

Osatutkimus F: Potilaspalautteen keruu ja hyödyntäminen lastensairaalassa

Kuvaus¹:

Vaikka terveystaloutta tuottavat organisaatiot keräävät tietoa potilaiden kokemuksista, näitä ei useinkaan kyetä systemaattisesti hyödyntämään palveluiden laadun parantamisessa. Tutkimuksen ensimmäisessä vaiheessa kartoitettiin potilaskokemustiedon keräämisen ja hyödyntämisen nykytilaa lastensairaloissa työntekijöiden näkökulmasta. Tutkimus toteutettiin haastattelemalla työntekijöitä (N=9), joista osa työskenteli hallinnollisissa tehtävissä ja osa potilastyössä. Tulosten perusteella nykyinen potilaspalauttejärjestelmä koetaan kankeaksi ja tehottomaksi: kokemustieto ei aktiivisesti hyödynnetä palveluiden kehittämiseen. Palautteen keruuseen ja hyödyntämiseen vaikuttavat organisatoriset sekä aineiston hyödynnettävyyteen liittyvät esteet ja mahdollisuudet. Tutkimuksen toisessa vaiheessa suunnitellaan kevään 2018 aikana työpajatyöskentelyn avulla konkreettisia käytännön ehdotuksia potilaskokemustiedon tehokkaammaksi keräämiseksi ja hyödyntämiseksi yhdessä lastensairalojen henkilökunnan kanssa.

Julkaisuja:

Diplomityö, Susanna Immonen, Potilaspalautteesta potilaskokemustietoon? Potilaspalautteen keruun ja hyödyntämisen haasteet ja mahdollisuudet hoitotyössä (status: viimeistelyvaiheessa 11.9.2018)

Improving Hospital Services based on Patient Experience Data: Current Feedback Practices and Future Opportunities, 2018, Kaipio J., Stenhammar, H., Immonen, S., Litovuo, L., Axelsson, M., Lantto, M., Lahdenne, P. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/29677964>

¹ Kaipio, J. ja muut "Lapsus-tutkimushanke: Näkökulmia lapsiperheen potilaskokemukseen." Finnish Journal of eHealth and eWelfare 10.2-3 (2018): 310-318