

Ensimmäinen e-Vanhempainraati ja siitä saadut tulokset

Asiakaslähtöisen toiminnan kehittämiseksi lähdimme keväällä 2017 miettimään Vaasan keskussairaalan lastenyksikön uusia asiakaslähtöisiä kehittämisen malleja. Pitkään mietimme keskussairaalassa jo muutaman vuoden toimineen asiakasraadin kaltaista toimintamuotoa. Lapsiperheiden arkea miettiessämme tulimme kuitenkin siihen tulokseen, että aivan asiakasraadin kaltaisena emme saisi mahdollisesti toimintaa alkua pidemmälle. Tänä päivänä lapsiperheillä elämisen tahti on kiireistä, joten vanhempia on haasteellista saada mukaan aikaa vieviin projekteihin.

Halusimme kuitenkin jollakin tavalla saada vanhempia ja lapsia/nuoria mukaan asiakaslähtöiseen kehittämistyöhön. Ketkä olisivatkaan sen parempia asiantuntijoita kuin lapsipotilaat ja heidän vanhempansa itse. Halusimme tarjota lasten vanhemmille helpon keinon osallistua vaikuttamiseen. Tämän vuoksi päädyimme sähköiseen asiakasraatiin eli ns. eVanhempainraatiin, joka toteutettaisiin digitaalisena nettikyselynä, jotta osallistuminen olisi mahdollisimman vaivatonta. Koimme myös tärkeänä, että eVanhempainraati on tarkoitettu kaikille lasten vanhemmille, myös heille, joiden lapset eivät ole olleet sairaalan asiakkaina.

Ensimmäiseen eVanhempainraadın kysymyksiin on ollut mahdollista vastata kesästä saakka. Kyselyyn on päässyt vastaamaan Vaasan keskussairaalan Facebook -sivujen ja VKS:n kotisivuilla olevan kyselyn kautta. Ensimmäisessä nettikyselyssä halusimme selvittää vanhempien mielipiteitä lapsen ja perheen kohtaamisesta sairaalassa. Mikä kohtaamisessa on tärkeää? Mitä asioita vanhemmat/lapset arvostavat kohdatessaan lääkärin tai hoitajan? Vanhemmilla oli myös mahdollisuus kertoa vapaasti lapsen ja perheen kohtaamisesta sairaalassa.

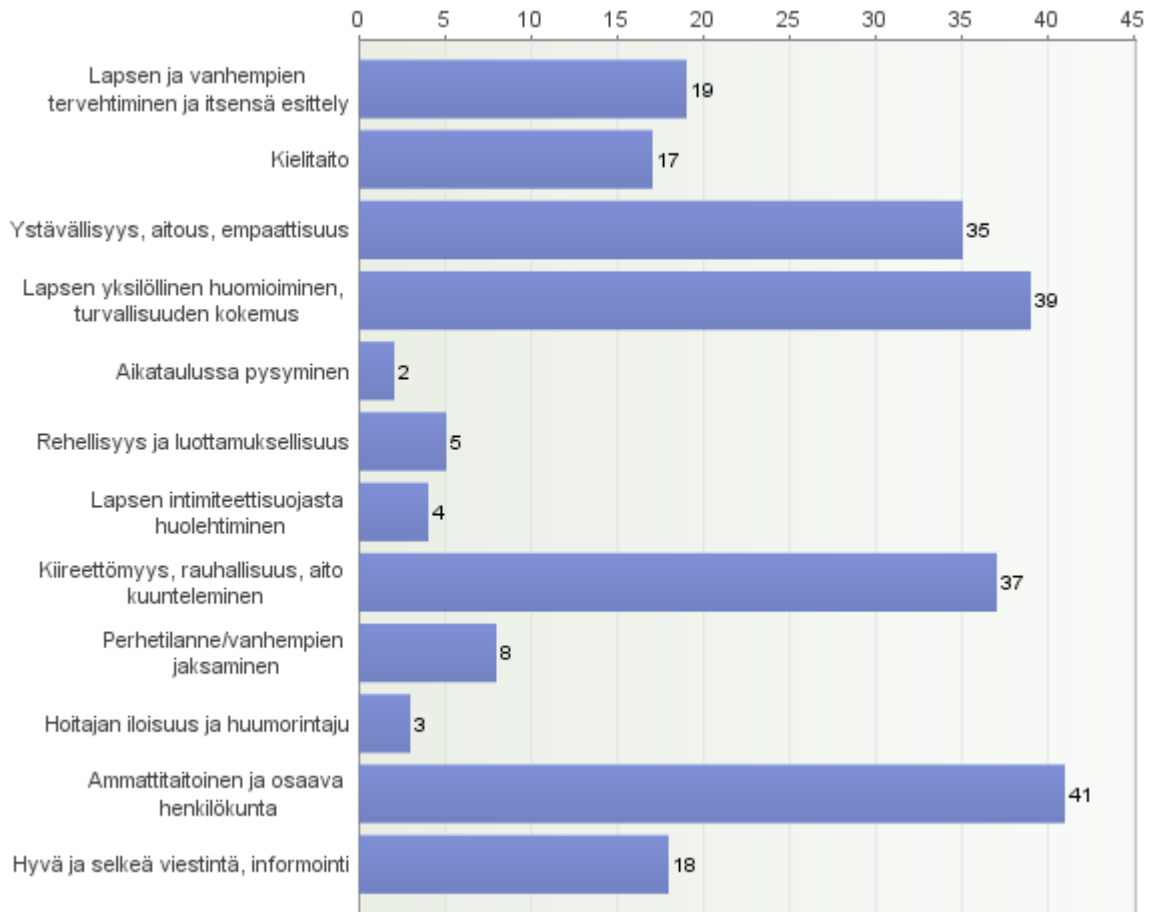
Kyselyyn saatiin 76 vastausta.



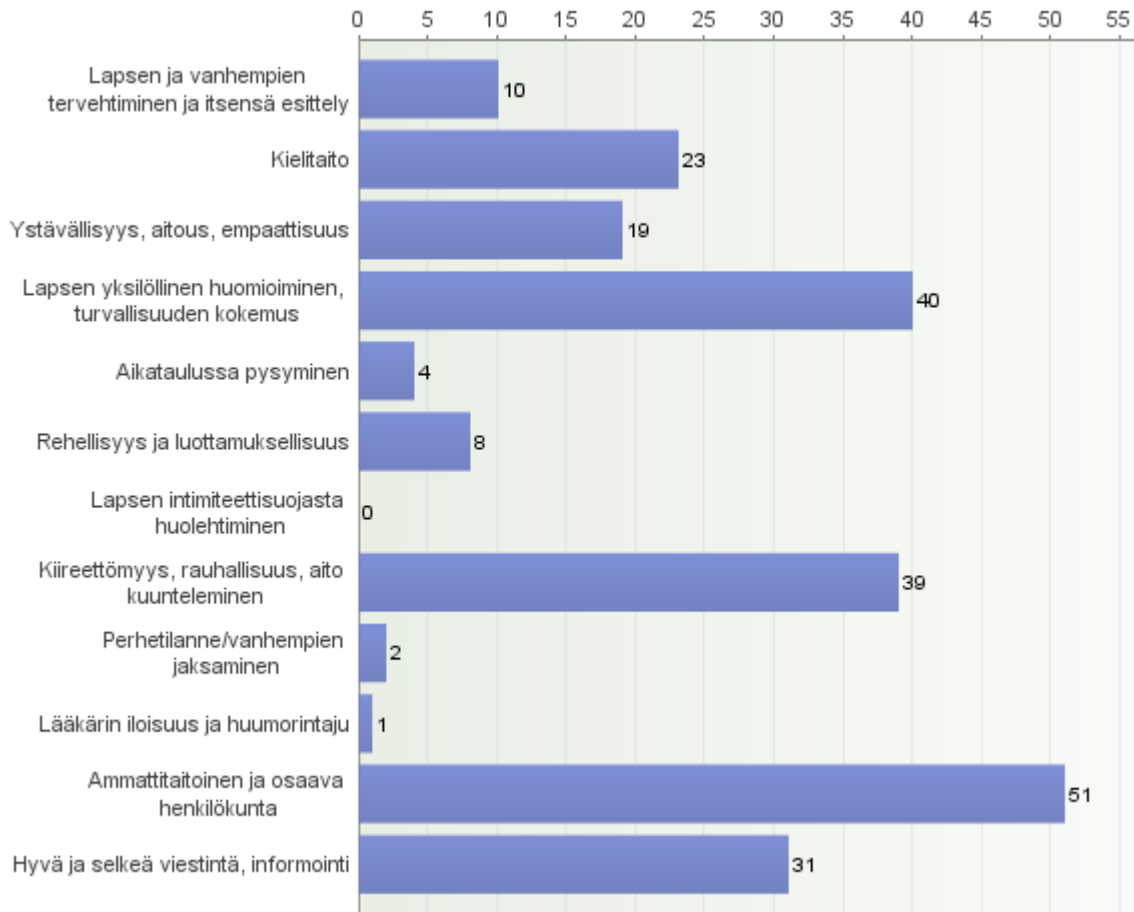
Tärkeimmiksi asioiksi nousivat selvästi sekä hoitajien että lääkäreiden kohtaamisessa seuraavat asiat:

- 1) Ammattitaitoinen ja osaava henkilökunta
- 2) Lapsen yksilöllinen huomioiminen, turvallisuuden kokemus
- 3) Kiireettömyys, rauhallisuus, aito kuunteleminen

Vanhemmat saivat valita alla olevista vaihtoehdoista kolme tärkeintä asiaa, jotka kokivat kohtaamisessa tärkeimmiksi sairaanhoitajan vastaanotolla:



Vanhemmat saivat valita alla olevista vaihtoehdoista kolme tärkeintä asiaa, jotka kokivat kohtaamisessa tärkeimmiksi myös lääkärinvastaanotolla:



Olemme iloisia ja kiitollisia vastauksista, joita saimme. Kiitos siis jokaiselle vanhemmalle ja lapselle/nuorelle, jotka olette antaneet aikaanne ja käyneet vastaamassa kyselyymme! Vastausten pohjalta lähdemme miettimään, mitä voisimme tehdä vielä paremmin, jotta kohtaaminen sujusi entistä asiakaslähtöisemmin.

Uusi kysely on nyt julkaistu. Toivomme, että otatte osaa jatkossakin eVanhempainraati -kyselyihimme asiakaslähtöisyyden parantamiseksi.

Kohtaamisiin!

Lasten vastuu- ja palvelualueen eVanhempainraati -työryhmä