

E-utbildning om personcentrerat bemötande

Avsnitt 50

I det här avsnittet kommer vi att prata om en ny e-utbildning om personcentrerat bemötande. Jag som gör podden heter Lena Stenbrink och är kommunikatör på FoUiS. Med mig i podden, den här gången via Teams, har jag Eva Charlotte Berntsson, Viktoria Sigtryggsdotter, Stina Tönnäng och Marie Wallin.

Lena: *Kan ni presentera er lite noggrannare vilka ni är och varför ni är med i just den här podden.*

Ja, jag heter **Eva Charlotte Berntsson** (EC) och är projektledare för det här arbetet som har mynnat ut i den här E-utbildningen som heter personcentrerat bemötande av personer med fysisk eller psykisk funktionsnedsättning. Jag arbetar i region Sörmland i division psykiatri och funktionshinder ...division psykiatri och hinder där jag har en projektledare och mer fokus på funktionsrättsfrågor.

Jag heter **Kristina Boström** jobbar som biträdande verksamhetschef på psykiatriska kliniken i Eskilstuna jobbar även som verksamhetsutvecklare. Jag har varit med i det här arbetet dels i arbetsgruppen, dels i projektgruppen.

Jag kan fortsätta. Jag heter **Stina Tönnäng** och jobbar i Eskilstuna kommun, och på området funktionshinder som kvalitetssäkringssamordnare. Jag fick förmånen i höstas att få komma med i den här arbetsgruppen som har hjälpt till att utveckla utbildningen, så att den ska bli lite bredare.

Viktoria Sigtryggsdotter, ledningsstöd i Vingåkers kommun, inom socialförvaltningens. Jag är med i referensgruppen med kommunperspektiv för att utveckla den här bemötandeutbildningen.

Hej, jag heter **Marie Wallin**. Jag jobbar som utvecklingsledare på FoU i Sörmland och jag har också ingått i den här arbetsgruppen och har varit referensperson i hur vi har tagit fram materialet och kompletterat med kommunperspektiv.

Lena: *Då kanske vi ska gå direkt på prata om själva e-utbildningen. Kan ni berätta lite om vad den innehåller och vad den bygger på för material?*

EC: Fokus i den här e-utbildningen är ju kunskap om bemötande och då av bemötande av personer som behöver att vi anpassar oss och det skälet till det är ju så att vi kan ge jämlik vård och jämlika insatser. Det är ju bakgrunden till utbildningen.

Upplägget utbildningen handlar om att ge kunskap om olika förutsättningar. Man får veta hur man kan göra och också får genom utbildningen möjlighet att reflektera över hur gör jag idag och hur skulle jag kunna göra annorlunda. Det kan ju handla om att man kanske behöver ju mera tid, vara lite tydligare, använda bildstöd. Johannes som är med och på en film i avsnittet om autism berättar att det här med socialt småprat som vi är så duktiga på ... Vi vill ju att det ska vara lite trevligt och folk ska slappna av när man kommer ... det kan störa väldigt mycket

för man inte där för det som Johannes uttrycker. De är ju där för, kanske att möta sin handläggare eller att man ska möta sin doktor eller någonting.

Praktiskt tips, kunskap och praktiska tips och reflektionsövningar innehåller det här. Och vad det bygger på för material, dels så finns det berättelser med från personer som berättar hur de vill och så är det lite fakta. Den första delen av 9 kommer att släppas den 16 februari och sen kommer det ett avsnitt om autism och om närstående och intellektuell funktionsnedsättning. De tre kommer att lanseras samtidigt, troligen någon gång i april, och så före sommaren tänker vi att vi ska kunna lansera ett avsnitt om ångest, psykos och självskadebeteende. Och så har vi syn- och hörselnedsättning som vi tror kommer efter sommaren. Vi jobbar på hela tiden med innehållet.

Lena: *Hur lång tid tar varje modul och genomföra?*

EC: De tar mellan 15 och 25 minuter att genomföra.

Lena: *Och var kommer man att hitta dem?*

Om du är medarbetare som jobbar i kommunen så kommer du att hitta dem på www.fou.sormland.se. Och då går man in på någonting som heter kunskapsportal och E-utbildning. Sen behöver man ett lösenord för att logga in där, och det kan man få från sin chef eller genom att kontakta någon av oss som är med den här podden.

EC: Om du är medarbetare i region Sörmland så hittar du utbildningen i kompetensportalen där du hittar många andra utbildningar också.

Lena: *Nu har ju du redan varit inne lite på målgruppen Eva- Charlotte, men ni får ändå berätta lite mer om vilka som ska göra utbildningen egentligen.*

Marie: Där tänker jag att det är så viktigt att det blir för alla som möter människor. För personer med funktionsnedsättningar finns ju precis i alla kontexter och i alla områden, verksamheter som jobbar med barn, verksamheter som jobbar med äldre och verksamheter som jobbar med personer som har ekonomiskt bistånd, beroendeproblematik. De som möter människor i receptioner, de som kanske jobbar med att skjutsa personerna till skolan eller till sjukhus. Så precis alla som möter människor så brett är det faktiskt det jag skulle kunna ägna en kvart åt att rada upp olika exempel men då tror jag nog att ni som lyssnar skulle somna, men ni förstår vad jag menar personer med funktionsnedsättning finns precis överallt så därför snälla ta del av den här utbildningen och få konkreta tips som kan göra skillnad för personerna.

Victoria: Jag håller med dig Marie, för det är ju verkligen så att mycket av funktionsnedsättningar är dolda och man förstår inte alltid att andra har en problematik, så det gäller att ha en förståelse och att sprida de här kunskaperna om bemötande. Jag tänker den här utbildningen är ganska riktat till dem som inte behöver ha någon förkunskap och är väldigt enkel att ta till sig. men det handlar egentligen om att finnas där och fånga upp om man ser att någon har ... jag tänker man kanske ser kropps- och självskadebeteende, saker som man i vanliga fall kanske inte uppfattar men att man någonstans lyckas fånga upp någon i ett samtal och kan hänvisa dem till vart man kan få hjälp eller man kan göra så små saker som kan leda till stora förändringar för vissa människor som har svårigheter. Det är så viktigt.

Kristina: Om vi tänker rent konkret hur kan man använda utbildningen på en arbetsplats eller inom en verksamhet så har vi diskuterat inom psykiatriska kliniken att vi vill gärna använda den som ett utbildningsmaterial för våra personalgrupper på ett APT till exempel eller andra

tillfällen. Vi vill använda den för reflektion. Många av de här lektionerna i utbildningen för personer med psykiska funktionshinder och man kan tycka att vi inom verksamheten som har det som målgrupp är väldigt duktiga på det. Men vi behöver påminna oss många gånger om blickar, gester, kroppsspråk, hur vi säger saker. Det är jätteviktigt för att skapa en trygg vårdmiljö. Kunskap föder trygghet både för patienter och för personal. I miljöer där det annars kan vara väldigt skrämmande och då tänker jag inte bara inom psykiatriska kliniken utan inom alla vårdmiljöer. Vi vill ju att patienterna i våra målgrupper ska få en bra och jämlik vård även om de är inom somatisk vård till exempel, och är då personalen trygg i sitt bemötande så underlättar det för vården och för patienten.

Stina: Jag tänker utifrån ett kommunanställdperspektiv är ju att precis som ni andra har varit inne på vi möter så otroligt mycket människor i vårt jobb. Vi har ett ansvar för att våra kommuninvånare ska må bra och få ett bra bemötande och därför är det så otroligt viktigt att kunna få möjlighet att gå den här utbildningen utifrån att får lära sig lite mer och få lite bra redskap i att hur kan jag tänka och vad kan jag göra om jag möter någon där det inte riktigt funkar och hur kan jag då försöka anpassa mig så att det ska bli så bra som möjligt i det mötet. Vi har ju också pratat om att det ska kunna finnas lite mer arbetsmaterial att kunna fördjupa sig i om man vill också som man kan ha med sig på APT och där som jag tänker att inom våra verksamheter också, att det kan vara bra att ta del av tillsammans som arbetsgrupp.

EC: Precis det stämmer, Stina, det du säger att det finns ett diskussionsmaterial som man tillsammans reflekterar med. För jag tror att man lär sig mycket genom att prata och dela erfarenheter med varandra. Jag tycker det är jättespännande. Och som projektledare att få följa det här och höra hur man berättar hur man vill använda utbildningen och vilka behov man ser. En del tänker ju använda det till nyanställda för introduktion. Andra har bestämt, i till exempel i regionen, tandvård och primärvården, att det här ska vara en obligatorisk utbildning. Det är ju sådant som varje verksamhet på något sätt behöver bestämma själv, eller får bestämma själv. Där får man se, vad har vi för nytta av det här. Men jag tror absolut att den reklam ni har gjort för utbildningen här just för att vi ska kunna göra bättre för våra invånare och få till en jämlik vård och jämlika insatser, som ju är viktigt mål med den här utbildningen. Då behöver den ju verkligen spridas. Någon här nämnde, för det är ju många målgrupper, man kan tänka att det är dom som har direkta möten med patienten, men det indirekta möten när man kommer till kontaktcenter eller någonstans är ju väl så viktigt för det är ju där resan börjar när man kanske sen ska möta någon annan, en handläggare eller sjuksköterska eller sjukgymnast eller fysioterapeuter eller så.

Sen tänkte jag på när du sa Marie, att även dom som skjutsar barnen till skolan. Det finns ju några som vi gärna vill nå ut med utbildningen till som inte jobbar i kommunen eller som inte jobbar i regionen men som har en viktig del i att individerna kommer till vården, till exempel sjuktransport eller färdtjänst. Men vi har också gode män och där tänker vi ju, kontakta oss! Vi kommer gärna ut och ger er lite mera kunskap kring det här också och låter er få ta del av delar av den här utbildningen även om ni kanske inte har en inloggning, så vill vi gärna sprida.

Märker ni som lyssnar på den här podden att det finns fler ställen som man skulle behöva mer utbildning, så hör av er! Vi hjälper gärna till att sprida utbildningen i bemötande. Det är så viktigt för att kunna ge jämlika förutsättningar för de här personerna att ha ett bra liv.

Marie: Ja jag kan bara hålla med det är en så viktig utbildning och så viktigt att få kunskap om vad jag som medarbetare, färdtjänstchaufför eller god man kanske till och med om man får tänka vitt och brett, tänker om personer som jobbar i köpcentrum, affärer, alla som möter människor. Nu har jag stora visioner här som inte är bestämt, men om som möter människor eller på olika sätt har ett budgetansvar, politiker, har mer kunskap om vikten av bemötande för personer med funktionsnedsättning så tror jag att samhället skulle kunna bli så mycket mer inkluderande och tillgängligt.

EC: Jag kan säga också att i det sammanhang där jag verkar finns det ju ett intresse från HR också. För det är ju också så att vi har ju medarbetare som kanske också kanske behöver ges lite annat stöd eller ge andra förutsättningar. Jag kommer också att träffa vårt nya museum, Sörmlands museum. Det tillhörde regionen och det biblioteken tillhör kommunen, så vi har ju arena som tillhör region och kommun som vi också kan se till att sprida den här kunskapen i.

Stina: Får flika in en reflektion till. Jag brukar prata om när jag utbildar i andra sammanhang att ta på sig rätt glasögon och jag tänker lite så här också, att vi behöver ha de här glasögonen på så att de vill möter, om det är något som inte riktigt funkar i det här mötet, så behöver jag tänka liksom hur kan jag anpassa mig. Har den här personen någon form av svårighet som jag blir ett hinder för och kan jag då göra om mitt beteende så att det blir till hjälp för den jag möter i mitt arbete eller i min service. Så just det där att få hjälp av den här utbildningen till att använda rätt glasögon i mötet med människor, tänker jag är viktigt.

EC: Jätteviktigt och jag tror att det var någonting du var inne på Victoria här för ett tag sen också, att man inte ser på alla människor. Jag menar att man har en diagnos och det ska man ju inte behöva göra heller. Vi behöver inte ha en stämpel oavsett vem vi är eller om vi har någonting som är annorlunda, utan därför så behöver man ju verkligen en grundläggande kunskap för att få på sig rätt glasögon.

Victoria: Ja men exakt och jag tycker du kom så bra in på det när du nämnde HR. Det är ju många runtomkring oss som kanske har funktionsnedsättningar men att vi inte ens märker av dem i vardagen. Jag tänker bara som synnedsättning eller hörselskada eller liknande och sen har de hjälpmedel, men att det kan finnas vissa svårigheter och det är just det här med att ha de här glasögonen eller har den här kunskapen om att bara om att man inte ska förvänta sig till samma ifrån alla, att folk är olika och att man kan vara flexibel och möta upp där det behövs.

Jag tänker att det är så otroligt viktigt att man får ha det här synsättet, man får vara lite olika. Och just detta har lett till att kommunerna inte behöver satsa lika mycket på att personalen ska lära sig självförsvar, utan vi lär oss bemötande. Det gör allting lugnare och att det flyter på. Det skapar mer harmoni.

Kristina: Om jag får inflika här då så tänker jag också det här med kunskapen, många gånger så tänker man ja men vanligt bondförnuft. Hur vill jag bli bemött? Ja men hur jag vill bli bemött, det handlar ju inte bara om mig. Vi är ju olika. Har jag till exempel någon form av autism, då behöver jag en väldigt tydlig och rak kommunikation. Medan jag när jag pratar med folk, jag vill gärna kunna brodera ut orden lite grann, men det passar inte i det sammanhanget. Och utan den kunskapen blir det ju lite tokigt så att jag tänker; absolut behöver man få ta del av kunskapen i utbildningen.

Marie: Men vi ska också ta upp, precis det ni har varit inne på, att den också är jättebra att ta del av om man jobbar inom funktionshinderverksamheter och socialpsykiatri för man behöver

alla ha en gemensam kunskapsbas och en kunskapsgrund och det här behöver man fylla på och se till att den kunskapen finns kvar så den är bra för alla som en grund.

Lena: *Kan ni berätta lite hur själva processen har gått till när ni har tagit fram utbildningen?*

EC: Ja, man kan säga bakomliggande till den här processen att det här blev ett projekt det var ju att vi såg att personer som kanske hade en psykiatrisk diagnos eller en funktionsnedsättning hade svårt att få tillgång till vård. Själva projektet startade ju i regionen först och vi såg verkligen att det fanns ett behov av att göra någonting att öka kunskapen kring hur man ska bemöta hur man ska tolka symtom och så. Sen så blev det ju superbra när kommunen kom med också och det blev ju ett beslut förra våren.

Jag tror vi hade en arbetsgrupp i juni förra sommaren och sen så har vi ju jobbat på faktiskt och träffats för att jobba med materialet. Det fanns ju en del som var framtaget i det regionsamarbete som vi hade, men för att bredda det och jag tänker det att det blivit jättebra för det är ju för innevånarna inte bara den lilla stunden man är patient utan det handlar ju om att försöka hjälpa till att få ett bra liv. Och det som har varit bra i det här projektet men också lite som har sugit för mig det är ju inte har tagit lång tid men i och med att vi har hållit på så länge så är det ju väldigt många som känner till det. Det är många som har blivit inblandade. Jag startade ju med intressentgrupper för att höra vad fanns det för behov och redan där skapade man ju nyfikenhet för att det skulle bli någonting av det. Så det har funnits intressentgrupper sen och har det funnits arbetsgrupper minst 10 -12 olika arbetsgrupper utifrån olika områden och sen har kommunerna varit med i alla de här modulerna, medan arbetsgrupperna från början kanske har bestått av några som har varit extra kunniga inom ett område. Men sen har vi ju också haft med innevånare, alltså personer med egen erfarenhet av psykiatri eller funktionsnedsättning fysisk eller psykisk funktionsnedsättning som har ... dels har vi spelat in lite filmer med några personer och dels har de varit med och påverkat innehållet. Så om vi säger att det har varit cirka 50 aktiva i att jobba med innehållet så har vi haft en tio sörmlänningar som har hjälpt till utifrån perspektiven erfarenhet av de 50 och sen har vi använt oss av mycket filmer och material där andra personer har berättat hur de vill ha det när man sitter i rullstol eller när man har autism eller andra saker. Så att det kommer du att se i den här utbildningen. Ett projekt innehåller ju många delar. Det finns både styrgrupp och arbetsgrupp och projektgrupp och inte minst referensgruppen. Det har varit en blandad gruppering både med personer från olika delar i regionen det har kommit till personer från kommuner och det har också varit med brukare och intressenter i referensgruppen. Och det är faktiskt därifrån vi har fått jättemycket tips och idéer. Och de har ju hjälpt till att rikta utbildningen åt rätt håll tycker jag. Så att man har kunnat ha ögat öppet mot vad är det man vill ha, vad är det man behöver. Det har ju känts väldigt bra.

Stina: Jag tänker att vi i den här arbetsgruppen är inte bara vi som sitter här i podden idag utan ... vi i podden representerar ju regionen med psykiatrin och även funktionshinderområdet mest, men vi har ju även haft i arbetsgruppen personer från socialtjänsten och även skolvärlden också så att vi har fått de bredare perspektiven och det är viktigt att ta med att vi har varit en väldigt bred arbetsgrupp.

Marie: Och som Jag har förstått det så kom ju just utbildningen till av det här behovet att vi behöver ha mer kunskap om personer med funktionsnedsättning för mycket av klagomålen till patientnämnden har ju rört just bemötande. Och vi som har jobbat tidigare på olika sätt eller varit delaktiga i Lex Sarah-anmälningar har ju också sett att mycket rör bemötande så där finns det ju verkligen ett stort behov av att fylla på kunskap kring det. Något som jag också tänker

blir viktigt och lyfta det är ju att det här ger en grund i hur man kan bemöta personer som har olika typer av funktionsnedsättningar, men självklart är det också så viktigt att komma ihåg att varje människa, varje person är ju en individ som är så mycket mer än sin funktionsnedsättning och det finns ett stort spektrum av individuella variationer men att det här ändå ger en väldigt bra grund med många konkreta tips.

EC: Ja Jag tänkte på det du nämnde, patientnämnden här, Marie. Och jag vill bara säga att den är ju gemensam mellan kommun och regioner. Men när vi pratar om det här med hur mycket klagomål och avvikelser också som vi har kring bemötande då vill jag bara ge en bild av vad som kan ligga bakom ett sånt här klagomål. Det kan vara så att man är väldigt otydlig eller man pratar med assistenten i stället för personen själv fast personer kan uttrycka sig. Det kanske tar lite längre tid men personen kan absolut tala för sig själv. Det kan också handla om att om man får dåligt eller skrämmande bemötande och man inte förstår sammanhanget och vad är det som ska hända, vad ska man göra här så kanske man inte kommer tillbaka till vården över huvud taget eller till handläggaren eller till kommunens verksamheter och då går man ju också miste om att till exempel komma till screening för olika tillstånd, mammografi eller att man går miste om stödinsatser för att man inte får förklarad begripligt och allt det här med ett gott bemötande då.

Kristina: Nej jag tänker mera att det vi inte känner till skapar en del rädsla. Jag knyter an till det du sa Eva-Charlotte att det är absolut för brukare och patienter, medborgare att det man inte känner till det skapar en rädsla att man inte får riktad information som passar för mig, men också för medarbetare. Det jag inte känner till det är ju också skrämmande och det är klart att det känner ju personen jag har framför mig. Den känner ju av det om jag är rädd, och är jag rädd för att jag inte förstår och inte når fram till den här personen. Jag vet inte varför jag inte når fram - då blir det inget bra möte för någon av dem. Och då är man också kanske rädd att ta de här mötena och undviker dem. Det skulle kunna gå så långt till och med.

Lena: *är det något mer ni vill tillägga innan vi avslutar den här podden?*

Marie: Ja men där vill jag tillägga att at ha någon i sin närhet som har en funktionsnedsättning det påverkar ju verkligen personen, så anhörig perspektivet är ju jätteviktigt och en av modulerna så har vi också med just anhörig perspektivet. Och det gäller då både hur det är att vara anhörig som vuxen, men också hur det är att växa upp som barn när någon i ens familj har en allvarlig svårighet. Och barn har ju rätt till information råd och stöd så det här tar vi också upp utbildningen vilket är ett jätteviktigt perspektiv.

Stina: Det är inte alla vi möter som har en funktionsnedsättning eller har fått en diagnos om en funktionsnedsättning men som kan ligga på gränsen och har svårigheter. När vi då i mötet eller när personen inte kommer till ett möte, eller den inte vet vad den ska göra och inte gör det som vi kommit överens om, och vi tänker att personen är omotiverad eller den här lust eller den vill inte, så kanske vi förkastar att personen kanske inte förstår vad som förväntas av den. Att vi har gått för snabbt fram och att vi har ju jobbat över huvudet på personen liksom och inte varit tillräckligt tydliga och jag tänker att den här utbildningen också ger bra redskap i det att förstå hur vi ska anpassa oss. Jag återkommer till anpassning hela tiden jag tycker den är viktig!

Marie: Jag tänker att den här utbildningen också är så viktig just för andra verksamheter vi kan ta ett exempel personer som har någon form av arbetsmarknadsåtgärder eller kanske har försörjningsstöd och det kanske blir att personen misslyckas om och om igen och då kanske

det beror på att den här personen har kognitiva svårigheter och där vi inte har lyckats att möta upp med anpassningar. Och därför blir den här utbildningen så viktig att ta del av för medarbetare som jobbar med personer i de här verksamheterna.

Lena: *Ja ni nu måste vi faktiskt avsluta den här podden tyvärr. Så jag får tacka så jättemycket för att ni har berättat så bra om den här viktiga utbildningen. Och till dig som har lyssnat så vill jag säga tack så jättemycket för att du har lyssnat på det här avsnittet av podden och hoppas att du även vill lyssna på nästa avsnitt av FoU-podden. Ha en jättefin dag!*