

BETYDELSEFULLA MÖTEN I VÄRDEN

DU KAN GÖRA SKILLNAD

CHRISTINE GUSTAFSSON, LENA-KARIN GUSTAFSSON & INGRID SNELLMAN



BETYDELSEFULLA MÖTEN



Betydelsefulla möten i vården
Du kan göra skillnad



UTDRAG UR
BETYDELSEFULLA MÖTEN - DU KAN GÖRA SKILLNAD

Christine Gustafsson, Ingrid Snellman, Lena-Karin Gustafsson
Betydelsefulla Möten 2act
www.betydelsefullamoten.se

©2017 C. Gustafsson, I. Snellman, L-K. Gustafsson och Betydelsefulla Möten 2act
ISBN 978-91-981664-0-8

Redaktör: Catherina Ronsten
Layout: 2act
Omslagsbild: Agnes Tångvik
Kapitelbilder: Lena Jonsson
Tryck: Österbergs Tryckeri AB



INNEHÅLL

Inledning	8
Författarpresentationer	12
Christine Gustafsson	
Betydelsefulla möten ger hopp	14
Sammanfattning	15
Studie och analys	18
Fem betydelsebärande teman	19
<i>Tillit och självtillit som leder till hopp</i>	20
<i>Välbefinnande i vårdande möten</i>	24
<i>Samarbete i vården</i>	26
<i>Mod i vårdandet – att göra ”det lilla extra”</i>	28
<i>Ny förståelse och insikter i livet</i>	34
Reflektioner	39
Ingrid Snellman	
Främja ett betydelsefullt möte inom vården	48
Sammanfattning	49
Studiens bakgrund	53
Mötet i tidigare forskning	53
Analys	54
Resultat	56
Patienternas erfarenheter	58
<i>Den godhjärtade vårdaren</i>	59
<i>Den eftertänksamme vårdaren</i>	60
<i>Den ömsesidigt orienterade vårdaren</i>	61
<i>Den hjälpsamme vårdaren</i>	62

Vårdarnas erfarenheter	63
<i>Vara mänsklig</i>	63
<i>Att vårda med fysisk beröring</i>	65
<i>Vårda genom vårdande samtal</i>	66
<i>Vårda med humor och skratt</i>	67
<i>Känsla av ömsesidighet</i>	69
<i>Gemensamma intressen och delad glädje</i>	69
Likheter och skillnader mellan vårdarnas och patienternas erfarenheter	71
Reflektioner	72
Lena-Karin Gustafsson	
Det betydelsefulla mötet i vården har möjlighet att förändra livet	78
Sammanfattning	79
Bakgrund	82
Studie och analys	83
<i>Tacksamhetsberättelsen</i>	84
<i>Upptäcktsberättelsen</i>	86
<i>Dokumentärberättelsen</i>	88
<i>Den villkorslösa kärleksberättelsen</i>	90
Metaforer	92
Reflektioner	100
Referenslista	108
Reflektion	112
Mål	114

Vårdmöten som ger kraft

Den här boken har sin grund i forskningsprojektet Betydelsefulla möten i vården. I projektet har vi valt att fokusera på det goda, det som ”fungerar” och upplevs som rätt bemötande i vården. Vi har valt det positiva perspektivet eftersom vi anser att det finns mycket kunskap och lärdom att hämta från betydelsefulla möten i vården och det som uppfattats som bra bemötande.

Vår forskning och vårt intresse att fokusera på betydelsefulla möten har sin bakgrund i att det idag, på många olika sätt, framkommer att vårdare inte alltid bemöter patienter på ett bra sätt och att patienter ibland upplever sig illa behandlade och dåligt bemötta i vårdsituationer.

Ett sätt som det visar sig på är via anmälningar till patientnämnden (tidigare HSAN och nuvarande IVO). Vi möts också, via tidningar, radio och tv, ofta av inslag som handlar om dåligt bemötande inom vården. Det innebär att vi ofta är så fokuserade på det som är *dåligt* och *negativt* att vi glömmer att lära av det som är bra!

Genom att vi, i vår vardag, möts av vad som inte fungerar i vården anser vi att det av stor betydelse att uppmärksamma vad patienter, personal och anhöriga upplever som ett bra och ett betydelsefullt möte. Med hjälp av vår forskning och dess resultat vill vi bidra till att öka vårdarnas insikt om deras betydelse. Om hur vårt bemötande, beteende och våra handlingar i det dagliga arbetet påverkar dem vi möter. Att du som vårdare kan göra skillnad!

UTDRAG UR
BETYDELSEFULLA MÖTEN - DU KAN GÖRA SKILLNAD

Berättelserna

Journalisten Catherina Ronsten samlade via en nationell kampanj under 2003-2004 in cirka 500 berättelser från patienter, anhöriga och vårdare om betydelsefulla möten inom vården. Efterlysning av *Betydelsefulla möten i vården* skedde via annonsering och uppmärksamhet i media.

Personer som var intresserade av att dela med sig av sina erfarenheter skickade sina berättelser till Betydelsefulla Möten. Ett urval av berättelserna sattes samman i boken: *Betydelsefulla möten i vården* (utgiven nov. 2004). En något omarbetad upplaga publicerades år 2010 med titeln *Betydelsefulla möten - Människor som receipt*. Betydelsefulla Möten erbjöd vintern 2009 forskargruppen berättelserna för vetenskapliga analyser, under förutsättning att berättarna gav sitt godkännande att berättelserna fick användas till forskning.

De som ingår i studien har gett sitt godkännande till att berättelserna inkluderats i studierna och senare publicering. Berättarna har medverkat utan ersättning och helt frivilligt. Vi som forskargrupp har genomfört analyser av de befintliga berättelserna med olika frågeställningar och analysmetoder. Alla namn som funnits i berättelserna har tagits bort eller ändrats så att berättelsen inte skall kunna härledas till någon specifik person.

UTDRAG UR
BETYDELSEFULLA MÖTEN - DU KAN GÖRA SKILLNAD

Utgångspunkt – centrala begrepp

Inom ramen för de studier vi har genomfört har personen som vårdas benämnts som **patient**. Vi är medvetna om att begreppet patient inte är tillämpligt i alla vård- och omsorgssammanhang, ändå har vi använt det som en gemensam utgångspunkt då vårdssammanhanget i dessa analyser inte har haft betydelse.

Med ordet **möte** avses i denna text, ett möte där två personer möter varandra, till exempel, patienten och vårdaren möts i en vårdssituation där patienten behöver vårdarens hjälp. Enligt Snellman (2009) kan en vårdande relation skapas i ett möte vilket gör det möjligt för patienten att vara delaktig i de beslut som tas kring den egna hälsosituationen och att patienten därigenom kan uppleva sig som en person med möjligheter. Varje möte är specifikt och kännetecknas av spontanitet. I mötet kan vårdaren möta patientens berättelse, blick eller ”ansikte”, det vill säga, personliga uttryck av värderingar, upplevelser och önsknings som inte kan uttryckas med ord.

På samma sätt har vi benämnt den som lever nära patienten för **anhörig** oavsett om det är en närstående person eller om det finns familje- eller släktband (blodsband).

Den som **vårdar** har vi benämnt vårdare oavsett yrkestillhörighet. Tidigare forskning (se till exempel Berg & Danielson, 2007) visar att både patienter och deras anhöriga har mycket svårt att avgöra skillnaden mellan olika personalkategorier som vårdar dem. När patienter och anhöriga berättar om vårdare inbegriper det alla personalkategorier de mött under vårdperioden.

UTDRAG UR
BETYDELSEFULLA MÖTEN - DU KAN GÖRA SKILLNAD

De professioner som finns representerade i berättelserna är sjuksköterska, undersköterska, vårdbiträde, omsorgspersonal, läkare, kurator, fysioterapeut och arbetsterapeut. Det sammanhang patienterna har befunnit sig i benämner vi här som **vård**, men vi är medvetna om att sammanhangen ifrån olika aktörer och perspektiv kan benämnas olika, till exempel; hälso- och sjukvård, omvårdnad, omsorg med mera.

Avslutningsvis vill vi påtala att resultaten från forskningen i sig inte förändrar någonting, men de kan via reflektion ge ökad medvetenhet, större engagemang och intresse för betydelsen av ett gott möte med patienten och/eller anhöriga. Det är vår förhoppning att forskningsresultaten kan vara en grund till förbättring och att kunskap från vår forskning kan införlivas i dagens vård.

Tack till alla berättare, Catherina Ronsten och Betydelsefulla Möten 2act för att vi fick tillgång till berättelserna. Tack till akademien för hälsa, vård och välfärd, Mälardalens högskola och Rekarne Sparbankstiftelse i Eskilstuna för det stöd projektet erhållit.

Vi önskar er lärorik och inspirerande läsning!

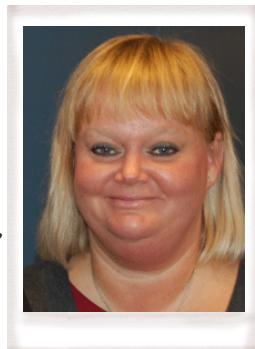
Christine Gustafsson, Medicine dr. och leg. sjuksköterska

Ingrid Snellman, Teologie dr. och leg. sjuksköterska

Lena-Karin Gustafsson, Hälsovårds dr. och leg. sjuksköterska

Författarpresentationer

Christine Gustafsson är leg. sjuksköterska, operations-sjuk-sköterska och verksam som forskningsledare och universitetslektor på akademien för hälsa, vård och välfärd vid Mälardalens högskola. Hon är också samordnare för FoU inom Mälardalens kompetenscentrum för hälsa och välfärd (MKHV- Samhällskontraktet). Christines forskningsintressen finns inom hälso- och välfärdsteknik, äldres hälsa och välfärd, verksamhet för personer med måttlig till grav utvecklingsstörning. Hon är en av skaparna av robotkatten JustoCat.



Lena-Karin Gustafsson är docent i vårdvetenskap, vårdlärare samt leg. sjuksköterska med specialistutbildning inom psykiatrisk vård. Lena-Karin arbetar som lektor vid Mälardalens högskola och undervisar i huvudsak inom sjuksköterskeutbildningen. Lena-Karins forskningsområde är främst vårdvetenskap med inriktning mot vårdetiska frågor, med bland annat speciellt intresse för försoning, människans värdighet och etiska problem i samband med vård av sköra äldre samt psykiatrisk vård.

Ingrid Snellman är docent i vårdvetenskap, avdelningschef i vårdvetenskap för akademien för vård, hälsa och välfärd vid Mälardalens högskola och leg. sjuksköterska. Ingrids forskning fokuserar på mötet mellan patient och vårdare med syfte att precisera villkoren för ett möte där patientens självbestämmande och integritet respekteras. Ingrid undervisar främst i etik, forskningsetik, vetenskapsteori, vetenskapliga metoder på grund- och avancerad nivå.



”

Vårdaren har sig själv - sin personlighet –
‘jaget’ som verktyg. När man använder sig
själv som verktyg är det viktigt att för egen
del reflektera över mötets betydelse och hur
man som vårdare kan bidra till att skapa
möten baserade på tillit och trygghet.

Christine Gustafsson, Medicine dr. och leg. sjuksköterska



Betydelsefulla möten ger hopp

Christine Gustafsson Medicine dr. och leg. sjuksköterska

”För att kunna göra ett bra jobb har snickaren sin hammare och bagaren sin brödkavel. Vårdaren har sig själv – sin personlighet – ’jaget’ som verktyg. När man använder sig själv som verktyg, är det viktigt att för egen del reflektera över mötets betydelse och hur man som vårdare kan bidra till att skapa möten baserade på tillit och trygghet.”

Sammanfattning

Vårdare har ett större ansvar än patienter och anhöriga i att skapa goda möten i vården. God vård uppmärksammas allt för lite i jämförelse med det som är dåligt och misslyckanden inom vården. Genom att också lära av det som är bra och gott kan vi utveckla och förbättra vården snabbare än om vi endast fokuserar på det som är dåligt.

Möten i vården är en del av det som benämns patientsäkerhet. Dåliga möten eller dåligt bemötande kan jämföras med bristande patientsäkerhet och innebära lika mycket risker som felbehandling, felmedicinering eller att fel kroppsdel opereras. En bristande tillit som resultat av ett mindre bra möte eller kanske dåligt bemötande kan medföra att patienten och/eller anhöriga inte följer vårdares ordinationer, instruktioner eller rekommendationer. Det kan också innebära en bristande självförtroende i att ha resurser att följa dessa.

Ett gott och kanske ett betydelsefullt möte med vårdare kan däremot betyda att patienten upplever tillit och därmed följer ordinationer, instruktioner och rekommendationer. Att skapa bästa möjliga förutsättningar för betydelsefulla möten inom vården bidrar därmed till ökad patientsäkerhet.

UTDRAG UR
BETYDELSEFULLA MÖTEN - DU KAN GÖRA SKILLNAD

Betydelsefulla möten berättade av patienter, anhöriga och vårdare är berättelser om god vård. En första fråga är: vad är innebörden i ett betydelsefullt möte? Det visade sig att det är olika beroende på vilket perspektiv som berättaren har. För patienter framstår att betydelsefulla möten är någonting som har betydelse ”*för mig och mitt liv*”. Det betydelsefulla mötet kan vara början på en ny förståelse med tro på framtiden, självförtroende och hopp om en bättre situation. För anhöriga har betydelsefulla möten innebörd ”*för oss, familjen eller jag och min närstående*”. På samma sätt som för patienter, finns också starkt framträdande betydelse av tillit; tillit till vårdarna och erövrad självförtroende att klara av och uthärda situationen. För vårdare är innebörden i betydelsefulla möten främst riktad mot insikter och lärande, ”*för min förståelse, för mitt yrkesliv*”. En viktig ”utlösare” som startar reflektioner för lärande är att bli berörd. Betydelsefulla möten för vårdare innebär tillfredställelse och välbefinnande i att göra gott.

Som vårdare kan det vara en första sak att lyssna till dig själv, stanna upp och fundera över vad du blir berörd av. Därefter att dessa upplevelser, tankar, och reflektioner vidareutvecklas. Det kan du göra för dig själv eller kanske i samtalsgrupper, studiecirkel eller likande. Detta kan utveckla din vårdande förmåga. Det kan ge dig ökad förståelse och insikter som leder till ökat välbefinnande, yrkesstolthet och trygghet samt glädje i arbetet som vårdare. Kanske, att de i vidare eftertanke och reflektion resulterar i tacksamhet, tillfredställelse och tillit vilket i sin tur kan leda till hopp – hopp för en god yrkesutövning med ökat engagemang, medvetenhet, kunskap, trygghet och blir ett *betydelsefullt möte*.

UTDRAG UR

BETYDELSEFULLA MÖTEN - DU KAN GÖRA SKILLNAD

Dåliga möten eller dåligt bemötande kan jämföras med bristande patientsäkerhet och det kan innebära lika stora risker som felbehandling, felmedicinering eller att fel kroppsdel opereras. Syftet med den forskning som utgör underlag för det här avsnittet har varit att belysa innebörden i betydelsefulla möten i vården.

Studie och analys

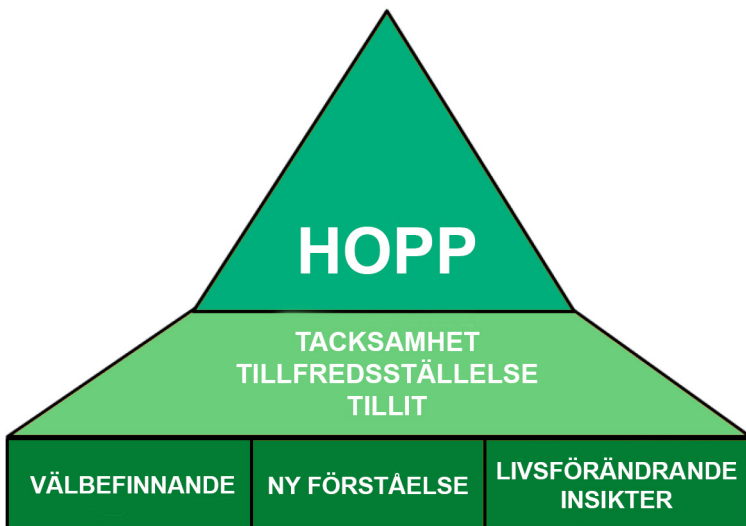
Med forskningsmetoden fenomenologiskt hermeneutik (Lindseth & Norberg, 2004) har 124 berättelser om betydelsefulla möten skrivna av 33 patienter, 18 anhöriga och 47 vårdare analyserats. Analysmetoden är kvalitativ och har som syfte att med tolkning och belysande skapa ny förståelse för ett fenomen, i detta fall betydelsefulla möten inom vården.

Texterna analyserades i en process där berättelserna inledningsvis lästes för en första förståelse (sk. *naiv förståelse*, se figur 2 sid. 19). Därefter gjordes en strukturanalys med indelning av innebörderna i teman.

Innebörd av betydelsefulla möten inom vården

Betydelsefulla möten har i studien innebörd av välbefinnande, ny förståelse och livsförändrade insikter. I eftertanke och reflektion framstår att dessa gett upplevelser av tacksamhet, tillfredsställelse och tillit vilket för berättarna innebär hopp.

UTDRAG UR
BETYDELSEFULLA MÖTEN - DU KAN GÖRA SKILLNAD



Figur 1. Innebörd betydelsefulla möten inom vård och omsorg

Fem betydelsebärande teman

Fem betydelsebärande teman visar på struktur och innebörder i betydelsefulla möten inom vården. Följande fem teman är gemensamma i patienternas, anhörigas och vårdarnas betydelsefulla möten:

- Tillit och självtillit som leder till hopp
- Välbefinnande i vårdande möten
- Samarbete i vården
- Mod i vårdandet – att göra ”det lilla extra”
- Ny förståelse och insikter i livet

UTDRAG UR
BETYDELSEFULLA MÖTEN - DU KAN GÖRA SKILLNAD

***Ta del av hela boken om 120 sidor
köp ditt eget ex.***

BETYDELSEFULLA MÖTEN - DU KAN GÖRA SKILLNAD

via www.shop.2act.se

Baksida

BETYDELSEFULLA MÖTEN - DU KAN GÖRA SKILLNAD



"Vårdaren har sig själv - sin personlighet - 'jaget' som verktyg. När man använder sig själv som verktyg är det viktigt att för egen del reflektera över mötet betydelse och hur man som vårdare kan bidra till att skapa möten baserade på tillit och trygghet."

Christine Gustafsson, Lena-Karin Gustafsson & Ingrid Svellman
Akademien för hälsa, vård och välfärd vid Mälardalens högskola

Tre forskare. Trehundra berättelser. Tre forskningsstudier. Forskning. Tre vetenskapliga artiklar. Sorg och glädje. Bemötande. Död. Patientsäkerhet. I ä. Tillit och livsvilja. En av forskarna sammanfattar resultatet från de tre forskningsstudierna i att det handlar *patientsäkerhet*. Det finns idag en i stort sett outnyttjad kraftkälla i vårdandet. Det betydelsefulla mötet läkande kraft.

Genom ökad kunskap om hur vården kan skapa ökade förutsättningar för fler betydelsefulla möten kan vården bli mer framgångsrik. Forskningen visar att patienter som i vården har varit med om ett betydelsefullt möte upplever ökad känsla av egenmakt, något som i sin tur ger en ökad insikt och kraft att själv påverka och förändra sin livssituation.

Et betydelsefullt möte kan vara det som gör att den som är sjuk får kraft att ta tag i sin situation eller en kraft att uthärda, förändra, tänka nytt eller - genom att fokusera och reflektera över hur man kan bidra till att skapa fler Betydelsefulla möten i vården. Vården kan utvecklas och bli mer framgångsrik. I *Betydelsefulla möten i vården - Du kan göra skillnad* får du på ett enkelt sätt möjlighet att ta del av forskarnas resultat och råd för en framgångsrik vård. Dessutom kan du besvara forskarnas frågor och därmed själv reflektera över vad det är som du anser gör att betydelsefulla möten i vården uppstår.

ISBN 978-91-981664-0-8



9 789198 166408

betydelsefulla  möten