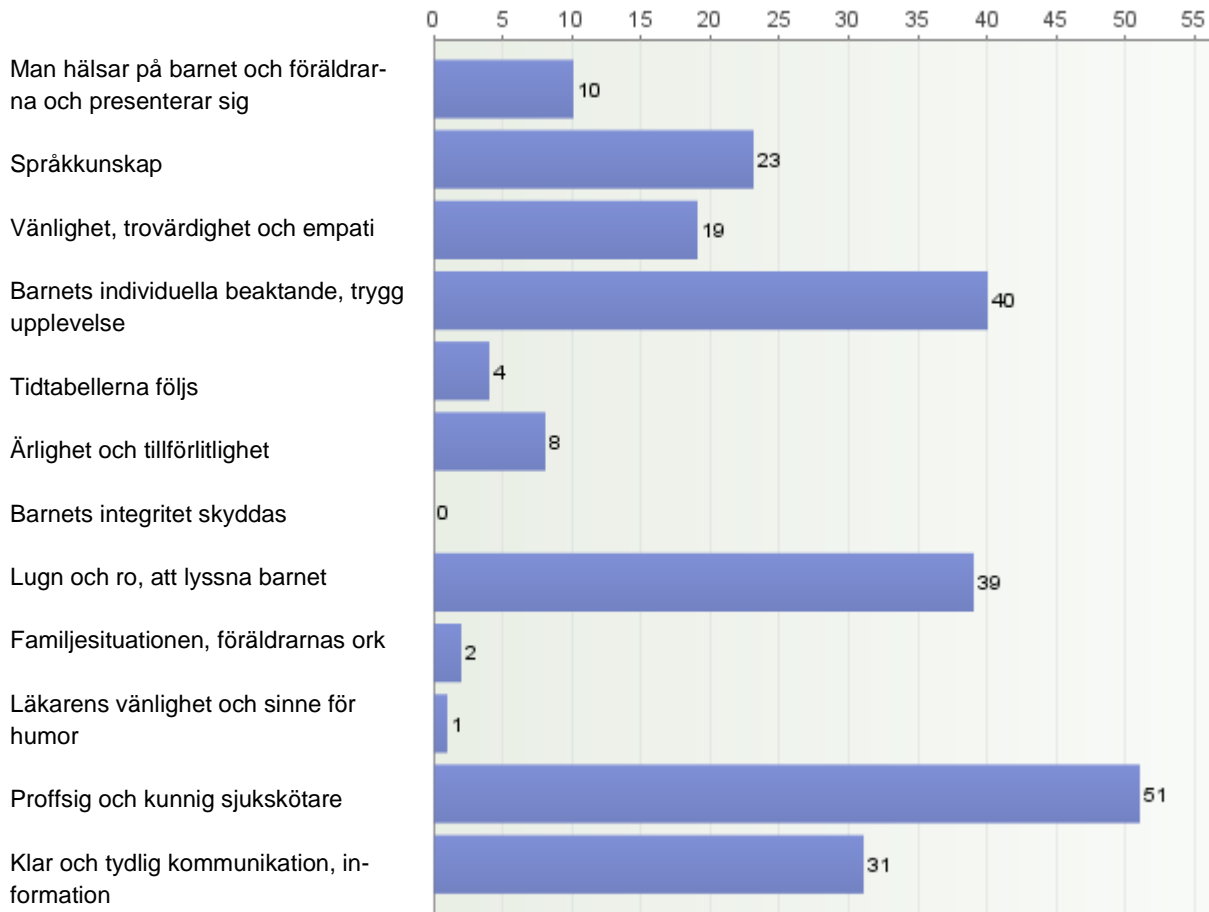
De viktigaste sakerna som lyftes fram i bemötandet gällande både läkare och sjukskötare:

- 1) Yrkesskicklig och kunnig personal
- 2) Barnets personlig uppmärksamhet, trygghetskänsla
- 3) Att inte ha bråttom, lugnhet, äkta lyssnande

Föräldrarna fick välja tre viktigaste faktorer, som de upplever som viktigast på sjukskötarens mottagning:



Föräldrarna fick välja tre viktigaste faktorer, som de upplever som viktigast på läkarmottagning:



Vi är glada och tacksamma för de svar vi fick. Ett stort tack till alla föräldrar och unga/barn som tagit sig tid att svara på vår förfrågan. Utgående från svaren kommer vi att fundera vad vi kan göra ännu bättre så att bemötandet skulle kännas ännu mera kundvänligt.

En ny enkät har publicerats. Vi önskar att ni deltar även i fortsättningen och på det sättet förbättrar vår kundinriktade service.

På återseende!

e-Föräldrarådets -arbetsgrupp