



# Värdegrund, lokala värdighetsgarantier och bemötande

<i>Styrdokument</i> <i>Riktlinje</i>	<i>Beslutat av</i> <i>Förvaltningschef</i> <i>dnr VON 133/18</i>	<i>Gäller från och med</i> <i>2015-12-15</i>
<i>Dokumentansvarig</i> <i>SAS</i> <i>Skribent</i> <i>SAS</i>	<i>Gäller för</i> <i>Vård- och omsorgsförvaltningen</i>	<i>Senast reviderad</i> <i>2018-05-25</i>

<b>Värdegrund, lokala värdighetsgarantier och bemötande .....</b>	<b>1</b>
<b>Bakgrund.....</b>	<b>3</b>
<b>Målgrupp.....</b>	<b>3</b>
Värdegrund och lokala värdighetsgarantier .....	3
Mänskliga rättigheter och människosyn.....	4
Förhållningssätt .....	4
Att tänka på vid möten med brukare .....	5
<b>Implementering .....</b>	<b>7</b>
<b>Uppföljning, utvärdering och ändring .....</b>	<b>8</b>
<b>Styrdokument .....</b>	<b>8</b>

## Bakgrund

Inom vård och omsorg behövs ett gemensamt förhållningssätt baserat på en tydlig värdegrund, det vill säga formulerade grundläggande värden för hur verksamheten och du som vård- och omsorgspersonal värnar om brukarens värdighet och välbefinnande. Vård och omsorgsförvaltningens värdegrund baseras på den nationella värdegrunden för äldreomsorgen. Det finns ingen inskriven nationell värdegrund i lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) men Vård- och omsorgsförvaltningen har beslutat att det även inom detta område ska pågå ett aktivt värdegrundsarbete.

Ett gott bemötande har stor betydelse för vårdens och omsorgens kvalitet. I enlighet med Mölndals stads bemötandeplan ska jämställdhet, jämlikhet och värdighet genomsyra vårt bemötande av brukarna. Enligt diskrimineringslagen har vi ett ansvar för att ingen brukare ska uppleva diskriminering oavsett kön, könsöverskridande identitet eller uttryck, etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, funktionsnedsättning, sexuell läggning eller ålder.

## Målgrupp

Riktlinjen omfattar alla verksamheter inom vård- och omsorgsförvaltningen samt de externa utförare som antingen driver entreprenad eller ingår i LOV, där brukare har beslut om omsorgsinsatser och/eller är inskrivna i den kommunala hälso- och sjukvården.

## Värdegrund och lokala värdighetsgarantier

Vård- och omsorgsnämnden beslutade i september 2013 att införa lokala värdighetsgarantier inom äldreomsorgen som utgår från den nationella värdegrunden. I januari 2017 infördes även lokala värdighetsgarantier inom funktionshinderområdet. Syftet med värdighetsgarantierna är att höja kvaliteten och tydliggöra vad respektive målgrupp kan förvänta sig av vård- och omsorgsförvaltningen. Garantierna är ett sätt att införa värdegrunden i det dagliga arbetet.

Värdegrunden förmedlas medvetet och omedvetet vid varje enskilt möte i det dagliga arbetet. Du som arbetar inom vård och omsorg har därför ansvar för att värdegrunden genomsyrar förhållningssätt och bemötande. Du har även ansvar för att reflektera över värdegrunden och hur den kommer till uttryck i dina möten med brukare och medarbetare.

## Nationell värdegrund inom äldreomsorg

Sedan den 1 januari 2011 är en nationell värdegrund inskriven i socialtjänstlagen. Den innebär att alla verksamheter inom äldreomsorgen ska arbeta för att äldre personer får leva ett värdigt liv och känna välbefinnande. Särskilt betonas vikten av äldres möjlighet till integritet, delaktighet, självbestämmande samt insatser av god kvalitet och ett gott bemötande.

Enligt 5 kap. 4 § ska socialtjänstens omsorg om äldre inriktas på att äldre personer får leva ett värdigt liv och känna välbefinnande (värdegrund).

Enligt 5 kap. 5 § ska den äldre personen, så långt det är möjligt, kunna välja NÄR och HUR stöd och hjälp i boendet och annan lättåtkomlig service kan ges.

För att beskriva vad värdigt liv och välbefinnande kan innebära har Socialstyrelsen tagit fram allmänna råd om värdegrunden i socialtjänstens omsorg om äldre, SOSFS 2012:3. Råden beskriver värdeord och hur vi konkret kan arbeta för att den äldre personen ska få ett värdigt liv och känna välbefinnande.

## **Mänskliga rättigheter och människosyn**

Värdegrundsarbetet utgår från mänskliga rättigheter och en humanistisk människosyn. Det innebär att:

- alla människor är lika i värde och rättigheter
- alla människor har rätt till samtliga mänskliga rättigheter utan någon sorts diskriminering
- varje individ anses vara en unik person med individuella behov

I en humanistisk människosyn med mänskliga rättigheter som grund är människors ansvar och rätt till integritet, självbestämmande, jämlika levnadsvillkor, tillgänglighet meningsfull tillvaro och delaktighet centralt. Det återspeglas i de lagar som styr vårt arbete.

I socialtjänstlagen (SoL), lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) och hälso- och sjukvårdslagen (HSL), betonas vikten av att verksamheten bygger på respekt för människors självbestämmanderätt och integritet (1 kap. 1 § SoL och 6 § LSS) samt att vården ges med respekt för människors lika värde och för den enskilda människans värdighet (2 § HSL).

I vård- och omsorgsförvaltningen pågår ett arbete med att föra in mänskliga rättigheter som ett perspektiv i värdegrundsarbetet.

## **Förhållningssätt**

Förhållningssättet styrs av våra attityder, d v s den inställning vi har till något/någon. Attityderna byggs upp eller kan förändras genom kunskap om mänskliga reaktioner, egna erfarenheter, samhället och lagstiftningen.

Förhållningssättet uttrycks genom det vi säger, sättet att uttrycka oss och genom det vi faktiskt gör. Det förmedlas också genom kroppsspråk t ex hållning, miner, gester, blickar och tonfall. En förutsättning för att mötet ska bli bra ökar genom att via sitt förhållningssätt inge trygghet.

Det är viktigt att vara medveten om och ta hänsyn till att mötet mellan personal och brukare sker på olika villkor. Brukaren befinner sig i en beroendeställning på grund av ålder, funktionsnedsättning eller sjukdom. Det kan innebära att brukaren drar sig för att be om något eller för att framföra negativa synpunkter till personalen. Bemötande handlar också om makt och det är därför viktigt att tänka på vilket förhållningssätt man har som personal så att bemötandet blir bra.

## **Gott bemötande**

Mötet mellan personal och brukare är avgörande för att skapa en förtroendefull relation. Det är viktigt att individens egna erfarenheter och önskemål tas tillvara och att alla blir sedda och respekterade för den de är.

En fungerande kommunikation och brukarens delaktighet ökar förutsättningen för att ge en god och vård och omsorg. En viktig faktor är individuellt anpassad information och kommunikation. Personer som har en funktionsnedsättning som innebär svårigheter att kommunicera kan ha behov av kommunikativt stöd i kontakten med vården och omsorgen. En del personer behöver tolk och andra är hjälpta av alternativ och kompletterande kommunikation. Information på lättläst svenska kan vara ett sätt att stödja den enskildes förståelse av skriftlig information.

## **Att tänka på vid möten med brukare**

- Har personen någon funktionsnedsättning som du behöver ta hänsyn till när ni samtalar? Exempelvis en hörselnedsättning, synsvårigheter, intellektuell funktionsnedsättning.
- God kännedom om den enskildes situation gör det lättare att ställa relevanta frågor och göra korrekta bedömningar. För den brukare som har många kontakter underlättar det att inte behöva berätta allt från början vid varje nytt möte.
- Inled med att vända dig till den person som besöket gäller. Det bjuder in personen att ta upp det som hon eller han tycker är viktigt.
- Placera dig gärna på samma nivå som personen
- Undvik egna värderingar och förutfattade meningar
- Använd inte ironi och nedlåtande uttryck
- Förvänta dig att personen kan bidra. Ha tid att vänta in svar och frågor.
- Vanligtvis har vi ögonkontakt med den vi pratar med men alla trivs inte med det
- Ge återkoppling och bekräftelse under samtalet. Då ökar du chansen för att personen känner att du förstår och för att reda ut eventuella missförstånd direkt.
- Försäkra dig om att det du har att förmedla når fram. Stäm av så att personen uppfattat viktig information korrekt.
- Ge klara besked och håll överenskommelser
- Respektera personens personliga och kroppsliga integritet

## Värdegrundsledare

Chefen utser värdegrundsledare, som ska delta i Vård- och omsorgsförvaltningens värdegrundsarbete. Värdegrundsledaren får utbildning genom Vård- och omsorgsförvaltningen samt möjlighet att delta i nätverksträffar med andra värdegrundsledare.

### Värdegrundsledaren ansvarar för att:

- fungera som ett stöd till chefen när det gäller värdegrundsarbete på arbetsplatsen
- leda samtalsgrupper på sin arbetsplats med stöd från chefen
- personal inom äldreomsorgen ska i samtalsgrupperna tillsammans samtala och reflektera kring vad som är viktigt för att arbeta i enlighet med den nationella värdegrunden och utifrån Socialstyrelsens vägledningsmaterial inom området
- personal inom funktionshinderområdet ska i samtalsgrupperna tillsammans samtala och reflektera kring vad som är viktigt utifrån ett värdegrundsperspektiv med utgångspunkt från Socialstyrelsens vägledningsmaterial inom området

### Chef ansvarar för att:

- utse värdegrundsledare
- driva värdegrundsarbetet i sin verksamhet
- all personal inom äldreomsorgen får kunskap om den nationella värdegrunden och de lokala värdighetgarantierna
- all personal inom funktionshinderområdet får kunskap om de lokala värdighetgarantierna
- vilka garantier som finns inom aktuellt verksamhetsområde
- Vård- och omsorgsförvaltningen rekommenderar att all personal inom äldreomsorg och inom funktionshinderområdet genomför Socialstyrelsens webbutbildning i värdegrund i grupp, så att utbildningen även blir ett tillfälle för reflektion
- att det inom äldreomsorgen finns förutsättningar att arbeta med den nationella värdegrunden och de lokala värdighetgarantierna
- att det inom funktionshinderområdet finns förutsättningar att arbeta med de lokala värdighetgarantierna

**All personal ska få kunskap om:**

- vad den nationella värdegrunden är (gäller endast äldreomsorg)
- vad lokala värdighetsgarantier är
- vilka garantier som finns inom aktuellt verksamhetsområde
- vad garantierna betyder
- hur de ska arbeta för att leva upp till garantierna
- vad de ska göra om enheten inte lever upp till garantierna
- hur de kan hjälpa brukare som inte är nöjda och som önskar lämna synpunkt/klagomål
- hur de rapporterar avvikelser från värdighetsgarantierna

**All personal inom äldreomsorgen ansvarar för att:**

De brukare som har stöd av hemtjänsten eller bor på ett äldreboende ska känna till att det finns en nationell värdegrund och lokala värdighetsgarantier, förstå vad garantierna betyder, lämna klagomål och synpunkter och samtidigt uppleva det som meningsfullt att framföra sitt klagomål.

**All personal inom funktionshinderområdet ansvarar för att:**

De brukare som har stöd av personal inom funktionshinderområdet ska känna till att det finns ett värdegrundsarbete och lokala värdighetsgarantier, förstå vad garantierna betyder, lämna klagomål och synpunkter och samtidigt uppleva det som meningsfullt att framföra sitt klagomål.

**SoL handläggare ansvarar för att:**

- informera den enskilde som beviljats stöd av hemtjänsten eller plats på ett äldreboende att det finns en nationell värdegrund och lokala värdighetsgarantier

**LSS handläggare ansvarar för att:**

- informera den enskilde som beviljats stöd inom funktionshinderområdet att det finns ett värdegrundsarbete och lokala värdighetsgarantier

## Implementering

Enhetschef ansvarar för att:

- Vid behov, ta fram lokal rutin för riktlinjen utifrån lokala förutsättningar
- Säkerställa att riktlinjen är väl känd och tillämpas i verksamheten
- Säkerställa att verksamheten har värdegrundsledare och att det finns förutsättningar att driva värdegrundsarbetet

## Uppföljning, utvärdering och ändring

Uppföljning av riktlinjen i ledningssystemet görs årligen i samband med egenkontroll och verksamhetsuppföljning.

Dokumentansvarig ansvarar för att:

- Utvärdera riktlinjen minst en gång per år och ändra vid behov

Enhetschef ansvarar för att:

- Utvärdera lokal rutin minst en gång per år och ändra vid behov
- Signalera behov av ändringar i riktlinje till dokumentansvarig

Samtliga medarbetare ansvarar för att:

- Följa riktlinje och lokal rutin

## Styrdokument

- Värdegrunden i socialtjänstens omsorg om äldre, SOSFS 2012:3
- Socialtjänstlag, SoL (2001:453)
- Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (1993:387)
- Hälso- och sjukvårdslagen (1982:763)
- Vårdhandboken, bemötande ([www.vardhandboken.se](http://www.vardhandboken.se)) 2017- 03-15
- Bemötandeplan, Mölndal stad
- Diskrimineringslagen (2008:567)