

”Vårdprocessen ska utgå från patientens behov, inte från vad sjukvården klarar av att erbjuda.”



CANCERPATIENTENS förväntningar på vården

Tre ledord för hur patienter vill att vårdpersonal ska vara; professionell, saklig och vänlig. Detta anser **Eva-Maria Strömsholm**, klasslärare, utvecklingspsykolog, författare, föreläsare och cancerpatient. Här utvecklar hon sina tankar kring cancerpatientens förväntningar på vården.



nom vården diskuteras bemötande, patientcentrerad vård och vårdprocesser mycket. En hel del kan fortfarande bli bättre. Vilka förväntningar har patienten på vården?

Svaren varierar förstås, men tre hörnstenar brukar utkristalliseras. Vårdpersonalen bör vara professionell, vänlig och saklig.

ÄR LÄKARE PROFESSIONELLA, SAKLIGA OCH VÄNLIGA?

Upplevelsen av samma doktor varierar från patient till patient. Det handlar mycket om personkemi och vad man som patient förväntar sig av sin läkare. Personligen tror jag att det viktigaste är att man som patient känner sig sedd och lyssnad på av vårdpersonalen.

Läkare och vårdpersonal gör sina jobb så gott det går. Om det är professionellt, vänligt och sakligt kan man diskutera.

Min egen syn på detta är att det beror delvis på vilken läkare man har också på hur man själv är som patient. En patient i dagens vård måste själv vara aktiv. Det är inte endast vårdpersonalen som ska agera professionellt, vänligt och sakligt. Detta gäller även patienterna. Både vårdpersonal och patienter är i grund och botten "bara" människor och mänskligt bemötande gäller från båda sidor.

PATIENTENS ANSVAR

Patienten har ett ansvar över sin egen vård, bland annat genom att binda sig till att ta sina mediciner, komma på kontroller och berätta om sina symtom. Detta anser jag som patient är viktigt. Ibland kan det finnas patienter som glömmer bort att man själv också har ett ansvar för sitt liv, hälsa och tillfrisknande. Man kan tänka sig att läkarna också har en förväntning på att patienterna ska göra sin del i vården. Om båda parter hjälper till kan slutresultatet bli bra.

Som patient är man väldigt utsatt och ensam. Det är därför viktigt att man som patient känner sig trygg i vården. Man ska kunna gå till läkarmottagningen utan att vara rädd, ängslig eller otrugg.

Vad kan då läkare och vårdpersonal göra för att deras patienter ska känna sig tryggare? Inte endast vårdtryggheten utan även den mentala och psykiska tryggheten är viktig. Patienter förväntar sig av läkare och vårdpersonal att bli väl omhändertagna den tid de är på sjukhuset eller läkarmottagningen. Om det fungerar får patienten en god bild och förhoppningsvis ett gott minne från sjukhuset och miljön där, som annars kan vara ganska skrämmande.

SPRÅKET VIKTIGT

I dagens samhälle där det finns människor från många olika kulturer med olika språk är det av stor vikt att få service på sitt eget modersmål. Detta är inte alltid möjligt men många patienter säger att de önskar och förväntar sig att få vård på sitt eget modersmål.

En annan sak som kommer fram i diskussioner med patienter är att de förväntar sig att vårdprocessen ska utgå från patientens behov, inte från vad sjukvården klarar av att erbjuda. Detta har i och för sig lite med patientcentrerad vård att göra. Patienter vill att läkarna och vårdpersonal ska planera deras vård utifrån patientens behov.

Många patienter anser ännu att läkare ska vara mer på

samma nivå som patienten. De bör förklara vårdåtgärder, undersökningar, ingrepp eller annat som kommer att hända för patienten på ett begripligt sätt, utan medicinska termer och svåra ord. En patient ska gå från läkarbesöket och ha förstått vad läkaren har sagt.

"I grund och botten är det patienten som äger sin sjukdom, inte läkare, inte vårdpersonal och inte sjukhuset."

SAMMA LÄKARE

Många patienter önskar få ha samma läkare under varje besök för att känna sig tryggare men också veta att doktorn känner till just sin sjukdomshistoria, så att man som patient inte behöver berätta hela sin historia från början varje gång. Det blir jobbigt för patienten att ha olika läkare och inte få någon kontinuitet. Att hela tiden på nytt berätta om sina symtom, sina sjukdomar eller problem upplevs väldigt påfrestande för patienten. Därför är det ur patientperspektiv viktigt att ha en och samma läkare. Speciellt när det gäller en livshotande sjukdom som cancer, där processen är lång, vårdkontakten intensiv och patienten ibland har kontakt med läkare och vårdpersonal under många år. Att ha samma läkare skulle underlätta och även minska på vårdlidande för patienten.

VÅRDPERSONAL BÖR INTE STRESSA

Patienterna förväntar sig även att läkare och vårdpersonal ska ha tid för dem, inte stressa och titta på klockan. Vårdare ska ta sig tid att lyssna aktivt och kunna ge den information som är väsentlig. Om vårdpersonalen organiserar ett patientbesök/mottagande på ett bra och effektivt sätt sparar man tid och stress.

Kommunikationen mellan läkare och patient är viktig! Läkaren bör ge tillräcklig information om läget, patienten bör få ställa frågor och få sakliga svar. Då man får saklig information i lugn och ro, känns det ofta bättre för patienten. Det kanske inte alltid finns svar på de frågor som patienten har och läkare har sällan någon kristallkula att titta in i framtiden med, men att få tid och lugn tillsammans med läkaren gör patienten trygg och patienten känner sig även delaktig i vården.

PATIENTER KÄNNER SIG FÖRBISEDDA

Många gånger behöver läkare konsultera andra läkare eller specialister. Detta förväntar sig ibland också patienten att läkaren gör. Patienter anser inte att en läkare är okunnig ifall han/hon konsulterar en annan läkare. Ofta tycker patienten tvärtom, att det är bra att man är noggrann. Avsikten ska vara patientens goda vård i centrum.

Många gånger känner sig patienter nonchalerade och förbisedda, inte lyssnade på. Patienten kan uppleva att läkare inte reder ut orsaken till ett besvär utan att de hellre skriver ut medicin, detta gillar de flesta patienter inte alls. Patienten önskar i sådana situationer att läkaren tar patienten på allvar och skriver remiss till specialiserad läkare inom området, ifall läkaren själv inte kan reda ut orsaken. Patienter vill bli ordentligt utredda.

Spara inte på undersökningar! Det är någonting som patienterna verkligen vill att läkare ska tänka mer på. Speciellt när det gäller livshotande sjukdomar som just cancer. För patienten är det viktigt att få svar på varför de har ont, varför det känns så och så. Patienter är medvetna om att undersökningar kostar men man kan inte alltid spara på bekostnad av patienters hälsa och välmående. Patienter önskar och förväntar sig att läkare och vårdpersonal ska lyssna till patientens önsknings på att få undersökningar. Ifall svaret är bra på en undersökning kan det lugna ner en nervös eller rädd patient.

En annan sak som är viktigt för patienten är att veta vem man ska kontakta ifall man har frågor eller funderingar, är orolig eller behöver mer kunskap. Att ha en kontaktperson på sjukhuset, ett telefonnummer dit man kan ringa och veta att man kan få svar på frågor och funderingar inger trygghet. Det är inte lätt för patienten att gå omkring och fundera. Patienten förväntar sig att kunna kontakta någon som kan hjälpa en vidare.

FÖRVÄNTNINGAR

Frågan "vad förväntar sig en patient av läkare och vårdpersonal" är stor och innehållsrik. Alla patienter är olika och har olika förväntningar. Även läkare och vårdpersonal är olika. Ibland kanske personkemin inte fungerar eller någondera har en sämre dag. Man kunde också tänka sig att svänga på frågan så att man funderar på "vad förväntar sig läkare och vårdpersonal av patienterna?" Det kunde vara en intressant diskussion bland läkare och vårdpersonal att ta upp. Personligen tror jag även att vårdpersonal har en hel del förväntningar på patienten och det kunde vara intressant som patient att lyssna även på vad läkare och vårdpersonal anser.

Avslutningsvis kan man summera att både patienter och vårdpersonal har förväntningar på varandra. När båda parter är medvetna om detta och kanske till och med vilka förväntningarna är, kan vården bli ännu bättre. Att utgå från den enskilda patienten, dess sjukdom, problem och liv gör att patienter känner sig sedda och delaktiga i sin vård. I grund och botten är det patienten som äger sin sjukdom, inte läkare, inte vårdpersonal och inte sjukhuset. Förväntningarna som patienterna har på läkare och vårdpersonal är stora men personligen tror jag också det är bra att förväntningar finns. En god vård är i grunden till hälsa.

EVA-MARIA STRÖMSHOLM, SKRIBENTEN ÄR KLASSLÄRARE, UTVECKLINGSPSYKOLOG, FÖRFATTARE, FÖRELÄSARE OCH CANCERPATIENT.



www.medicininstruktioner.se

Mer än 130 instruktionsfilmer inom 33 terapiområden*
– tillgängliga 24 timmar om dygnet

**För dina patienter på
förskrivna behandling**



PATIENT

**För er inom vården
vid behandling på klinik**



SJUKVÅRDSPERSONAL

* Akne – Akromegali – Akutläkemedel – Anemi – Andningshjälpmedel – Antibiotika – Astma/Kol/Allergi – Benskörhet – Blodpropp
Blödarsjuka – **Cancer** – Diabetes – Fertilitet – Glaukom – Gynekologi – Hudsjukdomar – Immunbrist – Laxermedel
Mage/Tarm – MS – Nagelsvamp – Njursjukvård – Parkinsons sjukdom – Potensproblem – Psoriasis – RA
Schizofreni – Smärta – Spondylartrit – Tillväxtstörning – Urologi – Ögonsjukdomar – Öron/Näsa/Hals

