

Bemötande av vårdtagare

- Bemöt vårdtagaren med respekt.
- Visa förståelse och var hänsynsfull inför den enskilde vårdtagarens egna värderingar och önskemål. Ta reda på den enskildes vanor, intressen och önskemål om tilltal mm
- Låt vårdtagaren få bestämma över sitt eget liv, låt inte dina egna värderingar styra.
- Låt personen bli "sedd". Tala med, och inte om, vårdtagaren.
- Bemöda dig om att inte visa, eller på annat sätt förmedla om du är stressad. Ta av dig eventuella ytterkläder, sitt ner när du pratar med vårdtagaren och ta dig tid.
- Tänk på att din arbetsplats är en annans hem. Ring/knacka när du kommer. Ta reda på hur personen vill ha det i sitt hem.

Bemötande av anhöriga/närstående

- Se anhöriga som en tillgång, en resurs i omvårdnaden av vårdtagaren
- Försök förstå och respektera anhörigas situation, reaktioner och åsikter. Lyssna och var lyhörd.
- Informera om förändringar och annat av betydelse för omvårdnaden av vårdtagaren.

Mars 2008

Omvårdnadsnämndens policy för

ETIK OCH BEMÖTANDE

Alla människor har samma värde, samma mänskliga rättigheter och samma rätt att bli respekterad som den individ man är



Foto: www.fotoakuten.se



Söderhamns äldre och handikappomsorg - trygghet och förtroende, med individen i centrum

Bemötande generellt

- Uppträd alltid professionellt. Tänk på att du representerar verksamheten och att verksamheten ofta bedöms utifrån dess företrädare.
- Var noga med att göra ett gott första intryck. Du får aldrig en andra chans att göra ett första intryck!
- Var artig och vänlig, lyssna och ta ögonkontakt.
- Var hjälpsam och serviceinriktad. Besvara alla frågor du kan och får svara på. Ta reda på fakta eller hjälp vidare till kontakt med någon annan som kan besvara frågan.
- Undvik att låta andra vänta på dig.
- Alla ska behandlas lika väl. Visa respekt, var öppen och ärlig. Håll löften.
- Bemöt andra som du själv vill bli bemött, eller som du vill att dina anhöriga ska bli bemötta. Tänk också på att varje människa har individuella önskemål och behov.
- Ta emot och handlägg klagomål på ett effektivt och förtroendeingivande sätt. Se det som en möjlighet till kvalitetsutveckling av verksamheten.

Bemötande i telefon

- Vårt sätt att svara ska alltid vara informativt och vänligt, som ett personligt möte. Svara med tydlig och vänlig röst. Svara med enhetens och ditt eget namn.
- Tänk på tillgängligheten. Svara snabbt. Var noga med att meddela när du är anträffbar.
- Tala lugnt och artigt. Be att få ringa upp om du inte har tid att prata. Undvik förkortningar och svåra ord. Tänk på sekretessen.

Bemötande i brev, e-post, fax etc

- Besvara inkommande post snabbt - senast inom en vecka. Om utredning och/eller beslut krävs - lämna besked om hur lång handläggningstiden beräknas bli.
- Använd ett enkelt, vardat språk - lämna klara besked.
- Använd enhetliga mallar. Ange tydlig avsändare.

Bemötande av arbetskamrater

- Ha en rak kommunikation gentemot varandra. Var vänlig och öppen, hjälp till att skapa en uppskattande atmosfär.
- Var generös med information - dela med dig av din kunskap. Var prestigelös - fråga om du inte kan. Se olikheter som en resurs.