



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. Vill ni arbeta vidare med detta i arbetsgruppen, till exempel på ett APT, kan ni utgå från frågorna nedan.

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.

Diskussionsfrågor för arbetsgruppen:

- Vilka trivselregler kan vi komma överens om på arbetsplatsen för att alla ska känna sig engagerad i vårt gemensamma uppdrag? Hur ska vi vara mot varandra?
- Om bemötandet hos en kollega brister, hur agerar vi för att ta hand om varandra?

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.

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.



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

Diskussionsfrågor för arbetsgruppen:

- Hur stöttar vi varandra i att vara professionella på arbetsplatsen?
- Vad är vi överens om att vi inte pratar med brukare/kunder om?
- Hur ska vi agera om vi får höra/får till oss att en kollega brustit i sin professionella roll?

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.

Diskussionsfrågor för arbetsgruppen:

- Hur är vi överens om att arbeta för att ha fokus på vad som är viktigt för individen?
- Hur ser vår teamsamverkan ut idag och kan vi förstärka teamet kring individen? Vad behöver vi göra mer av?
- Hur kan vi arbeta för att låta individen använda sina egna förmågor?

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.

Om ni har frågor kring kursen eller vill boka fler kurser är ni välkomna att kontakta oss på ktc@orebro.se eller besök vår hemsida www.orebro.se/kompetensnavet.



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.