



”Möta patienten och av sig har en god effekt”

Påstridiga patienter kräver snabb service och när deras krav är orimliga kan stämningen bli hotfull. På Östra vårdcentralen har chefen beslutat om utbildning i bemötande.

Text: Carina Roxström Foto: Anna Simonsson

Efter ett flertal besök av hotfulla patienter beslöt sig personalen på Östra vårdcentralen vid Löwenströmska sjukhuset i Upplands Väsby för att öka sin kompetens när det gäller bemötande.

– Några dramatiska situationer, då bland annat en drogpåverkad man anföll vår receptionist, gjorde att jag beslöt att hela personalen skulle få utbildning i hur man bemöter patienter och anhöriga i problematiska situationer, berättar läkaren och verksamhetschefen Sofia Hollenberg.

Under en utbildningsdag lyssnade personalgruppen på en föreläsning av sjuksköterskan och konsulten Katarina Weiner Thordarson. Men ganska snart sattes deltagarna i smågrupper med blandade professioner för att tackla olika konkreta frågeställ-

ningar. Till sin hjälp fick de ett spel med frågekort om situationer och uppfattningar.

– Vi hade startat i frågor om hot och våld, men fick genom Katarinas vägledning ett bredare perspektiv på hur vi kan påverka vårt bemötande, säger Sofia Hollenberg. Bemötandespelets frågor går inte att svara enbart ja eller nej på. Var och en av oss fick tillfälle att rannsaka sig själv, och kritiskt granska hur det egna beteendet påverkar olika situationer.

Många ställningstaganden sker per automatik, därför är det viktigt att verbalisera sina tankar och upplevelser, betonar Sofia Hollenberg.

Även om allvarliga hot lyckligtvis hör till undantagen på Östra Vårdcentralen så förekommer en hel del irritation och ilska hos patienterna.

– Alla vill ha hjälp, många helst nu genast. De irriterar sig på kösystemet, att det inte alltid finns akuttider, att de ibland kan behöva vänta trots att de har en tid. Det ställer krav på oss att snabbt kunna bedöma en situation, och sedan lugnt men bestämt etablera kontakt med patienten för att hjälpa till att lösa problemet.

Nära Östra vårdcentralen ligger numera en rättspsykiatrisk avdelning, vilket gör att personalen måste vara särskilt uppmärksam på att psykiskt sjuka patienter då och då gör besök.

– Vi har fått gott stöd från vår arbetsgivare, Praktikertjänst, bland annat när det gäller säkerhetsanordningar och larm. Men jag ser ändå att det är nödvändigt att hela personalen får en ordentlig utbildning i bemötandefrågor. Det ger kunskap, men också trygghet. Vårt uppdrag är att möta



allmänheten och vi måste kunna kommunicera med alla sorters människor. Jag planerar just nu en uppföljning.

Samtidigt som arbetsgruppens kompetens har höjts, så anser Sofia Hollenberg att medarbetarna har blivit tryggare.

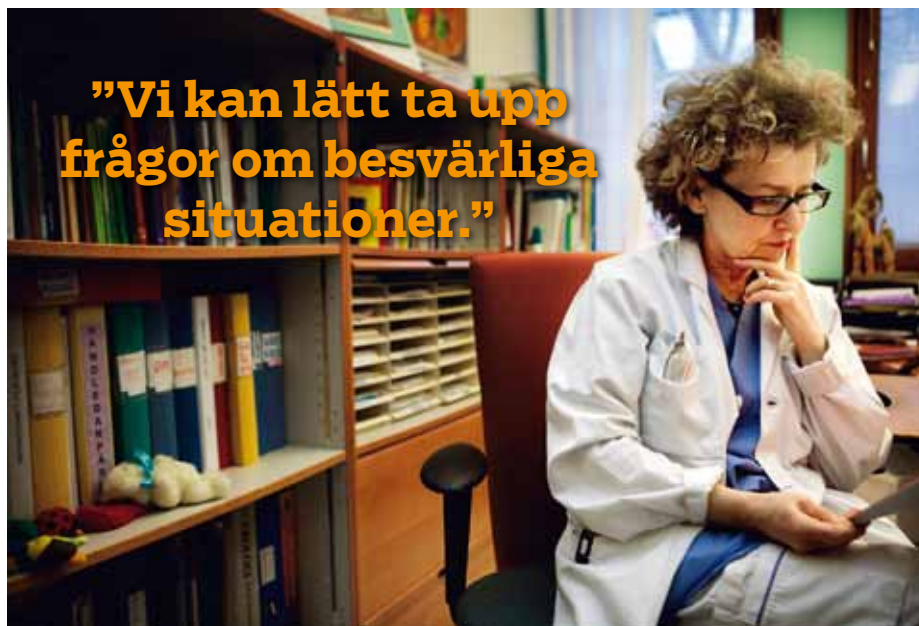
– Genom det har också stämningen inom arbetsgruppen förbättrats. Att vi har gemensam referensram gör att vi lätt kan ta upp frågor om besvärliga situationer och snabbt hitta lösningar tillsammans.

Bemötandeutbildningen gav absolut flera tankeställare, säger mottagnings-sjuksköterskan Camilla Gotthold. Intill hennes telefon sitter en komihåglista med meningar att använda vid besvärliga samtal och irriterade patienter.

– Jag tittar ofta på den och har god hjälp av den. Mina favoriter är ”Jag beklagar att du har fått vänta. Jag ska göra mitt bästa för att hjälpa dig nu”. De fungerar i stort sett alltid när en patient är upprörd i början av samtalet.

Förr kunde det hända att vi gick in i resonemang och försvarade verksamheten om en patient till exempel klagade på att hon inte fått tid tillräckligt snabbt, tillägger kollegan Lena Kall.

– Vi talade om för patienterna att de skulle ha gjort på något annat sätt. Nu beklagar vi i stället att de har fått vänta och ägnar mer tid åt att förklara hur vi arbetar. Vi har nog blivit lite mer pedagogiska efter att ha gått utbildningen.



Utbildning i bemötande ger kunskap och skapar trygghet i gruppen, anser verksamhetschefen Sofia Hollenberg.

– Vi har lärt oss att det inte lönar sig att ha pekpinna gentemot patienterna. Om vi slappnar av så gör de också det, säger Camilla Gotthold.

Bakom ett irriterat och aggressivt beteende döljer sig ofta andra känslor.

– Ofta är det oro. Patienterna är oroliga över sin sjukdom och kanske rädda inför en behandling. Det gäller att inse det och inte ta kritiken personligt.

– Dessutom mår man faktiskt inte bra av

att gå runt och uppfostra folk. Det gäller att få till en smidighet i arbetet. Det blir roligare att arbeta då.

Gunilla Bromels, Östra vårdcentralens receptionist, instämmer.

– Jag lyssnar på patienterna på ett annat sätt numera. Jag ger mig mer tid att lugnt vänta in dem och låta dem prata till punkt. Det har för det mesta en underbar verkan. Man behöver inte diskutera allt. När jag låter patienten prata av sig en liten stund så löser sig det mesta. ●

Goda föresatser räcker inte för att hantera svåra möten

När kommunikationen på arbetsplatsen är tydlig minskar risken för besvärliga bemötandesituationer. Diskutera med dina medarbetare vad respekt, empati och gott bemötande betyder i just er verksamhet.

Hur personalen uppträder mot patienter och anhöriga har ett klart samband med hur de som kolleger uppträder mot varandra.

– Man kan inte förvänta sig att det ska ske en avgörande förändring av bemötandet mot patienter och anhöriga om inte bemötandet mellan de anställda fungerar bra, betonar Katarina Weiner Thordarson.

Därför är det viktigt att känna till kommunikationsmönstret på en arbetsplats. Mönstren kan vara medvetna eller omedvetna, uttalade eller outtalade, tydliga eller otydliga.

Spelregler som är uttalade, men otydliga, kan ha föregåtts av diskussioner där alla har medverkat. Personalen kan ha förstått och accepterat reglerna, men struntar i besluten och fortsätter att göra som de alltid har gjort.

– Det kan bero på att reglerna är så luddigt formulerade att de ger möjlighet till olika tolkningar. Som till exempel: ”här har vi en rak kommunikation”, ”här ska det

vara högt i tak”. Det som är otydligt skapar osäkra relationer.

Ledningen har ett stort ansvar för att förbättra bemötandet på en arbetsplats och för att formulera mål på ett konkret och otvetydigt sätt, säger Katarina Weiner Thordarson.

– Alla anställda har rätt att veta vad som förväntas av dem och vad respekt, empati och ett bra bemötande betyder just i deras verksamhet. Först när det är klart kan man starta en förändring av attityder och beteenden.

Det är viktigt att definiera olika begrepp och alltid föra en diskussion om hur man konkret bör agera i olika situationer. Det



Camilla Gotthold och Lena Kall har en komihåglista som kan användas vid besvärliga samtal.

Ett spel om bemötande

Som en uppföljning till boken har Katarina Weiner Thordarson konstruerat ett kortspel om professionellt bemötande.

– Genom att spela ett spel kommer konkreta frågor upp på bordet. Deltagarna är aktiva och har roligt samtidigt som de får tillfälle att samtala om arbetsplatsens viktiga frågor. ”Vinner” gör den som enligt deltagarna har bidragit till det bästa samtalet.

Det finns tre olika spel. Bemötande mellan anställd och kund, Bemötande mellan arbetskamrater och Bemötande mellan chef och anställd och mellan chefer. Inom spelen finns kategorier Empati och respekt, Krävande möten och kundsituationer, Samspel mellan arbetskamrater och Chefsrollen.

Spelet går till så att deltagarna drar ett kort i en kategori och ställer frågan på

kortet till en medspelare. Det är bara den som ställer frågan och den som svarar som får prata. Övriga deltagare får vänta med att komma in.

Exempel på frågor:

- » Vad är skillnaden mellan att vara pedagogisk och uppfostrande mot en patient?
- » Hur bra är du på att förklara enkelt och tydligt?
- » En patient kallar dig lilla vän och antyder att du inte kan din sak. Hur bemöter du det?
- » Chefer förväntas ibland ta på sig en föräldraroll. Hur undviker du det?
- » Många chefer får kritik för att inte vara synliga. Hur bemöter du den typen av kommentarer?
- » Vilka risker tycker du finns med att ha en rak kommunikation mellan chef och medarbetare?

säga: ”Jag beklagar att du har fått vänta. Berätta om ditt ärende, så ska jag se hur jag kan hjälpa dig”. Syftet är att få ett lugnare klimat i samtalet, så att man i stället kan lägga energi på sakfrågorna.

Ett vanligt problem är att inte veta hur personer som uttrycker ilska ska bemötas.

Katarina Weiner Thordarson påminner om att människor reagerar olika och att allt inte alltid är som det tycks vara. En del visar irritation när de är oroliga, andra blir irriterade när de är ledsna. Några gråter när de är arga, andra skrattar när de är nervösa. Starka känslor står ofta i vägen för ett konstruktivt samtal.

– Ett gott råd är att låta en upprörd person tala till punkt. Det resulterar ofta i att hon eller han känner sig accepterad, duglig och bättre till mods.

I vissa fall, då en person går över gränsen och blir hotfull, är det viktigt att ha en beredskap för sådana beteenden, säger Katarina Weiner Thordarson.

– Våldsamheter föregås ofta av beteenden som man kan träna sig på att identifiera. Om man kan känna igen tecken på att en person är på väg att varva upp, så ökar möjligheterna att stoppa en ilska som kan bli ohanterlig.

Det går att säga att våld sannolikt kommer att inträffa om någon av dessa tre faktorer förekommer: Hög fientlighetsnivå, hög ångestnivå eller låg självuppskattning.

En hög fientlighetsnivå kan minskas med ett vänligt och lugnt bemötande. När en persons ångestnivå är hög bör man undvika beteenden som skapar rädsla och vanmakt och i stället använda beteenden som skapar trygghet. En person med låg självuppskattning kan lätt känna sig utstött och kränkt. Det är viktigt att den personen blir tagen på allvar, lyssnad på och delaktig i en process eller ett beslut.

Den som har bemötandekompetens är lyhörd och uppfattar när en besvärlig situation är i antågande. Men vi blir aldrig fullärd, poängterar Katarina Weiner Thordarson.

– Hur förberedd och medveten man än är, så är det svårt att bli expert. Arbetsgruppens sätt att bemöta kommer säkerligen alltid att behöva utvecklas efter omgivningens och den egna verksamhetens behov.

Carina Roxström

finns inga enkla och givna svar på bemötandeproblem, så det gäller att improvisera och kunna känna av läget innan man agerar.

Därför räcker det inte med enbart välvilja och goda föresatser. Ett möte kan ta en oväntad vändning. Vissa gånger fungerar det bra att använda ett visst beteende, andra gånger kan det vara direkt olämpligt.

Katarina Weiner Thordarson menar att bemötande handlar om kreativ problemlösning. Att vara kompetent i sociala situationer betyder att kunna identifiera känslor hos andra och att kunna läsa av och tolka vilka känslor som kan ligga bakom olika beteenden. Det innebär också att kunna

förstå sina egna känslor och hur det egna agerandet kan påverka andra.

– Det gäller till exempel att kunna bedöma hur effektiva olika åtgärder är i samband med en känsloladdad situation. Var går gränsen mellan att korrigeras och att uppfostras när en patient missuppfattat något eller inte följt en överenskommelse?

Många frågor kring bemötande rör konsten att kunna ge och ta kritik. Ofta kan man spontant vilja försvara sig, uppfostra eller övertyga den som kritiserar verksamheten.

– Det blir ofta bättre resultat om man i stället bekräftar och möter personens kritik på ett vänligt sätt. Till exempel genom att

Lästips

Weiner Thordarson K. Professionellt bemötande. Att möta kunder i offentlig verksamhet. SKL Kommentus 2009.