



# **Akutvårdarnas upplevda utmaningar i den verbala kommunikationen mellan akutvårdarna och personalen på nödcentralen**

en kvalitativ intervjustudie

Karl Fagerstedt

EXAMENSARBETE	
Arcada	
Utbildningsprogram:	Akutvård
Identifikationsnummer:	14360
Författare:	Karl Viktor Johannes Fagerstedt
Arbetets namn:	Akutvårdarnas upplevda utmaningar i den verbala kommunikationen mellan akutvårdarna och personalen på nödcentralen
Handledare (Arcada):	Patrik Nyström
Uppdragsgivare:	Räddningsverket i Östra Nyland
<p>Sammandrag:</p> <p>Detta arbete är ett beställningsarbete för Räddningsverket i Östra Nyland och som informanter fungerade räddningsverkets akutvårdare. Syftet med detta arbete var att få fram de upplevda utmaningarna i den verbala kommunikationen mellan akutvårdarna och personalen på nödcentralen ur akutvårdarnas synvinkel, samt vilka lösningsmodeller akutvårdarna hade. Målsättningen med detta arbete var att resultatet från detta arbete kunde användas i framtiden för att förbättra kommunikationen mellan akutvårdarna och nödcentralen. Forskningsfrågorna var följande 1) Vad upplever akutvårdarna att är utmaningarna i den verbala kommunikationen mellan akutvårdarna och nödcentralen? och 2) Vilka lösningsmodeller har akutvårdarna? Som teoretisk referensram valdes verbal kommunikation, vilket definierades som ”överföring av meddelande”. Akutvårdarnas arbete beskrivs som en balansgång mellan att vara oförberedd och att vara förberedd (Sundström &amp; Dahlberg, 2012). Ju lägre prioritet ett uppdrag har, desto större risk är det att verkligheten är annan än vad nödcentralen har låtit förstå (Ek, Edström, Toutin, &amp; Svedlund, 2013). Svårigheter vid kommunikationen uppfattas inte alltid som kommunikationsproblem (Dalto, Weir, &amp; Thomas, 2013). För arbetet användes en kvalitativ metod. Som datainsamlingsmetod valdes en delvis strukturerad individuell intervju. Som analysmetod användes meningskoncentrering. Resultaten visade på att akutvårdarna tyckte att kommunikationen fungerar i huvudsak bra. Mängden information de får före ett uppdrag har minskat. Några av informanterna ansåg att de kunde ha användning av mera information, medan andra ansåg att de klarar sig och kan fråga om de vill ha mera information. Som förbättringsförslag nämndes bättre möjlighet att ge och få feedback, tydligare direktiv vilka radiokanaler skall användas när och vilka samarbetsorganisationer de når, mera samarbete mellan akutvårdarna och personalen på nödcentralen samt möjlighet att bekanta sig med motpartens arbetsuppgifter.</p>	
Nyckelord:	Akutvårdare, Nödcentral, verbal kommunikation, utmaningar, intervju, Räddningsverket i Östra Nyland
Sidantal:	28
Språk:	Svenska
Datum för godkännande:	2.5.2016

DEGREE THESIS	
Arcada	
Degree Programme:	Emergency care
Identification number:	14360
Author:	Karl Fagerstedt
Title:	Perceived challenges with the verbal communication between the Paramedics and the Emergency Response Centre from the Paramedics viewpoint – A qualitative interview study
Supervisor (Arcada):	Patrik Nyström
Commissioned by:	Itä-Uudenmaan pelastuslaitos
<p><b>Abstract:</b>  This thesis is commissioned by Itä-Uudenmaan Pelastuslaitos and Paramedics from the rescue department was used as informants. The aim of this study was to find the perceived challenges in the verbal communication between Paramedics and the staff at the Emergency Response Centre from the Paramedics viewpoint as well as what solutions to the challenges the paramedics had. The aim of this study was to be able to use the results in the future improvement of the communication between the Paramedics and the dispatch centre. The research questions were 1) What are the perceived challenges in the verbal communication between the Paramedics and the dispatch centre according to the Paramedics? and 2) what solution frameworks does the Paramedics have for the perceived challenges? Verbal communication, defined as “transmission of a message” was chosen as the scientific frame of reference. The Paramedics work is described as a balance act between being unprepared and being prepared (Sundström &amp; Dahlberg, 2012). The lower priority a call out get the bigger the risk of it being something different from what the Emergency Response Centre had said (Ek, Edström, Toutin &amp; Svedlund, 2013). Difficulties when communicating were not always perceived as communication problems (Dalto, Weir, &amp; Thomas, 2013). A Qualitative approach was used in this study. A partly structured individual interview was used as data collection method. The results showed that the Paramedics felt that the communication mainly works well. The amount of information they get for a before a call out have been reduced. Some of the informants reckoned they would have use for more information, whereas others felt they managed with the amount at hand and could ask if they wanted more information. Improvement suggestions named was better possibilities to give and get feedback, clearer instructions on which channels to use when and which cooperating organization they can reach, more co-operation between Paramedics and Response Centre staff and the opportunity to familiarize with the other work group’s tasks.</p>	
Keywords:	paramedic, dispatch centre, verbal communication, challenges, interview, Itä-Uudenmaan pelastuslaitos
Number of pages:	28
Language:	Swedish
Date of acceptance:	2.5.2016

OPINNÄYTE	
Arcada	
Koulutusohjelma:	Ensihoitaja
Tunnistenumero:	14360
Tekijä:	Karl Fagerstedt
Työn nimi:	Ensihoitajien kokemat haasteet hätäkeskuksen ja ensihoidon välisessä verbaalisessa kommunikaatiossa.
Työn ohjaaja (Arcada):	Patrik Nyström
Toimeksiantaja:	Itä-Uudenmaan pelastuslaitos
<p>Tiivistelmä:</p> <p>Tämän työn toimeksiantaja on Itä-Uudenmaan pelastuslaitos ja haastateltavina toimivat pelastuslaitoksen ensihoitajat. Työn tarkoitus oli saada esille haasteet ensihoidon ja hätäkeskuksen välisessä kommunikaatiossa, ensihoitajien näkökulmasta sekä mitä ratkaisumalleja ensihoitajilla oli. Tavoite oli että työn tuloksia voidaan käyttää ensihoitajien ja hätäkeskuksen välisen kommunikaation parantamiseen. Kysymyksenasettelut olivat 1) Mitkä ovat ensihoitajien kokemat haasteet ensihoitajien ja hätäkeskuksen välisessä verbaalisessa kommunikaatiossa? ja 2) Mitä ratkaisumalleja ensihoitajilla on? Kommunikaatio, joka määriteltiin ”viestin siirtämisenä” (Fiske, 1997), toimi teoreettisena viitekehystenä. Ensihoitajien työ kuvailtiin tasapainoiluksi valmistelemattoman ja valmistautuneen välillä (Sundström &amp; Dahlberg, 2012). Mitä alempi varausaste tehtävällä on, niin sitä isompi riski on että todellisuus on toinen kuin mitä hätäkeskus on antanut ymmärtää (Ek, Edström, Toutin, &amp; Svedlund, 2013). Ongelmia kommunikaatiossa ei aina tiedosteta kommunikaatio-ongelmiksi (Dalto, Weir, &amp; Thomas, 2013). Työhön käytettiin kvalitatiivista menetelmää. Tiedonkeruumenetelmäksi valittiin osittain strukturoitu avoin yksilöllinen haastattelu. Analyysimenetelmänä käytettiin lausetiivistelyä. Tulokset osoittivat että kommunikaatio toimii pääasiassa hyvin. Määrä tietoa minkä ensihoitajat saavat tehtävään liittyen on vähentynyt. Osa haastateltavista oli sitä mieltä että heillä olisi käyttöä enemmän tiedolle, toiset taas olivat sitä mieltä että he pärjäävät ja tarpeen mukaan kysyvät lisätietoja. Parempi mahdollisuus antaa ja saada palautetta, selkeimpiä ohjeita milloin mitäkin radiokanavaa tulee käyttää ja kenet niillä tavoittaa, enemmän yhteistyötä ensihoidon ja hätäkeskuksen välillä sekä mahdollisuus tutustua toisen osapuolen työtehtäviin mainittiin parannusehdotuksina.</p>	
Avainsanat:	Ensihoitaja, hätäkeskus, verbaalinen kommunikaatio, haasteet, haastattelu, Itä-Uudenmaan pelastuslaitos
Sivumäärä:	28
Kieli:	Ruotsi
Hyväksymispäivämäärä:	2.5.2016

## **INNEHÅLL**

<b>1</b>	<b>Inledning.....</b>	<b>6</b>
<b>2</b>	<b>Centrala begrepp .....</b>	<b>6</b>
<b>3</b>	<b>Teoretisk bakgrund .....</b>	<b>7</b>
<b>4</b>	<b>Tidigare forskning .....</b>	<b>9</b>
<b>5</b>	<b>Syfte och frågeställningar .....</b>	<b>11</b>
<b>6</b>	<b>Metod och analys.....</b>	<b>11</b>
<b>7</b>	<b>Etiska aspekter .....</b>	<b>13</b>
<b>8</b>	<b>Resultat .....</b>	<b>14</b>
<b>9</b>	<b>Diskussion .....</b>	<b>17</b>
<b>10</b>	<b>Kritisk granskning.....</b>	<b>20</b>
<b>11</b>	<b>Slutsatser.....</b>	<b>21</b>
	<b>Källor .....</b>	<b>23</b>
	<b>Bilagor .....</b>	<b>25</b>

## 1 INLEDNING

Kommunikation via säkerhetsmyndigheternas radionätverk (viranomaisverkko = VIRVE) är en del av det dagliga arbetet inom den prehospitla vården. VIRVE-radiotelefonen går att använda både som en traditionell radiotelefon, där en person åt gången talar, och som en mobiltelefon samt för att skicka textmeddelanden (Sundelin, 2016). Den verbala kommunikationen mellan akutvårdarna och personalen på nödcentralen ur akutvårdarnas synvinkel ligger som fokus i detta arbete. Kommunikationen med en VIRVE-radiotelefon sker genom att det finns en avsändare och en mottagare i taget, dvs. kommunikationen är monologisk (Virtanen, 2011, s. 5).

Det finns flera sätt att se på kommunikation och det finns flera olika modeller och teorier. Fiske tar upp Lasswells kommunikationsmodell som en version bland andra kommunikationsmodeller, men med fokus på verbal kommunikation. Modellen tar fasta på vem säger vad genom vilken kanal och till vem med vilken effekt. (Fiske, 1997, ss. 17-22)

Lasswells modell kan användas för att beskriva kommunikationen mellan akutvårdarna och personalen på nödcentralen. Kommunikationen går till så att den ena parten anropar den andra och väntar sedan på att den anropade parten svarar (Sundelin, 2016). Då vet anroparen att han blivit hörd, vem säger till vem. Sedan säger anroparen sitt meddelande. Vid en ideal situation upprepar den mottagande parten meddelandet för att bekräfta att mottagaren uppfattat meddelandet korrekt (Virtanen, 2011, ss. 23-24). Det vill säga vad sägs. Om meddelandet orsakar en åtgärd svarar det på med vilken effekt.

## 2 CENTRALA BEGREPP

Akutvårdare:

En akutvårdare är en person som gått en sjukskötutbildning med inriktning på akutvård vid en yrkeshögskola eller en sjukskötare som har anlagt en tilläggsutbildning med inriktning på akutvård. Utbildningen bör omfatta minst 30 studiepoäng. (Risikko & Koskela, 2011)

Kommunikation:

Kommunikation kan definieras på flera olika sätt. Kommunikation kan ses som ”*överföring av meddelandet*” och hur sändare och mottagare kodar och avkodar detta meddelande. Ett annat sätt att se på kommunikation är ”*skapande och utbyte av betydelser*”, där texter och meddelanden samverkar mellan olika människor för att skapa en betydelse. (Fiske, 1997, ss. 11-15)

VIRVE:

VIRVE står för viranomaisverkko (myndighetsnätverk) och är ett riksomfattande radio-nätverk för säkerhetsmyndigheterna och används för både verbal kommunikation och för datakommunikation. (Castrén, o.a., 2012, ss. 95-97)

Nödcentral:

Till nödcentralens uppgifter hör att motta nödanmälningar, att motta och skicka vidare anmälningar som kräver omedelbara handlingar av polisen samt att fungera som kommunikationscentral för räddnings-, social- och hälsovårdsmyndigheten och polisen. Till nödcentralens uppgifter hör också att stöda och hjälpa ovannämnda myndigheters arbete. (Ahtisaari & Häkämies, 2000)

VARO-register

Enligt nödcentralslagen har nödcentralväsendet rätt att upprätthålla ett register med information som kan ha betydelse för personens egen säkerhet eller för myndigheternas arbetssäkerhet. Sådan information kan till exempel vara information ett måls eller en persons farlighet eller oförutsägbarhet. I registret kan också finnas platser vars omgivning är farlig eller att där förvaras hälsoskadliga ämnen. (Ahtisaari & Häkämies, 2000)

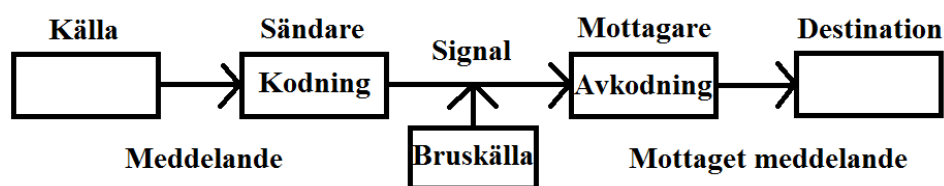
### **3 TEORETISK BAKGRUND**

Som teoretisk bakgrund fungerar verbal kommunikation. Som grund för den teoretiska referensramen i detta arbete har använts John Fiskes *Kommunikations teorier - en introduktion* (1997).

Någon form av kommunikation hör till varje människas vardag. Vi pratar med våra medmänniskor, visar våra känslor, lyssnar på radio med mera. Att se kommunikation som vetenskap är enligt Fiske (1997) inte lika tydligt på grund av den mänskliga kommunikationens mångfald. Kommunikation kan ses som ett verktyg och som en kunskap. Fiske tar upp två ledande skolor inom kommunikationsstudier. Den ena skolan ser kommunikation som ”*överföring av meddelanden*”, hur sändaren och avsändaren förstår varandra. Den andra skolan ser kommunikationen som ”*skapande och utbyte av betydelser*” där man mera ser på textens roll i vår kultur. (Fiske, 1997, ss. 11-15)

Den mest centrala rollen kommunikation har är att överföra ett meddelande från en person till en annan. Kommunikation betyder överföring av information (Svenska Akademien, 1997). Inom kommunikation finns det många fallgropar, till exempel kan det handla om att parterna inte talar sitt modersmål och därav inte förstår en möjlig dubbelmening i meddelandet och då kan betydelsen bli en helt annan (G.Kanki & M.Smith, 2001, s. 96)

Shannons och Weavers ”Mathematical Theory of Communication” anses som en av startpunkterna för kommunikationsteori (Fiske, 1997, ss. 17-22). Shannon och Weavers ser kommunikation som en linjär process. Det finns en informationskälla, en avsändare, en mottagare och en destination i Shannon och Weavers modell. Det finns alltid en möjlighet för något att störa signalen, ett brus. Med kodning menas hur avsändaren formar meddelandet och med avkodning menas hur mottagaren tolkar meddelandet. I modellen kommer det fram tre nivåer av problem, tekniska problem, semantiska problem samt effektivitetsproblem. Vid tekniska problem är det frågan om hur exakt ett meddelande kan föras fram med den metod som används. Vid semantiska problem handlar det om hur noggrant överförs den önskade betydelsen med den använda metoden. Vid effektivitetsproblem handlar det om hur effektivt påverkar meddelandet den mottagande parten (Fiske, 1997, ss. 17-22).



(Fiske, 1990 s. 47)



Lasswells kommunikationsmodell är en verbal modell av Shannons och Weavers linjära modell. Modellen tar fasta på vem säger vad genom vilken kanal till vem med vilken effekt (Fiske, 1997, ss. 17-22). Denna modell beskriver i korthet hur kommunikationen inom den prehospitala vården fungerar. Kommunikationen går till så att en enhet anropar en annan genom att först säga namnet på den enhet som man vill ha tag på sedan identifierar man sig själv (Sundelin, 2016). Sedan väntar man på att den anropade enheten svarar, vem säger till vem. Genom att vänta på svar försäkras man att den andra enheten lyssnar. Sedan säger man sitt meddelande och vid en ideal situation upprepar den mottagande parten meddelandet för att bekräfta att de uppfattat meddelandet korrekt (Virtanen, 2011, ss. 23-24). Det vill säga vad sägs. Om meddelandet orsakar en åtgärd svarar det på med vilken effekt.

## 4 TIDIGARE FORSKNING

Litteraturen som användes för den teoretiska referensramen söktes i Arcadas bibliotekskatalog Arken. Följande databaser användes; EBSCO, PubMed, ScienceDirect och Google scholar. Sökorden var på finska och engelska: communication, aviation communication, radio, paramedic, dispatch center, air traffic center, ensihoitaja, kommunikaatio, viestintä och viranomaisverkko.

I litteratursökningen om verbal kommunikation mellan akutvårdare och personal på nödcentralen framkom det inga relevanta artiklar. I en bredare sökning hittades flera artiklar om kommunikation mellan akutvårdarna och jourpolikliniken. Då sökningen innefattade endast akutvårdare och nödcentral hittades ett fåtal relevanta artiklar som handlade om kommunikation mellan nödcentralen och akutvårdarna, dock inte verbal kommunikation. Med sökord gällande kommunikation inom luftfarten hittades relevant forskning. Dessa artiklar kunde inkluderas på grund av att kommunikationen mellan flygledningen och piloterna är lik kommunikationen mellan akutvårdarna och nödcentralen.

Sharples et al. (2007) kom man fram till att de största problemen i de olika kommunikationssystemen inom luftfarten är att man inte vet vilket meddelande som är det mest akuta, pålitligheten av meddelandet skickat via olika kommunikations forum, arbetsbör-

dan för de två parterna i kommunikationen och hur teknologin påverkar förekomsten av fel och hur det påverkar situationsmedvetenheten.

Dalto et al. (2013) konstaterade att väldigt få av kommunikationsproblemen uppfattades som kommunikationsproblem eller att de ej blev dokumenterade av någon orsak. Dalto et al. använde sig av Clarks hierarkiska kommunikationsmodell.

Clark delar in kommunikation i fyra olika nivåer i en hierarkisk ordning. Nivå ett: kanal, nivå två: signal, nivå tre; mening med meddelandet och nivå fyra: gemensam aktivitet, ömsesidig förståelse mellan avsändare och mottagare. Enligt Clark måste varje nivå fungera i bestämd ordning för att kommunikationen skall löpa, man kan inte förflytta sig till följande nivå i kommunikationen om det finns ett problem i en "lägre" nivå. (Dalto, Weir, & Thomas, 2013)

Överlägset flest kommunikationsproblem påträffades i nivå ett, det vill säga att skapa en kanal mellan sändare och mottagare. det andra problemet med betydande mängd uppkomst var i nivå fyra, där båda parterna i kommunikationen hade förstått varandra men innebörden i meddelande hade inte nått fram till mottagaren. (Dalto, Weir, & Thomas, 2013)

Sundström et al. (2012) nämner att ambulanspersonalen får förhandsuppgifter angående uppdraget från nödcentralen, men att ambulanspersonalen aldrig kan vara säkra på vad som väntar dem på plats. Sundström et al. (2012) beskriver det som en balansgång mellan att vara oförberedd och att vara förberedd. Det vill säga "*vara beredd på det oförberedda*" (Sundström & Dahlberg, 2012).

Man kan dela in ambulanspersonalens tankesätt i tre beståndsdelar: att förvänta sig vissa speciella förhändelsefall, att räkna med det förväntade och det oförväntade samt att adaptera sig till förändringarna i patientens tillstånd och i situationen. Ambulanspersonalen har en strävan att inte ha förutfattade meningar angående uppdraget, utan hålla en objektiv inställning till uppdraget. (Sundström & Dahlberg, 2012)

Ek et al. (2013) kom fram till att då nödcentralen alarmerade ambulansen med högsta eller näst högsta prioritet bedömde också ambulanspersonalen ofta att det var fråga om en patient som behövde vård mer eller mindre direkt och fick därigenom en hög prioritetssklass. Då ambulansen alarmerades med lägsta prioritet var det betydligt större sprid-

ning i vilken prioritetssklass ambulanspersonalen ansåg patienten höra till. Detta stöder Sundström et al. (2012) tes om att vara förberedd på det oförberedda. Speciellt vid låg prioritet är det större möjlighet att situationen på plats är annan än vad nödcentralen låtit förstå. (Ek, Edström, Toutin, & Svedlund, 2013)

## **5 SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNINGAR**

Syftet med detta arbete är att belysa de upplevda problemen i den verbala kommunikationen mellan akutvårdarna och nödcentralen. Detta arbete tar endast upp akutvårdarnas åsikter. Målsättningen är att den beställande organisationen kan använda resultatet för att förbättra kommunikationen mellan akutvårdarna och personalen på nödcentralen.

Forskningsfrågorna är:

1. Vad upplever akutvårdarna att är utmaningarna i den verbala kommunikationen mellan akutvårdarna och nödcentralen?
2. Vilka lösningsmodeller har akutvårdarna?

## **6 METOD OCH ANALYS**

Som metod valdes en kvalitativ forskningsmetod på grund av att den lämpar sig bäst då man vill få fram informanternas upplevelser (Patel & Davidson, 2003). En kvalitativ forskningsmetod är till sin natur flexibel medan en kvantitativ metod är mera strukturerad (Holme & Solvang, 2006). I den kvalitativa metoden är det forskarens tolkning eller uppfattning som står för resultatet. Det som är mest karakteristiskt för en kvalitativ forskning är att resultatet inte går att presenteras numeriskt (Holme & Solvang, 2006).

Som datainsamlingsmetod valdes att användas en delvis strukturerad öppen individuell intervju på grund av att syftet med forskningen är att få fram akutvårdarnas upplevda utmaningar i kommunikationen mellan nödcentralen och akutvårdarna. En kvalitativ intervju ger informanten möjlighet att svara med egna ord (Patel & Davidson, 2003).

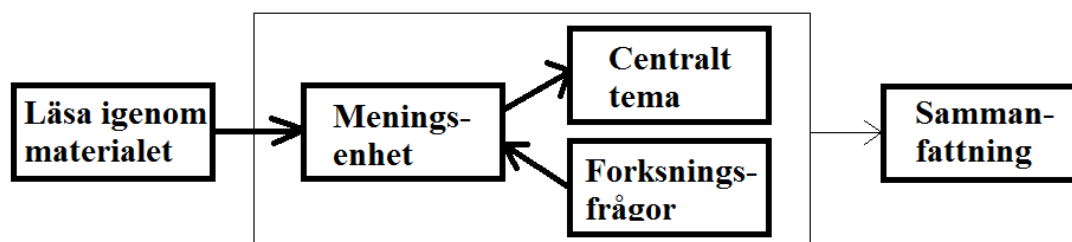
Den öppna individuella intervjun passar bäst då man är intresserad av vad enskilda individer säger eller då man vill få fram hur han eller hon förstår och tolkar fenomen. Det lönar sig att begränsa antalet informanter vid en öppen intervju eftersom att bearbet-

ningen av materialet är så omfattande och tidskrävande. Begränsningen av omfattningen på studien kan dock skapa problem med validiteten. På grund av få informanter kan man inte generalisera resultatet från en öppen intervju. (Jacobsen, 2012, ss. 97-107)

Även om den öppna individuella intervjun lämpar sig bäst då man vill få fram en individs åsikt och uppfattning av något, ligger här också den individuella intervjuens svaghet och begränsning. Intervjun kan bli för individualistisk. (Jacobsen, 2012, ss. 97-107)

Nivån på hur strukturerad en öppen intervju är varierar. Vanligast är att en öppen intervju är delvis strukturerad och man har någon typ av prestrukturering på intervjun. En sådan kunde till exempel vara en lista över de teman som man vill gå igenom under intervjun, en så kallad intervjuguide (Bilaga 3 och 4). Denna lista behöver dock inte följas till punkt och pricka utan den kan fungera mera som ett hjälpmedel för att forskaren skall komma ihåg alla de teman han bestämt sig för att fokusera på. Dessutom kan intervjuguiden användas som hjälpmedel om inte informanten själv kommer in på de teman som intervjuaren vill beröra. (Jacobsen, 2012, ss. 97-107)

För att analysera intervjumaterialet kommer en så kallad meningskoncentrering att användas. Denna metod används så att materialet blir mera läsligt och så att man får fram huvudinnebörden i svaren. Meningskoncentrering innehåller fem steg efter att man transkriberat intervjumaterialet. Första steget är att intervjuaren läser igenom hela materialet för att skapa en bild av helheten. Som andra steg skapar intervjuaren så kallade naturliga meningsenheter ur materialet. Sedan plockar intervjuaren fram de centrala teman som finns i meningsenheten och presenterar dem så enkelt som möjligt. I det fjärde steget ställer intervjuaren de forskningsfrågor som forskningen har till meningsenheterna. I det femte steget sammanfattas hela intervjuens centrala teman till en beskrivande text. (Kvale & Brinkmann, 2009, ss. 221-223)



(Kvale & Brinkmann, 2009)

## 7 ETISKA ASPEKTER

De etiska aspekterna är viktiga i alla forskningar så att man inte kränker den enskilda individens privatliv. Man kan dela in forskningsetiken i tre grundläggande etiska krav som bör uppfyllas. Dessa är informantens samtycke att delta i forskningen, skydd av informantens privatliv och att informanten blir angiven korrekt. (Jacobsen, 2012, ss. 31-39)

Ett informantbrev (Bilaga 1 och 2) kommer att skickas till den beställande organisationens kontaktperson som i sin tur kommer att skicka det till personalen en månad före intervjuerna. Det kommer inte att ske någon anmälning utan intervjuens utförare kommer att fråga efter frivilliga samma dag som intervjuerna utförs. Informanten kommer att ha möjlighet att avbryta intervjun om han/hon så tycker och får också välja att låta bli att svara på frågor. Informanten kommer att ha möjlighet att ställa frågor till studiens utförare, handledaren och kontaktpersonen på arbetsplatsen.

Risken att identifiera en enskild informant är större ju mindre urval man har, detta är ofta aktuellt i kvalitativa studier (Jacobsen, 2012, ss. 31-39). Detta arbete är en kvalitativ intervjustudie med 5 informanter. För att minimera risken att en enskild informant kan identifieras kommer inte namn, kön, ålder, arbetserfarenhet, hemort, arbetsskift att dokumenteras. Om informanter citeras kommer de att vara omskrivna till bokspråk för att kunna garantera anonymitet och vid behov kommer de att vara översatta till svenska. Intervjumaterialet kommer att förvaras skyddat från allmänheten och kommer endast att vara tillgängligt för studiens utförare och handledaren. Materialet kommer att förstöras när arbetet är publicerat.

Att presentera ett material i sitt fullständiga sammanhang är inte möjligt men man strävar efter att presentera så mycket data att resultatet blir förståeligt. Att argumentera med data som har tagits ur sammanhanget skall också undvikas. Korrekt presentation av data betyder också att man inte får producera eller låta bli att publicera resultat. (Jacobsen, 2012, ss. 31-39) Alla informanter kommer att ha tillgång till det färdiga arbetet i elektronisk format samt de kommer att ha möjlighet att närvara då arbetet presenteras.

## 8 RESULTAT

Resultatet baseras på fyra individuella öppna intervjuer. Fem intervjuer gjordes med en intervju kunde inte inkluderas i resultatet på grund av att informanten var anställd av en annan organisation och för att det inte fanns något forskningslov till ifrågavarande organisation. Intervjuerna analyserades med hjälp av meningskoncentrering, som är noggrannare beskriven i metod delen. Sammanställningarna av intervjuerna knöts sedan ihop till en löpande beskrivande text som är presenterad nedan. Sedan lästes det transkriberade materialet ännu en gång igenom och sådan information som möjligtvis fallit bort i analysen inkluderades i materialet. Alla citat i detta kapitel är av informanter och är fritt översatta till svenska.

Enligt informanterna fungerar kommunikationen mellan akutvårdarna i stora drag bra. Den verbala kommunikationen har minskat, *”nuförtiden pratar vi så sällan i radio, vi bara trycker koderna på knappar och dylikt”*, men radiokulturen har blivit tydligare och mera kortfattad.

Nödcentralen har förstått vikten av att få fram informationen så snabbt som möjligt. Som exempel nämns vikten av att komma förbi all annan radiotrafik vid nödsituationer eller då patientens tillstånd är betydligt mera kritiskt än vad nödcentralen låtit förstå, *”Man har kommit överens om vissa kriterier för hur du kommer förbi all annan radiotrafik till exempel om du har åkt på ett celsius-uppdrag och där är plötsligt en livlös. Att vilka magiska ord du skall använda så att personalen på nödcentralen glömmet allt annat förutom vårt uppdrag, tillägghjälp och dylikt”*.

Från nödcentralens sida har riskbedömningen blivit bättre och mera strukturerad, vilket resulterar i att en ambulans alarmeras snabbare till högriskpatienter, också vid oklara fall. Två informanter hade olika uppfattningar om den information de får från nödcentralen. Den ena informanten menade att på grund av att riskbedömningen är så strukturerad så får man alltid samma information medan den andra informanten sade att informationen varierar beroende på vem som är på jobb på nödcentralen, störst skillnaden var i hur bra kördirektiv akutvårdarna får, det vill säga hur bra lokalkännedom personalen på nödcentralen har.

En informant nämnde nödcentralens snabba svar på frågor ställd av akutmårdare, och om de inte vet så tar de reda på det. Informanten poängterade att nödcentralen förstår vikten av att akutmårdarna har snabb tillgång till den information de behöver. En annan informant nämnde att nödcentralen beaktar bra akutmårdarnas arbets säkerhet, *”De förstår vår oro över arbets säkerheten och agerar enligt det”*.

En informant nämnde att information ändå kan falla bort eller bli osagd på grund av olika orsaker. Om det är fråga om avgörande information kan det ha drastiska följder på hur akutmårdarna sköter uppdraget, *”Att helt redan om vi liksom säger misshandel eller knivhuggnings uppdrag eller vilket som helst liknande. Om du rusar in till objektet utan att försäkra dig om att du får behövlig hjälp från nödcentralen och att tillräckliga polis-resurser har alarmerats”*.

Tre av fyra informanter ansåg att mängden information man får angående ett uppdrag har minskat. Två av dessa informanter ansåg att de gärna kunde få mera information, speciellt vid uppdrag som gäller störningar i vitala livsfunktioner. Den tredje informanten ansåg att det går bra att be om mera information vid behov.

Två av fyra informanter sade att de inte kommer på några egentliga problem i kommunikationen mellan nödcentralen och akutmårdarna. De sade att det såklart ibland sker missförstånd, men att de sällan beror på systemet. Den tredje informanten menade att möjligheten att ge och få feedback är dålig. Enligt det nuvarande systemet på området ansåg akutmårdarna att det inte är möjligt att vara säker om feedbacken gått fram eller inte, *”att du bara ger din feedback o så blir de där. Du vet inte hur det slutar. Det är ganska dåligt”*. Som orsak nämndes att efter flera nödcentraler har slagits ihop går det inte mera att gå igenom uppdrag tillsammans med nödcentralen. Enligt informanten kunde akutmårdaren tidigare ringa direkt till nödcentralen och gå igenom hur uppdraget gått men det är inte mera möjligt. Informanten tänkte att en av orsakerna till detta kan vara den stora arbetsbördan nödcentralen har vid dagens läge. Enligt den fjärde informanten bör personalen på nödcentralen kunna de båda inhemska språken, men ändå sker det enligt informanten för ofta så att orsaken ambulansen alarmeras för stämmer överhuvudtaget inte överens med den verkliga situationen. Informanten ansåg att orsaken till detta var att personen som ringt till nödcentralen pratat svenska, *”han/hon känner så eller får en sådan känsla att nödcentralen inte nödvändigtvis förstår vad han/hon*

har”. Ett annat problem som nämndes var att det ibland kan ske missförstånd på grund av att akutvårdaren kanske inte förstår hela alarmeringsprocessen, *”liksom typ konflikt-situationer som kanske beror på ovetskap, att vi inte liksom ur vår synvinkel till exempel förstår hur samtalet bearbetas.”*

En informant nämnde att VARO-direktiven och deras användning har blivit bättre och fungerar bra i samarbete mellan nödcentralen och akutvårdarna. Där som det enligt informanten blir problem är då akutvårdarna samarbetar med polisen på grund av att de två organisationerna använder sig av VARO-registren på olika sätt och kanske inte förstår den andra partens syn på saken.

En informant sade att kommunikation i sig själv är en sak som man kan förbättra i all evighet. Som förbättringsförslag nämndes möjligheten att få och ge feedback borde förbättras och att det kunde klargöras vilka kanaler man använder när, med vilka kanaler man får tag på vilken samarbetsorganisation samt vilken information är nödvändig. Den enda egentliga lösningsmodellen som kom fram var att man mera aktivt kunde ordna så att akutvårdarna och personalen på nödcentralen kunde bekanta sig med varandras arbete. Som förslag nämndes att man aktivare kunde ordna så att akutvårdarna kunde åka till nödcentralen och att personalen på nödcentralen kunde komma med i ambulanserna och följa med akutvårdarnas arbete, *”Nu har vi ju alltid en inbjudan i kraft till Kervo. Man får fara dit men det är ganska sällan man kommer sig iväg”*.

Kommunikationen fungerar i största drag bra. Den verbala kommunikationen har minskat men radiokulturen har trots detta blivit mera tydlig. Akutvårdarna önskar att få mera information vid vissa uppdrag, speciellt uppdrag som berör störningar i de vitala livsfunktionerna. Akutvårdarna känner att de inte vet om deras feedback har nått fram och skulle vill ha en förbättring i detta, både i att ge och få feedback. Vilka kanaler skall användas och när samt vilka samarbetsorganisationer de när borde ännu göras klarare. Akutvårdarna tycker att ett aktivare samarbete mellan akutvårdarna och personalen på nödcentralen kunde gynna båda parterna och möjligtvis minska på missförstånd. Som förslag nämndes att akutvårdarna och personalen på nödcentralen aktivare kunde bekanta sig med varandras arbetsuppgifter genom besök på varandras arbetsplatser.



## 9 DISKUSSION

Syftet med detta arbete var att få fram akuvårdarnas upplevda utmaningar i kommunikationen mellan nödcentralen och akuvårdarna, samt vilka konkreta lösningsmodeller akuvårdarna har. Arbetet var ett beställningsarbete för Räddningsverket i Östra Nyland och det gjordes fem intervjuer var av fyra kunde användas. Den första forskningsfrågan blev bra besvarade medan den andra forskningsfrågan lite sämre. I intervjuerna kom det fram två förbättringsförslag men endast en konkret lösningsmodell. Så att anonymitet kan garanteras har inte citerade informanter någon källhänvisning. Nedan kommer resultatet att jämföras med tidigare forskning och den teoretiska bakgrunden.

Enligt informanterna fungerar kommunikationen mellan akuvårdarna och nödcentralen i huvudsak bra trots att den verbala kommunikationen minskat. För att en verbal kommunikation med VIRVE-telefon skall lyckas, bör vissa parametrar fungera. Laswells kommunikationsmodell beskriver den verbala kommunikationen mellan akuvårdare och nödcentralen i sin enkelhet, vem som säger vad genom vilken kanal, till vem och med vilken effekt. Enligt Dalto et al. (2013) är det största problemet i radiokommunikation att få fram en kanal mellan sändaren och mottagaren. Ingen informant i detta arbete lyfte fram detta som ett problem i kommunikationen mellan nödcentralen och akuvårdarna. Dock nämndes det att det kunde vara klarare vilken kanal man skall använda när och vilka kanaler när vilka samarbetsorganisationer.

Som redan konstaterats i resultatet, har mängden information akuvårdarna får minskat. Några av informanterna vill ha mera information angående uppdrag, speciellt om uppdraget handlar om störningar i de vitala livsfunktionerna, medan andra tycker att det är bra som det är och det går alltid att be om tilläggsinformation. Sundström et al. (2012) beskriver akuvårdarnas arbete som en balansgång mellan att vara oförberedd och att vara förberedd, vara ”beredd på det oförberedda” (Sundström & Dahlberg, 2012). Sundström et al. (2012) säger att akuvårdarna inte får skapa förutfattade meningar om uppdraget utan måste kunna adaptera sig till den situation de möter. Enligt resultatet vill en del akuvårdare ha mera information när de åker på uppdrag medan några klarar sig bra med den mängd information de får nu. Som Sundström et al. (2012) säger är det en balansgång mellan att få tillräckligt med information för att kunna förbereda sig och att inte skapa för starka förutfattade meningar. Om akuvårdarna har för starka förutfattade

meningar kan det hända att de inte märker vad det egentliga problemet är. Vid några typer av uppdrag är det dock viktigt med så mycket information som möjligt. Sådana uppdrag är till exempel där akutvårdarnas säkerhet kan vara hotad, *”Att helt redan om vilksom säger misshandel eller knivhuggnings uppdrag eller vilket som helst liknande. Om du rusar in till målet utan att försäkra dig om att du får behövlig hjälp från nödcentralen och att tillräckliga polisresurser har alarmerats”*. Vid dessa uppdrag kommer användningen av VARO-registren in i bilden. Rätten att upprätthålla VARO-register är definierad i nödcentralslagen. Meningen med dessa register är att myndigheterna kan förbereda sig när de är på uppdrag med sådana personer eller på sådana platser som tidigare har äventyrat arbetssäkerheten. I resultatet kom det fram att användningen av VARO-direktiven fungerar bra i samarbetet mellan akutvårdarna och nödcentralen. Informanten tog upp att då akutvårdarna arbetar med andra myndigheter kan det skapa problem och missförstånd. Som orsak nämnde informanten oförståelse i hur direktiven följs av olika organisationer.

En informant nämnde att det för ofta sker att alarmeringskoden inte stämmer överens med verkligheten på grund av att patienten pratat svenska. Strävan är såklart att informationen akutvårdarna får av nödcentralen stämmer men här poängteras Sundström et al. (2012) påstående om att akutvårdarna måste vara förberedda på det oförberedda. Semantiska problem i kommunikationen enligt Shannon och Weaver är, hur noggrant den önskade betydelsen överförs med vald metod (Fiske, 1997, ss. 17-22). I ett nödsamtal är den valda metoden verbal kommunikation. Om mottagaren inte förstår det språk sändaren talar kommer kommunikationen att falla på vem säger vad.

Enligt intervjun har riskbedömningen blivit bättre och ambulanser skickas snabbare ut till riskpatienter och vid oklara fall. Detta minskar på tiden som det tar för akutvårdarna att nå patienten vilket kan ha avgörande betydelser för patientens överlevnad. Man kan se på saken som att trots det uppstår kommunikationsproblem försöker man minimera risken att patientens tillstånd försämras. Som tidigare nämnt måste akutvårdarna enligt Sundström et al. (2012) vara förberedda på det oförberedda. Det som stöder detta är Ek et al. (2013) forskning där det framkommer att ju lägre prioritet ett uppdrag har så desto större spridning är det på vad den egentliga situationen är och hur allvarligt det är. I resultatet framkom det att nödcentralen har förstått vikten av snabb information, till exempel vid nödsituationer eller då patientens tillstånd är mera kritisk än vad nödcentralen

låtitt förstå. Med tanke på att Sharples et al. (2007) nämner att det kan vara svårt i kommunikationen att veta vilka meddelanden som är de mest brådskande. Därför är det bra att det har klargjorts hur man kommer förbi all annan radiotrafik vid nödsituationer.

Det skulle vara önskvärt att möjligheten till att ge och få feedback skulle förbättras. I intervjun beskrevs problemet att sändaren inte vet om feedbacken har gått fram på grund av att det finns en mellan part, *"att du bara ger din feedback o så blir de där. Du vet inte hur det slutar. Det är ganska dåligt"*. Ju flera mellan parter det finns desto större risk finns det att missuppfattningar uppstår eller att meddelandet ej når fram på grund av att samma kommunikationsprocess måste gås igenom mellan varje part. Orsaken varför feedbacken inte går fram kan vara att informationen stannar vid mellan parten. Om man tänker sig att meddelandet har gått fram kan man se på processen ur Shannon och Weavers kommunikationsteori. Om den önskade betydelsen inte har nått fram kan man se det som ett semantiskt problem. Om den önskade betydelsen når fram men meddelandet inte skapar någon diskussion eller förändring handlar det om effektivitetsproblem.

Missförstånd på grund av att akutvårdaren kanske inte förstår hela alarmeringsprocessen, *"liksom typ konfliktsituationer som kanske beror på ovetskap, att vi inte liksom ur vår synvinkel till exempel förstår hur samtalet bearbetas"*, handlar om att akutvårdarna inte förstår hela innebörden av meddelandet. Alltså handlar det om semantiska problem, enligt Shannon och Weavers kommunikationsteori. Ett till problem som nämndes som också berodde på oförståelse av den andra partens tillvägagångssätt, var användningen av VARO-direktiven. Som resultatet visar uppstår det problem då akutvårdarna samarbetar med polisen på grund av att de två organisationerna använder sig av VARO-registren på olika sätt och kanske inte förstår den andra partens syn på saken.

Skapande av en kanal mellan avsändaren och mottagaren är där som det sker mest kommunikationsproblem enligt Dalto et al. (2013) Med tanke på detta är ett av de förbättringsförslag som framkom i resultatet speciellt betydande. Förbättringsförslaget var att det kunde klargöras vilka kanaler man använder när, med vilka kanaler man får tag på vilken samarbetsorganisation samt vilken information som är nödvändig för uppdraget. Ur resultatet framkom det bara en egentlig lösningsmodell, vilket var att man mera aktivt kunde ordna så att akutvårdarna och personalen på nödcentralen kunde bekanta

sig med varandras arbete. Som förslag nämndes att man aktivare kunde ordna så att akutvårdarna kunde åka till nödcentralen och att personalen på nödcentralen kunde komma med i ambulanserna och följa med akutvårdarnas arbete, *”Nu har vi ju alltid en inbjudan i kraft till Kervo. Man får fara dit men det är ganska sällan man kommer sig iväg”*. Genom att öka de olika samarbetsorganisationernas förståelse för och kunskap om varandras arbetsuppgifter kunde man bland annat minska på semantiska problem då mottagaren inte förstår innebörden i meddelandet.

Det finns många saker som fungerar bra men det finns också många saker som kommunikationen kan falla på, *”kommunikation i sig själv är säkert ett evigt utvecklingsmål på alla sätt och vis”*. Trots att akutvårdarna vill ha mera information vid vissa uppdrag är det fråga om en balansgång med när man har för lite information och när man har för mycket information. Som Sundström et al. (2012) säger måste akutvårdarna vara förberedda på det oförberedda, det vill säga akutvårdarna måste kunna adaptera sig till den situation de möter. Klarare direktiv om vilka kanaler skall användas när och vilka samarbetsorganisationer de når är en mycket intressant poäng med tanke på att Dalto et al. (2013) kommit fram till att skapande av en kanal mellan avsändare och mottagare är det moment där det sker mest kommunikationsproblem. Trots olika förbättringsförslag har kommunikationen i helhet blivit tydligare och mera kortfattad enligt informanterna. Som avslutning, *”människor är vi alla ändå som jobbar här och alla gör sitt bästa.”*

## **10 KRITISK GRANSKNING**

Största problemet med validiteten av resultatet i detta arbete kan anses vara mängden informanter. Med endast fyra informanter kan man inte dra några generella slutsatser, men man får fram de personliga upplevelserna (Jacobsen, 2012, ss. 97-107).

Att hitta relevanta forskningar som berörde ämnet verbal kommunikation mellan nödcentralen och akutvårdarna var svårt. Den tidigare forskningen kunde ha varit mera omfattande och specifik. Det fanns mycket forskning om kommunikationen mellan jouren och akutvårdarna. Det hittades ingen forskning som berörde den verbala kommunikationen mellan akutvårdarna och personalen på nödcentralen. Då sökningen innefattade endast akutvårdare och nödcentral hittades ett fåtal relevanta artiklar som handlade om

kommunikation mellan nödcentralen och akutvårdarna, dock inte verbal kommunikation. Forskning som närmast berörde samma typ av kommunikation handlade om kommunikation inom luftfart mellan flygledningen och piloterna.

Intervjun var planerad att vara en öppen individuell intervju och så var det också skrivet i informantbrevet som skickades ut. Intervjun blev till slut en delvis strukturerad öppen individuell intervju. Den valda analysmetoden, meningskoncentrering, lyfte fram endast en del av resultaten så därför lästes det transkriberade materialet igenom ännu en gång och den information som möjligtvis hade uteblivit inkluderades i materialet.

Informanterna hade en del gemensamma åsikter vilket resulterar i att man ändå kan dra några slutsatser om hur akutvårdarna på ifrågavarande arbetsplats upplever kommunikationen mellan nödcentralen och akutvårdarna.

För att detta arbete skulle kunna säga mera om kommunikationen mellan akutvårdarna och personalen på nödcentralen i helhet borde också personalen på nödcentralen ha intervjuats.

Intervjuerna i sig gav bra data och ingen informant lät bli att svara på frågor. Några frågor gav inget mervärde för arbetet och i frågorna där informanterna skulle beskriva en situation med bra och dålig kommunikation kom några informanter inte på exempel. I sin helhet gav alla intervjuer svar på de forskningsfrågor detta arbete har, vissa svar var dock mera ingående än andra. Arbetet ville få fram de lösningsmodeller akutvårdarna har, men de flesta svar gav endast förbättringsförslag.

Med tanke på att Dalto et al. (2013) kommit fram till att kommunikationsproblem inte alltid ses som kommunikationsproblem, kunde det ha varit bättre att ställa frågan om ”upplevda problem i kommunikationen” mera öppet, som till exempel problem i samarbetet mellan nödcentralen och akutvårdarna. Detta kunde dock ha orsakat att informanternas svar inte haft någon relevans för forskningsfrågorna

## **11 SLUTSATSER**

Intervjuerna gav svar på de båda forskningsfrågorna. Dock hade jag hoppats att det hade kommit fram mera konkreta förbättringsförslag. Den verbala kommunikationen mellan akutvårdarna och nödcentralen fungerar i största drag bra. Det fanns både bra och dåliga

saker med den nuvarande kommunikationsmodellen. Dessa har gått igenom noggrannare i resultat- och diskussionskapitlen. Förbättringsförslagen var att akutvårdarna borde ha bättre möjligheter att ge och få feedback, klarare instruktioner vilka kanaler skalla användas när och vilka samarbetsorganisationer de når samt att det vore bra att akutvårdarna och personalen på nödcentralen bekantade sig mera med varandras arbetsuppgifter.

Resultatet ger Räddningsverket i Östra Nyland en inblick i akutvårdarnas åsikter om den verbala kommunikationen mellan akutvårdarna och nödcentralen. Så att man kunde få en mera omfattande bild av den verbala kommunikationen mellan akutvårdarna och nödcentralen borde det i framtiden göras ett arbete som undersöker nödcentralpersonalens upplevelser om den verbala kommunikationen. Sedan borde resultaten från dessa två arbeten sammanslås och jämföras för att skapa en helhetsbild.

## KÄLLOR

Ahtisaari, M., & Häkämies, K. (den 18 februari 2000). *Hätäkeskuslaki*. Hämtat från finlex:

<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2000/20000157?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=h%C3%A4t%C3%A4keskus> den 28 oktober 2015

Castrén, M., Helveranta, K., Kinnunen, A., Korte, H., Laurila, K., Paakkonen, H., o.a. (2012). Viranomaisverkko ensihoidon tiedonsirossa. i M. Castrén, K. Helveranta, A. Kinnunen, H. Korte, K. Laurila, H. Paakkonen, o.a., *Ensihoidon perusteet* (ss. 95-97). Keuruu: Otavan kirjapaino Oy.

Dalto, J., Weir, C., & Thomas, F. (2013). Analyzing Communication Errors in an Air Medical Transport Service. *Air Medical Journal*, 129-137.

Ek, B., Edström, P., Toutin, A., & Svedlund, M. (2013). Reliability of a Swedish pre-hospital dispatch system in prioritizing patients. *International Emergency Nursing*, 143-149.

Fiske, J. (1997). *Kommunikations teorier-en introduktion*. Borås: Wahlström & Widstrand.

G.Kanki, B., & M.Smith, G. (2001). Training Aviation Communication Skills. i E. Salas, C. Bowers, & E. Edens, *Improving Teamwork in Organizations* (ss. 95-98). London: Lawrence Erlbaum Associates.

Holme, I. M., & Solvang, B. K. (2006). i I. M. Holme, & B. K. Solvang, *Forskningsmetodik* (ss. 76-98). Lund, Sverige: Studentlitteratur.

Jacobsen, D. I. (2012). *Förståelse, beskrivning och förklaring*. Lund: Studentlitteratur AB.

Jacobsen, D. I. (2012). Förståelse, Beskrivning och Förklaring. i D. I. Jacobsen, *Förståelse, Beskrivning och Förklaring* (ss. 97-102). Lund, Sverige: Studentlitteratur.

- Kvale, S., & Brinkmann, S. (2009). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur AB.
- Patel, R., & Davidson, B. (2003). *Forskningsmetodikens grunder*. Lund, Sverige: Studentlitteratur.
- Risikko, P., & Koskela, A. (den 6 april 2011). *Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön asetukset ensihoitopalvelusta*. Hämtat från finlex: <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2011/20110340> den 28 oktober 2015
- Sharples, S., Stedmon, A., Cox, G., Nicholls, A., Shuttleworth, T., & Wilson, J. (2007). Flightdeck an Air Traffic Control Collaboration Evaluation (FACE): Evaluating aviation communication in the laboratory an field. *Applied Ergonomics*, 399-407.
- Sundelin, C. (den 23 Mars 2016). Akutvårdare. (K. Fagerstedt, Intervjuare)
- Sundström, B., & Dahlberg, K. (2012). Being Prepared for the Unprepared: A Phenomenology Field Study of Swedish Prehospital Care. *Journal of emergency nursing*, 571-577.
- Svenska Akademien. (1997). *Svenska akademiens ordlista över svenska språket*. Stockholm: Norstedts Förlag.
- Virtanen, H. (2011). *Pelastustoimen VIRVE-viestiohje*. Helsingfors: Inrikesministeriet.



## **BILAGOR**

Bilaga 1: Följebrev svenska

Bilaga 2: Följebrev finska

Bilaga 3: Intervjuguide svenska

Bilaga 4: Intervjuguide finska

## **Bästa deltagare i undersökningen!**

Syftet med detta arbete är att få fram de upplevda utmaningarna i kommunikationen mellan akuvårdarna och personalen på nödcentralen. Studien vill kartlägga de lösningsmodeller akuvårdarna har på ovannämnda utmaningar. Idén till studien kommer från en nödcentral i södra Finland.

Räddningsverk i Östra Nyland har valt att beställa detta arbete och har gett sitt lov att du får delta som informant. Så att alla informanter har samma utbildning intervjuas till denna endast förstavårdare-YH.

Deltagandet i studien är frivilligt och anonymitet garanteras. Allt material kommer att behandlas konfidentiellt. Informanterna behöver inte skilt anmäla sig utan studiens utförare kommer varje dag fråga efter frivilliga informanter. Insamlingen av data kommer att ske genom individuella intervjuer i februari enligt följande datum och stationer, 12.2 Lovisa, 13.2 och 14.2 Borgå samt vid behov 15.2 i både Borgå och Lovisa. Intervjuerna bandas in och tar mellan 15 och 30 minuter. Materialet kommer endast att vara tillgängligt för skribenten och handledaren och materialet kommer att förstöras efter att examensarbetet är publicerat.

Resultatet kommer att presenteras på våren 2016 vid yrkeshögskolan Arcada samt det färdiga examensarbetet på internetsidan, [www.theseus.fi](http://www.theseus.fi).

Din hjälp behövs för att du har kunskande och erfarenhet av den dagliga kommunikationen mellan akuvårdarna och personalen på nödcentralen. Resultatet kan användas för att utveckla kommunikationen mellan akuvårdarna och personalen på nödcentralen.

Om du har frågor eller vill ha mera information angående studien, tveka inte att kontakta studiens utförare:

Karl Fagerstedt ( Up inom Akuvård)

Email: [karl.fagerstedt@arcada.fi](mailto:karl.fagerstedt@arcada.fi)

Tel: 040 533 3979

Du kan även kontakta handledaren:

Patrik Nyström

Email: [patrik.nystrom@arcada.fi](mailto:patrik.nystrom@arcada.fi)

Arbetstelefon: 0207 699 438

## **Tack för Ert deltagande**

Högaktningsfullt:

Helsingfors

Karl Fagerstedt

## **Hyvä tutkimuksen osallistuja**

Tämän lopputyön tarkoitus on kartoittaa ensihoitajien kokemat haasteet hätäkeskuksen ja ensihoitajien välisessä kommunikaatiossa sekä mitä ratkaisumalleja ensihoitajilla on haasteisiin. Idea työhön on saatu hätäkeskukselta etelä suomessa.

Itä-Uudenmaan pelastuslaitos on päättänyt tilata tämän tutkimuksen ja on antanut sinulle luvan osallistua. Jotta kaikilla haastatettavilla olisi mahdollisimman samanlainen koulustausta, on tiedonantajiksi valittu henkilöitä joilla on ensihoito-AMK tutkinto.

Osallistuminen tutkimukseen on vapaaehtoista. Aineisto käsitellään luottamuksellisesti sekä anonymiteettisi taataan. Haastateltavan ei tarvitse erikseen ilmoittautua vaan tutkimuksen tekijä tulee jokaisen päivän alussa kysymään vapaaehtoisia. Aineisto kerätään yksittäisten haastattelujen avulla helmikuussa seuraavien päivämäärien ja asemien mukaan, 12.2 Loviisa, 13.2 ja 14.2 Porvoo ja tarpeen mukaan 15.2 Porvoo ja Loviisa. Haastattelut nauhoitetaan ja kestävät 15-30 minuuttiin. Ainoastaan tutkimuksen tekijällä ja ohjaajalla tulee olemaan pääsy aineistoon. Aineisto tuhoetaan tutkimuksen julkaisun jälkeen.

Tulos julkaistaan keväällä 2016 ammattikorkeakoulu Arcadassa sekä valmis lopputyö internetsivulla, [www.theseus.fi](http://www.theseus.fi).

Apuasi tarvitaan koska sinulla on osaamista sekä kokemusta ensihoidon ja hätäkeskuksen välisestä päivittäisestä kommunikaatiosta. Tulos voidaan käyttää ensihoidon ja hätäkeskuksen välisen kommunikaation kehittämiseen.

Jos sinulla on kysymyksiä tai haluat lisää tietoa koskien tutkimusta, ota mielellään yhteyttä tutkimuksen tekijään:

Karl Fagerstedt (Ensihoidon koulutusohjelma)

Sähköposti: [karl.fagerstedt@arcada.fi](mailto:karl.fagerstedt@arcada.fi)

Puhelin: 040 533 3979

Voit halutessasi myös ottaa yhteyttä opinnäytetyön ohjaajaan:

Patrik Nyström

Sähköposti: [patrik.nystrom@arcada.fi](mailto:patrik.nystrom@arcada.fi)

Työpuhelin: 0207 699 438

### **Kiitos osallistumisesta!**

Kunnioitavasti:

Helsinki

Karl Fagerstedt

## Intervjuguide

Klargör tydligt att det är bara ur akutvårdens synvinkel på kommunikationen.

Ge ordentligt med tid åt informanten att svara

- Hur upplever du kommunikationen mellan akutvårdarna och nödcentralen fungerar?
  - Vad fungerar bra?
  - Vad ser du för utmaningar?
  - Vad tror du att utmaningarna beror på?
    - Är utmaningarna personrelaterade?
  - När kommunicerar du bäst och när kommunicerar du sämst?
    - Påverkar din ”mentala” situation kommunikationen?
      - stress
      - tiden på dygnet
      - inte hunnit äta
      - något annat har blivit på hälft på stationen
- Beskriv en situation du upplevt vara:
  - bra kommunikation
  - mindre lyckad kommunikation
- Vad ser du för lösningsmodeller?
  - Hur skulle du konkret gå till väga för att utveckla kommunikationen?
  - Finns det något som förhindrar utvecklingen?
- Har du något annat du vill tillägga?

## Haastattelu

painota että haet ongelmakohtia ensihoitajien näkökulmasta.

- kuinka koet että ensihoidon ja hätäkeskuksen välinen kommunikaatio toimii?
  - mikä toimii hyvin?
  - mitä haasteita näet/koet?
  - mistä luulet että haasteet johtuvat?
  - milloin kommunikaatiosi toimii parhaiten ja milloin se on puutteellista?
  - vaikuttaako sinun tunnetila kommunikaatioon?
    - stressi?
    - vuorokauden ajankohta?
    - et ole ehtinyt syödä?
    - joku on jäänyt kesken asemalla?
- kuvaile tilanne joka on ollut:
  - hyvää kommunikaatiota
  - vähemmän onnistunut kommunikaatiota
- mitä ratkaisumalleja sinulla on?
  - miten haluaisit konkreettisesti kehittää kommunikaatiota
  - onko jotain joka estää kehittämistä?
- Onko vielä jotain mitä haluaisit lisätä?