Akademin för hälsa, vård och välfärd

PATIENTMÖTEN I AKUTSJUKVÅRDEN

En litteraturöversikt ur ett sjuksköterskeperspektiv

JOHANNA GRÖNKVIST
NATHALIE LINDROOS

Huvudområde: Vårdvetenskap med inriktning mot omvårdnad.
Nivå: Grundnivå.
Högskolepoäng: 15 högskolepoäng.
Program: Sjuksköterskeprogrammet.
Kursnamn: Examensarbete i vårdvetenskap med inriktning omvårdnad.
Kurskod:VAE 209

Handledare: Susanne Bohlin
Examinator: Lena-Karin Gustafsson

Seminariedatum: 25-11-07
Betygsdatum: 25-11-12

SAMMANFATTNING

Bakgrund: Kommunikation och relation är centralt för att skapa trygghet samt förtroende mellan patienter och sjuksköterskor. Lyhördhet och närvaro möjliggör en helhetsförståelse för patienters hälsa och behov även i akuta situationer. Högt patientflöde, tidsbrist och rutiner kan försvåra etableringen av kommunikation. Delaktighet, trygghet och respektfullt bemötande är centralt för att skapa och upprätthålla förtroendefulla patientmöten även i svåra situationer. **Syfte:** Syftet var att beskriva sjuksköterskors erfarenheter av patientmöten inom akutsjukvården. **Metod:** Allmän litteraturöversikt utifrån kvantitativa och kvalitativa artiklar. **Resultat:** Det återfanns både likheter och skillnader vid analysen av artiklarnas syfte, datainsamlingsmetod, dataanalys och geografiskt område. Vid analys av artiklarnas resultat framkom det att kommunikationen ligger till grund för mötet mellan sjuksköterskor och patienter. Däremot framkom det hinder för kommunikation med exempelvis upprörda patienter där sjuksköterskors förmåga att kommunicera var måttligt (3,79 av 5). I akuta vårdmiljöer kan tidsbrist och medicinska prioriteringar åsidosätta patienters individuella behov, vilket betyder att patientmötet är avgörande för att bevara trygghet. Att bygga en vårdrelation är grundläggande där kärnan är tillit och förtroende. **Slutsats:** Sjuksköterskors kommunikation är avgörande för patienters trygghet, delaktighet och upplevelse av akutsjukvården. Det finns ett behov av att stärka sjuksköterskors kommunikationskompetens och skapa strukturer som möjliggör goda patientmöten även under stressiga arbetsförhållanden.

Nyckelord: akutsjukvård, kommunikation, patientmöte, vårdrelation

ABSTRACT

Background: Communication and relationships are key to creating security and trust between patients and nurses. Responsiveness and presence enable a comprehensive understanding of patients' health and needs, even in acute situations. High patient flow, time constraints, and routines can make it difficult to establish communication. Participation, security, and respectful treatment are key to creating and maintaining trusting patient encounters, even in difficult situations. **Aim:** The aim was to describe nurses´ experiences of patient encounters in emergency care. **Method:** General literature review based on quantitative and qualitative articles. **Results:** Both similarities and differences were found in the analysis of the articles' purpose, data collection method, data analysis and geographical area. Analysis of the articles' results showed that communication forms the basis for encounters between nurses and patients. However, barriers to communication were identified, for example, with upset patients, where nurses' ability to communicate was moderate (3.79 out of 5). In acute care settings, time constraints and medical priorities can override patients' individual needs, which means that the patient encounter is crucial to maintaining safety. Building a care relationship is fundamental, with trust and confidence at its core. **Conclusion:** Nurses' communication is crucial for patients' safety, participation, and experience of emergency care. There is a need to strengthen nurses' communication skills and create structures that enable good patient encounters even under stressful working conditions.

Keywords: care relationships, communication, emergency care, patient encounter

INNEHÅLL

1 INLEDNING 1

2 BAKGRUND 1

2.1. Definitioner av begrepp 1

2.1.1 Kommunikation 1

2.1.2 Akutsjukvård 2

2.1.3 Vårdande relation 2

2.2 Patientmöte 2

2.3 Lagar och styrdokument 2

2.4 Tidigare forskning 3

2.4.1 Patienters och anhörigas erfarenheter av kommunikation och information 3

2.4.2 Patienters och anhörigas erfarenheter av bemötande och delaktighet 4

2.5 Vårdvetenskapligt perspektiv 5

2.6 Problemformulering 6

3 SYFTE 7

4 METOD 7

4.1 Datainsamling och urval 7

4.2 Genomförande och analys 8

4.3 Etiska överväganden 9

5 RESULTAT 10

5.1 Likheter och skillnader i syften 10

5.2 Likheter och skillnader i ansats och metod 11

5.3 Likheter och skillnader i resultat 12

5.3.1 Erfarenheter av kommunikationens betydelse 12

5.3.2 Sjuksköterskors erfarenheter av förutsättningar för patientmöten 14

5.3.3 Erfarenheter utav vårdrelationer i akutsjukvården 15

6 DISKUSSION 16

6.1 Resultatdiskussion **16**

6.1.1 Diskussion av artiklarnas syften och metod *16*

6.1.2 Diskussion av artiklarnas resultat *18*

6.2 Metoddiskussion **21**

6.3 Etikdiskussion **23**

7 SLUTSATS **24**

8 FÖRSLAG PÅ VIDARE FORSKNING **24**

REFERENSLISTA **25**

BILAGA A SÖKMATRIS

BILAGA B KVALITETSGRANSKNINGSTABELL

BILAGA C ARTIKELMATRIS

1 INLEDNING

Inom svensk sjukvård är stress och personalbrist väldigt förekommande och är faktorer som kan påverka att patienter upplever mötet med sjuksköterskor som negativt. Det negativa mötet mellan sjuksköterskor och patienter kan leda till hur patienter ser på vården och resterande vårdtiden. Patientmötet är en viktig del av vårdandet av patienter för att kunna minska lidande och stärka hälsa. Intresseområdet valdes utifrån en intresselista där Lena-Karin Gustafsson som är universitetslektor i vårdvetenskap på Mälardalens universitet hade efterfrågat studier angående betydelsefulla möten inom akutsjukvården. Av egna erfarenheter och engagemang för att stärka patientmöten, valdes därför detta som intresseområde men omformulerades. Skribenterna arbetar på olika sjukhus inom somatisk akutsjukvård därav är förförståelsen för patientmöten stor. Inom dagens akutsjukvård ser vi att det finns en brist på kommunikation men även avsaknaden av ett bra patientmöte mellan patienter och sjuksköterskor. En del patienter upplever att de inte får tillräckligt med information och inte blir bemötta på det sätt de önskar. De känner sig osedda, ohörda och upplever att sjuksköterskor inom akutsjukvården är ignoranta. Patienter är ofta missnöjda med vården de får detta för att deras behov inte tillgodoses av sjuksköterskor, vilket vi själva har förförståelse för. Förhoppningen med detta arbete är kunna belysa vikten av patientmötet för grundutbildade sjuksköterskor och sjuksköterskestudenter. Intresseområdet är inom huvudområdet vårdvetenskap med inriktning mot omvårdnad vilket sjuksköterskor är huvudansvariga för i sin yrkesprofession.

2 BAKGRUND

I bakgrunden redovisas definitioner av begrepp, därefter av lagar och styrdokument, tidigare forskning, vårdvetenskapligt perspektiv och avslutas med en problemformulering.

2.1. Definitioner av begrepp

I detta avsnitt definieras begrepp som är relevanta för examensarbetets fokus på patientmöte inom akutsjukvården. Syftet med att tydliggöra begreppen är att innebörden av dessa skall bli tydliga för läsaren i examensarbetet.

2.1.1 Kommunikation

Kommunikation definieras som förbindelse och överföring av information (Svenska Akademiens ordbok, u.å.). Kommunikation inom vården definieras som en grundläggande

och ömsesidig process där sjuksköterskor och patienter delar erfarenheter och betydelser (Ekebergh & Dahlberg, 2022).

2.1.2 Akutsjukvård

Akutvård definieras som akut omhändertagande av en skadade eller akut sjuka patienter. Detta innebär en lång process från första hjälpen på plats vidare till transport, omhändertagande och vidare utredning samt diagnostik på sjukhus. Detta förutsätter tillgång till modern teknik och resurser samt kompetens för vidare undersökning av patienters tillstånd (Nationalencyklopedin, u.å.).

2.1.3 Vårdande relation

Den vårdande relationen definieras genom att möta patienter som är i behov av vård med respekt, omtanke och närvaro. Detta innebär att verkligen se och lyssna till den lidande och att inte bara finnas där passivt utan även visa aktiv omsorg och stöd (Arman, 2022).

2.2 Patientmöte

Möte beskrivs som att någon eller något sammanträffas eller att möte sker. Det beskrivs vidare som att komma överens om att träffas, ställas inför någon svårighet eller att möta på någon eller något oförväntat (Svenska Akademiens ordbok, u.å.). Patient beskrivs som en individ som är i kontakt med sjukvård för att få en diagnos eller behandling för sjukdomar eller hälsoproblem (Svensk MeSH, u.å.). I detta examensarbete beskrivs patientmöte när sjuksköterskor möter patienter som söker medicinsk vård. Ett bra möte mellan sjuksköterskor och patienter kännetecknas av att kunna dela med upplevelser och tankar. Det är viktigt att veta skillnaden på socialt stöd och professionellt stöd. Professionellt stöd innebär att sjuksköterskor möter patienter i dennes yrkesroll som omvårdnadsexpertis och utifrån ramar som sjuksköterskor arbetar inom. Patienter är däremot expertis på sig själva och har kunskap om sina egna resurser eller behöver hjälp att identifiera sina egna resurser. Det professionella samspelet ska utspela sig inom detta patientmöte. Medmänsklighet och empati samt att vara äkta i mötet är grunden till att bilda ömsesidig förståelse (Skärsäter & Ali, 2019).

2.3 Lagar och styrdokument

Hälso- och sjukvårdslagens mål är att hela befolkningen skall på lika villkor ha rätt till en god hälsa och vård samt är en av de mest centrala lagarna för svensk hälso-och sjukvård. Människans värdighet skall respekteras och vård skall ges med respekt. Lagen poängterar att vården skall utformas och genomföras i samråd med patienter och skall bygga på självbestämmande och integritet samt tillgodose behovet av trygghet (Hälso- sjukvårdslagen, 2017:30).

Patientlagen förstärker patienters ställning genom att tydliggöra patienters rättigheter i vården. Lagen belyser även vikten av att vård ska genomföras och utformas i största möjliga mån med samråd och samtycke av patienter. Patienters integritet och självbestämmande skall respekteras och information skall anpassas så att mottagaren förstår innehållet och betydelsen. Denna lag står för patienters rättigheter i vården och belyser vilka skyldigheter vårdgivaren har (Patientlagen, 2014:821).

Sjuksköterskor skall visa professionella värderingar som omsorg, medkänsla, tillit, respekt och stödja alla människors värdighet samt rättigheter i mötet med patienter som behöver vård. Vidare belyses även att sjuksköterskor har ansvar för kommunikation och skall kommunicera på ett sätt som stärker delaktighet och trygghet hos patienter (ICN etisk kod för sjuksköterskor, 2021).

2.4 Tidigare forskning

Nedan presenteras tidigare forskning kring patienters och anhörigas erfarenheter av kommunikation, information, bemötande och delaktighet.

2.4.1 Patienters och anhörigas erfarenheter av kommunikation och information

Kommunikation framträder som en central del i mötet med sjuksköterskor där icke-verbal kommunikation har en stor betydelse för det fortsatta mötet och vården som bedrivs (Hermann et al., 2019; Höglander et al., 2022; Larsson et al., 2018). Genom att skapa och hålla ögonkontakt, stå riktad mot patienter, skaka hand och inte agera stressad har en positiv effekt på hur dem upplever tillfredställelsen på akutmottagningar. En del inom den icke-verbala kommunikationen som patienter upplever som positivt är om sjuksköterskor har ett leende på läpparna och sätter sig ner för att vara i samma nivå som dem, detta bidrar även till en positiv effekt på hur patienter upplever vården (Hermann et al., 2019). Aspekter som ögonkontakt, beröring, rörelser, bekräftande nickningar, attityd och att visa känslor bidrar till att kommunicera med vård och omtanke men även att visa värme och empati. Verbal kommunikation som exempelvis tydlighet i språk, förklaringar av vårdprocesser och information anses vara grundläggande för att patienter skall känna sig trygga och informerad. Icke-verbal kommunikation är en viktig kompletterande beståndsdel som bidrar till att kommunikationen mellan sjuksköterskor och patienter upplevs som genuin och respektfull (Höglander et al., 2022). Sjuksköterskors beteende, ordval och handlingar har en effekt på hur vården formas för patienter samt hur de upplever kommunikationen mellan dem och sjuksköterskor (Hermann et al., 2019; Höglander et al., 2022). Okänslighet och oreflekterad kommunikation resulterar i att missförstånd kan uppstå och detta är något sjuksköterskor måste inse, då deras val av kommunikation och beteende påverkar kommunikationen mellan sjuksköterskor och patienter. Bristande kommunikation och en kylig ton bidrar även till oro och misstro hos anhöriga (Jepsen et al., 2019). Patienter beskriver däremot att kommunikationen är en viktig beståndsdel i relationsbyggandet mellan de och sjuksköterskor (Höglander et al., 2022).

Patienter upplever att sjuksköterskor har kompetens och noggrannhet när det kommuniceras tydligt angående vårdplanen och när den uppdateras. Genom att tydligt förklara behandlingsplanen så underlättar det för patienter att ta itu med oro och ångest inför procedurer samt att det får dem att känna sig bekväma och avslappnade. Patienter antyder på att genom omsorg och ett genuint intresse för dem som individ främjar etablering av en relation. Detta får även patienter att inte känna sig som ett ”nummer” eller ett ”fall” som ska behandlas. En annan aspekt som är viktigt för att patienter ska känna sig väl bemötta är att sjuksköterskor ska bibehålla fokus på dem under en interaktion. Detta utförs genom att lyssna på patienter, ställa följdfrågor och att kontrollera förståelse genom att upprepa det patienter säger (Hermann et al., 2019).

En negativ erfarenhet skapas när informationen är bristfällig vilket resulterar i oro, osäkerhet och en känsla att stå utanför sitt eget vårdförlopp. Patienter antyder på att tydlig information och kommunikation där förklaringar om vad som är nästa steg eller varför det är väntetid på akutmottagningar är betydelsefullt. Vidare betonas vikten att inte bara ge medicinsk behandling utan även att säkerställa kontinuerlig kommunikation mellan sjuksköterskor och patienter (Blackburn et al., 2019). Kommunikationens betydelse framhålls där patienter beskriver att känslan om att bli omhändertagen skapas när vårdpersonalen inkluderar dem i vårdprocessen. Detta genom att ge information i processen och ta sig tid att förklara situationen speciellt när vårdpersonalen arbetar under tidspress. Förstärkt känsla av sårbarhet sågs hos de patienter som fick bristande information (Bull et al., 2022). Patienter känner sig mer delaktiga och trygga när hela vårdteamet kommunicerar och samtidigt delar information med de. Information som hur teamet arbetar och vad som händer i nästa steg stärker patienters tillit. Bristen på kommunikation till patienter skapar ett utanförskap och bristande delaktighet (Milton et al., 2023). Strukturella faktorer såsom hög arbetsbelastning, snabba beslut och begränsad tid hindrar möjligheterna till god kommunikation. Patienter belyser trots detta att korta ögonblick av tydlig och respektfull information bidrar till en positiv upplevelse (Bull et al., 2022; Milton et al., 2023).

2.4.2 Patienters och anhörigas erfarenheter av bemötande och delaktighet

Bemötande är en viktig aspekt när det gäller hur anhöriga och patienter upplever vården de får. Ett tillmötesgående och omsorgsfullt beteende är något som patienter upplever som en positiv egenskap sjuksköterskor besitter på (Hermann et al., 2019; Larsson et al., 2018; Jepsen et al., 2019). Aspekter som att vara tillmötesgående, artig och att presentera sig upplever patienter som omtänksamt. Patienter och anhöriga antyder på att sjuksköterskors kompetens, färdigheter och omsorg är avgörande för hur de skulle se på den vidare vård samt för hur de skulle uppleva känslan av trygghet. Genom ett lugnt, empatiskt och professionellt tillvägagångssätt bidrar till skapandet av tillit (Hermann et, al., 2019; Jepsen et al., 2019; Larsson et al., 2018). Att uppdatera patienter om väntetider bidrar till att de upplever vården positivt medan långa väntetider har negativ påverkan på hur tillfredställelsen av vården upplevs (Hermann et al., 2019; Lópes Hernández et al., 2025). Snabb vård och noggranna undersökningar där tydliga förklaringar samt många frågor i bedömningen resulterar i att patienter och anhöriga känner sig trygga samt får en positiv känsla av vården (Jepsen et al., 2019; Larsson et al., 2018). När ett barn blir allvarligt sjukt är det viktigt att se hela familjen och anpassa vården utefter det. Genom tydlig information och kommunikation till föräldrar och eventuella syskon bidrar till att familjen samt syskonen upplever att de är delaktiga.

Detta skapar även en trygghet och respekt för vården. Sjuksköterskor får inte glömma att familjen befinner sig i en känslomässig påfrestande miljö (Jepsen et al., 2019; Roscigno, 2016). Föräldrar upplever att genom att de blir behandlade respektfullt främjar ett partnerskap mellan de och sjuksköterskor. Aspekter som att bli lyssnad på, bli bekräftad och inkludering bidrar även till partnerskap. Däremot om sjuksköterskor inte lyssnar eller upplevs stressade resulterar i att föräldrar känner sig exkluderade (Jepsen et al., 2019). En aspekt inom bemötande som föräldrar anser vara stödjande är när sjuksköterskor visar att de känner till barnets och familjen unika situation och inte bara medicinska fakta. När sjuksköterskor öppnar upp tillfällen för föräldrar att ställa frågor och att delta i vården bidrar det till att de upplever trygghet och tillit. Genom att föräldrar uppmuntras till att vara involverade i beslutsfattning och att deras roll inte förbises främjar att föräldrar känner sig stärkta i att kunna hantera den nya livssituation som dem befinner sig i (Roscigno, 2016).

En central del när det gäller patienters delaktighet i vården baseras på kvalitén av den kommunikation de får. För att patienter skall vara mer aktiva i vårdprocessen framgår det att information har en stor betydelse för skapandet av trygghet, förtroende och känslan av att vara aktiv i processen (Blackburn et al., 2019; Bull et al.,2022; Milton et al., 2023). För att få en ökad tillfredställelse sågs det att personal som tar sig tid till att förklara och svara på frågor samt säkerställa att patienter förstår, ger förutsättningar till delaktighet och ökad tillfredställelse (López Hernández et al. 2025). Delaktighet kräver inte omfattande insatser utan små korta och återkommande informationsinsatser har en positiv effekt på patienters känsla av delaktighet (Bull et al., 2022; Milton et al., 2023). Kompetens och trygghet från sjuksköterskor är viktiga aspekter som bidrar till att patienter känner en känsla av delaktighet i de beslut som tas. Dessa aspekter bidrar även till etablering av tillit hos patienter på en akutmottagning (Lópes Hernández et al., 2025). Däremot belyser patienter att de upplever sjuksköterskors vårdande beteende som negativt. Aspekter som trygghet, samhörighet, kunskap och färdigheter samt respektfullhet var något som patienter uppfattar som negativt inom vårdbeteende. Detta tyder på att sjuksköterskors arbetssätt bör förändras så att det möter patienters behov (Ewunetu et al., 2025).

2.5 Vårdvetenskapligt perspektiv

I detta examensarbete kommer Halldòrsdòttirs perspektiv på omvårdnad användas som teoretisk utgångspunkt. Halldòrsdòttir beskriver att vårdmötet är grunden till hur den lindrande omvårdnaden bör vara. Vårdmötet mellan sjuksköterskor och patienter bygger antingen en bro eller en vägg mellan dem. Upplevelsen av mötet där patienter känner sig hörda av sjuksköterskor skapar en bro och vägen mot lindrande av lidande uppstår och hälsa kan ske (Halldórsdóttir, 1996).

Halldòrsdòttirs vårdvetenskapliga teori bygger på en sammansättning av sex egna forskningsartiklar där studier kring beteenden i olika vårdmöten inom vården har studerats. Teorin har två metaforer the bridge och the wall. The bridge delas in i fem olika steg som leder till professionell vård. Steg ett att *initiera professionell kontakt* handlar om hur sjuksköterskor visar intresse av att ta del av patienters tillstånd. Steg två *ömsesidig kontakt*

innebär att trygghet och närvaro skapas, ingen maktutövning och en respekt för båda partner finns. Steg tre *erkännande av the bridge* här känner sig patienter trygga, sedda och kan öppna sig fritt för sjuksköterskor. Steg 4 *professionell intimitet* belyser att förtroende har skapats för sjuksköterskor och patienter känner att detaljer kan delas med om sitt tillstånd. Steg fem *förhandling om vård* är ett resultat av samspelet mellan att patienter och sjuksköterskor är i förståelse och gör det möjligt att vårda lindrande jämlikt med gemensamma mål. Förståelse för patienters behov och dess perspektiv leder till ökat välbefinnande. The Wall har ett steg, *avsaknad av professionell vård där* sjuksköterskor inte tar initiativ och upplevs hårda när omvårdnad behövs. Brister i kommunikation och ingen information som patienter behöver ges. Ingen kontakt med patienter tas om inte patienter själv tillkallar hjälp samt helt avsaknad av respekt mot patienter. Halldórsdóttir belyser vikten av mötet mellan sjuksköterskor och patienter. Dessa möten bidrar till välbefinnande och lindring av lidande samt främjande av hälsa. Mötet med sjuksköterskors stöttande vård skapar bättre förutsättningar för hälsa och välbefinnande. Vårdmötet utgör en viktig del för att kunna utföra vård på ett lindrande sätt (Halldórsdóttir, 1996).

2.6 Problemformulering

Inom hälso- och sjukvård är akutsjukvården en central del där patienter söker för vård och behandlas för akuta tillstånd. Akutsjukvården präglas av ständigt höga patientflöden, tidspress och stressfyllda situationer. Ett patientmöte utgör grunden för etablering av en trygg vårdrelation där tillit, respekt och empati är viktiga komponenter. Kommunikativa kompetenser, lyhördhet och ett vårdande bemötande är viktiga faktorer som främjar patienters delaktighet och skapar trygghet. Likväl beskriver tidigare forskning att patienter upplever brist på kommunikation, information och känsla av delaktighet i möten med sjuksköterskor. Patienter och närstående beskriver att brist på information och att de blir osedda samt att de inte blir hörda är komponenter som bidrar till att de känner sig exkluderade ur vårdprocessen. Detta bidrar även till oro och maktlöshet i en redan känslomässigt stressfylld situation. I det vårdvetenskapliga perspektivet beskrivs vikten av att skapa ett möte med patienter som grundar sig i respekt, närvaro och ömsesidighet. Sjuksköterskor strävar efter att bygga en ömsesidig kontakt som bidrar till att lindrande av lidande samt främjande av hälsa uppstår. Bemötande är således en viktig del för att kunna utföra lindrande vård. När sjuksköterskor brister i kommunikation och inte ger den information som patienter behöver så upplevs de nonchalanta. Detta betonar vikten av att sjuksköterskor ska agera respektfullt, informativt och ha ett vårdande bemötande i omfattande situationer, vilket kan vara en utmaning. Därav finns det ett behov av att beskriva sjuksköterskors erfarenheter av dessa patientmöten i komplexa situationer inom akutsjukvården. Genom att beskriva sjuksköterskors erfarenheter kan det leda till en medvetenhet om vad för faktorer som stärker respektive hindrar patientmöten, vilket skulle kunna leda till en mer personcentrerad vård med kommunikativa strategier inom akutsjukvården.

3 SYFTE

Syftet är att beskriva sjuksköterskors erfarenheter av patientmöten inom akutsjukvården.

4 METOD

I detta examensarbete valdes en litteraturstudie enligt Polit och Beck (2021) som design, med en litteraturöversikt som genomfördes enligt Friberg (2022). Litteraturöversikt valdes i detta examensarbete som metod för att kunna undersöka ett ämnesområde på ett strukturerat sätt.

Litteraturöversikt ansågs därav som en lämplig metod för att få en översiktsbild av nuvarande forskning och därefter kunna resumera den oavsett om forskningen är kvantitativ eller kvalitativ. Kvalitativa artiklar utgjorde ett djup och kvantitativa artiklar utgjorde en bredd till resultatet. Dataanalysen genomfördes enligt de fyra analysstegen som Friberg (2022) har beskrivit vid en litteraturstudie för att analysera vetenskapliga artiklar. Det första steget var att läsa igenom artiklarna och skapa en förståelse för innehållet och sammanhanget i artiklarna. Detta för att skribenterna skall vara säkra på att allt väsentligt i artiklarna har uppfattats och dokumenterats. Det andra steget var att dokumentera detta i en översiktstabell där aspekter som syfte, metod och resultat förs in i tabellen. Detta var för att få en överskådning av artiklarna och en grund för den fortsatta analysen. Detta bidrog även till med att få en struktur på materialet skribenterna ska analysera. Steg tre handlar om att söka likheter och skillnader i artiklarna. Exempelvis kan det vara likheter och skillnader i metod, syften eller teoretiska utgångspunkter. Huvudfokuset ska ligga på att hitta likheter och skillnader i artiklarnas resultat och detta kan underlättas genom att sammanfatta detta på pappersark eller i datafiler. Steg fyra handlar om att göra en sammanställning av det som har analyserats fram. Detta innebär att gruppera innehållet i teman eller kategorier under lämpliga rubriker. Detta ger läsaren en förståelse för området (Friberg, 2022). Vidare nedan presenteras datainsamling och urval, genomförande och analys samt etiska övervägande.

4.1 Datainsamling och urval

Samtliga artiklar söktes i databaserna CINAHL Plus och PubMed från Mälardalens universitets databaser som är vetenskapliga databaser för medicin och hälsa. Dessa databaser användes på grund av att de innefattar vårdvetenskapliga artiklar och därav är relevanta för litteraturöversikten. I CINAHL Plus användes Peer reviewed och språk samt ”10 years” som begränsningar i samband med sökningarna. I PubMed användes ”10 years” eller ”5 years” som avgränsning. Enligt Friberg (2022) används begräsningar för att få hjälp med att filtrera artiklar. Peer reviewed funktionen fanns inte med på Pub Med och för att kontrollera att artiklarna är Peer reviewed kontrollerades de via Ulrichsweb. Enligt Hellberg och Karlsson (2023) innebar Peer reviewed att artikeln har blivit granskad av personer med ämneskunskaper och har blivit publicerad i vetenskaplig tidskrift, detta var även ett sätt att säkerställa kvaliteten på forskningen.

Sökorden som dels användes för att hitta relevanta artiklar för syftet var *nurse, nurse* attitudes or experience, *patient, encounter, patient encounter, first patient encounter, caring and uncaring, emergency or emergency care unit* och *prehospital emergency care*. Dessa ord användes för att de är representativa för problemområdet och syftet. Vid alla sökningar användes boolesk sökteknik som innebär att ord användes för att kombinera fler sökord till en söksträng (Östlundh, 2022). Operatorn AND användes för att kombinera flera sökord till ens söksträng och operatorn OR användes till syfte för att söka på synonymer mellan sökord som är relevanta. Operatorn NOT användes inte vid sökningar av relevanta artiklar på grund av att det gav felsökningar. Vid dessa sökningar var det huvudsakligen operatorn AND som användes. Trunkering används som hjälp vid sökning för att få träffar på ordens olika böjningsformer vilket kan generera fler sökträffar. Detta användes inte vid sökning i detta examensarbete. Se sökmatrisen under BILAGA A.

Artiklar publicerade i vetenskapliga tidskrifter söktes utifrån fenomen och område. För att få ett helhetsperspektiv på området lästes abstract som var en sammanfattning av artiklarna. Enligt Friberg (2022) var detta för att få en översikt om vad artiklarna handlade om exempelvis metod, deltagare och område, ett så kallat helikopterperspektiv. Efter den första översikten av artiklarna gjordes en avgränsning för de artiklar som skulle ingå i analysen. Inklusionskriterierna var att artiklarna inkluderade sjuksköterskors erfarenheter och att det utspelade sig inom akutsjukvården. Trots detta så framkom artiklar som exkluderades som kunde handla om specialistsjuksköterskor eller vård som utfördes utanför området om akutsjukvård. Detta utfördes noggrant och behöver dokumenteras för att läsarna ska kunna förstå valet av artiklar. Totalt genererade båda databaserna 375 artiklar varav det lästes 38 abstract samt 14 hela artiklar, utav dem valdes 12 artiklar till arbetet.

Samtliga artiklar som valdes ut till arbetet genomgick en kvalitetsgranskning inspirerat av Friberg (2022) där 9 frågor ansågs vara tillräckliga och relevanta för detta examensarbete, både kvalitativa och kvantitativa frågor togs med och omformulerades för att få en överblick på kvaliteten. De frågor som valdes bort kunde exempelvis vara vilka argument som förs fram i artikeln och ansågs inte vara relevant för examensarbetets syfte. Dessa frågor besvarades med JA eller NEJ och för varje JA-svar gav det 1 poäng. Om artiklarna hade fått under 7 poäng hade de exkluderats men samtliga artiklar fick 7/9 poäng eller uppåt och togs därav med i arbetet. Se kvalitetsgranskning under BILAGA B. Sammanfattningsvis valdes tolv artiklar till analysen varav tre var kvantitativa och nio kvalitativa, se detta under BILAGA C.

4.2 Genomförande och analys

Fribergs (2022) fyra analyssteg användes när en litteraturöversikt utfördes, i steg ett läses de valda artiklarna flera gånger för att förstå innehållet. Text som är relevant sammanfattades i en eller flera sidor, detta för att säkerställa vad som var väsentligt samt ses som en validering (Friberg, 2022). Samtliga artiklar lästes igenom flera gånger av skribenterna och sedan diskuterades innehållet. Ett Word-dokument skapades för att kunna genomföra analysen och sammanfatta artiklarna. Friberg (2022) beskrev vidare att steg två innebar att

dokumentation utfördes i en tabell där det fylls i aspekter som syfte, metod och resultat. Detta för att skapa en översiktstabell relaterat till det problemområde eller frågor som önskas undersökas, tabellen kommer ligga som bilaga i arbetet. En översiktstabell skapades av skribenterna där aspekter som titel, syfte, ansats, urval, datainsamlingsmetod, analysmetod och resultat ansågs vara relevanta och fördes in utifrån vad Friberg (2022) beskrev att en översiktstabell skall innehålla. Enligt Friberg (2022) handlade steg tre om att identifiera likheter och skillnader i olika aspekter. De aspekter som skribenterna ansåg vara relevanta var ansats och datainsamlingsmetod som redovisas i en enskild tabell. Friberg (2022) beskrev att kvantitativa och kvalitativa artiklar redovisas separat i likheter och skillnader på grund av att kvantitativa artiklar presenteras i statistiska beräkningar. Under tabellen gjordes en sammanfattning i löpande text relaterat till vilka likheter och skillnader som tabellen visade. Likheter och skillnader i artiklarnas syften och syftesverb poängterades i form av löpande text. I steg fyra beskrev Friberg (2022) att teman skapas genom att sortera innehållet i aspekter som visade samma sak.

4.3 Etiska överväganden

Inom forskning fanns det principer och riktlinjer som skulle följas. Forskare hade ett ansvar för att analysera och dokumentera data på ett öppet och objektivt sätt. Oredlighet och annat oacceptabelt beteende inom forskning var plagiat där det användes andras personers arbete eller idéer utan att ange den primära källan. Detta kunde även leda till straffbara åtgärder (ALLEA, 2023). För att poängtera hade skribenterna i detta examensarbete inte forskat men tidigare vetenskapliga artiklar utgjorde grunden för detta examensarbete och det krävde att skribenterna använde sig av ett gott etiskt förhållningssätt. Skribenterna använde MESH-termer och översättningsverktyget DeepL Translate (Deepl SE, u.å.), för att på bästa sätt inte feltolka innehållet av de valda vetenskapliga artiklar då artiklarna är publicerade på engelska. Under sökning av utvalda vetenskapliga artiklar användes Peer review funktionen. Hellberg och Karlsson (2023) belyste att Peer review var ett sätt att säkerställa kvaliteten på forskningen och genom detta hade artiklarna granskats av forskare före publicering.

Förförståelse innebar att forskare och studenter kunde influeras av sina tidigare erfarenheter inom ett område. Forskaren själv behövde reflektera över vad för förförståelse denne innehade och på ett öppet sätt reflektera över detta för att studiens pålitlighet skall stärkas (Petersson & Rämgård, 2023). Skribenterna innehade förförståelse inom detta område sedan tidigare och för att utesluta att resultatet var påverkat så har skribenterna reflekterat över artiklarnas innehåll på ett öppet och objektivt sätt. Skribenterna hade även diskuterat den tidigare förförståelsen och artiklarna på ett öppet sätt kontinuerligt under arbetets gång för att motverka subjektiva tolkningar.

Den vanligaste formen av plagiat var att återge delar av andras texter utan att ange källan vilket var en viktig aspekt att vidta (Kjellström, 2023). I detta examensarbete har APA7 (American psychological association, 2023) använts som referenshantering för att utesluta plagiat. Alla referenser har varit korrekt skrivna i referenslista samt i den skrivna texten.

5 RESULTAT

I detta avsnitt kommer likheter och skillnader i artiklarnas syften, metod och resultat i tre teman att presenteras. Artiklarnas syfte och resultat kommer presenteras i löpande text och artiklarnas metod kommer att presenteras i form av tabell och löpande text.

5.1 Likheter och skillnader i syften

Samtliga tolv artiklar beskrev ett sjuksköterskeperspektiv av patientmöten inom akutsjukvården. I fyra av de tolv artiklarna låg fokuset på sjuksköterskors erfarenhet av patientmöten (Carnesten et al., 2021; Pavedahl et al., 2022; Vicente et al., 2021; Zetterberg et al., 2022). Skillnaden var att två av dessa fyra artiklar undersökte faktorer som vårdande attityd och arbetssätt i samband med patientmöten (Carnesten et al., 2022; Pavedahl et al., 2022). Tre artiklars syften fokuserade på sjuksköterskors vårdande beteende och omsorg gentemot patienter och anhöriga (Fekonja et al., 2024; Labrague., 2024; Rahmqvist et al., 2019). I tre artiklar låg fokuset på sjuksköterskors sätt att kommunicera och vilka faktorer som påverkade kommunikationen med patienter och anhöriga (Chen et al., 2023; Hasdianda et al., 2021; Shin & Yoo, 2023). Sedan återfanns det skillnader mellan de två sista artiklarna där den ena syftade till att undersöka sjuksköterskors erfarenheter av att arbeta med emotionell intelligensbaserad omvårdnad (Fookolaee et al., 2025). Den andra artikeln handlade om att utforska sjuksköterskors upplevelse av relationsarbete (Gamst-Jensen et al., 2025).

Det återfanns en variation mellan vilka typer av möten som undersöktes i artiklarna. Det var möten med arga patienter (Chen et al., 2023), våldsutsatta patienter (Rahmqvist et al., 2019), patienter med psykisk ohälsa (Zetterberg et al., 2022), patienter med livshotande tillstånd (Pavedahl et al., 2022) och specifika symtom (Carnesten et al., 2021; Shin & Yoo, 2023). Två artiklar syftade till att undersöka möten inom prehospital akutvård (Vicente et al., 2021; Zetterberg et al., 2022). En likhet var att i sju av tolv artiklar undersöktes möten inom akutmottagningar där en artikel fokuserade specifikt på triage-område (Chen et al., 2023; Fekonja et al., 2024; Gamst- Jensen et al., 2025; Hasdianda et al., 2021; Pavedahl et al., 2022; Rahmqvist et al., 2019; Shin & Yoo., 2023). I tre artiklar specificerades inte typ av vårdkontext (Carnesten et al., 2021; Fookolaee et al., 2025; Labrague, 2024).

Vidare återfanns likheter och skillnader i artiklarnas syftesverb. En likhet var att hälften av artiklarna använde sig av syftesverbet experiences (erfarenheter) (Fookolaee et al., 2025; Gamst- Jensen et al., 2025; Rahmqvist et al., 2019; Shin & Yoo, 2023; Vicente et al., 2021; Zetterberg et al., 2022). Sedan återfanns det skillnader i de fyra artiklarna mellan de olika syftesverben explore (undersöka), perceptions (uppfattningar) och describe (beskriva) (Carnesten et al., 2021; Fekonja et al., 2024; Hasdianda et al., 2021; Pavedahl et al., 2022). En annan skillnad var att i en artikel användes två syftesverb som var explore (undersöka) och perceptions (uppfattningar) (Labgrague, 2024). I en artikel användes en annan böjningsform av syftesverbet perceptions (uppfattningar) som var perception (uppfattning)

(Hasdianda et al., 2021). Det var bara en artikel av tolv som använde sig av syftesverbet ability (förmåga) vilket var en skillnad (Chen et al., 2023).

5.2 Likheter och skillnader i ansats och metod

Nedan presenteras likheter och skillnader i artiklarnas ansats och metod baserat på ansats, datainsamling, dataanalys och geografiskt område i tabell 1 nedan och löpande text.

Tabell 1: Översikt över artikelreferens, ansats, datainsamling, dataanalys och geografiskt område.

Artikelreferens	Ansats	Datainsamling	Dataanalys	Geografiskt område
Carnesten et al. (2021)	Kvalitativ	Djupgående intervjuer.	Reflective lifeworld research	Sverige
Chen et al. (2023)	Kvantitativ	Enkät	Beskrivande statistik	Kina
Fekonja et al. (2024)	Kvalitativ	Semi-strukturerade intervjuer	Grundad teori (teoribildning från data)	Slovenien
Fookolaee et al. (2025)	Kvalitativ	Djupgående och semi-strukturerande intervjuer	Tematisk analys	Iran
Gamst-Jensen et al. (2025)	Kvalitativ	Fokusgrupps intervjuer	Tematisk analys	Danmark
Hasdianda et al. (2021)	Kvantitativ	Enkät	Beskrivande statistik	USA
Labrague (2024)	Kvantitativ	Enkät	Beskrivande statistik	USA
Pavedahl et al. (2022)	Kvalitativ	Semi-strukturerade intervjuer	Tematisk analys	Sverige
Rahmqvist et al. (2019)	Kvalitativ	Intervjuer	Innehållsanalys	Sverige
Shin & Yoo (2023)	Kvalitativ	Semi-strukturerade intervjuer	Tematisk analys	Sydkorea
Vicente et al. (2021)	Kvalitativ	Semi-strukturerade intervjuer	Innehållsanalys	Sverige
Zetterberg et al. (2022)	Kvalitativ	Semi-strukturerade intervjuer	Innehållsanalys	Sverige

En likhet var att majoriteteten (nio av tolv) av artiklarna var av kvalitativ ansats och med intervjuer som datainsamlingsmetod (Carnesten et al., 2021; Fekonja et al., 2024; Fookolaee et al., 2025; Gamst-Jensen et al., 2025; Pavedahl et al., 2022; Rahmqvist et al., 2019; Shin & Yoo, 2023; Vicente et al., 2021; Zetterberg et al., 2022). I de kvantitativa artiklarna var datainsamlingsmetoden detsamma inom alla artiklar, det vill säga enkätstudier vilket innebar att det inte återfanns några skillnader inom de kvantitativa artiklarnas datainsamlingsmetod (Chen et al., 2023; Hasdianda et al., 2021; Labrague, 2024). Det som skilde sig inom de kvalitativa artiklarna var vilken typ av intervju som datainsamlingsmetod som hade använts. Majoriteten av artiklarna hade använt sig av semi-strukturerade intervjuer vilket var en likhet (Fekonja et al., 2024; Pavedahl et al., 2022; Shin & Yoo, 2023; Vicente et al., 2021; Zetterberg et al., 2022). En skillnad var att en artikel använde sig av fokusgrupps intervjuer (Gamst-Jensen et al., 2025). En annan skillnad var att en artikel hade både semi-strukturerade intervjuer och djupgående intervjuer som datainsamlingsmetod (Fookolaee et al., 2025). En kvalitativ artikel hade djupgående intervjuer som datainsamlingsmetod (Carnesten et al., 2021). Artikeln som var skriven av Rahmqvist et al. (2019) använde sig av intervjuer av okänd struktur. Det framkom således inte om intervjuerna var av strukturerat eller ostrukturerat format. Ingen artikel använde sig av mixad metod.

Vidare återfanns skillnader och likheter i artiklarnas dataanalys. De tre kvantitativa artiklarna hade alla beskrivande statistik som dataanalys (Chen et al., 2023; Hasdianda et al., 2021; Labrague, 2024). Fyra kvalitativa artiklar använde sig av tematisk analys (Fookolaee et al., 2025; Gamst-Jensen et al., 2025; Pavedahl et al., 2022; Shin & Yoo, 2023). Tre artiklar av kvalitativ ansats använde sig av innehållsanalys (Rahmqvist et al., 2019; Vicente et al., 2021; Zetterberg et al., 2022). Endast en artikel använde sig av reflective lifeworld research som analysmetod (Carnesten et al., 2021). En annan artikel hade *grounded theory* (teoribildning från data) som analysmetod (Fekonja et al., 2024). Fem studier genomfördes i Sverige (Carnesten et al., 2021; Pavedahl et al., 2022; Rahmqvist et al., 2019; Vicente et al., 2021; Zetterberg et al., 2022). Två artiklar genomfördes i USA (Hasdianda et al., 2021; Labrague, 2024). Sedan skilde sig vart studierna genomfördes mellan de resterande artiklar. De genomfördes i Kina, Slovenien, Iran, Danmark och Sydkorea (Chen et al., 2023; Fekonja et al., 2024., Fookolaee et al., 2025., Gamst- Jensen et al., 2025; Shin & Yoo, 2023).

5.3 Likheter och skillnader i resultat

Nedan presenteras likheter och skillnader i artiklarnas resultat utifrån tre teman som identifierats, vilka är: *Kommunikationens betydelse, förutsättningar för patientmöten och vårdrelationen.*

5.3.1 Erfarenheter av kommunikationens betydelse

Sjuksköterskor erfor att kommunikationen framträdde som en central del i mötet mellan sjuksköterskor och patienter. Sjuksköterskor beskrev att kommunikationen var det grundläggande i möten med patienter. Att bli lyssnade på utan avbrott var ett grundläggande behov för patienter (Fekonja et al. 2024; Vicente et al. 2021). Effektiv kommunikation med

kritiskt sjuka patienter är nyckeln till ett vårdmöte. Sjuksköterskor erfor att genom att arbeta ensam inom prehospital vård bidrog till att sjuksköterskor hade mer tid för varje enskild patient. Detta bidrog till ett lugnare samtal och förbättrad kommunikation som resulterade i mindre förhastade beslut. Kvalitén på kommunikationen och den information som patienter tillhandahåller påverkar även förtroendet på den fortsatta vården. Sjuksköterskors erfarenheter av vårdmöten var att det krävs en förmåga att lyssna på och bemöta patienter och deras behov. Genom att behålla ett lugn i vårdmöten med patienter bidrog till en gynnsam dialog. Förståelse för patienters situationer är beroende på patienters förtroende och deltagande. Detta är viktigt för att patienter ska få utrymme att förklara på sitt eget sätt och detta bidrar till att sjuksköterskor får en helhetsbild på hur patienter upplever sin hälsa, sjukdom och normala medicinska status (Vicente et al., 2021).

Sjuksköterskor erfor att genom lyhördhet och att vara närvarande för patienter vinner sjuksköterskor patienters förtroende. Att vara genuint intresserad för patienters situationer leder till att olika vårdåtgärder öppnas upp som syftar till att sjuksköterskor kan uppnå ökad hälsa och välbefinnande hos patienter. Akut sjuka patienter är inte alltid kapabla till verbal kommunikation och därav är icke-verbal kommunikation viktig aspekt i dessa situationer. Att sitta nära patienter och att ha ögonkontakt kan avslöja såväl ångest hos patienter men även självförtroende hos sjuksköterskor vilket kan bidra till att patienter får mer tillit för sjuksköterskor (Carnesten et al., 2021).

Sjuksköterskor erfor betydande hinder för kommunikation, exempelvis i möten med upprörda patienter eller patienter i livets slutskede på akutmottagningar (Chen et al., 2023; Hasdianda et al., 2021). Sjuksköterskors förmåga att kommunicera med frustrerade patienter var måttlig (3,79 av 5) och därav fanns utrymme för förbättringar inom kommunikation. Faktorer som att använda respektfull kommunikation med upprörda patienter, ta hjälp av kollegor vid olöst patientvrede och upptäcka patienters frustration var några färdigheter som sjuksköterskor erfor att de besatt på. Dock fanns det andra komponenter som hindrade sjuksköterskor att kommunicera med upprörda patienter som exempelvis att kunna lindra patienters vrede, skapa en lugn emotionell miljö och att aktivt kunna kommunicera med anhöriga till arga patienter. Dessa komponenter ansågs som ett hinder eller var färdigheter som sjuksköterskor erfor att de inte besatt på (Chen et al., 2023). Till följd av patienters och familjers ovilja till att samarbeta och frustrerade attityder så skapades en svårighet att etablera en kommunikation (Chen et al., 2023; Shin & Yoo, 2023). Sjuksköterskor uttryckte ett intresse (67,87%) för att ta en aktiv roll i samtal med patienter som är i livets slutskede för att hjälpa dem att klargöra sina önskemål. Sjuksköterskor beskrev genom att få utbildning och hjälp med att förbättra sina kommunikations kunskaper inom området om patienter i livets slutskede skulle hjälpa dem att kunna inleda dessa typer av samtal (Hasdianda et al., 2021).

Sjuksköterskor erfor att hinder för kommunikation ökades ytligare under covid-19 pandemin då fysisk distansering och telefonbaserad kommunikation infördes vilket resulterade i att sjuksköterskor beskrev svårigheter med att etablera en kommunikation med patienter. I samband med att covid-19 pandemin urartade så behövde sjuksköterskor även screena patienter vilket de utförde genom att ställa raka frågor som endast krävde ja och nej svar

vilket resulterade i en ensidig kommunikationsstil. Sjuksköterskor var obligerade att använda skyddsutrustning och framför allt N95-mask som hindrade kommunikationen med patienter genom att läpprörelser minskade och gjorde det svårt att tala samt dämpade talet. Sjuksköterskor erfor att på grund utav att skyddsutrustningen tog tid och energi så reducerades tiden och energin för att kunna kommunicera med patienter. Som en följd av tung arbetsbelastning, nödsituationer och underbemanning framkom det även att dessa komponenter bidrog till en svårighet att etablera terapeutisk kommunikation med patienter och anhöriga. Trots begränsade omständigheter så erfor sjuksköterskor att behovet av kommunikation och att hitta ett sätt att kommunicera stort (Shin & Yoo, 2023).

5.3.2 Sjuksköterskors erfarenheter av förutsättningar för patientmöten

Sjuksköterskor erfor att i akuta situationer kan det finnas svårigheter med att upprätthålla kvalitén på patientmöten. Sjuksköterskor erfor att höga patientflöden, tidsbrist och standardiserade rutiner ofta prioriterades framför patienters individuella behov (Gamst-Jensen et al., 2025; Pavedahl et al., 2022). Ett högt flöde av patienter på akutmottagningar bidrog till hinder för att kunna se till att patienters grundläggande behov blir utförda (Pavedahl et al., 2023). I en studie undersöktes sambandet mellan sjuksköterskors vårdförmåga och utfallet av vårdkvalité ($p < 0{,}01$) och negativa patienthändelser ($p < 0{,}05$) samt missad vård ($p < 0{,}01$). Detta indikerade på en låg frekvens av missad vård och negativa patienthändelser vilket tyder på en säker vårdmiljö på akutmottagningar (Labrague, 2024). Genom att sjuksköterskor känner sig nöjda över den vård de bedriver, bygger förtroende och professionell utveckling leder till att sjuksköterskors arbetstillfredsställelse stärks och även vårdkvalitén (Fookolaee et al., 2025). Sjuksköterskor erfor att patientsituationer kännetecknas av korta och standardiserade möten vilket resulterar i att grundläggande vård blir bortprioriterad av rutiner. På grund av det konstanta patientflödet och prioriteringar av medicinska insatser kan konsekvenser tillkomma. Dels att patienter får längre vårdtider på akuten men även att de inte kan tillgodose patienters grundläggande vårdbehov. Sjuksköterskor erfor att i akuta situationer var det svårt att etablera en relation vilket är en del av grundläggande vård. Sjuksköterskor poängterade att en relation med patienter bör etableras oavsett. Att tillgodose patienters grundläggande vård ansågs svårt då det fanns hinder att kunna bibehålla patienters värdighet och integritet trots integritetsskydd (Pavedahl et al., 2022). Sjuksköterskor beskrev att akutmottagningen som organisation var utformad efter patienters medicinska tillstånd och inte deras omvårdnad vilket resulterades i att patienters grundläggande vård var underordnad de biomedicinska uppgifterna (Gamst-Jensen et al., 2025; Pavedahl et al., 2022).

Sjuksköterskor erfor att ett grundläggande tillvägagångssätt inom omvårdnad bygger på empati och en djup förståelse för patienters lidande och behov samt en vilja att linda och förbättra patienters tillstånd. Denna typ av vård inkluderar uppmärksamhet på patienters fysiska, psykologiska, sociala och andliga dimensioner men även deras medicinska och omvårdnadsbehov. Detta tillvägagångssätt syftar till att skapa en känsla av trygghet, frid och värdighet hos patienter. Sjuksköterskor erfor att för att kunna upprätthålla detta tillvägagångsätt krävs en människocentrerad attityd genom att erbjuda villkorslöst stöd och visa altruism. Som sjuksköterskor bör inte endas fysiska behov tas itu med utan även patienters mentala, emotionella och sociala behov (Fookolaee et al., 2025). Denna attityd belyser även vikten av att etablera mänskliga kontakter, empati och förståelse för patienters

känslor. Genom att vara intresserad för patienters situationer leder det till ett steg närmare hälsa och välmående. En vårdande attityd bidrar till att tilliten för sjuksköterskor byggs upp (Fookolaee et al., 2025; Carnesten et al., 2021).

5.3.3 Erfarenheter utav vårdrelationer i akutsjukvården

Sjuksköterskor erfor att etablera och bibehålla en vårdrelation framstod som en grundläggande del av sjuksköterskors arbete men även något som var utmanande. Kärnan i att etablera en fungerande vårdrelation var förtroende och tillit samt att detta skapades genom sjuksköterskors kompetens och självförtroende. Förtroende var inte bara en sak som underlättade utförandet av vård utan det var också en viktig komponent i att främja professionella vårdvärderingar (Carnesten et al., 2021; Fookolaee et al., 2025). Sjuksköterskor erfor att detta bidrar även till trygghet för både patienter och för sjuksköterskor i form av att ha en känsla av kontroll och förutsägbarhet i situationer. För att etablera tillit för sjuksköterskor behöver sjuksköterskor även ha en vårdande attityd som åskådliggörs genom kompetens och förtroende, detta är även grunden i relationen och hur denne byggs upp (Carnesten et al., 2021). För att stärka relationen behövs faktorer som empati, närvaro och förmåga att kunna bekräfta patienter som medmänniska (Rahmqvist et al., 2019; Fookolaee et al., 2025).

Sjuksköterskor erfor att skapandet av förtroende är en grunden för relationer och genom förtroende litade patienter på information och rekommendationer som sjuksköterskor angav. Förtroendet från anhöriga och patienter bidrog även till att sjuksköterskor kunde få nödvändig information om patienters hälsotillstånd (Fookolaee et al., 2025; Gamst-Jensen et al., 2025). Sjuksköterskor erfor att det första intrycket var avgörande för att bygga en relation som var förtroendefull med patienter och detta skulle även bidra till hur sjukdomsförloppet skulle utvecklas. Ärlighet och pålitlighet var två centrala komponenter i relationsbyggandet. Exempelvis genom att erkänna att situationen som patienter befann sig i var ovanlig bidrog att förtroendet för sjuksköterskor ökade (Gamst-Jensen et al., 2025).

Sjuksköterskor erfor att det fanns hinder som tidsbrist, brist på privata platser och organisatoriska hinder för att skapa en vårdrelation med patienter (Rahmqvist et al., 2019; Gamst- Jensen et al., 2025; Zetterberg et al., 2022). En relationsbaserad vård värderades inte lika högt som patientflödet. Ett annat hinder för förtroende var vaga svar från patienter, oförmåga att hantera svåra situationer och brist på självförtroende (Gamst- Jensen et al., 2025). Sjuksköterskor erfor att de kämpade med att skapa tid för patienter och en privat plats för att kunna kommunicera men detta prioriteras inte inom akutmottagningars organisationer. Något som ansågs som svårt enligt sjuksköterskor vara att etablera ett förtroende med patienter som hade blivit utsatta för våld eller psykisk ohälsa. Genom att flytta patienter från stressiga miljöer, vara lyhörd och förmedla trygghet var något som kunde underlätta skapandet av förtroende (Rahmqvist et al., 2019; Zetterberg et al., 2022). Detta för att sjuksköterskor beskrev det som att förvärra det som hade hänt eller inkräkta patienter. Det som dock var underlättande var om sjuksköterskor förberedde sig med frågor och hur de skulle hantera svaren de fick. Det var även viktigt att vara öppensinnad och inte begränsad av sina uppfattningar och antagande. Komponenter som var viktiga var att visa patienter att de hade tid att lyssna och vara medvetet närvarande (Rahmqvist et al., 2019).

Sjuksköterskor erfor att i mötet med patienter som upplevde psykisk ohälsa blev brist på tillit både hos patienter och hos sjuksköterskor väldigt påtagligt. Den osäkerhet hos sjuksköterskor och patienter påverkade även relationens kvalité. Sjuksköterskor erfor en känsla av otillräcklighet och hopplöshet när en fungerande kontakt med patienter inte kunde etableras. Patienter med psykisk ohälsa upplevdes ha en barriär som sjuksköterskor ansåg vara ett hinder och något svårt att bryta ner för att kunna skapa en relation till patienter. Däremot var det sjuksköterskors mål att trots detta ändå etablera en relation som var förtroendefull och då var första mötet med patienter grunden till relationsbyggandet. Ett respektfullt och närvarande förhållningssätt samt att ha tydliga gränser och kontroll var viktiga komponenter i relationsbyggandet (Zetterberg et al., 2022).

6 DISKUSSION

Syftet i examensarbetet var att beskriva sjuksköterskors erfarenheter av patientmöten i akutsjukvården. Nedan presenteras resultatdiskussionen utifrån artiklarnas resultat. Därefter följer metoddiskussion samt etikdiskussion av examensarbetet.

6.1 Resultatdiskussion

Nedan presenteras en diskussion avseende likheter och skillnader i artiklarnas syften, metod och resultat.

6.1.1 Diskussion av artiklarnas syften och metod

De 12 artiklar som användes i examensarbetet hade olika syften men samtliga belyste sjuksköterskors erfarenheter av möten av olika slag och bedömdes vara relevanta för detta examensarbete. Det fanns dock variation bland syftena i dem olika artiklarna. Enligt Henricson (2023b) avsåg syftet att tydliggöra vad examensarbetet avser undersöka och under problemformuleringsfasen, där analysen av vetenskaplig litteratur utförs, ligger till grund för att precisera syftet för examensarbetet. I fyra artiklar fokuserade syftet på sjuksköterskors erfarenheter av patientmöten av olika slag där olika faktorer beaktades. I tre artiklars syften belystes sjuksköterskors förhållningssätt som vårdande beteende och omsorg gentemot patienter och anhöriga. Vidare i tre artiklar låg fokuset på sjuksköterskors sätt att kommunicera och bidragande faktorer som kunde påverka kommunikationen. En artikel syftade till att undersöka sjuksköterskors erfarenheter av att arbeta med emotionell intelligensbaserad omvårdnad och en annan syftade till att undersöka sjuksköterskors upplevelse av relationsarbete. Polit och Beck (2021) framhöll att kvalitativa studiers syften var att undersöka meningar och avslöja flera verkligheter, medan kvantitativa studier syftade till att undersöka orsak-verkan samband.

Hälften av artiklarna använde syftesverbet experiences (erfarenheter). I fyra artiklar förekom andra syftesverb som var helt olika och dessa var explore (undersöka), perceptions (uppfattningar) och describe (beskriva). I en artikel kombinerades två syftesverb som var explore (undersöka) och perceptions (uppfattningar) samt att i en annan artikel användes en annan böjningsform av syftesverbet perceptions (uppfattningar) som var perception (uppfattning). Vidare var det endast en artikel som använde sig av syftesverbet ability (förmåga). Trots att det var en stor variation av syftesverb så kunde alla artiklar användas för att besvara examensarbetets syfte och bedömdes därav vara relevanta för detta arbete. Henricson (2023b) betonade att det centrala vid syftesformulering är syftesverbet som ska ge en beskrivning om vad som ämnades att göras.

Nio av tolv artiklar hade en kvalitativ ansats, där de flesta av artiklarna använde sig av semi-strukturerade intervjuer som datainsamlingsmetod. Enligt Polit och Beck (2021) innefattar en kvalitativ ansats ett holistiskt synsätt och syftar till att förstå helheten. Vidare beskriver Polit och Beck (2021) att den vanligaste datainsamlingsmetoden för kvalitativa forskningar var självrapporter i form av intervjuer. Semi-strukturerade intervjuer som teknik säkerställer att forskarna insamlar tillräckligt med information som krävs men ger ändå frihet till deltagarna att uttala och illustrera fritt. Vidare beskrivs det även att fördelar med intervjuer är att svarsfrekvensen tenderar att vara hög och även att tydlighet kan beaktas i en intervju då intervjuaren kan ge förtydligande angående otydliga frågor. Däremot är intervjuer kostsamma och förhindrar anonymitet samt medför en risk för intervjuarens partiskhet (Polit & Beck, 2021). En artikel använde sig av fokusgrupps intervju som metod. Enligt Polit och Beck (2021) hålls en fokusgrupps intervju av en intervjuare som leder diskussionen enligt uppsatta frågor. Fördelen med en fokusgrupps intervju är att gruppdynamiken som uppstår kan bidra till djupare åsiktsuttryck och att det även är ett kostnadseffektivt sätt att samla in riklig information. Trots detta finns det en nackdel med denna typ av diskussion vilket är att vissa personer kan känna sig obekväma med att dela sina åsikter inför en hel grupp.

De tre kvantitativa artiklarna använde sig alla av enkät som datainsamlingsmetod. Enligt Polit och Beck (2021) syftar en kvantitativ forskning ofta inte till att förklara varför något är som det är, utan fokuserar i stället på att identifiera vilka faktorer som påverkar det som studeras. Vidare beskrevs det att en kvantitativ forskning fokuserar på variabler och mätbara egenskaper hos fenomenet till skillnad mot kvalitativ forskning som vill beskriva fenomenet. En enkätstudie är utformat för att få information om förekomst och samband mellan fenomen inom en population, där enkätstudier bygger på deltagarnas självrapportering. Fördelarna med en enkätstudie var att de är kostnadseffektiva och kan nå respondenter som är geografiskt utspridda. Däremot var nackdelarna att de är låg svarsfrekvens och kan resultera i att snedvridningar uppstår. Enkäter lämpar sig heller inte till vissa populationer som exempelvis barn då det krävs en läsförmåga och skrivförmåga (Polit & Beck, 2021).

I de 12 artiklarna användes fem olika analysmetoder. Tematisk analys användes i fyra artiklar vilket var den metod som förekom främst. Enligt Polit och beck (2021) går en tematisk analys ut på att identifiera likheter och kontraster i insamlade data med likande innehåll och presentera detta i teman eller kategorier. I tre artiklar användes innehållsanalys som analysmetod. Enligt Polit och Beck (2021) används en innehållsanalys ofta vid kvalitativ

forskning och innebär att identifiera framträdande teman och mönster i den narrativa data. Sedan bryts data ner i mindre enheter så kallade sub-teman. En artikel använde sig av *reflective lifeworld research* som metod. Enligt Polit och Beck (2021) är en *reflective lifeworld research* ett tillvägagångssätt som kombinerar deskriptiv och tolkande fenomenologi. Denna typ av tillvägagångssätt tillåter fenomenet att på ett öppet sätt presenteras. Vidare hade en annan artikel *grounded theory* som analysmetod. En *grounded theory* syftar till att förstå och beskriva socialpsykologiska processer som sker i sociala miljöer (Polit & Beck, 2021).

I de kvantitativa artiklarna använde sig samtliga av beskrivande statistisk som analysmetod. Beskrivande statistik används till att beskriva och syntetisera data. En fördel med beskrivande statistik är att forskningsfrågorna besvaras beskrivande och skapar förutsättningar för att försåt kvantitativa fynd (Polit & Beck, 2021). Grunddata sammanfattas och komprimeras och ger en samlad bild av det insamlade materialet (Billhult, 2023).

6.1.2 Diskussion av artiklarnas resultat

Resultatet visade på att kommunikation var en central aspekt i patientmötet mellan sjuksköterskor och patienter. Vidare beskrevs det att effektiv kommunikation, verbal kommunikation och icke-verbal kommunikation inom akutsjukvården var grundläggande komponenter i mötet med patienter. Vilken kvalité informationen och kommunikationen hade bidrog till hur patienter vidare betraktade vården, vilket överensstämmer med tidigare forskning där sjuksköterskors ordval och handlingar har en betydande del i hur patienter upplevde kommunikationen och hur vården vidare formas för dem (Hermann et al., 2019; Höglander et al., 2022). Patienter upplevde att verbal kommunikation i form av förklaringar och information var grundläggande för att patienter skall känna sig trygga och informerade (Höglander et al., 2022). En egen reflektion kring detta var att betydelsen av kommunikation påverkade patienters upplevelser av vården, vilket även väckte tankar kring att en kontinuerlig reflektion kring kommunikation skulle kunna förbättra patientmötet ytterligen. Sjuksköterskors syn på kommunikationen mellan dem och patienter kan anknytas till Halldórsdótttir´s (1996) vårdvetenskapliga teori där det beskrevs vikten av att patienter skall känna sig trygga och sedda. När patienter kan känna detta kan även det bidra till att dem kan öppna upp sig fritt för sjuksköterskor (Halldórsdóttir, 1996). Resultatet överensstämmer med tidigare forskning där patienter ansåg att verbal och icke-verbal kommunikation är något som dem uppskattar (Hermann et al., 2019). Kontinuerlig kommunikation från sjuksköterskor under hela vårdprocessen var även något som patienter beskriver är viktigt för dem (Blackburn et al., 2019). Patienter var i behov av icke-verbal kommunikation, de ansåg att icke-verbal kommunikation var en bidragande faktor till att kommunikationen upplevs som genuin och respektfull (Höglander et al., 2022). Resultatet visade även på att sjuksköterskor belyste aspekter som att sitta nära patienter och hålla ögonkontakt under interaktionen som viktigt då det kan avslöja ångest hos patienter men även visa på självförtroende hos sjuksköterskor. Å ena sidan bidrog detta även till att patienter får ökad tillit för sjuksköterskor, vilket överensstämmer med tidigare forskning där patienter beskriver att ögonkontakt, beröring, attityd och att sjuksköterskor sätter sig ner vid patienter under patientmöten ökade trygghet för dem (Höglander et al., 2022). Detta tyder på att patienter upplevde vården som positiv när sjuksköterskor hade ett leende på läpparna under kommunikationen (Hermann et al., 2019).

Resultatet visade på att sjuksköterskor erfor hinder för kommunikation med patienter vid situationer som exempelvis ovilja att samarbeta, arga patienter eller under pandemin. Sjuksköterskor beskrev att det fanns olika faktorer som påverkade kommunikationen. Exempelvis hög arbetsbelastning, underbemanning och upprörda patienter var några komponenter som resulterade i att kommunikationen med patienter var bristfällig. Detta återfanns även i tidigare forskning där patienter beskriver att bristfällig information resulterar i att de upplever oro och osäkerhet (Blackburn et al., 2019). Vidare beskriver patienter även att bristande kommunikation bidrar till ett utanförskap och bristande delaktighet (Milton et al., 2023). Strukturella faktorer som exempelvis hög arbetsbelastning och begränsad tid hindrar möjligheterna till att en god kommunikation kan äga rum. Å andra sidan klargjorde patienter att tydlig och respektfull information bidrar till en positiv upplevelse (Bull et al., 2022; Milton et al., 2023). Detta väckte tankar kring att trots strukturella faktorer är kommunikation viktigt då det bidrar till att misstag och missförstånd kan undvikas samt att det leder till att patienter upplever delaktighet. Detta återfanns i den vårdvetenskapliga teorin där Halldórsdóttir beskrev att ett steg innefattar avsaknad av professionell vård. Detta steg innebar att sjuksköterskor inte tar något initiativ och upplevs som nonchalanta i omvårdnaden. Vidare framhöll teorin att sjuksköterskor kunde brista i kommunikationen och informationsgivandet gentemot patienter, vilket i sin tur kunde resultera i att lindring av lidande och främjande av hälsa inte uppstod (Halldórsdóttir, 1996). Den vårdvetenskapliga teorin överensstämmer med vad patienter och anhöriga beskrev, nämligen att oreflekterad kommunikation kunde leda till att missförstånd kan uppstå och att sjuksköterskors val av kommunikation och beteende påverkar patienter och anhöriga. Detta tyder på att patienter och anhöriga upplever att bristande kommunikation kan bidra till oro och misstro för sjuksköterskor (Jepsen et al., 2019). Detta överensstämmer med ICN:s etiska kod (ICN, 2021) där sjuksköterskor har ett ansvar för kommunikation och skall kommunicera på ett sätt som stärker patienters delaktighet och trygghet.

Det framkom även i resultatet att patientmöten kännetecknas som korta och standardiserade vilket bidrog till att grundläggande vård bortprioriteras av rutiner. Detta resulterar i att patienter får längre vårdtider på akutmottagningar men även att sjuksköterskor inte kan tillgodose patienters grundläggande vård. Detta stödjs i den tidigare forskning där patienter beskriver att genom att få en uppdatering om väntetider på akutmottagningen bidrar till att dem upplever vården positivt (Hermann et al., 2019; Lópes Hernández et al., 2025). Patienter beskriver att de inte kräver omfattande insatser för att de ska känna sig delaktiga utan små och återkommande informationsinsatser räcker till att de ska få en känsla av delaktighet (Bull et al., 2022; Milton et al., 2023). Detta kan förstås utifrån hälso- och sjukvårdslagen som belyser att vård skall utformas och genomföras i samråd med patienter samt att den skall bygga på självbestämmande och integritet. Vården skall även tillgodose patienters behov av trygghet (HSL, 2017:30). En egen reflektion kring detta var att patienter inte krävde mycket för att känna sig delaktiga, vilket bidrog till en insikt om att enkla handlingar kan bidra till trygghet och tillit för vården.

Resultatet visade på att sjuksköterskors vårdande attityd bidrog till att tilliten för dem byggs upp. Denna attityd grundar sig i att sjuksköterskor visade empati och förståelse för patienters

känslor. Detta bidrog även till främjande av hälsa och välmående, vilket överensstämmer med tidigare forskning där patienter beskriver vikten av att ha ett lugnt, empatisk och professionellt tillvägagångssätt vilket kan bidra till skapandet av tillit för sjuksköterskor (Hermann et al., 2019; Jepsen et al., 2019; Larsson et al., 2018). Det tyder på att patienter upplever att kompetens och trygghet hos sjuksköterskor är viktiga aspekter för att patienter skall kunna etablera en tillit och känna sig delaktiga (Lópes Hernández et al., 2025). Detta kan förstås utifrån det Halldórsdóttir beskriver i sin vårdvetenskapliga teori. Nämligen att under en ömsesidig kontakt mellan sjuksköterskor och patienter etableras trygghet och närvaro samt att respekt för båda parter finns (Halldórsdóttir, 1996). Sammantaget kan fynden relateras till den tidigare forskningen där anhöriga beskriver att genom tydlig information och kommunikation bidrar till att de upplever trygghet, delaktighet och skapar en respekt för vården (Jepsen et al., 2019; Roscigno et al., 2016). En egen reflektion var att tillit inte kunde tas för givet utan behövde byggas upp genom respekt, vilket även väckte tankar kring hur viktigt det är att förmedla trygghet i stressiga vårdmiljöer.

Resultatet påvisade att etablering av en vårdrelation framstod som en grundläggande del av sjuksköterskors arbete, där förtroende och tillit framträdde som kärnan i att kunna upprätta denna typ av relation. Viktiga aspekter för att detta ska kunna skapas var sjuksköterskors kompetens och självförtroende. Detta kan förstås utifrån tidigare forskning där patienter beskriver att genom sjuksköterskors omsorg och ett genuint intresse för dem som individer främjar en etablering av en relation. Å ena sidan kan det ses som att patienter upplever sjuksköterskor som kompetenta och noggranna när de tydligt kommunicerar angående vårdplanen, vilket i sin tur minskar patienters oro (Hermann et al., 2019). Detta återfinns i patientlagen där det belyses vikten av att information skall anpassas så att mottagaren förstår innehållet och betydelsen (PL, 2014:821). Sammantaget belyser patienter vikten av att kommunikation är en viktig beståndsdel i relationsbyggandet mellan de och sjuksköterskor (Höglander et al., 2022). Detta väckte tankar kring vikten av att skapa vårdrelationer där kommunikationen bör anpassas utifrån varje individ.

Resultatet visade att sjuksköterskor erfor hinder för etableringen av en vårdrelation. Framför allt beskrevs strukturella och organisatoriska hinder såsom tidsbrist och brist på privata platser var faktorer som sjuksköterskor beskrev som utmanande för skapandet av både förtroende och en vårdrelation. Sjuksköterskor beskrev även att de kämpade mot tidspressen inom akutsjukvården för att kunna skapa tid och rum för patienter. Detta prioriterades inte inom akutsjukvårdens organisationer, vilket överensstämmer delvis med tidigare forskning. Å andra sidan betonar patienter andra faktorer som att sjuksköterskor bör hålla fokus på dem under en interaktion och lyssna på dem, vilket kan bidra till att patienter känner sig väl bemötta (Hermann et al., 2019). Samtidigt visade tidigare forskning ett annat fokus där patienter beskriver vikten av informationsgivning från sjuksköterskor, vilket innebar att informationens betydelse för dem bidrog till en känsla av inkludering i vårdprocessen. Även fast sjuksköterskor arbetar under tidspress var betydelsen av att ta sig tid till patienter och förklara vårdprocessen viktig för patienter. Däremot framkom det att patienter som fick bristande information upplever en starkare känsla av sårbarhet (Bull et al., 2022). Detta framhålls i det vårdvetenskapliga perspektivet där det beskrivs vikten av att sjuksköterskor initierar en professionell kontakt med patienter. Sammantaget innebär detta att sjuksköterskor visar ett intresse för patienter samt att de vill ta del av patienters tillstånd

(Halldórsdóttir, 1996). En egen reflektion kring detta var att sjuksköterskeyrket präglas av tidspress vilket utgör ett behov av att strukturera sitt arbete så att patienter inkluderas i vården samt att nödvändig information når patienter.

Resultatet påvisade att sjuksköterskor upplevde en känsla av otillräcklighet och hopplöshet när en fungerande kontakt med patienter inte kunde etableras av olika orsaker. Trots detta beskrev sjuksköterskor att etablera en förtroendefull relation fortfarande var viktigt och grunden i att kunna etablera en sådan relation var första mötet med patienter. Viktiga komponenter i skapandet av denna relation var att sjuksköterskor visar patienter att de har tid att lyssna samt vara närvarande men även att ha tydliga gränser och kontroll. Detta kan förstås genom Halldórsdóttir´s vårdvetenskapliga perspektiv som lyfter fram att sjuksköterskors agerande kan fungera som en bro till en förtroendefull relation eller som en barriär som hindrar en fungerande kontakt mellan sjuksköterskor och patienter (Halldórsdóttir, 1996). Utifrån det vårdvetenskapliga perspektivet och resultatet kan det förstås som att dessa broar och barriärer förekommer i akutsjukvården. När sjuksköterskor utgör ett ointresse och otillräcklighet så förekommer dessa barriärer och en fungerande vårdrelation kan icke upprättas. Å andra sidan när sjuksköterskor visar empati och närvaro så skapas dessa broar till en fungerande kontakt och vårdrelation med patienter. Detta kan korreleras med ICN:s etiska kod (ICN, 2021) där sjuksköterskor ska visa professionella värderingar som medkänsla, tillit och respekt samt stödja människors rättigheter i mötet med patienter som behöver vård.

6.2 Metoddiskussion

Nedan presenteras en diskussion av metod, datainsamling, urval och genomförande av dataanalys.

Den valda metoden för detta examensarbete var en litteraturöversikt enligt (Friberg, 2022). En litteraturöversikt innebär att på ett strukturerat sätt undersöka ett ämnesområde inom redan befintlig forskning och därefter resumera den oavsett om den befintliga forskningen är kvalitativ eller kvantitativ (Friberg, 2022). Därav ansågs litteraturöversikt som en lämpligt val av metod för detta examensarbete. Petersson och Rämgård (2023) beskrev att för att bedöma studies *trovärdighet* var genom att en lämplig metod har valts. Skribenterna hade kunskap om denna metod sedan innan vilket underlättade processen, detta kan anses som en styrka. Däremot exkluderades andra metoder snabbt vilket kan anses som en svaghet. Dock ansåg skribenterna att metodvalet fortfarande var lämpligt och därav inte en svaghet.

Henricson och Billhult (2023) beskriver att kvalitetsbegreppet *trovärdighet* handlar om forskarens möjlighet att på ett trovärdigt sätt genomföra studien och belysa fenomenet så som forskningspersonen vill framhäva det. Skribenterna har på ett tydligt sätt formulerat syftet så att det ska framgå vad examensarbetet avser att undersöka. Genom att tydligt beskriva examenarbetets fenomen i syftesformuleringen anses det som en styrka i arbetet.

Kvalitetsbegreppet *pålitlighet* innebär att studien ska kunna upprepas med liknande forskningsdeltagare i en liknande kontext och få fram samma resultat (Henricson & Billhult, 2023). Under datainsamlingen användes databaserna CINAHL plus och PubMed. Genom att använda båda databaserna för sökning av artiklar ansågs det som en styrka då Henricson (2023a) beskriver att söka i flera databaser stärker arbetets *trovärdighet* och sensitivitet samt ökar även chansen till att hitta fler relevanta artiklar för arbetet. Urvalsprocessen av de artiklar som söktes fram dokumenterades så noggrant som möjligt för att på ett transparant sett presentera processen för läsaren, vilket anses som en styrka i examensarbetet och styrka *pålitligheten*. Vid vissa sökningar genererades mycket träffar trots avgränsningsfunktioner som kan anses som en svaghet då det är tidskrävande att dels sortera ut artiklar som inte har någon relevans för arbetet men detta ansågs enligt skribenterna inte påverka arbetets *pålitlighet*. Exklusionskriterier användes vid sökningarna och detta kunde vara att artiklarna skulle vara publicerade på engelska och mellan 2015–2025. Segersten (2022b) beskrev att vetenskapligt material var en färskvara och det finns inget intresse för äldre forskning. Polit och Beck (2021) beskriver att exempel på exklusionskriterier kan vara att artiklar skrivna på annat språk än engelska eller att de är publicerade inom vissa datum ska exkluderas vid sökningar. Detta ansågs som en styrka i arbetet då inga artiklar är publicerade utanför de årtalen men det kan även anses som en svaghet då det kan ha funnits äldre artiklar som hade svarat på arbetets syfte men som exkluderades. Vid sökningarna användes en variation på sökord vilket kan anses som både en styrka och svaghet. Vid reflektion mellan skribenterna kan en svaghet vara att sökorden kanske inte har en direkt koppling till arbetets syfte eller kontext men däremot kan en styrka vara att inkluderingen av artiklar som svarar på syftet som kanske hade förbisetts. Enligt Polit och Beck (2021) är det viktigt att inkludera synonymer och tänka brett om relaterade termer när identifiering av sökord görs. Samtliga 12 artiklar som inkluderades till arbetet var peer-reviewed och eftersom PubMed inte har den funktionen har ulrichweb använts. Enligt Rosén (2023b) innebar peer- reviewed att vetenskapliga artiklar har genomgått en granskning av andra forskare innan publicering och detta stärker arbetets *trovärdighet*. Samtliga artiklar har även gått igenom en kvalitetsgranskning vilket enligt Rosén (2023b) ökar arbetets tillförlitlighet.

En annan aspekt var att båda skribenterna har sedan tidigare erfarenheter inom vården och därav har förförståelse för ämnet. Priebe och Landstöm (2023) beskrev att förförståelse innebar att forskare och studenter har kunskap och erfarenheter om studieobjektet innan studien påbörjas och detta behöver tydligt redovisas och diskuteras. För att utelämna subjektiva tolkningar av resultatet har skribenterna under hela arbetets process öppet diskuterat artiklarnas innehåll. Rosén (2023a) beskrev att *bekräftelsebarhet* innebar att genom tydligt redovisa analysprocessen och skribenternas ställningstagande under arbetets gång samt vara neutral och inte blanda in subjektiva tolkningar vilket styrker arbetet. En kontinuerlig reflektion av artiklarnas resultat sinsemellan skribenterna har skett för att utelämna förförståelsen och subjektiva tolkningar samt att arbetet har läst igenom av både handledare och andra studenter vilket var en styrka i arbetet och ökar arbetets *bekräftelsebarhet*.

Kvalitetsbegreppet *överförbarhet* innebar att artikelns resultat kan överföras till andra kontexter (Rosén, 2023a). Variationen på artiklarnas ursprung var liten och majoriteten av artiklarnas ursprung var i Europa vilket kan anses som en styrka då liknande hälso- och sjukvårdsystem finns i Sverige och därav är resultatet applicerbart i svensk hälso- och sjukvårdskontext. Det styrker även arbetets *överförbarhet*. Däremot var det för få artiklar från länder utanför Europa inkluderade vilket bidrar till att resultatet kanske inte var applicerbart till hälso- och sjukvårdssystemet utanför Europa. Detta kunde anses som en svaghet och även påverka *överförbarheten* negativt. Rosén (2023b) beskriver för att bedöma *överförbarheten* behöver resultatet vara tydligt presenterat och att trovärdighet, pålitlighet och bekräftelsebarhet vara säkerställda.

6.3 Etikdiskussion

Skribenterna har säkerhetsställt examensarbetets kvalité genom att ingen form av förfalskning, fabricering och plagiering har förekommit. Genom att skapa en ömsesidig respekt för arbetet och att kontinuerligt ta ansvar för att analysera data gemensamt på ett objektivt sätt samt även självständigt. Examensarbetet har skrivits av skribenterna med tillförlitlighet, respekt, ärlighet och ansvarighet vilket är europeiska riktlinjer (ALLEA, 2023). Under artikelsökningen användes funktionen peer reviewed, vilket enligt Hellberg och Karlsson (2023) var för att säkerhetsställa att artiklarna är validerade och kontrollerade av andra forskare än referensen för artikeln. Kvalitetsgranskningstabell med granskningsfrågor inspirerats av Friberg användes där en specifik fråga om artikeln innehöll etiskt övervägande dokumenterades. Enligt Friberg (2022) syftar en kvalitetsgranskning till att utesluta om artiklar skulle inkluderas eller exkluderas.

För att undvika plagiering i examensarbetet användes APA7 (Amarican psychological association, 2023) vid angivandet av källor. Genom att kontinuerligt kontrollera skribenternas referenshantering har skribenterna granskat varandra och kontrollerat mot APA7 så att referenserna skrivits korrekt. Samtliga vetenskapliga artiklar är skrivna på engelska vilket är korrekt då det är ett av kriterierna när en artikel publiceras. Skribenterna av detta examensarbete har inte engelska som modersmål. Därav finns det en risk för felaktig översättning och därav har språköversättningsprogram används för att inte feltolka innehållet i artiklarna. Skribenterna har under arbetets process kontrollerat och diskuterat artiklarnas översättningar. Enligt Polit och Beck (2021) innebar en medvetenhet om att fel översättning bidrar till att examensarbetets validitet påverkas negativt och har beaktats. Vidare beskriver Polit och Beck (2021) att en korrekt översättning behåller även artiklarnas ursprungliga betydelse. Skribenterna har båda förförståelse för patientmöten inom vården vilket är en risk att texterna utformas, analyserna och tolkas av förförståelsen. För att undvika detta har skribenterna arbetat med reflexivitet, som enligt Dahlborg (2022) beskrivs som ett metodologiskt redskap där det reflekteras över hur de egna erfarenheterna skulle kunna påverka hur materialet tolkas. Vidare beskriver Dahlborg (2022) att objektiviteten i arbetet har även sina begränsningar, öppenheten kan inte vara total vilket innebär att inte låta sig styras av kategorier eller olika teorier. Segersten (2022a) beskriver att etiskt ansvar innebar att kritiskt granska som forskningskonsument bidrar till att patienter kan få en god vård som bygger på evidens vilket utgör en nytta av detta examensarbete.

7 SLUTSATS

Syftet med detta examensarbete var att beskriva sjuksköterskors erfarenheter av patientmöten inom akutsjukvården. En central del som framkom var kommunikationens betydelse för både sjuksköterskor och patienter. Verbal såväl icke-verbal kommunikation var förutsättningar för ett gott patientmöte. Däremot återfanns hinder för patientmötet som exempelvis tidsbrist, underbemanning och organisatoriska faktorer. Dessa faktorer hindrade även kommunikationen mellan sjuksköterskor och patienter. Minskad delaktighet, oro och osäkerhet var några konsekvenser som dessa hinder medförde hos patienter. Däremot strävar sjuksköterskor trots detta efter att möta patienter utifrån deras behov med empati och respekt för patienters unika situation. För att skapa ett tryggt och säkert patientmöte framträdde vårdrelationen som en central komponent. Ur ett kliniskt perspektiv bör fokus ligga på att utveckla sjuksköterskors kommunikationskompetens genom utbildning och handledning för att skapa strukturer som möjliggör goda patientmöten. Vilket kan stärka patientmötet även under tidspress och stressiga arbetsförhållanden i akutsjukvården. Detta examensarbete kan utgöra grunden för att utveckla strategier för delaktighet och förbättra arbetsmiljön ur ett professionsperspektiv. Examensarbetets användbarhet kan utgöra en samhällsnytta i form av ökad vårdkvalité och även ökad patientnöjdhet. Genom att stärka patientmötet kan utveckling av kommunikation och ökad delaktighet gynna både sjuksköterskor och patienter, vilket bidrar till ökad trygghet och patientsäkerhet.

8 FÖRSLAG PÅ VIDARE FORSKNING

Idag finns det forskning på hur både sjuksköterskor och patienter upplever patientmöten. Forskningen belyser både de negativa och positiva komponenter som är centrala för ett gott patientmöte. Kommunikation och delaktighet i patientmötet var centrala delar som framkom i tidigare forskning och såväl resultatet. Organisatoriska faktorer påverkade även patientmötet negativt. Patienters rättigheter när de besöker sjukvården och riktlinjer för sjuksköterskor finns tydligt beskrivet i lagar och förordningar som patientlagen och ICN:s etiska kod för sjuksköterskor. Förslag på vidare forskning är hur sjuksköterskor kan utvecklas inom kommunikation. Är detta genom arbetsstrategier, utbildning eller organisationsförändringar som skulle kunna gynna kommunikationsutvecklingen. Det skulle även vara önskvärt att mer forskning utifrån sjuksköterskor och patienters perspektiv på patientmötet utfördes. Detta för att vid sökningar av vårdvetenskapliga artiklar ansågs tillgängligheten av forskning inom området vara begränsad. Detta skulle kunna utveckla sjuksköterskors kunskap om patienters behov av patientmöten inom akutsjukvården. Detta skulle även kunna utveckla sjuksköterskors kompetens gällande kommunikation och delaktighet.

REFERENSLISTA

* Artiklar till analysmatris

ALLEA (2023) Den europeiska kodexen för forskningens integritet, reviderad utgåva (svenska). Berlin. https://allea.org/wp-content/uploads/2024/04/The-European-Code-of-Conduct-2023-SV.pdf

American Psychological Association (2023) *References*. Doi: https://apastyle.apa.org/style-grammar-guidelines/references

Arman, M. (2022). En etik för medmänskligt vårdande. I M. Arman, K. Dahlberg & M. Ekebergh (Red.), *Teoretiska grunder för vårdande*. (Upplaga 2 s.117-124). Stockholm: Liber.

Billhult, A. (2023). Bortfallsanalys och beskrivande statistik. I M. Henricson (Red.), *Vetenskaplig teori och metod: från idé till examination inom vård- och hälsovetenskap*. (Tredje upplagan S. 275-284). Lund: Studentlitteratur.

Blackburn, J., Ousey, K., & Goodwin, E. (2019). Information and communication in the emergency department. *International emergency nursing*. Doi: https://doi.org/10.1016/j.ienj.2018.07.002

Bull, C., Latimer, S., Crilly, J., Spain, D., & Gillespie B.M. (2022). I knew i'd be taken care of': Exploring patient experiences in the emergency department. *Journal of advanced nursing*. Doi: https://doi.org/10.1111/jan.15317

*Carnesten, H., Asp, M., & Holmberg, M. (2021). Caring approach for patients with chest pain- Swedish registered nurses 'lived experiences in emergency medical services. *Taylor & Francis group*. Doi: https://doi.org/10.1080/17482631.2021.1901449

*Chen, X., Zeng, Y., Jiang, L., Tian, L., Yi, J., He, H., Li, F., Long, Y., & Li, L. (2023). Assesing emergency department nurses' ability to communicate with angry patients and the factors that influence it. *Front public health*. Doi: https://doi.org/10.3389/fpubh.2023.1098803

Dahlborg, E. (2022). Att ananlysera berättelser (narrativer). I F. Friberg (Red.), *Dags för uppsats: vägledning för litteraturbaserade examensarbeten*. (Fjärde upplagan S. 221-234). Lund: Studentlitteratur.

DeepL SE. (n.d.). *DeepL Translate* [Översättningsverktyg]. https://www.deepl.com/

Ekebergh, M., & Dahlberg, K. (2022). Vårdande och lärande samtal. I M. Arman, K. Dahlberg & M. Ekebergh (Red.), *Teoretiska grunder för vårdande*. (Upplaga 2 s.147-165). Stockholm: Liber.

Ewunetu, M., Abere, Y., Kassie, Y. T., Hailu, M. K., Baye, A. A., Belay, B. M., Tassew, S. F., Mekonnen, G. B., & Kebede, M. (2025). Patients' perceptions of nurse caring behaviours and determinant factors at Debre Tabor Comprehensive Specialised

Hospital in Debre Tabor city, Ethiopia: A cross-sectional survey. *BMJ Open*. Doi: https://doi.org/10.1136/bmjopen-2024-090557

*Fekonja, Z., Kmetec, S., Fekonja, U., Reljic, N. M., Pajnkihar, M., & Strnad, M. (2024). Emergency triage nurses 'perceptions of caring behaviors and the safety of the patient during triage encounters: a grounded theory study. *BMC Nursing*. Doi: https://doi.org/10.1186/s12912-024-02122-5

Fookolaee, S. P., Hadadian, F., Feizi, A., & Jouybari, L. (2025)*. Nurses' experiences of providing emotional intelligence-based nursing care: a hermeneutic phenomenological study. *BMC Nursing, 24(1)*.Doi: https://doi.org/10.1186/s12912-025-03361-w

Friberg, F. (2022). Att göra en litteraturöversikt av kvantitativ och kvalitativ forskning. I F. Friberg (Red.), *Dags för uppsats*. (S. 185-199). Lund: Studentlitteratur AB.

*Gamst-Jensen, H., Thise Rasmussen, M. L., Konradsen, H., & Poulsen, I. (2025). How Do Nurses Experience Relational Work in the Emergency Department-Qualitative Study. *Journal of Emergency Nursing., 51(1),* 105–113. Doi: https://doi.org/10.1016/j.jen.2024.07.006

Halldórsdóttir, S. (1996) *Caring and uncaring encounters in nursing and health care-Developing a theory*. Linköping University.

Hasdianda, M. A., Gray, T. F., Bello, J. L., Ballaron, B., Egorova, N. A., Berry, D. L., & Ouchi, K. (2021)*.* Nurses' Perceptions of Facilitating Advance Care Planning Conversations in the Emergency Department. *Palliative Medicine Reports., 2(1),* 65–70. Doi: https://doi.org/10.1089/pmr.2020.0116

Hellberg, S., & Karlsson, E K (2023). Informationssökning. I M. Henricson (Red.), *Vetenskaplig teori och metod: från idé till examination inom vård- och hälsovetenskap*. (Tredje upplagan S. 85-103). Lund: Studentlitteratur.

Henricson, M (2023a). Diskussion. I M. Henricson (Red.), *Vetenskaplig teori och metod: från idé till examination inom vård- och hälsovetenskap*. (Tredje upplagan S. 45-61). Lund: Studentlitteratur.

Henricson, M (2023b). Forskningsprocessen. I M. Henricson (Red.), *Vetenskaplig teori och metod: från idé till examination inom vård- och hälsovetenskap*. (Tredje upplagan S. 45-61). Lund: Studentlitteratur.

Henricson, M., & Billhult, A. (2023). Kvalitativ metod. I M. Henricson (Red.), *Vetenskaplig teori och metod: från idé till examination inom vård- och hälsovetenskap*. (Tredje upplagan S. 115–126). Lund: Studentlitteratur.

Hermann, M. R., Long, E., Trotta, L. R. (2019*)* Improving patients experiences communicating with nurses and providers in the emergency department. *Journal of emergency nursing*. Doi: 10.1016/j.jen.2018.12.001

Hälso- och sjukvårdslag (SFS 2017:30). Hämtad från https://www.riksdagen.se/sv/dokument-och-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/halso-och-sjukvardslag-201730_sfs-2017-30/

Höglander, J., Holmström. K, I., Lövenmark, A., Van Dulmen, S., Eide, H., & Sundler. J, A. (2022). Registered nurse- patient communication research: An integrative review for future directions in nursing research. *Journal of advance nursing*. Doi: https://doi.org/10.1111/jan.15548

ICN etisk kod för sjuksköterskor (2021). Svensk sjuksköterskeförening. https://swenurse.se/download/18.7104a0bd1817fce0092f0132/1656659417909/A4%20ICN%20Etiska%20kod%20enkelsidor.pdf

Jepsen, K., Rooth, K., & Lindström, V. (2019). Parents' experiences of the caring encounter in the ambulance service—A qualitative study. *Journal of Clinical Nursing*. Doi: https://doi.org/10.1111/jocn.14964

Kjellström, S. (2023). Forskningsetik I M. Henricson (Red.), *Vetenskaplig teori och metod: från idé till examination inom vård- och hälsovetenskap*. (Tredje upplagan S. 61-89). Lund: Studentlitteratur.

*Labrague, L.J. (2024) Emergency room nurses' caring ability and its relationship with patient safety outcomes: A cross- sectional study. *International emergency nursing*. Doi: https://doi.org/10.1016/j.ienj.2023.101389

Larsson, G., Strömberg, U., Rogmark, C., & Nilsdotter, A. (2018). Patient satisfaction with prehospital emergency care following a hip fracture: a prospective questionnaire-based study. *BMC Nursing*. Doi: https://doi.org/10.1186/s12912-018-0307-x

López Hernández, M., Puig-Llobet, M., Higon Fernández, S., Franco Freirut, M., Moreno Mateos, Y., & Galimany Masclans, J. (2025). Patient satisfaction with the level of competence of the triage nurse in hospital emergency departments. *Journal of Clinical Nursing*. Doi: https://doi.org/10.1111/jocn.17605

Milton, J., Åberg, N.D., Erichsen Andersson, A., Gillespie, B.M., & Oxelmark, L. (2023) Patients' perspectives on care, communication, and teamwork in the emergency department. *International emergencu nursing*. Doi: https://doi-org.ep.bib.mdh.se/10.1016/j.ienj.2022.101238

Nationalencyklopedin (u.å.). Akutvård. Hämtad 26 november 2024 från https://www-ne-se.ep.bib.mdh.se/

Patientlag (2014:821). Hämtad från https://www.riksdagen.se/sv/dokument-och-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/patientlag-2014821_sfs-2014-821/

*Pavedahl, V., Muntlin, Å., Summer Meranius, M., Von Thiele Scgwarz, U., & Holmström, I K. (2022). Prioritizing and meeting life-threatening ill patients´fundamental care needs in the emergency room- an interview study with registered nurses. *J adv Nurs*. Doi: https://doi.org/10.1111/jan.15172

Petersson, P., & Rämgård, M (2023). Deltagarbaserad aktionsforskning. I M. Henriksson (Red.), V*etenskaplig teori och metod: från idé till examination inom vård- och hälsovetenskap*. (Tredje upplagan S. 260- 274). Lund: Studentlitteratur.

Polit, D, F., & Beck, C, T. (2021*) Nursing research*. Wolters Kluwer Health.

Priebe, G., & Landström, C (2023). Den vetenskapliga kunskapens möjligheter och begränsningar- grundläggande vetenskapsteori. I M. Henricson (Red.), *Vetenskaplig teori och metod: från idé till examination inom vård- och hälsovetenskap*. (Tredje upplagan S. 27- 45). Lund: Studentlitteratur.

*Rahmqvist, J., Benzein, E., & Erlingsson, C. (2019). Challenges of caring for victims of violence and their family members in the emergency department. *International Emergency Nursing., 42, 2–6*. Doi: https://doi.org/10.1016/j.ienj.2018.10.007

Roscigno, C. I. (2016). Parent perceptions of how nurse encounters can provide caring support for the family in early acute care following children's severe traumatic brain injury. *Journal of Neuroscience Nursing*. Doi: https://doi.org/10.1097/JNN.0000000000000192

Rosén, M. (2023a). Metaanalys. I M. Henricson (Red.), *Vetenskaplig teori och metod: från idé till examination inom vård- och hälsovetenskap*. (Tredje upplagan S. 450-457). Lund: Studentlitteratur.

Rosén, M. (2023b). Systematisk litteraturöversikt. I M. Henricson (Red.), *Vetenskaplig teori och metod: från idé till examination inom vård- och hälsovetenskap*. (Tredje upplagan S. 435-449). Lund: Studentlitteratur.

Segersten, K. (2022b). Användbara texter. I F. Friberg (Red.), *Dags för uppsats: vägledning för litteraturbaserade examensarbeten*. (Fjärde upplagan S. 65-79). Lund: Studentlitteratur.

Segersten, K. (2022a). Ännu en metodbok. I F. Friberg (Red.), *Dags för uppsats: vägledning för litteraturbaserade examensarbeten*. (Fjärde upplagan S. 19–29). Lund: Studentlitteratur.

*Shin, S., & Yoo, H. J. (2023). Emergency nurses' communication experiences with patients and their families during the COVID-19 pandemic: A qualitative study. *International Emergency Nursing., 66*. Doi: https://doi.org/10.1016/j.ienj.2022.101240

Skärsäter, I., & Ali, L. (2019) Psykisk ohälsa. I A.K Edberg & H. Wijk (Red.), *Omvårdnadens grunder- Hälsa och ohälsa* (3 uppl., s. 639–670). Studentlitteratur.

Svensk mesh (u.å.). Patient. Hämtad 24 september 2025 från https://mesh.kib.ki.se/

Svenska Akademiens ordbok (u.å.). Möte. Hämtad 16 september 2025 från https://svenska.se/

*Vicente, V., Bergqvist, L., Kvist, M., Rubenson Wahlin, R., & Sjölin, H. (2021). Nurse´s experiences of the caring encounter as single responder in prehospital emergency care. *International emergency nursing*. Doi: https://doi.org/10.1016/j.ienj.2021.101051

*Zetterberg, J., Visti, E., Holmberg, M., Andersson, H., & Aléx, J. (2022) Nurses experiences of encountering patients with mental illness in prehospital emergency care- a qualitative interview study. *BMC Nursing 58*. Doi: https://doi.org/10.1186/s12912-022-00868-4

Östlundh, L. (2022). Informationssökning. I F. Friberg (Red.), *Dags för uppsats: vägledning för litteraturbaserade examensarbeten*. (Fjärde upplagan S. 79–109). Lund: Studentlitteratur.

BILAGA A SÖKMATRIS

Databas Sökdatum	Sökord	Begränsning	Antal träffar	Antal lästa abstract	Antal lästa hela artiklar	Antal valda artiklar	Titel	No
Cinahl Plus 250904	Nurse attitudes AND patient encounter AND emergency care unit	Peer-reviewed Årtal: 10 år Språk Engelska	6	2	1	1	Nurse´s experiences of caring encounter as single responder in prehospital emergency care	1
Pubmed 250904	Emergency nursing AND emergency room AND person-centered care	Årtal: 5år	31	2	1	1	Prioritizing and meeting life-threateningly ill patients fundamental care needs in the emergency room- An interview study with registered nurses	2
Pub Med 250904	Nurse experiences AND Encountering patient AND prehospital emergency care	Årtal: 10 år	93	7	2	2	Nurses' experiences of encountering patients with mental illness in prehospital emergency care- a qualitative interview study Challenges of caring for victims of violence and their family members in the emergency department	3 4

PubMed 250904	caring OR uncaring AND nurse AND patient AND emergency AND encounter	Årtal: 10 år	74	10	4	2	Emergency triage nurses' perceptions of caring behaviors and the safety of the patient during triage encounters: a grounded theory study Caring approach for patients with chest pain-Swedish registered nurses 'lived experiences in emergency medical services	5 6
PubMed 250905	nurse AND illness conversations AND emergency department	Årtal: 5	15	3	1	1	Nurses' perceptions of facilitating advance care planning conversations in the emergency department	7
Pubmed 250905	Emergency department AND nurse AND anger	Årtal: 5år	22	2	1	1	Assessing emergency department nurses' ability to communicate with angry patients and factors that influence it.	8
Cinahl Plus 250908	Emergency room nurses AND caring ability	Peer-reviewed Årtal: 10 år	4	1	1	1	Emergency room nurses´caring ability and its relationship with patient safety outcomes: A cross-sectional stusy	9
PubMed 250908	Nurse experiences AND caring OR uncaring AND emergency care	Årtal: 5 år	76	6	1	1	Nurses' experiences of providing emotional intelligence-based nursing care: a hermeneutic phenomenological study.	10
PubMed 250908	Emergency nurse AND nurse-patient relations	Årtal: 5 år	48	4	1	1	Emergency nurses' communication experiences with patients and their families during the COVID-19 pandemic: A qualitative study.	11

	AND communication							
PubMed 250908	Communication AND Delivery of health care AND Emergency medicine AND Empathy AND Patient-centered care	Årtal: 5 år	3	3	1	1	How do nurses experience relational work in the emergency department.	12

BILAGA B KVALITETSGRANSKNINGSTABELL

Kvalitetsgranskningsfrågorna är inspirerade av Friberg (2022), varje ja svar ger 1 kvalitetspoäng. Låg = 0-4p Medel = 5-6p Hög =7- 9p

Artiklar	Finns det ett tydligt problem formulerat?	Finns det ett tydligt beskrivet syfte?	Hänger metod och teoretiska utgångspunkter ihop?	Finns det en tydlig beskrivning av deltagarna?	Svarar resultatet på syftet?	Finns det någon omvårdnadsvetenskaplig teori beskriven?	Finns det teoretiska utgångspunkter beskrivna?	Finns det analysmetod beskriven?	Finns det ett etiskt resonemang?	Poäng
1	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Nej	Ja	Ja	Ja	8/9
2	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	9/9
3	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Nej	Ja	Ja	Ja	8/9
4	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	9/9
5	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Nej	Ja	Ja	Ja	8/9
6	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	9/9
7	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Nej	Ja	Ja	Ja	8/9
8	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Nej	Nej	Ja	Ja	7/9
9	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Nej	Nej	Ja	Ja	7/9
10	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Nej	Ja	Ja	Ja	8/9
11	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Nej	Ja	Ja	Ja	7/9
12	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	9/9

BILAGA C ARTIKELMATRIS

No	Författare Titel Tidskrift Årtal	Syfte	Metod	Resultat	Kvalité Hög/låg
1	Vicente, V., Bergqvist, L., Kvist, M., Rubenson Wahlin, R., Sjölin, H Nurse´s experiences of the caring encounter as single responder in prehospital emergency care. International emergency nursing. 2021	To describe registered nurses' experiences of care encounters as single responder in the emergency medical service.	Urval: 8 sjuksköterskor Ansats: kvalitativ metod. Datainsamlingsmetod: semi-strukturerade intervjuer. Analys: Innehållsanalys Land: Sverige	Resultatet visade att sjuksköterskor som arbetade ensamma upplevde att det fanns utrymme av att arbeta på deras kompetens gällande vårdmöte utifrån deras ambition. De beskrev vidare genom att arbeta ensamma bidrog till att de hade mer tid för patienter. Det resulterade till lugnare samtal och förbättrad kommunikation samt mindre förhastade beslut. Sjuksköterskor beskrev att effektiv kommunikation var det grundläggande i ett vårdmöte med patienter för att ge en patientcentrerad vård. Dessa vårdmöten gav också nya möjligheter att arbeta ensam vilket hade både fördelar och nackdelar.	Hög
2	Pavedahl, V., Muntlin, Å., Summer Meranius, M., Von Thiele Scgwarz, U., Holmström, I K. Prioritizing and meeting life-threatening ill patients´fundamental	To explore how registered nurses in the emergency room describe their work approach and prerequisites for meeting life-threateningly ill patients' care	Urval: 14 sjuksköterskor Ansats: Kvalitativ metod. Datainsamlingsmetod: Semi-strukturerade intervjuer Analys: Tematisk analys. Land: Sverige	Resultatet visade att sjuksköterskor beskrev att olika patientsituationer kännetecknades av korta och standardiserade möten snarare än personlig bedömning och behandling. Detta på grund av att grundläggande vård överskuggades av rutiner och det uppfattades som svårt. På grund av ett konstant inflöde av patienter så prioriterades medicinska ingrepp snarare än grundläggande vårdbehov och detta gav konsekvenser. Sjuksköterskor beskrev att det saknades rutiner och strukturer för att patienter skulle	Hög

	care needs in the emergency room- an interview study with registered nurses. 2022	needs from the perspective of a person-centred fundamental care framework.		känna sig trygga i en sådan utsatt situation och att upprätthållande av en relation som är en del av grundläggande vård saknades.	
3	Zetterberg, J., Visti, E., Holmberg, M., Andersson, H., Aléx, J. Nurses' experiences of encountering patients with mental illness in prehospital emergency care- a qualitative interview study BMC Nursing 2022	To investigate nurses´ experiences of encountering patients with mental illness in PEC (prehospital emergency care).	Urval: 17 sjuksköterskor Ansats: Kvalitativ metod Datainsamlingsintervju: Semi-strukturerade intervjuer Analys: Innehållsanalys Land: Sverige	Resultatet visade att sjuksköterskor beskrev att vårdmötet med patienter kännetecknades av brist på tillit, dels hos sig själva men delvis också hos patienter. Patienters beteende motsvarade inte sjuksköterskors förväntningar och sjuksköterskor kände sig hopplösa och osäkra i patientmötet. Sjuksköterskor utryckte att de förväntade både inre och yttre påverkan i mötet med patienter samt att om de kände till patienters bakgrund, deras egna känslor och samarbetsnivån så hade de både positiv och negativ påverkan på mötet med patienter.	Hög
4	Rahmqvist, J., Benzein, E., & Erlingsson, C. Challenges of caring for victims of violence and their family members in the emergency department	Describe nurses' experiences when caring for victims of violence and their family members in the emergency department.	Urval: 12 sjuksköterskor Ansats: Kvalitativ metod. Datainsamlingsmetod: Intervjuer Analys: Innehållsanalys Land: Sverige	Resultatet visade att enligt sjuksköterskor så var den största utmaningen att skapa en vårdande relation för att kunna tillhandahållna rättsmedicinsvård för våldsoffren. Vårdrelationen kännetecknades av mod att ingripa, att vara genuint närvarande, visa ärlig omtanke, bekräfta patienter som en medmänniska och förespråka patienters och familjens behov. Sjuksköterskor beskrev att de kämpade för att skapa tid och en privat plats för att prata med patienter om	Hög

	2019			våld men att det inte prioriterades inom akutmottagningens organisation.	
5	Fekonja, Z., Kmetec, S., Fekonja, U., Reljic, N. M., Pajnkihar, M., Strnad, M. Emergency triage nurses 'perceptions of caring behaviors and the safety of the patient during triage encounters: a grounded theory study. BMC Nursing. 2024	To describe triage nurses' perceptions on caring behaviors and patient safety in the triage area.	Urval: 19 sjuksköterskor Ansats: Kvalitativ metod Datainsamlingsmetod: semi-strukturerade intervjuer Analys: Grounded theory (Teoribildning från data) Land: Slovenien	Resultatet visade att närvaron hade en stor betydelse och att sjuksköterskor utryckte att patienters grundläggande behov var att bli lyssnade på utan avbrott samt att uppmärksamma dem. Sjuksköterskor kände ett bekymmer om att de var de första som hade ett möte med patienter när de kom till akuten. Deras uppgift var att säkerställa god och trygg vård samt övervakning av patienter i väntrummet. Sjuksköterskor beskrev att när mötet kunde ske var när de visade respekt och artighet. Att se och bekräfta patienters behov var viktigt samt att även miljön hade betydelse för hur patienter vidare skulle se och lita på vården.	Hög
6	Carnesten, H., Asp, M., Holmberg, M., Caring approach for patients with chest pain- Swedish registered nurses 'lived experiences in emergency medical services	To describe the caring approach when registered nurse encounter patients with chest pain.	Urval: 7 sjuksköterskor Ansats: Kvalitativ metod Datainsamling: Djupgående intervjuer Analys: Reflective lifeworld research Land: Sverige	Resultatet visade att kärnan i att möta patienter med bröstsmärta var att sträva mot att få patienters förtroende och självförtroende. Med det menas att det bygger på kompetens och erfarenhet. Kompetens och erfarenhet i kombination utvecklas till självförtroende speciellt i stressade situationer. Den vårdande attityden är hur tillit etableras mellan sjuksköterskor och patienter. Tilliten från patienter får sjuksköterskor genom kompetens och förtroende. Den vårdande attityden är grunden i relationen mellan sjuksköterskor och patienter.	Hög

	2021			Kommunikationen bidrar till gemenskap och den kan vara verbal och ickeverbal samt att det är där sjuksköterskor kan visa sin vårdande attityd. Att vara intresserad av patienters situation leder till ett steg närmare hälsa och välmående.	
7	Hasdianda, M. A., Gray, T. F., Bello, J. L., Ballaron, B., Egorova, N. A., Berry, D. L., & Ouchi, K. Nurses' Perceptions of Facilitating Advance Care Planning Conversations in the Emergency Department 2021	To explore emergency department nurses' perception of facilitating advance care planning conversations.	Urval: 77 sjuksköterskor Ansats: Kvantitativ metod Datainsamlingsmetod: Enkät Analys: Beskrivande statistik Land: USA	Resultatet visade att alla sjuksköterskor som arbetade på akutmottagningar ansåg att samtalet var åtminstone något viktigt att diskutera på akutmottagningen. De flesta sjuksköterskor (67,87%) uttryckte intresse för att ta en aktiv roll för att hjälpa patienter att klargöra sina önskemål om vård i livets slutskede och för att få utbildning för att förbättra sina kommunikationsfärdigheter inom detta område. Inga signifikanta skillnader konstaterades mellan studierna gällande kön och ålder.	Hög
8	Chen, X., Zeng, Y., Jiang, L., Tian, L., Yi, J., He, H., Li, F., Long, Y., Li, L. Assesing emergency department nurses' ability to communicate with angry patients and the factors that influence it.	To assess emergency department nurses' ability to communicate with angry patients and to explore the factors that influence nurses' communication skills.	Urval: 679 sjuksköterskor Ansats: kvantitativ metod Datainsamlingsmetod: enkät Analys: Beskrivande statistik Land: Kina	Resultatet visade att det som sjuksköterskor hade skattat som högt var att det kunde ta hjälp av andra kollegor vid olöst patientilska och att de kunde upptäcka patienters upprördhet i tid samt att det använder respektfull kommunikation med arga patienter. Det som hade fått lägst poäng i undersökningen av sjuksköterskor på akutmottagningen var att de kunde lindra patienters upprördhet och att det kan aktivt kommunicera med anhöriga till upprörda patienter samt att de kunde skapa en lugn emotionell miljö för upprörda patienter.	Hög

	2023				
9	Labrague, L.J. Emergency room nurses' caring ability and its relationship with patient safety outcomes: A cross- sectional study. 2024	To examine the association between nurses' demographic characteristics and their perceptions of their caring ability and to explore the relationship between nurses' caring ability and nursing care quality, as well as its impact on adverse patient events and missed care.	Urval: 164 sjuksköterskor Ansats: Kvantitativ metod Datainsamlingsmetod: Enkät. Analys: Beskrivande statistik Land: USA	Resultatet visade på att det fanns ett samband mellan att höga nivåer av sjuksköterskors vårdförmåga är associerade med en minskning av missad omvårdnad och negativa patienthändelser samt en bättre vårdkvalitet. Missad vård korrelerade vårdkvalitet. Det fanns även ett samband mellan att arbeta på ett stort sjukhus och sjuksköterskors minskade vårdförmåga.	Hög
10	Fookolaee, S. P., Hadadian, F., Feizi, A., & Jouybari, L. Nurses' experiences of providing emotional intelligence-based nursing care: a	To investigate the lived experiences of nurses in providing emotional intelligence-based nursing care.	Urval: 8 sjuksköterskor Ansats: Kvalitativ metod Datainsamlingsmetod: Djupgående och semi-strukturerade intervjuer. Analys: Tematisk analys	Resultatet visade att tre huvudteman identifierades och dessa var medkännande vård, professionell vård och emotionell kompetens. Sjuksköterskor måste se patienter som en närstående för att kunna uppnå empatisk förståelse. De kan även förbättra sin kommunikation genom att lyssna fullt ut på patienter och visa att de bryr sig. Detta gör att de kan hantera sina egna känslor samtidigt som de förblir lyhörda för patienters känslor. Sjuksköterskor betonade att utöver	Hög

	hermeneutic phenomenological study 2025		Land: Iran	klinisk kunskap så är det viktigt att ha ett människocentrerat förhållningssätt till patienter då det är ett av värdena i professionell omvårdnadsidentitet att se patienter som en unik individ. Sjuksköterskor bör inte endas ta itu med patienters fysiska behov utan också deras mentala, emotionella och sociala behov.	
11	Shin, S., & Yoo, H. J. Emergency nurses' communication experiences with patients and their families during the COVID-19 pandemic: A qualitative study 2023	To analyze emergency nurses' communication experiences with patients and their families.	Urval: 15 sjuksköterskor Ansats: Kvalitativ metod Datainsamlingsmetod: Semi-strukturerade intervjuer. Analys: Tematisk analys Land: Sydkorea	Resultatet visade på att Covid-19 medförde förändringar i akutvårdsprocessen och särskilt ökade kommunikationssvårigheter. Förändringarna i kommunikationsprocessen urartade genom att sjuksköterskor på akutmottagningar behövde screena patienter för covid-19 genom ja och nej frågor för att få fram tydliga svar och det antogs som en ensidig sluten kommunikationsstil. För att minimera direktkontakten under covid-19 pandemin användes telefonbaserad kommunikation. Fysisk distansering hindrade även sjuksköterskor från att träffa patienter eller deras familjer och etablera en kommunikation.	Hög

12	Gamst-Jensen, H., Thise Rasmussen, M. L., Konradsen, H., & Poulsen, I. How Do Nurses Experience Relational Work in the Emergency Department-Qualitative Study 2025	To explore how nurses experience relational work in the emergency department	Urval: 133 sjuksköterskor Ansats: Kvalitativ metod Datainsamlingsmetod: Fokusgrupps intervjuer Analys: Tematisk analys Land: Danmark	Resultatet visade att mest uppmärksamhet riktades mot patienter i början av den initiala bedömningen och i början av patienters förlopp. Biomedicinska uppgifter prioriterades framför rationell vård och psykologiska behov. Sjuksköterskor uppgav att det första intrycket var avgörande för att bygga en förtroendefull relation med patienter. Sjuksköterskor beskrev att patienters individuella behov av information beroende på deras planerade vårdförlopp och korrekt information påverkade patienters förmåga att behålla lugnet. Dock var tid ett hinder för att få och kunna ge denna information.	Hög

Box 883, 721 23 Västerås **Tfn:** 021-10 13 00
Box 325, 631 05 Eskilstuna **Tfn:** 016-15 36 00
E-post: info@mdh.se **Webb:** www.mdu.se