

DÅLIGT BEMÖTANDE - ETT VANLIGT VÅRDPROBLEM!

ATT TRÄNA PÅ ATT BEMÖTA PATIENTER OCH ANHÖRIGA UNDER SJUKSKÖTERSKEUTBILDNINGEN

Sophie Mårtensson, Eric A Hodges, Susanne Knutsson, Anders Broström, Maria Björk

Jönköping University & University of North Carolina at Chapel Hill



JÖNKÖPING UNIVERSITY

SLUTSATS

Det är viktigt att sjuksköterskestudenter får träna på hur de ska bemöta och prata med patienter och deras anhöriga på ett bra sätt.

Genom att använda ett utvecklat schema för att analysera videofilmer där sjuksköterskestudenter möter patienter kan man lättare se vad studenterna gör på ett bra sätt och vad som är mindre bra. Detta kan hjälpa studenterna att bli bättre på att bemöta patienter och deras anhöriga.



INTRODUKTION

Fler och fler patienter och anhöriga känner sig dåligt bemötta av de som arbetar inom sjukvården. Sjuksköterskestudenter får studenterna träna på att ta blodtryck och ge sprutor, men de får inte träna lika mycket på att prata och bemöta patienter och deras anhöriga.

METOD

Lärare på Hälsohögskolan utvecklade därför en kurs där sjuksköterskestudenterna fick träna på att prata med och bemöta patienter. I kursen pratade läraren om vad som var viktigt att tänka på då sjuksköterskan möter och pratar med patienter. Studenterna fick titta på olika filmer som handlade om hur det är att vara patient eller sjuksköterska, och hur ett bra och dåligt bemötande kan se ut. Studenterna fick också prata med varandra om hur det kan vara att vara patient och anhörig liksom träna på att möta dem. Under första och sista veckan i kursen videofilmades studenterna då de träffade en äldre kvinna som spelade patient. Ett schema utvecklades också som bygger på en teori om bemötande i vården som ska användas för att analysera dessa videofilmer.

RESULTAT

Tabellen visar delar av schemat och vad som observeras. Schemat beskriver hur bra och mindre bra kroppsspråk kan se ut samt hur sjuksköterskan pratar med patienten på bra och mindre bra sätt.

	Ett bra kroppsspråk	Ett mindre bra kroppsspråk
Söker ledtrådar	Ögonkontakten visar värme och vänlighet, tittar på patienten	Ögonkontakt visar nervositet, oro, stirrar, har ingen ögonkontakt
Är där för patienten	Ögonkontakt på samma nivå när det är möjligt och lämpligt	Ögonkontakt är inte på samma nivå, tittar ner på, tittar upp på
Att vara där/Att möjliggöra	Kroppsspråket är öppet, vänligt och vänt mot den andre	Kroppsspråket är slutet och vänt från den andre
	Att prata på ett bra sätt	Att prata på ett mindre bra sätt
Undvika antaganden	Ställer öppna frågor (Hur, När, Var)	Ställer frågor utifrån antaganden
Fokuserar på patienten	Lyssnar på patienten utan att avbryta och svarar med bekräftelse	Lyssnar inte på patienten; avbryter, byter ämne, missar innehållet
Alternativ/Tänka igenom	Låter patienten vara delaktig i beslut	Låter inte patienten vara delaktig i beslut

Referenser

Vad har IVO sett 2018? Iakttagelser och slutsatser om världens och omsorgens brister för verksamhetsåret 2018
Swanson, K. M. (1999). What is known about caring in nursing science. In A. S. Hinshaw, S. Fleetham, & J. Shaver (Eds), *Handbook of clinical nursing research* (pp. 31-60).



SOPHIE MÅRTENSSON

Leg. Specialistsjuksköterska med inriktning mot medicinsk vård
PhD-student / Doktorand Hälsohögskolan Jönköping University
Medlem i CHILD

sophie.martensson@ju.se

