



## KOMPETENSNAVET

### En sammanfattning av Kompetensnavets kurs: *Bemötande och att bli bemött – det räcker inte att vara snäll*

Här kommer en kort sammanfattning av det centrala innehållet i kursen.

#### **Betydelsen av ett gott bemötande**

- Ett positivt bemötande skapar trygghet, samarbete och en bättre arbetsmiljö.
- När personalen känner sig respekterad och uppskattad ökar arbetsglädje och engagemang.
- En god arbetsmiljö gör det lättare att ge trygg och kvalitativ vård och omsorg.
- Negativt bemötande kan leda till konflikter, stress, hög personalomsättning och ökad risk för misstag.
- Studier visar att feedback, goda relationer och ett positivt arbetsklimat är viktiga friskfaktorer på arbetsplatsen.

#### **Personligt ansvar i bemötande**

- Vi ansvarar för hur vi agerar, kommunicerar och tolkar situationer.
- Missförstånd kan uppstå om vi tolkar andras ord eller handlingar negativt utan att reflektera.
- Personligt ansvar kan stärkas genom att ändra fokus från skuld till lösningar.

#### **Bemötande av patienter/brukare/klienter och anhöriga/närstående**

- Alla ska bemötas respektfullt, professionellt och med hänsyn till individens behov.
- Professionellt bemötande innebär att ha en tydlig roll och skapa trygghet för individen.

#### **Personcentrerat arbetssätt**

- Fokus ligger på individen och vad som är viktigt för personen.
- Det innebär att lyssna, visa respekt och göra personen delaktig i beslut.
- Det handlar om att se hela människan och anpassa stödet efter individens behov och önskemål.

#### **Rehabiliterande arbetssätt**

- Fokuserar på vad individen kan och vill klara själv.
- Personalens uppgift är att stödja, motivera och stärka individens självständighet.
- Kan kombineras med personcentrerat arbetssätt där individen själv är med och bestämmer hur stödet ska utformas.



Medfinansieras av  
Europeiska unionen

Kompetensnavet (tidigare KTC) är ett samarbete mellan Örebro läns 12 kommuner, med stöd från Europeiska socialfonden. Projektperiod: 1 januari 2025 – 30 juni 2027. Målet är att stärka kompetensen hos vård-, omsorgs- och stödpersonal genom kurser där simulering används som metod.



## KOMPETENSNAVET

### Personligt och privat i yrkesrollen

- Det är viktigt att skilja mellan att vara personlig och privat.
- Att vara personlig kan skapa förtroende och relationer.
- Att vara privat innebär att dela information som kan vara olämplig i yrkesrollen.

### Sekretess och lagstiftning

- Sekretess innebär att information om en person inte får lämnas ut utan tillåtelse.
- Samtycke innebär att individen godkänner att information delas.
- Menprövning innebär att en bedömning görs om utlämnande av information kan skada individen.
- Regler kring detta finns i offentlighets- och sekretesslagen och är viktiga för att skydda individens integritet.

Har ni frågor är ni välkomna att kontakta oss på [ktc@orebro.se](mailto:ktc@orebro.se)



Medfinansieras av  
Europeiska unionen

Kompetensnavet (tidigare KTC) är ett samarbete mellan Örebro läns 12 kommuner, med stöd från Europeiska socialfonden. Projektperiod: 1 januari 2025 – 30 juni 2027. Målet är att stärka kompetensen hos vård-, omsorgs- och stödpersonal genom kurser där simulering används som metod.