

Osatutkimus B: Potilaskokemuskyselyt vanhempien kokemusten mittaamiseksi

Kuvaus¹:

Koska potilaskokemuksen mittaaminen ja parantaminen on osoittautunut vaikeaksi monissa organisaatioissa, Lapsus-hankkeen tavoitteena oli kehittää sähköinen kyselyinstrumentti, jonka avulla lastensairaalat voivat lisätä ymmärrystään potilaidensa kokemuksista sekä kehittää omaa toimintaansa. Kyselyjen kehittämisen lähtökohtana hyödynnettiin osatutkimuksen A tuloksia. Kehittämisprosessi koostui seuraavista päävaiheista: lapsiperheen potilaskokemuksiin liittyvien mittareiden kuvaaminen (22 mittaria), mittaristoon perustuvien kokemusväittämien määrittely (67 väittämää) sekä kyselyjen kehittäminen iteratiivisesti eksploratiivista faktorianalyysiä hyödyntäen potilaspolun eri vaiheisiin keskittyen vastaanottokäynti- ja sairaalajaksovaiheisiin. Potilaskokemuskyselyjen kehittämiseen liittyvät kyselyversiot ja vastaajamääriä on havainnollistettu taulukossa 1. Ylätason tavoitteena oli tunnistaa lapsipotilasperheiden kokemuksiin liittyvät ydinväittämät ja mittarit, sekä toteuttaa kyselyt sähköisesti systemaattisen ja jatkuvan potilaspalautteen keräämiseksi.

Taulukko 1. Potilaskokemuskyselyjen kehittämiseen liittyvät kyselyversiot ja vastaajamäärät.

Potilaspolun vaihe, johon kehitettävä kysely liittyy	Kyselyn sisältämien potilaskokemusväittämien lukumäärä	Vastaajien lukumäärä (N)	Analyysiin sisällytettyjen vastaajien lukumäärä (karsittu taustatietojen perusteella) (N)	Kyselyn toteutusmuoto
Vastaanottokysely: Vastaanotto- / kontrollikäynnit lääkärillä				
1. kyselyversio	67	144	106	Paperikysely
2. kyselyversio	22	88	81	Paperikysely
3. kyselyversio	8	76	65	Tablet-laitteella vastattava sähköinen kysely
Osastokysely: Sairaalajakso diagnoosin valmistumisen tai operaation jälkeen				
1. kyselyversio	67	119	101	Paperikysely
2. kyselyversio	14	93	88	Paperikysely
3. kyselyversio	5	Käynnistymässä		Tablet-laitteella vastattava sähköinen kysely
Kotiutumiskysely: Kotiutuminen ja toipuminen kotona				
1. kyselyversio	67	Käynnissä		Mobiilikysely, johon linkki lähetetään vastaajalle sähköpostitse

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

Julkaisuja:

Kaipio J, Mannonen P, Stenhammar H, Karisalmi N, Lahdenne P, Hiekkänen K, Nieminen M. Potilaskokemuskyselyn kehittäminen lastensairaalan potilaiden vanhemmille. *FinJeHeW* 2017;9(2-3):148-166. <https://doi.org/10.23996/fjhw.60998>

Osatutkimuksen B tuotoksia:***Lapsipotilaiden vanhemmille suunnatun kyselyn ensimmäinen versio, joka sisälsi 67 kokemusväittämää:***

Vastaa kysymyksiin oman mielipiteesi mukaisesti ympäröimällä sopiva numero. Jos kysymys ei mielestäsi sovellu lapsesi sairauteen ympäröi vastausvaihtoehto 6 (E sovellu). Esimerkiksi jos lapsesi ei ole ollut sairaalassa öitä, ei sairaalasta kotiutuminen ole soveltuva kysymys. Jos tilanteet ovat vaihdelleet osastojen ja käyntien välillä, mieltä vastatessasi tämän päivän tai viimekertaista käyntiä.

		Täysin eri mieltä			Täysin samaa mieltä			Ei sovellu
		1	2	3	4	5	6	
1	Lapseni sairaus huomattiin ja tunnistettiin nopeasti	1	2	3	4	5	6	
2	Lapseni sairauteen liittyvät hoitopäätökset ovat olleet sujuvia ja ymmärrettäviä	1	2	3	4	5	6	
3	Minulle on kerrottu selkeästi miten ja miksi lastani hoidetaan	1	2	3	4	5	6	
4	Lapseni hoito on edennyt niin kuin lääkäri on minulle kertonut	1	2	3	4	5	6	
5	Lapseni hoito ja paraneminen on sujunut ilman yllätyksiä	1	2	3	4	5	6	
6	Kaikki lastani hoitaneet lääkärit ovat olleet samaa mieltä lapseni tarvitsemasta hoidosta	1	2	3	4	5	6	
7	Lapseni hoitotavat ovat säilyneet samoina Lastensairaalan eri osastojen ja hoitajien välillä	1	2	3	4	5	6	
8	Jokainen lapseni hoitokerta on edesauttanut hänen paranemistaan tai toipumisestaan	1	2	3	4	5	6	
9	Lapseni tapaamiset lääkärien kanssa ovat sujuneet hyvin	1	2	3	4	5	6	
10	Mielestäni lapselleni ei ole tehty turhia lääketieteellisiä toimenpiteitä	1	2	3	4	5	6	
11	Perheeni kotiutuminen sairaalasta on sujunut/tullee sujumaan hyvin	1	2	3	4	5	6	
12	Luulen että perheeni sopeutuu arkeen helposti lapseni parannuttua tai toivuttua hoidosta	1	2	3	4	5	6	
13	Luulen, että kotihoito lapseni päästyä sairaalasta tulee sujumaan hyvin	1	2	3	4	5	6	
14	Lastensairaalan henkilökunta huomioi perheeni erityistilanteen hyvin	1	2	3	4	5	6	
15	Lastani hoitaneet lääkärit ja hoitajat ovat osanneet ottaa huomioon lapseni hoitotoimenpiteissä hyvin	1	2	3	4	5	6	
16	Lastensairaalan toiminta on lapsiystävällistä	1	2	3	4	5	6	
17	Lastensairaalasta saamani ohjeet ja tiedot olivat hyödyllisiä	1	2	3	4	5	6	
18	Lastensairaalasta saamani ohjeet ja tiedot olivat helposti ymmärrettäviä	1	2	3	4	5	6	
19	Lastensairaalasta saamani ohjeet ja tiedot olivat paikkansapitäviä	1	2	3	4	5	6	
20	Lastensairaalasta saamani ohjeet ja tiedot olivat tarpeellisia ja sain ne sopivaan aikaan	1	2	3	4	5	6	
21	Lastensairaalan tilat ja palvelut sopivat lapseni sairauden hoitamiseen	1	2	3	4	5	6	
22	Lastensairaalan tilat ja palvelut edesauttoivat lapseni paranemista	1	2	3	4	5	6	
23	Lastensairaalan tilat ja palvelut soveltuivat hyvin perheelleni	1	2	3	4	5	6	

Lapsiperheen uudistuva sairaala – potilaskokemus palvelupolkujen arvon kehittäjänä

		Täysin eri mieltä			Täysin samaa mieltä			Ei sovellu
24	Lastensairaalassa oli avoin ja ystävällinen ilmapiiri	1	2	3	4	5	6	
25	Lastensairaalalla oli riittävästi resursseja lapseni hoitamiseen	1	2	3	4	5	6	
26	Lastensairaala pystyi tarjoamaan hoitoa lapselleni, silloin kun hän sitä tarvitsi	1	2	3	4	5	6	
27	Lapseni oppi luottamaan häntä hoitaneisiin lääkäreihin ja hoitajiin sairauden aikana	1	2	3	4	5	6	
28	Lastani hoitaneet hoitajat ja lääkärit eivät ole vaihtuneet tarpeettomasti	1	2	3	4	5	6	
29	Lastani hoitaneet hoitajat ja lääkärit vaihtuivat liian usein	1	2	3	4	5	6	
30	Lastani hoitaneet hoitajat ja lääkärit olivat taitavia ja tunsivat lapseni sairauden ja sen hoitomuodot	1	2	3	4	5	6	
31	Lapseni saama hoito oli lääketieteellisesti korkealaatuista	1	2	3	4	5	6	
32	Lapseni sai itselleen ja sairauteensa sopivaa hoitoa	1	2	3	4	5	6	
33	Lastensairaalan henkilökunta on kohdellut perhettäni ystävällisesti	1	2	3	4	5	6	
34	Lastensairaalassa on avoin ilmapiiri	1	2	3	4	5	6	
35	Hoitajat ja lääkärit kuuntelivat lastani ja minua tutkimusten ja hoitojen yhteydessä	1	2	3	4	5	6	
36	Lastani hoitanut henkilökunta oli kiireistä	1	2	3	4	5	6	
37	Hoitajilla ja lääkäreillä oli aina aikaa vastata kysymyksiini ja hoitaa lastani	1	2	3	4	5	6	
38	Lastensairaalassa oli liikaa potilaita hoitajien ja lääkärien määrän nähden	1	2	3	4	5	6	
39	Tiedän/tiesin mitä voin ja saan tehdä sairaalassa lapseni tutkimusten ja hoitojen aikana	1	2	3	4	5	6	
40	Sain osallistua lapseni hoitamiseen sairaalassa	1	2	3	4	5	6	
41	Yhteistyöni hoitajien ja lääkärien kanssa sujui hyvin	1	2	3	4	5	6	
42	Lapseni sairaus on lisännyt stressiäni huomattavasti	1	2	3	4	5	6	
43	Lapseni sairaudesta paraneminen tai toipuminen tuntuu ylipääsemättömän vaikealta	1	2	3	4	5	6	
44	Lapseni sairaus on vähentänyt jaksamistani arjen tehtävissä	1	2	3	4	5	6	
45	Luotan siihen, että lapseni saa Lastensairaalassa parasta mahdollista hoitoa	1	2	3	4	5	6	
46	Luotan siihen, että lapseni saama hoito auttaa hänen sairauteensa	1	2	3	4	5	6	
47	Luotan siihen, että lapseni saama hoito on sopivaa juuri hänelle	1	2	3	4	5	6	
48	Luotan siihen, että lapseni paranee tai toipuu lääkärien ja hoitajien minulle kertoman hoitosuunnitelman mukaisesti	1	2	3	4	5	6	
49	Luotan siihen, että kaikki lapseni saama hoito edesauttaa hänen paranemistaan ja toipumistaan	1	2	3	4	5	6	
50	Tunnen tällä hetkellä äärimmäistä vihaa tai pelkoa lapseni sairauden takia	1	2	3	4	5	6	
51	Tunnen tällä hetkellä äärimmäistä surua lapseni sairauden takia	1	2	3	4	5	6	
52	Tunnen tällä hetkellä äärimmäistä epäuskoa tai epätietoisuutta lapseni sairauden takia	1	2	3	4	5	6	
53	Arjen tehtäväni tuntuvat ylipääsemättömän vaikeilta	1	2	3	4	5	6	
54	Työtehtäväni niin kotona kuin töissä ovat muuttuneet viimeaikoina raskaammiksi	1	2	3	4	5	6	
55	Arjen tehtävät vaikeuttavat lapseni sairauden käsittelyä	1	2	3	4	5	6	
56	Minusta tuntuu, että tarvitsen tukea ja apua lapseni sairauden kanssa pärjäämiseen	1	2	3	4	5	6	
57	Uskon jaksavani hyvin hoitaa lastani	1	2	3	4	5	6	
58	Tarvitsen apua lapseni kotihoidossa	1	2	3	4	5	6	

Lapsiperheen uudistuva sairaala – potilaskokemus palvelupolkujen arvon kehittäjänä

		Täysin eri mieltä			Täysin samaa mieltä		Ei sovellu
		1	2	3	4	5	6
59	Lastensairaala on aktiivisesti auttanut perhettämme löytämään ja saamaan vertaistukea lapsemme sairauden kanssa	1	2	3	4	5	6
60	Lastensairaala on opastanut minua hyvin löytämään apua kotihoidon ja arjen järjestelyiden kanssa	1	2	3	4	5	6
61	Lastensairaalassa perheemme arjen kokonaistilannetta on tiedusteltu ja pyritty selvittämään lisätuentarvetta myös sairaalan ulkopuolella	1	2	3	4	5	6
62	Olen saanut riittävästi tukea ja apua läheisiltäni lapseni sairauden kanssa	1	2	3	4	5	6
63	Olen saanut riittävästi vertaistukea muilta saman sairauden kokeneilta lapseni sairauden kanssa	1	2	3	4	5	6
64	Läheisiltäni saama tuki auttaa minua pärjäämään lapseni sairauden kanssa	1	2	3	4	5	6
65	Läheisiltäni saama tuki ja apu on ollut hyödyllistä	1	2	3	4	5	6
66	Läheisiltäni saama tuki ja apu on ollut tarpeellista	1	2	3	4	5	6
67	Ilman läheisiltäni saamaa tukea ja apua lapseni sairauden kanssa pärjääminen olisi ollut vaikeampaa	1	2	3	4	5	6