

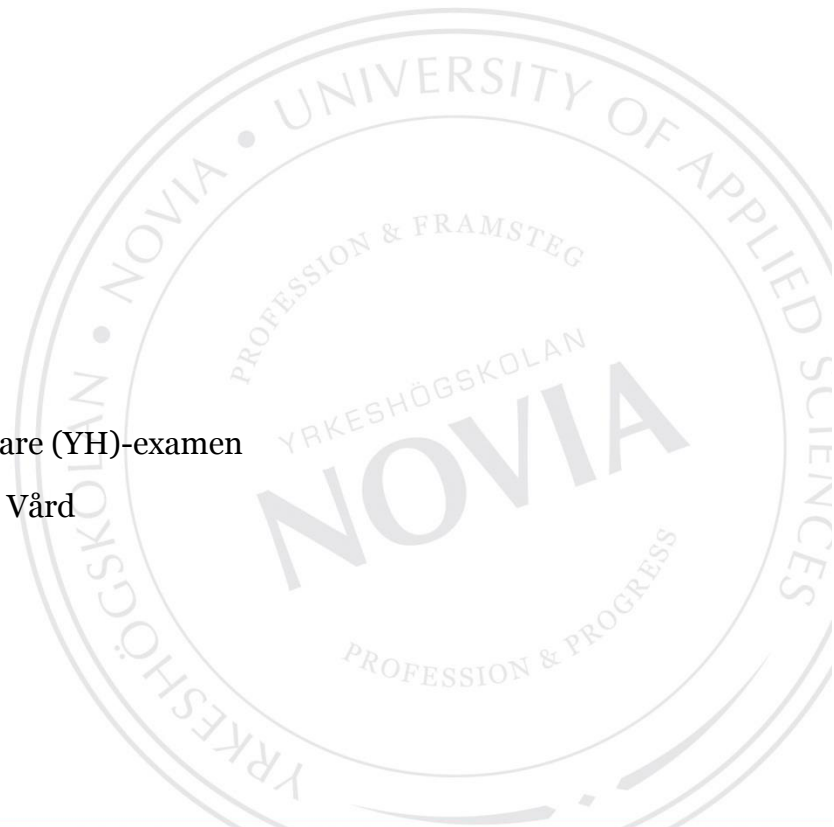
En studie i kvaliteten av hälsovård inom Pargas stad

Daniel Nenonen

Examensarbete för sjukskötare (YH)-examen

Utbildningsprogrammet för Vård

Vasa 2013



EXAMENSARBETE

Författare: Daniel Nenonen
Utbildningsprogram och ort: Vård, Vasa
Inriktningsalternativ/Fördjupning: Sjukskötare
Handledare: Erja Halmesmäki-Hansson, Marlene Gädda

Titel: En studie i kvaliteten av hälsovård inom Pargas stad

Datum 31.10.2013

Sidantal 30

Bilagor 3

Abstrakt

Syftet med examensarbetet är att undersöka hälso-sjukvårdens kvalitet inom Pargas stad för att kartlägga besökarnas syn på kvaliteten av vården och hur nöjda kunderna har varit i samband med besöken på hälsostationerna. Skribenten och beställaren av examensarbetet hade som mål att kartlägga kundernas syn på kvaliteten av hälsovården inom de olika hälsostationerna inom Pargas stad som även år 2009 genomgick en kommunfusion.

Denna studie genomfördes genom att kunder som besökte hälsostationerna i Pargas fick besvara en enkät som under två veckors tid delades ut eller var tillgänglig för kunderna. Dessa enkäter fanns tillgängliga på tre olika språk; svenska, finska och engelska. Enkäten kunde även fyllas i anonymt på nätet.

Resultatet av undersökningen visar att största delen av kunderna som har besvarat enkäten, är nöjda med hälsovården inom Pargas stad. De flesta kunderna var helt eller delvis av samma åsikt om att väntetidens längd är acceptabel och att personalen är professionell samt servicevillig. Många höll även med om att vården eller besöket var ändamålsenligt och till nytta. Det som kom fram i de öppna frågorna i samband med enkäten är en viss oro för denna service kommer att försämrats eller rentav tas bort.

Språk: Svenska Nyckelord: Kvalitet, vård, enkätundersökning

OPINNÄYTETYÖ

Tekijä: Daniel Nenonen
Koulutusohjelma ja paikkakunta: Hoitotyö, Vaasa
Suuntautumisvaihtoehto: Sairaanhoidtaja
Ohjaajat: Erja Halmesmäki-Hansson, Marlene Gädda

Nimike: Tutkimus Paraisten kaupungin terveyshuollon laadusta

Päivämäärä 31.10.2013

Sivumäärä 30

Liitteet 3

Tiivistelmä

Tutkimuksen tarkoituksena on tutkia terveydenhuollon laatua Paraisten kaupungissa. Selvitettiin kävijöiden näkemyksiä hoidon laadusta ja heidän tyytyväisyyttä liittyen käynteihin terveyskeskuksissa. Kirjailijan ja opinnäytetyön tilaajan tavoitteena oli selvittää asiakkaiden näkemyksiä terveydenhuollon laadusta eri terveyskeskuksissa Paraisten kaupungissa, joka vuonna 2009 kävi läpi kuntaliitoksen.

Tutkimus toteutettiin kahden viikon aikana kyselylomakkeilla, jotka annettiin asiakkaille tai olivat muutoin saatavilla. Nämä lomakkeet olivat saatavilla kolmella eri kielellä; suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi. Kyselyyn pystyi myös osallistumaan nimettömästi verkossa.

Tutkimuksen tulokset osoittavat että suurin osa asiakkaista jotka vastasivat kyselyyn, olivat tyytyväisiä terveydenhuollon palveluihin Paraisten kaupungissa. Useimmat asiakkaat olivat kokonaan tai osittain samaa mieltä siitä että oletettu odotusaika on hyväksyttävä ja että henkilökunta on ammattitaitoinen ja halukas palvelemaan. Monet olivat myös sitä mieltä, että hoito tai käynti oli asianmukaista ja hyödyllistä heille. Tutkimuksen avoimista kysymyksistä ilmeni, että tietty huolenaihe palveluiden heikentymisestä tai jopa niiden poistosta on olemassa.

Kieli: Ruotsi Avainsanat: Laatu, hoito, lomaketutkimus

BACHELOR'S THESIS

Author: Daniel Nenonen
Degree programme: Bachelor in Nursing, Vasa
Specialization: Nurse
Supervisors: Erja Halmesmäki-Hansson, Marlene Gädda

Titel: A study of the quality in healthcareservices in Parainen municipal

Date 31.10.2013 Number of pages 30 Appendices 3

Summary

This study will examine the quality of health care in Parainen municipality which was part of a municipal merger in 2009. The purpose is to investigate visitor's views on the quality of care and visits to healthcare centers. This study was carried out by asking customers who visited healthcare centers in Parainen to answer a questionnaire. The survey was handed out of made available to clients during a period of two weeks. These surveys were available in Swedish, Finnish and English. The questionnaire could also be filled in anonymously online.

The survey results show that most of the customers who responded to the survey are satisfied with the healthcare services in Parainen municipality. Most customers were wholly or partly of the opinion that the expected waiting time is acceptable and that the staff is professional as well as willing to serve. Many also agreed that the level of care was appropriate and useful. The open questions of the survey showed concerns that the service will deteriorate or, even, be removed.

Languague: Swedish Keywords: Quality, nursing, questionnairstudy

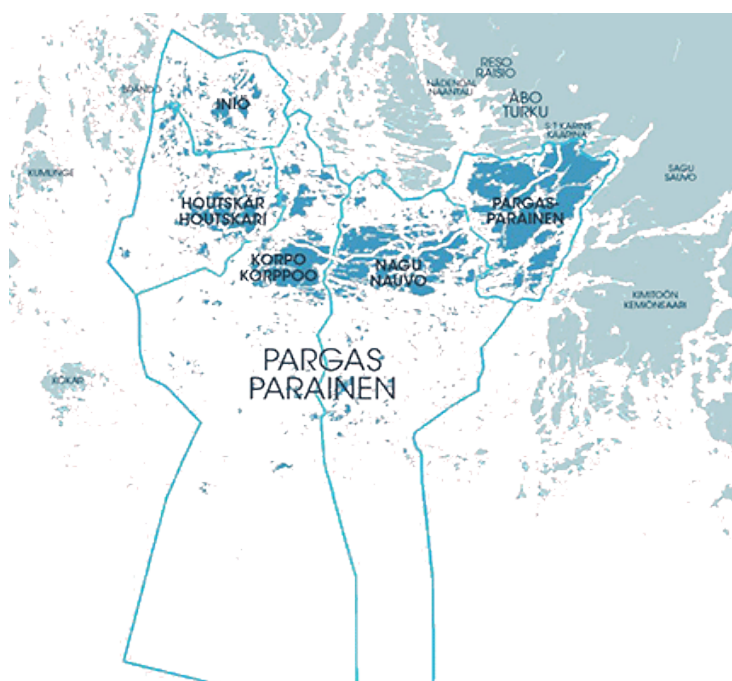
Innehållsförteckning

1 Inledning	1
2 Syfte och problemformulering	2
3 Teoretiska utgångspunkter.....	2
3.1 Betty Neuman.....	3
3.1.1 Vårdarbete	3
3.1.2 Människan	3
3.1.3 Hälsan	3
3.1.4 Miljö och omgivning skapad av människan	4
3.1.5 Teoretiska argument	4
3.2 Callista Roy.....	4
3.2.1 Vårdarbete	5
3.2.2 Människan- en bio-psykosocial varelse	5
3.2.3 Hälsan	5
3.2.4 Omgivningen	6
4 Teoretisk bakgrund.....	6
5 Tidigare forskningar	7
6 Metod.....	8
6.1 Val av informanter.....	8
6.2 Datainsamling	8
6.3 Dataanalys	9
6.4 Praktiskt genomförande	9
6.5 Etiskt övervägande.....	10
7 Resultat och tolkning	10
8 Kritisk granskning och diskussion	20
Källförteckning.....	22
Bilagor	23

1 Inledning

Detta beställningsarbete är en undersökning om kvaliteten av hälsovården i Pargas stad samt hur nöjda kunderna har varit över sitt besök på de olika hälsovårdsmottagningarna. Pargas stad formades efter en stor kommunsammanslagning år 2009 av de fem gamla skärgårdskommunerna dvs. Pargas, Nagu, Korpo, Houtskär och Iniö. En kvalitetsundersökning inom hälsovården har inte gjorts efter kommunsammanslagningen och Pargas stad upplever att en kvalitetsundersökning vore till stor nytta för både personal och kunderna som använder sig av tjänsterna.

Skribenten har valt att göra sitt examensarbete inom detta område för att skribenten upplever att det är väldigt nyttigt att få respons i sitt eget vårdarbete. Under den tiden som skribenten arbetade på Pargas hälsostation förstärktes tanken om hur nöjda kunderna verkligen är över sitt besök. Skribenten diskuterade med sin dåvarande chef om skribenten kunde göra en undersökning om detta och då framkom det att Pargas stad planerade att genomföra en liknande undersökning för hela Pargas stad. Då valde skribenten detta som sitt examensarbete inom utbildningsprogrammet för vård.



Skärgårdsstaden Pargas med dess öar. (Bilden lånad från internetsidan www.pargas.fi)

Inom Pargas stad finns fem olika hälsostationer där enkäterna har varit tillgängliga. Dessa hälsostationer är belägna på fem olika geografiska platser inom kommunen, vilka kan ses på bilden ovanför, dvs. öarna Pargas, Nagu, Korpo, Houtksär och Iniö. I Pargas har även enkäter funnits på familjehuset Ankaret där mödra-, preventiv- och barnrådgivning erbjuds. Beställaren för detta examensarbete är Pargas stads hälsovårdssektor.

2 Syfte och problemformulering

Syftet med examensarbetet är att undersöka hälso- och sjukvårdens kvalitet inom Pargas stad för att kartlägga besökarnas syn på kvaliteten av vården och hur nöjda kunderna har varit i samband med besöken på hälsostationerna samt familjehuset Ankaret. Med undersökningen strävar skribenten till att få en bättre överblick över kundernas syn på hälsovården inom de olika hälsostationerna.

Frågeställningarna är följande:

1. Är kunderna nöjda samt är besöken ändamålsenliga för dem?
2. Upplever kunderna personalen som professionell och servicevillig?

3 Teoretiska utgångspunkter

Skribenten har valt att beskriva Betty Neumans vårdteori och Callista Roys adaptionsmodell inom vårdarbete eftersom de lyfter fram de grundpelare som en god vård vilar på. Som sjukvårdare är det viktigt att se människan som man vårdar som en helhet och inte som en produkt av deras sjukdom eller annan orsak för ohälsa. Vården av kunden blir mer ändamålsenlig och framförallt effektivare om man vårdar kunden som en helhet och inte bara grunden för ohälsan.

3.1 Betty Neuman

Betty Neumans vårdteoretiska modell grundar sig på att människan som organism anpassar sig för att tillfredsställa sig själv. Detta är en dynamisk process som lätt kommer ur balans och som är typisk för alla biologiska organismer. Strävan till att upprätthålla balansen är konstant. När en människa blir sjuk, så är människan i obalans. Om människan inte klarar av att återställa balansen, med eller utan hjälp, kan detta i värsta fall resultera i död. För att öppna Neumans vårdteoretiska koncept har Neuman delat in det i begreppen vårdarbete, människan, hälsan, miljön och omgivningen skapad av människan samt teoretiska argument. (Marriner-Tomey, 1994, s. 262).

3.1.1 Vårdarbete

Enligt Neuman skall man ta i beaktande hela människan under vården. Neuman anser att vårdarbetet är unikt i och med att vårdarbetet tar i beaktande alla de variabler som påverkar individens reaktion till stress. Eftersom sjukskötarens iakttagelser påverkar vården, menar Neuman att sjukskötarens observationsfält måste bestämmas av likväl sjukskötaren som av den som vårdas. (Marriner-Tomey, 1994, s. 266).

3.1.2 Människan

Neumans systemmodell presenterar kunden som en helhet, dvs. en dynamisk kombination av psykologiska, fysiologiska, sociokulturella, mentala och utvecklingsmässiga relationer. Kunden är i en kontinuerlig skiftning och ses som ett öppet system som är i en konstant interaktion med omgivningen. (Marriner-Tomey, 1994, s. 266).

3.1.3 Hälsan

Neuman likställer hälsa med välfärd (wellness) och definierar detta som ett tillstånd då alla delar är i harmoni och ifall denna harmoni rubbas försämras hälsan. Förbättring av hälsan kan

ske först då harmoni med omgivningen och då den nya stressituationen har åstadkommit. (Marriner-Tomey, 1994, s. 266).

3.1.4 Miljö och omgivning skapad av människan

I Neumans systemmodell är människan och omgivningen i en central roll där relationen mellan dessa två är i ständig ömsesidig interaktion med varandra. Neuman har skiljt på tre olika typer av omgivning; den inre, den yttre och den som är skapad av människan. Den inre omgivningen täcker all den interaktion som händer inom människan, den yttre omgivningen täcker allt som händer utanför människan och den självskapade är individuell. Detta är en konstant anpassningsprocess som är beroende av kundens förbättring och försämring av hälsa och välfärd. (Marriner-Tomey, 1994, s. 266).

3.1.5 Teoretiska argument

Neumans modell delger sjukskötaren som aktivt deltagande med kunden och tillika tar sjukskötaren i beaktande alla de parametrar som har med kundens reaktion på stressfaktorer att göra. Neuman kopplar samman fyra centrala begrepp; människan, omgivningen, hälsan samt vårdarbetet i hennes argument som berör primär-, sekundär och tertiärprevention. (Marriner-Tomey, 1994, s. 267).

3.2 Callista Roy

Roy baserade vårdarbetets adaptionsmodell på Harry Helsons psykologiska teori. I Helsons adaptionsmodell är det de adaptiva reaktionerna som påverkar människan. Adaptionen består av samverkan av tre stimulus:

- 1) förstahandsstimuli som påverkar individen direkt
- 2) gemensam stimuli som är all annan verkande stimuli i situationen
- 3) reststimuli är faktorer som är signifikanta men vars effekt man inte kan påvisa. (Marriner-Tomey, 1994, s. 240).

3.2.1 Vårdarbete

Vårdarbetet klassificeras i allmänhet som ett teoretiskt informationssystem som styr en sjuk eller möjligen sjuk människas vårds analys och åtgärdsprocesser. Enligt Roy är vårdarbetets mål att hjälpa människan att anpassa sig till de förändringar som sker i hennes fysiologiska behov, jagbild samt rollbild som sjuk och som frisk. Vårdarbetets unika uppgift är att göra anpassningen lättare genom att bedöma beteendet på alla fyra områden samt att reagera genom att bearbeta de stimuli som påverkar människan. (Marriner-Tomey, 1994, s. 243).

3.2.2 Människan- en bio-psykosocial varelse

Roy menar att människan är en bio-psykosocial varelse som är i en konstant interaktion med den förändrande omgivningen. Den vård som ges av sjukskötaren är åt ett levande komplex och ett anpassande system vars interna processer försöker upprätthålla anpassningsförmågan på alla fyra områden. Människan som ett levande system är en helhet bestående av delar. Dessa delar fungerar tillsammans för att uppnå sin mening. (Marriner-Tomey, 1994, s. 243).

3.2.3 Hälsan

Hälsa är en process och ett tillstånd där människan är och där människan blir hel. När människan inte är hel är det samma sak som om hälsan är försämrad eller saknas. Sjukdom och hälsa är oundvikliga faktorer under en människas liv. När människan inte längre kan anpassa sig till situationen blir hon sjuk. Det är detta som vårdarbetet är intresserat av. All den energi som gick åt att försöka anpassa sig utan resultat kan efter att vårdarbetet har påbörjats fokuseras på att återfå en balans och således tillfriskna och få tillbaka hälsan. (Marriner-Tomey, 1994, s. 243).

3.2.4 Omgivningen

Omgivningen består av allt det som omringar människan och påverkar hur människan beter sig. Dessa faktorer kan vara större eller mindre, positiva eller negativa. Det som de har gemensamt är att varje del behöver en del av människans energi för att människan skall kunna anpassa sig. De saker som påverkar människan klassas som primärstimuli och reststimuli. (Marriner-Tomey, 1994, s. 243).

4 Teoretisk bakgrund

I detta kapitel behandlas hur hälsovården är uppbyggd i Finland för att lättare klargöra för läsarna hur arbetet på en hälsostation i Finland ser ut samt kort om hur hälso- och sjukvården fungerar i Pargas stad.

I Finland är hälsovården indelad i två system; primärsjukvård och specialistsjukvård som fås på sjukhus. (Koivula, Paunonen & Laippala, 2000, s. 174). Hälsovårdens mål är att förebygga ohälsa och förbättra hälsan hos befolkningen. Detta kan åstadkommas i Finland genom att erbjuda alla, obereonde av ekonomisk bakgrund, en fungerande hälsovård. Denna tjänst ligger på kommunernas ansvar och erbjuds via hälsovårdsstationer. Dessa hälsovårdsstationer är de platser inom hälsovården som är mest bekanta för befolkningen. Hälsovårdsstationen är speciellt på mindre orter ett centrum för kommunens hälso- och sjukvård. Där kan erbjudas läkar- och sjuksköttarmottagningar, jourmottagning, skol- och studerandehälsovård, tandvård, mentalvård, vaccinering, barn- och mödrarådgivning samt väldigt ofta finns även en bäddavdelning. En patient som inte akut behöver sjukvård kommer via sin egen hälsostation före denne remitteras till specialistsjukvård på ett sjukhus. (Social- och hälsovårdsministeriet, 2013a, 2013b).

Hälsostationerna i Pargas, dvs. Pargas, Nagu, Korpo, Houtskär samt Iniö betjänar sina invånare i sitt område i frågor om hälsa samt hälso- och sjukvård. Behovet av vård eller hur akut situationen är bedöms av skötaren på mottagningen. (Skärgårdsstaden Pargas, 2013a):

5 Tidigare forskning

Skribenten började med att söka i de elektroniska databaserna som Yrkeshögskolan Novia erbjuder, det vill säga i EBSCO Academic Search Elite, CINAHL samt GreenFile. Skribenten använde sig av sökorden Quality, Nursing och Measuring i olika kombinationer eller ensamma. Resultaten visade att en hel del forskning har gjorts av kvaliteten i vården, vilket i sin tur tyder på att man är intresserad av kvalitet inom vårdarbete.

I Finland anses vårdbranschen generellt vara en pionjär inom kvalitetskontroll och det har motiverat till multiprofessionellt samarbete inom branschen. Trots detta har inte sjukskötarens ställning i samhället märkbart förbättrats, den administrativa skötarens roll har till och med försämrats en aning. Detta betyder att forskning inom området är långt ifrån klart. (Pelkonen, 1994, s. 23-26).

Olika mätare används globalt allt mer för att mäta och förbättra vården och dess kvalitet. Själva konceptet mätare är lånat från affärsvärlden, således finns det heller ingen klar definition i vårdbranschen om vad en mätare är. Det har dock konstaterats som ett väldigt effektivt och bra sätt att mäta det utförda arbetet och vilken påverkan detta har på t.ex. patientens mående. En del av pressen på att kunna mäta och effektivisera vården kommer från beslutsfattare och ledare inom branschen. (Foulkes, 2011, s. 40-45).

I en undersökning utförd i Storbritannien om sjukskötares och barnmorskors arbetsqualität och orsaker till varför det är viktigt att mäta kvaliteten i arbetet, konstaterades vikten av att definiera evidensbaserade standarder inom arbetet utan att patienten går miste om en individuell vård. Detta sporrar arbetsgrupper att vara självkritiska och identifiera förbättringsmöjligheter samt att använda sig av data för att följa upp ändringarnas påverkan på vårdens kvalitet. (Gage, Heywood & Norton, 2012, s. 35-40).

Studier tyder på att avdelningsskötaren på arbetsplatsen har en mycket viktig roll i hur arbetsmiljön upplevs av arbetstagarna. Detta återspeglar sig sedan direkt i hur klienterna upplever vårdplatsen. Den enskilda vårdaren anses inte märkbart påverka arbetsandan på avdelningen. Vårdare som jobbar dagsskift upplevde arbetsmiljön som sämre än de som arbetar tre skift, som i sin tur tyder på att klinisk övervakning borde satsas på att göras under dagsskiftet. (Koivula, Paunonen & Laippala, 2000, s. 174-182).

Speciellt inom vårdbranschen ställer den allt åldrande befolkningen nya krav på hälso- och sjukvårdspersonalen inom hemsjukvården, öppna vården och specialistsjukvården. Den traditionella nursingteorin har sin grund i vårdar-klientförhållandet med klienten som individ. Metoderna som används i interaktion med klienten skall motivera klienten till att delta och stärka sin syn på den egna hälsan. Vårdpersonalen skall ta en mera aktiv roll med möjlighet att påverka klienters syn på den egna hälsan. (Jakonen, Tossavainen, Tupala & Turunen, 2002, s. 265-272).

6 Metod

I detta kapittel kommer skribenten att ta upp hur informanterna har valts och hur datainsamlingen har gått tillväga. Även dataanalys, praktiskt genomförande samt etisk diskussion framkommer i detta kapitel.

6.1 Val av informanter

Skribenten valde att utföra sin undersökning på Pargas stads hälsostationer samt familjehuset Ankaret. Deltagandet i undersökningen var frivilligt av både män och kvinnor. För att nå en större grupp informanter ombads personalen som arbetade på hälsostationerna omkring i Pargas stads skärgård att dela ut enkäten i samband med vårdtillfället om detta bara var möjligt. Utdelningen av enkäterna pågick i två veckor och då informanterna hade svarat på enkäten fick de lämna in den i en svarslåda på hälsostationen där de nyligen hade blivit vårdade.

6.2 Datainsamling

Skribenten har valt att använda sig av korta frågor och en så kortfattad enkät som möjligt men ändå övertäckande för att förhindra missförstånd och uppnå en så stor svarsprocent som möjligt. Enligt Andersson (1992, s. 26) skall enkäten inte vara för lång och instruktionerna skall vara tydliga så att alla förstår. Då frågorna är enkla och inte så omfattande, kan

informanten lätt besvara frågorna och då är svarsenkät ett lämpligt tillvägagångssätt. (Andersson, 1992, s. 75). Skribenten har använt sig av Likert-skalan så att informanten får ta ställning till eller ta ställning ifrån påståendet dvs. frågan som ställs i enkäten. Likert-skalan passar bra då man vill veta informantens åsikt, attityd eller upplevelser. Vanligast är att använda sig av fem svarsalternativ där det mittersta varken tar ställning till eller emot påståendet eller frågan som ställts. (Andersson, 1992, s. 83-88). Skribenten valde att utforma fem svarsalternativ som beskrivits ovan men även att tillägga ett sista alternativet som inte berör informanten överhuvudtaget. Detta eftersom ett besök på en hälsovårdsstation kan variera mycket och då kan det finnas en möjlighet att informanten inte har varit med om alla frågor som ställs i enkäten och därmed berör möjligen inte frågan informanten alls.

Eftersom utdelningen av enkäterna har skett på ett geografiskt stort område i Pargas skärgård, har skribenten valt att vara i kontakt med åtminstone en i arbetsplatsens personal för att kunna ge mera information om undersökningen, som t.ex. anonymitet, frivillighet, undersökningens syfte samt vem som är kontaktbar ifall frågor uppkommer i samband med utdelningen av enkäterna. Andersson (1992, s. 127) understryker även att det är viktigt att detta framkommer i samband med en undersökning.

6.3 Dataanalys

Data, dvs informationen från enkäten analyserades enligt svarsprocent, vad respondenterna svarade, deras kön och medelålder. Av detta görs deskriptiv statistik över hela Pargas stad och per ort samt språk.

6.4 Praktiskt genomförande

Informanterna fyllde i enkäten på svenska, finska eller engelska anonymt på de fem hälsostationerna inom kommunen samt på familjehuset Ankaret. De hade även möjlighet att fylla i enkäten anonymt på nätet men ingen använde sig av denna metod, vilket var aningen överraskande för skribenten. Enkäterna fanns öppet framsatta och tillgängliga på de sex olika platserna men räcktes även i mån av möjlighet ut av personalen i samband med vårdtillfället.

Hälosvårdssektorn inom Pargas stad stod för utskrift- och postkostnaderna av enkäterna. Kommunens interna post användes för att skicka ut och samla in enkäterna på grund av den unika geografiska miljö som råder inom Pargas stad. Skribenten har haft telefon- och e-postkontakt med de olika enheterna. Enkäterna sorterades efter plats och språk på grund av den tvåspråkiga demografin inom kommunen.

6.5 Etiskt övervägande

I examensarbetet kommer en kvantitativ forskningsmetod att användas och informationen kommer att fås genom en enkätundersökning. Enkäten består av 11 slutna frågor samt två öppna frågor. Enkätens struktur grundar sig på enkätmodellen som har tagits fram genom en undersökning i Birkaland, Finland. (Hiidenhovi, Laippala & Nojonen, 2001, s. 696-705).

Informanterna i examensarbetet kommer att vara invånare i Pargas stads kommun samt eventuella sommargäster eller andra besökare, möjligtvis turister som besöker hälsostationerna. På grund av detta anses klusterurval vara den mest passande för detta examensarbete. Den demografiska gruppen människor som man vill använda i examensarbetet förekommer naturligt på hälsostationer. (Denscombe, 1998,) ((2) Denscombe 1998; 1:35 "Klusterurval")

Undersökningen i examensarbetet kommer att göras genom enkät och här får man vara anonym samt frivilligt delta i. Därför kommer det inte att bli något etiskt dilemma. De forskningsetiska riktlinjerna som anges i Helsingforsdeklarationen kommer givetvis att följas. Informanterna kommer att ha rätt att neka till att deras enkät används i undersökningen. (Hansagi & Allebeck, 1994) (Forskningsetiska regler, 2:17)

7 Resultat och tolkning

Befolkningsmängden per ort skiljer sig mycket från varandra. Pargas med ca 12 200 invånare är störst av totalt hela Pargas stads invånarantal som är 15 500. Nagu har ca 1 500 invånare, Houtskär 570 invånare, Iniö 240 invånare och sedan blir Korpo kvar med ca 990 invånare. (Skärgårdsstaden Pargas, 2013b, 2013c, 2013d, 2013e, 2013f). Familjehuset Ankaret är

beläget på orten Pargas och därmed hade även Pargas en större svarsprocent, eftersom enkäterna fanns inom Pargas på två olika ställen.

Inom vissa orter gavs enkäterna åt kunderna i handen i samband med vårdtillfället, medan enkäterna på andra orter fanns öppet utplacerade på hälsostationen och därmed syns även detta tydligt i svarsprocenterna.

Totalt skickades 850 enkäter ut och svarsprocenten inom hela kommunen blev 27,05 %. Enkäterna delades upp enligt utdelningsplats och språk, dvs svenska och finska men även på engelska eftersom en enkät hade blivit besvarad på engelska i hela Pargas stad.

Per ort och språk är svarsprocenten följande:

Pargas: 40 %

På svenska: 40,7 %

På finska: 43,5 %

Familjehuset Ankaret: 18,7 %

På svenska: 22,8 %

På finska: 18,5 %

Nagu: 15,8 %

På svenska: 11,7 %

På finska: 8,5 %

Korpo: 13,3 %

På svenska: 22 %

På finska: 4 %

Houtskär: 39 %

På svenska: 66 %

På finska: 16 %

Iniö: 11,1 %

På svenska: 10 %

På finska: 15 %

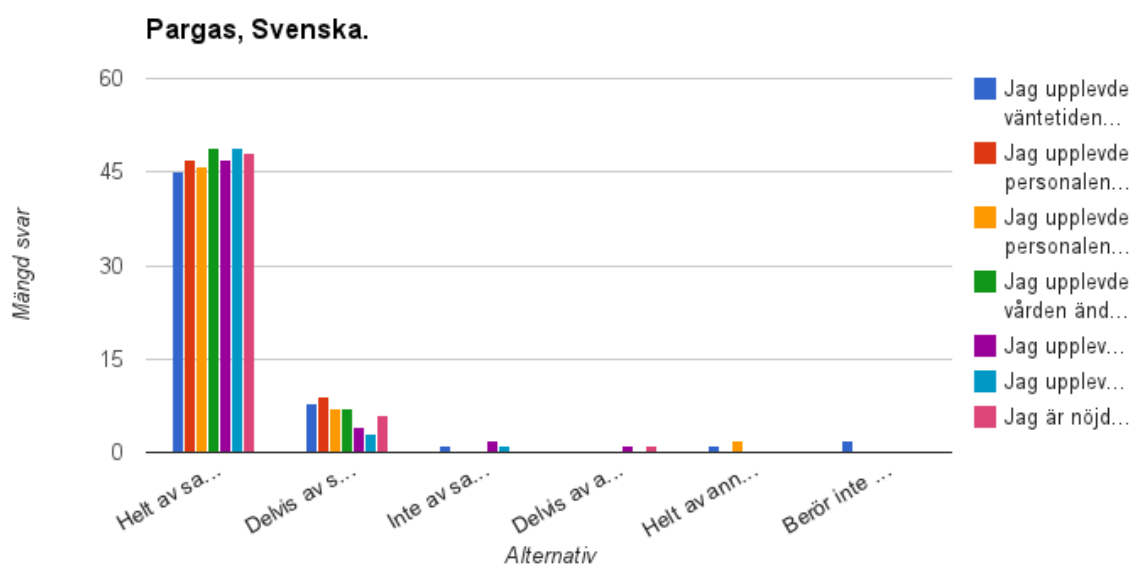
Frågorna som ställdes i enkäten är följande:

1. Jag upplevde väntetidens längd som acceptabel
2. Jag upplevde personalen som professionell
3. Jag upplevde personalen som servicevillig
4. Jag upplevde vården ändamålsenlig
5. Jag upplevde att min integritet bibehölls
6. Jag upplevde att besöket var till nytta för mig
7. Jag är nöjd över mitt besök

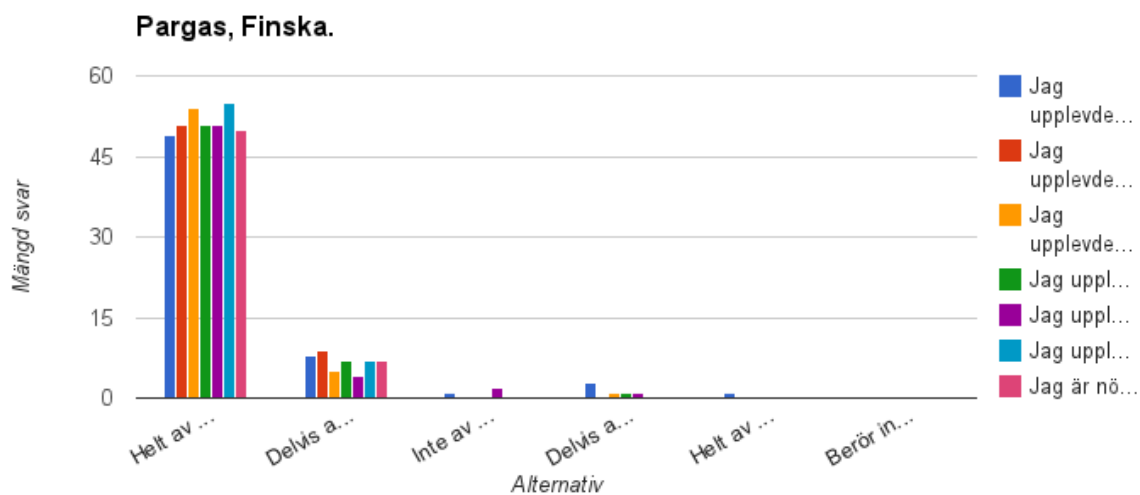
De slutna svarsalternativen är följande:

1. Helt av samma åsikt
2. Delvis av samma åsikt
3. Inte av samma åsikt eller av annan åsikt
4. Delvis av annan åsikt
5. Helt av annan åsikt
6. Berör inte mig

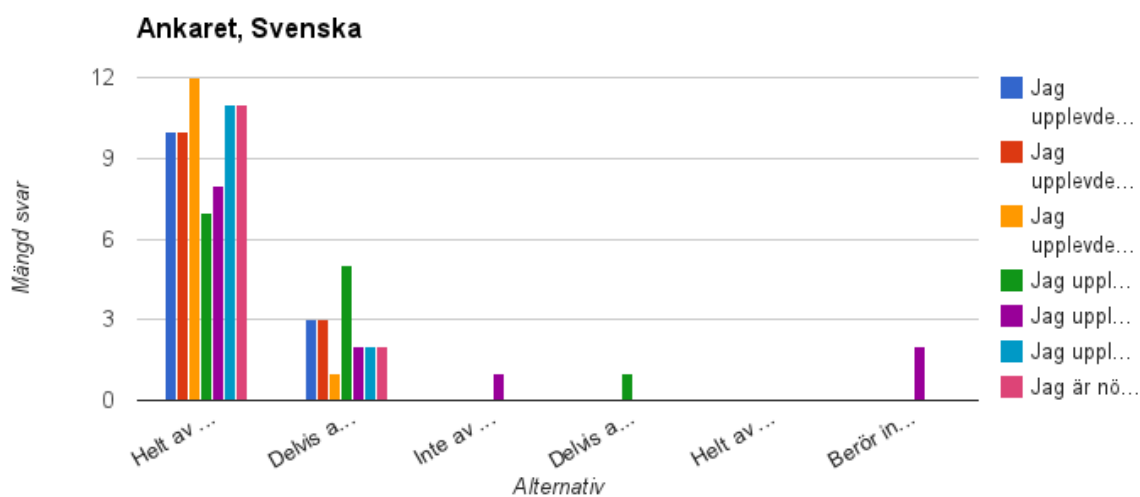
Skribenten redovisar för resultaten per ort och per språk även med grafik.



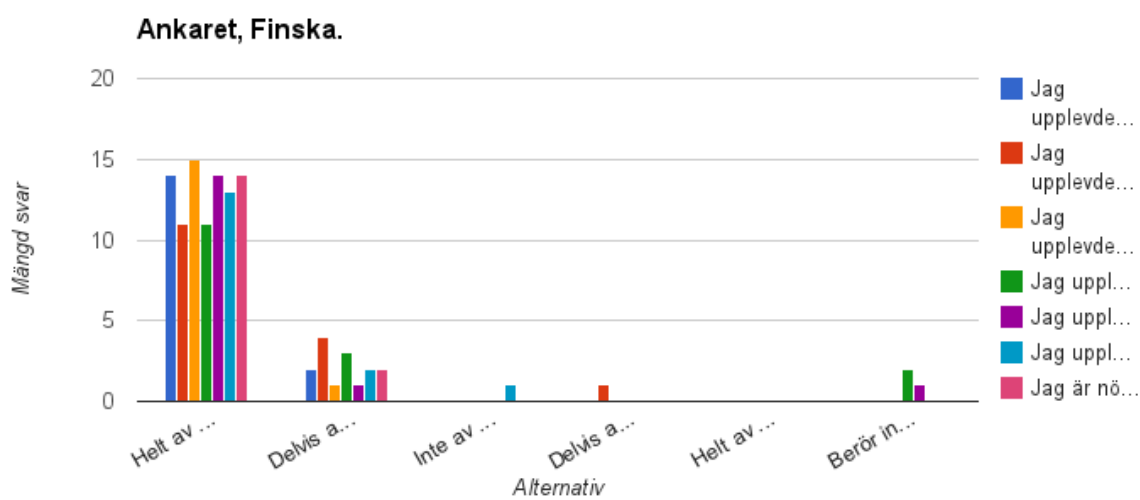
Tabell 1: Pargas, svenska.



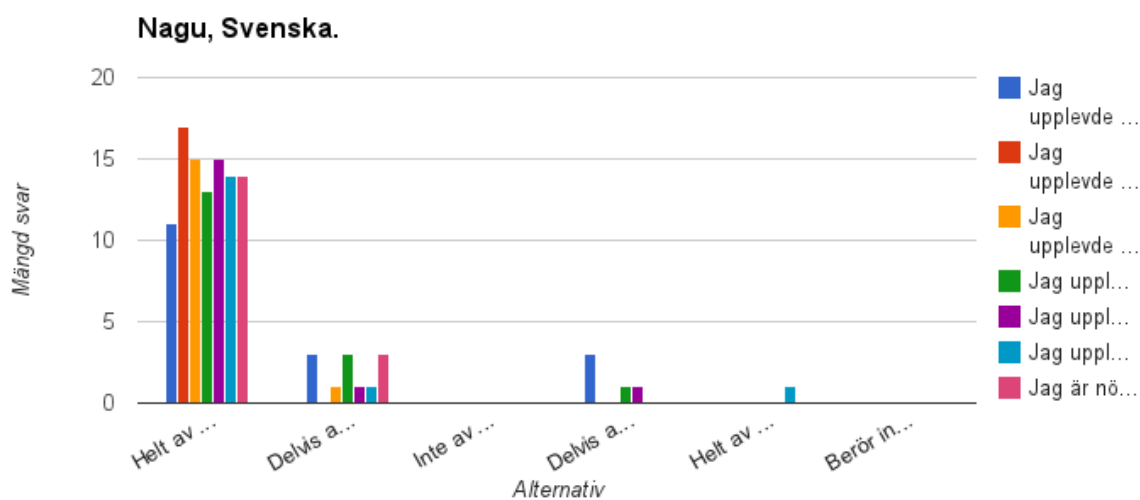
Tabell 2: Pargas, finska.



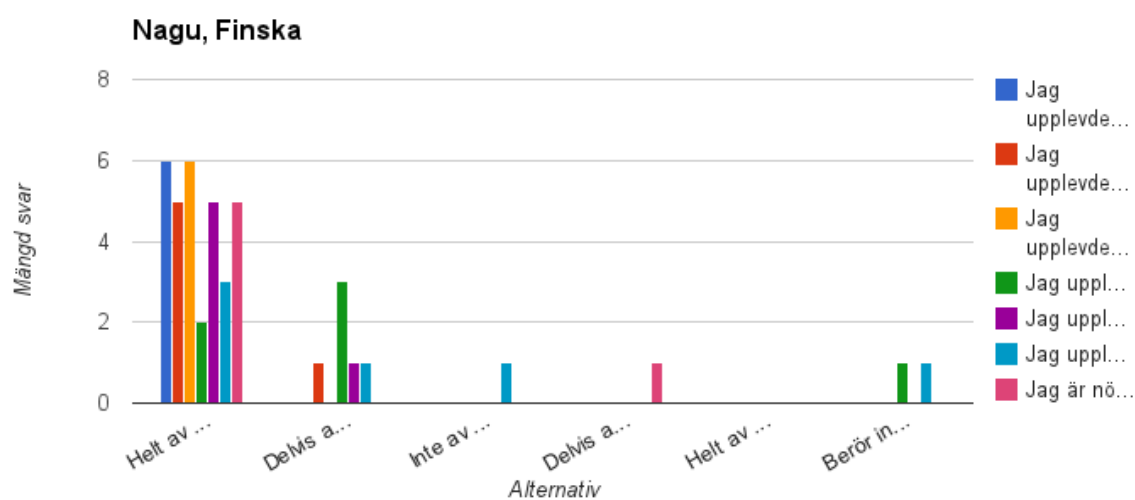
Tabell 3: Ankaret, svenska.



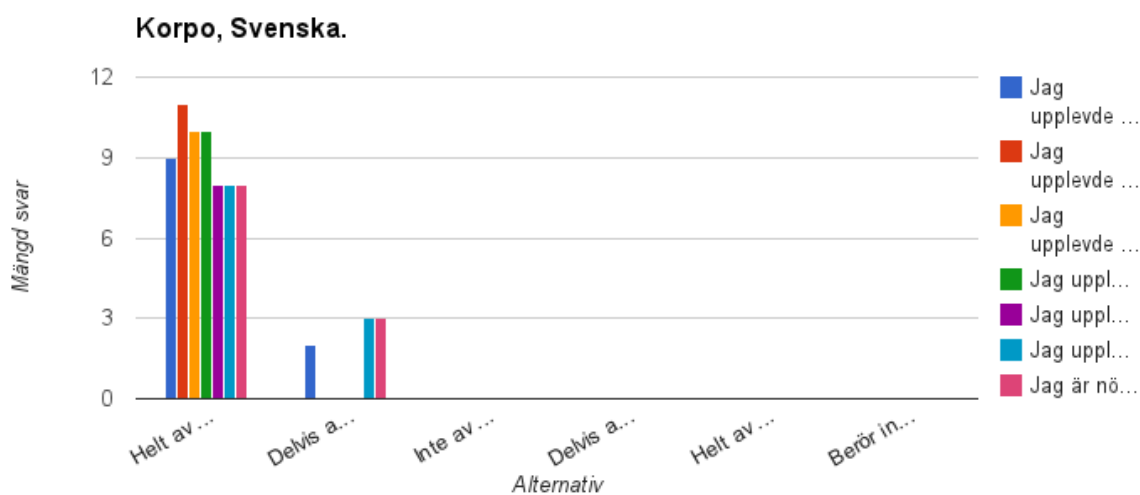
Tabell 4: Ankaret, finska.



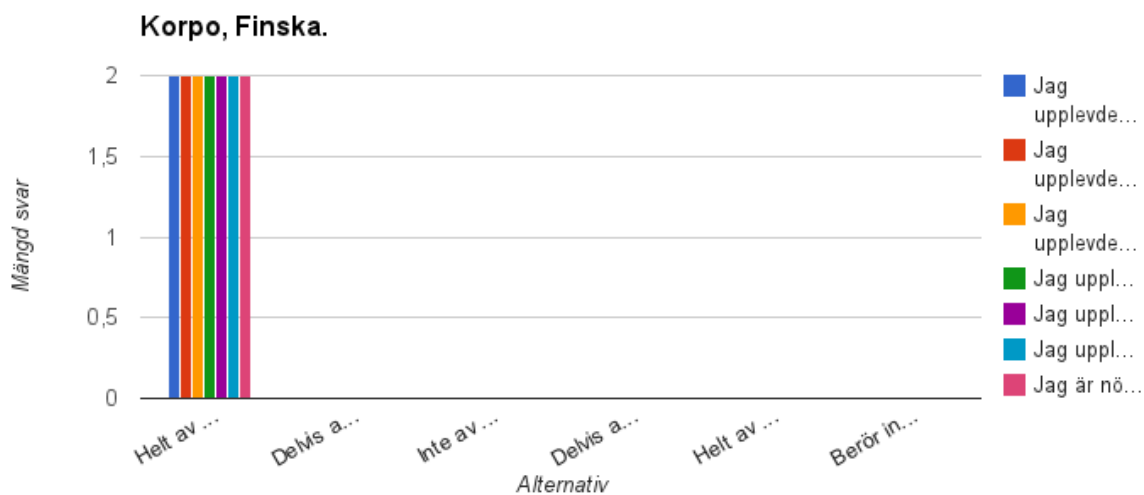
Tabell 5: Nagu, svenska.



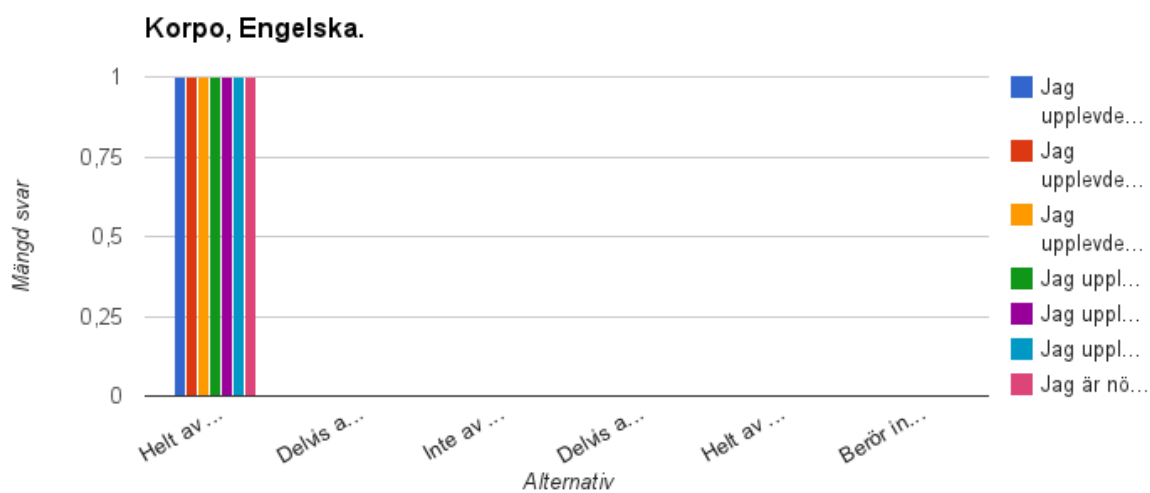
Tabell 6: Nagu, finska.



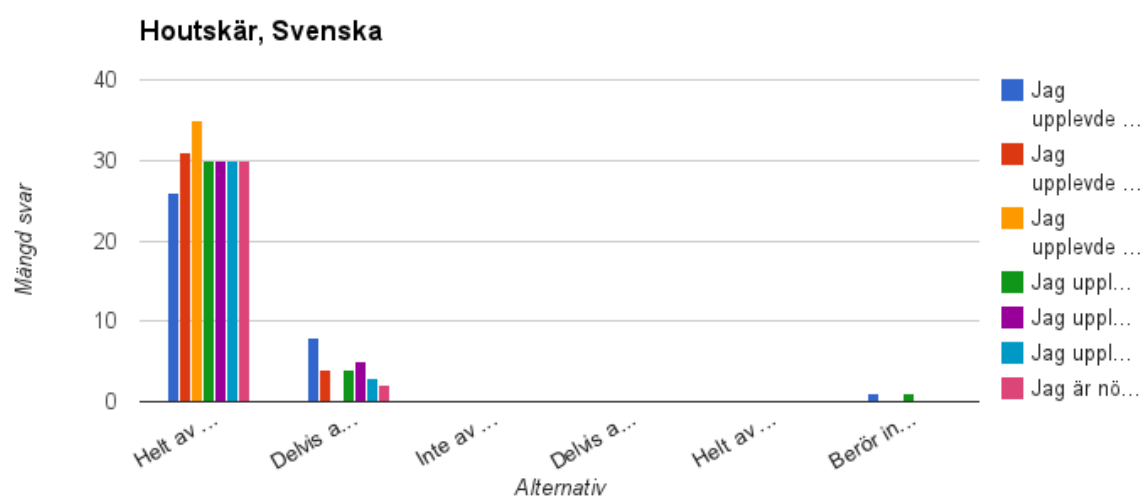
Tabell 7: Korpo, svenska.



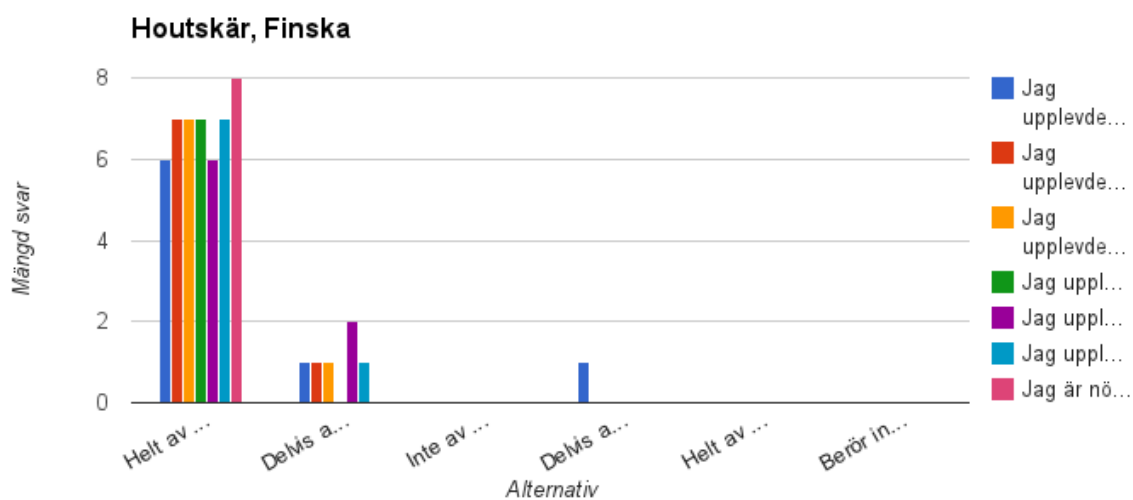
Tabell 8: Korpo, finska.



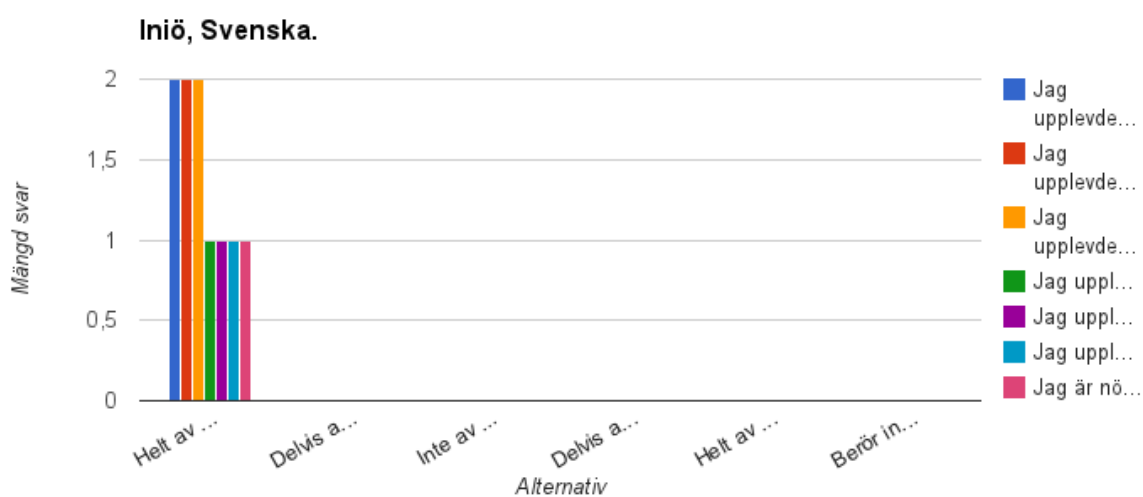
Tabell 9: Korpo, engelska.



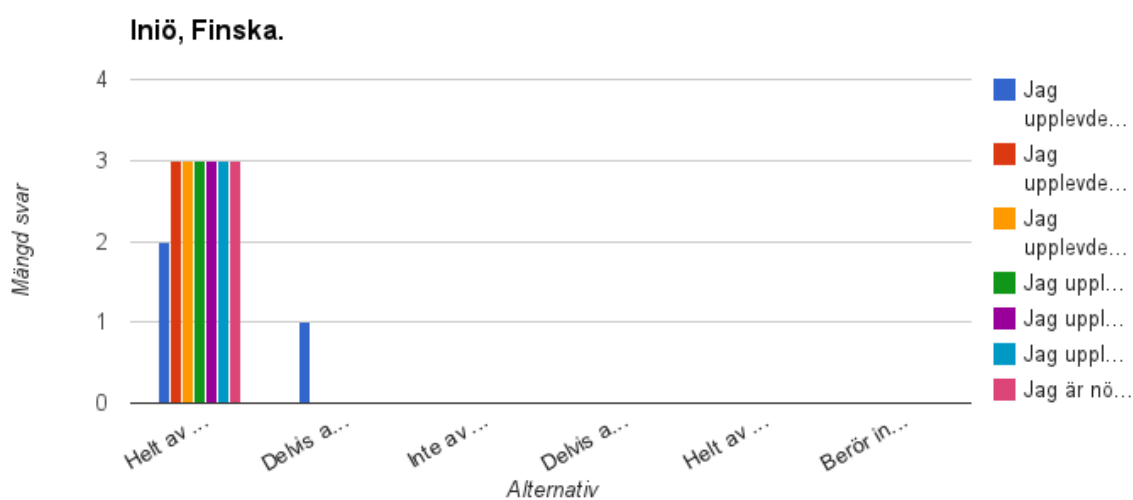
Tabell 10: Houtskär, svenska.



Tabell 11: Houtskär, finska.

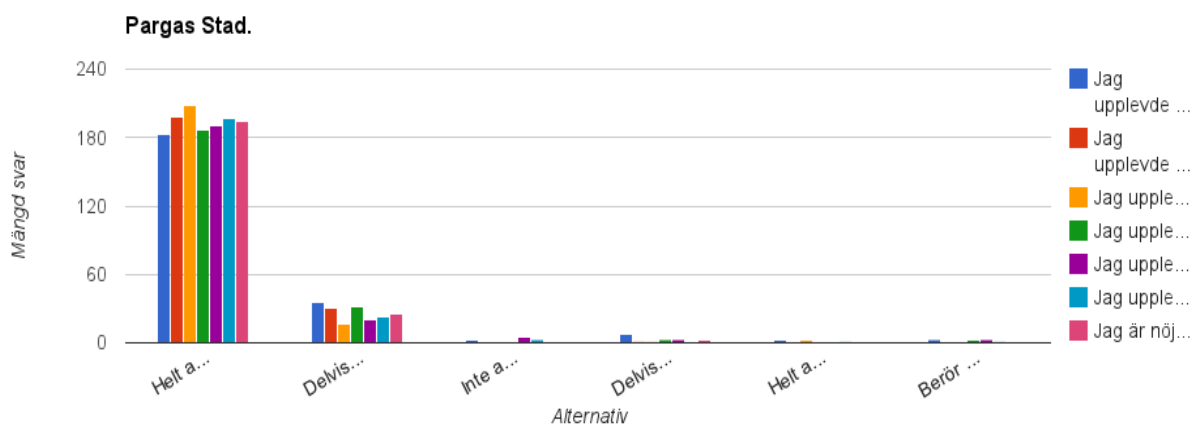


Tabell 12: Iniö, svenska.



Tabell 13: Iniö, finska.

Resultatet av hela Pargas Stads totala mängd svarade enkäter ses nedan även med grafik:

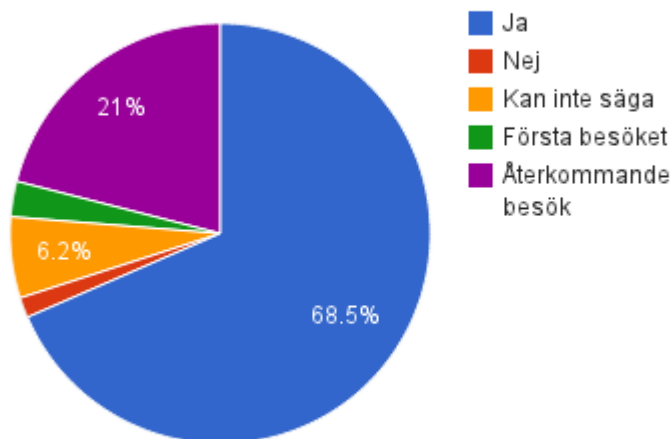


Tabell 14: Pargas stad.

I undersökningen frågades även efter kön och ålder. Könsfördelningen för undersökningen i hela Pargas var 0,76 män per 1,24 kvinna. Idealet skulle vara 1 man per 1 kvinna, alltså att varannan person som besvarade enkäten var kvinna och varannan man. Medelåldern av de som deltog i undersökningen av hela Pargas stad var 56 år.

En annan fråga som även fanns med i enkäten var följande “Kommer din vård att fortsätta på denna enhet?” med svarsalternativen “Ja” och “Nej” samt “Kan inte säga”. Vid “Frågor om er själv:” fanns frågan om könet som behandlades i förra stycket samt även frågan om detta var “Första besöket” eller ett “Återkommande besök”. Resultatet av respondenternas svar ses genom grafik enligt tabell 15.

Vårdkontinuerlighet och därmed kan konstateras att 70 % av hela Pargas stads respondenter har svarat att deras vård kommer att fortsätta och att 20% av hela Pargas Stads respondenter beskriver att de är på ett återkommande besök.



Tabell 15: Vårdkontinuerlighetsresultatet av hela Pargas stads totala mängd besvarade enkäter.

Det som genomtränger undersökningens svarsresultat är den överlag positiva inställningen som kunderna har upplevt till hälso- och sjukvården i Pargas. Detta resultat kan förklaras genom de frågor med svarsalternativen “Helt av samma åsikt” eller “Delvis av samma åsikt” där den stora majoriteten ligger. Då man ser på tabell 14: Pargas stad så finns det träffar på alla svars alternativ. Detta är bra och visar på att alla inte är helt nöjda med sitt besök. Förbättring kan göras inom hälso- och sjukvården i Pargas för att kunna tillfredsställa ännu fler kunder.

I enkäten fanns även två frågor där respondenterna fick svara med fri text, dvs. öppna frågor, som skribenten har valt att behandla enligt hela Pargas stad.

Den första frågan lyder enligt följande:

1. Jag fick tillräckligt med information om min vård och medicinering:

Denna fråga besvarades till största del med svaret: “Ja” respektive “Kyllä” samt “Absolut” och “Helt ok”. Trots att många anser att de fått har tillräckligt med information om sin vård och medicinering under vårdbesöket, fanns det de som svarade att det “Kändes inte riktigt bra” eller enkelt bara “Nej” och “För det mesta”. De positiva svaren på frågan förekommer dock mycket oftare än de negativa.

Den andra frågan var kort "Övriga tankar" för att helt fritt och öppet lämna ett tillfälle för kunderna att skriva vad de vill om t.ex. själva besöket eller något om enkäten.

2. Övriga tankar:

"Tack för god vård."

"Tack för allt gott Ni gör, ett fint arbete som alla gör, hoppas alla här, inget som stör!"

"Jag har alltid varit nöjd med besöken. Oberoende om det varit fråga om mödra- eller barnrådgivningen"

"Trevlig personal, duktiga och professionella."

"Bevara glesbygden, spara Houtskärs Häsostation."

"Hälsogårdens plats ändamålsenlig och bra. Möjlighet att komma med båt och helikopter! Utrymmena ändamålsenliga (efter renovering)! Risk för avfolkning av skärgården om man gör det besvärligare och svårare för folk att få snabb vård."

"Hälsostationen i Nagu är nödvändig för mig och alla nagubor."

"Har alltid blivit väl bemött. Vid situationer då vård behövts vid annan vårdenhet har remitteringen gått snabbt o. smidigt. Synd att jouren så småningom flyttas bort från Pargas!"

"Mycket väl och noggrant undersökt."

"Den unga och rätt oerfarna personalen på barnrådgivningen oroar lite..."

"Att komma fram till HVC per telefon har blivit mycket sämre. Man får ofta vänta längre på att få svar, men sedan är servicen perfekt."

"Kiitos hyvästä palvelusta."

"Toiminta on aikaisemminkin ollut kiitettävä ja hyvin organisoitua."

"Hyvä että terveystakeskus on lähellä tarvittaessa saa avun."

"Olemme todella tyytyväisiä Neuvolaan! Käymme -Nimi mainittu- ja käynnit ovat todella mukavia ja hyödyllisiä!"

"Olen yllättynyt siitä, kuinka hienosti neuvola toimii -olen kuullut kauhutarinoita esim. Turussa asuvilta ystäviltäni. Täällä olen aina ollut tyytyväinen, niin äitiys- kuin lastenneuvolaankin."

"Toivottavasti terveysasema saa pysyä nykyisellään eikä henkilökuntaa vähennet."

"Meidän pitää saada pitää terveystakeskus Houtskärissä! Kiitos hyvälle hoitajille ja lääkärille."

"Ehdottomasti säilytettävä."

"Hälsogården on tehnyt mahdolliseksi ihmisarvoisen elämän meille ja lapsillemme täällä Houtskärissä. Toivottavasti tilanne ei muutu."

“Odotteassani vastaanotolta tullessani että saan soittoaajan lääkärille, joudun taas uudelleen, samaan numerolappu-odotusjonoon, että pääsen vastaanottotiskille.”

“Tuntuu että neuvola kiinnostaa lähinnä vain kasvun seuranta. Enemmän informatiivista sisältöä sekä ehdotuksia/neuvoja.”

8 Kritisk granskning och diskussion

Hur kan hälsovården inom Pargas Stad dra största möjliga nytta av denna undersökning? Problematiken ligger i att respondenterna enligt de slutna frågorna till en majoritet var nöjda över hälsovården, vilket är väldigt positivt. Därför anser skribenten att man skall se på förbättringsmöjligheterna från de öppna frågorna. Frågan “Jag fick tillräckligt med information om min vård och medicinering: ” besvarades i en mest positiv anda. Från kommentarerna i “Övriga tankar” kan man dock härleda att befolkningen är orolig över bevarandet av deras hälsovård, som respondenterna enligt studien är nöjda över. Detta berör hela kommunen, inte bara de mindre orterna längre ut i skärgården utan även i Pargas som är den absolut största orten. Dock är oron större på de mindre orterna och en riktig rädsla över att gå miste om grundläggande hälsovård kan förstås från kommentarerna. Oberoende av om det finns skäl för oron eller inte tyder detta enligt mig på att beslutsfattarna borde berätta mera om sina planer för hälsovårdens framtid för befolkningen.

Enkäten fanns tillgänglig på hälsostationerna under början av hösten, vilket inte var optimalt. Skribenten skulle gärna ha fått ut enkäterna under den så kallade högsäsongen när hälsostationernas tjänster används av flera sommargäster och inte enbart Ortsbor som det nu troligtvis blev då enkäterna kom ut på fältet först på hösten.

Eftersom undersökningen har ägt rum på ett relativt utbrett område i Pargas skärgård, har skribenten valt att vara i kontakt med en eller flera i arbetsplatspersonalen på varje hälsovårdsstation för att kunna ge mer information om undersökningen. Information som har getts har bl.a. rört anonymitet och frivillighet. I enkäten har man inte bett om namn på informanten och därmed lämnat frivilligheten och anonymiteten osagd på enkäten, men detta kunde möjligtvis ha lagts till för att även säkerställa informanten om att undersökningen är

både frivillig och att deras anonymitet kommer att bibehållas. Enkäten har även funnits på nätet och där har det stått då man har fört över kursivatorn över QR-koden att detta är anonymt.

I inledningen valde skribenten att ha med en bild över hur Pargas stad ser ut geografiskt, för att göra det lättare för läsaren att förstå dess bredd samt för att visa var de tidigare kommunerna ligger innan kommunsammanslagningen mellan de alla fem kommunerna i Pargas skärgård.

Källförteckning

Andersson, B-E. (1992). *Som man frågar får man svar -en introduktion i intervju- och enkätteknik*. Kristianstad: Rabén & Sjögren.

Denscombe, M. (1998). *Forskningshandboken - För småskaliga forskningsprojekt inom samhällsvetenskaperna*. Lund: Studentlitteratur.

Foulkes, M. (2011). Nursing metrics: measuring quality in patient care. *Nursing Standard*, 25 (42), 40-45.

Gage, W., Heywood, S. & Norton C. (2012). *Measuring quality in nursing and midwifery practice*. *Nursing Standard*, 26 (45), 35-40.

Hansagi, H. & Allebeck, P. (1994). *Enkät och intervju inom hälso- och sjukvård. Handbok för forskning och utvecklingsarbete*. Lund: Studentlitteratur.

Hiidenhovi, H., Laippala, P. & Nojonen, K. (2001). Development of a patient-orientated instrument to measure service quality in outpatient departments. *Journal of Advanced Nursing*, 34(5), 696-705.

Jakonen, S., Tossavainen, K., Tupala, M. & Turunen, H. (2002). Health and society in Finland: public health nurses' daily practice. *British Journal of Community Nursing*, 7 (5), 265-272.

Koivula, M., Paunonen, M. & Laippala, P. (2000). Working community as the basis of the quality of care. *International Journal of Nursing Practice*, (6), 174-182.

Marriner-Tomey, A. (1994). *Hoitotyön teoreetikat ja heidän työnsä*. Helsinki: Sairaanhoidtajien koulutussäätiö.

Pelkonen, M. (1994). Nursing Quality Assurance In Finland. *International Nursing Review*, 41 (1), 23-26.

Skärgårdsstaden Pargas (2013a). *Hälsostationer*. <http://www.pargas.fi> (hämtat: 5.11.2013).

Skärgårdsstaden Pargas (2013b). *Kort om Iniö*. <http://www.pargas.fi> (hämtat: 5.11.2013).

Skärgårdsstaden Pargas (2013c). *Kort om Pargas*. <http://www.pargas.fi> (hämtat: 5.11.2013).

Skärgårdsstaden Pargas (2013d). *Skärgårdsstaden Pargas*. <http://www.pargas.fi> (hämtat: 5.11.2013).

Skärgårdsstaden Pargas (2013e). *Välkommen till Houtskär*. <http://www.pargas.fi> (hämtat: 5.11.2013).

Skärgårdsstaden Pargas (2013f). *Välkommen till Nagu*. <http://www.pargas.fi> (hämtat: 5.11.2013).

Social- och hälsovårdsministeriet (2013a). *Hälsotjänster*. <http://www.stm.fi> (hämtat: 27.10.2013).

Social- och hälsovårdsministeriet (2013b). *Hälsovårdscentraler*. <http://www.stm.fi> (hämtat: 27.10.2013).

Bilagor


Bilaga 1 Enkät, Svenska

Muokkaa tätä lomaketta

Kvalitetsundersökning av hälsovården i Pargas stad

Kryssa för det alternativ som motsvarar din åsikt.
***Pakollinen**

Du kan även välja att fylla i enkäten på mobilen eller på nätet på adressen: <http://goo.gl/GdwaU>



Besöksplats: *

- Pargas hälsostation
- Nagu hälsostation
- Korpo hälsostation
- Houtskärs hälsostation
- Iniö hälsostation
- Familjehuset Ankaret

Jag upplevde väntetidens längd acceptabel: *

- Helt av samma åsikt
- Delvis av samma åsikt
- Inte av samma eller av annan åsikt
- Delvis av annan åsikt
- Helt av annan åsikt
- Berör inte mig

Jag upplevde personalen som professionell: *

- Helt av samma åsikt
- Delvis av samma åsikt
- Inte av samma eller av annan åsikt
- Delvis av annan åsikt
- Helt av annan åsikt
- Berör inte mig

Jag upplevde personalen som servicevillig: *

- Helt av samma åsikt
- Delvis av samma åsikt
- Inte av samma eller av annan åsikt
- Delvis av annan åsikt

- Helt av annan åsikt
- Berör inte mig

Jag fick tillräckligt med information om min vård och medicinering: *

Jag upplevde vården ändamålsenlig: *

- Helt av samma åsikt
- Delvis av samma åsikt
- Inte av samma eller av annan åsikt
- Delvis av annan åsikt
- Helt av annan åsikt
- Berör inte mig

Jag upplevde att min integritet bibehölls: *

- Helt av samma åsikt
- Delvis av samma åsikt
- Inte av samma eller av annan åsikt
- Delvis av annan åsikt
- Helt av annan åsikt
- Berör inte mig

Jag upplevde att besöket var till nytta för mig: *

- Helt av samma åsikt
- Delvis av samma åsikt
- Inte av samma eller av annan åsikt
- Delvis av annan åsikt
- Helt av annan åsikt
- Berör inte mig

Jag är nöjd med mitt besök: *

- Helt av samma åsikt
- Delvis av samma åsikt
- Inte av samma eller av annan åsikt
- Delvis av annan åsikt
- Helt av annan åsikt
- Berör inte mig

Frågor om er själv: *

- Kvinna
- Man
- Första besöket
- Återkommande besök

Ålder: *

Kommer din vård att fortsätta på denna enhet? *

- Ja
- Nej
- Kan inte säga

Övriga tankar:

Tack för dina svar!

SKÄRGÅRDSSTADEN PARGAS



SAARISTOKAUPUNKI PARAINEN

Älä koskaan lähetä salasanaa Google-lomakkeiden kautta.

Palvelun tarjoaa

Google Drive

Google ei ole luonut tai hyväksynyt tätä sisältöä.

[Ilmoita väärinkäytöstä](#) · [Palveluehdot](#) · [Lisäehdot](#)

Bilaga 2 Enkät, Finska

Laatututkimus Paraisten kaupungin terveyshoidosta.

Muokkaa tätä lomaketta

Täytä vaihtoehto, joka parhaiten koskee sinua.

Pakollinen*Täytä lomake puhelimesi tai netissä osoitteessa:**<http://goo.gl/a9tzU>**Käyntipaikka: ***

- Paraisten terveyskeskus
- Nauvon terveyskeskus
- Korppoon terveyskeskus
- Houtskarın terveyskeskus
- Iniön terveyskeskus
- Perhetalo Ankkuri

Mielestäni odotusaika oli hyväksyttävä: *

- Täysin samaa mieltä
- Osittain samaa mieltä
- Ei samaa eikä eri mieltä
- Osittain eri mieltä
- Täysin eri mieltä
- Ei koske minua

Mielestäni henkilökunta oli ammattitaitoinen: *

- Täysin samaa mieltä
- Osittain samaa mieltä
- Ei samaa eikä eri mieltä
- Osittain eri mieltä
- Täysin eri mieltä
- Ei koske minua

Mielestäni henkilökunta oli palveluhaluinen: *

- Täysin samaa mieltä
- Osittain samaa mieltä
- Ei samaa eikä eri mieltä
- Osittain eri mieltä

- Täysin eri mieltä
- Ei koske minua

Sain tarpeeksi tietoa hoidostani ja lääkityksestäni: *

Mielestäni hoitoni oli hyödyllinen: *

- Täysin samaa mieltä
- Osittain samaa mieltä
- Ei samaa eikä eri mieltä
- Osittain eri mieltä
- Täysin eri mieltä
- Ei koske minua

Mielestäni yksityisyyttäni suojattiin: *

- Täysin samaa mieltä
- Osittain samaa mieltä
- Ei samaa eikä eri mieltä
- Osittain eri mieltä
- Täysin eri mieltä
- Ei koske minua

Mielestäni käyntini oli hyödyllinen minulle: *

- Täysin samaa mieltä
- Osittain samaa mieltä
- Ei samaa eikä eri mieltä
- Osittain eri mieltä
- Täysin eri mieltä
- Ei koske minua

Olen tyytyväinen käyntiini: *

- Täysin samaa mieltä
- Osittain samaa mieltä
- Ei samaa eikä eri mieltä
- Osittain eri mieltä
- Täysin eri mieltä
- Ei koske minua

Kysymyksiä teistä: *

- Nainen
- Mies
- Ensimmäinen käynti
- Toistuva käynti

Ikä: *

Tuleeko hoitosi jatkumaan tässä yksikössä? *

- Kyllä
- Ei
- En voi sanoa

Muita ajatuksia:

Kiitos vastauksistasi!

SKÄRGÅRDSSTADEN PARGAS



SAARISTOKAUPUNKI PARAINEN

Lähetä

Älä koskaan lähetä salasanaa Google-lomakkeiden kautta.

Palvelun tarjoaa

Google Drive

Google ei ole luonut tai hyväksynyt tätä sisältöä.

[Ilmoita väärinkäytöstä](#) · [Palveluehdot](#) · [Lisäehdot](#)

Bilaga 3 Enkät, Engelska

Qualitystudy of healthcareservices in Parainen municipal.

Muokkaa tätä lomaketta

Fill out the option that best applies to you

Pakollinen*Fill in the form on your mobile phone or on the internet at:****<http://goo.gl/49qiR>****Site of visit: ***

- Parainen health care centre
- Nauvo health care centre
- Korppoo health care centre
- Houts kari health care centre
- Iniö health care centre
- Familyhouse Ankkuri

I experienced the wait as acceptable: *

- I completely agree
- I partially agree
- I don't agree or disagree
- I partially disagree
- I completely disagree
- Does not concern me

I experienced the staff as professional: *

- I completely agree
- I partially agree
- I don't agree or disagree
- I partially disagree
- I completely disagree
- Does not concern me

I experienced the staff as service-minded: *

- I completely agree
- I partially agree
- I don't agree or disagree

- I partially disagree
- I completely disagree
- Does not concern me

I experienced the staff as service-minded: *

- I completely agree
- I partially agree
- I don't agree or disagree
- I partially disagree
- I completely disagree
- Does not concern me

I got adequate information about my care and medication: *

I experienced my care being of benefit to me: *

- I completely agree
- I partially agree
- I don't agree or disagree
- I partially disagree
- I completely disagree
- Does not concern me

I think my privacy was cared for: *

- I completely agree
- I partially agree
- I don't agree or disagree
- I partially disagree
- I completely disagree
- Does not concern me

I think my visit was of benefit for me: *

- I completely agree
- I partially agree
- I don't agree or disagree
- I partially disagree
- I completely disagree
- Does not concern me

I am satisfied with my visit: *

- I completely agree
- I partially agree
- I don't agree or disagree
- I partially disagree
- I completely disagree
- Does not concern me

Questions about yourself *

- Female
- Male
- First visit
- Repeat visit

Age: ***Will your treatment continue in this department? ***

- Yes
- No
- Cannot say

Other thoughts:

Thank you for your answers!

SKÄRGÅRDSSTADEN PARGAS



SAARISTOKAUPUNKI PARAINEN

Lähetä

Älä koskaan lähetä salasanaa Google-lomakkeiden kautta.

Palvelun tarjoaa
Google Drive

Google ei ole luonut tai hyväksynyt tätä sisältöä.

[Ilmoita väärinkäytöstä](#) [Palveluehdot](#) [Lisäehdot](#)