

Vårdadministratör – Rätt profession för att
bemanna receptionen inom
psykiatrisk öppenvård?

Examensarbete: 35 poäng



VT 2020

Sammanfattning

På de öppenspsykiatriska mottagningarna inom Region Värmland bemannas receptionen av en vårdadministratör. I den här studien har vi undersökt om vårdadministratörerna får rätt kunskaper från utbildningen avseende kommunikation och bemötande, hur arbetsplatsen upprätthåller professionellt bemötande och om vårdadministratörerna har rätt förutsättningar för att kunna hantera hot- och våldssituationer. Svaren fick vi fram genom en enkät som skickades ut till 63 vårdadministratörer. Av 20 svar var 14 stycken användbara.

En knapp majoritet av de tillfrågade ansåg att utbildningens innehåll vad gäller bemötande var tillräckliga när de började arbeta. Respondenterna uppgav att merparten av verksamheterna har riktlinjer för detta, men inte erbjuder kontinuerlig kompetensutveckling för det. Majoriteten av deltagarna har riktlinjer att följa, samt erbjuds utbildningar inom självskydd vad gäller hot- och våldssituationer på sin arbetsplats.

Trots att det uppges finnas riktlinjer och utbildningar avseende bemötande av psykisk ohälsa har vår efterforskning visat att dess innehåll inte är applicerbart på innehållet i vårdadministratörernas utbildning.

Innehållsförteckning

Inledning	1
Bakgrund.....	2
Syfte och frågeställning	3
Metod.....	3
Resultat	4
Undersökningsgruppens sammansättning.....	4
Kunskaper från vårdadministratörsutbildningen.....	4
Arbetsplatsens fokus på bemötande.....	5
Arbetsplatsens förberedelser avseende hot och våld.....	5
Tidigare erfarenhet av vården	6
Diskussion.....	7
Metoddiskussion	7
Resultatdiskussion.....	7
Utbildningsinnehåll.....	7
Fortbildning via arbetsplatsen.....	9
Hot- och våldssituationer	10
Slutsats	12
Källförteckning	14
Bilagor	1-3

Inledning

Inom Region Värmland bemannar vårdadministratörerna receptionerna på de öppenpsykiatriska mottagningarna.

I en reception är det vanligt att patienter, anhöriga eller andra företrädare till patienten har frågor och funderingar. Ibland kan det uppstå situationer där hot och våld förekommer. Då vårdadministratörsutbildningen inte erbjuder några kurser om bemötande av psykisk ohälsa eller hot och våld är det intressant att ta reda på om vårdadministratörer har rätt förutsättningar för att kunna bemanna receptionen.

Vi har i detta arbete velat ta reda på om vårdadministratören anser sig ha rätt kunskaper och förutsättningar avseende kommunikation och bemötande och hot – och våldssituationer. Även hur arbetsplatsen upprätthåller ett professionellt bemötande.

Bakgrund

Vi vill med det här arbetet ta reda på om vårdadministratörerna är rätt yrkeskategori för att bemanna receptionerna på de psykiatriska öppenvårdsmottagningarna inom Region Värmland. Vi fördjupar oss i huruvida ovannämnd profession har fått tillräckliga förutsättningar från sin utbildning och nuvarande arbetsplats för att bemöta psykisk ohälsa på bästa sätt.

På de öppenspsykiatriska mottagningarna i Värmland är det i regel en vårdadministratör som bemannar receptionen, vilket innebär att det är vårdadministratören som först möter patienten, deras anhöriga eller andra personer som företräder patienten.

Ärendena som tas hand om i receptionen kan variera från en enkel registrering av ett besök till vårdpersonal, till personer som exempelvis besöker mottagningen med förhoppning att kunna få akut hjälp. Vid situationer som dessa kan besökaren befinna sig i olika sinnesstämningar och i vissa fall ha ett hotfullt beteende, vara påverkade av substanser eller befinna sig i psykos. Vi ställer oss frågande till om vårdadministratörer besitter rätt kunskaper för att hantera och bedöma dessa olika situationer.

I rapporten använder vi oss av enkätfrågor som vi skickat ut till berörda vårdadministratörer, aktuella styrdokument från Vida (Region Värmlands interna dokumenthanteringssystem), vårdadministratörsutbildningarnas kurser samt Region Värmlands egen vision, värdegrund och mål.¹ Vi jämför även vårdadministratörsutbildningarnas kurser med de kurser som sjuksköterskor² och skötare³ läser.

¹ www.regionvarmland.se Om Region Värmland

² www.kau.se Sjuksköterskeprogrammet

³ www.karlstad.se Vård och omsorgsprogrammet, www.kristinehamn.se vård och omsorgsprogrammet

Syfte och frågeställning

Vårt syfte är att ta reda på om vårdadministratörerna inom de psykiatriska öppenvårdsmottagningarna själva anser att de har rätt förutsättningar för att bemöta patienter och närstående på bästa sätt i sitt receptionsarbete.

Frågor vi vill ha svar på:

1. Får man rätt kunskaper från utbildningen avseende kommunikation och bemötande?
2. Hur upprätthåller arbetsplatsen professionellt bemötande?
3. Har vårdadministratören rätt förutsättningar för att kunna hantera hot- och våldssituationer?

Metod

Vi har hittat information på Region Värmlands hemsida och i Region Värmlands dokumenthanteringssystem Vida. Vi har även skickat ut webbenkäter (se bilaga 1) till samtliga vårdadministratörer inom de öppenpsykiatriska mottagningarna i Värmland samt Barn- och Ungdomspsykiatriska mottagningen i Karlstad.

Enkäten bestod av 16 stycken frågor där vi efter sjunde frågan gallrat och haft som målsättning att endast nå fram till de vårdadministratörer som bemannar receptionen på sin arbetsplats.

Vi mailade ut missilbrev och vår enkät till berörda chefer för de mottagningar vi valt och önskade få in enkätsvaren efter nio dagar. Efter sex dagar skickade vi ut en påminnelse till cheferna.

Resultat

Undersökningsgruppens sammansättning.

Vi har skickat ut enkäter till vårdadministratörerna på de psykiatriska öppenvårdsmottagningarna och barn- och ungdomspsykiatri inom Region Värmland. Sammanlagt är 63 stycken vårdadministratörer tillfrågade och av dessa har vi fått in 20 stycken svar varav 14 stycken är relevanta för den här enkäten.

I enkätens sju första frågor fick de tillfrågade uppge sin studieort, examensår, under hur många terminer deras utbildning pågick, om de har någon tidigare erfarenhet av arbete inom hälso- och sjukvård samt vilken profession som bemannar receptionen på arbetsplatsen och om de själva bemannar receptionen idag.

Av 20 vårdadministratörer uppger 2 stycken att det inte finns någon reception på deras mottagning utan endast i huvudentrén, vilket leder till det första bortfallet.

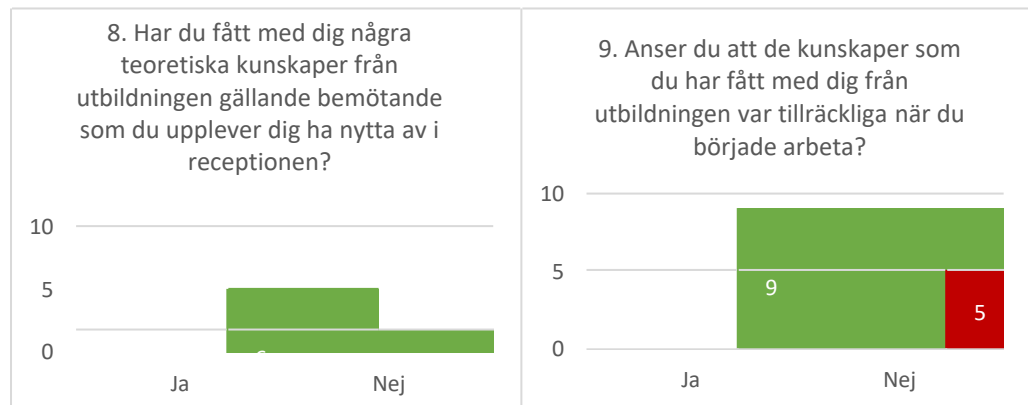
Resterande 18 vårdadministratörer uppger att det finns en reception på mottagningen som ska bemannas av vårdadministratörer, 4 stycken bemannar ändå inte receptionen. De 14 kvarvarande svaren ligger till grund för vår rapport.

Kunskaper från vårdadministratörsutbildningen

I diagram 1 nedan har de tillfrågade svarat på frågor som riktar sig till utbildningens innehåll avseende kommunikation och bemötande. På fråga 8 svarar sex stycken att de anser att utbildningen bidragit med teoretiska kunskaper gällande bemötande som de upplever sig ha nytta av i sitt

receptionsarbete. Åtta stycken svarar att de inte fått med sig några sådana kunskaper från utbildningen.

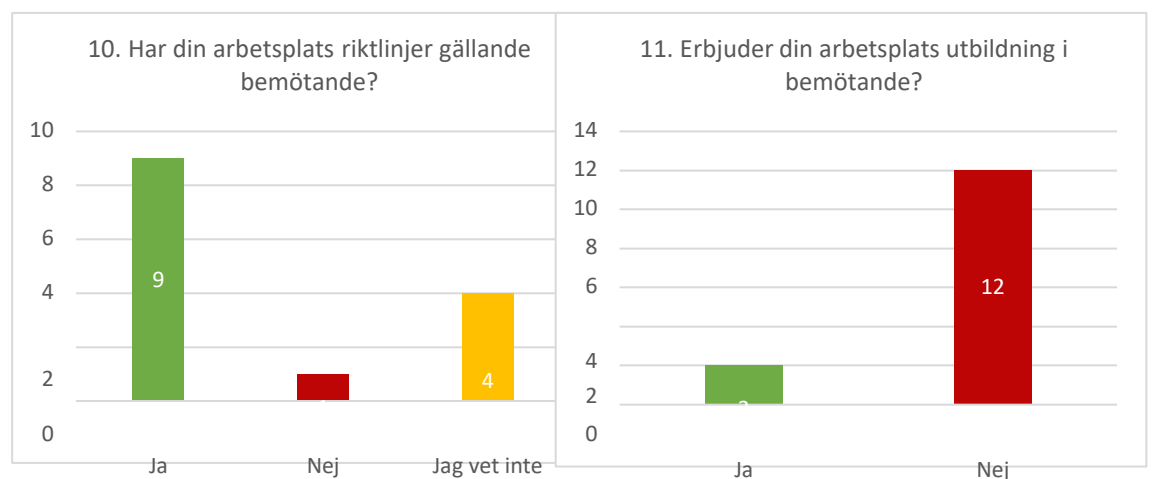
Nio av de 14 tillfrågade menar att utbildningen har gett dem tillräckliga kunskaper inför arbetslivet. (Fråga 9)



(Diagram 1)

Arbetsplatsens fokus på bemötande

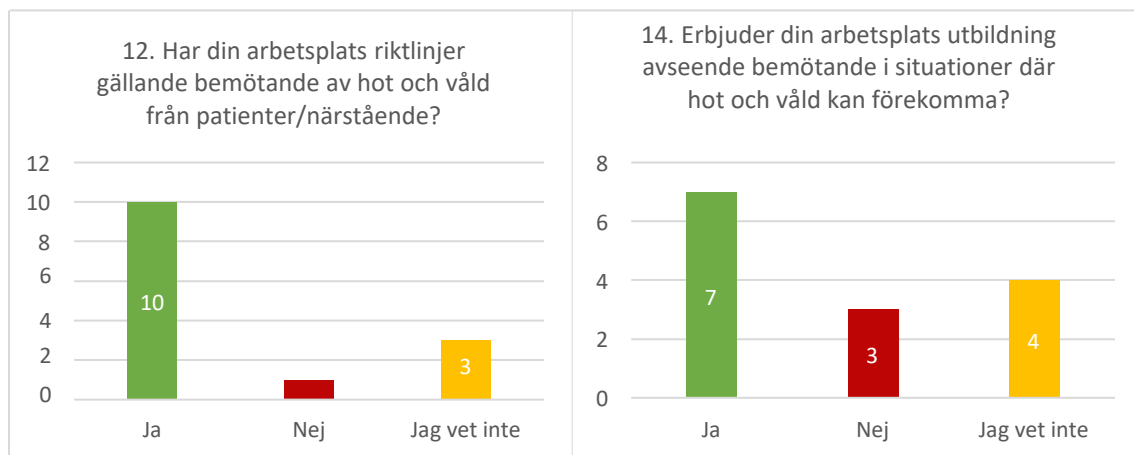
I diagram 2 ställdes frågor om arbetsplatsen har riktlinjer samt erbjuder utbildning avseende bemötande av patienter/närstående. Majoriteten svarar att arbetsplatsen har riktlinjer, endast en svarar att det inte finns några och fyra deltagare vet inte om det finns riktlinjer. På frågan om arbetsplatsen erbjuder utbildning svarar tolv av de tillfrågade nej.



(Diagram 2)

Arbetsplatsens förberedelser avseende hot och våld

I diagram 3 har deltagarna svarat på frågor om arbetsplatsen har riktlinjer och erbjuder utbildning gällande bemötande av hot och våld från patienter/närstående. På frågan om det finns riktlinjer svarar tio deltagare ja, en svarar nej och tre stycken vet inte om sådana riktlinjer finns. I frågan om arbetsplatsen erbjuder utbildning svarar sju personer ja, tre svarar nej och fyra stycken vet inte.



(Diagram 3)

Tidigare erfarenhet av vården

Innan enkäten fick de bortfall som vi tidigare nämnt, ställde vi frågan om de tillfrågade har någon tidigare erfarenhet av vårdande arbete inom hälso- och sjukvård. Vi fick totalt in 20 svar, där fyra av dessa uppgav att de har tidigare vårderfarenhet.

Diskussion

Metoddiskussion

Vi är nöjda med vårt tillvägagångssätt för att finna svar på de frågeställningarna vi hade. Användandet av Google formulär var till en början jobbigt då vi inte förstod oss på avsnittsbrytningarna. Efter att vi löst det var formuläret ett mycket användbart verktyg och lätt att använda. Däremot insåg vi att vi inte kunde hitta något som intygade att vi skickat ut enkäten då vi skickade den via formuläret. Detta trots att våra mailadresser var kopplade till enkäten. Det gav oss bekymmer när vi skulle hitta vilken dag vi skickat ut formuläret. Av en händelse hade vi skickat enkäten till en av berörda chefer från en av våra mailadresser och inte genom formuläret vilket gav oss rätt datum.

Vi upplever att det var förhållandevis enkelt att hitta information om vårt valda ämne och fann inga direkta svårigheter att koppla informationen till enkätsvaren. Dock hade vi önskat att vi skickat ut enkäten tidigare för att på så vis ha haft en längre svarsperiod vilket hade kunnat generera fler svar. På grund av tidsbrist var det dock inte möjligt.

Resultatdiskussion

Utbildningsinnehåll

Svaren på enkätfrågorna i diagram 1 anser vi vara både intressanta men också motsägelsefulla. De flesta tillfrågade svarade att de inte har fått med sig några teoretiska kunskaper gällande bemötande från utbildningen men trots det har merparten svarat att de kunskaper som de fått med sig varit tillräckliga.

Även om studenterna får reell erfarenhet av kommunikation och bemötande genom de fyra praktikperioderna som ingår under utbildningen, så finns det ingen kurs där de formellt får till sig denna information. Den enda kursen för vårdadministratörer som tar upp bemötande och kommunikation är Arbetspsykologi. Dock handlar den kursen mer om psykologin kollegor emellan och inte hur man som personal inom hälso- och sjukvården ska bemöta patienter och dess ombud. De färdigheter man får efter avslutad kurs riktar sig till relationen mellan arbetskamrater. Detta tycker vi är särskilt intressant med tanke på vad undersökningsgruppen har svarat.

Utöver det erbjuder vårdadministratörsutbildningen ytterst lite undervisning som rör bemötande och psykisk ohälsa i jämförelse med andra utbildningar för personal till hälso- och sjukvården. Vi har jämfört Kristinehamn och Karlstads vårdadministratörsutbildning med vård- och omsorgsprogrammet i nämnda kommuner samt sjuksköterskeprogrammet på Karlstad universitet.

Följande tre kurser är obligatoriska för sjuksköterskestudenter;

- Omvårdnadens grund och sjuksköterskans profession
- Grundläggande klinisk omvårdnad
- Omvårdnad vid symtom och tecken på ohälsa

I samtliga kurser får studenterna kunskap om förmågan till självkännedom och ett empatiskt förhållningssätt i möten med patienter och närstående. Utöver dessa finns även en valbar kurs i psykisk hälsa och ohälsa, där studenterna lär sig om hur synen på hälsa och sjukdom kan påverka bemötandet och kommunikationen med människor i behov av vård i samband med psykisk ohälsa. På vård- och omsorgsprogrammet i Karlstad och Kristinehamn läser studenterna Psykiatri 1 med Psykiatri 2 som tillval, och Psykologi 1.

Då en vårdadministratör genom sin utbildning får en klart lägre kunskapsnivå avseende bemötande, kommunikation och psykisk ohälsa, jämfört med annan

personal inom öppenpsykiatri, ställer vi oss därför frågande till om vårdadministratören är rätt profession för att bemanna receptionen.

Vårdadministratörsutbildningen i stort riktar sig mot just administration och de studerande blir efter examinationen avsevärt bättre för det ändamålet än någon annan yrkeskategori inom hälso- och sjukvården. Dock är vetskap kring kommunikation och bemötande av personer med psykisk ohälsa viktiga kunskaper som vårdadministratörerna inte får tillgodosedda i sin utbildning.

I Region Värmlands värdegrund kan man läsa att alla patienter och anhöriga skall känna sig trygga och delaktiga, samt att kunskap, kvalitet och känsla är ord som ska vägleda verksamheten. Region Värmland framhåller även att en god, förebyggande, hälsofrämjande och säker vård av bästa kvalitet bygger på ansvarstagande medarbetare med rätt kompetens.

Fortbildning via arbetsplatsen

Av enkätsvaren som vi visar i diagram 2 kan man se att mer än hälften av de svarande anger att arbetsplatsen har riktlinjer avseende bemötande. Dock kan vi utifrån de rutiner och riktlinjer som vi har tagit del av, inte se att det finns några tydliga instruktioner för hur vårdadministratören i receptionen förväntas förhålla sig gällande bemötande. Trots att nio av de svarande har uttryckt att riktlinjer finns har vi alltså inte kunnat hitta några som stödjer detta.

En central punkt i Region Värmlands värdegrund är också att det ska finnas rätt kompetens på rätt plats. Vi utgår ifrån att receptionerna på de psykiatriska öppenvårdsmottagningarna är inkluderade i detta. Utifrån vad vi hittills fått fram i rapporten, anser vi inte att vårdadministratörerna har rätt kompetens vad gäller bemötandet av patienter med psykisk ohälsa.

Endast två av sju berörda verksamheter har en arbetsmiljöpolicy som benämner bemötande, dock riktar den sig mer till hur personalen ska förhålla sig kollegialt till och mot varandra på ett professionellt sätt. Inte med fokus till och mot patienter.

Fortsättningsvis uppger tolv stycken av de tillfrågade att utbildning om bemötande av personer med psykisk ohälsa inte erbjuds av arbetsplatsen. Två stycken har svarat att det erbjuds, men inte uppgett vad de fått för fördjupade kunskaper i ämnet. Majoriteten av de svarande har med andra ord inte genomgått någon utbildning eller blivit erbjudna hjälp för att kunna få förkunskaper i bemötande av personer med psykisk ohälsa.

Hot- och våldssituationer

På frågan om arbetsplatsen har rutiner och riktlinjer gällande hot- och våldssituationer kan man i diagram 3 se att tio av de fjorton deltagarna svarat det finns rutiner och riktlinjer på arbetsplatsen. Vi har hittat gällande rutiner och riktlinjer som rör förberedelser för en hot- och/eller våldssituation hos samtliga verksamheter i Vida, och vi ser väldigt positivt till att de tillfrågade är medvetna om dessa.

Likväl finner vi informationen i berörda rutiner och riktlinjer anmärkningsvärda utifrån ett vårdadministratörsperspektiv. I rutinerna och riktlinjerna står det bland annat;

- Alla medarbetare ska ha baskunskaper i säkerhetstänk och lågaffektivt bemötande
- En hotsituation föreligger när du känner dig hotad.
- Man ska eftersträva ett lugnt och avslappnat kroppsspråk samt försöka lugna den som är hotfull.
- Om möjligt försöka att avleda ilskan genom att tala om annat.

- Få igång en muntlig kommunikation. Använd ett enkelt och tydligt språk.
-
- Grundutbildning samt årlig repetitionsutbildning i självskydd är obligatoriskt för all personal.
 - Om situationen bedöms som hotfull ska receptionspersonalen larma och tillkalla övrig personal.
 - Observera exempelvis patientens ljudnivå och sinnesstämning.
 - Försök att uppträda lugnt, reflektera över sitt eget kroppsspråk och hur man agerar.

Utifrån detta är vi tveksamma till om informationen verkligen riktar sig till den roll som vårdadministratörer har i sitt receptionsarbete. Detta för att de inte får med sig de förkunskaper avseende bemötande, kommunikation och kännedom om psykisk ohälsa som bevisligen förväntas enligt ovanstående fakta.

När det gäller förberedelser inför hot- och våldssituationer tycker vi att det är bra att åtminstone hälften av våra tillfrågade svarat att deras arbetsplats erbjuder självskyddskurser som utbildning.

Vi hoppas att självskyddskurser är något som alla verksamheter kommer att erbjuda samt följa upp med jämna mellanrum, men vi ser också möjlighet till utvecklingspotential inom området. Kanske är inte självskydd det som man i första hand ska fokusera på även om det givetvis är en viktig förkunskap. Vi önskar att arbetsplatsen i första hand riktar de receptionsarbetande vårdadministratörernas utbildningar till att få så bra förkunskaper och kompetens som möjligt gällande bemötande, kommunikation och psykisk ohälsa. Detta för att kunna känna igen, observera och handla utifrån patientens agerande och sinnesstämning.

När vi tittat närmare på kunskaper hos övriga professioner inom psykiatrisk öppenvård blir det allt mer tydligt hur lite förkunskaper i gällande ämne som vårdadministratörer har med sig från utbildningen och av allt att döma, idag heller inte får via sin arbetsplats.

I exempelvis kursplanen för sjuksköterskeprogrammet läser vi att de genom sin utbildning får en förmåga att handla adekvat i väntade och oväntade situationer samt att kunna tillämpa ett patientsäkert förhållningssätt i det patientnära arbetet. Någon sådan viktig motsvarighet finns inte på vårdadministratörsutbildningen.

Slutsats

Vår slutsats efter arbetet med denna rapport samt de enkätsvar som vi fått in är att vårdadministratörsutbildningarnas kursinnehåll bör ses över vad gäller bemötande och kommunikation. Utifrån hur det ser ut i verksamheterna idag, tror vi också att ett fokus på att kompetenssäkra receptionsarbetet i verksamheterna skulle vara att föredra. På så sätt stämmer det bättre överens med Region Värmlands mål och vision gällande att ha rätt kompetens på rätt plats.

Som snart utexaminerade vårdadministratörer betvivlar vi att vårdadministratören i nuläget är rätt yrkesprofession att bemanna receptionen på de psykiatriska öppenvårdsmottagningarna. Att bemanna receptionen på en psykiatrisk öppenvårdsmottagning kräver tillräcklig kompetens och förståelse både gällande psykiatri och förhållningssätt till tänkbara situationer som kan uppstå.

Visserligen utförs ingen behandlande vård i receptionen men däremot kan det vara fördelaktigt om lättare uppskattningar av patientens sinnesstämning kan göras, för att kunna ge den hälsofrämjande vård som Region Värmland önskar. Idag är inte detta kunskaper som ingår i vårdadministratörens utbildning eller

yrkesbeskrivning. Således kan man reflektera över om det stämmer överens med regionens värdegrund om att det ska finnas rätt kompetens på rätt plats.

Våra förslag för att vårdadministratörerna ska kunna bemanna receptionerna på de psykiatriska öppenvårdsmottagningarna på ett mer patientsäkert sätt är:

- Att vårdadministratörsutbildningen erbjuder kurser som är mer anpassade gällande bemötande, kommunikation och psykisk ohälsa.
- Verksamheterna arbetar fram bemötningstrategier med fördel framtagna av specialiserad personal inom området.
Dessa bemötningstrategier skulle exempelvis kunna innehålla generaliserade och specificerade karaktärsdrag för personer med funktionsvariationer och relevanta tips om vad man bör och inte bör säga.

Genom att förse receptionerna inom de psykiatriska öppenvårdsmottagningarna med rätt kompetens på rätt plats, är vi övertygade om att Region Värmland kommer att ta ytterligare ett steg närmre sin vision: Livskvalitet i världsklass.

Vi skulle även velat ha uppföljande intervjuer med vårdadministratörer, utbildningsledare och chefer inom Region Värmland om vad för slags utbildning eller utbildningsinnehåll som vore lämpligt men på grund av den rådande världssituationen har inte detta varit möjligt.

Källförteckning

Regionvarmland.se (2020) *Om Region Värmland*

<https://www.regionvarmland.se/om-regionen/Mal-uppdrag-och-uppfoljning/>

Hämtad 24 april 2020

Karlstads Universitet (2020) *Sjuksköterskeprogrammet*

<https://www.kau.se/utbildning/program-och-kurser/program/VGSSK>

Hämtad 24 april 2020

Karlstad.se (2020) *Vård- och omsorgsprogrammet*

<https://karlstad.se/Tingvallagymnasiet/Utbildningar/Vard--och-omsorgsprogrammet/>

Hämtad 24 april 2020

Kristinehamn.se (2020) *Vård- och omsorgsprogrammet*

<https://www.kristinehamn.se/barnomsorg-och-utbildning/gymnasieskola/gymnasieskolan-i-kristinehamn2/vard--och-omsorgsprogrammet/>

Hämtad 24 april 2020

Kursplan för arbetspsykologi på vårdadministratörsutbildningen,
Yrkehögskolan Kristinehamn

Bilagor

Bilaga 1 Enkätundersökning

Bilaga 2 Missilbrev

Bilaga 3 Påminnelse

Bilaga 1

Vårdadministratör – Rätt profession för att bemanna receptionen inom psykiatrisk öppenvård?

1. Vid vilken ort studerade du till vårdadministratör?

- Kristinehamn
- Karlstad
- Annat (ange i fritext)

2. Hur lång var utbildningen?

- En termin
- Två terminer
- Tre terminer
- Fyra terminer

3. Vilket år tog du examen?

- Ange i fritext

4. Har du tidigare erfarenhet av något vårdande arbete inom hälso- och sjukvård?

- Ja , som vårdbiträde
- Ja, som undersköterska
- Ja som sjuksköterska
- Ja, som läkare
- Nej
- Annat (ange i fritext)
-

5. Vilken profession bemannar receptionen på din arbetsplats?

- Vårdadministratör -> Punkt 6.
- Undersköterska -> Tack för din medverkan
- Sjuksköterska -> Tack för din medverkan
- Annan profession -> Ange i fritext

6. Bemannar du receptionen på din arbetsplats?

- Ja -> Punkt 8
- Nej -> Punkt 7

7. Vad är anledningen till att du inte bemannar receptionen?

- Jag vill inte
- Det är endast ett bestämt antal medarbetare som står i receptionen

- Jag känner mig inte bekväm med det
- Annat (ange i fritext)

8. Har du fått med dig några teoretiska kunskaper från utbildningen gällande bemötande som du upplever dig ha nytta av i receptionsarbetet?

- Ja
- Nej

9. Anser du att de kunskaper som du har fått med dig från utbildningen var tillräckliga när du började arbeta?

- Ja
- Nej

10. Har din arbetsplats riktlinjer gällande bemötande?

- Ja
- Nej
- Jag vet inte

11. Erbjuder din arbetsplats utbildning i bemötande?

- Ja -> Punkt 13
- Nej
- Jag vet inte

12. Har din arbetsplats riktlinjer gällande bemötande av hot och våld från patienter/närstående?

- Ja
- Nej } Punkt 14
- Jag vet inte

13. Vad för utbildning har du fått gå?

- Ange i fritext -> Punkt 12

14. Erbjuder din arbetsplats utbildning avseende bemötande i situationer där hot och våld kan förekomma?

- Ja -> Punkt 15
- Nej -> Punkt 16
- Vet inte -> Punkt 16

15. Vad för utbildning har du har du fått gå?

- Ange i fritext

16. Vilken profession anser du bör bemanna receptionen på din arbetsplats?

- Vårdadministratör
- Undersköterska
- Sjuksköterska
- Annat (ange i fritext)

Bilaga 2

2020-03-10

Hej!

Vi är två stycken elever från vårdadministratörsutbildningen som nu läser vår sista och fjärde termin på Yrkeshögskolan i Kristinehamn. Den här terminen ägnar vi mycket tid åt examensarbete, varför vi nu vänder oss till er.

Vi har valt att fördjupa oss kring hur vårdadministratörer inom de öppenspsykiatriska mottagningarna i Region Värmland upplever receptionsarbetet utifrån bemötande och hanterandet av patienter/närstående.

Vi skulle därför bli glada om era anställda vårdadministratörer på enheten kan få ta del av och svara på vår enkät.

Tacksam för svar senast torsdag den 19 mars 2020.

Med vänlig hälsning



Bilaga 3

2020-03-16

Hej igen!

Vi vill passa på att påminna om att be dina anställda om att besvara vår enkät.
Vi önskar få in samtliga svar senast torsdag 19 mars.

Tack på förhand.

Med vänlig hälsning

