

# VÅRDFORSKNING SKAPAR ÖKAD PATIENTSÄKERHET



Fotograf: Lena Jonsson

**Christine Gustafsson**  
Med dr. och forsknings-projektledare.

**Lena-Karin Gustafsson**  
HV dr.

**Ingrid Snellman**  
Teologie dr.

Alla tre forskare verksamma vid Akademin för hälsa, vård och välfärd på Mälardalens högskola.

**Tre forskare. Tre hundra berättelser. Tre vetenskapliga artiklar. Bemötande. Död. Patientsäkerhet. Liv. Tillit och livsvilja. Sorg och glädje. Om man bara skall ta ett ord för att sammanfatta forskningsresultatet så handlar betydelsefulla möten i vården om patientsäkerhet. Punkt.**

I en riksomfattande kampanj 2003-2004 samlades det in berättelser om betydelsefulla möten i vården. Insamlingen gav vårdare, vårdtagare och anhöriga möjlighet att via en rad öppna frågor berätta om deras egna upplevelser om betydelsefulla möten i vården. Frågorna som ställdes var: Har du ett betydelsefullt möte i vården? Vill du berätta vad som hände, när det hände och på vilket sätt ditt möte på ett positivt sätt påverkat dig?

## Analys av berättelser

I dagens vård finns en tydlig obalans mellan det vårdtagarna förväntar sig av vårdares omvårdnad och den omvårdnad som patienterna uppfattar att de faktiskt får. Tidigare forskning visar också att vårdaren inte uppfattar relationen med patienten som viktig och att de till och med tvivlar på dess värde. Både Socialstyrelsen och Patientnämndens årsredovisningar visar att många vårdtagare inte är helt nöjda med bemötandet. Ofta bär dessa anmälningar på erfarenheter kopplade till att vårdaren inte lyssnar till vad de har att säga och att vårdarna är ovänliga och nonchalanta - dvs. ett dåligt bemötande. Det bör dock finnas en betydligt större omfattning av goda vårdmöten - av gott bemötande. Det är viktigt att vi också lär av det som är bra.

De tre forskarna Christine Gustafsson, Lena-Karin Gustafsson och Ingrid Snellman vid Akademin för hälsa, vård och välfärd på Mälardalens högskola fick 2011 ta del av berättelser om betydelsefulla möten och nu har resultatet kommit i form av tre olika vetenskapliga artiklar och en populärvetenskaplig bok som kan användas i utbildning inom hälso- och sjukvården.

– Med ökad kunskap om de attribut som är förknippade med betydelsefulla möten blir det möjligt för vårdare att individualisera vården för vårdtagare och göra det lättare att hjälpa och stödja dem med vad de mest behöver stöd i, säger Ingrid Snellman som i sin studie fokuserat på skillnader och likheter i vårdtagares och vårdares upplevelser av vad som är ett betydelsefullt möte.

## Första intrycket

Tanken med forskningen har varit att via berättelserna få en ökad förståelse och kunskap om vad som händer i mötet i vården, att se vilka viktiga aspekter som bidrar till betydelsefulla möten i vården.

Att ett dåligt möte kan få långvariga negativa konsekvenser är vida omtalat, men å andra sidan kan goda och betydelsefulla möten i sin tur bidra till en rad positiva insikter och händelser.

– Jag känner en stor vördnad inför det som ett betydelsefullt möte kan innebära. När jag analyserat berättelserna om betydelsefulla möten i hälso- och sjukvård inser jag vilken otrolig kraft det finns i det som vårdtagarna, de anhöriga och vårdare beskriver som betydelsefulla möten, säger Christine och tillägger att deras forskning visar att en god vård bygger på en känslig grund av tillit.

“Ett brustet förtroende kan betyda att vårdtagaren inte följer vårdpersonalens rekommendationer eller recept. Ett förtroende baserat på trygghet och tillit kan däremot betyda att vårdtagare istället följer de råd och recept som de får från vårdaren.”

– Det innebär att det första intrycket är särskilt viktigt, att det till och med kan vara livsavgörande, säger Christine. Med hjälp av resultaten räknar nu forskarna med att deras forskning kan leda till ett större engagemang och ökad medvetenhet om mötets betydelse för god vård.

### Patientsäkerhet

Något som i sin tur utgör en grund till förbättring av bemötande och patientsäkerheten i vården.

– Att ha upplevt ett betydelsefullt möte kan beskrivas som att det ger empowerment (egenmakt). Det innebär ofta att man har fått en insikt, något som ger en kraft att förändra.

Det skulle till exempel kunna innebära att den som är sjuk får kraft att ta tag i sin situation eller en kraft att uthärda, förändra, tänka nytt eller annorlunda. Tänk, vilken outnyttjad kraftkälla betydelsefulla möten visat sig vara i vårdandet, säger Christine och tillägger att ett sätt att skapa bra förutsättningar för fler betydelsefulla möten och framgångsrik vård är att låta personalen aktivt få möjlighet till mer utbildning. Något som med fördel kan göras genom självreflektion om mötets betydelse, både vad gäller egna och andras möten.

### Livsavgörande

Forskarna planerar nu för att genomföra utbildning i praktiken så att de får tillgång till mer underlag, baserat på forskning för en evidens- eller kunskapsbaserad praktik. Ytterligare ett förslag från forskarna är att studenter redan i sin utbildning lär sig förstå vikten av betydelsefulla möten och dess framgångsnycklar. Det skulle vara möjligt genom att ge studenterna chans att träna med hjälp av pedagogiskt drama där de får använda personliga kvaliteter såsom lugn, empati, mod och värme i en vårdssituation.

– Det betydelsefulla mötet kan ses som ett komplext fenomen med olika attribut säger Lena-Karin Gustafsson, och berättar om de attribut som kom fram i forskningen.

De tydligaste innebörderna i det betydelsefulla mötet var en närande medmänsklighet, gemensamt ansvar och att komma varandra nära. Det innebär att den som berättar fick en upplevelse trygghet och värme, något som i förlängningen bidragit till livsförändrande erfarenheter, en helande kraft samt förlösande insikter.

– Den fördjupade förståelsen av det betydelsefulla mötet kan möjliggöra planering av professionell vård baserad på vårdvetenskap som fokuserar på vårdtagare och anhörigas erfarenheter, säger Lena-Karin och berättar att forskarna till sin förvåning fann att betydligt fler möten än de hade förväntat sig blivit betydelsefulla för resten av livet.

– Och det utan att vi som vårdare egentligen har en aning om det. Här ligger ett stort ansvar på vårdarna, påpekar Lena-Karin.



### Bemötande på recept

Christine gör en jämförelse mellan vårdarens och snickarens hantverk.

– En snickare har sin hammare och bagaren har sin

brödkaveln för att kunna göra ett bra

jobb. Vårdaren har sig själv - sin personlighet, 'jaget', som verktyg och då är det viktigt att reflektera för egen del över

mötets betydelse och hur man som vårdare kan bidra till att skapa möten baserade på tillit och trygghet.

Ett betydelsefullt möte i hälso- och sjukvård innebär vårdande, vårdande möte även benämnt gott bemötande, det är en viktig aspekt i det som vi benämner patientsäkerhet,

– Det är vårdtagarnas rätt att få uppleva vårdande möten, ett gott bemötande. Dåligt bemötande eller icke vårdande möten är lika mycket felbehandling som felmedicinering eller att fel kroppsdel opereras. Det sägs ofta att det krävs tio goda möten för att reparera ett dåligt och det har vi varken råd eller tid med, säger Christine med eftertryck.

Läs mer om Betydelsefulla möten i vården och forskningen på [2act.se/vardforskning](http://2act.se/vardforskning)

“Hälso- och sjukvårdpersonalens bemötande i kombination med professionalitet och kunskap är kanske den viktigaste faktorn för medborgarnas och patienternas förtroende för vården. Att vara delaktig i sin egen vård bidrar till att öka motivationen att förbättra sitt eget hälsotillstånd. Att utbilda hälso- och sjukvårdspersonalen i bemötande har också visat sig förbättra både kommunikationen i konsultationsprocesser och patienternas bedömning av vården. Mot bakgrund av allt detta är det önskvärt att både inom vårdutbildningar och i det fortlöpande förbättringsarbetet i vården uppmärksammar bemötandet som en av de viktigaste aspekterna för att uppnå en god vård.”

Källa: Socialstyrelsens Hälso- och sjukvårdsrapport, 2009