

Útdráttur

Tilgangur þessarar rannsóknar var að kanna viðhorf foreldra barna sem leggjast inn á Barnadeild Fjórðungssjúkrahússins á Akureyri (FSA), til þjónustu deildarinnar. Í þessari rannsókn var notuð meginindleg rannsóknaraðferð. Mælitækið var spurningalisti sem hafði verið forprófaður á Landspítala Háskólasjúkrahúsi fyrir Barnaspítala Hringsins og aðlagður að rannsókn þessari með hjálp leiðbeinanda. Þýðið í rannsókninni voru foreldrar allra barna sem lögðust inn á Barnadeild FSA. Í þessari rannsókn var notast við þægindaúrtak þar sem þátttakendurnir voru foreldrar barna á aldrinum 0-18 ára sem lögðust inn á Barnadeild FSA á tímabilinu febrúar - mars 2006. Hjúkrunarfræðingar deildarinnar buðu foreldrum að svara spurningalistanum þegar komið var að útskrift barnsins. Markmiðið var að 30-40 spurningalistum yrði dreift til foreldra, af þeim voru 25 listar afhentir og svarhlutfall var 100%. Einnig bauðst þátttakendum að koma á framfæri skriflegum athugasemdum. Rannsóknir sýna fram á að spurningalistakannanir séu góð leið til að afla upplýsinga um viðhorf neytenda til þjónustunnar og að slíkar kannanir séu einnig mikilvægar fyrir hjúkrunarfræðinga þar sem þeir öðlast nýja þekkingu og betri innsýn í þarfir skjólstæðinga sinna. Niðurstöður rannsóknarinnar voru þær að almennt telja foreldrar þjónustu Barnadeildarinnar framúrskarandi eða mjög góða. Þó voru þátttakendur misánægðir með útskriftarferlið og fannst nokkrum foreldrum fræðsluþörf sinni ekki nægilega fullnægt. Einnig komu fram athugasemdir með fæðið á deildinni og virtist skorta upplýsingar um að foreldrar gætu þantað sér fæði.

Lykilhugtök: foreldrar; barnadeild; börn; ánægja.

Abstract

The aim of this study was to examine the attitude and level of satisfaction of parents towards the service provided in the Paediatric ward in Fjordungssjúkrahúsíð á Akureyri (FSA), in the north east of Iceland. A quantitative design was used in this study. The instrument was a questionnaire that had been pre-tested at the Paediatric hospital in Reykjavík, the capital of Iceland, and was adjusted to this study. The population of this study were parents of all in-patient children on the Paediatric ward in FSA. The sample of this study was selected from the population using a convenience sampling method where the participants were parents of children from the age 0 to 18 years old who were in-patients in the Paediatric ward in FSA during the period from the 15th of February to the 31st of March 2006. The ward nurses offered parents to answer the questionnaire when the child was due to be discharged with the result that 25 parents responded. Studies have shown that questionnaires are a good way to acquire information about the consumer's view of the service. Such studies are also important for nurses where as they gain new knowledge and a better insight into their clients needs. The results of this study showed that parents are generally highly satisfied with the staff and the service they received. However, the participants' satisfaction varied when it came to the discharge process and a few parents felt they weren't adequately informed and their educational needs were not completely met. Comments were also made about the board and there seemed to be a lack of information regarding the possibility to order food for parents.

Key words: *parents; paediatric ward; children; satisfaction.*