



Prata om jobbet

samtalsträffar för att utveckla
språk- och yrkeskompetens i
vård och omsorg

Information till dig som är chef inom vård och omsorg

Förord

På en arbetsplats finns mycket kunskap som är värd att lyfta i hela arbetsgruppen. Hur hanterar man exempelvis ett svårt telefonsamtal? Vad innebär sekretess för ens yrkesroll? Att känna sig trygg med att man alltid kan fråga en kollega om råd är viktigt, och i arbetsgruppen finns värdefulla erfarenheter som borde spridas till alla. Så, hur skapar vi tillsammans förutsättningar för reflektion och erfarenhetsutbyte?

Under vintern 2022 började vuxenutbildningen UJC Boländerna och Vård- och omsorgsförvaltningen i Uppsala kommun utveckla en metod för att möta personalens behov av att prata om viktiga frågor som sekretess och bemötande. Metoden har nu utvecklats till det som går under namnet *Prata om jobbet*, tack vare att projektet togs upp av Vård- och omsorgscollege och finansierades av Arbetsförmedlingens främjandemedel.

Prata om jobbet är en samtalsserie för personalgrupper, med syfte att utveckla språk- och yrkeskompetensen inom vård och omsorg.

Prata om jobbet innehåller en handledning för den som är samtalsledare. För de som deltar i samtalet finns ett material där de kan anteckna, både för att träna på att skriva och för att komma ihåg.

Prata om jobbet innehåller även denna information för chefer. Där beskrivs chefs roll för att implementera arbetet med materialet.

Materialet har tagits fram i nära dialog med arbetsplatser. Det ligger också i linje med Socialstyrelsens *Språkförmåga i äldreomsorg, underlag för bedömning och utveckling*.

Inget av det här arbetet hade varit möjligt utan de engagerade personalgrupper, chefer, lärare och elevgrupper som deltagit i pilotstudien *Prata om jobbet*. De har lagt ner arbetstid och lektionstid och vågat testa något nytt. Stort tack till alla!

Zenita Cider, VD
Vård- och omsorgscollege

Prata om jobbet

– ett sätt att stärka språk- och yrkeskompetensen på arbetsplatsen

Vad är Prata om jobbet?

Prata om jobbet är ett fortbildningsmaterial i form av en serie samtalsträffar, som kombinerar språkutveckling och utveckling av yrkeskompetensen.

Valet av ämnen är gjort utifrån de behov som framkommit vid kontakt med flera boenden i Uppsala kommun under hösten 2022. Materialet är testat på arbetsplatser och utbildningar under hösten 2023 och hösten 2024.

Vilket innehåll tas upp i Prata om jobbet?

- Hur vi bemöter brukarna
- Muntlig kommunikation med brukarna
- Skillnaden mellan envägs- och tvåvägskommunikation
- Förståelse för olika kulturer
- Sekretess och tystnadsplikt i vård och omsorg
- Telefonsamtal i vår yrkesroll
- Muntlig rapportering mellan kollegor
- Att bedöma hälsotillstånd (två träffar)
- SBAR – att rapportera strukturerat
- Skriftlig dokumentation
- Vård i livets slutskede (tre träffar)

Hur mycket tid behövs?

Det finns material för fjorton träffar á cirka 60 minuter. Träffarna kan genomföras i valfri ordning. Man kan också välja ut de träffar som passar den egna verksamheten.

Vad är syftet med träffarna?

Syftet med *Prata om jobbet* är att

- stärka personalens kommunikativa kompetens
- skapa ett gott samtals- och arbetsklimat
- stärka ett professionellt bemötande av alla på arbetsplatsen
- synliggöra kompetens och erfarenhet i rummet, samt kunskapsluckor
- skapa ett positivt och öppet klimat, där medarbetarna vågar prata om hur de pratar och skriver
- stärka de som behöver utvecklas i språket
- stärka en lärandekultur på arbetsplatsen och uppmuntra det kollegiala lärandet.

Hur går det till?

Personalen träffas i samtalsgrupper. För att alla ska komma till tals bör man inte vara fler än tolv personer per grupp.

Förslagsvis leds samtalsträffarna av ett språkombud, en språkstödjare eller en annan intresserad person.

På träffarna diskuterar man aktuella fall, fakta och dilemman, utifrån instruktioner i materialet.

Formen för träffarna innebär att alla deltar aktivt, det vill säga att man diskuterar och reflekterar i helgrupp, i mindre grupper, på egen hand och ibland skriftligt.

Vilka ska vara med?

Samtliga medarbetare bör delta, för att uppfylla syftet om att stärka lärandekulturen på arbetsplatsen och uppmuntra det kollegiala lärandet.

På träffarna om att bedöma hälsotillstånd, SBAR och vård i livets slutskede rekommenderar vi att även sjuksköterskan är med. Sjuksköterskan behöver inte leda träffen men sitta med som sakkunnig. Det ger också en möjlighet att reflektera tillsammans om svåra arbetsuppgifter, vilket kan ge en samsyn som är bra för arbetslaget. Det är också bra om även du som chef kan vara med på just de träffarna.

Vad förväntas av dig som chef?

Din uppgift är skapa förutsättningar för genomförandet av samtalsträffarna, och det gör du genom att

- utse samtalsledaren
- avsätta tid i schemat för samtalsträffarna
- vara ett stöd för samtalsledaren, till exempel genom att hjälpa till med rumsbokning och stämma av hur det känns inför och efter en träff
- uppmuntra medarbetarnas insats genom att till exempel bjuda på fika på samtalsträffarna, bekräfta och berömma dem
- uppmärksamma arbetet positivt genom att till exempel visa intresse för diskussionerna som förs under samtalsträffarna
- bidra till en stolthet inför gruppens samlade kompetens och vilja att utvecklas.

Det kan också vara bra att du som chef deltar i träffarna ibland, eftersom det ger arbetet en stärkt legitimitet. Dessutom kan du lyssna in och finnas som resurs om det uppstår frågor

Vill ni utvärdera arbetet?

Efter en eller flera träffar kan ni välja att utvärdera hur det har gått. Det ger er en bild av hur uppskattad träffen eller träffarna var.

Här är ett förslag, som även finns med i den handledning som samtalsledaren får:

1. Dela ut post-it-lappar till alla deltagare.
2. Låt alla svara på frågorna "Vad har varit bra i dag?" och "Vad kan vi göra bättre?"
3. Samla in lapparna.

Välj själva om ni vill ha en anonym utvärdering eller om deltagarna ska skriva under med sitt namn.

Vilket material ingår i Prata om jobbet?

Del 1: Samtalsledarens handledning

I handledningen finns detaljerade instruktioner för hur samtalsledaren kan leda träffarna. Där finns också länkar till filmer och kopieringsunderlag för övningar.

Del 2: Deltagarnas material för anteckningar

I materialet får deltagarna möjlighet att reflektera skriftligt kring innehållet i träffarna. De kan också anteckna för att komma ihåg bättre och för att utveckla sitt skrivande.

Del 3: Information till chefen

Detta material läser du just nu. Du kan gärna sprida det till andra intresserade chefer!

Det här innehåller träffarna i korthet

Hur vi bemöter brukarna

- Visning av filmerna "Professionellt förhållningssätt – bra bemötande?" och "Professionellt förhållningssätt – Prata över huvudet" (källa: MoA Lärcentrum).
- Samtal om filmerna.
- Samtal om vad som menas med professionellt bemötande i vård och omsorg utifrån egna erfarenheter.
- Samtal om orden lyhördhet, empati och respekt, och vad de innebär i vården.

Muntlig kommunikation med brukarna

- Visning av "Liten film om kommunikation" (källa: Hjärna tillsammans).
- Samtal om filmen.
- Samtal om vilken roll språket och kommunikationen spelar i vården.
- Egna exempel på situationer där språket orsakat missförstånd och problem.

Skillnaden mellan envägs- och tvåvägskommunikation

- Övning om en- och tvåvägskommunikation.
- Samtal om fördelar och nackdelar med envägs- och tvåvägskommunikation.
- Exempel från egen arbetslivserfarenhet.

Förståelse för olika kulturer

- Visning av filmen "All that we share" som handlar om det vi har gemensamt trots att kultur och bakgrund kan vara olika.
- Samtal om filmen.
- Samtal om vad kultur och kulturkrockar är.

- Visning av filmen "Vad är kultur?" (källa: YA-delegationen Arbetsplatslärande)
- Samtal om hur man arbetar för att alla ska känna sig väl bemötta och respekterade på arbetsplatsen.

Sekretess och tystnadsplikt

- Samtal om vad som menas med sekretess och tystnadsplikt.
- Egna erfarenheter av situationer som berör sekretess och tystnadsplikt.
- Gruppövning där man diskuterar olika fall som rör tystnadsplikt.
- Gemensam genomgång av gruppernas resonemang.

Telefonsamtal i vår yrkesroll

- Samtal om utmaningar med telefonsamtal på jobbet.
- Diskussion om syfte, mottagare och ämne för telefonsamtal på jobbet.
- Övningar om hur man svarar och ringer upp i telefon.

Muntlig rapport mellan kollegor

- Diskussion utifrån en exempelsituation.
- Samtal om regler och rutiner när man rapporterar.
- Samtal om utmaningar när man rapporterar muntligt.
- Samtal om hur man skapar ett klimat där alla vågar fråga när de inte förstår.

Att bedöma hälsotillstånd (två träffar)

Träff 1:

- Övning för att tydliggöra vanliga symtom hos brukare.
- Samtal om vilka symtom man kan se, känna och höra.
- Diskussioner om när man ska kontakta sjuksköterskan och vad man säger.
- Diskussion om varför det är så viktigt att observera och rapportera hur brukare mår.

Träff 2:

- Diskussioner om hur man bedömer och beskriver smärta, andning, rörlighet och tal hos brukare som inte mår bra.

SBAR – att rapportera strukturerat

- En introduktion om SBAR.
- Visning av en instruktionsfilm om vad SBAR är och hur det kan användas.
- Övning i att använda SBAR.
- Diskussion om vad man tycker om att rapportera på det här sättet och hur arbetet med SBAR kan förbättras på den egna arbetsplatsen.

Skriftlig dokumentation

- Samtal om utmaningar med att dokumentera skriftligt på jobbet.
- Samtal om regler och rutiner när man dokumenterar.
- Diskussion utifrån ett typexempel om dokumentation.
- Samtal om vilka former av dokumentation som förekommer på arbetsplatsen.

Vård i livets slutskede (tre träffar)

Träff 1:

- Diskussion om vad vård i livets slutskede och palliativ vård är.
- Samtal om hur man själv skulle vilja bli bemött och om hur religion och kultur kan påverka vården.
- Diskussion om hur en professionell vård i livets slutskede / palliativ vård skulle kunna se ut.

Träff 2:

- Diskussionser utifrån en fallbeskrivning där brukaren haft ett brytpunktssamtal.
- Samtal om hur det är att vårda någon i livets slut.
- Samtal om konkreta vårdåtgärder i livets slut.

Träff 3:

- Samtal om bemötande och stöd till brukare och anhöriga under livets sista tid.
- Samtal om hur man stöttar anhöriga när döden inträffar.



PRATA OM JOBBET

Citat från tidigare utvärderingar

*"Den är bra. Man vakna till. Man lära sig
mycket av att diskutera varandra."*

"Det var intressant och roligt sätt att få information på."

*"Det är jättebra. Man kan använda erfarenhet
av kollegor som har jobbat länge."*

*"Det var väldigt bra, på grund av att man får lyssna och se
vad andra tänker och tycker också man lär sig mer."*

Materialet *Prata om jobbet* ägs och förvaltas av föreningen Vård- och omsorgscollege. Det har tagits fram i nära samarbete med arbetsplatser, av Maja Nordström, lärare i svenska som andraspråk, och Eva Widman Röjerås, vårdlärare, båda från Uppsala kommun.

Prata om jobbet har finansierats med främjandemedel från Arbetsförmedlingen 2023. Materialet uppdaterades 2024 med hjälp av främjandemedel.