

# **Att etiskt bemöta, kommunicera med och utveckla en god relation till den äldre 65+ inom frivilligarbete**

## **En kvalitativ utvecklingsstudie**

Ann-Marie Strandberg

Malin Sandberg

Examensarbete för sjukskötare (YH)-examen

Utbildningsprogrammet för sjukskötare flerform

Åbo 2018



## Examensarbete

Författare: Ann-Marie Strandberg och Malin Sandberg

Utbildningsprogram och ort: Sjukskötare, Åbo

Handledare: Michaela Jalava och Daniela Sundell

Titel: Att etiskt bemöta, kommunicera och utveckla en god relation till den äldre 65+ inom frivilligarbete

---

Datum 23.05.2018

Sidantal 34

Bilagor 7

---

### Abstrakt

Syftet med detta arbete är att genom en kvalitativ utvecklingsstudie utröna vilken betydelse etiskt gott bemötande och en god kommunikation har för utvecklandet av en god relation mellan den äldre och frivilligarbetaren. Forskningsfrågorna som ställts är: *Vad är en god relation till den äldre inom frivilligarbete? Vad är ett etiskt gott bemötande?* samt *Vad bör man tänka på i mötet med den äldre inom frivilligarbetet för att kunna föra en god kommunikation?*

Som teoretisk utgångspunkt används den humanistiska människosynen och Thorséns grundantaganden (Thorsén, 1997) inom det humanistiska synsättet samt FN:s konvention om de mänskliga rättigheterna (FN, 1948). I vår teoretiska bakgrund har vi använt oss av K Erikssons vårdprocess och det naturliga vårdandet (Eriksson, 2014; Eriksson, 1987). Datainsamlingsmetoden är kvalitativ, vilket innebär utvald litteratur, kvalitativa artiklar och intervjuer. Det utvalda materialet från litteratur och artiklar har analyserats genom en litteraturgranskning och intervjuerna har analyserats genom en innehållsanalys för att finna gemensamma karaktärsdrag.

I resultatet framkommer att frivilligarbetarens etiska bemötande och kommunikation påverkar hur relationen till den äldre utvecklas. Frivilligarbetarens etiska bemötande och kommunikation grundar sig i dennes människosyn och naturliga vårdande. Produkten som växt fram under arbetets gång är en broschyr som är tänkt att ge en första handledning i etiskt bemötande och kommunikation med den äldre för utveckling av en god relation till frivilligarbetarna.

---

Språk: Svenska

Nyckelord: volontär, volontärer, frivillig, äldre, etik, kommunikation

---

## **BACHELOR´S THESIS**

Author: Ann-Marie Strandberg and Malin Sandberg

Education and place: Nurse, Turku

Supervisor: Michaela Jalava och Daniela Sundell

Title: Ethical response, communication and development of the relationship to the elderly 65+ within voluntary work

---

Date 23.05.2018

Number of pages 34

Appendices 7

---

### **Abstract**

The purpose of our bachelor´s thesis is to develop the importance of the ethical response and communication for developing a good relationship with the elderly within voluntary work. For our research we came up with three issues; What is a good relationship to the elderly within voluntary work? What is a good ethical response? What should volunteers focus on in the meeting with the elderly to maintain and develop an honest communication?

In our theoretical background we have chosen to explain the humanistic perception of humanity (Thorsén, 1997) (FN, 1948), K Eriksson´s “caring process” and “the natural caring” (Eriksson, 2014) (Eriksson, 1987). The data collection method we have used is qualitative, that means selected literature, research articles and interviews. The selected material from the research articles has been analyzed in a literature review. The interviews have been analyzed in a content analysis. Both analyses have been done in order to find common characteristics.

The result of the bachelor´s thesis showed us that volunteers ethical response and communication affect the development of a good relationship to the elderly. The volunteer´s ethical response and communication are based on their humanistic perception and natural caring. Our research resulted in a brochure, which is meant as a first tutorial in ethical response and communication in order to develop a good relationship to the elderly within voluntary work.

---

Language: Swedish

Key words: volunteer, volunteers, voluntary, elderly, ethics, communication

---

# Innehållsförteckning

1	Inledning.....	1
2	Syfte och frågeställningar .....	2
2.1	Examenarbetets genomförande .....	2
2.2	Datainsamling.....	3
3	Teoretisk bakgrund .....	4
3.1	Den humanistiska människosynen.....	5
3.2	Det naturliga vårdandet.....	8
3.3	Etik och moral.....	9
3.4	Att möta den äldre .....	12
3.5	Kommunikation .....	13
4	Tidigare forskning.....	14
4.1	Frivilligarbete .....	14
4.2	Ett etiskt gott bemötande.....	15
4.3	Den goda relationen .....	16
4.4	Den goda kommunikationen.....	18
4.5	Handledning för frivilligarbetare .....	20
5	Kvalitativa intervjuer.....	21
5.1	Intervjufrågor och urval av informanter.....	21
5.2	Genomförandet av intervjuer .....	22
5.3	Innehållsanalys av intervjuerna .....	22
6	Resultat .....	24
6.1	Etiskt bemötande .....	25
6.2	En god kommunikation.....	25
6.3	Den goda relationen .....	26
6.4	Sammanfattning.....	27
7	Kritisk granskning.....	28
8	Etiska överväganden.....	29
9	Diskussion .....	30
	Källförteckning .....	33

## **Bilagor**

Bilaga 1	Tystnadslöftet
Bilaga 2	Litteraturgranskning av artiklarna
Bilaga 3	Presentation av arbetet för informanterna för intervju
Bilaga 4	Intervjuguide
Bilaga 5	Intervjubotten
Bilaga 6	Bearbetning av enskilda intervjuer
Bilaga 7	Sökhistorik
Bilaga 8	Broschyr

# 1 Inledning

Med en ny sjukvårdsreform under arbete och en växande äldre befolkning, där målet är att den äldre ska bo hemma så länge som möjligt, är frivilligarbetet i dag en viktig del av vården för att höja kvaliteten för de äldre. Att upprätthålla och bevara det sociala nätverket samt kontakter har en stor betydelse för den äldres välbefinnande och livskvalitet. Att kunna koppla in frivilligarbete om den äldre är ensam eller i behov av stöd i vardagen är en oskattbar resurs. Dagliga sociala- och fysiska aktiviteter reducerar en tidigare bortgång bland äldre. Äldre personer som upprätthåller en aktiv vardag lever ofta betydligt längre samt klarar av att upprätthålla en god hälsa och ett gott välbefinnande. För frivilligarbetare kan det vara en utmaning att komma in i en okänd människas hem, stöd i bemötande och etiskt tänkande kan komma att bli nödvändigt när den professionella vården inte räcker till. Detta examensarbete är ett beställningsarbete från Svenska Pensionärsförbundet r.f. och inriktar sig på etiskt bemötande, kommunikation och utvecklandet av relationen till den äldre inom frivilligarbetet. Det är viktigt att stödja förutsättningarna för frivilligarbete åt de äldre i samhället och främja ett starkt socialt nätverk samt förebygga isolering av ensamma äldre. En meningsfull vardag ger den äldre känslan av delaktighet och självständighet i samhället men det är även oerhört viktigt för den äldres livskvalitet och välmående (Blomqvist et al., 2017, s. 165). I detta examensarbete förklaras den humanistiska människosynen och hur människovärdet styr mycket av tänkandet (Thorsén, 1997, ss. 72 - 79). Skribenterna har tagit del av filosofen Sokrates teori och hans optimistiska tro på människan, *"När människan vet det rätta, så gör hon det rätta"*.

Rekrytering av nya frivilligarbetare och arbete för att förhindra isolering bland ensamma äldre är i högsta grad ett hälsofrämjande arbete och något vårt samhälle behöver (Blomqvist, et al., 2017, s. 165). Frivilligarbetet strävar efter att förbättra hälsan, livskvaliteten och minska ensamheten bland äldre. Enligt Katie Eriksson är människan hälsa. Hälsa är inget man kan ge åt någon annan men man kan finnas där och stödja till en bättre upplevd hälsa som ger människan livskvalitet och välbefinnande. Hälsa är inget tillstånd som uppnås utan arbete, det är en dynamisk process som ständigt kräver mer eller mindre arbete från den enskilda individen. Hälsa som begrepp är en helhet, som utgörs av den enskilda individens individuella upplevelse av hälsa (Eriksson, 2014). Handlingar och aktiviteter som frivilligarbete erbjuder ska bidra till att förbättra den upplevda hälsan hos den enskilda individen.

I examensarbetet benämns skribenterna som ”vi”. Eftersom det är mer personligt än skribenterna. Med ”den äldre” syftar vi på en person som är äldre än 65, som kan vara i behov av eller redan nyttjar frivilligarbete. Den teoretiska bakgrunden utgår från den humanistiska människosynen, men även från Katie Erikssons syn på vårdrelationen. Hennes teorier syftar till vårdrelationer. När ”vårdare” benämns i texten syftar vi på en professionell vårdare som får betalt för sitt arbete. När ”frivilligarbetare” benämns i texten syftar vi på en person som utför ett arbete av god vilja på egen tid och oavlönat. I examensarbetet kommer reflektioner till frivilligarbetet att förekomma då vi som skribenter valt att använda oss av fragment från vårdrelationen.

## 2 Syfte och frågeställningar

Syftet med vårt examensarbete är att förklara vad en god relation och vad ett etiskt gott bemötande till den äldre inom frivilligarbete är. Vi har även tagit fasta på den goda kommunikationen till den äldre, och vad frivilligarbetaren bör tänka på och beakta. Våra frågeställningar är:

1. Vad är en god relation till den äldre inom frivilligarbete?
2. Vad är ett etiskt gott bemötande i mötet till den äldre inom frivilligarbete?
3. Vad bör man tänka på i mötet med den äldre inom frivilligarbete för att kunna föra en god kommunikation?

Med vårt arbete vill vi bidra till att fler äldre börjar nyttja frivilligarbete och känner sig trygga i den relationen för att främja deras hälsa och livskvalitet. Resultatet av vårt arbete är en broschyr som ska kunna användas vid som handledning av nya frivilligarbetare, det är viktigt att den äldre och frivilligarbetaren är bekväm och trygg i relationen. Broschyren ska kunna fungera som en första handledning till utvecklandet av en god relation, ett gott etiskt bemötande och förandet av en god kommunikation med den äldre för att främja nyttjandet av frivilligarbete.

### 2.1 Examenarbetets genomförande

Vi har valt en kvalitativmetod för vårt examensarbete. En kvalitativmetod lämpar sig att använda för att beskriva och analysera karaktärsdrag (Malterud, 2009). Valet av metod baseras på examensarbetets syfte och frågeställningar. Kvalitativmetod undersöker ett stort

antal variabler men på ett litet antal individer (Olsson & Sörensen, 2011), vilket vi eftersträvar för vårt examensarbete. Processen är tidskrävande, men ger oss som skribenter möjlighet att reflektera. För att knyta samman examensarbetet genomförs 6 kvalitativa intervjuer. Informanterna för intervjuerna kommer bestå av både frivilligarbetare och äldre som nyttjar frivilligarbete. Den kvalitativa metoden ger oss och ger även läsarna en möjlighet att se variationer och nyanser i examensarbetet. En och samma verklighet kan alltid beskrivas och uppfattas utifrån olika perspektiv. Genomförandet av arbetsprocessen innebär ett ansvar för vad som kommer presenteras. Men även ett ansvar för examenarbetets tillförlitlighet, trovärdighet och aktualitet (Malterud, 2009).

Vårt examensarbete benämns som en kvalitativ utvecklingsstudie. En utvecklingsstudie strävar efter att komma fram med en ny produkt (Olsson & Sörensen, 2011). Vi har valt att använda oss av en kvalitativ utvecklingsstudie då arbetets syfte och frågeställningar strävar efter en förbättring i ett etiskt bemötande, att kommunicera med och utveckla en god relationen till den äldre inom frivilligarbete.

## **2.2 Datainsamling**

Vårt material består delvis av text från utvald litteratur. Den utvalda litteraturen utgör grunden för examenarbetets kapitel ”teoretiska bakgrund”. I kapitlet ”Tidigare forskning” har 12 kvalitativa artiklar valts ut. Dessa artiklar har sökts via databasen Cinahl EBSCO. Artiklarna har valts ut genom gallring, sökhistoriken återfinns i Bilaga 7. Som dataanalysmetod för de 12 artiklarna har en litteraturgranskning genomförts. Litteraturgranskningen återfinns i Bilaga 2. Litteraturgranskningen har genomförts för att bearbeta textmaterialet från de 12 utvalda artiklarna. En litteraturgranskning genomförs för att kunna skönja likheter och olikheter, det vill säga gemensamma karaktärsdrag i de 12 utvalda artiklarna. Variationen i det material som samlats stöds av Olsson och Sörensens kvalitativa metodbeskrivning (Olsson & Sörensen, 2011). För att utveckla ett mer nyanserat och ett djupgående arbete (Henricson, 2017) genomfördes 6 kvalitativa intervjuer, 3 av dessa med frivilligarbetare och 3 med äldre som nyttjar frivilligarbete. Som analysmetod för våra kvalitativa intervjuer används innehållsanalys, denna återfinns i kapitlet ”Innehållsanalys av intervjuerna”. I kapitel 3 – 5 presenteras den teoretiska bakgrunden, tidigare forskning och kvalitativa intervjuer, där det utvalda materialet för examensarbetet kommer stiga fram.



### 3 Teoretisk bakgrund

Den teoretiska bakgrunden utgår från den humanistiska människosynen. Vårdvetenskapens människobild har sin grund i att se människan som en helhet. Detta är viktigt inom frivilligarbetet för att kunna ta till sig den äldre, våga vara öppen och möta den äldre oavsett vad frivilligarbetaren kommer att få ta del av. Den humanistiska människosynen hjälper även frivilligarbetaren att möta den äldre etiskt och i förändring av en god kommunikation. Med helhetssyn menar vårdteoretikern Katie Eriksson (Eriksson, 2014) att man möter den andre för den hon är. Helheten består av kropp, själ och ande. Att se och möta människan som en helhet innebär att tillgodose alla aspekter av människan och ta tillvara på resurser, oberoende av det aktuella tillståndet. Vi även valt att ta hänsyn till FN:s konvention om mänskliga rättigheter (FN, 1948). De mänskliga rättigheterna styrker den enskilda individens ställning till att bli bemött för den man är. Frivilligarbetaren måste kunna möta den äldre för den hon är och inte på något annat sätt.

Katie Erikssons bok "Vårdprocessen". Eriksson skriver att utvecklingen av en vårdprocess är en del i det historiska skeendet. Vård politik, filosofi och ideologi ska skapa diskussion och sätta prägel på den pågående vårdprocessen. Eriksson menar att en vårdprocess utgörs av patienten och vårdaren. Patienten och vårdaren utgör den verksamma grunden för att en vårdprocess ska kunna fortgå. Det är i vårdprocessen som mötet med hela unika människan sker. I vårdprocessen ska patienten få en möjlighet att vara delaktig (Eriksson, 2014). Relationen och mötet med den äldre inom frivilligarbete kan ses som mötet mellan patient och vårdare. Relationen, det etiska bemötandet och kommunikationen är likväl en stor del av vårdprocessen som av frivilligarbetet.

Vårdandet består av mer än bara professionell vård, det naturliga vårdandet är något den enskilda människan kan ge. Den naturliga vården ligger i den unika människans natur (Eriksson, 1987). Oavsett hur människan upplever sin egna hälsa är alla unika människor i behov av goda relationer. Den enskilda människan behöver åtminstone en betydande relation i vardagen, en relation till någon annan än sig själv. Det kan exempelvis vara till vänner, egna barn eller sambo. Den unika människans relationer existerar på flera plan, utöver relationer till andra människor behöver människan även en relation till någon gud eller tro. Relationen till en tro eller gud är en relation som inger hopp i människans liv. En människa som upplever ohälsa har ett större behov av naturlig vård (Eriksson, 2014). När Eriksson talar om vårdprocessen och patient-vårdare relationen, kan man detta även appliceras på äldre och frivilligarbetaren. Den äldre hemmaboende blir ofta isolerad och ensam, relationen till

en frivilligarbetare kan därmed bli väldigt betydelsefull. Den äldre människan har samma behov av en betydelsefull relation till andra människor och en tro som andra unika människor. Vi har även valt att benämna närhets etiken av Emmanuel Levinas. Levinas betonar en god relation genom ett etiskt handlande och en god kommunikation. Närhets etiken knyter samman den teoretiska bakgrunden med att benämna att ett etiskt gott bemötande och en god kommunikation är grunden för att utveckla och upprätthålla en god relation.

### **3.1 Den humanistiska människosynen**

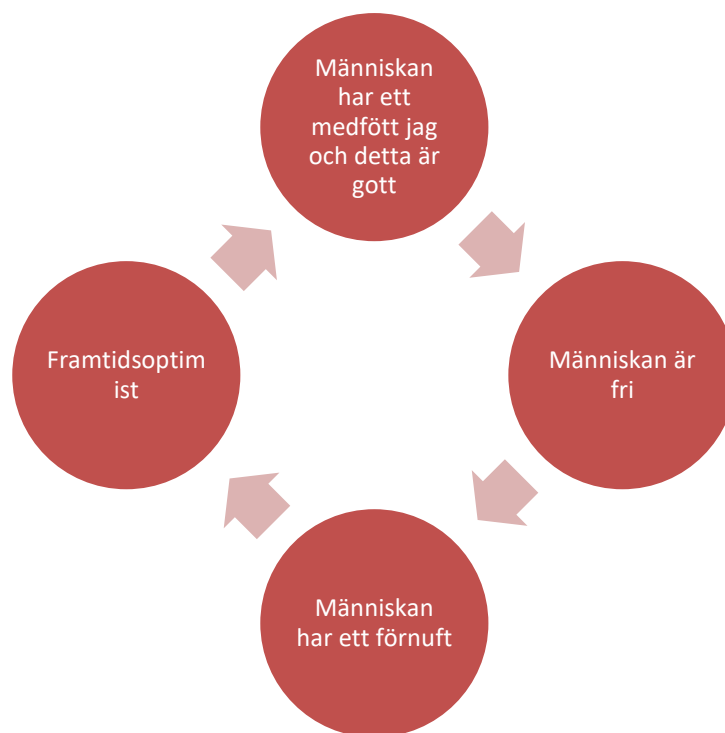
Det finns ett nära samband mellan människosyn och livssyn, synen på människor bestäms av traditioner och individens syn på andra människor. Sokrates, en av de första filosoferna som levde 470 - 399 f. Kr., lade redan under sin livstid vikt vid hur förnuftet hos människor vann insikt över det goda och kunde handla i linje med denna insikt (Henriksen & Vetlesen, 2013, s. 61). Sokrates trodde starkt på människans goda vilja och förnuft (Thorsén, 1997). Han menade att människan är något som måste bildas och formas, att människan inte är färdig från början. Människan ska utvecklas, målet är att på ett målinriktat sätt förverkliga och utveckla de färdigheter och anlag som finns inom oss människor för att skapa det goda. Humanismen betonar förnuftet och har lett till att andra dimensioner av människan ibland kommer i skymundan. I den humanistiska traditionen finns en stark motivering för att människan ska ha en grundläggande frihet och det ger denne skyldighet att ta ansvar för sitt eget liv och agerande (Henriksen & Vetlesen, 2013, ss. 61 - 65). Mötet med den äldre inom frivilligarbete innebär skapande av en ny relation, I en relation behöver både frivilligarbetaren och den äldre få utrymme till att utvecklas för att relationen ska kunna växa och likaså båda parter. Relationen existerar för att främja hälsa och livskvalitet. Frivilligarbetaren ska även kunna acceptera olikheter mellan den äldre och en själv. Den äldre har rätt att sätta gränser för relationen, likaså frivilligarbetaren. Både frivilligarbetaren och den äldre styr över sina egna liv, frivilligarbetaren kan enbart fungera som ett bollplank i val som påverkar den äldres liv.

Den humanistiska vårdens tanke grundas i respekt och heder inför varje unik människa. Vården eller kontakten med den unika människan bygger på en tilltro till den andres möjligheter och resurser för att det ska ske en tillväxt och utveckling, individuellt och i relationen. Alla är unika som enskilda människor, den enskilda människan är av samma art men var och en har speciella särdrag. Det är särdragen som gör den enskilda människan unik. Individualitet innebär att utgå från den enskilda människans särdrag. Det kan således

konstateras att det inte finns ett möte som är det andra likt. Den unika människan har olika aktuella behov som styr handlandet, bakom de aktuella behoven finns begäret. Begär är den enskilda människans innersta längtan och önsningar. Den individuella tillväxten och mognaden till att vara en harmonisk människa är beroende av hur människan blir bekräftad och accepterad för den hon är. Människan har en längtan efter att vara betydelsefull också att få vara det för någon annan. Begäret att få vara betydelsefull och delaktig i föreningar eller gruppverksamheter, det vill säga att vara del av något större än henne själv, har stor inverkan på människan (Eriksson, 2014). Frivilligarbetarens roll i relationen är att kunna se den äldres resurser. Resurserna har en stor betydelse i utvecklandet av ett gott bemötande, skapandet av en god relation och en god kommunikation.

Människan har en fri vilja och möjlighet att styra sitt eget liv utifrån egna värderingar och attityder. Människans val och riktningar i livet styrs av olika faktorer så som barndomen, omgivningen eller den ekonomiska situationen. Människan kan leva fritt med viss begränsning av yttre ramar, kan ändra sig eller forma sig efter yttre faktorer. Människan kan även förändra sitt tillvägagångssätt i olika situationer för att uppnå ett förutbestämt mål (Thorsén, 1997, ss. 72 - 79). Att våga möta andra människor för dem de är, som unik människa, det innebär att våga ge av sig själv. En helhetssyn på människan följs av en helhetssyn på livet (Eriksson, 2014). Frivilligarbetaren kan inte förvänta sig att ändra på den äldre enbart på grund av olika värderingar och syn på livet. Helhetssynen innebär att frivilligarbetaren måste ha förmågan att se förbi olikheter och acceptera den äldres enskilda värderingar och syn på livet.

Människans förnuft och omdöme är hennes metod för att nå de mål i livet hon vill uppnå. Med förnuftet kan hon avgöra och överväga det bästa i enskilda unika situationer. Det humanistiska synsättet har en stark tro på att människan kommer långt på sunt förnuft, att hon klarar av att överväga och kontrollera det egna livet. Förnuftet får människan att göra bättre val och skapa harmoni i livet. Den enskilda människan är inte egoistisk utan kan välja att avstå från egna fördelar genom att bejaka solidaritet. Bilden (sid 7) nedan visar Thorséns grundantaganden inom det humanistiska synsättet, alla fyra grundantaganden växelverkar med varandra (Thorsén, 1997, ss. 72 - 79). För att frivilligarbetaren ska kunna bemöta den äldre etiskt, krävs sunt förnuft. Det innebär även att frivilligarbetaren i vissa situationer kanske måste välja bort fördelar för egen vinning för att bidra till den äldres hälsa och välmående. Vid utförandet av frivilligarbete ger frivilligarbetaren en del av sin egna tid, då frivilligarbetarens arbete utförs utöver det ordinarie arbetet och oavlönat.



**Figur 1** En bearbetning av Thorséns grundantaganden inom det humanistiska synsättet (Thorsén, 1997, s. 73).

Den humanistiska människosynen har en stark betoning på plikten att värna om och främja respekten för människovärdet. Den talar om det okränkbara värdet hos människan och om den värdighet och respekt människan ska bli behandlad med, den respekt och värdighet som gör att som människor inte tvingas till något mot det egna samvetet och den egna övertygelsen. Om människovärdet hos andra erkänns garanteras fortsatt frihet och möjlighet till fortsatt liv på det sätt som den enskilda människan önskar. Detta skapar en känsla av att vara värdefull och värdesatt (Henriksen & Vetlesen, 2013, ss. 67 - 68). Den kristna-humanistiska traditionen är den starkaste faktorn som ligger bakom de mänskliga rättigheterna som man känner till idag. Här förklaras inte den kristna traditionen närmare i arbetet, men den nämns ändå eftersom den är kopplad till de mänskliga rättigheterna. Att vara en person och inte ett ting är samma som människovärde och även att ta tillvara på och tillgodose den andres möjligheter att bestämma över sitt liv och respektera den frihet som ligger i det. I FN:s konvention om de mänskliga rättigheterna, artikel 1 står, *"Alla människor är födda fria och lika i värde och rättigheter. De har utrustats med förnuft och samvete och bör handla mot varandra i en anda av gemenskap"* (FN, 1948). Inom frivilligarbetet möter frivilligarbetarna många olika unika människor. Att kunna se människan, bejaka hennes människovärde, kunna se det goda och människans enskilda möjligheter till ett gott och självständigt liv är viktiga egenskaper. Den humanistiska traditionen talar mycket om

förnuftet och att som människa handla etiskt rätt genom förnuftet. En god människosyn och livssyn är grunden för ett bra etiskt tänkande.

### 3.2 Det naturliga vårdandet

Det ligger i människans natur att vårda andra, hjälpa och främja hälsa (Eriksson, 1987). Att få bry sig om någon annan och värna om deras bästa är betydelsefullt för varje enskild människa (Wiklund Gustin & Bergbom, 2017, s. 341). Naturlig vård är något alla behöver, oberoende av hur egen hälsa upplevs. Naturlig vård handlar om något mer än relationen till den andra, och sätter krav på en god syn på jaget. Den enskilda människans personlighet framkommer i relationen till andra. Relationen till någon annan får den enskilda människan att förmedla gärningar av äkta välvilja (Eriksson, 2014). Vårdandet betraktas som en helhet, helheten innefattar hela individen och att effekten av det naturliga vårdandet ska vara hälsofrämjande. Återinförandet av grundtanken i naturligt vårdande är viktigt för att kunna utveckla en varmare, mjukare och kvalitativ relation till den andra (Eriksson, 1987). En frivilligarbetare använder sig av naturligt vårdande i mötet med den äldre. Detta möte sker för att främja hälsa. Det naturliga vårdandet stödjer ett etiskt bemötande och en god kommunikation. Med ett etiskt gott bemötande och en god kommunikation kommer relationen mellan frivilligarbetaren och den äldre att utvecklas, vilket bidrar till hälsan.

Eriksson (1987) skriver: *"Vårdandet innebär att genom olika former av ansning, lekande och lärande åstadkomma ett tillstånd av tillit, tillfredsställelse, kroppsligt och andligt välbehag samt en känsla av att vara i utveckling i syfte att förändra hälsoprocessen"*. Med förändring menar Eriksson att upprätthålla, igångsätta och stödja den andra människan till en bättre upplevd hälsa. Vårdandets kärna kan uttryckas som tro, hopp och kärlek. Dessa begrepp kan jämföras med tillit och tillfredsställelse, samt ett kroppsligt och andligt välbehag. Vårdandet bör sträva efter rörelse och utveckling. Rörelsen och utvecklingen får den enskilda människan att känna tro, hopp och kärlek, vilket i sin tur inger en känsla av frihet för människan. Helheten består således av kropp, själ och ande. Vårdandet eller relationen utgörs av mötet mellan en eller flera människor. Att vårda någon annan innebär att våga se hela människan och att våga ta till sig helheten (Eriksson, 1987). Frivilligarbetarens roll i mötet med den äldre handlar i enlighet med vad Eriksson skriver om att skapa förändring, upprätthålla, igångsätta och stödja den äldre till en bättre upplevd hälsa. För att frivilligarbetaren ska kunna finnas till för den äldre krävs en god relation, där ett etiskt bemötande och en god kommunikation bejakas.

Betydelsen av Erikssons ansa, leka, lära kan förklaras enligt följande: ansningen i vårdandet innebär en upplevd känsla av kroppsligt välbehag och renlighet, lekandet ger den enskilda människan tillit och tillfredsställelse, lekandet öppnar även upp möjligheten för den enskilda människan att få uttrycka attraktion för något eller någon annan och lärandet hjälper människan att utvecklas. Det naturliga vårdandet består av en växelverkan mellan att ansa, leka och lära. Tillsammans bildar de tre faktorerna en integrerad helhet. I vårdandet och mötet med den andra använder människan sig av osjälviskhet och mod. Som tidigare nämnts, är vårdandet en naturlig handling, det innebär att människan är beroende av relationer till andra. I mötet med en enskild människa beaktas helheten av mötet och den andra samt de aktuella resurserna. Mötet sker här och nu, gränserna i mötet är förändringsbara och i ständig rörelse. Utgångspunkten för varje unikt möte är att vilja den andra väl (Eriksson, 1987). Som nämns i stycket innefattar det naturliga vårdandet ansning, lekande och att lära. Alla faktorer är i växelverkan med varandra och bildar helheten i mötet och skapandet av en relation till den äldre. Frivilligarbetaren bör handla etiskt och föra en god kommunikation för att bidra till utveckling och tillväxt av relationen. Tro, hopp och kärlek, önskan om att kunna hjälpa sin medmänniska och att låta mötet ta sin tid är faktorer som är viktiga i frivilligarbetet.

### 3.3 Etik och moral

*”Moral är konkreta handlingar vi gör i de situationer som vi befinner oss i. I våra handlingar visar vi vår moral”* (Eide & Eide, 2009, s. 117). Tom och Hilde Eide nämner i sin litteratur, att etik kan betraktas som den enskilda människans förnufts eftertanke, för vad hon anser vara rätt eller orätt. Etik uttrycks i den enskilda människans handlingar och prat. Etik kan ses som en form av vägledning i människans handlande och prat. Etiken hjälper människan att kunna resonera vid svåra val och handlingar, däremot ger etiken inte några direkta svar om vad som är rätt och orätt. Etiken kan hjälpa människan att strukturera eller sammanställa orsaker för och emot i de val som ska göras. Det som är viktigt att ta i beaktande är att etik och ansvar ligger väldigt nära varandra i en relation med den andra människan, särskilt om den andra människan har någon form av behov. Som medmänniska är det viktigt att inte missbruka den makten (Thorsén, 1997, s. 116). Grunden i människans etik och moral baseras på människans egna attityder och värderingar, att klara av att förbise dem är en förutsättning för ett gott etiskt bemötande. Grundstenar inom etiken är omsorg, respekt och kvalitet. Den viktigaste relationen den enskilda människan har, är relationen till den andra människan (Eide & Eide, 2009, ss. 117 - 124). För att frivilligarbetaren ska kunna bygga vidare på relationen behövs ett gott etiskt bemötande. Frivilligarbetaren och den äldre

måste kunna visa omsorg, respekt och kvalitet till varandra. Viktigt att komma ihåg är att den äldre är i en sårbar situation, frivilligarbetaren får inte missbruka sin makt.

Närhetsetik är personligt inriktad och belyser den individetiska grunden för människans kommunikation med andra människor i olika typer av relationer. Att möta den andra med ödmjukhet och respekt är nödvändigt då frivilligarbetaren aldrig helt kan förstå eller uppleva den andra. I relationen sker ett utbyte av att ge och ta, för att klara av det måste människan kunna bortse från egna värderingar och sluta söka efter det som är gemensamt i mötet. Det är endast då frivilligarbetaren kan ta in den andra människan fullt ut. I mötet med den andra måste de kunna ta in den aktuella verkligheten. De måste kunna se förbi det som är bekant och ta till sig av det som är annorlunda, för att våga möta den andras helhet. Det är av yttersta vikt att kunna visa respekt och ödmjukhet för den andra, utan att döma. Som Eriksson skriver är varje enskilt möte unikt. Levinas menar att varje relation är genuin och annorlunda, det är något som den enskilda människan enbart kan ta till sig genom att vara öppensinnad. I relationen bär det egna jaget ett moraliskt ansvar, jaget måste kunna möta den andra utan förutfattade meningar och förväntningar på att kunna förstå den andras helhet. Jaget måste kunna acceptera den andra precis för den hon är. Att möta den andras helhet med öppenhet visar respekt för den andras autonomi och integritet. Empatin ska ha klara gränser i relationen. Mötet med den andra människan ska göras med ödmjukhet då den inte förstår eller inte kan förstå allt. Utmaningen i mötet blir att klara av att se behoven hos den andra men även att kunna urskilja resurser för att kunna utveckla relationen. Varje enskild människa har ett eget moraliskt ansvar att bära (Eide & Eide, 2009, ss. 117 - 124). Närhetsetik utvecklar en god relation. Som kan läsas ovan baseras en god relation på ett etiskt gott bemötande och en god kommunikation. Levinas understryker även hur viktigt det är att stiga utanför den egna bekvämlighetszonen för att möta den andra fullt ut, vilket är något frivilligarbetaren kan komma att ställas inför.

Den äldre människan ska behandlas som en individ utgående från dennes egna önskemål. Vården ska planeras utifrån den äldres hälsa och det sociala nätverket. En värdig ålderdom innebär rätt till samma vård, en adekvat vård hör till allas rättigheter. Redan på Hippokrates tid talades om principen att göra rätt och att undvika skada. I dag följer samhället också internationella rättigheter, grundlagsenliga rättigheter och stadgar. Hälsovården arbetar efter professionsetiska regler. Alla individer är unika och det betyder att alla också ska behandlas enligt sina särdrag. En etisk kvalitativ äldrevård är anpassad efter enskilda äldre. Principer som att göra gott, undvika skada och rättvisepincipen ska följas. Rätt till god vård och rätt bemötande får inte bero på ålder utan alla har rätt till samma vård (ETENE, 2008). Vi vill

här understryka att det inte enbart sitter i frivilligarbetarens moral och etik. Den äldre har rätt till att bli bemött på ett värdigt och respektfullt sätt, likaså frivilligarbetaren. Det kräver att frivilligarbetaren är ärlig mot sig själv och den äldre, alla människor är olika och ibland kanske relationen inte utvecklas som önskat. För att främja frivilligarbetarens och den äldres hälsa kan det vara skäl att avsluta den påbörjade relationen och gå vidare.

För att hjälpa och vårda andra krävs det en känslomässig och en kognitivförmåga. Förmåga till empati, att kunna bli berörd av andras utsatthet är av stor betydelse (Henriksen & Vetlesen, 2013, ss. 90 - 91). En del av det mänskliga samspelet är att klara av att känna empati. Ett möte där empati ingår, är ett möte som har berört och lämnat avtryck (Wiklund Gustin & Bergbom, 2017, s. 353). En enskild människa som inte klarar av att känna egen sorg kan inte möta och trösta en annan människa som sörjer eller har det svårt. När människan klarar av att visa sin sorg för andra har det betydelse för människan själv och andra i omgivningen. Beroende på hur människan upplever sin egen sorg kommer det att inverka på hur hon hanterar andras (Henriksen & Vetlesen, 2013). Empati är en förmåga att bli berörd, att inte vara likgiltig och neutral till det som sker. Det betyder inte att känna det som den andra känner eller uppleva det som den andra upplever, utan att skiljelinjen mellan varandra ska upprätthållas. Frivilligarbetaren ska kunna förstå den andras känsla utan att själv uppleva känslan (Henriksen & Vetlesen, 2013, ss. 90 - 91). Den äldre är i en sårbar situation, frivilligarbetaren vet inte hur den äldres liv sett ut och vad de har gått igenom. För att relationen ska utvecklas måste frivilligarbetaren besitta empatiförmågan.

I mötet med en annan människa blir frivilligarbetaren knuten till den andras liv på ett eller annat sätt. De kan inte enbart se till sig själv och sina egna behov, utan måste skapa det bästa av situationen och använda sig av solidaritet. När frivilligarbetaren möter en annan människa sätts både etik och moral på prov. De kommer inte ifrån den moraliska aspekten i mötet med den andra. I detta möte utvecklas ett ömsesidigt förtroende för varandra. Förtroendet utvecklas av ett moraliskt och etiskt handlande, men även av upprätthållandet av tystnadslöftet. Samvetet kan kallas en moralisk kompass och har stor betydelse för det etiska arbetet (Henriksen & Vetlesen, 2013, ss. 267 - 268).

Frivilligarbetaren har en organisation bakom sig för att stödja och handleda. För att kunna ge förtroende åt den äldre kan organisationen utveckla ett tysthetslöfte som försäkrar att den äldre att kunna känna sig trygg i mötet och i sitt hem tillsammans med frivilligarbetaren. Äldrecentrum i Österbotten har i ett projekt utvecklat en blankett där man ger tysthetslöfte som frivilligarbetare. Denna återfinns i Bilaga 1. Blanketten är fritt översatt till svenska från



finska (Nyman, 2010). Efter att vi kontaktat projektledaren Jessica Fagerström har vi fått ta del av projektresultatet och tillstånd att använda oss av det materialet i vårt arbete. Etik och moral i frivilligarbetet är minst lika viktigt som de professionsetiska regler som följs i vården. Alla individer är unika och att kunna möta en människa etiskt rätt är förknippat med vår människosyn och vårt sätt att se på människan. Den humanistiska människosynen, det naturliga vårdandet och närhetsetiken, är alla sammanlänkade med den äldre människan.

### **3.4 Att möta den äldre**

Den äldre personen har ett långt liv bakom sig med många upplevelser och erfarenheter. För vana generaliseras ofta alla äldre och det antas att de tycker, tänker och anser likadant. Det som glöms är att ett långt liv med mycket erfarenhet gör de äldre mer olika än lika, det enda gemensamma är att de har levt under samma tidsperiod. Det är viktigt i mötet med den äldre att kunna skilja på sina egna värderingar och den äldres. I mötet med den äldre behöver frivilligarbetaren vara öppensinnad för att kunna ta in helheten. Tas helheten av mötet in kommer frivilligarbetaren även vara genuint engagerad. Ett genuint engagemang handlar om att ha den äldres värderingar och behov i åtanke. För att klara av det behöver frivilligarbetaren vara öppensinnad och modig, att kunna gå in i den aktuella situationen utan att veta om hen kommer ha ett självklart svar eller vart mötet kommer leda (Blomqvist, et al., 2017, ss. 63 - 78). Frivilligarbetaren måste klara av att öppna upp, ge av sig själv och gå in i situationer de inte vet hur de kommer sluta. Det gäller även att se och acceptera den äldre precis för den de är.

Det är ofta väldigt lätt att tänka att åldern eller åldrandet enbart handlar om biologi och biologisk utveckling. Det innebär att se enbart till åldern och inte de individuella skillnaderna som finns. Åldern kan även som en livslång utveckling, psykologiskt och socialt. Den psykologiska åldern går inte alltid hand i hand med den biologiska och är unik för varje enskild människa. Människans psykologiska ålder är förmågan att anpassa sig till omgivningen och förändringarna som sker i den, det handlar alltså om den kognitiva förmågan och intelligensen, inlärningsförmågan och minnet. Funktioner i den kognitiva förmågan styr den psykologiska åldern, förändringarna är unika för den enskilda människan. Det är den psykologiska åldern som formar människans personlighet genom livet (Blomqvist et al., 2017, ss. 114-115).

### 3.5 Kommunikation

En god kommunikation skapar grunden i relationen och grunden till fortsatt utveckling hos enskild individ och tillsammans. Genom kommunikation kan människor dela känslor och sorg. Människan kan bearbeta dagen och ta till sig av omgivningen. Kommunikation gör människan till en del av det gemensamma samhället (Wiklund Gustin & Bergbom, 2017). En god kommunikation stöder frivilligarbetaren i etiskt bemötande och utvecklandet av en god relation.

En god relation skapar möjlighet för tillväxt på ett individuellt plan men även en utveckling tillsammans. I en relation ska det finnas utrymme för att uttrycka individuella begär, behov och eventuella problem och även utrymme för frågor och reflektion (Eriksson, 2014). I möte mellan två eller flera människor sker ett utbyte av information, känslor, tankar och upplevelser. Detta kan ske verbalt eller icke-verbalt i form av gester och ansiktsuttryck. När en eller flera människor för en kommunikation krävs ett samarbete. Det ligger stor vikt på hur människorna avläser varandra. Viktigt att komma ihåg är att en kommunikation aldrig är enbart verbal, helheten i kommunikationen består av mer än det verbala. Det är viktigt att de människor som deltar i kommunikationen håller sig till samma ämne, med ett gemensamt mål och riktning för att bibehålla kommunikationens dynamik. För att kunna föra en god kommunikation krävs det att klara av att vara en god lyssnare med ett genuint intresse. Förändret av en god kommunikation består av oerhört mycket mer än enbart de ord som blir yttrade, en god lyssnare klarar av att ta till sig av helheten av kommunikationen. Den tysta eller icke-verbala kommunikationen kan vara allt från kroppsspråk, gester eller tonläge, vissa menade att framhäva och andra som en god lyssnare kan tolka sig till. Kommunikationens ämne och hur bra kommunikationen framskrider är beroende av omgivning och omständigheter. Som enskilda individer borde etiken beaktas och sekretess av det som sägs under mötet för att utveckla trygghet och tillit. Att vara för påträngande eller för nyfiken är inte bra, det ska finnas en balans. Att vara observant på hur man uttrycker det man vill ha sagt, det ska framkomma på rätt sätt och inte kunna feltolkas av den andra (Johansson & Skärgren, 2013, ss. 94 - 103). För att kunna föra en god kommunikation förutsätter det att förmågan till etisk reflektion finns. En etisk reflektion förutsätter att kunna se vad som är aktuellt här och nu, men även för vem man är där och vad som är anledningen till mötet. En god kommunikation innehåller rimliga och möjliga lösningar på etiska problem som kan uppstå. Den etiska förmågan ska finnas där som stöd för att underlätta kommunikationen (Eide & Eide, 2009, s. 117). Som tidigare nämnts innefattar en god kommunikation förmågan att vara en god lyssnare. En god lyssnare vågar stanna upp och ta

till sig den andra människan. Att vara en god lyssnare är svårt, det handlar om att våga vara kvar när ingen annan vågar och att ge den tid som krävs. När frivilligarbetaren möter den andra måste denna vara öppensinnad, våga ta emot budskapet och finnas där så länge behovet finns för att möta den andras känslor. Som god lyssnare ges oerhört mycket till den andra genom att bara finnas till (Wiklund Gustin & Bergbom, 2017, s. 403).

## 4 Tidigare forskning

Vi har i vår sökning bland tidigare forskningar funnit 12 artiklar som belyser detta examensarbete. I den tidigare forskning som gjorts angående frivilligarbete tas de etiska aspekterna sällan upp i mötet med den äldre. Däremot har vi tagit fasta på vårdrelationen för att hitta fragment som kan jämföras med frivilligarbetarens situation. Vi har däremot kunnat tyda en viss okunskap bland professionella i vården om vilket viktigt arbete frivilligarbetarna utför men även i hur och frivilligarbetarna kan hittas. Det finns även skillnader mellan olika länder i sättet att samarbeta mellan frivilligarbetare och professionella vårdare.

### 4.1 Frivilligarbete

*"Using elderly volunteers to care for the elderly"* tar upp den amerikanska vårdreformen och jakten på ekonomiska lösningar inom vården (Wassenbauer et al., 1996). Trots att artikeln är gammal passar den in i dagens samhälle då vårt samhälle idag står inför en vårdreform som också ska vara kostnadseffektiv. Med en växande äldre befolkning och en mer kostnadseffektiv vård med färre vårdare, kortare sjukhusvistelser, fler äldre som ska bo kvar hemma är framtiden en utmaning. Att använda sig av frivilligarbetare i vården blir en nödvändighet när inte vårdpersonalen eller tiden räcker till. Frivilligarbetet kan förklaras i ett brett perspektiv där även anhöriga och grannar inkluderas eller i ett snävare perspektiv där enbart frivilligarbetet inom en organisation eller verksamhet inkluderas. Att i framtiden utbilda och ta vara på frivilligarbetare kan bli nödvändigt och ett samarbete mellan sjukvård och frivilligarbetare en verklighet (Wassenbauer et al., 1996).

*"The boundaries of care work: A comparative study of professionals and volunteers in Denmark and Australia"* belyser olikheter inom frivilligarbete i en socialdemokratisk välfärdsstat gentemot en liberal. I Danmark uteslöts frivilligarbetarna från direkta vårdåtgärder medan i Australien involverade frivilligarbetarna så mycket som möjligt i vården utan att patienten utsattes för risk. Slutsatsen drogs att det fanns två olika modeller

som frivilligarbetarna arbetade efter och båda erkände frivilligarbetets betydelse i vården, inte bara som en extra guldkant utan som en extra resurs. Artikeln öppnar för diskussion om hur frivilligarbetet ska se ut i framtiden för att ha ett större värde för organisationer, verksamheter och för den äldre med behov. Diskussionen som pågått om att frivilligarbetaren tar yrkesvårdarens jobb måste upphöra och ett samarbete inledas för de äldres hälsa och välbefinnande (Overgaard, 2014).

*"An evaluation of patients and staff members satisfactions with and knowledge of a volunteer service"* syfte var att ta reda på nöjdhetsgraden frivilligarbetet på ett rehabiliteringscenter. Frivilligarbetarnas arbete var mycket omtyckt bland patienter och personal men kunskapen om frivilligarbete och frivilligarbetets resurser bland personalen var inte optimal. Det efterlyses även här ett bättre samarbete och mera kunskap om frivilligarbete och frivilligarbetets resurser (Stiller et al., 2011, ss. 35 - 47).

De tre ovanstående artiklarna svarar inte direkt till vårt syfte eller våra frågeställningar, men de belyser hur viktigt frivilligarbetet är och kommer bli i vårt samhälle med en växande äldre befolkning. Därför kommer rekryteringen av fler frivilligarbetare vara betydande, vi hoppas att vår broschyr kommer till användning som handledning och ger frivilligarbetarna stöd i utvecklingen av relationen till den äldre.

## **4.2 Ett etiskt gott bemötande**

*"Gerontological nurses perceptions of their rights in Finland"* tar upp hur det är att jobba som sjukskötare på en avdelning för äldre. Arbetet är tungt och kräver en god utbildning. Människorna i vårt samhälle blir allt äldre och sjukare och vården blir allt mer komplex. Sjukskötaren har rättigheter; med rättigheter följer plikt, ansvar och etik. Sjukskötarens rättigheter baseras på de professionella rättigheterna för yrkesrollen, anställningen och mänskliga rättigheter. Rättigheter följs av moral. Anställnings rättigheter baseras på anställningskontrakt, rättigheter kopplade till yrkesrollen, rätt till säkerhet och hälsa på arbetsplatsen. Professionella rättigheter baseras på utförandet av sysslor, att arbeta i en omgivning som är säker, hälsosam och etisk och rättighet till att använda sig av yrkesrollens expertis för att utöva vård. De mänskliga rättigheterna baseras på att bli respekterad för det arbete som utförs, utan att bli påhoppad eller behandlad på ett ovärdigt sätt. Det har visat sig att sjukskötarens möjlighet att vara anonym i sin yrkesroll för att kunna klara av vissa arbetsmoment är direkt kopplad till deras hälsa. Sjukskötarens rättigheter i arbete med äldre innebär ett helhetsperspektiv av vården. Det innebär att planera, implementera och utvärdera

vården för att bidra till utveckling. Patienten ska få vara involverad och bli hörd. Många gånger är det sjukskötaren som får göra patienten hörd och framföra patientens önskemål. Sjukskötare får ofta stå upp för den äldre patienten. Det är även viktigt att som anställd bli behandlad på lika villkor och med respekt. Det är viktigt med kommunikation mellan alla yrkesroller inom organisationen (Kangasniemi et al., 2013).

Frivilligarbetare liksom sjukskötare vet inte alltid vad de möter eller ger sig in i. Frivilligarbetet behöver inte alltid vara enkelt. Frivilligarbetaren möter samma patienter som sjukskötaren men möter dem i en annan miljö, i hemmiljön eller tillsammans i grupp. Även om sjukskötarens rättigheter är kopplade till yrkesrollen är kärnan densamma som för frivilligarbetaren, då frivilligarbetaren använder sig av den naturliga vården. Frivilligarbetarens roll i relationen till den äldre är att göra gott, för att kunna utveckla relationen till den äldre behövs utvärdering. Frivilligarbetaren och den äldre är i relationen tillsammans på lika villkor och ska visa hänsyn och respekt för varandra.

### 4.3 Den goda relationen

*"Participation in voluntary and community organisations in the United Kingdom and the influences on the selfmanagement of the longterm conditions"* har som syfte att ta reda på varför människor behåller sitt medlemskap i VCO<sup>1</sup> (voluntary and community organisation) och vad som gör att de fortsätter att delta. De flesta uppgavs orsaker så som hälsa och välmående, social kontakt och att få utöva en speciell hobby. Hinder för att delta var tidsmässiga barriärer och ibland gruppdynamiken. De behöll sitt medlemskap för att det gav en känsla av tillhörighet och identitet, utvecklande av nära relationer och man fick stöd och tillit (Jeffries et al., 2015). Kopplat till den goda relationen, poängterar artikeln hur viktigt det är med att känna tillhörighet och vara en del av något större än sig själv. Här nämns även hur viktigt personkemi kan vara i relationen till andra. Frivilligarbetare har en nyckelroll för att få gruppdynamiken att fungera, men även att lotsa den äldre vidare till en annan gruppverksamhet för att uppfylla/tillfredsställa behoven.

*"Striking a professional balance: interactions between nurses and their older rural patients"* nämns reducering av social isolering, låg självkänsla, ensamhet, depression och ett lågt socialt nätverk som saker samhället borde sträva efter. En reducering av dessa element skulle bidra till ett bättre åldrande. När människan blir äldre kan funktionsförmågan

---

<sup>1</sup> VCO en organisation för frivilligarbetare och personer som använder sig av frivilligarbete.

hindra oss från olika aktiviteter, ibland kan en funktionsnedsättning bidra till att transportern från det egna hemmet blir svår. Att inte kunna ta sig hemifrån begränsar vardagen och ofta försämras det sociala nätverket som en gång funnits. Äldre som blir isolerade hemma blir isolerade från samhället och känslan av delaktighet försvinner. Många gånger är kontakten till vårdpersonal den enda sociala kontakt den äldre har, det gör att kommunikationen som sker mellan patient och vårdpersonal blir oerhört betydelsefull. Det kan vara svårt att dra gränser utan att sår den andra. Det har även varit svårt för vårdpersonal att veta när det blir för personligt. I mindre kommuner kan vårdpersonal ibland känna patienten privat sedan tidigare, vilket ibland kan göra det svårt att inta en professionell roll. Det är viktigt med tydliga gränser i relationen och även att visa respekt och inte döma. En kontinuerlig vård med långvariga relationer har visat sig ha en positiv effekt. Relationen mellan vårdare och patient är oerhört viktig för hur vården framskrider. Goda relationer och ett bra socialt nätverk har haft en positiv effekt för ensamma äldres livskvalitet (Corbett & Williams, 2014). Frivilligarbetaren kommer i framtiden få en betydande roll för den äldre människan i vårt samhälle, med inskränningar och mindre tid för stundande vårdpersonal. Relationen mellan den äldre och frivilligarbetaren är viktig för den äldres hälsa och välmående. Artikeln nämner även andra viktiga grundstenar som bär upp en god relation så som tillit, trygghet, respekt, gränssättning och kommunikationens goda effekt.

*"Exploring impact of independent living programme on activity participation of elderly people with chronic conditions"* belyser vikten av att hållas aktiv och bibehålla en aktiv livsstil/vardag och skapandet av en meningsfull tillvaro. En aktiv vardag innebär att klara av de vardagliga sysslorna och upprätthålla sociala kontakter. Upprätthållandet av en aktiv vardag bidrar till en bättre psykisk- och fysisk hälsa. Delaktighet i den egna vardagen bidrar till delaktighet i samhället. Uppmuntran till egenvård och upprätthållande av egna resurser förbättrar den äldres hälsa. Hur den egna hälsan bearbetas och upplevs varierar oavsett diagnos, det viktiga är att klara av att uppleva hälsa (Dugow & Connolly, 2012). En aktiv vardag som nämns i artikeln innebär att upprätthålla vardagliga sysslor och kontakter, vilket kan bli svårt för den äldre med en nedsatt funktionsförmåga. Frivilligarbetaren kan uppmuntra och den äldre till att bevara de aktuella resurserna och även bjuda in den äldre till gruppverksamheter för att skapa delaktighet och öppna ett nytt socialt nätverk. För att frivilligarbetaren ska kunna finnas där för den äldre krävs en god kommunikation med både ett etiskt gott bemötande och en god kommunikation.

*"The impact of volunteer befriending services for older people at the end of life: Mechanisms supporting wellbeing"* belyses effekten frivilligarbetet har på den äldre som bor hemma och

som närmar sig livets slut. Med intervjuer med den äldre som mottar frivilligarbete framkommer att frivilligarbetet har en positiv effekt på den äldres psykiska och emotionella välmående. Det förhindrar också ensamhet och isolering. Frivilligarbetet är också ett stöd för närståendevårdare (Gardiner & Barnes, 2016). *"Disentangling the concept of the complex older in general practice a qualitative study"* belyser likt artiklarna ovan hur den äldre tacklar vardagen i hemmamiljö med en minskande funktionsförmåga. Här nämns även vikten av god relation mellan vårdinstanser. Äldre som bor hemma i dag har allt fler diagnoser och komplexa behov, en förhöjd fallrisk är ett faktum. Kontinuitet förespråkas inom vården, en god relation som ger trygghet och tillit. Allt fler äldre behöver besök från sjukvården för att stimulera det sociala behovet (Zwijzen et al., 2016).

Kommunikationen frivilligarbetare emellan är viktig, för att kunna tackla svåra situationer och få stöd från varandra, dock ska tystnadslöftet beaktas. Liksom inom vården krävs även för den goda relationen inom frivilligarbete för de äldre tillit, respekt och trygghet. Frivilligarbetet kan underlätta belastningen på sjukvården genom att stimulera det sociala behovet hos de äldre. Även frivilligarbetets organisationer och verksamheter bör upprätthålla en kontinuitet i utvecklingen av relationer.

#### **4.4 Den goda kommunikationen**

Patientens deltagande i den grundläggande vården ger en känsla av delaktighet. Information mellan vårdpersonal och patient bör utbytas i en dialog så att patienten kan förstå och delta. Ett aktivt deltagande i vården från både patient och vårdpersonal kommer förbättra relationen. *"The ward round – patient experiences and barriers to participation"* understryker betydelsen av att patienten ska vara delaktig i den egna vården. Vårdandet ska belysa interaktionen mellan vårdpersonal och patient, likadant som mellan lärare och elev. Det har konstaterats att tiden för patienten är begränsad, vilket gör det svårare att föra goda dialoger mellan vårdpersonal och patient. Med rätt disponerad tid för kommunikation har patientens upplevelse av delaktighet, tillit och trygghet förhöjts. Kommunikationen har fyra hörnstenar: patientens egna kommunikationsmål, hur patienten och vårdpersonal utformar vården tillsammans, förmågan att framföra information mellan patient och vårdpersonal samt omgivningen som dialogen förs i. Omgivningen ska vara anpassad, patienten ska behandlas med empati och respekt. Det är viktigt att patienten känner sig delaktig och får uppleva en känsla av kontroll. Ett dåligt självförtroende och en känsla av att inte vet vad som ska ske eller vad som sker, ger negativa tankar och en sämre relation mellan vårdpersonal och patient, det gör även att tilliten och tryggheten inte uppfylls i relationen. Kontinuerlig

vård förespråkas för en god relation, kontinuitet innebär att inte alltid cirkulera vårdpersonal. Vården ska vara individanpassad och vårdpersonal bör tänka på attityd och hur den för sig. Att framföra adekvat och relevant information gynnar en god kommunikation samt att ge patienten möjlighet att ifrågasätta och ställa frågor. Det är svårt att avläsa varje enskild patient och hur mycket den enskilda patienten vill delta i vården är individuellt. Det är oerhört viktigt att se patienten och involvera patienten från första stund, att se hela människan med alla dimensioner. Vårdpersonal får inte underskatta patientens resurser eller vilja till delaktighet (Swenne & Skytt, 2013). Det är viktigt att den äldre i relationen till frivilligarbetaren känner sig delaktig. Kommunikationen ska föras på ett sätt som både frivilligarbetaren och den äldre kan förstå. Omgivningen, etiskt bemötande och hur kommunikationen formas har betydelse för relationens utveckling. Artikeln markerar många viktiga grundstenar i uppbyggandet av en god relation, däribland respekt och empati. Grundstenarna krävs för att bygga en relation med tillit och trygghet.

*”Strategies in health-promoting dialogues primary healthcare nurses perspectives-a qualitative study”* har använt sig av enkäter inför livsstilssamtal, enkäternas funktion var att skapa en bild av patienten inför ett livsstilssamtal. Livsstilssamtalen var uppbyggda enligt MI - metoden, vilket betyder motiverande samtal. Med motiverande samtal försökte man bygga upp patientens egna resurser och använda sig av dem för att skapa en förändring (Hörnsten et al., 2012).

Frivilligarbetaren vet inte alltid vem den kommer möta eller hur den äldre är som person. Vårdarna använde sig av enkäter för att lättare skapa en djup relation, enkäterna understryker hur viktigt det är att bygga relationen från en stark grund. Det innebär inte att frivilligarbetarna bör använda sig utav enkäter, utan att i stället ha tid, vara en god lyssnare och ett genuint engagemang i den äldre.

Det viktiga under samtalen var att lyssna, skapa tillit och trygghet i relationen. Det var patienten som skulle stå i fokus. MI - samtalen hade fyra grundstenar: empati, respekt för patientens perspektiv, en viss nyfikenhet och att klara av att ge energi samt motivera patienten till en egen förändring. Vårdarens uppgift var att ge verktyg åt patienten för att patienten själv skulle klara av svåra situationer. Det var viktigt med små delmål. Kvinnorna var lättare att nå än männen (Hörnsten et al., 2012). MI - metoden lyfter fram flera viktiga aspekter i en god relation, vilka grunder bör beaktas för att skapa tillit och trygghet. Frivilligarbetarens insats i relationen till den äldre innebär att nyttja och utveckla de resurser som finns men även att motivera den äldre till kvalitet och livsglädje.



## 4.5 Handledning för frivilligarbetare

Grannhjälp kan också ses som en typ av frivilligarbete men ett osynligt sådant. Det primära frivilligarbetet är grannhjälp. Grannar ser efter varandra, ger sin nyckel eller har ett telefonnätverk. *"The experiences of neighbour, volunteer and professionals support-givers in supporting community dwelling older people"* kom fram till att grannhjälpen succesivt ökar när den äldre människan får svårare att genomföra olika sysslor, så som att hämta posten eller gå till butiken. Grannhjälpen har visat sig förlänga tiden som den äldre ensamma i behov kan bo hemma. Förutom praktiskhjälp, blev grannhjälpen även emotionell och innehöll hjälp med samtal, fika och fritidssysselsättning. Olika aktiviteter anordnades bland grannhjälparna. Några av grannhjälparna upplevde dock att kontakten ibland blev för närgången och ville hålla distans. Blev kontakten för nära ville det gärna övergå i skvaller. Många av grannhjälparna upplevde att den uppgift de tagit sig an var krävande och det var svårt att säga ifrån när det blev för mycket. Den som behövde hjälp blev också mer krävande med tiden. Grannhjälparna kände sig moraliskt skyldiga att fortsätta hjälpa när de väl börjat (van Dijk et al., 2012).

Grannhjälp är inte renodlat frivilligarbete, men hjälpen och stödet som grannen ger är något frivilligarbetaren kunde göra. Artikeln belyser det viktiga i att få handledning i bemötande. Det är inte alltid lätt att komma in den äldre människans liv och än mindre sätta gränser för relationen. För att relationen ska kunna utvecklas måste frivilligarbetaren ha förmågan att ha ett etiskt bemötande och föra en god kommunikation.

Startskottet för många frivilligarbetare var bristerna i social- och hälsovårdssystemet. Frivilligarbetarna kände sig värdefulla och uppskattade i samhället. Frivilligarbetaren tog sitt kall på största allvar och ofta som ett vanligt jobb. Många av frivilligarbetarna tog avstånd från grannhjälpen och menade att frivilligarbetet översteg grannhjälpen. Även om de kände sig närmare de professionella tog man ändå avstånd från dem, de menade att frivilligarbetarens arbete var bättre och att arbetet kom från hjärtat. Ibland saknades ändå samarbetet mellan frivilligarbetare och professionella, speciellt i situationer som var emotionella (van Dijk et al., 2012). Syftet med frivilligarbete och sjukvården är att nå ett hälsofrämjande resultat för den äldre, för att uppnå detta behöver kommunikation mellan sjukvården och frivilligarbetarna fungera. Sjukvården behöver ha kunskap om frivilligarbetarnas resurser och fortsättningsvis ska tystnadslöftet beaktas. Trenden är att övergå mer till grannhjälp och frivilligarbete i samhället. Många var optimistiska, men rädda för att bristen på support skulle göra det svårt. Bristen på kunskap kring att bemöta äldre

människor gör det också svårt för frivilligarbetare (van Dijk et al., 2012). Vår produkt har som syfte att handleda blivande frivilligarbetare i den goda relationen, ett etiskt gott bemötande och förandet av en god kommunikation.

## 5 Kvalitativa intervjuer

Vi har valt att genomföra intervjuer för att förankra arbetets teoretiska bakgrund och tidigare forskning. Metoden för intervjuerna baseras på få färdigt formulerade frågor och en möjlighet till fler anpassade följdfrågor. Intervjuerna har krävt noggranna förberedelser utifrån examensarbetets syfte, frågeställningar och material för att sammanställningen av examensarbetets innehåll skulle ske på ett trovärdigt sätt. Arbetets teoretiska bakgrund och tidigare forskning har sammanställts i en intervjuguide, finns att läsa i Bilaga 4. Intervjuguiden har använts som grund för intervjufrågorna, finns att läsa i Bilaga 5. För att analysera intervjuerna används innehållsanalys som analysmetod. Innehållsanalysen ger examensarbetet en möjlighet att bli nyanserat. Hur examensarbetet presenterades för informanterna inför intervjutillfälle finns att läsa i Bilaga 3. Metoden möjliggör att vi kan erhålla kunskap om den enskilda individens: upplevelser, uppfattningar, åsikter, känslor, kunskap etc. Intervjumetoden är flexibel och möjliggör för ett nyanserat analysmaterial. Grundtanken vid intervjutillfälle är att låta deltagaren svara på frågorna ostört. Tillämpning av ett genuint lyssnande och ett gott intresse. Intervjuguiden kommer användas som stöd vid intervjutillfället för väl anpassade följdfrågor. Omgivningen och bemötande tas i beaktande för att få fram ett lyckat intervjuresultat. Intervjumetoden stöds av M Henricsons litteratur ”Vetenskaplig teori och metod” (Henricson, 2017, ss. 143 - 153).

### 5.1 Intervjufrågor och urval av informanter

Intervjuguiden är en sammanställning av det material som använts i arbetets teoretiska bakgrund och tidigare forskning. Intervjuguiden återfinns i Bilaga 4. Intervjuguiden står till grund för de fem intervjufrågor som använts vid intervjutillfällena. Intervjufrågorna återfinns i Bilaga 5. Intervjuguiden har använts som stöd under intervjutillfällena. Intervjuguiden fungerar som ett komplement till intervjufrågorna för att lättare kunna ställa följdfrågor som stöder arbetets syfte och frågeställningar (Widerberg, 2002, ss. 68 - 69). Urvalet av informanter har gjorts med hänsyn till examenarbetets syfte och frågeställningar (Henricson, 2017, ss. 143 - 153). Vi valde att rikta oss till både frivilligarbetare och äldre som använder sig av frivilligarbete.

## 5.2 Genomförandet av intervjuer

Genomförandet av intervjuerna bygger K Widerbergs litteratur ”Kvalitativ forskning i praktiken” (Widerberg, 2002, s. 94) och M Henricsons litteratur ”Vetenskaplig teori och metod” (Henricson, 2017, ss. 143 - 153). De enskilda intervjuerna har genomförts på olika sätt, vi har anpassat oss till informanterna. Tre intervjuer genomfördes som telefonsamtal, en intervju per e-post och två intervjuer genom personlig kontakt. Tidpunkten för intervjuerna bestämdes tillsammans med informanterna för intervjuerna. Intervjusvaren antecknades på papper och kodades, anteckningarna preskriberades efter bearbetning. Vi har genom hela intervjuprocessen varit tydliga och noggranna med vilka vi är och vad vi genomför för arbete. Intervjutillfällena avslutades med att summera frågor och svar. Här hade informanterna möjlighet att inflika ifall något glömts eller fallit bort. Vårt uppförande var artigt och etiskt korrekt. Intervjun avslutades med att tacka informanterna för deras deltagande.

## 5.3 Innehållsanalys av intervjuerna

Analysen av de enskilda intervjuerna påbörjades redan i samband med renskrivningen, renskrivningen innehöll även reflektioner. Vi valde att efter varje intervjutillfälle skriva en färdig bearbetning av intervjusvaren. Detta gav oss en första tolkning av den genomförda intervjun. De kodade intervjusvaren finns att hitta i Bilaga 6, som även utgör vår första bearbetning av intervjusvaren. Som analysmetod valde vi innehållsanalys. De bearbetade intervjusvaren används som grund till vår innehållsanalys. Innehållsanalysen används för att strukturera gemensamma karaktärsdrag (Henricson, 2017, ss. 143 - 153).

**Tabell 1 Innehållsanalys av enskilda intervjuer**

Fråga	Sammanfattad meningsenhet	Underkategori	Kategori
Vad betyder etiskt gott bemötande för er?	Att bemöta den andra likvärdigt, vara ödmjuk och visa respekt	Likvärdigt, ödmjukhet och respekt	En god relation

Vad anser ni är ett etiskt gott bemötande?	Att visa hänsyn och respekt, att känna sig trygg och ha tillit för varandra	Hänsyn, respekt, trygghet och tillit	En god relation
Vad betyder en god kommunikation för er?	Att kunna vara öppen och ärlig, känna sig trygg, kommunikationen ska bidra till en positiv upplevelse	Öppenhet, ärlighet, trygghet och positiv känsla	En god relation
Vad anser ni att en god kommunikation är?	Att vara öppensinnad, ett utbyte av tankar och känslor. Att få vara sig själv och känna att kommunikationen lämnar en bra känsla. Vara en god lyssnare.	Öppensinnad, kunna vara personlig, positiv känsla och lyhörddhet	En god relation
Har ni fått/får ni något stöd i etiskt bemötande och förandet av en god kommunikation från den förening eller verksamhet ni är verksam i?	Handledning har genomförts, frivilligarbetarna tycker det ger trygghet och insikt	Trygghet och insikt	Självinsikt

Är det något ni vill utveckla?	Inget specifikt framkommer, mer än att handledning och vägledning är viktigt	Viktigt med vägledning	En god vägledning
Uppkommer det svåra eller obekväma situationer som bejakar etiskt bemötande och förändret av en god kommunikation i mötet med frivilligarbetaren?	Om frivilligarbetaren inte lyssnar på den äldre eller om den äldre och frivilligarbetaren är för olika	Inte lyssnar och personkemin	Framfusig
Är det något ni vill utveckla?	Framkommer inget specifikt, mer än att den äldre vill bli väl bemött.	Att bli väl bemött	Ett gott bemötande

Innehållsanalysen visar att ett etiskt gott bemötande och en god kommunikation leder till en god relation. Frivilligarbetarna upplever att handledning i etiskt bemötande och förändret av en god kommunikation hjälper en till självinsikt. Frivilligarbetarna anser att handledningen kan utvecklas till en god vägledning i mötet med den äldre. De äldre som nyttjar frivilligarbetet anser att jobbiga situationer uppstår när frivilligarbetaren är för framfusig, de vill att frivilligarbetarna ska utveckla ett gott bemötande.

## 6 Resultat

Resultatet har sammanställts genom bearbetning, analysering och reflektion av utvald litteratur, artiklar och genomförda intervjuer. I resultatkapitlet har vi tagit fasta på arbetets utgångspunkter etiskt bemötande, en god kommunikation och den goda relationen.

## 6.1 Etiskt bemötande

Vi valde att utgå från det humanistiska synsättet i arbetets teoretiska bakgrund. Thorsén menar att i det humanistiska synsättet måste man klara av att möta den andras helhet trots olikheter som kan finnas. Solidaritet och sunt förnuft hjälper oss att handla etiskt i mötet med den andra (Thorsén, 1997). Grunden för ett etiskt gott bemötande är synen på den andra i mötet. Eriksson understryker i sin bok om "Vårdprocessen" att man bör möta den andra för den de är i den aktuella situationen, vilket innebär att se till aktuella behov och värderingar (Eriksson, 2014). Flera av informanterna anser att det är viktigt att kunna förbise egna värderingar och ibland trycka undan egna dåliga tankar i mötet med den äldre för att kunna utveckla relationen och fortsätta en god kommunikation. När informanterna fick frågorna, Vad betyder ett etiskt gott bemötande för er? och Vad anser ni att ett etiskt gott bemötande är? framgår nämnare såsom att vilja den andra väl och att främja hälsa samt bemöta den andra med värdighet och respekt fram. Detta nämner även Henriksen och Vetelsen (2013) i sin litteratur. I "*Gernotological nurses perceptions of their rights in Finland*" undersöks vårdrelationen mellan patient och vårdare. Artikeln lyfter även fram vårdarens rättigheter och det etiska och moraliska ansvaret men även att kunna ta in ett helhetsperspektiv i mötet med patienten. Både vårdaren och patienten har rätt att bli bemött med respekt och värdighet (Kangasniemi et al., 2013).

Etik och moral uttrycks i handlingar och tal enligt Eide och Eide. Etik är vägledning i hur man resonerar. Bemöts den andra etiskt klarar man av att förbise egna värderingar och attityder (Eide & Eide, 2009). Levinas närhetsetik understryker likt Eide och Eide ödmjukhet och respekt i mötet med den andra, här kan även tilläggas att kunna ta in den andras helhet och inte ha förutfattade meningar om denne (Eide & Eide, 2009). När tillit och förtroende beaktas i mötet känner den andra sig trygg (Henriksen & Vetlesen, 2013). Flera av informanterna nämner tystnadslöftet som en del av tryggheten och tilliten. Etik och ansvar följer varandra nära, Thorsén understryker att makten i mötet med den andra i behov inte får missbrukas (Thorsén, 1997).

## 6.2 En god kommunikation

I "*The ward round – patient experiences and barriers to participation*" framgår innebörden av att känna delaktighet, trygghet och tillit i kommunikationen. Det nämns även hur viktigt det är att vara tydlig och föra kommunikationen på ett sådant språk som alla inblandade förstår. Dessa nämns även av Johansson och Skärgren som viktiga aspekter i den goda

kommunikationen (Johansson & Skärgren, 2013; Swenne & Skytt, 2013). Eriksson anser att en god kommunikation är grunden för utvecklandet av relationen och en faktor för att bibehålla den goda relationen (Eriksson, 2014). Kommunikation bidrar till delaktighet i samhället (Wiklund Gustin & Bergbom, 2017). Av de genomförda intervjuerna framkommer att det är viktigt att ge utrymme för att kunna ställa frågor, låta den andra bli hörd och vara en engagerad lyssnare. Detta framkommer även i ovannämnd artikel (Swenne & Skytt, 2013).

*”Strategies in health-promoting dialogues primary healthcare nurses perspectives-a qualitative study”* tar upp betydelsen av respekt och empati i kommunikationen men även av att kunna ta in patientens perspektiv. Det är viktigt att kunna använda sig av patientens resurser i utvecklandet av kommunikationen och relationen (Hörnsten et al., 2012). En god kommunikation innebär ibland att våga stå kvar och finnas där även då kommunikationen ändrar riktning och blir tung att ta emot. En informant svarade att man får mer tillbaka än vad man ger. Ett etiskt gott bemötande har en positiv effekt på kommunikationens utveckling, men även på förmågan att kunna ta in helheten av mötet. För att kunna förbise egna tankar, värderingar och åsikter måste frivilligarbetaren handla etiskt vilket kommer bidra till att utveckla och upprätthålla en god kommunikation. I mötet med den äldre behöver frivilligarbetaren kunna se förbi den biologiska åldern och se situationen utifrån det som är aktuellt, visa ett genuint intresse och engagemang (Blomqvist, et al., 2017).

### **6.3 Den goda relationen**

Från tidigare forskning har hittats fem artiklar som understryker behovet av den goda relationen liksom Eriksson nämner att alla behöver åtminstone en betydande relation i vardagen (Eriksson, 1987). Eriksson skriver om den naturliga vården både i *”Vårdprocessen”* och *”Vårdandets idé”*. Naturligt vårdande innebär att bry sig om och värna om den andras bästa (Eriksson, 2014; Eriksson, 1987). En god relation innebär att upprätthålla, igångsätta och stödja varandra till en bättre hälsa. Tro, hopp och kärlek kan jämföras med tillfredsställelse och tillit i den goda relationen. Upprätthållandet av den goda relationen består av en dynamiskprocess som är under ständig utveckling (Eriksson, 1987). I artikeln *”Participation in voluntary and community organisations in the United Kingdom and the influences on the selfmanagement of the longterm conditions”* nämns delaktighet och gemenskap som två viktiga komponenter i relationen och att få känna sig behövd och att vara betydande för någon (Jeffries, et al., 2015). *”Exploring impact of independent living programme on activity participation of elderly people with chronic conditions”* framhäver upprätthållandet av en

aktivvardag för att förbättra och upprätthålla välmående och hälsa. En betydande relation kan stödja till upprätthållandet av en aktiv vardag, vilket gynnar hälsa och välmående hos den äldre (Dugow & Connolly, 2012). *"The impact of volunteer befriending services for older people at the end of life: Mechanisms supporting wellbeing"* möter frivilligarbetaren vård av äldre i livets slutskede och ger också då en betydande relation för att upprätthålla en god psykisk och emotionell hälsa och undvika känslan av isolering för den ensamma äldre (Gardiner & Barnes, 2016). Såväl *"Disentangling the concept of the complex older in general practice a qualitative study"* som *"Striking a professional balance: interactions between nurses and their older rural patients"* nämner hur viktigt det är med gränser, kontinuitet, trygghet och tillit i utvecklandet av en god relation (Zwijssen, et al., 2016; Corbett & Williams, 2014).

## 6.4 Sammanfattning

Grunden för ett gott etiskt bemötande är förnuftet och människosynen (Eriksson, 2014; Thorsén, 1997; Henriksen & Vetlesen, 2013). Även FN:s konvention om mänskliga rättigheter stöder sig på det humanistiska synsättet med allas lika värde, människans förnuft och samvete i fokus (FN, 1948). Inom frivilligarbetet kunde egenskaper såsom en god människosyn och livssyn bidra till ett gott etiskt bemötande. I arbetet används Erikssons "Vårdprocessen" och "Vårdandets idé" som båda lyfter fram det naturliga vårdandet (Eriksson, 1987; Eriksson, 2014). I det naturliga vårdandet talar Eriksson om att ansa, leka och lära men också om tro, hopp och kärlek och önskan om att kunna hjälpa medmänniskan (Eriksson, 2014). Frivilligarbetaren hjälper den äldre medmänniskan, på egen tid och oavlönad. Frivilligarbetaren nyttjar således det naturliga vårdandet för att göra gott.

Etik och moral går hand i hand och bygger på människans förnuft och förmåga att se den äldre för den de är och bortse från egna behov. Att komma en annan människa nära ställer också krav på frivilligarbetaren. Både Eriksson och Levinas talar om att varje möte är unikt (Eriksson, 1987; Eide & Eide, 2009). I närhetsetiken ses varje människa som unik och alla har ett moraliskt ansvar. Närhetsetiken understryker en god relation och den goda relationen bygger på ett etiskt gott bemötande och god kommunikation (Eide & Eide, 2009). Moralen talar om vad som är rätt eller fel och handlandet därefter är etik. Att kunna föra en god kommunikation med den äldre har betydelse för utvecklandet av en god relation. I relationen mellan frivilligarbetaren och den äldre kommer faktorer såsom tillit, tillhörighet, sociala kontakter, aktivitet och en meningsfull vardag fram. Frivilligarbetarens betydelse kan ses i



den äldres hälsa och välmående (Jeffries et al., 2015; Corbett & Williams, 2014; Dugow & Connolly, 2012; Gardiner & Barnes, 2016; Zwijsen et al., 2016; van Dijk et al., 2012).

I arbetsprocessen har sammanlagt 6 intervjuer genomförts, för att finna svar på våra frågeställningar. Av dessa genomfördes 3 intervjuer med frivilligarbetare och 3 med äldre som använder sig av frivilligarbete. Vid frågan om vad etiskt gott bemötande betyder svarade frivilligarbetarna att man får tillbaks mer än man ger och att det är grunden för relationen. De äldre svarade att det innebär att visa respekt för varandra, att frivilligarbetaren är ödmjuk och visar hänsyn och beaktar den andras vilja. Ett etiskt gott bemötande bidrar till en god kommunikation. Informanterna upplever att en god kommunikation grundar sig i ömsesidighet, respekt, trygghet, tillit och att lyssna. De upplever även att en god kommunikation bidrar till utveckling av relationen. Ur sammanfattningen kan tydas att etiken, kommunikationen och relationen är i växelverkan med varandra; alla tre komponenter behövs i mötet med den äldre inom frivilligarbete för att upprätthålla en god och långvarig relation. Ett etiskt gott bemötande och en god kommunikation leder till utvecklandet av en god relation.

Resultatet av examensarbetet har sammanställts i en broschyr. Broschyren är ämnad att användas vid handledning av nya frivilligarbetare. Broschyrens funktion är att vara en första handledning i etiskt gott bemötande, förandet av en god kommunikation och utvecklandet av den goda relationen till den äldre. Både tidigare forskning som såväl informanterna för intervjuerna understryker betydelsen av dessa faktorer och deras växelverkan. Handledningen handlar om att frivilligarbetaren ska känna sig trygg i sin roll och således göra den äldre trygg i mötet (van Dijk, et al., 2012). Vår önskan är att de nya frivilligarbetarna ska kunna använda sig av broschyren som stöd i mötet med den äldre.

## **7 Kritisk granskning**

I kapitlet kritiskgranskning tittar vi tillbaka på vårt genomförda arbete med kritiska ögon. För att se om examensarbetet håller den höga kvalitet som eftersträvat. I reflektionsprocessen har vi tagit hänsyn till arbetets syfte och frågeställningar. Dels för att se om arbetet följer den röda tråden. Vi har under hela arbetsprocessen blickat tillbaka på utgångspunkter, syfte och frågeställningar för att upprätthålla en god kvalitet genom hela arbetet.

Ämnet som har bearbetats är etiskt bemötande, en god kommunikation och utvecklandet av relationen till den äldre inom frivilligarbete. Det aktuella ämnet växte fram i takt med insamlandet av material. Arbetets aktualitet är hög. Ämnet är passande till det projekt som Svenska Pensionärsförbundet r.f. har beställt, då projektets grundtanke är att minska isolering och ensamhet bland äldre i samhället. Litteraturen som ligger till grund för den teoretiska bakgrunden har sökts via Novias bibliotekstjänster. Litteraturen har valts med omsorg och granskande av kvaliteten. Till kapitlet om tidigare forskning har valts att söka artiklar från Cinahl EBSCO. Vid sökning har avgränsningar använts, så som peer review för att öka artiklarnas tillförlitlighet. De 12 artiklarna som valts var skrivna på engelska. Texten från artiklarna har översatts och tolkats vilket kan påverka tillförlitligheten. Litteraturen i arbetets teoretiska bakgrund och artiklarna som använts i tidigare forskning tillämpar varandra och bidrar till en högre kvalitet av arbetet. Eftersom det var svårt att finna litteratur och artiklar som belyser relationen mellan frivilligarbetaren och den äldre har sökning om relationen mellan vårdare och patient genomförts, för att få fram fragment till arbetet. Vilket kan påverka arbetets tillförlitlighet. I Kapitlen 3 – 5 förekommer reflektioner till frivilligarbetet. Egna värderingar och åsikter framträder inte i arbetet. För att få fram nyanser i arbetet genomfördes kvalitativa intervjuer. Intervjuerna genomfördes personligen, via telefonsamtal och via e-post. Arbetets nyansering och kvalitet hade ökat om alla intervjuer hade genomförts med personlig kontakt. Intervjusvaren har analyserats omsorgsfullt och sammanställdes i en innehållsanalys.

Examensarbete har tre frågeställningar *Vad är en god relation med den äldre inom frivilligarbete? Vad är ett etiskt gott bemötande i mötet med den äldre inom frivilligarbete? och Vad bör man tänka på i mötet med den äldre inom frivilligarbete för att kunna föra en god kommunikation?* Examensarbetet svarar till frågeställningarna och håller sig till den röda tråden. Språket och formuleringar har beaktats genom arbetsprocessens gång, för att ge det använda materialet rättvisa och göra arbetet förståeligt för läsaren.

## **8 Etiska överväganden**

Fröberg och Gullbrandsen (2005) skriver att ”*Etik är vad man bör eller kan göra. Moral är om och hur man gör. Juridik är vad man får eller inte får göra*”. Enligt etiska principer måste syfte och frågeställningar vara väl motiverade och ha en bra grund. I detta arbetet tas hänsyn till helheten av genomförandet från början till slut. Arbetsprocessen har genomförts med eftertanke. Bakgrunden till de etiska riktlinjerna för detta examensarbete baseras på att

nå en förbättrad kunskap samt betydelse av att upprätthålla människans handlingsfrihet och integritet. Arbetsprocessen har styrts av metodval, metoden har lett vägen för arbetsprocessen (Olsson & Sörensen, 2011). Det varit viktigt att upprätthålla det egna etiska ansvaret då det anses utgöra grunden för forskningsetiken. Reflektion har varit en viktig del av arbetsprocessen, vilket har hjälpt arbetet följa den röda tråden från början till slut. Arbetets genomförande har strävat efter att göra gott och förhindra skada. Speciellt i genomförandet av intervjuerna där informanternas anonymitet och självbestämmanderätt har varit viktigt att ta i beaktande. Den genomsyrade tanken har varit att göra gott genom att försöka arbeta effektivt, strukturerat och tillförlitligt för att komma fram med ny och väsentlig kunskap för en utveckling av frivilligarbetets rekrytering (Olsson & Sörensen, 2011). I arbetet finns inte plagiat, stöld eller fabricerad information. Arbetet innehåller en korrekt källhänvisning. För att öka tillförlitligheten har vi analyserat och granskat varandras texter och material.

I arbetsprocessen har etiska riktlinjer ur *”Helsingforsdeklarationen, internationella konventioner”* beaktats. Den aktuella revisionen är från 2002. I riktlinjerna nämns att forskarna borde vara kompetenta och väl förtrogna med den aktuella forskningen som ska genomföras. Forskningen måste vara motiverad med en risk- och vinstbedömning. Vidare bör forskningen ha en vetenskaplig bärkraft med detta menas att forskningen ska frambringa kunskap som är viktig och väl grundad (Olsson & Sörensen, 2011). Skribenterna för detta examensarbete uppfyller kraven på kompetens i genomförandet av arbetet. Arbetet grundas på vetenskapliga teorier och resultatet är väl förankrat. Eventuella risker och obehag för informanterna som deltagit i intervjun har beaktats. Vinster och förluster har vägts mot varandra och eftersträvan har varit att vinsterna ska vara större än förlusterna. Vid intervjutillfälle har respekt visats för informanterna. Det innebär att respektera informanternas autonomi och integritet (Olsson & Sörensen, 2011; Widerberg, 2002, s. 94). Informanterna har självständigt fått ta ställning till informationen och handlingsalternativen som givits. Informationen som givits har varit tydlig och klar samt innehållit lagom med information för att informanterna skulle förstå examenarbetets syfte.

## 9 Diskussion

Arbetsprocessen påbörjades med att söka fram tillförlitligt material inom det avgränsade området. I sökandet av material lades fokus på att hitta litteratur som skulle öka examenarbetets tillförlitlighet. Sökandet av material var en tidskrävande process. Efter

sökandet av tillförlitligt och relevant material påbörjades processen med syfte och frågeställningar. Syftet har bestått under arbetsprocessens gång medan frågeställningarna har ändrat form. Frågeställningarnas utformning har ändrats för att passa det material som söktes fram. Arbetets fokus har flyttats från att enbart koncentrera sig på etiken till att även bjuda in kommunikationen och relationen till den äldre. Fokuset flyttades när vi såg sambandet mellan faktorerna och hur de växelverkade med varandra. Kvalitativa artiklar har sökts från Cinahl EBSCO. I artikelsökningen har nyckelord använts för att underlätta sökningen till det avgränsade området. Utöver det har litteratur från Novias bibliotekstjänster använts. För att nyansera examensarbetet genomfördes 6 kvalitativa intervjuer.

Litteraturgranskningen genomfördes för att få en klarare bild av gemensamma karaktärsdrag i de sökta artiklarna. Genom litteraturgranskningen konstaterades att frivilligarbetet kunde förbättras av en dialog mellan frivilligarbetarna och de professionella inom vården. För att kunna utveckla dagens vård till en högre kvalitet. Artiklarna understryker den okunskap som finns bland de professionella vårdarna, kunskapen om vad frivilligarbetarna kan hjälpa till med och hur man hittar frivilligarbetartjänsterna behöver bli bättre (Wassenbauer et al., 1996; Overgaard, ss. 380 - 388; Stiller et al., 2011; van Dijk et al., 2012). Detta skulle kunna vara lämpligt att forska vidare kring för att se hur samarbete mellan frivilligarbetarna och de professionella inom vården skulle kunna utvecklas.

Det har varit svårt att söka fram material som bearbetar och reflekterar frivilligarbetet. Därför utgår arbetet från patient – vårdarrelationen. Ur den litteratur och de artiklar som valts har fragment från patient – vårdarrelationen lyfts ut, vilket föll sig naturligt då vi är sjukskötarstuderande. Arbetet tar fasta på det naturliga vårdandet och individens drivkraft att vilja någon annan väl. Frivilligarbetet är oavlönat och frivilligarbetaren ger av sin egen tid för att främja den äldres hälsa och välmående. I resultatet syns en tydlig koppling mellan det etiska bemötandet och kommunikationen, de är tätt sammanlänkade och båda behövs för att kunna utveckla och upprätthålla den goda relationen till den äldre. I arbetet syns en klarröd tråd som sammankopplar alla delar. Det etiska bemötandet grundar sig i frivilligarbetarens människosyn, förmågan att ta till sig helheten av mötet och gå in i mötet utan förutfattade meningar eller förväntningar. Etiken och moralen syns i frivilligarbetarens naturliga vårdande och vilja att mena den äldre väl. Klarar frivilligarbetaren att bemöta den äldre etiskt, kommer även kommunikationen att fungera. Fungerar det etiska bemötandet och kommunikationen har relationen en god möjlighet att utvecklas och växa.

I arbetsprocessens början gjordes valet att genomföra en kvalitativ utvecklingsstudie. Då arbetes strävan var att utarbeta en produkt som kunde utveckla och förbättra det etiska bemötandet, kommunikationen och utvecklandet av relationen till den äldre inom frivilligarbetet. Med utveckling ämnar arbetet bidra till att fler äldre börjar nyttja frivilligarbetets tjänster och känner sig trygg i nyttjandet. Produkten som utarbetats är en broschyr. Denna kan användas till en första handledning i etiskt bemötande, kommunikation och utvecklandet av en god relation. Broschyren kan även användas under större handledningstillfällen som utdelningsmaterial. Broschyren återfinns i Bilaga 8.

## Källförteckning

Blomqvist, K., Edberg, A.-K., Ernsth Bravell, M. & Wijk, H., 2017. *Omvårdnad & äldre*. 1 red. Lund: Studentlitteratur AB.

Corbett, S. & Williams, F., 2014. Striking a professional balance: interactions between nurses and their older rural patients. *British journal of community nursing*, 19(4), pp. 162-167.

Dugow, H. & Connolly, D., 2012. Exploring impact of independent living programme on activity participation of elderly people with chronic conditions. *International journal of therapy and rehabilitation*, 19(3), pp. 154-162.

Eide, H. & Eide, T., 2009. *Omvårdnadsorienterad kommunikation - relationsetik, samarbete och konfliktlösning*. Lund: Studentlitteratur AB.

Eriksson, K., 1987. *Vårdandets idé*. 1 red. Stockholm: Nordstedts förlag.

Eriksson, K., 2014. *Vård processen*. 5 red. Tyskland: Liber AB.

ETENE, 2008. *Vård etik på ålderns höst*, Vanda: ETENE.

FN, 1948. *Mänskliga rättigheter*. [Online]  
Available at: <http://www.manskligarattigheter.se>

Gardiner, C. & Barnes, S., 2016. The impact of volunteer befriending services for older people at the end of life: Mechanisms supporting wellbeing. *Progress in palliative care*, 24(3), pp. 159-164.

Henricson, M., 2017. *Vetenskaplig teori och metod - Från idé till examination inom omvårdnad*. 2 red. Lund: Studentlitteratur AB.

Henriksen, J.-O. & Vetlesen, A. J., 2013. *Etik i arbete med människor*. Lund: Studentlitteratur.

Hörnsten, Å., Lindahl, K., Persson, K. & Edvardsson, K., 2012. Strategies in health-promoting dialogues - primary healthcare nurses perspectives - a qualitative study. *Scandinavian journal of caring sciences*, 1111(28), pp. 235-244.

Jeffries, M. o.a., 2015. Participation in voluntary and community organisations in the United Kingdom and the influences on the selfmanagement of the longterm conditions. *Health and social care in the community*, Volym 23, pp. 252-261.

Johansson, S. & Skärgren, L., 2013. *Vårdpedagogik och handledning*. 1 red. Stockholm: Liber AB.

Kangasniemi, M., Utriainen, K. & Pietilä, A.-M., 2013. Gerontological nurses perceptions of their rights in Finland. *Scandinavian journal of caring sciences*, 1111(28), pp. 347-354.

Malterud, K., 2009. *Kvalitativa metoder i medicinsk forskning*. 2 red. Lund: Studentlitteratur AB.

Nyman, I., 2010. *Yksilön oikeus yksityisyyteen*. [Online]  
Available at: <file:///C:/Users/Ann->

[Marie/Downloads/handbok individens integritet finska 0%20\(1\).pdf](#)  
[Använd 14 04 2018].

Olsson, H. & Sörensen, S., 2011. *Kvalitativa och kvantitativa perspektiv - Forskningsprocessen*. 2 red. Stockholm: Liber AB.

Overgaard, C., 2014. The boundaries of care work: A comparative study of professionals and volunteers in Denmark and Australia. *Health and social care in community*, 1111(23).

Patel, R. & Davidson, B., 2011. *Forskningsmetodikens grunder - att planera, genomföra och rapportera en undersökning*. 4 red. Lund: Studentlitteratur AB.

Stiller, K., Bengler, K. & Oatey, A., 2011. An evaluation of patient and staff members satisfaction with and knowledge of a volunteer service. *International Journal of Therapy and Rehabilitation*, Volym 18, pp. 35-47.

Swenne, C. L. & Skytt, B., 2013. The ward round - patients experiences and barriers to participation. *Scandinavian journal of caring sciences*, 1111(28), pp. 297-304.

Thorsén, H., 1997. *Omvårdnadsmodeller, människosyn, etik*. 1 red. Falköping: Liber AB.

van Dijk, H. M., Cramm, J. M. & Nieboer, A. P., 2012. The experiences of neighbour, volunteer and professionals support-givers in supporting community dwelling older people. *Health and social care in the community*, 1111(21), pp. 150-158.

Wassenbauer, L. I., Arrington, D. T. & Abraham, I. L., 1996. Using elderly volunteers to care for the elderly. *Nursing economics/July-August 1996/Vol.14/No.4*, July-August, pp. 232-238.

Widerberg, K., 2002. *Kvalitativ forskning i praktiken*. 1 red. Lund: Studentlitteratur AB.

Wiklund Gustin, L. & Bergbom, I., 2017. *Vårdvetenskapliga begrepp i teori och praktik*. 2 red. Lund: Studentlitteratur AB.

Zwijssen, S. o.a., 2016. Disentangling the concept of "the complex older patient" in general practice: a qualitative study. *BMC family practice*, 1186(10), pp. 1-7.

## **Figurförteckning**

Figur 1 Grundantaganden inom humanistiska synsättet (Thorsén, 1997, p. 73).....7

## **Tabellförteckning**

Tabell 1 Innehållsanalys av enskilda intervjuer ..... 22

## Tystnadslöfte för frivilligarbete

Organisation.....

Jag är medveten och vet om att jag har ett visst ansvar som frivilligarbetare.

Jag förbinder mig att inte avslöja information om de personer jag möter i mitt frivilliga arbete rörande integritet och hälsa.

Tysthetslöftet är giltigt även efter att uppdraget är avslutat. Som frivilligarbetare görs alla mina uppgifter utan ersättning och därför är jag inte bunden till mitt uppdrag utan kan avsluta när jag vill.

Jag kan tas bort från mitt uppdrag om jag inte följer organisationens regler om frivilligarbete. Tysthetslöftet kvarstår efter avslutat uppdrag.

.....

Ort och datum

.....

Underskrift

.....

Namnförtydligande



## Litteraturgranskning

Artikel	Syfte	Urval	Metod	Resultat	Huvudsakligt Resultat	Styrkor och svagheter
<p>The experience of neighbour, volunteer and professional support-givers in supporting community dwelling older people</p> <p>Hanna M. Van Dijk, Jane M. Cramm and Anna P. Nieboer</p> <p>Health and social care in the community doi: 10.1111/hsc.12006</p>	<p>Att få kunskap i hur grannar hjälper och hur samarbetet mellan grannar, volontärer och professionella kan förbättras</p> <p>Att få insikt i vilka problem det finns i samarbetet</p> <p>Professionellas roll borde förstärkas för att stöda grannhjälp och volontärhjälp</p>	<p>9 frivilliga grannhjälpare, 5 volontärer och 12 professionella.</p>	<p>Kvalitativ metod med intervjuer</p>	<p>Resultatet tyder på att grannhjälp förekommer naturligt och är mera att "vaka över varandra". Risken med grannhjälp är att eftersom grannarna ofta själva är äldre personer finns risk för att grannen drabbas av utmattning eftersom att de saknar stöd från yrkesverksamma. Ett samarbete mellan yrkesverksamma, volontärer och grannar skulle vara att föredra.</p>	<p>Samarbetet mellan professionella, grannar och frivilliga betare</p>	<p>Samarbete och brist på samarbete</p>

<p>The boundaries of care work: A comparative study of professional s and volunteers in Denmark and Australia</p> <p>Charlotte Overgaard</p> <p>Health and Social care in the community (2015) 23(4) 380-388 doi; 10. 1111/hsc. 12154</p>	<p>Att förstå reglerna som delar upp arbetet mellan volontärer och betalt arbete</p> <p>Undersöker begreppet professionalism och professionell avgränsning när det gäller att organisera principerna för volontärarbete</p> <p>Förslår två modeller som stöder hur välfärdssamhället influerar rollen av frivilligarbetare</p>	<p>Intervjuer har gjorts med volontärer och professionella 41 stycken.</p> <p>Jämförelse mellan ett hospice i Danmark och ett i Australien</p>	<p>Studien är en Jämförande fallstudie</p>	<p>Resultatet visar att i Danmark deltog inte volontärerna i direkt vårdarbete medans volontärerna i Australien fick delta till en viss gräns. Man påvisade att det finns stora skillnader mellan länder men att det finns stora vinster i att låta frivilligarbetare delta i vården, inte bara som guldkant.</p>	<p>Skillnader i hur frivilligarbetare får delta i vården</p>	<p>Deltagande i vården av frivilligarbetare</p> <p>Skillnader mellan länder</p>
<p>Using Elderly Volunteers to Care for the Elderly</p> <p>Lynn I. Wassenbaue r, Dawn T. Arrington, Ivo L. Abraham</p> <p>Nursing Economics/ July-August 1996/ Vol. 14/ No 4</p>	<p>Syftet med artikeln är att ge en översikt av befintlig litteratur om volontärarbete bland äldre och vilka volontärprogram som finns och vad det skulle finnas behov av</p>	<p>Befintlig litteratur</p>	<p>En översikt av litteratur</p>	<p>Baserat på en översikt av existerande volontärlitteratur kan man med evidens konstatera att både äldre i institutvård och hemmiljö kan ha nytta av förbättrad service.</p> <p>Äldre volontärer har kunskap och år av erfarenhet inom olika områden.</p>	<p>Frivilligarbetare är en resurs och samarbete av vikt ekonomiskt</p>	<p>Äldre frivilligarbetare har erfarenhet och är en resurs</p> <p>Servicen bör förbättras</p>

				Ekonomiskt sätt är volontärer en resurs och ett bättre samarbete är av vikt		
<p>An evaluation of patients and staff members satisfaction with and knowledge of a volunteer service</p> <p>Kathy Stiller, Kathy Bengner, Anthea Oatey</p> <p>International Journal of Therapy and rehabilitation, January 2011, vol 18, No 1</p>	<p>Syftet med studien är att undersöka hur nöjda personal och patienter är med frivilligarbetet som utförs på rehabiliteringscentret</p>	<p>Personer som på något sätt kommit i kontakt med volontärer . 97 patienter, 54 skötare, 6 socialarbetare, 23 seniorledare och 5 medicinska och 20 terapeuter</p>	<p>Intervjuer med ändamålsenliga frågor. En kvalitativ studie</p>	<p>Volontärbetet på centret var mycket omtyckt men kunskapen om deras arbete var inte alltid hög bland personalen.</p> <p>Ett bättre samarbete skulle vara att föredra</p>	<p>Bristande kunskap om frivilligarbetet bland professionella</p>	<p>Frivilligarbetet omtyckt av personalen</p> <p>Kunskapen låg bland personal, bättre samarbete</p>
<p>The ward round-patient experiences and barriers to participation</p> <p>Scandinavian Journal of Caring Sciences doi: 10.1111/scs.12059</p>	<p>Syftet med undersökningen var att ta reda på patienters erfarenhet av läkarronden och patientens möjlighet att delta.</p>	<p>14 patienter på en hjärtavdelning blev intervjuade</p>	<p>En kvalitativ, beskrivande forskning .</p> <p>En kvalitativ innehållsanalys har utförts</p>	<p>Resultatet visar på att det finns mycket att förbättra när det gäller läkarronden speciellt i kommunikationen mellan läkare/patient. Det är lättare att förstå sjukskötare än läkare. Atmosfären måste vara öppen och patienten behandlas med</p>	<p>Förbättring av kommunikation mellan läkare/patient</p>	<p>Sjukskötare förstår bättre av patienten</p> <p>Kommunikationen fungerar inte</p>

				empati av personal och patientens rätt att delta i vården måste uppmuntras.		
<p>Striking a professional balance: interactions between nurses and their older rural patients</p> <p>Sophie Corbett, Fiona Williams</p> <p>British Journal of Community Nursing april 2014 Vol 19, No 4</p>	<p>Rapporten tar upp förhållandet mellan skötare och den äldre i glesbygdsområden</p>	<p>16 intervjuer med äldre människor och social-och hälsovårdare</p>	<p>Kvalitativa intervjuer</p>	<p>Man kom fram till att det är bra för dom äldre att det finns ett förhållande mellan klient och vårdare fastän det ibland kan vara svårt att skilja på vänskap och profession. Både vårdare och klient behöver stöd och regler för vad som är rätt i förhållandet fastän man fortsätter sin vänskap</p>	<p>Förhållanden mellan klient och vårdare behöver regler för vad som är rätt när vänskap uppstår</p>	<p>Bra för dom äldre att det finns ett vänskapsförhållande mellan vårdare/klient</p> <p>Brist på stöd och regler för vad som är rätt i vänskapsförhållandet</p>
<p>Exploring impact of independent living programme on activity participation of elderly people with chronic condition</p> <p>Hassan Dugow, Deirdre Connolly</p> <p>International Journal of Therapy and Rehabilitation mars 2012, vol 19 no 3</p>	<p>Den här forskningen försöker ta reda på hur äldre personer som deltagit i ILP (Independent Living Program) påverkats i livet, de dagliga aktiviteterna, hur nöjd man är med utförandet av de dagliga rutinerna</p>	<p>De 10 deltagarna var över 70 år och med kroniska sjukdomar</p>	<p>Man har använt sig av två olika testpre- och post-samt kvalitativa intervjuer av deltagarna</p>	<p>Man kan inte direkt påvisa resultat på förbättringar men sättet att arbeta tillsammans i grupp har höjt självkänslan och kunnandet</p>	<p>Att arbeta i grupp höjer självkänslan och kunnande</p>	<p>Samarbete höjer kunskap</p> <p>Resultatet kan inte påvisas</p>

<p>Strategies in health-promoting dialogues-primry healthcare nurses perspectives - a qualitative study</p> <p>Åsa Hörnsten, Karin Lindahl, Kristina Persson, Kristina Edvardsson</p> <p>Caring Sciences Empirical Studies</p> <p>Doi, 10.1111/scs.12045</p>	<p>Syftet med studien är att beskriva dialogiska strategier om hälsa och livsstil som används av svenska sjukskötare</p>	<p>Intervjuer med 10 erfarna sjukskötare som arbetar med programmet VIP</p>	<p>Kvalitativa intervjuer och analyser</p>	<p>Sjukskötarna använde olika metoder i diskussioner om hälsa och livsstil.</p> <p>Man fick kunskap om vilka svårigheter och möjligheter som finns i hälsorådgivning</p>	<p>Kunskap om svårigheter och möjligheter i hälsorådgivning</p>	<p>Olika metoder för resultat</p>
<p>Gerontological nurses perceptions of their rights in Finland</p> <p>Mari Kangasniemi, Kati Utriainen, Anna-Maija Pietilä</p> <p>Scandinavian Journal of Caring Sci; 2014; 28; 347-354</p>	<p>Syftet är att undersöka sjukskötares rättigheter sett från den gerontologiska sidan</p>	<p>Undersökningen är gjord med intervjuer av 29 sjukskötare och i grupper om 3 - 4</p>	<p>Kvalitativ studie</p>	<p>Sjukskötares rättigheter styrs av etik och lagstiftning och det involverar kollegor, chefer, organisation, patienter och anhöriga.</p> <p>Baserat på detta, speciellt i väldigt krävande områden av vården som vård av äldre, behöver skötarnas rättigheter synliggöras och tas i beaktande</p>	<p>Sjukskötares rättigheter behöver synliggöras och tas i beaktande i vården</p>	<p>Sjukskötares rättigheter.</p> <p>Brist på synliggörande i vårdplaneringen</p>

				när vården planeras		
<p>Participation in voluntary and community organisations in the United Kingdom and the influences on the self-management of long-term conditions</p> <p>Mark Jeffries, Amy Mathieson, Anne Kennedy, Susan Kirk, Rebecca Morris, Christian Blickem, Ivalyo Vassilev, Anne Rogers</p> <p>Health and Social Care in the Community 2015 23 252-261</p>	<p>Syftet med studien är att ta reda på varför människor med långvariga vaskulära problem fortsätter att delta i VCO,s</p> <p>Voluntary and Community Organisation , behåller sitt medlemskap och vad som gör att man fortsätter att delta</p>	20 deltagare med olika sjukdomar valdes noggrant ut från VCO	<p>Deltagarna intervjuades och data analyserades med reflektioner till data.</p> <p>En kvalitativ studie</p>	<p>Människorna gav olika orsaker till varför man deltar i frivilligarbete: som hälsa och välmående, social kontakt och att få utöva en speciell hobby.</p> <p>Hinder för att delta var tidsmässiga barriärer och ibland gruppdynamik.</p> <p>Man behöll sitt medlemskap för att det gav en känsla av tillhörighet och identitet, man utvecklade nära relationer och man fick stöd och tillit</p>	<p>Frivilligarbetet bidrar till hälsa och välmående, social kontakt och att kunna utöva sin hobby</p>	<p>Frivilligarbetets hälsa</p> <p>Tidsbarriärer</p>
<p>Disentangling the concept of the complex older patient in general practice a qualitative study</p>	<p>Syftet med studien är att ta reda ut begreppet den komplexa äldre och patienten i allmänna vården</p>	15 intervjuer med allmänna praktiker	<p>Kvalitativ metod med olika case som diskuterades</p>	<p>Analysen resulterade i 12 teman som kategoriserades till 5 faktorer som bidrar till komplexiteten hos äldre patienter.</p> <p>Självbestämmanderätten, olika</p>	<p>Bättre organisatorisk struktur nödvändig gällande komplexiteten hos äldre patienter</p>	<p>Bättre struktur för vården</p> <p>Brist på struktur</p>

<p>S.A. Zwijsen, N.M. Nieuwenhuisen, O.R. Maarsingh, M.F.I.A. Depla, C.M.P.M. Herthogh</p> <p>BMC Family Practice Doi 10.1186/s12875-016-0455-6</p>				<p>åsikter om nödvändig vård, begränsning på grund av medicin, gränser för att ta emot social hjälp, dålig utrustning.</p> <p>Resultatet pekar på bättre organisatorisk struktur är nödvändig</p>		
<p>The impact of volunteer befriending services for older people at the end of life: Mechanisms supporting wellbeing</p> <p>Clare Gardiner, Sarah Barnes</p> <p>Progress in palliative care 2016 vol 24 no 3 sid 159-S</p>	<p>Syftet med forskningen är att utforska på vilket sätt frivillig arbetet kan underlätta för välbefinnandet för äldre vid livets slut</p>	<p>12 mottagare av frivillig hjälp och deras familjer</p>	<p>Kvalitativ forskning med 12 semi-strukturerade intervjuer och familjer. Intervjuerna blev analyserade med tematiska analyser</p>	<p>Resultatet visar på att frivillig arbetet underlättar och gav resultat på flera olika områden som emotionellt och psykologiskt välbefinnande och minskning av social isolering.</p> <p>Andra resultat involverar praktiskt stöd och stöd till närstående</p>	<p>Frivillig arbete underlättar för den äldre vid livets slut</p>	<p>Ökar välbefinnandet hos äldre och anhöriga</p>

## Deltagande i intervju

Vi är två sjukskötarstuderanden vid yrkeshögskolan Novia i Åbo. Vi håller som bäst på med att skriva vårt examensarbete. Examensarbetet är ett beställningsarbete från svenska pensionärsförbundet r.f i Finland, arbetet går under benämningen ”frivilligarbete för äldre 65+”. Vi är 17 studeranden från yrkeshögskolan Novia i Åbo som jobbar under samma beställningsarbete, vi har således blivit uppdelade i mindre grupper för att skapa en större vidd på arbetets resultat.

Vårt arbete inriktar sig på relationen, etiskt bemötande och kommunikationen till den äldre 65+ som nyttjar och kommer att nyttja frivilligarbete. Vi har valt att genomföra vårt arbete som en kvalitativutvecklingsstudie, där slutprodukten är en broschyr som ska kunna användas vid rekrytering av nya frivilligarbetare. Broschyren är menad som handledning /stöd i utvecklandet av relationen, etiskt bemötande och kommunikationen till den äldre 65+. Vi har för att få ett djup i studien valt att använda oss av kvalitativa intervjuer. Ni som intervjudeltagare har rätt till att vara och förbli anonyma. Anteckningar som görs under intervjuerna kommer analyseras, efter genomförd analys kommer anteckningarna preskriberas. Det vi gärna ser att framkommer av er som intervjudeltagare är vilket frivilligarbete ni utför, det är för att vi som skribenter ska kunna beskriva vidden på intervjuerna.

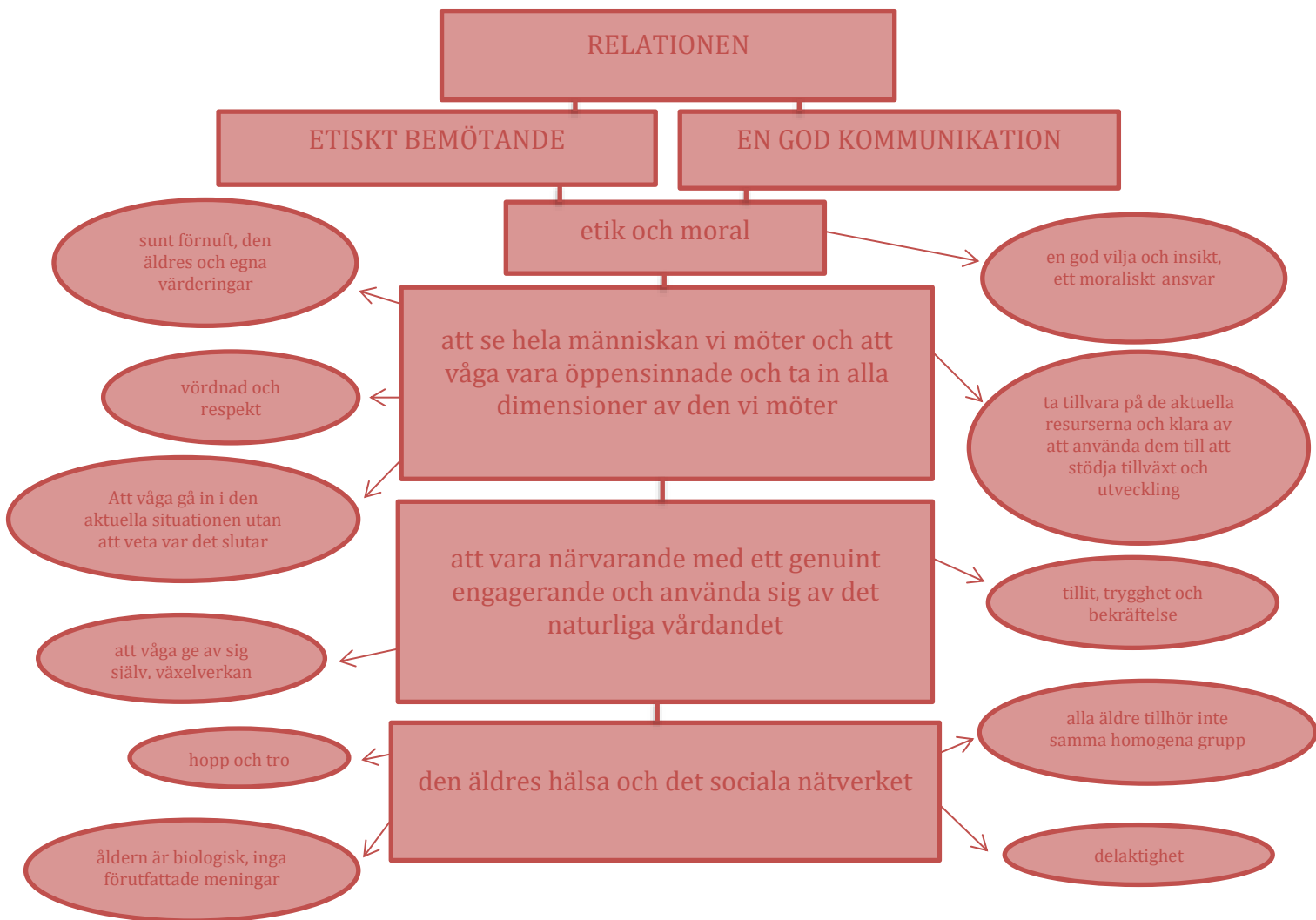
Tack!

Med vänlig hälsning,

Ann-Marie Strandberg och Malin Sandberg



# Intervjuguide



## Intervjubotten

Intervjufrågor för frivilligarbetare och nyttjare av frivilligarbete;

1. Vad betyder ett etiskt gott bemötande för er?
2. Vad anser ni är ett etiskt gott bemötande?
3. Vad betyder en god kommunikation för er?
4. Vad anser ni att en god kommunikation är?

Intervjufråga för frivilligarbetare;

5. Har ni fått/får ni något stöd i etiskt bemötande och förandet av en god kommunikation från den förening eller verksamhet ni är verksamma i?

Är det något ni skulle vilja utveckla/förbättra?

Intervjufråga för nyttjare av frivilligarbete;

5. Uppkommer det svåra eller obekväma situationer som bejaktar etiskt bemötande och förandet av en god kommunikation i mötet med frivilligarbetaren?

Är det något ni skulle vilja utveckla/förbättra?

## Bearbetning av enskilda intervjuer

Intervjudeltagare	Fråga 1	Fråga 2	Fråga 3	Fråga 4	Fråga 5
Deltagare 1; Frivilligarbetare, synskadade förbundet och röda korset	Mycket, man får mer tillbaka än man ger	Att vara artig, vänlig och visa empati. Att svälja egna dåliga tankar. Bygga en relation succesivt, utvecklas tillsammans. Låta mottagaren sätta gränser. Tystnadsloftet	Mycket viktigt, behövs en god kommunikation för att relationen ska utvecklas och växa	Båda måste må bra. Att alltid vara en bra lyssnare, oavsett om det berör ens intressen. Låta mottagaren ta initiativ, inte tvinga på något. Svara på frågor	Ja, har fått ganska grundläggande genomgång. Att få information och vägledning ger självinsikt  Det är bra och viktigt
Deltagare 2; Frivilligarbetare, via arbetsplatsen	Det betyder allt, grunden för relationen	Att visa respekt och vänlighet. Möta den andra likvärdigt. Att mottagaren får bli sedd och hörd för den man är. Personkemi är viktigt. Tystnadsloftet	Det är oerhört viktigt. Att vara öppen och ärlig i mötet	Ömsesidighet. Att vara genuint engagerad/intresserad. Att våga gå in med öppenhet, att ge och ta. Ge tid för att göra något gott	Nej inte genomgång specifikt. Gått igenom med förmannen muntligt, innan start av frivilligarbete. Bra att ha någon att fråga eller luta sig mot  Oerhört viktigt
Deltagare 3; Frivilligarbetare, vård i livets slutskede	Att bemöta människor på ett sätt jag själv och hur jag skulle vilja mina närmsta blir bemötta	Respekt för den andra, ålder, härkomst, tro och aktuella livssituationen, men även anledningen till mötet. Visa empati och ärlighet	Att vara/känna sig lugn och trygg i mötet. Kommunikationen ska vara en tvåvägs kommunikation. Kommunikationen ska ge en bra känsla för båda. Ska ge ett gott resultat	Att känna av de andra och skapa kontakt, är känslan bra eller dålig? Klara av att utgå från den aktuella situationen. Mötet ska vara givande. Personkemi är viktigt, men ibland måste det förbises, klara av att vara diplomatisk, lugn och empatisk. Ärlighet, inte lova något omöjligt. Inte gå på, ge personen rum	Ja, både i utbildningar och samtal efter inträffade situationer som inträffat.  Det är viktigt för att bygga förtroende och tillit, lova aldrig för mycket. Man

				och tid. Mottagarens behov och önskemål. Att lyssna och finnas till. Ge tid, inte stressa. Ge farstutid. Humor kan rädda svåra situationer, det gäller att ha känsla för det	får svara "jag vet inte" eller jag kan ta reda på det
Deltagare 4; Äldre nyttjare av frivilligarbete 91 år	Att man visar respekt för varandra	När man får förtroende för en annan människa och man känner sig trygg	När man blir hörd och känner att man får ärliga svar	När den man talar med har tid att lyssna på vad man säger och inte har bråttom iväg till nästa ställe	Det kan uppkomma obekväma situationer om den som kommer är för burdus och inte lyssnar på hur jag vill ha det
Deltagare 5; Äldre nyttjare av frivilligarbete 80 år	När man är ödmjuk inför varandra och tar hänsyn till den andra	När man inväntar den andra och tar hänsyn till den andras livsstil och sätt och inte är fördömande	Ett samtal som man har utbyte av och där man kan uttala sina känslor utan att bli föraktad	När man fått prata om sina saker och det lämnar en känsla av att man vill fortsätta samtalet	Jag har inte upplevt obekväma situationer i mötet med frivilligarbetare
Deltagare 6; Äldre nyttjare av frivilligarbete 82 år	När man beaktar den andras vilja	När man visar hänsyn till den andra och respekterar varandra	Ett utbyte av tankar och idéer. Att bli lyssnad till	Igen ett utbyte av tankar. Man har fått ventilera	Människor är olika, ibland passar man inte riktigt ihop. Jag har inte upplevt någon svår situation ännu

## Sökhistorik

Databas	Begränsningar	Sökord	Antal träffar	Antal Valda	Datum
Cinahl EBSCO	Full text, references available, abstract available, published date 01.01.2010- 31.12.2017	Volunteer	302	3	24.01.18
Cinahl EBSCO	Full text, references available, abstract available	Volunteers AND Elderly	22	1	08.02.18
Cinahl EBSCO	Full text, references available, abstract available, published date 01.01.2010- 31.12.2015	Volunteers	2	1	24.01.18
Cinahl EBSCO	Full text, references available, abstract available, published date 01.01.2012- 31.12.2018, peer reviewed, aged 65+	Voluntary	18	1	10.02.18
Cinahl EBSCO	Full text, references available, abstract available, published date 01.01.2012- 31.12.2018, peer reviewed, aged 65+	Ethics	31	1	10.02.18

Cinahl EBSCO	Full text, references available, abstract available, published date 01.01.2012- 31.12.2018, peer reviewed	Elderly AND Communication	23	2	10.02.18
Cinahl EBSCO	Full text, references available, abstract available, published date 01.01.2012.- 31.12.2018, peer reviewed, aged 65+	Communication AND Ethics	7	2	10.02.18
Cinahl EBSCO	Full text, references available, abstract available, published date 01.01.2012- 31.12.2018, peer reviewed	Elderly AND Communication AND Ethics	1	1	10.02.18

## TYSTNADSLÖFTET

### Innebörd

- Frivilligbetaren har ett ansvar i mötet med den äldre
- Tystnadsplikt rörande integritet och hälsa
  - Tystnadsplikt efter avslutat frivilligarbete
- Frivilligbetaren är inte bunden och kan avsluta frivilligarbetet när hon vill
- Frivilligbetaren ska följa organisationens riktlinjer
- Tystnadslöftet ger den äldre trygghet och tillit i mötet med frivilligbetare

Ett projektsamarbete med svenska pensionärsförbundet r.f.

Bilder i broschyren: Malin Sandberg  
Broschyr framtagen av: Malin Sandberg  
och Ann-Marie Strandberg



## I MÖTET

### MED DEN ÄLDRE

#### inom frivilligarbete



## DEN GODA RELATIONEN

### När vi möter den äldre

- Äldern är en individuell utveckling och handlar inte enbart om biologi
- Äldre i vårt samhälle är unika individer med olika erfarenhet och upplevelser
- Låta den äldre få ta plats och initiativ i mötet, att få känna sig sedd
- Som frivilligbetare är det viktigt att kunna urskilja den äldres resurser i mötet och tillåta den äldre att använda/utveckla dem i vardagen
- Det är viktigt att våga stanna kvar i samtalet även om man inte vet vart det kommer leda eller om man har svar

### Etiskt gott bemötande

- Att visa respekt för varandra
- Visa empati
- Kunna möta den äldre för den hon är och ta in helheten av mötet
- Acceptera varandras olikheter och förbise egna värderingar
- Att inte ha förutfattade meningar

### En god kommunikation

- Att vara en god lyssnare
- Ett visa genuint engagerande och intresse
- Att ge den tid som behövs
- Ge utrymme för att ställa frågor
- Använda ett språk som den äldre förstår och vara tydlig i samtalet

### En god relation

- Att tillsammans sträva till utveckling
- Relationen existerar för att göra gott och visa ett intresse för varandras bästa
- Att visa solidaritet för varandra

ETISKT GOTT BEMÖTANDE

GOD KOMMUNIKATION

EN GOD RELATION

