

## Hurdana upplevelser hade klienter som behöver många hälsotjänster av mötet med yrkesutbildade inom hälso- och sjukvården?



## RESULTAT

### Värdesättande av klienten som expert på sin egen situation och involvering av klienten i beslutsfattandet

- Upplevde relationen mellan patient-yrkespersonal som ett samarbete med den yrkesutbildade inom hälso- och sjukvården, även om yrkespersonalen ansågs vara auktoriteter och experter på vården.
- De önskade att deras egna erfarenhet av sin situation skulle tas i beaktande

### Erbjudande av stöd enligt klientens individuella situation och behov

- De önskade att situationen och sjukdomen identifieras och behandlas individuellt.

- De uppskattade även beaktandet av andra områden i livet än de som gäller sjukdomen och som är viktiga för klienten själv.
- Betydelsen av de yrkesutbildade inom hälso- och sjukvården och andra arbetstagare hade en central roll i hur välkomna klienterna kände sig

### Upplevelser av yrkespersonalens brist på empati och förringande av klientens behov

- De upplevde att detta orsakat missförstånd och känslor av ovärdighet
- De upplevde att de blivit stämplade på grund av användningen av tjänsterna
- De upplevde att de inte är värda att bli vårdade
- De upplevde att hälso- och sjukvårdens yrkesutbildade inte förstår dem eller deras situation

### Upplevelse av frustration på grund av att olösta problem lett till en servicespiral

- De kände att de blivit hänvisade från en yrkesutbildad person till en annan
- De upplevde att vården och resultaten inte motsvarade förväntningarna
- De upplevde att man letade efter säkerhet i lösningarna genom att konsultera andra yrkesutbildade inom hälso- och sjukvården, vilket leder till att även andra yrkesutbildade haft en viktig roll i klientens tjänste användning.

## SAMMANFATTNING

Det individuella servicebehovet hos klienter som behöver många hälso- och sjukvårdstjänster bör beaktas i ordnandet av tjänsterna.

Ett stort behov av tjänster gör klienterna frustrerade och de upplever att de blir missförstådda i sina möten med hälso- och sjukvårdens yrkesutbildade personal.

Vården av de klienter som behöver många hälsovårdstjänster ska ordnas i samarbete där man utnyttjar hälso- och sjukvårdens yrkespersonals kunskaper och den expertis klienten som behöver många hälsovårdstjänster har om sin situation.

## BAKGRUND

Med en klient som behöver många hälsovårdstjänster avses en klient som har ett ökat behov av service (till exempel fler än 12 besök inom hälsovården på ett år)<sup>1</sup>. I Finland orsakar 10 procent av befolkningen cirka 80 procent av social- och hälsovårdens kostnader<sup>2</sup>. Ett stort behov av tjänster kan exempelvis bero på en långtidssjukdom eller en hälsa som upplevs vara dålig<sup>1</sup>. Även om behoven av tjänster är individuella har få undersökningar gjorts om hurdana upplevelser klienter som behöver många hälsovårdstjänster har av servicebehovet samt hur hälso- och sjukvårdstjänsterna ordnas. Med tjänster som utgår från klientens behov kan man minska behovet av hälso- och sjukvårdstjänster<sup>3</sup>. I mötet mellan klienten och den yrkesutbildade betonas ur det klientcentrerat perspektivet relationen mellan klienten och den yrkesutbildade samt klientens deltagande i vården<sup>4,5</sup>.



# Hurdana upplevelser har klienter som behöver många hälsotjänster av mötet med yrkesutbildade inom hälso- och sjukvården?

MATERIAL  
OCH  
METODER

Evidenstipset baserar sig på en systematisk översikt som publicerades 2020, där man beskrev hurdana upplevelser klienter som behöver många hälsovårdstjänster har av sina möten med yrkesutbildade inom hälso- och sjukvården. Översikten genomfördes enligt JBI:s anvisningar<sup>6</sup>. Materialet bestod av sex kvalitativa studier och av erfarenheterna från 129 klienter som behöver många hälso- och sjukvårdstjänster. Studiernas metodologiska kvalitet bedömdes vara god. Översiktens metodologiska genomförande beskrivs närmare i den ursprungliga publikationen\*. Kvaliteten på översikten bedömdes enligt JBI:s kriterier för bedömning av systematiska översikter.\*\*

## DEN URSPRUNGLIGA PUBLIKATIONEN

\***Huhtakangas M, Tuomikoski A-M, Kyngäs H, Kanste O.** Frequent attenders' experiences of encounters with healthcare personnel: A systematic review of qualitative studies. *Nursing & Health Sciences* 2020; 9: 1–16.

\*\***Översikts kvalitet:** God (9/11), JBI: [Checklist for Systematic Reviews and Research Syntheses](#).

## ANDRA ANVÄNDA KÄLLOR

1. **Vedsted P, Christensen MB.** 2005. Frequent attenders in general practice care: A literature review with special reference to methodological considerations. *Public Health*, 119(2), 118–137. (på engelska)
2. **Leskelä R-L, Komssi V, Sandström S, Pikkujämsä S, Haverinen A, Olli S-L, ym.** 2013. Paljon sosiaali- ja terveystalveluja käytävät asukkaat Oulussa. *Suomen Lääkärilehti*, 48, 3163–3169. (på finska)
3. **Delaney LJ.** 2018. Patient-centred care as an approach to improving health care in Australia. *Collegian*, 25, 119–123. (på engelska)
4. **Kitson A, Marshall A, Bassett K, Zeitz K.** 2013. What are the core elements of patient-centred care? A narrative review and synthesis of the literature from health policy, medicine and nursing. *Journal of Advanced Nursing*, 69, 4–15. (på engelska)
5. **Langberg E, Dyhr L, Davidsen A.** 2019. Development of the concept of patient-centredness – A systematic review. *Patient Education and Counseling*, 102, 1228–1236. (på engelska)
6. **Lockwood C, Porritt K, Rittenmeyer L, Salmond S, Bjerrum M, Loveday H, ym.** 2020. Systematic reviews of qualitative evidence. In *Aromataris E, Munn Z (editors). JBI Manual for Evidence Synthesis*. JBI. (på engelska)
7. **Hudon C, Choinard M, Aubrey-Bassler K, Muhajarine N, Burge F, Bush P, ym.** 2020. Case management in primary care for frequent users of health care services: A realist synthesis. *Annals of Family Medicine*, 18, 218–226. (på engelska)

ANVÄNDBARHET  
I FINLAND

Resultaten kan utnyttjas i utvecklingen av individcentrerade tjänster som utgår från det servicebehov som klienter i stort behov av tjänster har. Resultaten kan utnyttjas i utvecklingen av interventionerna – särskilt servicehandledningen – för de klienter som behöver många hälsovårdstjänster. I servicehandledningen beaktas klientens individuella behov och det har konstaterats att servicehandledningen minskar på servicebehovet av de klienter som behöver många hälso- och sjukvårdstjänster<sup>7</sup>.

SAMMANFATTNINGENS  
SKRIBENTEN

**Huhtakangas Moona**<sup>1</sup>, HVM, doktorand, universitetslärare  
**Kyngäs Helvi**<sup>1</sup>, professor  
**Tuomikoski Anna-Maria**<sup>2</sup>, HVD, överlärare  
**Konttila Jenni**<sup>3</sup>, forskare, HVD, ss  
**Kanste Outi**<sup>1</sup>, HVD, universitetslektor

<sup>1</sup>Uleåborgs universitet, <sup>2</sup>Oulun ammattikorkeakoulu, <sup>3</sup>Hoitotyön tutkimussäätiö