



Datum
2021-11-02
Adress
205 80 Malmö
Diarienummer
HVO-2021-3660

Förslag till yttrande

Till
Kommunfullmäktige

Motion av Anders Andersson (V) - Erkänn och stöd relationskompetens hos personalen inom äldreomsorgen STK-2021-1008

Hälsa-, vård- och omsorgsnämnden föreslås besluta att lämna följande yttrande:

Sammanfattning

Relationskompetens definieras lite olika beroende vilken källa man utgår från, men gemensamt för dem är att det handlar om att skapa goda relationer med brukaren som präglas av trygghet, respekt och ett gott bemötande. Detta överlappar till stora delar med som står i äldreomsorgens nationella värdegrund, som finns i socialtjänstlagen. Hälsa-, vård- och omsorgsnämnden arbetar redan med värdegrunden, men håller samtidigt med motionären om att det finns behov av kompetensutveckling inom området. Därför har det redan pågått och pågår projekt i förvaltningen med fokus på detta. Med hänvisning till att det redan pågår insatser på området föreslår hälsa-, vård- och omsorgsnämnden kommunfullmäktige att avslå motionen.

Yttrande

Hälsa-, vård- och omsorgsnämnden ställer sig bakom motionens kärna – att det är av yttersta vikt att skapa goda relationer med brukare genom att bemöta dem med respekt, vara lyhörd och skapa trygghet. Nämnden ser också precis som motionären ett behov av kompetensutveckling inom detta område. Därför har det redan pågått projekt inom hälsa-, vård- och omsorgsförvaltningen på detta område och under hösten 2021 startas ytterligare ett, även om inte just ordet *relationskompetens* används för att beskriva innehållet i projekten. Eftersom arbete redan görs på området föreslår hälsa-, vård- och omsorgsnämnden kommunfullmäktige att avslå Anders Anderssons (V) motion *Erkänn och stöd relationskompetens hos personalen i äldreomsorgen*.

Definition av termen relationskompetens

Motionen handlar om termen *relationskompetens*. I den forskningsartikel som motionären hänvisar till används inte termen, men i en intervju om artikeln definierar en av författarna, det såhär: ”Relationskompetens handlar om att inge förtroende och skapa trygghet. Man stöttar och aktiverar de äldre. Man utvecklar relationer med dem som baseras på respekt, empati och intresse”.¹ I en annan forskningsartikel beskrivs relationskompetens såhär: ”Relationskompetensen bygger på förmågan att vara lyhörd, visa respekt för brukarens integritet och behov. Dessutom handlar denna delkompetens om att anpassa bemötandet gentemot brukaren efter situationen samt samarbeta och kommunicera. Denna förmåga är även central när

¹ [Bemötande - en viktig kompetens - Suntarbetsliv](#)

det gäller att kommunicera med anhöriga, medarbetare, annan personal och externa aktörer”.²

Relationskompetens är inte en term som är etablerad sedan tidigare inom hälsa-, vård- och omsorgsnämndens verksamhet och den återfinns inte heller i de styrdokument och författningar som styr verksamheten. I beskrivningar av relationskompetens används dock andra termer som är förankrade sedan tidigare inom branschen, till exempel *bemötande* och *brukarorientering*. Framför allt finns det stora överlappningar med äldreomsorgens nationella värdegrund.

Äldreomsorgens nationella värdegrund

Sedan 2011 är äldreomsorgens nationella värdegrund en del av socialtjänstlagen. I Socialstyrelsens allmänna råd om värdegrunden (SOFS 2012:3) sammanfattas den med sju värdeord:

- Självbestämmande
- Trygghet
- Meningsfullhet och sammanhang
- Respekt för privatliv och personlig integritet
- Individanpassning och delaktighet
- Gott bemötande
- Insatser av god kvalitet.³

Som synes är flera av värdeorden samma, eller har liknande betydelse, som de ord som återfinns i beskrivningarna av relationskompetens. Speciellt relevant i sammanhanget är gott bemötande, där fokus på relationen är starkare än i de andra värdeorden.⁴

Här är det alltså till stora delar en fråga om terminologi, men där innehållet överlappar med varandra. Oavsett om man kallar det relationskompetens eller gott bemötande eller samlar många aspekter under ett paraplybegrepp som ”värdegrund” handlar det om att genom att kommunicera med brukaren och möta brukaren utifrån dess situation skapa en god kvalitet på vården och omsorgen. Detta är något som redan genomsyrar hälsa-, vård- och omsorgsnämndens verksamhet. Samtidigt finns det, precis som motionären lyfter, ett behov av kompetensutveckling på området. Detta är dock verksamheten redan medveten om och flera satsningar görs på området. Nedan kommer det att redogöras för det existerande arbetet samt de kompetenshöjande insatser som har gjorts och ska göras.

Befintligt arbete med bemötande och den nationella värdegrunden

Tanken om att ha ett gott bemötande genomsyrar den brukarnära verksamheten, och är något som får utrymme på flera olika plan. När det kommer till brukare med demens eller annan kognitiv svikt eller psykiatriska sjukdomar är bemötande extra viktigt. Här har hälsa-, vård- och omsorgsförvaltningen utformat verksamheten så att medarbetare som arbetar brukarnära kan få stöd i sitt arbete av bland annat våra psykiatrisjuksköterskor, demenssjuksköterskor och Silviasystrar. De håller både generella utbildningar där bemötande utgör en viktig komponent, samt ger vägledning i individuella fall.

² [Visning af: Lärmiljöer, lärstrategier och synen på kompetens i omsorgsarbete \(tidsskrift.dk\)](#), s. 62.

³ SOFS 2012:3, [Värdegrunden i socialtjänstens omsorg om äldre \(socialstyrelsen.se\)](#)

⁴ Ibid, s. 4–5

Utöver detta är den nationella värdegrunden en del av den obligatoriska introduktionen som all ny omvårdnadspersonal genomgår. Segmentet om värdegrunden består av en webb utbildning som är skapad av Socialstyrelsen. Under utbildningen får deltagaren lära sig om innehållet i den nationella värdegrunden, Socialstyrelsens rekommendationer utifrån värdeorden och vad evidensbaserad praktik innebär.

Kompetenshöjande insatser kopplade till den nationella värdegrunden

Trots att medarbetarna inom hälsa-, vård- och omsorgsnämnden hela tiden arbetar med att skapa goda relationer finns det alltid utvecklingspotential. Bland annat hälsa-, vård- och omsorgsförvaltningens socialt ansvariga samordnare (SAS) har konstaterat att det finns ett behov av att arbeta med bemötande. Samma behov, samt ett generellt behov av att kompetenshöjande insatser kring den nationella värdegrunden, har framkommit vid kompetensbehovsinventeringar (se mer nedan). För att förbättra bemötandet och kännedomen om den nationella värdegrunden har det därför gjorts och kommer göras flera projekt i förvaltningen.

Under 2018–2019 inleddes ett projekt med syfte att kvalitetsutveckla arbetet på nämndens särskilda boenden enligt den nationella värdegrunden. Fokus låg till en början på kartläggning och därför gjorde en av förvaltningens medarbetare deltagande observationer ute på boendena utifrån värdegrundens olika aspekter. Medarbetaren i fråga delade sedan med sig av sina observationer till medarbetarna, och belyste både styrkor och kom med förslag på hur bemötande och värdegrundsarbete kunde förbättras. Projektet fick dessvärre pausas på grund av pandemin, men kommer förhoppningsvis återupptas igen. Dock kommer projektet då antagligen stöpas i lite annan form, där verksamheternas behov komma ha större fokus.

Inom särskilt boende pågår det också en stor satsning med det som kallas *Stjärnmärkt*. Det är en utbildningsmodell utformat av Svenskt Demenscentrum som syftar till att utveckla ett personcentrerat arbetssätt. Även om utbildningen inte teoretiskt utgår från den nationella värdegrunden är mycket av innehållet kopplat till det som står i värdegrunden – det diskuteras trygghet, integritet, individanpassning och mycket mer. På boendet Trevnaden har man redan sett markanta resultat, till exempel har både fallolyckorna och användandet av behovsmedicinering minskat. Under perioden 2021–2022 planeras sammanlagt 18 boenden bli stjärnmärkta.

Inom ordinärt boende har det gjorts inventeringar av kompetensutvecklingsbehov där det konstaterades att det fanns ett behov av kompetensutveckling gällande bemötande. Vidare analys visade att behovet även inkluderade etik och den nationella värdegrunden för äldreomsorgen. Därför gjorde kompetenscentrum på hälsa-, vård- och omsorgsförvaltningen en förstudie kring behovet, vilket resulterade i att pilotprojekt kommer starta under hösten 2021. I pilotprojektet kommer personalen inom ordinärt boende i ett resursområde i enhet Bulltofta få fortbilda sig om den nationella värdegrunden för äldreomsorgen. Inledningsvis får medarbetarna gå Socialstyrelsens webb utbildning om den nationella värdegrunden, för att sedan gå en studiecirkel på temat. Under det påföljande året kommer sedan den ackumulerade kunskapen förankras och hållas levande genom ”månadens fråga”, som inkluderar ett etiskt dilemma, där chefen är ansvarig för att frågan diskuteras på APT eller liknande. Målen för projektet är att:

- utveckla dialog och reflektion kring äldreomsorgens nationella värdegrund, etik och bemötande för att skapa ökade förutsättningar att medverka till äldre personers välbefinnande genom insatser av god kvalitet med gott bemötande.

- utveckla kvaliteten i det brukarnära arbetet genom ökad kompetens och vad delaktighet, individanpassning, integritet, självbestämmande och trygghet kan innebära för äldre personers välbefinnande.
- utveckla kompetens att kommunicera med och bemöta brukare, brukares anhöriga, kollegor, legitimerade medarbetare och chefer i och kring det brukarnära arbetet. Kunskap och självreflektion kan främja kommunikationen och skapa en god arbetsmiljö med tillit och respekt.

Om projektet faller väl ut är det tänkt att de medarbetare som deltagit i studiecirkeln får möjlighet att arbeta med att hålla i egna studiecirkelar för att sprida kunskapen vidare till sina kollegor.

Ordförande

Anders Rubin

Förvaltningsdirektör

Gisela Öst