Vestre Viken HF

Er pasienten fornøyd med den jobben ambulansepersonell gjør?

2011

Pasientundersøkelse

(Foto: Vegard Eggen. Adresseavisen)

(Foto: Jan F. Frantzen, UNN)

Sverre Mørk

PARAMEDIC

VESTRE VIKEN HF

www.hallingskarvet-helseutvikling.no

INNLEDNING

Hvor fornøyd er pasientene med jobben som ambulansepersonell gjør?

Prehospital tjeneste i Vestre Viken utførte i 2010 over 40 000 oppdrag..

Hver dag møter mange mennesker ambulansepersonell fordi de er utsatt for sykdom eller ulykke.

Mange pasienter overflyttes mellom sykehus og pasienter kjøres hjem etter sykehusbehandling.

Ambulansepersonell har en hverdag preget av uforutsigbarhet, og de møter sine pasienter på flere ulike arenaer en noen andre helsepersonell.

De må være i stand til å ta hånd om pasienter i private hjem, på arbeidsplassen, i trafikken og det generelle offentlige rom. Ofte med et stort antall publikum eller pårørende tilstede. Noen av pasientene er hjemmehørende i det aktuelle området, mens andre er turister. For ikke å snakke om de sosiale, språklige og kulturelt betingede forskjellene.

Felles for alle disse situasjonene er at man ofte møter pasienten ansikt til ansikt i den første fasen av smerte, frustrasjon, redsel, fortvilelse, sinne og kaos.

Ambulansepersonellets hverdag er derfor en ekstremt dynamisk arbeidsplass, uten fast rutinemessig arbeid, og med kort intervall mellom hvile og stress.

Arbeidet er i stor grad preget av praktisk improvisasjon, og det er et stort behov for sosial tilpasning til situasjonene man kommer opp i.

Hva forventer pasienten av ambulanse-personell? Og hva tenker de om oss?

Media har gjennom ulike hendelser de siste årene vært med på å tegne et negativt bilde av den prehospitale tjenesten som arrogant og dårlig utdannet.

Sofienbergparken og Tøyensaken står fortsatt friskt i minne. Ambulansepersonell har i etterkant som gruppe måtte føle på skepsis fra pasienter og pårørende, og at noe må motbevises.

Jeg, Sverre Mørk har i 2010/2011 gjennomført en undersøkelse blant pasienter som har blitt fraktet med ambulanse. Undersøkelsen er ute etter hvordan de opplever oss som ambulansepersonell.

Jeg er utdannet som autorisert ambulansearbeider og Paramedic i Vestre Viken HF.

Arbeidshverdagen min de siste årene har vært fordelt på de aller fleste ambulanse-basene som ligger under Vestre Viken.

Jeg har sett forskjellen på aktive bytjenester med hyppige og korte oppdrag, og den perifere tjenesten med færre og ofte langvarige ambulanseoppdrag.

Jeg har alltid vært veldig opptatt av hvordan pasienter opplever oss som ambulansepersonell.

Hvordan vi oppfører oss, hvordan vi kommuniserer og hvordan vi leser sosiale situasjoner i tillegg til å utføre medisinske tiltak. I utdannelsen blir vi drillet i bruk av teknisk utstyr og prosedyrer for behandling. Ambulanseyrket har vært ansett som en sjåførtjeneste inntil de siste årene. I dag ruller vi rundt som mer eller mindre små sykehus. Kravet til faglig utdannelse og prehospitale behandlingstiltak har hatt en voldsom utvikling.

Men er det det pasienten måler oss etter? Er det det pasienten er opptatt av?

Noen av disse spørsmålene skal jeg belyse gjennom publisering av undersøkelsen.

- Formes vi inn i en profesjonell arbeidshverdag, eller vil den grunnleggende personligheten telle mest?
- Hvordan virker den kulturen som dannes på en ambulansestasjon inn på innstilling til service og pasientfokus?
- Hvordan fungerer 2 makkere sammen på oppdrag?
- Er det en spesiell gruppe personligheter som velger dette yrket? Eller gjenspeiler ambulansepersonell samfunnet generelt når det gjelder mennesketyper?
- Hva legger pasientene merke til, og hva betyr mest for dem i deres situasjon?
- Hvilke egenskaper kommer til å kreves av oss som personell i årene fremover?

METODE OG UTVALG FOR UNDERSØKELSEN:

Ledelsen i Vestre Viken var i januar 2010 positive til at en slik undersøkelse skulle settes i verk på mitt initiativ. De har ikke vært oppdragsgivere, men stilt opp med tillatelser, rundskriv til avdelinger og annen tilrettelegging for gjennomføring av undersøkelsen. Regional etisk komité og datatilsynet ga i mai sine godkjennelser, og første pasientintervju startet i juni 2010.

200 pasienter er intervjuet, fordelt på sykehusene:

- Drammen (120)
- Ringerike (50)
- Kongsberg (30)

Pasientene er personlig intervjuet på sengepost etter transport. Et fastsatt spørreskjema er brukt.

Spørsmålene er stilt likt for alle 200 pasienter. Alle pasientene har svart på frivillig og anonymt grunnlag, de har blitt vurdert til å være autonome og i stand til å forstå hva det spørres om.

I den kvantitative delen av undersøkelsen har første del av skjemaet inneholdt 5 spørsmål hvor pasienten gir poeng fra 1-5. Kvalitativt i andre del har pasienten blitt spurt om han/hun hadde noen spesielt positive/negative opplevelser vedrørende måten ambulansepersonellet oppførte seg eller kommuniserte. Det ble også spurt om det var noe som kunne vært gjort annerledes under oppdraget.

Pasientene ble spurt om hva det var som gjorde at de hadde en positiv eller negativ opplevelse. Denne kvalitative delen av intervjuet har utviklet seg til en samtale med fokus på å gi pasienten muligheten til å bidra gjennom tilbakemelding for å forbedre tjenesten.

Innledningsvis har data om pasientens aldersgruppe, geografiske hente- og leveringssted, tid i ambulanse, og hastegrad i form av akutt- eller vanlig tur blitt registrert. Dette for å analysere forskjeller ut ifra disse faktorene.

2 grupper på 50 personer har fått tilleggspørsmål i hver sin kategori som jeg kommer tilbake til under analysene.

I gjennomsnitt har hvert intervju tatt ca 15-25 min. Noen pårørende har også vært delaktig og det er registrert i skjemaene.

RESULTAT

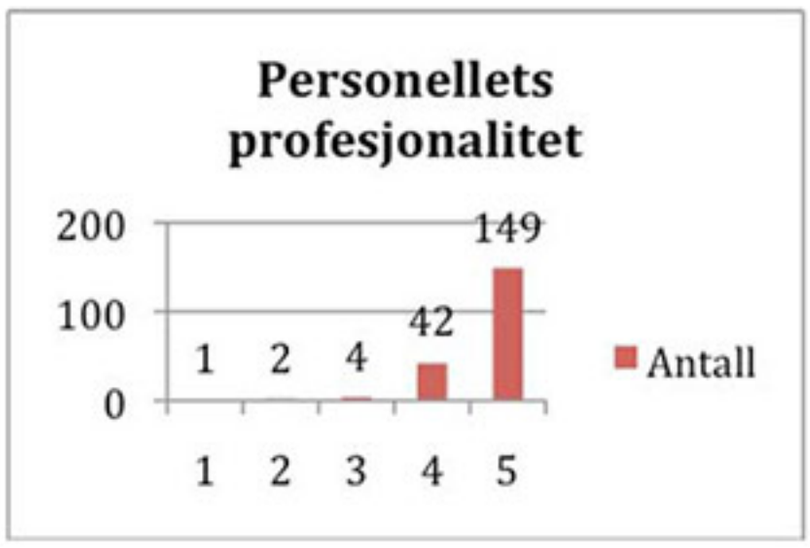
Mindre enn en håndfull klager på ambulansepersonell kom i 2010 inn til ledelsen i Vestre Viken. 2 klager kom fra pasient- og brukerombudet, men ingen klager endte med reaksjoner overfor ambulansepersonellet. Misforståelser og feilinformasjon viste seg i flere tilfeller å være utløsende for klagen.

Er pasienten fornøyd med den behandlingen vi gir?

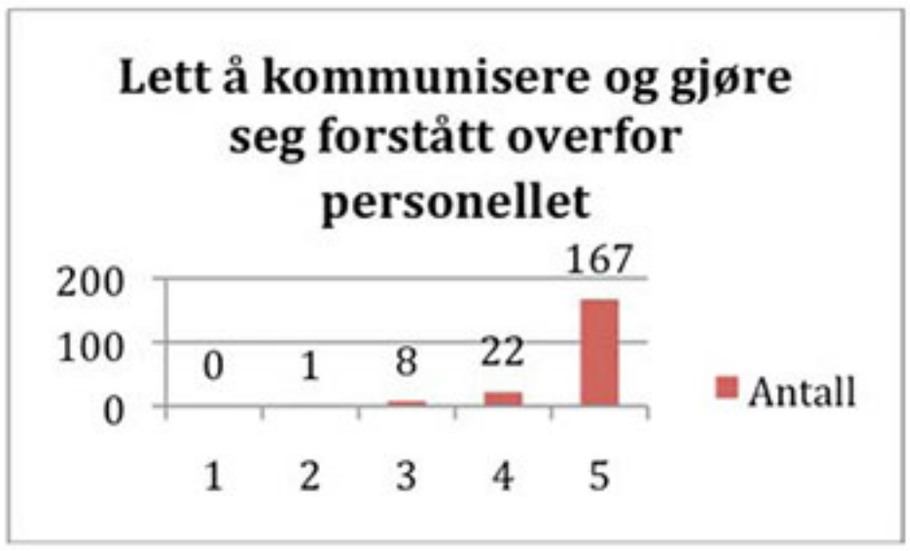
Hvis vi ser på hoveddelen og de kvantitative spørsmål som alle 200 har svart på, bør prehospital tjeneste i Vestre Viken være stolt av sine ansatte.

Pasientene har poengsatt sin opplevelse på følgende spørsmål fra 1-5

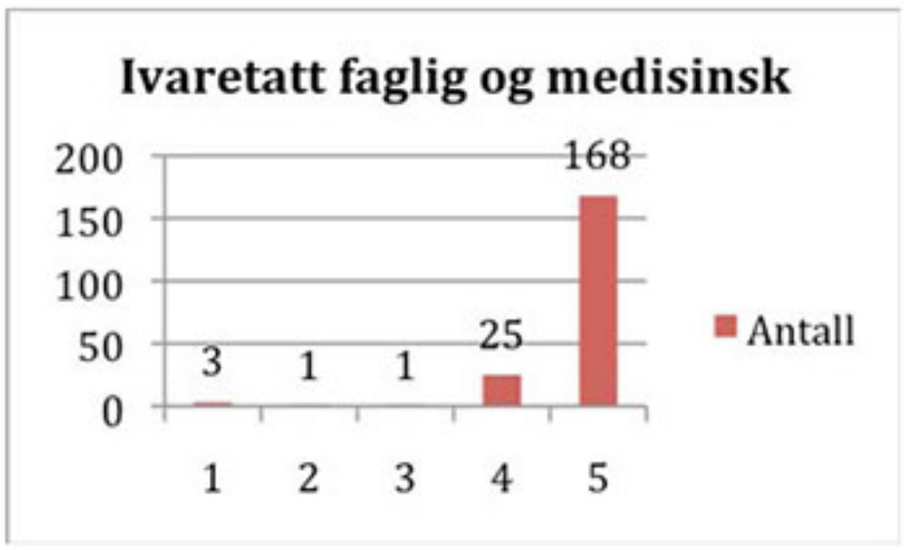
Synes du personellet virket profesjonelle og virket det som om de var dyktige i jobben?



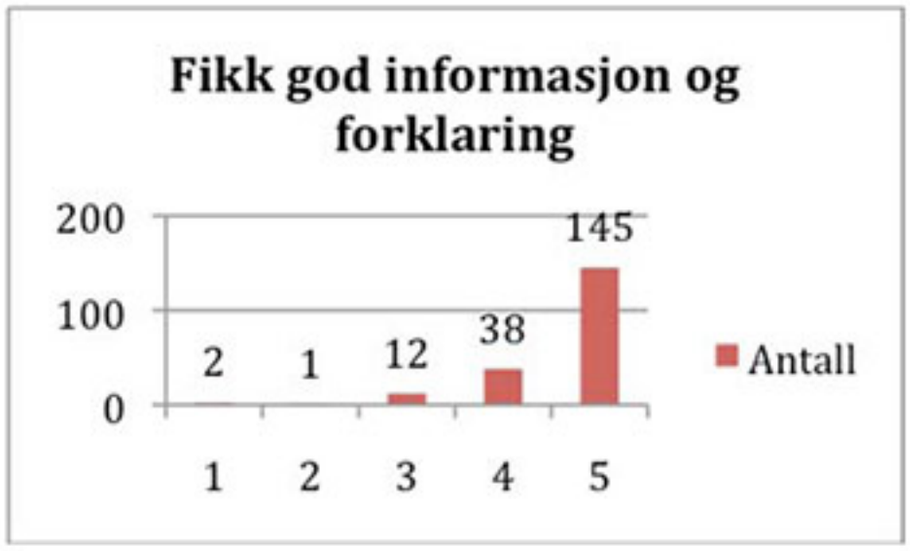
Hvor lett var det å kommunisere og gjøre seg forstått overfor personellet?



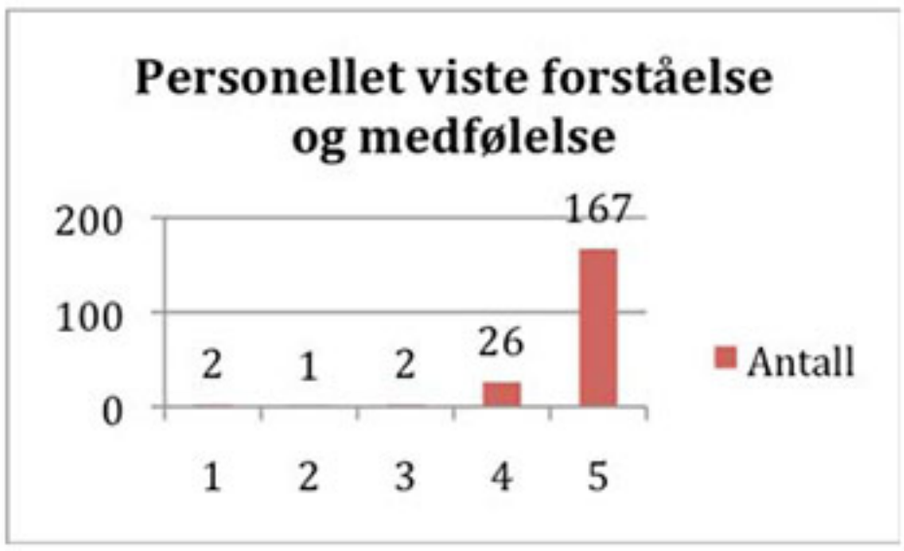
Følte du deg ivaretatt i forhold til det behovet og den forventningen du hadde?



Følte du at du fikk god informasjon og forklaring?



Viste personellet forståelse/ medfølelse for deg i din situasjon?



Pasienter behandlet av ambulansepersonell i Vestre Viken viser gjennom de poeng de har gitt at de er svært fornøyde.

Det gode resultatet er gjennomgående i alle de 5 spørsmålene.

Jeg har analysert tallene fra de forskjellige regionene / distriktene isolert sett.

Pasientene har blitt registrert med hentested og leveringssted. Dette for å se på om det finnes forskjeller mellom distriktene.

Basert på hvilken region pasientene er fraktet fra eller til (Drammen, Ringerike, Hallingdal og Nummedal.)
En ser ingen nevneverdig forskjell på resultatene mellom regionene og jeg tar derfor ikke med disse tabellene i denne rapporten.

Materialet er også registrert utifra den tid pasientene har vært i interaksjon med ambulansepersonellet.
0-30 minutter, 30-60 minuter, 1-2 timer
2-4 timer.

Registreres dataene utifra disse tidfaktorene ser det slik ut:

Tabellene viser hvor mange % av de som har svart i hver kategori som har gitt 5 poeng, 4 poeng

Personellets profesjonalitet

Poeng	0-30 min	30-60 min	1-2 timer	2-4 timer
1	0	1	0	0
	.0%	1.4%	.0%	.0%
2	0	1	1	0
	.0%	1.4%	4.5%	.0%
3	2	2	0	0
	2.8%	2.9%	.0%	.0%
4	15	11	3	9
	21.1%	**15.7%**	**13.6%**	**45.0%**
5	54	55	18	11
	76.1%	**78.6%**	**81.8%**	**55.0%**
Ant pas	71	70	22	20

Personellets ivaretagelse

Poeng	0-30 min	30-60 min	1-2 timer	2-4 timer
1	0	3	0	0
	.0%	4.3%	.0%	.0%
2	0	1	0	0
	.0%	1.4%	.0%	.0%
3	0	0	1	0
	.0%	.0%	4.5%	.0%
4	11	5	1	5
	15.5%	**7.1%**	**4.5%**	**25.0%**
5	60	61	20	15
	84.5%	**87.1%**	**90.9%**	**75.0%**
Ant pas	71	70	22	20

Forståelse og medfølelse

	0-30 min	30-60 min	1-2 timer	2-4 timer
1	0	2	0	0
	.0%	2.9%	.0%	.0%
2	1	0	0	0
	1.4%	.0%	.0%	.0%
3	1	1	0	0
	1.4%	1.4%	.0%	.0%
4	8	6	6	5
	11.3%	**8.6%**	**27.3%**	**25.0%**
5	61	61	16	15
	85.9%	**87.1%**	**72.7%**	**75.0%**
Ant pas	71	70	22	20

Kommunikasjon

Poeng	0-30 min	30-60 min	1-2 timer	2-4 timer
2	1	0	0	0
	1.4%	.0%	.0%	.0%
3	3	2	1	1
	4.2%	2.9%	4.5%	5.0%
4	5	7	3	6
	7.0%	**10.0%**	**13.6%**	**30.0%**
5	62	61	18	13
	87.3%	**87.1%**	**81.8%**	**65.0%**
Ant pas	70	22	20	20

Informasjon og forklaring

Poeng	0-30 min	30-60 min	1-2 timer	2-4 timer
1	0	1	0	1
	.0%	1.4%	.0%	5.0%
2	0	1	0	0
	.0%	1.4%	.0%	.0%
3	5	3	2	1
	7.0%	4.3%	9.1%	5.0%
4	15	7	5	6
	21.1%	**10.0%**	**22.7%**	**30.0%**
5	51	58	15	12
	71.8%	**82.9%**	**68.2%**	**60.0%**
Ant pas	71	70	22	20

En kan se en svak trend til at oppdrag av kort varighet gir høyere poengsum enn oppdrag med lengre varighet.
Under intervjuene har det ikke kommet tilbakemeldinger som kan gi noen god forklaring på dette.

Akutt sykdom/skade eller vanlige transporter.

Det viser seg etter analyse av disse to faktorene, at det ikke er en signifikant forskjell på om oppdraget har vært preget av høy eller lav hastegrad.

"TRYGGE, HYGGELIGE, ROLIGE, OG FOKUSERT PÅ PASIENT!"

Når pasientene som gir personellet en høy poengscore blir spurt om de kan gi noen stikkord som beskriver hvorfor de er så fornøyde, har de med stor iver beskrevet ambulansepersonell som trygge og rolige i fremferden. Personellet beskrives med en særdeles stor evne til å være fokusert på pasienten, og har en veldig hyggelig fremtoning. Personell i ambulansetjenesten beskrives som sosialt intelligente og flinke til å adaptere til pasientens situasjon. Ambulansepersonell oppleves som veldig imøtekommende og utstråler faglig dyktighet og sikker fremferd.

"Folkelighet" er et uttrykk som går igjen. Personellet får også veldig skryt for sin omtenksomhet, spesielt hos den aldrende pasient.

"UNGT PERSONELL SKRØT AV HVOR FORT HAN HADDE KJØRT"

"HAN VIRKET NEDLATENDE OVERFOR KOLLEGAEN"

Hvorfor er noen pasienter negative og hva reagerer de på? Noen pasienter opplever dessverre at personellet ikke tar hensyn og er avvisende. Noen opplever uhensiktsmessig kjøring og det fortelles om situasjoner hvor personellet i pasientens påhør skryter til kollega om hvor kort tid han brukte fra hentested til leveringssted.

Alle pasienter ble under intervjuet spurt om det var noe de skulle ønske ble gjort annerledes, og som vi kan bli bedre på.

30-40 pasienter har her i tillegg til, eller som begrunnelse for en lav poengscore, kommet med tilbakemeldinger om hendelser som har vært kritikkverdig.

Eksempler:

- Pasienter fryser for ofte, spesielt de eldre
- Flere pasienter reagerer på en nedlatende holdning mot makker fra den som tilsynelatende er fartøysjef. Personell som ikke holder en god og hyggelig tone seg i mellom skaper, uten selv å merke det, en veldig negativ atmosfære rundt seg som pasientene ikke liker.
- Noen pasienter reagerer på at personell snakker sammen uten at pasienten skal høre det. Dette gjør pasienten usikker, og det virker inn på tilliten til personellet.
- Pasienten opplever det svært ubehagelig med dårlig kommunikasjon mellom sykehus og ambulansepersonell.
- Personellet viste redusert fokus på pasient og pasient føler manglende ivaretakelse.
- Yngre personell har kjørt ujevnt og hardt.

Dette er tilbakemeldinger nevnt litt kategorisk. Mange av pasientene reflekterer nyansert over sine opplevelser og det må utdypes mer gjennom undervisning.

KJØRINGEN OG BIL

PASIENTEN SPØRRES OM HVORDAN BILEN OPPLEVES SOM TRANSPORTMIDDEL

Tilbakemeldingene her er at **108 av 200** beskriver bilen som trang, ristete og ubehaglig. Særlig får de små personbilene beskrivelse som noe klaustrofobisk av mange pasienter.

92 av 200 mener bilene tjenesten har er ok som transportmiddel.

TILLEGGSSPØRSMÅL

Som et ledd i undersøkelsen og på bakgrunn av de tilbakemeldingene under intervju av de første 100 pasientene, har pasient 101-150 fått følgende 4 tilleggspørsmål:

Ville alder på personellet som kom for å hente deg spille noen rolle?

Blir du mer skeptisk hvis personellet er 20-25 år kontra 40-45 år?

35 % av pasientene sier de ville være skeptisk til ungt personell, 65 % sier de ikke ville føle det.

Spesielt ved akutte sykdomstilfeller eller skade beskriver pasienten at de blir usikre. Yngre personell har hos disse 35 % på en måte mer å bevise en eldre. Usikkerheten slår også ut hvis personellet som behandler bak i sykekupeen stadig blir nødt til å rådføre seg med sjåfør. På en annen side sier mange av pasientene at måten personellet fremtoner og håndterer på, raskt gir pasienten en følelse om de kan jobben sin eller ikke. Tekniske og praktiske ferdigheter ved forflytning og bruk av ustyr er de ting som raskest avslører dette.

Spiller det noen rolle om det er det samme kjønn som behandler deg eller om det var en av det motsatte kjønn?

10 % synes en av samme kjønn bør behandle pasienten og har et ønske om at det taes hensyn til.

90 % sier at dette ikke spiller noen rolle. De aller fleste pasienter beskriver at dette ikke spiller noen rolle når man er ordentlig syk. Det er heller ikke kommentert hos noen av disse at dette er situasjons-avhengig.

Følte du deg trygg eller utrygg når du ble trillet rundt i båre eller båret i stol?

90 % føler seg trygge, 10 % føler seg utrygge. Utryggheten hos pasienter begrunnes med at de er usikre på om personellet er i stand til å bære dem. De er redd for å bli mistet og flere pasienter forteller om situasjoner hvor det har skjedd.

Synes du det virket som om personellet på bilen var venner og hadde et godt samspill?

12 % synes det var dårlig, 88 % synes det var bra.

Her ser vi at de fleste beskriver sin opplevelse av at personellet hadde en hyggelig vennlig tone, noe pasienten setter veldig pris på. En hyggelig tone personellet mellom skaper en atmosfære som er veldig frigjørende og avslappende. Når personellet utstråler misnøye eller uvennskap ovenfor hverandre og ikke har en hyggelig tone sammen, merkes det av pasienten med en gang personellet ankommer. Det trenger ikke brukes ord

personell imellom for at dette skal oppleves av pasient.

De fleste som opplever negativ atmosfære mellom personell kommenterer det uoppfordret under tidligere spørsmål om negative opplevelser. Dette slår i de tilfeller som er beskrevet ut i at pasienten føler seg beklemt og føler ubehag. Pasienten tar slik jeg opplever det alltid parti med den av personellet som blir satt i et dårlig søkelys eller nedverdiget av sin makker.

Den andre pasientgruppen fra 151-200 har fått disse 4 spørsmålene:

Hva opptok tankene dine i tiden fra det ble ringt og til ambulansen var der?

Pasienten beskriver her at de er usikre på hva som skal skje videre! Og de har et informasjonsbehov om hvordan vi har tenkt å løse problemet. De har gjerne symptomer som smerter og kvalme som de ønsker at skal behandles! De er engstelige for hva det er som feiler dem og de er opptatt av praktiske problemstillinger som oppstår.

Det som er mest oppsiktsvekkende er at 45-50 pasienter uoppfordret forteller at ventetiden virker som en evighet. Selv korte ventetider som 15-20 minutter gir tanker som:

- ”har de kjørt feil?”
- ”vet de hvor jeg bor?”
- ”forklarte jeg meg for dårlig når jeg ringte?”
- ”har det skjedd noe på veien med ambulansen?”

Dette gir økt engstelse og frustrasjon spesielt i de tilfeller hvor AMK ikke ser det som naturlig eller nødvendig å holde kontakten oppe med pasienten til ambulansen er på stedet. Her ligger det en stor nøkkel til suksess som jeg reflekterer litt over med en gang.

Det vil være hensiktsmessig at personellet tar direkte kontakt med innringer når det lar seg gjøre ved utrykningstid hvor denne problemstillingen er aktuell.

Resultatet og vinningen av en slik kontakt vil være:

- Førstehåndsinformasjon om situasjonen og redusert fare for misforstått hentested.
- pasienten og pårørende får sårt trengt info om blant annet ventetiden
- pasient og pårørende vil etter eget utsagn i veldig stor grad få en økt følelse av ivaretakelse

Hva opptok tankene dine under transport?

12 av 50 har sagt at de ikke tenkte på noe spesielt under transport. Disse pasientene er ofte de som overflyttes mellom sykehus, har meget kort kjørevei, eller som er godt kjent med helsevesenet som flergangsbrukere.

38 av 50 pasienter beskriver sine tanker under transport slik:

- De er nervøse for kjøringen. Spesielt yngre sjåfører møter en skepsis og utrygghet hos pasienten.

- De ligger ofte ubehagelig og trangt. Dette er frustrerende og kjøretida virker lang.

- De har ofte hodet fullt av tanker rundt sykdom og uvitenhet om hva som skal skje videre.

- For mange er praktiske problemstillinger som oppstår vedrørende arbeid og familie noe de har behov for å løse. De har et informasjonsbehov om hva som skjer videre og mange vil sette stor pris på hjelp til å ordne praktiske ting via tlf uten at de selv tør å be om det.

Av og til stiller personellet spørsmål om pasienten ønsker å sitte eller ligge, spesielt i de situasjoner de er usikre på om båre er nødvendig. Disse pasientene forteller ofte at de valgte å si "sitte" fordi de tror de da er mindre til bry. De ofrer på en måte da sitt eget ønske om å få ligge, mot følelsen av å skape bryderi.

Følte du at personellet tilpasset seg deg på din "arena" eller følte du at du måtte tilpasse deg dem?

Spørsmålet stilles fordi mange positive tilbakemeldinger beskriver oss som folkelige og fokusert på pasienten. Referanse for spørsmålet er den følelsen vi alle mange ganger får av å måtte tilpasse oss andre som en "autoritet" for eksempel når vi kommer inn på et offentlig kontor, hos bedrifter eller institusjoner.

Her svarer 6 av 50 (12 %) at de opplever ambulansepersonell som autoritære, hvor det er vanskelig å gi utrykk for sitt egentlige behov og sine ønsker. Man lar derfor være å spørre eller ytre sine ønsker. Man gjør mer som man får beskjed om og godtar løsninger man ikke fortrolig med og utsetter å ytre behov man har.

44 av 50 (88 %) synes at ambulansepersonell er flinke til å tilpasse seg pasienten og at pasienten føler seg møtt på sin arena. De setter meget stor pris på den medmenneskelighet ambulansepersonell viser. De forteller at det er lett å være seg selv og utilslørt i møte med ambulansepersonell. Personellet er veldig flinke til å lese situasjoner og har en stor evne til å se pasientens behov.

Dette er kanskje ikke så oppsiktsvekkende isolert sett prehospitalt. Men et stort antall pasienter kommenterer at følelsen av å måtte tilpasse seg på legevakt og innhospitalt er mye vanskeligere å forholde seg til. Ambulansepersonellet sitt fokus og fremtoning prehospitalt er i hovedsak grunnlaget for de positive tilbakemeldingene.

Hvilken utdannelse tenker du at ambulanse personell har?

Spørsmålet har gitt en tilbakemelding som i stor grad er sprikende. Hoveddelen av pasientene gir utrykk for at de er imponert over de undersøkelser, tiltak og behandlinger vi foretar. De fleste sitter igjen med et annet inntrykk etter møte med ambulansepersonell en før hendelsen. Mange kommenterer at,

"ja, det trodde jeg frem til i dag at var kurs i sykepleie og sertifikat men så måtte jeg spørre fordi han/hun var jo så flink og da fikk jeg det forklart."

Det er tydelig at informasjon om utdannelsen mange personell har er for dårlig. Utdannelse som spesielt sertifikat går igjen hos den eldre generasjonen. Ellers står sykepleier som et kjent begrep og Røde Korskurs går også igjen.

Veldig få er klar over den prehospitale utvikling som har vært de siste årene.

Sjåførstatusen er nok noe som må følge oss en stund til hvis ikke søkelyset bidrar til å fortelle noe annet.

AMK ?

Når pasienter til slutt spørres om de vet hvem som tar telefonen når de ringer 113 tror 75 % at de blir svart av en sentral.

5 % tror det er ambulansen selv som tar telefonen, mens 20 % har ingen formening om hvordan dette henger sammen.

Har dette noen betydning?

Kanskje ikke, men vi opplever fra tid til annen misforståelser.

Under Tøyensaken ble det forklart at sitat: "ambulansen la på røret" når pårørende kommuniserte med AMK.

Pasientene tror av og til at de har pratet med oss på telefonen før når vi ankommer for å hente dem.

KONKLUSJON /REFLEKSJON

Er det viktig å samle informasjon om pasientenes opplevelse av oss?

Er det bruk for noe av det vi nå har sett på ,eller er det bare "nice to know.

Ser ambulansepersonell på seg selv som akuttbehandlere eller omsorgsarbeidere? Er ambulansepersonell evig på jakt etter action med blålys og høyt tempo med kjappe avgjørelser, eller er det tilfredsstillende nok med "trøste og bære"?

Svaret vil variere ut fra hvem du som personell er.

Kanskje har du akkurat begynt i faget, og alle opplevelser er nye og spennende uansett. Eller er du kommet dit at pasienten er til bryderi og ødelegger muligheten for en fredfull arbeidsdag?

"DET BLIR OMTRENT SOM Å FLYTTE PAPPESKER."

Uttalelsen falt for en god stund tilbake fra en erfaren ambulansearbeider i heisen på Drammen sykehus. Foranledningen var at han ble spurt av en tilfeldig medpassasjer i heisen om de ambulansepersonell så mye fælt på jobben. Han tenkte seg om et kort øyeblikk og sa:

"neeeeeeei syns ikke det, det blir etter hvert som å flytte pappesker"

Jeg mener dette handler om innstilling, hvor man er karrieremessig, kombinert med personlighet

Jeg tror ikke at det er spesielle personligheter som velger dette yrket.

Personlighetsforskjellene gjenspeiler nok samfunnet generelt.

Så er det vel heller ingen tvil om at faktorer som at arbeidspress, konflikter, søvnmangel og sultfølelse påvirker innstilling og fremtoning.

Hvem ønsker du som ambulansepersonell å være? Hva er det som i pasientens øyne gjør oss *"profesjonelle"*? Er det viktigst for deg som ambulansepersonell å høste anerkjennelse hos pasienten, eller er vi mest opptatt av å markere oss blant kollegaer? Det jeg helt klart har sett gjennom denne lærerike tiden med undersøkelsen og intervju, er at pasientene ikke på langt nær måler profesjonaliteten til ambulansepersonell etter samme kriterier som personellet seg imellom.

For ikke å snakke om hvordan sykehus-personell og ambulansepersonell ser på hverandre.

Mitt inntrykk er at ambulansepersonell ofte har lett for å anerkjenne hverandre mest for autoritet, hurtighet og effektivitet. Evnen til å ta raske og tydelige beslutninger, faglig erfaring, og generell kunnskap.

Det er ingen tvil om at dette er viktige evner i situasjoner som krever det.

Min opplevelse etter 200 intervjuer er at pasientene i større grad anerkjenner oss for en hyggelig, sympatisk og forståelsesfull fremtoning.

De er opptatt av å bli respektert og at personellet viser en interessert og fokusert holdning.

Dette tror jeg at i hovedsak er faktorene som skaper følelse av profesjonalitet pasientens øyne.

Jeg mener derfor at det ligger en stor nøkkel til suksess gjennom god kommunikasjon og fremtoning, i stedet for fokus på ferdigheter.

Det er ikke en motsetning mellom faglig dyktighet og god kommunikasjon, men en balanse som i stor grad må tilpasses hver enkelt pasient.

Medias søkelys har dessverre de siste årene beskrevet ambulansepersonell som arrogante, rasistiske og dårlig utdannet. Så kan en jo diskutere og argumentere om dette generelt eller i enkelte situasjoner er et fortjent rykte.

Jeg føler at man med denne undersøkelsen kan stadfeste at pasientene, behandlet av prehospitalt personell i Vestre Viken, i all hovedsak er meget fornøyd.

Ambulansepersonell i Vestre Viken har helt klart en stor evne til å skape førnøyde brukere.

Likevel bør en hver profesjonell tjeneste forsøke å finne sine forbedringspotensialer.

Finnes det en enkel oppskrift på hvordan man skaper fornøyde pasienter?

Prosedyrer, tekniske ferdigheter og faglig kunnskap, danner rettmessig nok det største grunnlaget for opplæring, utsjekker og deligeringer.

Kanskje kan vi allikevel snike inn noe økt kunnskap om kommunikasjon og sosial kunnskap. For å forstå hvordan dette påvirker arbeidshverdagen til ambulanse-personell og resultatetene vi skaper i behandling av pasienter.

Kommunikasjon og kunnskap om pasientens opplevelse, bør i utdannelsen og opplæring av ambulansepersonell få et mye større fokus.

Det er nok ingen tvil om at pasientenes krav er under utvikling.

Innstilling og kravsmentalitet forandres i takt med velferdsutviklingen.

Jeg tror at elderebølge og dessert-generasjonen i åra fremover, vil kreve økt fokus og opplæring i kommunikasjon og fremtoning ovenfor pasient.

Ønsket er at denne forsknings-undersøkelsen kan være et bidrag i opplæring og undervisning.

Ambulansepersonell i Vestre Viken Hf er høyt rangert av pasientene de behandler.

"TRYGGE, HYGGELIGE, ROLIGE, OG FOKUSERT PÅ PASIENT!"

Tilbake meldingene fra pasientene er klare. Dette er det de setter mest pris på i ambulansepersonellets fremferd.

Pasientene har i denne undersøkelsen klart vist at de høyt anerkjenner og verdsetter god atmosfære mellom ambulanse-personell.

Hvordan fungerer vi sammen som makkere?

Alle former og vil bli formet av den arbeidsplassen de er en del av. Enten man er i ledelsen, er fartøysjef, lærling eller vikar.

Atmosfæren mellom personell som et team er veldig lett følbar og virker ekstremt fort inn på pasientens følelse av proffesjonalitet og ivaretagelse.

Ambulansepersonell som makkere beskriver ofte seg selv som et team.

2-3 personer er til en hver tid med på å prege teamet på hver bil.

Det skapes kulturer og miljø på arbeidsplassene som helt klart er med på å forme yrkesutøvelsen og prestasjonen.

Hvem er den gode kollega?

Det snakkes om å *"spille hverandre gode"*.

Hvordan gjør man nå det ?

"TA ANGSTEN VEKK FRA MAKKER`N, SÅ SKAL DU SE HAN KAN"

Mitt inntrykk er at personell i den prehospitale tjenesten i varierende grad har behov for oppmerksomhet og anerkjennelse rundt egen person.

Personell rangerer hverandre med stjerner og grader. Følelser av identitet og autoritet skapes med positivt fortegn hos noen og negativt hos andre.

Det akuttmedisinske miljø preges i varierende grad av en konkurransekultur.

Alle søker positiv tilbakemelding og anerkjennelse av vellykkede prestasjoner.

Alle ønsker å bli respektert og satt i godt søkelys.

Nedlatenhet og negativ søkelys på kollegaer kan brukes som effektivt springbrett for personlige fremhevelser.

Hvilken kultur og fokus er det på din stasjon, og hvordan ser du på din makker.

Angst for å gjøre feil og ikke leve opp til kollegaers krav, kan drepe enhver arbeidsglede og prestasjon.

Hvor fokusert er du på å framsnakke istedenfor å baksnakke.

Ingenting er mer prestasjonsfremmende og trygghetsskapende enn å ha en kollega som er mer opptatt av å framsnakke makkeren sin ovenfor pasienten og kollega, enn å fremheve egen person.

Så brett opp armene, klapp makkeren din oftere på skuldra og forsett å skape fornøyde pasienter i den prehospitale tjenesten i Vestre Viken HF.

Sverre Mørk

Paramedic Vestre Viken HF

Forskningen er støttet av:

Laerdal Foundation og
Lise og Arnfinn Heyes Fond