

# Kränkningar i vården – vad beror det på?

- Börje ber om smärtlindring innan nålen sätts, men får till svar att så'n't bara är för småbarn
  - Ulla får hälsa på sin nya tandläkare först när hon redan ligger nerfärd i behandlingsstolen
  - Christer behöver lämna återbud men blir snäsigt bemött i telefonen
  - Lena får vänta avklädd i undersökningsrummet en lång stund innan doktorn kommer
- Listan på situationer där besökare i vården kan känna sig kränkta eller uppleva ett mindre bra bemötande kan göras lång. Vem bär ansvaret för kränkningar i vården och kan de förebyggas?

## ETISKA RÅDET SVARAR:

### Aldrig jämlikt

Mötet mellan en patient och en vårdgivare är aldrig ett jämlikt möte. Det är varken förutsättningslöst, kravlöst eller ens frivilligt. Patienten är i olika grad utsatt och har någon form av vårdbehov. Det finns ett dolt tvång i vardagen som inte är juridiskt förankrat. Det innebär att vi ibland hindrar en patient att göra något den vill eller tvingar den att göra det den inte vill. Detta tvång är i vissa situationer nödvändigt, men i andra klart olämpligt. Vi vet också att det finns en ständig risk att man som vårdpersonal blir "hemmablind" för sin egen och systemets negativa påverkan på patienter och anhöriga. Till slut ser vi inte patienters och närståendes utsatthet och beroende.

### "Svårålkta skador"

Uppfattning om vad som är ett bra bemötande kan skilja sig mellan olika kulturer, generationer och ändras också över tid. Landstinget i Jönköpings län har anvisningar om hur man som patient och anhörig kan gå till väga om man anser sig illa bemött i vården. Det är viktigt att veta att en kränkning i vården är en "vårdskada" som är svårålkta. Den bär man med sig länge, ibland för alltid, och den har en negativ inverkan på framtida vårdkontakter.

### Ansvar och möjligheter

Vårdgivaren är i maktposition i kraft av att vara yrkesutövare i mötet. Det är därför alltid vården som bär ansvaret för att agera på ett sådant sätt att patienten inte känner sig kränkt. Ett professionellt förhållningssätt förutsätter både egen och gemensam reflektion över vad som menas med ett gott bemötande. Öppenhet och goda relationer i personalgruppen är viktigt för att hålla etiken levande. Ett bra bemötande kostar inget extra, gissningsvis tar det mindre tid och energi och bidrar dessutom till att öka arbetstillfredsställelsen. Patientens känslighet och utsatthet ger oss stora möjligheter att med små medel göra något gott av mötet med våra patienter.



**JOHANNA NORDERYD**  
Övertandläkare  
Medlem i Etiska rådet

**Fotnot:** Patientens rättigheter har stärkts betydligt i hälso- och sjukvårdslagen (SFS 1982:763) jämfört med för några decennier sedan. Lagen anger bland annat att vården ska bygga på respekt för patientens självbestämmande och integritet. Den 1 januari 2009 trädde en ny diskrimineringslag (SFS 2008:567) i kraft. Den slår fast att ingen får diskrimineras utifrån kön, könsöverskridande identitet eller uttryck, etnisk tillhörighet, funktionshinder, sexuell läggning eller ålder. Människovärdesprincipen är den etiska princip som på motsvarande sätt anger allas lika värde och rätt till vård oavsett begäring, social ställning, inkomst, ålder, etnicitet eller någon annan faktor.

## FAKTA FORUMSPEL – ATT SKAPA GODA MÖTEN I VÅRDEN

På sidan 9 i detta nummer beskriver personalen på kvinnokliniken Ryhov hur de tillsammans med en dramapedagog arbetat för att skapa goda möten i vården. Proov på hur arbetet med forumteater har gått till visar de vid Etiskt forum 17 maj 13.00–16.30 i Rosensalen, Rosenlund, då också forskare från Hälsouniversitet i Linköping deltar.

Anmälan till Etiskt forum senast 12 maj till [lotta.dieckmann.andersson@lj.se](mailto:lotta.dieckmann.andersson@lj.se)

I samarbete med etiska rådet svara Pulsen på frågor om etik och etiska dilemman. Läs mer om etiska frågor i intranätet: Ledning/Etik. Där kan du även ställa egna frågor om etik och diskutera/samtala på Etiskt diskussionsforum



Tandläkare Per Holmquist och tandsköterska Ulrika Carlberg behandlar en patient i käckkirurgiska kliniken nya och fräscha lokaler på Ryhovsområdet. FOTO: MIKAEL BERGSTRÖM

# Modern käckkirurgi med plats för tillväxt

**Käckkirurgiska kliniken i Jönköping kan nu möta det växande behovet av käckkirurgi och sjukhustandvård i helt nybyggda lokaler på Ryhovsområdet – Europas modernaste klinik.**

De 1300 kvadratmetrarna rymmer tio behandlingsrum, fem operationssalar, expeditioner, konferensrum och personalrum. Personalstyrkan på 36 personer tar emot cirka 10 000 patientbesök per år, varav cirka 4000 på remiss från tandvårdskliniker, sjukhus och andra landsting. Dessutom bedriver man en uppsökande verksamhet på vissa kliniker och undervisar vårdpersonal.

De nya lokalerna gör att käckkirurgiska kliniken nu har flyttat samman hela sin verksamhet.

Det var trångboddhet och ökat patienttryck som gjorde att man för flera år sedan såg behovet av såväl större lokaler som samordning av resurserna.

– Vi har expanderat mycket under 2000-talet. Mellan 2008 och 2009 ökade patientbesöken med cirka tio procent. Operationsverksamheten för större ingrepp ökade till exempel med 30 procent förra året säger Peter Nilsson.

### Grannhjälp

Man hjälper också grannlänerna med vissa saker, som traumajour även för Kronoberg, och gör ansiktsoperationer åt Älvsborg.

Människor som till exempel ska genomgå njurtransplantation eller få ny hjärtklaff är också nya patientgrupper. De ska vara helt fria från infektioner, vilket innebär att även munhålan numera undersöks och eventuella infektioner åtgärdas.

– Sjukvården har numera en helt annan policy och betraktar munhålan som en del av kroppen, och det är något som vi verkligen

lyckats få in, säger övertandläkare Håkan Enocksson.

Kliniksamordnare Inger Fogelström guidar runt Pulsen i smakfullt färgsatta lokaler, med en basinredning som går i björk och grått. Nybyggnationen har skapat fin miljö både för personal och patienter. Patienterna har fått "gräsmatta" i väntrumsgolvet, sköna behandlingsstolar med tempurdynor att sitta i och glasskålar från Itala att spotta i. Arkitekterna har också satsat mycket på ljusinsläpp, även i lokaler som inte har ytterväggar, och det nya personalrummet med 6,4 meters takhöjd har stora ljusinsläpp i taket.

– I de gamla lokalerna gick det inte att expandera. Vi var väldigt trångbodd. Vi har fått vara delaktiga under hela byggprocessen, från ritningsstadiet, till projekteringen, under byggtiden, samt vid inredningen av lokalerna och vi är jättenöjda med resultatet, säger Inger Fogelström.

### Beta av visdomständer

Skapandet av en effektivare arbetsplats gör också att man ser möjligheter att arbeta bort vissa köer.

– För visdomständer utan symptom har vi haft kö och det är en patientgrupp som fått stå tillbaka lite. Men nu hoppas vi kunna beta av den kön, säger Peter Nilsson.

Implantat är en stor del av verksamheten och är numera ett alternativ till protes, eftersom friska tänder intill kan bevaras. Här har också operationstekniken gått framåt.

– För 20 år sedan gjorde vi en implantatoperation på en förmiddag, idag gör vi tre, säger Inger Fogelström.

**MIKAEL BERGSTRÖM**