

Bemötandepolicy



*Det är i mötet mellan människor
som värdegrunden blir levande*



Varje människa är unik med olika behov och önskemål.

”Genom att lära känna brukaren förstår vi hans eller hennes behov.”

”Vi har inlevelseförmåga. Våra brukare blir sedda och bekräftade.”

”Alla brukare har en egen genomförandeplan.”



Kontakten med anhöriga är en värdefull resurs.

”Anhöriga är en resurs hos oss - men det är brukarens behov som är i centrum.”

”Vi använder oss av kontaktmannaskap och levnadsberättelser i arbetet.”



Personalen arbetar i brukarnas hem – inte på institution

”Vi är överens med brukarna om när vi kommer och hur vi kan vara till hjälp.”

”De litar på oss.”



**Det är i mötet mellan människor som värdegrunden blir levande.
Ödmjukhet, professionalitet och respekt
för alla människors lika värde är nyckelord.**

*”Vi finns bland de gamla!
Vi känner varandra och trivs tillsammans.”*



Vi låter brukarna använda sina färdigheter – vi hjälper inte till för mycket.

”Brukarna ska få göra det de kan och klarar av själva.”

”Vi arbetar så de håller sig på sulorna!”

”Låt brukaren få ta tid på sig för att göra det han eller hon fortfarande kan.”



Vi försöker underlätta för brukaren att delta i meningsfulla aktiviteter.

*”Vad vill varje pensionär själv med sitt liv?”
”Vi planerar för aktivitet och tid att möta brukarna.”*



Vi tar oss tid för samtal med dem som vill. Vi lyssnar även till icke verbal kommunikation.

”Stanna upp och tala direkt med brukaren – vänta på svar.”

”Tänk på kroppsspråket – både ditt eget och brukarens.”

”Trygghet är att bli förstådd även då orden tryter.”



Vi talar om för brukaren, i förväg och under tiden, vem som hjälper och vad som händer – innan det händer. Vi samtalar inte med varandra över huvudet på brukaren.

”Visa respekt inför brukaren.”,

”Det är viktigt att brukaren får behålla sin värdighet även när hjälpbehovet är stort.”, ”Trygghet kan vara att veta att någon kommer när jag larmar och att känna igen den som kommer.”



Vi använder oss själva som arbetsredskap.

Därför är kompetens och ett professionellt förhållningssätt viktigt.

”Tänk efter om det är personalens behov eller brukarens!”

”Man ska aldrig tvinga, men försöka lirka och övertala! Visa att man tror att de kan!”

”Vi planerar utifrån det bistånd som beviljats.”



**Vi värnar den personliga integriteten.
Vi är lyhörda för vad brukaren mår bra av och vill eller inte vill.**

*”Respekt för individen.”
”Hur vill brukaren bli bemött?”*



Många behov är grundläggande för alla, men det betyder inte att vi bemöter alla på samma sätt. Vi anpassar oss efter individen.

”Brukarna har en individuell omvårdnadsplan.”

”Det är viktigt att försöka lära känna brukaren för att förstå behoven.”

”En trygg miljö innebär inte samma sak för alla!”



Personalens arbetsglädje och en god planering av arbetet påverkar brukarnas möjligheter att få sina behov tillfredställda. Vi har alla ett ansvar för vår arbetsmiljö.

”Vår personalgrupp är som ett pussel där bitarna passar.”

”Alla kan olika saker och är olika personligheter.”

”Vi känner oss behövda och uppskattade i vårt arbetslag.”

”Vi kan påverka vår arbetsplats.”



Kompetensstegen i Norberg

Bemötandepolicyn är framtagen av projektgruppen för Kompetensstegen i Norberg tillsammans med personalen inom äldreomsorgen i Norberg. Med Socialtjänstlagen och Socialnämndens mål som grund har samtal ägt rum i personalgrupperna angående bemötandefrågor.

Tanken är att policyn skall vara ett underlag för fortsatta samtal i samband med arbetsplatsträffarna. Dagordningen för dessa har därför utökats med en särskild ”etikpunkt”. De flesta bilderna är fotograferade av Socialförvaltningens personal eller deras anhöriga. De brukare som finns på bild har gett sitt medgivande. Norbergs Turistbyrå har bidragit med tre bilder fotograferade av Jan Å Johansson.

Foto: framsidan - Erik Lehto, bild 1 - Monica Bergh, bild 2 - Sonja Karlsson, bild 3 - Erik Lehto, bild 4 - Pia Nyström, bild 5 - Rob den Hertog, bild 6 - Jan Å. Johansson, bild 7 - Jan Å. Johansson, bild 8 - Jan Å. Johansson, bild 9 - Sten Bergh, bild 10 - Sten Nordström, bild 11 - Karin Lidén, bild 12 - Maria Wrangå.