

Sigmund Inset Berntsen (10064)

Emil Thon (10027)

Hvordan kan kommunikasjon mellom sykepleier og pasient i akuttmodtak beskrives?

Litteraturbachelor

Antall ord: 7315

June 2023

NTNU

Norwegian University of Science and Technology

Faculty of Medicine and Health Sciences

Department of Health Sciences in Gjøvik

Bachelor's thesis

2023



Sigmund Innset Berntsen (10064)
Emil Thon (10027)

Hvordan kan kommunikasjon mellom sykepleier og pasient i akuttmottak beskrives?

Litteraturbachelor
Antall ord: 7315

Bachelor's thesis
June 2023

NTNU
Norwegian University of Science and Technology
Faculty of Medicine and Health Sciences
Department of Health Sciences in Gjøvik



Norwegian University of
Science and Technology

Sammendrag

| | | |
|---|--|-------------------|
| Tittel: | «Hvordan kan kommunikasjon mellom sykepleier og pasient i akuttmottak beskrives?» | Dato: 01.06.23 |
| Forfattere: | Sigmund Innset Berntsen og Emil Thon | |
| Veileder: | Mona Stenersen | |
| Stikkord: | Kommunikasjon, Sykepleie, Akuttmottak, Pasientopplevelse, Behandlingsutfall, Pasienttilfredshet. | |
| Antall sider/ord: 38 /7315 | | |
| Antall vedlegg: 0 | | |
| <p>Bakgrunn: Kommunikasjon i helsetjenesten er avgjørende for god pasientbehandling. Dette er særlig relevant i akuttmottak, hvor situasjonen ofte er preget av stress og usikkerhet både for helsepersonell og pasienter.</p> <p>Hensikt: Denne litteraturstudien har som hensikt å belyse hvordan kommunikasjon mellom sykepleier og pasient i akuttmottak kan beskrives, med særlig fokus på pasientopplevelsen</p> <p>Metode: En systematisk gjennomgang av åtte vitenskapelige artikler og studier ble gjennomført for å samle og analysere relevant informasjon om temaet. Artiklene bruker både kvalitativ og kvantitativ metode. Artiklene ble funnet gjennom strukturerte søk i to databaser.</p> <p>Resultat: Studien identifiserte flere aspekter ved god kommunikasjon, inkludert klare og tydelige beskjeder, omsorgsfull oppførsel, involvering av pasienter i beslutningsprosesser, og effektiv kommunikasjonstrening for helsepersonell. Barrierer for effektiv kommunikasjon, som lang ventetid og manglende involvering av pasienter og pårørende i beslutninger, ble også identifisert.</p> <p>Konklusjon: Kommunikasjon mellom sykepleier og pasient i akuttmottak er en avgjørende faktor for pasientopplevelsen. Ved å fokusere på aspektene identifisert i denne studien kan sykepleiere forbedre kommunikasjonen og dermed pasientopplevelsen i akuttmottak.</p> | | |

Abstract

| | | |
|---|---|-------------------|
| Title: | "How can communication between a nurse and a patient in the emergency department be described?" | Date: 01.06.23 |
| Authors: | Sigmund Innset Berntsen og Emil Thon | |
| Supervisor: | Mona Stenersen | |
| Keywords: | Communication, Nursing, Emergency Department, Patient Experience, Treatment Outcomes, Patient Satisfaction. | |
| Number of pages/words: 38 /7315 | | |
| Number of appendix: 0 | | |
| <p>Background: Communication in healthcare is crucial for good patient care. This is especially relevant in emergency departments, where the situation often involves stress and uncertainty for both healthcare professionals and patients.</p> <p>Purpose: This literature review aims to illuminate how communication between nurse and patient in the emergency department can be described, with a particular focus on the patient experience.</p> <p>Method: A systematic review of eight scientific articles and studies was conducted to gather and analyze relevant information on the topic. The articles use both qualitative and quantitative methods. The articles were found through structured searches in two databases.</p> <p>Results: The study identified several aspects of good communication, including clear and concise messages, caring behavior, involvement of patients in decision-making processes, and effective communication training for healthcare personnel. Barriers to effective communication, such as long wait times and lack of involvement of patients and relatives in decisions, were also identified.</p> <p>Conclusion: Communication between nurse and patient in the emergency department is a decisive factor for the patient experience. By focusing on the aspects identified in this study, nurses can improve communication and thus the patient experience in the emergency department.</p> | | |

Forord

Tusen takk, veileder,
For å guide oss i floker,
Kunnskapens sherpa.

Venner og familie,
Dere tålmodige støttespillere,
Tårene vil strømme.

Bachelor i sykepleie,
Vi helter uten superkrefter,
Nå redder vi verden!

Med humor og ironi,
Vi lærte å håndtere nød,
Og ignorere gisp.

Så her er vi nå,
Diplomene i våre hender,
Trenger mer kaffe.

- Emil og Sigmund

Innholdsfortegnelse

| | |
|--|-----------|
| Sammendrag | 1 |
| Abstract | 2 |
| Forord | 3 |
| 1.0 Innledning..... | 1 |
| 1.1 Sykepleiefaglig relevans..... | 1 |
| 2.0 Teori | 2 |
| 2.1 Sykepleiegrunnlag | 2 |
| 2.1.1 Joyce Travelbee..... | 3 |
| 2.2 Kommunikasjon i sykepleie..... | 3 |
| 2.2.1 Verbal kommunikasjon i akuttmottaket | 3 |
| 2.2.2 Nonverbal kommunikasjon i akuttmottaket | 4 |
| 2.2.3 Profesjonell kommunikasjon med personorientert tilnærming | 4 |
| 2.2.4 Kommunikasjonsferdigheter i akuttmottaket | 5 |
| 2.2.5 Pasientautonomi og kommunikasjon | 5 |
| 2.2.6 Sammenfatning | 5 |
| 2.3 Akuttmottak | 6 |
| 2.3.1 Akutt sykdom | 6 |
| 2.3.2 Pasientens opplevelse av akutt sykdom | 6 |
| 2.3.3 Angst i forbindelse med akutt sykdom..... | 6 |
| Kapittel 3 Metode | 7 |
| 3.1. Litteraturstudie som metode | 7 |
| 3.2. Kvalitativ og kvantitativ metodetilnærming..... | 7 |
| 3.3. Inklusjons- og eksklusjonskriterier | 8 |
| 3.4. Litteratursøk..... | 8 |
| 3.5. Søkehistorikk/søkestrategi..... | 9 |
| 3.6. Kritisk utvelgelse av 8 artikler..... | 13 |
| 3.7. Analyse..... | 13 |
| Kapittel 4 Resultat | 13 |
| 4.1. Deskriptiv presentasjon av artiklene i artikkelmatrise | 14 |
| 4.2 Sammenfatting av resultater | 25 |
| 4.2.1 Pasientopplevelse | 26 |
| 4.2.2 Kommunikasjon og opplæring | 27 |
| 5.0 Diskusjon | 29 |
| 5.1 Fra angst til omsorg: Kommunikasjonens betydning i akuttmottaket | 29 |
| 5.2 Fra objekter til individer: Autonomi og kommunikasjon i akuttmottaket sett fra pasientens perspektiv. | 31 |
| 5.3 Mestre kunsten å kommunisere: Opplæringens betydning for sykepleiere i akuttmottaket..... | 32 |
| 5.4 Betydning for sykepleie..... | 33 |

| | |
|--|-----------|
| 5.5. Styrker og svakheter med litteraturstudiet..... | 34 |
| 5.5.1 Våre begrensninger i studien..... | 35 |
| 6.0 Konklusjon | 36 |
| 7.0 Litteraturliste | 37 |

1.0 Innledning

Som sykepleiere står vi daglig ovenfor en av helsevesenets mest utfordrende og kritiske oppgaver i akuttmottaket: å levere effektiv, sensitiv og pasientsentrert kommunikasjon under omstendigheter preget av usikkerhet, frykt og tidspress. Denne kommunikasjonen er avgjørende, da den former pasientens opplevelse av omsorg og påvirker vår evne til å levere sikker og effektiv behandling.

Vi har valgt å sette oss godt inn denne problemstillingen: «*Hvordan kan kommunikasjonen mellom sykepleier og pasient i akuttmottaket beskrives?*». Med bakgrunn fra akuttmedisin, herunder erfaring fra akuttmottak og ambulanse, har vi sett disse kommunikasjonsutfordringene på nært hold og observert hvordan de direkte påvirker pasientomsorgen.

Selv om vår erfaring og kunnskap er verdifull, erkjenner vi at det også er behov for en grundig akademisk gjennomgang for å gi en helhetlig forståelse av dette komplekse fenomenet. Derfor har vi utført en litteraturstudie, analysert åtte forskningsartikler og anvendt relevant teori fra pensum og faglitteratur. Målet vårt er å syntetisere kunnskapen fra disse kildene for å gi et omfattende svar på problemstillingen.

1.1 Sykepleiefaglig relevans

Vårt valg av tema og problemstilling er dypt rotfestet i sykepleiefaget. Forståelse av kommunikasjonen mellom sykepleier og pasient i akuttmottaket har potensiale til å påvirke sykepleierutdanning, praksis og politikk på mange måter. God kommunikasjon er avgjørende for å kunne gi personlig og kvalitativ pleie og for å opprettholde et høyt nivå av pasientsikkerhet.

Manglende forståelse for kompleksiteten i denne kommunikasjonen kan påvirke pasientens opplevelse negativt, og til og med ha konsekvenser for kvaliteten på den gitte pleie. Ved å undersøke dette temaet søker vi å gi en større forståelse og dermed bidra til å styrke praksis, forbedre pasientopplevelser og pasientsikkerhet. Ved å gjøre dette, mener vi at vår oppgave oppfyller en av de mest grunnleggende målene for sykepleiefaget: å forbedre pasientomsorgen.

2.0 Teori

I dette kapittelet skal vi presentere sykepleieteori som er relevant for å belyse problemstillingen. Videre skal vi ta for oss kommunikasjon, samt usikkerhet og angst knyttet til den akutte pasienten. I kapitlene om kommunikasjon vil vi fremvise betydningen av profesjonell kommunikasjon med en personorientert tilnærming, nødvendige kommunikasjonsferdigheter samt verbal og nonverbal kommunikasjon. Ved å utdype disse teoriene, vil vi ha et solid grunnlag for videre drøfting opp mot forskningsfunn som kan belyse vår problemstilling.

2.1 Sykepleiegrunnlag

Sykepleie er et omfattende fagfelt som tar sikte på å møte pasienters grunnleggende behov, forstå deres opplevelser og reaksjoner i ulike situasjoner.

I Kristoffersen et al. (2019) fremheves de grunnleggende behovene til pasienten som sentrale for sykepleiepraksis. Dette danner altså grunnlaget for all sykepleie. Boken deler sykepleien inn i tre faglige utgangspunkter: fokusområder, innhold og funksjoner.

Et av sykepleiens fokusområder er å ha oppmerksomhet og kompetanse til å ivareta pasienten og dennes helsetilstand. Sentrale mål i denne sammenhengen inkluderer omsorg, helse, livskvalitet og mestring hos pasienten (s. 16-17).

Sykepleiens innhold understreker betydningen av å yte omsorg til pasienter uten å ha egennytt av dette. Dette innebærer å vise barmhjertighet og nestekjærlighet. Videre betones viktigheten av å inneha moralske verdier og idealer, og å anvende disse i konkrete fagspesifikke situasjoner. Sykepleie involverer også en teoretisk forståelse basert på samfunnsvitenskap, naturvitenskap og humanistiske fag. Denne teoretiske kunnskapen er avgjørende for å utøve sykepleie på en faglig forsvarlig måte. (Kristoffersen et al., 2019, kap. 1)

Sykepleiens funksjoner retter seg mot pasienter og pårørende, kolleger og studenter, samt ledelse innen sykepleie. Funksjonsområdene som er rettet mot pasienter og pårørende omhandler sykepleierens oppgave med å dekke de grunnleggende behovene til pasienten. Disse funksjonsområdene er spesielt relevante for problemstillingen i denne oppgaven. (Kristoffersen et al., 2019, kap. 1).

I korte trekk er sykepleie å møte pasientens grunnleggende behov, samt å vise omsorg, moralske verdier og idealer. Det krever også en solid teoretisk kunnskapsbase og evnen til å utføre sykepleie i henhold til etiske retningslinjer. Sykepleiens funksjoner er rettet mot pasienter og pårørende, og har som mål å sikre at de grunnleggende behovene til pasientene blir dekket på en adekvat og profesjonell måte. (Kristoffersen et al, 2019, kap. 1).

Dette er relevant for vår problemstilling fordi man kan øke pasienttilfredsheten ved å forbedre kommunikasjonen mellom sykepleiere og akutte pasienter. Effektiv kommunikasjon er essensiell i sykepleie, og prinsippene for grunnleggende sykepleie gir en solid plattform for å etablere en trygg og tillitsfull relasjon med pasienten.

2.1.1 Joyce Travelbee

I sykepleiefaget har det gjennom historien eksistert en rekke teoretikere som har bidratt til å forme og utvikle faget. I denne oppgaven har vi valgt å benytte Joyce Travelbee og hennes perspektiv på sykepleierens rolle og metoder, spesielt fokuset på etablering av et menneske-til-menneske-forhold og betydningen av kommunikasjon. Dette både for å gjøre en avgrensning og fordi hennes teorier er mest relevant for vår problemstilling.

Travelbee fremhever kommunikasjon som en avgjørende faktor for å skape en god relasjon mellom pasienten og sykepleieren. Kommunikasjon er en essensiell måte for mennesker å dele tanker og følelser med hverandre på. Både verbal og non-verbal kommunikasjon benyttes, og dette vil bli forklart senere i kapittel 2.2.1 og i kapittel 2.2.2. Travelbee hevder at det er helt avgjørende å bli grundig kjent med pasienten for å kunne forstå deres behov og ønsker. (Kristoffersen, 2019, s. 34-35).

Ifølge Travelbee kan sykepleiers mål og hensikt kun oppnås gjennom et godt etablert menneske-til-menneske-forhold til pasienten (Kristoffersen, 2019, s. 32). Dette innebærer å se pasienten som en hel person og ikke bare som en objektivisert pasient. Som sykepleier er det viktig å ikke behandle pasienten som et standardisert individ, men å anerkjenne individets unike behov og ønsker. I Kristoffersen (2019, s. 33), fremheves det at dersom sykepleieren ikke evner å "se" mennesket i pasienten, vil omsorgen bli upersonlig, overflatisk og mekanisk. Dette understreker betydningen av å utvikle en forståelse og empati for den enkelte pasienten, og det å være oppmerksom på deres individuelle behov.

2.2 Kommunikasjon i sykepleie

Kommunikasjon er en vesentlig komponent i sykepleiepraksisen, ettersom det danner grunnlag for effektiv samhandling og adekvat informasjonsflyt. I dette kapittelet vil vi utforske og beskrive kommunikasjonen mellom sykepleier og pasient i akuttmottaket, med hovedfokus på fem viktige aspekter: verbal kommunikasjon, nonverbal kommunikasjon, profesjonell kommunikasjon, kommunikasjonsferdigheter og pasientautonomi. Disse aspektene har blitt valgt på grunn av deres sentrale rolle i å fremme effektiv og empatisk kommunikasjon som bidrar til å styrke pasientopplevelsen (Eide & Eide, kap.1, 2019; Heyn, 2021, s.15).

2.2.1 Verbal kommunikasjon i akuttmottaket

Verbal kommunikasjon, som involverer bruk av ord og språk for å utveksle informasjon, er avgjørende i akuttmottaket. Dette skyldes at klar og forståelig kommunikasjon kan bidra til å redusere stress og usikkerhet i en akutt situasjon. Ved å bruke enkle og tydelige setninger, unngå faguttrykk, og tilpasse språket til pasientens forståelsesnivå, sikrer sykepleieren at kommunikasjonen blir effektiv (Eide & Eide, 2019, kap. 1; Heyn 2021, s.15).

Videre er det viktig å aktivt lytte til pasientens bekymringer, spørsmål og ønsker. Å gi pasienten tid til å uttrykke seg og vise respekt for deres perspektiv er avgjørende for å bygge tillit og etablere en god relasjon. (Heyn, 2021, s. 20)

2.2.2 Nonverbal kommunikasjon i akuttmottaket

Nonverbal kommunikasjon er en essensiell del av sykepleie, og blir enda mer relevant i akuttmottaket. Denne formen for kommunikasjon inkluderer kroppsspråk, stemmeleie, ansiktsuttrykk, og bevegelser, og er avgjørende for å forsterke den verbale kommunikasjonen og fremme samhandling (Eide & Eide, 2017, kap. 1).

I akuttmottaket er tiden ofte begrenset, og derfor blir nonverbal kommunikasjon enda viktigere. Sykepleieren kan ved å opprettholde øyekontakt og bruke beroligende berøring signalisere empati og forståelse, styrke pasientens opplevelse av å bli forstått, og bidra til å skape en trygg atmosfære. Videre kan bekreftende nikk, forstående uttrykk og beroligende berøring styrke pasientens opplevelse av å bli forstått og ivaretatt. Nonverbal kommunikasjon bidrar til å bygge tillit og fremme en positiv pasientopplevelse. (Eide & Eide, 2017, kap. 5)

Imidlertid kan tolkningen av nonverbal kommunikasjon være utfordrende, da det ikke alltid er en direkte sammenheng mellom det som blir uttrykt og det som blir oppfattet. Sykepleiere må være bevisste på sin egen nonverbale kommunikasjon og være åpne for alternative tolkninger for å sikre presis forståelse av pasientens behov og følelser. Utvikling og forbedring av ferdighetene i nonverbal kommunikasjon kan bidra til å skape et trygt og omsorgsfullt miljø i akuttmottaket. (Eide & Eide, 2017, kap. 5)

2.2.3 Profesjonell kommunikasjon med personorientert tilnærming

Profesjonell kommunikasjon spiller en avgjørende rolle i sykepleie, spesielt i akuttmottaket. Gjennom kommunikasjonen etablerer sykepleiere relasjoner, formidler informasjon og skaper et trygt og støttende miljø for pasientene (Eide & Eide, 2017, kap. 1)

Personorientert kommunikasjon er spesielt relevant i vår problemstilling om hvordan kommunikasjon mellom sykepleier og pasient i akuttmottaket kan beskrives. Denne tilnærmingen innebærer å se pasienten som en hel person med individuelle behov, ressurser og verdier. Sykepleiere som praktiserer personorientert kommunikasjon anerkjenner pasientens perspektiv og opplevelser, og legger vekt på å ivareta deres individuelle mål og verdier. (Eide & Eide, 2017, kap. 1)

I en akuttmottakssituasjon, hvor pasientene ofte befinner seg i en sårbar og stressende situasjon, er det viktig at sykepleiere kommuniserer med respekt, empati og lytter aktivt. Å etablere en tillitsfull relasjon basert på personorientert kommunikasjon kan bidra til å styrke pasientens autonomi og medbestemmelse i beslutningsprosesser angående deres egen helse. (Eide & Eide, 2017, kap. 1).

Personorientert kommunikasjon er ikke bare begrenset til verbal utveksling, men omfatter også nonverbal kommunikasjon. Sykepleiere bør være oppmerksomme på både verbal og nonverbal kommunikasjon for å sikre en helhetlig og pasientfokuset tilnærming i akuttmottaket. (Eide & Eide, 2017, kap. 1).

2.2.4 Kommunikasjonsferdigheter i akuttmottaket

Kommunikasjonsferdigheter er avgjørende for sykepleieres yrkesutøvelse og effektiv kommunikasjon med pasienter, kolleger og andre involverte parter. Dette innebærer å formidle informasjon på en klar og forståelig måte, lytte aktivt, tolke verbale og nonverbale signaler og strukturere samtaler eller samhandlingssituasjoner (Heyn, 2021, s.16).

Innenfor akuttmottaket spiller kommunikasjonsferdigheter en sentral rolle i å redusere pasienters angst og usikkerhet. Evnen til å etablere god kommunikasjon bidrar til å skape trygghet, øke forståelsen for situasjonen og involvere pasienter og pårørende i beslutninger om egen helse. (Eide & Eide, 2017, kap.1).

2.2.5 Pasientautonomi og kommunikasjon

Pasientautonomi er et sentralt prinsipp i moderne helsevesen, og kommunikasjon spiller en vesentlig rolle i å fremme og styrke pasientens autonomi. Pasientautonomi refererer til pasientens rett og evne til å delta i beslutninger om egen helse basert på informasjon og respekt for deres verdier og ønsker. (Eide & Eide, 2017, s. 56-57).

For å sikre pasientautonomi er det avgjørende at sykepleiere kommuniserer på en tydelig og forståelig måte. De bør gi nødvendig informasjon om diagnose, behandlingsalternativer og risiko, og samtidig være lydhøre for pasientens spørsmål og bekymringer. En klar og respektfull kommunikasjon legger grunnlaget for en informert beslutningsprosess hvor pasientens preferanser blir tatt i betraktning. (Eide & Eide, 2017, s. 82-83).

Det er viktig å merke seg at pasientautonomi ikke innebærer at pasienten må håndtere beslutninger alene. Sykepleieren har en rolle som veileder og støttespiller for pasienten. Gjennom empatisk og personorientert kommunikasjon kan sykepleieren bidra til å styrke pasientens autonomi og opplevelse av kontroll i akuttmottaket (Eide & Eide, 2017, s. 56-57).

2.2.6 Sammenfatning

Kommunikasjon i sykepleie er avgjørende for et vellykket samarbeid og omsorg i akuttmottaket. Nonverbal kommunikasjon spiller en viktig rolle i å bygge tillit og skape trygghet for pasienten. Profesjonell kommunikasjon med personorientert tilnærming legger grunnlaget for en omsorgsfull relasjon og støtter pasientens autonomi. Pasientautonomi, som er basert på informert beslutningstaking og respekt for pasientens verdier, kan styrkes gjennom god og respektfull kommunikasjon mellom sykepleier og pasient. Ved å utvikle og forbedre kommunikasjonsferdigheter kan sykepleiere bidra til å skape en trygg og pasientfokuset praksis i akuttmottaket.

2.3 Akuttmottak

Akuttmottaket er en avgjørende enhet innenfor sykehusets akuttmedisinske avdeling, ifølge Sykehuset Innlandet sine nettsider. Dets primære ansvar er å evaluere og prioritere undersøkelse og behandling av pasienter som presenterer med øyeblikkelig hjelpebehov. Dette området er nødvendig for en rasjonell og effektiv håndtering av akutte tilstander. Ved hjelp av strukturerte prioriteringsverktøy og et klinisk blikk, vurderer akuttmottaket pasientens tilstand raskt for å fastslå alvorlighetsgraden og behovet for umiddelbare tiltak.

2.3.1 Akutt sykdom

Akutt sykdom beskrives som "en tilstand som oppstår brått i løpet av timer eller få dager, og som, hvis den ikke behandles, kan føre til pasientens død eller varig tap av fysisk og/eller mental funksjonsevne" (Callesen, 2016, s. 20). Denne tilstanden kan ramme enkeltpersoner uavhengig av deres helsestatus, alder og kjønn. Symptomer som akutt sirkulasjonsstans, respirasjonsstans, bevissthetstap og kramper, hvor det er viktig å identifisere, diagnostisere og behandle disse umiddelbart.

2.3.2 Pasientens opplevelse av akutt sykdom

Opplevelsen av å være akutt syk varierer betydelig blant pasienter, og endres ofte kontinuerlig, fra time til time og fra dag til dag (Stubberud et al., 2019, s. 24). Følelser som håp og håpløshet, trygghet og utrygghet, kunnskap og usikkerhet kan alle være til stede i ulike stadier av sykdommen. Felles for mange pasienter er imidlertid en følelse av utrygghet og angst.

2.3.3 Angst i forbindelse med akutt sykdom

Ifølge Håkonsen (2014, s. 253), er angst en fryktreaksjon som utløses uten en spesifikk årsak knyttet til en bestemt situasjon. Ved akutt og kritisk sykdom kan ulike undersøkelser, behandlingstiltak og smertefulle prosedyrer være utløsende faktorer for angst hos pasienter. Dette kan skyldes følelsen av maktesløshet overfor behandlere, manglende innsikt i situasjonen, eller det faktum at pasientene befinner seg i en ukjent opplevelse (Stubberud et al., 2019, s. 24-25).

Angst kan også oppstå direkte som følge av selve sykdommen pasienten lider av. For eksempel kan respirasjons- eller sirkulasjonssvikt føre til en frykt for døden, som igjen kan utløse en angstreaksjon. Manglende informasjon om behandlingstiltak, behandlingsforløp, sykdommen og tilstanden kan også bidra til følelsen av utrygghet og angst.

Forståelsen av angst og akutt sykdom gir et viktig perspektiv på pasientens opplevelse i akuttmottak, en opplevelse som kan bli sterkt påvirket av disse faktorene. (Stubberud et al., 2019, s. 24-25)

Kapittel 3 Metode

I dette kapitlet vil vi presentere vår tilnærming for å løse problemstillingen vår, samt beskrive nøkkelbegreper som ble brukt i søket etter relevant litteratur. Kapitlet omfatter en forklaring av vår litteraturstudie, hvor vi vil undersøke både kvalitative og kvantitative tilnærminger. Videre vil vi diskutere vår strategi for å identifisere relevante vitenskapelige artikler, samt gjennomgå kritisk vurdering, etiske overveielser og analyse. Vårt mål er å gi en grundig beskrivelse av vår forskningsmetode og refleksjon rundt dens styrker og begrensninger.

3.1. Litteraturstudie som metode

En litteraturstudie er en systematisk undersøkelse av allerede publisert litteratur om et spesifikt emne eller forskningsspørsmål. Formålet med en litteraturstudie er å identifisere, evaluere og syntetisere relevant litteratur som allerede eksisterer innenfor et gitt tema. Dette gir en oversikt over kunnskapsgrunnlaget på området, samt mulighet til å utforske og oppdatere kunnskap om et tema og identifisere forskningshull som kan bidra til å generere nye perspektiver innenfor et gitt tema. (Aveyard, 2019, s. 2-4) I vår litteraturstudie har vi inkludert pensum, faglitteratur og nasjonale retningslinjer for å underbygge og begrunne våre funn og perspektiver.

3.2. Kvalitativ og kvantitativ metodetilnærming

Vi har benyttet oss av både kvalitativ og kvantitativ metodetilnærming for å innhente informasjon fra ulike typer studier. Ved at vi kombinerer både kvantitative og kvalitative metodetilnærminger, får vi en helhetlig tilnærming i vår bacheloroppgave. Informasjonen gjennom kvalitative studier gir oss innsikt i menneskers erfaringer og perspektiver knyttet til temaet, mens vi gjennom kvantitative studier gir objektive data og identifiserer generelle trender og sammenhenger (Thidemann, 2019, s. 75-76).

3.3. Inklusjons- og eksklusjonskriterier

I denne litteraturstudien har vi brukt inklusjons- og eksklusjonskriterier, dette ved å sette dem inn i et skjema. Dette gjøres for å få et mer fokusert litteratursøk og begrense innholdet i litteraturen. Videre vil inklusjons- og eksklusjonskriteriene hjelpe forskeren med å identifisere relevante studier og ekskludere irrelevante studier fra analysen. Dette vil øke nøyaktigheten og påliteligheten til resultatene fra litteraturstudien. (Aveyard, 2019, s. 75).

| Inklusjonskriterier | Eksklusjonskriterier |
|--|--|
| Kvalitative og kvantitative Fagfellevurdert Sykepleier- og/eller pasientfokusert perspektiv Avgrensninger: <ul style="list-style-type: none"> Ikke eldre enn 10 år Tydlig struktur Engelsk | Artikler som ikke er tilgjengelig i fulltekst Review-artikler Lege og pårørende perspektiv Andre fokusområder enn kommunikasjon Andre språk enn engelsk Prosedyre- og behandling fokuserte artikler |

Figur 1; Inklusjons- og eksklusjonskriterier

3.4. Litteratursøk

Litteratursøk er en viktig del av kunnskapsbasert praksis, og ved å benytte en strukturert tilnærming som PI(C)O kan man effektivt finne relevant forskning. I vår problemstilling brukte vi PI(C)O-rammeverket. Vi ekskluderte "C" da det ikke var relevant for vår problemstilling. Ved å følge denne tilnærmingen kunne vi identifisere relevante kilder og vurdere evidensen i tråd med kunnskapsbasert praksis. (Helsebiblioteket.no, 2017).

| Problemstilling: Hvordan kan kommunikasjon mellom sykepleier og pasient i akuttmottaket beskrives? | | |
|---|--|--|
| P (Patients/population/problem) HVEM? | I (Intervention/initativ/action) HVA? | O (Outcome) RESULTAT/EFFEKT? |
| <u>Engelsk:</u> Patients in the emergency department <u>Norsk:</u> Pasienter i akuttmottak | <u>Engelsk:</u> Communication between nurses and patient <u>Norsk:</u> Kommunikasjon mellom sykepleier og pasient | <u>Engelsk:</u> Patient Satisfaction <u>Norsk:</u> Pasienttilfredshet |

Figur 2; PIO-skjema

3.5. Søkehistorikk/søkestrategi

I denne oppgaven har vi valgt å bruke Cinahl og Pupmed, som er to anerkjente databaser for sykepleiere og andre helseprofesjoner. Søkeord som vi har brukt er: *Emergency service/department/room, nurses/nursing, patient perception/experience/satisfaction* og *communication*. Vi utvidet søkeordene mer ved å bruke nøkkelord (kw) og Cinahl headings (mh) i Cinahl, mens Mesh-terms og text word I Pubmed. Dette gjorde vi for å inkludere flere relevante artikler i søket. Etter å ha utformet et effektivt søk vi fikk til et godt søk, gjennomførte vi sammen en nøye gjennomgang og utvelgelse av artikler. Ved bruk av et flytskjema får man en oversikt over, samt dokumentasjon på, hvilke artikler som har blitt ekskludert. Vårt flytskjema ligger som Figur 1.

| Database | Nr | Søkeord | Antall treff | Valgte artikler | |
|----------|------------|--|---------------|-----------------|------------|
| Pubmed | S1 | Emergency service, hospital (Mesh) | 98125 | | |
| | S2 | Emergency department (text word) | 1122051 | | |
| | S3 | Emergncy room (text word) | 22249 | | |
| | S4 | S1 OR S2 OR S3 | 176794 | | |
| | S5 | Nurses (Mesh) | 97858 | | |
| | S6 | Nurses (Text word) | 241099 | | |
| | S7 | Nursing (mesh) | 263021 | | |
| | S8 | Nursing care (Mesh) | 141215 | | |
| | S9 | Nursing (Textword) | 648474 | | |
| | S10 | Nurs* (Text word) | 806565 | | |
| | S11 | S5 OR S6 OR S7 OR S8 OR S9 OR S10 | 816640 | | Artikkel 2 |
| | S12 | Patient perception (text word) | 2208 | | Artikkel 3 |
| | S13 | Patient perspective (text word) | 3840 | | Artikkel 5 |
| | S14 | patient experience (text word) | 9601 | | Artikkel 7 |
| | S15 | Patient satisfaction (mesh) | 99120 | | Artikkel 8 |

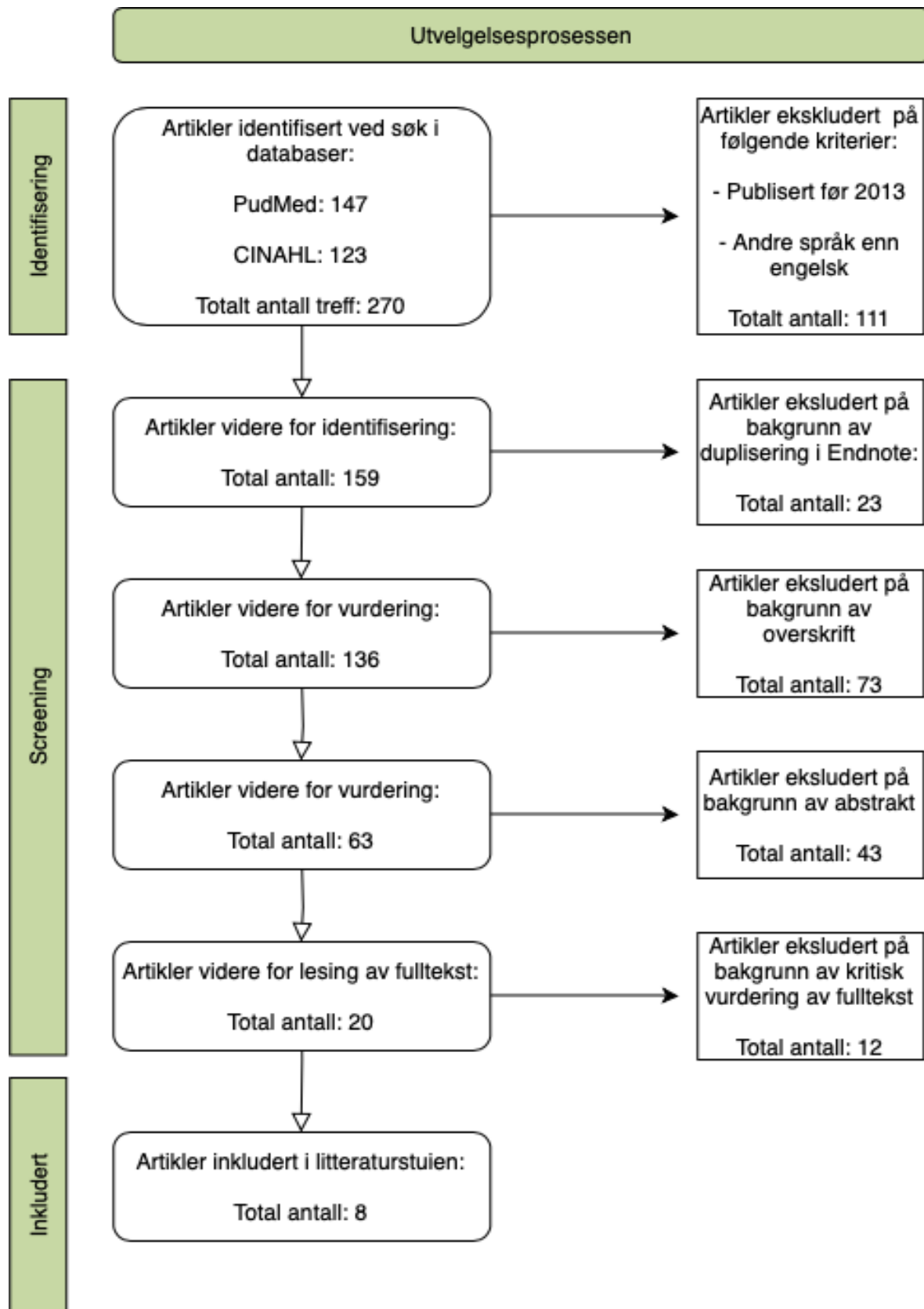
| | | | | |
|--|------------|--|---------------|--|
| | S16 | Patient satisfaction (text word) | 113949 | |
| | S17 | S12 OR S13 OR S14 OR S15 OR S16 | 135282 | |
| | S18 | communication (MESH) | 360524 | |
| | S19 | communication (text word) | 438037 | |
| | S20 | communication, personal (text word) | 63 | |
| | S21 | S18 OR S19 OR S20 | 652641 | |
| | S22 | S4 AND S11 AND S17 AND S21 | 147 | |
| | S23 | S22 (FILTER 10 YEARS) | 94 | |
| | S24 | S23 (FILTER ENGLISH) | 93 | |

Figur 3; Søkematrise Pudmed

| Database | Nr | Søkeord | Antall treff | Valgte artikler |
|----------|-----------|---------------------------|----------------|--|
| Cinahl | S1 | Emergency service (ch) | 70798 | Artikkel 1 Artikkel 4 Artikkel 6 |
| | S2 | Emergency service (kw) | 65879 | |
| | S3 | S1 OR S2 | 71818 | |
| | S4 | Nurses (mh) | 230131 | |
| | S5 | Nurses (kw) | 400953 | |
| | S6 | Nurs* (kw) | 1001622 | |
| | S7 | S4 OR S5 OR S6 | 1001622 | |
| | S8 | Patient perception (kw) | 1040 | |
| | S9 | Patient perspective (kw) | 1689 | |
| | S10 | Patient experience (kw) | 5881 | |
| | S11 | Patient satisfaction (ch) | 62966 | |

| | | | | |
|--|------------|--------------------------------------|---------------|--|
| | S12 | Patient satisfaction (kw) | 68739 | |
| | S13 | S8 OR S9 OR S10 OR S11 OR S12 | 77206 | |
| | S14 | Communication (ch) | 321177 | |
| | S15 | Communication (kw) | 200839 | |
| | S16 | S14 OR S15 | 402700 | |
| | S17 | S3 AND S7 AND S13 AND S16 | 123 | |
| | S18 | S17 (FILTER ENGLISH) | 118 | |
| | S19 | S18 (FILTER 10 YEARS) | 66 | |

Figur 4; Søkematrise Cinahl



Figur 5: Flytskjema

3.6. Kritisk utvalgelse av 8 artikler

Ved utvelgelsen av artikler har vi nøye vurdert hvilke som best kan bidra til å besvare vår problemstilling om å beskrive kommunikasjonen mellom sykepleier og pasient i akuttmottaket. Vi har anvendt kildekritikk i tråd med Dalland (2020, s. 143) som presenterer to aspekter ved kildekritikk. Det første aspektet innebærer at funnene i artiklene skal belyse problemstillingen på en optimal måte. Det andre aspektet er å presentere litteraturen vi har valgt for å belyse problemstillingen.

Etter grundig vurdering sitter vi nå igjen med 8 artikler som vi anser som gode og relevante for å svare på vår problemstilling. Ved å benytte oss av kildekritikk har vi sikret at disse artiklene er relevante og valide i forhold til oppgaven vår. Gjennom kildekritikken formidler vi til leseren vår tilnærming for å finne og vurdere disse utvalgte artiklene som er av betydning for vår problemstilling.

3.7. Analyse

For å utføre en grundig analyse og oppnå innsikt i resultatene fra forskningsartiklene, benyttet vi en analysemodell som var inspirert av Aveyard (Thidemann, 2019, s. 96-99). I den første fasen studerte vi artiklene nøye og grundig for å oppnå en detaljert forståelse av deres innhold. Vi vurderte hver artikkel kritisk for å danne våre egne vurderinger, før vi diskuterte sammen våre funn og konklusjoner. Dette hjalp oss i å identifisere relevant forskning relatert til vårt spesifikke område. I neste fase foretok vi en grundig undersøkelse av resultatdelen i hver artikkel og gjennomgikk dem på nytt. Vi identifiserte tydelige temaer og analyserte hovedfunnene, samtidig som vi undersøkte forskernes beskrivelse av resultatene. Denne systematiske tilnærmingen muliggjorde en omfattende analyse av forskningsartiklene og ga oss en god grunnmur for å besvare vår problemstilling. (Thidemann, 2019, s. 96-99).

Kapittel 4 Resultat

I dette kapitlet presenteres resultatene fra vår litteraturgjennomgang om kommunikasjon mellom sykepleiere og pasienter i akuttmottak. Vi har identifisert åtte relevante studier som gir ulike innsikter i dette temaet, som vi har kategorisert inn under to hovedtemaer: Pasientopplevelse og Kommunikasjon og opplæring.

Hensikt med dette kapitlet er å presentere en oversikt over den mest relevante forskningen på feltet, slik at vi kan gi en grundig og velbegrunnet analyse av hvordan kommunikasjonen mellom sykepleiere og pasienter i akuttmottak kan beskrives. Disse funnene vil senere bli diskutert i lys av vår problemstilling, og vil danne grunnlaget for våre konklusjoner og anbefalinger i de etterfølgende kapitlene.

4.1. Deskriptiv presentasjon av artiklene i artikkelmatrise

| | |
|------------------------------|---|
| Artikkel 1 | "I felt Invisible Most of the Time": Communication and satisfaction among patients treated in emergency department hallway beds |
| Forfatter | S. Villalona, C. Cervantes, C. Boxtha, W. A. Webb and J. W. Wilson |
| Tidsskrift | American Journal of Emergency Medicine |
| Utgivelsesår | 2020 |
| Land | USA |
| Studiens hensikt | Denne studien har sett på tiltaksområder på pasientopplevelsen mens pasienter blir behandlet i korridorer. Det blir sett på gapet i å forstå sammenhengen mellom plassering i gangen og pasienttilfredshet, ved å spesifikt se på kommunikasjon for å forstå prosedyrer og omsorgsfulle samhandlinger med personalet i akuttmottak. |
| Metode | Retrospektiv miks-metode: Hentet data fra tidligere tidsperioder ved to akuttmottak i Florida. Det er brukt både kvalitative og kvantitative datainnsamlingsmetoder, for å få en dypere og mer helhetlig forståelse av studien. |
| Resultat av artikkel | Resultatene fra studien viste at pasienter som var innlagt på rom hadde en mer positiv opplevelse av behandlingen enn de som lå på gangen. Videre ble det funnet at god kommunikasjon mellom pasient og helsepersonell var en viktig faktor for å oppnå tilfredshet hos pasientene. |
| Relevans for problemstilling | Den ser på hvordan kommunikasjon er brukt for å gjøre pasientopplevelsen i akuttmottak så bra som mulig. Dette kan gi oss innsikt i hvordan kommunikasjon kan brukes som et verktøy for å forbedre pasientopplevelsen. |

| | |
|--------------|--|
| Kildekritikk | Studien er gjort på kun to akuttmottak i vest-sentrale Florida, som det geografisk begrenset. Pasientutvalget er også begrenset til hovedsakelig engelsktalende og førstegangsbesøkende. Artikkelen har tydelig IMRaD-struktur. Den er fagfellevurdert, og publisert i et kjent akuttmedisinsk tidsskrift. |
| Kvalitet | <u>Middels</u> Studien er oversiktlig og konkret, men er geografisk begrenset og pasientutvalget er begrenset. |

Figur 6: Artikkelmatrise 1

| | |
|------------------|--|
| Artikkel 2 | Information and communication in the emergency department (Blackburn et al., 2019) |
| Forfatter | Blackburn, J., Ousey, K., & Goodwin, E. |
| Tidsskrift | International Emergency Nursing |
| Utgivelsesår | 2019 |
| Land | Storbritannia |
| Studiens hensikt | Studien tar sikte på å undersøke kommunikasjonen mellom helsepersonell og pasienter i akuttmottak, og betydningen av informasjon som blir gitt til pasientene. Målet er å identifisere effektive kommunikasjonsstrategier som kan forbedre kommunikasjonssystemene i akuttmottaket og dermed øke pasienttilfredshet og forebygge negative helseutfall. |
| Metode | Individuelle kvalitative intervjuer med pasienter og en fokusgruppe med ansatte. I pasientintervjuene ble det brukt et halvstrukturert intervjukjema med åpne spørsmål for å veilede intervjuene. Det ble gjennomført 15 intervjuer med pasienter og en fokusgruppe med seks sykepleiere. Data ble samlet inn mellom april og juni 2017, og både intervjuene og fokusgruppen ble tatt opp og transkribert ordrett for analyse. |

| | |
|------------------------------|--|
| Resultat av artikkel | Pasientenes opplevelser av kommunikasjon var blandet, og de som følte seg godt informert hadde en positiv opplevelse. Det var også viktig for pasientene å forstå sin tilstand og behandling, men mange beskrev forklaringene fra helsepersonell som utilstrekkelige og for medisinske. Å forstå og være involvert i egen behandling var viktig for pasientene, men noen var også engstelige for å forstyrre helsepersonellet som de oppfattet som overarbeidet. |
| Relevans for problemstilling | Resultatene fra studien viser hvordan kommunikasjon og informasjon har en vesentlig betydning for pasienters helse og velvære, og hvordan forbedret kommunikasjon kan bidra til å skape trygghet for pasientene. Studien kan dermed være relevant for å besvare problemstillingen da den setter søkelys på hvordan informasjon og kommunikasjon kan forbedres i akuttmottak for å møte pasientenes behov og skape trygghet for dem. |
| Kildekritikk | Studien har et klart fokus og bruker en rekke metoder for å undersøke problemstillingen, inkludert bruk av pasient- og ansattintervjuer. Utvalget av deltakere er imidlertid begrenset, og bygger på subjektive oppfatninger. Likevel har den styrker som at det er en relativt ny studie og er fra vestlig land som kan relateres til Norge. I tillegg har studien IMRaD-struktur. |
| Kvalitet | <u>Høy</u> Studien gir konkrete svar, men har få deltakere og funnene kan ikke generaliseres. |

Figur 7: Artikkelmatrikse 2

| | |
|------------------------------|--|
| Artikkel 3 | Acuity and Anxiety from the Patient's Perspective in the Emergency Department (Anna Ekwall, 2013) |
| Forfatter | Anna Ekwall, sykepleier, PhD |
| Tidsskrift | Journal of Emergency Nursing |
| Utgivelsesår | 2013 |
| Land | Sverige |
| Studiens hensikt | Sammenligne pasienters egne vurderinger av deres alvorlighetsgrad med triagesykepleiers vurdering og å beskrive pasienttilfredshet og nivåer av angst. |
| Metode | Forskningen inkluderte 72 pasienter gjennom kvantitativ forskningsmetode hvor pasientenes og triagesykepleiers vurderinger ble sammenlignet og analysert. Sykepleiere fylte ut et spørreskjema for hver pasient når de møtte og vurderte pasienten i triage. En vektet analyse ble brukt når man evaluerte enighet mellom pasientens og triagesykepleiers oppfatninger av hastigheten på pasientens medisinske tilstand. |
| Resultat av artikkel | Analysen viste dårlig enighet mellom sykepleierens og pasientens vurderinger av alvorlighetsgrad, noe som betyr at pasienten ikke var enig med sykepleieren om hvor raskt pasienten trengte å se en lege. Pasienttilfredshet kan forbedres gjennom en sykepleierintervensjon, inkludert informasjon om ventetider og samtaler under ventetiden. Pasienttilfredshet er viktig for kvaliteten på helsetjenesten og er påvirket av flere faktorer, inkludert pasientens forhold til sykepleieren og oppfatning av ventetid. |
| Relevans for problemstilling | Studien understreker viktigheten av kommunikasjon mellom sykepleier og pasient under ventetiden på akuttmottaket for å øke pasienttilfredshet og redusere nivåer av angst. |

| | |
|--------------|---|
| Kildekritikk | Studien ble publisert i et anerkjent fagfelle-vurdert tidsskrift, som gir indikasjon på høy kvalitet og pålitelighet. Studien ble gjennomført av en erfaren sykepleier og forsker med doktorgrad. Studien bruker en systematisk metode for datainnsamling og statistisk analyse, og resultatene er presentert på en klar og forståelig måte. Studien benytter en tydelig IMRaD-struktur. |
| Kvalitet | <u>Middels</u> Studien har noen begrensninger, inkludert et lite utvalg av pasienter og et begrenset geografisk område. Til gjengjeld er studien gjennomført i Sverige som gir godt sammenligningsgrunnlag til norske akutt-mottak. Imidlertid gir studien verdifull innsikt i pasienters erfaringer på akutt-mottaket og identifiserer viktige områder for forbedring av kommunikasjon og pasienttilfredshet. |

Figur 8: Artikkelmatrise 3

| | |
|------------------|---|
| Artikkel 4 | The Emergency Department: Experiences of Patients, Families, and Their Nurses |
| Forfatter | B. S. Cypress |
| Tidsskrift | Advance Emergency Nursing Journal |
| Utgivelsesår | 2014 |
| Land | USA |
| Studiens hensikt | Studien ser på opplevelsen av akutt-mottaket ved kritisk sykdom, fra pasient, pårørende og sykepleierens syn. Derfor er det viktig å undersøke og forstå faktorene som påvirker pasienter og deres familier, i tillegg til sykepleiere, under kritisk sykdom på akutt-mottaket, for å kunne forbedre deres opplevelse og dermed også pasientresultat. |

| | |
|------------------------------|--|
| Metode | Kvalitativ forskningsmetode. Data er samlet fra 500 timer med innspilt intervjuer fordelt over 6 måneder, av 10 pasienter med 5 familiemedlemmer og 8 sykepleiere. Alle pasientene har vært akutt og kritiske syke som har vært innom akuttmottak. Sykepleiere med bachelor, og minst 2 års ansiennitet i akuttmottak. |
| Resultat av artikkel | Resultatet fra studien viser at pasientens og familie medlemmets oppfatning av sykepleierne i akuttmottaket er relatert til deres kritiske tenkningsevner, kommunikasjon, sensitivitet og omsorgsevner. Sykepleiere viser viktigheten å ha et helhetlig syn på pasientens tilstand og ikke kun fokusere på de fysiologiske aspektene. Dette kan oppnås gjennom tverrfaglig samarbeid og kommunikasjon mellom helsepersonell, pasient og pårørende. |
| Relevans for problemstilling | Denne artikkelen er relevant for vår problemstilling fordi den tar for seg også de psykiske aspektene i en behandling gjennom blant annet kommunikasjon. Her får vi sidene fra pasient, pårørende og sykepleierne slik at vi har 3 forskjellige synspunkter. |
| Kildekritikk | Kun pasienter som var kritisk syke var tatt med i undersøkelsen, samt kun 10 pasienter som var med på undersøkelsen. Artikkelen er publisert i fagfelleurdert tidsskrift. Artikkelen benytter IMRaD-struktur, og har en tydelig presentasjon av kapitler. |
| Kvalitet | <u>Høy</u> Fyldig artikkel med dyptgående og konkrete svar fra intervjuer, allikevel er den begrenset til en liten undersøkt pasientgruppe som gjør den mindre representativ. |

Figur 9: Artikkelmatrise 4

| | |
|------------------------------|---|
| Artikkel 5 | 'I knew I'd be taken care of': Exploring patient experiences in the Emergency Department (Bull et al., 2022) |
| Forfatter | Bull, C., Latimer, S., Crilly, J., Spain, D., & Gillespie, B. |
| Tidsskrift | Journal of Advanced Nursing |
| Utgivelsesår | 2022 |
| Land | Australia |
| Studiens hensikt | Å utforske pasientopplevelser i akuttmottaket for å utvikle et nytt pasientrapportert opplevelsesmål |
| Metode | Kvalitativ forskning basert på intervjuer med deltakere som ble rekruttert fra akuttmottaket. Forskerne utviklet en intervjuguide og benyttet en forhåndsbestemt utvalgsramme for å velge ut deltakere med størst variasjon i alder, kjønn, årsak til oppmøte og akuttmottak besøkt |
| Resultat av artikkel | Forskningen avdekket variasjoner i ventetid for behandling, samt pasientens forventning om ventetid. Å ha en pårørende til stede i akuttmottaket inkluderte ikke å føle seg alene og å observere helsepersonell som engasjerte seg med pårørende. Forholdet mellom pasienter og helsepersonell var avgjørende for å skape trygghet, og omsorgspersoner som viste empati, bekymring, medfølelse og forsikring var viktig for å gjøre pasientene til mennesker og å gi dem en god opplevelse av akuttmottaksbesøket. Forventninger påvirket også pasienters opplevelse av ventetid i akuttmottaket. |
| Relevans for problemstilling | Denne studien kan være relevant for å forstå hvordan kommunikasjon mellom sykepleiere og pasienter kan påvirke pasientenes opplevelse av trygghet i akutte situasjoner. Å vise empati, bekymring, medfølelse og forsikring kan bidra til å skape en følelse av trygghet hos pasienten. |

| | |
|--------------|--|
| Kildekritikk | Studien ble publisert i et fagfelleurdert tidsskrift og har gjennomgått en kvalitetskontroll før publisering. Utvalget var stort nok til å gi et representativt bilde av pasientopplevelser i akuttmottak. De brukte et bestemt skjema og intervjuet pasientene to uker etter akuttmottak besøket via telefon, noe som kan påvirke resultatene. Studien innehar en tydelig IMRaD-struktur som gjør artikkelen oversiktlig. |
| Kvalitet | <u>Høy</u> Artikkelen inneholder gode funn, som er relatert til vår problemstilling. Den har også god deltagelse, som kan gi generalisert svar. |

Figur 10: Artikkelmatrise 5

| | |
|------------------|---|
| Artikkel 6 | Improving Patients' Experiences Communicating With Nurses and Providers in the Emergency Department |
| Forfatter | R. M. Hermann, E. Long and R. L. Trotta |
| Tidsskrift | Journal of Emergency Nursing |
| Utgivelsesår | 2019 |
| Land | USA |
| Studiens hensikt | Hensikten med denne studien var å beskrive pasientens opplevelser av kommunikasjon gjennom sykepleier og annet helsepersonell. |
| Metode | Kvalitativ studie for å få en forståelse for pasientenes opplevelse av kommunikasjon med helsepersonell i akuttmottak. Det var 30 pasienter som deltok i studien, med aldersgruppene 18-29, 30 til 44, 45 til 65, og 66+. |

| | |
|------------------------------|---|
| Resultat av artikkel | Helsepersonells ordvalg, oppførsel og handlinger er viktige brikker for å påvirke pasientenes oppfatning av deres kommunikasjonsopplevelse. Sykepleiere og legene kan legge inn vaner som kan gjøre pasienttilfredsheten blir bedre. Disse vanene inkluderer å ha øyekontakt med pasienten, oppdatere pasienter behandlingsplan og høre hvordan pasienten har det akutt mottaket. Ved å aktivt bruke disse verktøyene kan sykepleiere forbedre pasientkommunikasjonen og dermed øke den generelle pasienttilfredsheten. |
| Relevans for problemstilling | Denne artikkelen er relevant for vår problemstilling fordi den ser på forskjellige kommunikasjonsmetoder som øker pasienttilfredsstillheten, som igjen kan trygge pasienten. I tillegg gir artikkelen oss innsikt i hvordan kommunikasjon mellom helsepersonell og pasient kan påvirke behandlingsresultatene og pasientens opplevelse av omsorg. |
| Kildekritikk | Artikkelen har tydelig IMRaD-struktur, og er publisert i et fagfellevurdert tidsskrift. Grunnet få deltakere, kan ikke svaret generaliseres da en annen sammensetning av andre deltakere kunne gitt annet funn. |
| Kvalitet | <u>Høy</u> Denne artikkelen inneholder gode funn som er relevante for vår problemstilling. Den bruker også andre artikler som vi har valgt å ha med. Kunne fått høyere poeng hvis det hadde vært flere deltakere i med i undersøkelsen. |

Figur 11: Artikkelmatrise 6

| | |
|------------------------------|---|
| Artikkel 7 | Powerlessness: Dissatisfied patients' and relatives' experience of their emergency department visit (Forsgårde et al., 2016) |
| Forfatter | Forsgårde, E. S., From Attebring, M., & Elmqvist, C. |
| Tidsskrift | International Emergency Nursing |
| Utgivelsesår | 2016 |
| Land | Sverige |
| Studiens hensikt | Studiens formål var å avdekke betydningen for pasienters og pårørendes opplevelser av misnøye ved besøk i akuttmottak. |
| Metode | Kvalitativ studie som har brukt en fenomenologisk hermeneutisk tilnærming der pasienter og pårørende ble intervjuet. Som er en metode for å forstå og tolke pasienters og helsepersonells subjektive opplevelser og meninger. |
| Resultat av artikkel | Studien avdekket at misnøyeopplevelsene var lik hos pasienter og pårørende, og hovedsakelig inneholdt opplevelser av maktløshet, kamp for kontroll over situasjonen, manglende kunnskap og informasjon. Forskerne fant også at sykepleiere kunne bidra til å redusere misnøye ved å inkludere pasienter og pårørende i omsorgen, samt ved å gi regelmessige oppdateringer om pasientens tilstand. |
| Relevans for problemstilling | Studien viser betydningen av kommunikasjon og informasjon for å unngå opplevelser av maktløshet og misnøye hos pasienter og pårørende på akuttmottak. Det kan hjelpe sykepleiere å forstå viktigheten av å inkludere pasienter og pårørende i omsorgen, gi regelmessige oppdateringer og være oppmerksomme på deres behov for støtte og informasjon for å skape en trygg og positiv opplevelse for dem. |

| | |
|--------------|---|
| Kildekritikk | Artikkelen ble publisert i et anerkjent fagfellevurdert tidsskrift, og forskerne oppgir metodene som brukes i studien og resultatene av forskningen på en klar og konsis måte. Studien inkluderer svært få deltagere noe som gjør studien svært subjektiv. I denne studien er det brukt IMRaD-struktur. |
| Kvalitet | <u>Middels</u> Tar for seg følelser knyttet til utrygghet og hvordan dette kan bedres. Det var kun 6 deltakere, noe som gjør at funnene ikke kan generaliseres og funnene blir subjektive. |

Figur 12: Artikkelmatrise 7

| | |
|------------------|--|
| Artikkel 8 | A simulation-based training program improves emergency department staff communication |
| Forfatter | L. A. Sweeney, O. Warren, L. Gardner, A. Rojek and D. G. Lindquist |
| Tidsskrift | American journal of medical quality |
| Utgivelsesår | 2014 |
| Land | USA |
| Studiens hensikt | Hensikten med studien var å evaluere effektiviteten av en simulering-basert opplæringsprogram i å forbedre kommunikasjonen blant helsepersonell i et akuttmottak. Studien undersøkte om deltakelse i opplæringsprogrammet ville forbedre deltakernes kommunikasjonsevner, samarbeid og pasientsikkerhet. |

| | |
|------------------------------|---|
| Metode | Studien brukte en kvantitativ tilnærming til datainnsamling og analyse, og samlet inn og analyserte målbare data om deltakernes kommunikasjonsevner og pasientsikkerhet før og etter opplæringen, og statistiske metoder. |
| Resultat av artikkel | Studien konkluderte med at simulering-basert opplæring kan være en effektiv metode for å forbedre kommunikasjon og samarbeid blant helsepersonell på akuttmottak, og dermed forbedre pasientsikkerhet og kvalitet på omsorg. |
| Relevans for problemstilling | Studien er relevant fordi den viser hvordan kommunikasjon og samarbeid mellom helsepersonell kan forbedres ved hjelp av en simulering-basert opplæringsprogram. Den viser også at simulering-basert opplæring kan føre til en signifikant forbedring i kommunikasjonsevner og pasientsikkerhet. Men også hvordan simulering-basert opplæring kan brukes som en metode for å forbedre kommunikasjon og samarbeid i akutte situasjoner. |
| Kildekritikk | Artikkelen er publisert i et anerkjent og fagfellevurdert tidsskrift, i tillegg har den tydelig IMRaD-struktur. |
| Kvalitet | <u>Høy</u> Artikkelen har høy kvalitet basert på randomisert kontrollert design, beskrivelse av metoder og prosedyrer. |

Figur 13: Artikkelmatrise 8

4.2 Sammenfatting av resultater

| 1. Pasientopplevelse | 2. Kommunikasjon og opplæring |
|-----------------------------|--------------------------------------|
| Cypress, B. S. | Hermann, R. M. |
| Hermann, R. M. | Villalona, S. |
| Bull, C. | Blackburn, J. |
| Forsgårde, E. S. | Sweeney, L. A. |
| Ekwall, A. | |

4.2.1 Pasientopplevelse

Flere studier undersøker pasientopplevelser i akuttmottak. For eksempel, Cypress (2014) utførte kvalitative intervjuer med pasienter, pårørende og sykepleiere for å forstå deres opplevelser i akuttmottak. Temaene som ble undersøkt inkluderte kommunikasjon med helsepersonell, ventetid, omsorg og støtte fra sykepleiere og pårørende, og samarbeid mellom helsepersonell.

Hermann et al. (2019) trekker frem hvordan sykepleiere og annet helsepersonell kan forbedre kommunikasjonen med pasienter i akuttmottak for å øke pasientopplevelsen. Artikkelen tar for seg ulike utfordringer som kan oppstå i kommunikasjonen mellom sykepleiere og pasienter, og gir forslag til hvordan disse utfordringene løses. Et eksempel fra artikkelen er å bruke tydelig språk, opprettholde øyekontakt, og lytte nøye til pasienten for å forbedre kommunikasjonen. Artikkelen konkluderer med at forbedret kommunikasjon mellom sykepleiere og pasienter kan føre til økt pasientopplevelsen og bedre behandlingsutfall. Som man kan se fokuserer artikkelen på hvordan spesifikke aspekter ved sykepleieres rolle, som kommunikasjon, informasjonsutveksling, involvering av pasienten i beslutninger og omsorg for pasienten, og hvordan disse faktorene kan påvirke pasientopplevelsen. Dette kan hjelpe helsepersonell og sykepleiere med å fokusere på å forbedre spesifikke aspekter ved sin praksis for å bedre opplevelsen.

To andre studier, Ekwall (2013) og Bull et al. (2022), undersøker pasienters opplevelse av angst og usikkerhet i akuttsituasjoner i akuttmottak. Begge studiene ser på hvordan pasientens opplevelse av angst og usikkerhet i akuttsituasjoner, men med ulike fokusområder. Mens Bull et al. (2021) fokuserer på hvordan pasientene selv håndterer sine følelser av angst og usikkerhet, fokuserer Ekwall (2013) mer på hvordan pasientens akutttilstand påvirker deres opplevelse av angst og usikkerhet.

Artiklene til Bull et al. (2022) og Forsgårde et al. (2016) ser på pasientopplevelser om å føle seg ivaretatt og/eller maktesløse i akuttsituasjoner, men har forskjellige fokus og tilnærming.

Bull et al. (2022) undersøker hvordan pasienter opplever akuttmottak og hvordan de føler seg ivaretatt av helsepersonell i denne situasjonen. Artikkelen konkluderer med at når pasienter føler seg ivaretatt, er når helsepersonell viser empati, gir tydelig informasjon, og viser omsorg og respekt for pasienten. Artikkelen trekker også frem viktigheten av at pasientene føler seg sett og hørt av helsepersonell, og at de har en følelse av trygghet og tillit til helsevesenet. Bull et al. (2022) undersøker også hvordan pasienter opplever å motta akuttbehandling i akuttmottak og hvordan de håndterer angst og usikkerhet i denne situasjonen. Studien ser på hvordan pasienter søker informasjon, og hvordan de kommuniserer med helsepersonell for å håndtere følelser av angst og usikkerhet.

Forsgårde et al. (2016) fokuserer mer på hvordan pasienter og pårørendes opplevelser av maktesløshet i akuttmottak. Artikkelen viser hvordan pasienter og pårørende kan føle seg maktesløse på grunn av lang ventetid, dårlig kommunikasjon med helsepersonell, og manglende involvering i beslutninger. Artikkelen konkluderer derfor med at pasienter og pårørende kan føle seg maktesløse når de ikke føler seg hørt eller involvert i behandlingsprosessen. Dette kan da føre til dårlig opplevelse og negative behandlingsutfall.

På denne måten ser begge artiklene på pasientopplevelser av å føle seg ivaretatt og/eller maktesløse i akuttsituasjoner, men med forskjellig fokus og tilnærming. Bull et al. (2022) fokuserer på hva som kan gjøres for å ivareta pasientene, mens Forsgårde et al. (2016) fokuserer mer på hva som kan gjøres for å unngå at pasientene og pårørende føler seg maktesløse

Både Forsgårde et al. (2016) og Hermann et al. (2019) ser på pasientens opplevelse av maktesløshet og kommunikasjon med helsepersonell i akuttmottak.

Forsgårde et al. (2016) undersøker hvordan pasienter og pårørende opplever at de blir maktesløse og miste kontroll i akuttmottak. Studien går ut på å identifisere faktorer som bidrar til pasientenes følelse av maktesløshet, og hvordan dette kan påvirke deres opplevelse av behandlingen de mottar.

Hermann et al. (2019) har sett på hvordan kommunikasjonen mellom pasienter og helsepersonell kan forbedres for å redusere følelsen av maktesløshet og øke pasienttilfredsheten. Studien fokuserer på det å identifisere barrierer for god kommunikasjon i akuttmottak, og hvordan helsepersonell kan forbedre sin kommunikasjon for å møte pasientenes og pårørendes behov på en bedre måte.

På denne måten fokuserer begge studiene på å forstå pasientenes opplevelse av maktesløshet og kommunikasjon med helsepersonell i akuttmottak, men med ulike tilnærminger.

Mens Forsgårde et al. (2016) ser på pasientenes og pårørendes opplevelser og erfaringer med maktesløshet, ser Hermann et al. (2019) mer på hvordan helsepersonell kan forbedre sin kommunikasjon for å møte pasientenes og pårørendes behov bedre.

4.2.2 Kommunikasjon og opplæring

Artiklene til Sweeney et al. (2014) og Blackburn et al. (2019) fokuserer begge på opplæring og kommunikasjonstrening for helsepersonell i akuttmottak.

Sweeney et al. (2014) beskriver hvordan et opplæringsprogram basert på simulering, har som mål å forbedre kommunikasjonen mellom helsepersonell i akuttmottak. Artikkelen viser hvordan simulering kan være en effektiv måte å trene helsepersonell på kommunikasjon og samarbeid i et akuttmottak, og at opplæringen kan føre til forbedret kommunikasjon og bedre pasientbehandling.

Blackburn et al. (2019) tar for seg kommunikasjonen mellom helsepersonell og pasienter i akuttmottak. Artikkelen beskriver viktigheten av tydelig og effektiv kommunikasjon mellom helsepersonell og pasienter for å sikre god pasientbehandling og tilfredsstillhet. Artikkelen fokuserer spesielt på utfordringene knyttet til kommunikasjon i akuttsituasjoner, og gir eksempler på hvordan helsepersonell kan forbedre kommunikasjonen med pasientene. På denne måten fokuserer begge artiklene på opplæring og kommunikasjonstrening for helsepersonell i akuttmottak.

Sweeney et al. (2014) fokuserer på opplæring i kommunikasjon og samarbeid mellom helsepersonell, mens Blackburn et al. (2019) vektlegger mer kommunikasjonen mellom helsepersonell og pasienter. Begge artiklene viser hvordan god kommunikasjon kan føre til bedre pasientbehandling og tilfredsstillhet, og at opplæring og trening kan være en effektiv måte å forbedre kommunikasjonen på.

To andre studier, Hermann et al. (2019) og Villalona et al. (2020), undersøker pasient-helsepersonell kommunikasjon i akuttmottak, med fokus på hvordan kommunikasjonen påvirker pasientopplevelsen.

Villalona et al. (2020) undersøker kommunikasjonen mellom pasienter og helsepersonell når pasientene mottar behandling i gangen i akuttmottaket. Studien undersøker hvordan pasienter opplever å motta behandling i en mindre privat situasjon, og hvordan dette påvirker kommunikasjonen og pasienttilfredsheten. Studien viser at pasienter som mottar behandling i gangen oftere føler seg oversett eller ignorert av helsepersonell, og at dette kan påvirke pasienttilfredsheten negativt.

Hermann et al. (2019) ser på det å forbedre kommunikasjonen mellom pasienter og helsepersonell i akuttmottaket. Studien beskriver et nytt tiltak der sykepleiere og leger blir trent i å kommunisere tydeligere og mer effektivt med pasientene. Tiltaket består av blant annet bruk av kommunikasjonsveiledning og simuleringstrening. Resultatene viser at tiltakene førte til forbedret kommunikasjon mellom helsepersonell og pasienter, og økt pasienttilfredshet.

Dermed ser begge studiene på pasient-helsepersonell kommunikasjon i akuttmottak, med et fokus på hvordan kommunikasjonen kan påvirke pasientopplevelsen. Mens Villalona et al., (2020) undersøker en spesifikk kontekst der pasientene mottar behandling i gangen, fokuserer Hermann et al. (2019) mer på et tiltak som har som mål å forbedre kommunikasjonen mellom pasienter og helsepersonell generelt.

5.0 Diskusjon

I diskusjonskapittelet blir det satt fokus på ulike aspekter ved kommunikasjonen mellom sykepleier og pasient i akuttmottak. Kapittelet begynner med en diskusjon rundt betydningen av kommunikasjon i sykepleie, og hvordan dette innvirker på forholdet mellom sykepleiere, pasienter og deres pårørende. Videre kommer det frem i drøftingen hvordan pasientens opplevelse kan bedres ved hjelp av enkle kommunikasjonstiltak, og viktigheten av nonverbal kommunikasjon i denne prosessen. Kommunikasjonens betydning for å etablere autonomi hos pasientene blir også diskutert, sammen med opplæringens rolle i å forbedre sykepleiernes kommunikasjonsevner. Diskusjonen avsluttes med en vurdering av funnenes relevans for sykepleiepraksis og en kritisk gjennomgang av styrker og svakheter ved denne litteraturstudien. Til tross for enkelte begrensninger, gir diskusjonskapittelet et viktig bidrag til forståelsen av kommunikasjon mellom sykepleier og pasient i akuttmottak, og understreker behovet for å forbedre kommunikasjonen for å forbedre pasientens opplevelse og behandlingsutfall.

«Hvordan kan kommunikasjon mellom sykepleier og pasient i akuttmottak beskrives?»

5.1 Fra angst til omsorg: Kommunikasjonens betydning i akuttmottaket

Som tidligere nevnt er kommunikasjon sentralt i sykepleie, og det har stor betydning for kvaliteten på relasjonene mellom sykepleiere, pasienter og pårørende. I Cypress (2014) sin studie uttrykte pasienter og pårørende ulike oppfatninger av kommunikasjonen med sykepleierne, og dette kan ha påvirket deres opplevelse av behandlingen.

To av pasientene i studien understreket betydningen av enkle kommunikasjonstiltak, som å presentere seg som sykepleier og informere om planlagte tiltak og behandlinger. Disse pasientene fortalte at slike kommunikasjonstiltak ville forbedre deres opplevelse av kommunikasjonen og behandlingen som helhet. Dette understreker viktigheten av at sykepleiere tydelig og presist formidler informasjon til pasientene.

På en annen side var pårørende til en annen pasient svært fornøyd med kommunikasjonen de hadde med sykepleieren. Pårørende fremhevet at sykepleieren tok seg tid til å hilse på dem, lytte til pasienten og ikke viste tegn til stress for å komme videre til neste pasient. Denne opplevelsen kan illustrerer betydningen av god kommunikasjon og evnen til å skape en trygg og støttende atmosfære for pasienten og deres pårørende.

Alle tre deltakerne i studien var enige om at tydelig og god kommunikasjon er avgjørende for å etablere en positiv relasjon mellom sykepleier og pasient. Dette funnet støtter Travelbee (Grimsbø et al., 2019b, s. 34) sin beskrivelse av kommunikasjon som det viktigste verktøyet for sykepleieren i utviklingen av et godt menneske-til-menneske-forhold.

Denne drøftelsen bekrefter viktigheten av å anerkjenne betydningen av kommunikasjon i sykepleiepraksis. Sykepleiere bør være oppmerksomme på behovene og preferansene til individuelle pasienter og pårørende for å tilpasse sin kommunikasjonsstil deretter. Ved å

implementere en tydelig og empatisk kommunikasjon, kan sykepleiere legge til rette for et trygt og tillitsfullt miljø som bidrar til å styrke relasjonene og fremme pasientens velvære. I fremtidige studier kan det være interessant å utforske ulike kommunikasjonsteknikker og deres effekter på pasienttilfredshet og behandlingsutfall. Videre forskning kan også fokusere på implementering av opplæring og retningslinjer som fremmer effektiv kommunikasjon i sykepleiepraksis, med sikte på å forbedre pasientopplevelsen og styrke pasient-sykepleier-relasjonen.

Resultatene fra Hermann et al. (2019) indikerer at non-verbal kommunikasjon spiller en grunnleggende rolle i pasientens generelle kommunikasjon opplevelse. Eide og Eide (2017, kap. 1) fremhever betydningen av non-verbal kommunikasjon hos sykepleiere for å forbedre pasientopplevelsen i akuttmottaket og styrke kommunikasjonen og samhandlingen mellom sykepleier og pasient. Pasientene i Hermann et al. (2019) rapporterte at selv enkle handlinger, som smil og en presentasjon av seg selv, bidro til å skape en positiv kommunikasjons opplevelse med sykepleiere. Dette støtter også funnene til Cypress (2014), som påpeker at å presentere seg selv er en viktig del av pasientopplevelsen.

Denne innsikten kan tyde på at non-verbal kommunikasjon spiller en betydningsfull rolle i pasientopplevelsen i akuttmottaket. Sykepleiere kan utnytte nonverbale elementer som smil, åpen kroppsholdning og introduksjon av seg selv for å skape en positiv atmosfære og etablere tillit med pasientene. Dette er spesielt relevant i akuttmottaket, hvor tidsbegrensninger ofte hindrer grundig etablering av relasjoner. Ved å være bevisst på non-verbal kommunikasjon kan sykepleiere signalisere sin tilstedeværelse, interesse og vilje til å lytte og hjelpe pasientene. Sammenligningen av resultatene fra Hermann et al. (2019) og Cypress (2014) understreker viktigheten av non-verbal kommunikasjon i sykepleier-pasient-interaksjoner. Å integrere non-verbale elementer i kommunikasjonspraksisen kan bidra til å forbedre pasientopplevelsen i akuttmottaket. Derfor kan det være hensiktsmessig å inkludere opplæring og bevisstgjøring om non-verbal kommunikasjon som en del av sykepleierutdanningen og kontinuerlig faglig utvikling. Videre forskning kan også undersøke effekten av spesifikke non-verbale intervensjoner på pasientopplevelsen for å ytterligere styrke evidensbasert praksis og kvaliteten på sykepleien i akuttmottaket.

Som Kristoffersen (2019) nevner, har vi en viktig teori innen sykepleieperspektivet. Spesielt Joyce Travelbee's fokus på å etablere menneskelige relasjoner, som understreker betydningen av god kommunikasjon for å skape sterke bånd mellom pasient og sykepleier (Kristoffersen, 2019, s. 34-35). Kommunikasjon spiller en avgjørende rolle i å dele tanker og følelser, noe som er avgjørende for å forstå pasientens behov og ønsker, slik Travelbee foreslår.

I både verbale og non-verbale former for kommunikasjon, som beskrevet i Eide og Eide (2017), ligger det viktighet for effektiv samhandling mellom sykepleier og pasient. Studiene til Villalona et al. (2020) og Hermann et al. (2019) belyser hvordan disse kommunikasjonsformene kan påvirke pasienttilfredsheten. I Villalona et al.(2020) sin studie opplevde pasientene ofte å bli oversett når de fikk behandling i korridoren i et akuttmottak, noe som negativt påvirket deres opplevelse. Dette kan knyttes til non-verbal

kommunikasjon, hvor en sykepleier kan skape en trygg atmosfære gjennom en åpen kroppsholdning, øyekontakt og en vennlig stemme.

Å oppleve angst og utrygghet i forbindelse med akutt sykdom er en utbredt følelse, ifølge Ekwall (2013). Flertallet av pasientene i studien som ble gjennomført som omhandlet angst, var kirurgiske pasienter. Imidlertid kan både undersøkelser og behandlingstiltak, ifølge både Håkonsen (2014) og Stubberud (2020), være faktorer som bidrar til at pasienter føler seg utrygge. Som nevnt tidligere kan også sykdomsbildet medføre frykt, spesielt ved respiratoriske og sirkulatoriske problemer. Dette indikerer at både kirurgiske og medisinske pasienter kan oppleve angst i akuttmottaket.

I Bull (2022) sin studie viser de til at god kommunikasjon, der informasjon om videre behandling, diagnose og lignende blir formidlet, bidrar til å redusere følelsen av utrygghet og angst hos pasienten. Dette støttes av Ekwall (2013) sin studie, som konkluderer med at en effektiv kommunikasjon mellom sykepleiere og pasienter i akuttmottaket er avgjørende for å redusere angst.

Med denne forskningen kan det argumenteres for at det er viktig for sykepleiere å anerkjenne og adressere pasienters angst og utrygghet ved akutt sykdom. God kommunikasjon, inkludert tydelig informasjon om behandlingsforløp og resultater, kan bidra til å redusere disse negative følelsene og fremme en tryggere opplevelse for pasientene i akuttmottaket. Det er derfor essensielt for sykepleiere å utvikle og forbedre sine kommunikasjonsevner for å kunne møte pasienters behov på en mer helhetlig og empatisk måte i en akuttomsorgssituasjon.

5.2 Fra objekter til individer: Autonomi og kommunikasjon i akuttmottaket sett fra pasientens perspektiv.

I henhold til Joyce Travelbee sin teori om etableringen av et menneske-til-menneske-forhold, kan man erkjenne betydningen av god kommunikasjon for å oppnå et vellykket forhold mellom pasient og sykepleier (Kristoffersen, 2019, s. 34-35). Dette understreker viktigheten av kommunikasjon for å etablere tillit, trygghet og forståelse. Som Travelbee foreslår, bidrar kommunikasjon til utveksling av tanker når man drøfter profesjonell kommunikasjon med en personorientert tilnærming (Eide & Eide, 2017).

Det er tydelig at respekt, empati og aktiv lytting er avgjørende faktorer for å styrke pasientens autonomi og medbestemmelse i beslutninger angående egen helse. Pasientautonomi og kommunikasjon er derfor sentrale elementer, som knytter seg til viktigheten av å involvere pasienten i beslutningsprosessen rundt egen behandling (Eide & Eide, 2017).

For eksempel, i studien av Forsgårde et al. (2016), beskrev en pasient opplevelsen av å miste kontroll over sin egen situasjon i akuttmottaket. Denne opplevelsen indikerer en begrenset grad av autonomi i akuttmottaket, noe som står i kontrast til det som tidligere er beskrevet. Pasienten følte seg også behandlet som et objekt fremfor et individ med unike ønsker og behov.

Dette antyder et mangelfullt menneske-til-menneske-forhold, slik teorien til Travelbee (Kristoffersen, 2019) beskriver at sykepleieren bør skape. Imidlertid kan det være mange faktorer som bidrar til denne behandlingen av pasienten. Både pasienter og pårørende stilte spørsmål angående ledelsen og organiseringen i akuttmottaket. De beskrev en dårlig informasjonsflyt og manglende kunnskap blant sykepleiere og leger. Dette antyder at kommunikasjon er et stort problem, ikke bare mellom pasienter og sykepleiere, men også mellom ledelse og leger.

Effektiv kommunikasjon kan imidlertid hjelpe sykepleiere med å gi pasientene den nødvendige informasjonen og forståelsen de trenger for å kunne ta informerte valg. Dette kan i sin tur forbedre deres opplevelse av autonomi og tilfredshet med behandlingen.

Kommunikasjon på tvers av kulturelle barrierer (Eide & Eide, 2017) er også et viktig aspekt i akuttmottaket, ettersom man ofte møter pasienter med ulike kulturelle bakgrunner. Sykepleiere må være oppmerksomme på dette og tilpasse sin kommunikasjon for å sikre at de forstår pasientens behov og bekymringer, samtidig som pasienten forstår den behandlingen de mottar.

Det finnes flere utfordringer knyttet til kommunikasjon i akuttmottaket, som beskrevet i del Eide og Eide (2017) og hos sykepleierne i Forsgårde et al. (2016). Tidspress, stress, høyt støynivå og manglende personvern kan alle ha en negativ innvirkning på kvaliteten av kommunikasjonen mellom sykepleier og pasient. Det er derfor viktig å utvikle strategier for å håndtere disse utfordringene og forbedre kommunikasjonen i akuttmottaket. For eksempel kan det være nødvendig å sette av mer tid til å kommunisere med pasientene eller å tilby mer trening i kommunikasjonsteknikker for sykepleiere.

Kommunikasjonen mellom sykepleier og pasient i akuttmottaket er avgjørende for å forstå pasientens behov, etablere et godt forhold og oppnå høy pasienttilfredshet. På tross av de unike utfordringene som kan oppstå i et akuttmottak, er det mulig å oppnå effektiv kommunikasjon gjennom bevisst innsats, empati, aktiv lytting og ved å respektere pasientens autonomi.

5.3 Mestre kunsten å kommunisere: Opplæringens betydning for sykepleiere i akuttmottaket

Kommunikasjon spiller en avgjørende rolle i leveringen av effektive helsetjenester, spesielt i høytrykksmiljøer som akuttmottaket. Dette avsnittet vil diskutere betydningen av kommunikasjon mellom sykepleier og pasient i akuttmottaket. Forskning har vist at effektiv kommunikasjon direkte påvirker pasienttilfredshet og helseutfall (Hermann et al., 2019; Blackburn et al., 2019). Joyce Travelbees menneske-til-menneske-forholdsmodell støtter denne påstanden, med kommunikasjon som en nøkkelkomponent (Kristoffersen, 2019, 34-35).

En sentral utfordring som fremheves i Villalona et al. (2020) sin studie, er den negative effekten av å behandle pasienter i akuttmottakets korridorer. Dette kan føre til en

opplevelse av å bli oversett eller ignorert. Effektive kommunikasjonsstrategier og teknikker er nødvendig for å motvirke dette. Verbal kommunikasjon, inkludert regelmessige oppdateringer og forsikring om at pasientens stemme blir hørt, kan redusere pasientenes følelse av usynlighet (Eide & Eide, 2017).

På den andre side, forbedrer nonverbal kommunikasjon, som øyekontakt, bekreftende nikking og beroligende berøring, pasientens opplevelse av å bli forstått og ivaretatt, til tross for den mindre private situasjonen. Dette understreker betydningen av en personorientert kommunikasjon som tar hensyn til pasientens individuelle mål og verdier i akuttmottaket. (Eide & Eide, 2017).

Pasientautonomi, som kan oppnås gjennom åpen, respektfull og informert kommunikasjon, er også en viktig faktor i moderne helsevesen. Pasienter skal ha tilgang til nødvendig informasjon om sin tilstand og behandlingsmuligheter, noe som legger grunnlaget for informert beslutningstaking og respekt for pasientens verdier (Eide & Eide, 2017).

Opplæringsprogrammer for helsepersonell i akuttmottaket kan betydelig forbedre kommunikasjonen, som foreslått av Sweeney et al. (2014) og Hermann et al. (2019). Simuleringstrening har vist seg å være effektiv for å forbedre både kommunikasjonen mellom kolleger og sykepleier-pasient-kommunikasjon, noe som fører til bedre pasientbehandling og økt tilfredshet (Sweeney et al., 2014; Hermann et al., 2019).

Disse opplæringsprogrammene bør imidlertid være omfattende og tilpasset de unike utfordringene i akuttmottaket. Dette kan innebære opplæring i håndtering av høy belastning, hyppig pasientomveltning, samtidige pasientsituasjoner av ulik kompleksitet, samt stressmestring, tidspress og håndtering av flere ulike roller som kommunikator, koordinator, pleier og beslutningstaker.

Organisatoriske endringer kan være nødvendig for å håndtere disse utfordringene. Dette kan inkludere ansettelse av tolker eller kulturspesifikke helsearbeidere, implementering av elektroniske helsejournaler for å forbedre informasjonsflyten, eller å gi tilstrekkelig tid og ressurser til helsearbeidere for å kunne kommunisere effektivt med pasientene sine. Blackburn (2019) fremhever også behovet for kommunikasjonsspesifikke prosedyrer som tar hensyn til både pasient- og ansattes perspektiver. Ved å inkludere begge perspektiver kan man utvikle en helhetlig og praktisk prosedyre som bidrar til en bedre opplevelse for pasientene i akuttmottaket.

Til slutt, selv om sykepleier-pasient-kommunikasjon er avgjørende for å forbedre pasientopplevelsen i akuttmottaket, er det viktig å huske at kommunikasjon er en toveisprosess. Pasientenes evne og vilje til å kommunisere sin egen helseinformasjon, bekymringer og spørsmål er også avgjørende for å sikre effektiv helsehjelp.

5.4 Betydning for sykepleie

Dette litteraturstudiet har betydning for sykepleie av flere grunner. For det første diskuterer artiklene pasienters opplevelser i akuttmottak og hvordan disse opplevelsene kan påvirkes av ulike faktorer som kommunikasjon, omsorg, støtte og samarbeid mellom helsepersonell.

For det andre fokuserer flere av artiklene på kommunikasjonen mellom sykepleiere og pasienter, samt kommunikasjon og samarbeid blant helsepersonell i akuttmottak. Til slutt, tar flere av artiklene opp pasienters opplevelse av maktesløshet og følelsen av å bli ivaretatt i akuttsituasjoner.

Forståelsen av pasientopplevelsen er viktig for sykepleiere, da det har betydning for behandlingsutfall og pasienttilfredshet. Ved å ha kunnskap om hva som påvirker pasientopplevelsen, kan sykepleiere jobbe for å forbedre sine egne praksiser og bidra til å skape positive opplevelser for pasientene.

God kommunikasjon er avgjørende for å sikre optimal pasientbehandling og tilfredshet. Artiklene diskuterer også opplæring og trening i kommunikasjon for helsepersonell, og hvordan dette kan bidra til å forbedre kommunikasjonen. Dette er viktig for sykepleiere å være oppmerksomme på, da god kommunikasjonsevne er en sentral ferdighet i sykepleiepraksis.

Å forstå pasienters opplevelse av maktesløshet og behovet for å føle seg ivaretatt i akuttsituasjoner er også viktig. Pasienter som føler seg ivaretatt og involvert i beslutningsprosesser har større sannsynlighet for å oppleve positiv behandling og tilfredshet. Sykepleiere kan jobbe for å skape trygghet, respekt og involvering for å redusere følelsen av maktesløshet hos pasienter og pårørende.

Oppsummert gir dette litteraturstudiet en forståelse av pasienters opplevelser i akuttmottak, kommunikasjonens betydning og utfordringer, samt hvordan sykepleiere kan jobbe med å forbedre pasientopplevelsen og kommunikasjonen. Dette er alle relevante og viktige temaer innenfor sykepleiepraksis, og kunnskapen kan hjelpe sykepleiere med å reflektere over sin egen praksis og gjøre tiltak for å bedre pasientopplevelsen.

5.5. Styrker og svakheter med litteraturstudiet

Dette litteraturstudiet i sykepleie har flere styrker. Det benytter seg av systematiske litteraturgjennomganger, noe som bidrar til en solid kunnskapsbase og danner et pålitelig grunnlag for å drøfte emnet.

En annen styrke ved studiet er det brede perspektivet det tar på pasientopplevelser, inkludert perspektiver fra ulike aktører som pasienter, pårørende og sykepleiere. Dette gir en mer helhetlig forståelse av hva som påvirker pasientopplevelser og hvordan disse opplevelsene blir oppfattet av de involverte partene.

Videre identifiserer studiet spesifikke aspekter ved sykepleierollen og kommunikasjonen mellom helsepersonell og pasienter som kan påvirke pasientopplevelsen. Dette bidrar til å peke på konkrete tiltak som kan gjennomføres i sykepleiepraksis for å forbedre kommunikasjonen med pasienter.

Ytterligere styrke ved litteraturstudiet er fokuset på opplæring og trening av helsepersonell i akuttmottak. Dette gir verdifull innsikt og gir konkrete anbefalinger som kan implementeres i praksis for å forbedre kommunikasjonen.

Imidlertid har litteraturstudiet også visse svakheter. For det første inkluderer det kun noen få artikler, noe som kan begrense bredden og dybden i drøftingen av temaet. Videre er det spørsmål om hvor grundig en kritisk vurdering av kildene har blitt gjennomført. Selv om studiet oppgir at forskningen er basert på litteratur fra 2013 til 2023, og dermed tar i betraktning ny og oppdatert forskning, er det fortsatt mulig at det kan ha gått glipp av verdifull forskning før 2013 eller nyere forskning som kan gi ytterligere innsikt på området. Det er derfor viktig å være åpen for muligheten av ytterligere kunnskapsbidrag som kan støtte opp under drøftingen.

5.5.1 Våre begrensninger i studien

I dette litteraturstudie har vi fokusert på kommunikasjonen mellom sykepleier og pasient i akuttmottak. Vi har valgt å begrense oss til temaene angst og usikkerhet, opplæring av sykepleiere, og autonomi. Disse tre områdene representerer kjerneelementer i kommunikasjonen mellom sykepleier og pasient, men det er viktig å merke seg at dette er et utvalg fra en bredere helhet. Vi er klar over at det er flere andre relevante temaer som også kunne ha blitt inkludert i vår studie.

For eksempel er kulturell kompetanse et vesentlig område innen sykepleie, da det er nødvendig for å kunne forstå og tilpasse seg ulike kulturelle bakgrunner. Dette temaet kan ha betydelig innflytelse på kommunikasjonen mellom sykepleier og pasient, men er ikke inkludert i vårt studiefokus.

Empati og emosjonell støtte er også sentrale aspekter i kommunikasjonen med pasienter, spesielt i en akuttsetting hvor pasientene ofte er i en sårbar situasjon. Pasientopplæring er en annen viktig faktor, hvor sykepleiere har en nøkkelrolle i å gi informasjon og veiledning. Konflikthåndtering er også relevant, da stressede situasjoner kan føre til konflikter som krever effektiv håndtering.

Etisk kommunikasjon er essensiell for å respektere pasientenes autonomi og verdighet. Selv om vi har inkludert temaet autonomi i vårt fokus, omfatter etisk kommunikasjon et bredere spekter av problemstillinger som vi ikke har hatt mulighet til å undersøke fullt ut.

Vi anerkjenner at disse utelatte temaene har stor betydning i konteksten av sykepleiekommunikasjon i akuttmottak. Vår begrensning til de valgte temaene er basert på litteraturstudiets omfang og tidsramme. Vi håper at fremtidige studier kan utdype disse og andre relevante områder.

6.0 Konklusjon

Litteraturstudien gir et omfattende bilde av hvordan kommunikasjonen mellom sykepleier og pasient kan beskrives i akuttmottak. Pasientopplevelser fremstår som et sentralt tema, med funn som tydelig indikerer at kvaliteten på kommunikasjonen har betydelig innvirkning på pasienttilfredshet og behandlingsutfall. Pasienter setter pris på klare og tydelige beskjeder, omsorgsfull oppførsel og å bli inkludert i beslutningsprosesser.

Flere av studiene fremhever også viktigheten av at sykepleiere viser empati, gir tydelig informasjon og opprettholder god øyekontakt for å skape tillit og trygghet hos pasientene. Det er også identifisert barrierer for god kommunikasjon, som lang ventetid og manglende involvering av pasienter og pårørende i beslutninger. Disse faktorene kan føre til følelser av angst, usikkerhet og maktesløshet hos pasientene.

Opplæring og kommunikasjonstrening for helsepersonell er påpekt som en effektiv måte å forbedre kommunikasjonen i akuttmottak. Simulering og opplæringsprogrammer kan bidra til bedre samarbeid og kommunikasjon mellom helsepersonell. Tydelig og effektiv kommunikasjon er også viktig i møtet mellom helsepersonell og pasienter, og kan føre til bedre pasientbehandling og tilfredshet.

For å oppsummere kan kommunikasjonen mellom sykepleier og pasient i akuttmottak beskrives som en avgjørende faktor for pasientopplevelsen. God kommunikasjon innebærer klare og tydelige beskjeder, empatisk og omsorgsfull oppførsel, involvering av pasienter og pårørende i beslutninger, samt effektiv kommunikasjonstrening for helsepersonell. Ved å fokusere på disse aspektene kan sykepleiere forbedre kommunikasjonen og dermed pasientopplevelsen i akuttmottak.

7.0 Litteraturliste

- Aveyard, Helen. (2019). *Doing a literature review in health and social care : a practical guide* (4. utgave. utg.). Open University Press/ McGraw- Hill Education.
- Blackburn, J., Ousey, K. & Goodwin, E. (2019). Information and communication in the emergency department. *Int Emerg Nurs*, 42, 30-35.
<https://doi.org/10.1016/j.ienj.2018.07.002>
- Bull, C., Latimer, S., Crilly, J., Spain, D. & Gillespie, B. M. (2022). I knew I'd be taken care of': Exploring patient experiences in the Emergency Department. *J Adv Nurs*, 78(10), 3330-3344. <https://doi.org/10.1111/jan.15317>
- Bull, Claudia, Latimer, Sharon, Crilly, Julia & Gillespie, Brigid M. (2021). A systematic mixed studies review of patient experiences in the ED. *Emergency Medicine Journal*, 38(8), 643-649. <https://doi.org/10.1136/emered-2020-210634>
- Callesen, Torben. (2016). *Den Akutte patient* (3. udg. utg.). Munksgaard.
- Cypress, Brigitte S. (2014). The Emergency Department: Experiences of Patients, Families, and Their Nurses. *Advanced Emergency Nursing Journal*, 36(2), 164-176.
<https://doi.org/10.1097/tme.0000000000000017>
- Dalland, Olav. (2020). *Metode og oppgaveskriving* (7. utgave. utg.). Gyldendal.
- Eide, Hilde & Eide, Tom. (2017). *Kommunikasjon i relasjoner : personorientering, samhandling, etikk* (3. utg. utg.). Gyldendal akademisk.
- Ekwall, A. (2013). Acuity and anxiety from the patient's perspective in the emergency department. *J Emerg Nurs*, 39(6), 534-538. <https://doi.org/10.1016/j.jen.2010.10.003>
- Forsgårde, From Attebring, M. & Elmqvist, C. (2016). Powerlessness: Dissatisfied patients' and relatives' experience of their emergency department visit. *Int Emerg Nurs*, 25, 32-36.
<https://doi.org/10.1016/j.ienj.2015.07.004>
- Grimsbø, Gro Hjelmeland, Skaug, Eli-Anne, Steindal, Simen Alexander & Kristoffersen, Nina Jahren. (2019a). *Grunnleggende sykepleie 1 : fag og profesjon* (3. utgave. utg.). Gyldendal.
- Grimsbø, Gro Hjelmeland, Skaug, Eli-Anne, Steindal, Simen Alexander & Kristoffersen, Nina Jahren. (2019b). *Grunnleggende sykepleie 3 : Sykepleie - samfunn og pasientfenomener* (3. utgave. utg.). Gyldendal.
- Helsebiblioteket.no. (2017, 14/07/17). *Kunnskapsbasert praksis.no*. Hentet 13/5 fra <https://www.helsebiblioteket.no/innhold/artikler/kunnskapsbasert-praksis/kunnskapsbasertpraksis.no#3litteratursok>

- Hermann, Robin M., Long, Elizabeth & Trotta, Rebecca L. (2019). Improving Patients' Experiences Communicating With Nurses and Providers in the Emergency Department. *Journal of Emergency Nursing*, 45(5), 523-530. <https://doi.org/10.1016/j.jen.2018.12.001>
- Heyn, Lena Günterberg. (2021). *Klinisk kommunikasjon i sykepleie*. Gyldendal.
- Håkonsen, Kjell Magne. (2014). *Psykologi og psykiske lidelser* (5. utg. utg.). Gyldendal akademisk.
- Stubberud, Dag-Gunnar, Sjøberg, Inger Lucia & Eikeland, Anne. (2019). *Psykososiale behov ved akutt og kritisk sykdom* (2. utgave. utg.). Gyldendal.
- Sweeney, L. A., Warren, O., Gardner, L., Rojek, A. & Lindquist, D. G. (2014). A simulation-based training program improves emergency department staff communication. *Am J Med Qual*, 29(2), 115-123. <https://doi.org/10.1177/1062860613491308>
- Sykehuset Innlandet. *Akuttmottaket, Gjøvik*. Sykehuset Innlandet. Hentet 29/05 fra <https://sykehuset-innlandet.no/avdelinger/akuttmottaket-gjovik>
- Thidemann, Inger-Johanne. (2019). *Bacheloroppgaven for sykepleierstudenter : den lille motivasjonsboken i akademisk oppgaveskriving* (2. utgave. utg.). Universitetsforlaget.