

Bemötande inom Vård- och omsorg



Grunden för all kvalité ligger i vårt bemötande.

Ett bra bemötande bygger på ett humanistiskt synsätt, respekt och allas människors lika värde. Bemötande i vården handlar i huvudsak om vårt sätt att kommunicera. Det viktigaste redskapet är språket, dialogen, samtalet. Att samtala är att samarbeta och förutsätter ett möte, en dialog där personalen har sin värdefulla och speciella kompetens men där den enskilde är expert på sina egna upplevelser. Kvalité i bemötande kan således bara mätas utifrån den enskildes upplevelse.

Ett gott bemötande innebär alltså att i varje given stund visar respekt och hänsyn för den person vi möter, men hur "gör" man ett gott bemötande? Nedan följer lite råd samt saker att tänka på i mötet med den enskilde.

Mänsklig värme och omtanke räcker långt men att vara närvarande i stunden påverkar i hög grad upplevelsen av bemötandet. Om dina tankar redan är på väg till nästa arbetsuppgift kan den enskilde kanske få känslan av att du är stressad och ickenärvarande. Att var inlyssnande och småprata i samband med den insats som ska utföras är en bra arbetsmetod för att visa närvaro.

Röstläge och kroppsspråk påverkar det vi förmedlar vanligen mycket mer än det vi säger. Det är med andra ord viktigt att tänka på hur vi uttrycker oss och "för" oss. Tänk på att i första hand vända dig mot och tala till den person som det gäller (och inte till tex anhörig, förmyndare etc). Förvissa dig om att den du talar med verkligen förstår vad du säger, upprepa annars och förtydliga vad du menar. I vissa fall kan tex enkla bilder och eller papper och penna vara till hjälp. För dialog och inte monolog och våga fråga. Försök att skapa en lugn och positiv miljö och använd gärna dina personliga egenskaper men bli inte privat.

Varje människa är unik och intressen och förmågor, hälsa, tillgångar, behov och kulturell bakgrund skiljer sig många gånger åt mellan människor. Det innebär att de individuella behoven och önskemålen alltid ska stå i fokus i mötet med den enskilde.

Sist men inte minst är det viktigt att vi alla påminner oss om att de människor som av en eller annan anledning har kontakt med oss på vård- och omsorg befinner sig i en utsatt situation och kan på grund av sin beroendeställning ha svårt att framföra upplevda brister i vården. Detta skall särskilt beaktas och alla vi som arbetar inom vård- och omsorg har en skyldighet att uppmärksamma exempelvis vårdslös behandling, nonchalans och nedlåtande eller kränkande tilltal. Detta skall genast rapporteras till samt åtgärdas av arbetsledningen.

Ett professionellt bemötande innebär att samma förhållningssätt ska gälla i mötet med såväl brukare och anhöriga som i kontakter med kollegor och arbetsledning. Vi är varandras arbetsmiljö och vi ska trivas på jobbet.

Fredrik Yllman
Produktionschef Vård- och omsorg

