



Underliggande dokument 5.

# VÄRDEGRUND OCH FÖRHÅLLNINGSSÄTT

---

Juni 2014

---



2014-06-02

## Värdegrund och förhållningssätt

---

En värdegrund visar vilka etiska värden och normer som ska ligga till grund för verksamheten.

**I Grästorp strävar vi efter att vår omsorg ska möjliggöra att kunder/brukare ska få leva ett värdigt liv och känna välbefinnande. Detta gör vi genom att omsorgen hela tiden värnar om och respekterar var och ens rätt till privatliv och kroppslig integritet, självbestämmande, delaktighet och individanpassning. Vården och omsorgen ska bidra till att den enskilde känner trygghet och meningsfullhet. Insatserna ska vara av god kvalitet och den enskilde ska få ett gott bemötande.**

Vi beskriver värdegrunden i ord, men den synliggörs genom det sätt vi faktiskt *förhåller oss* till varandra och omgivningen. Förhållningssätt är med andra ord en *aktivitet*, medan värdegrund är en *plattform* att utgå från.

### Salutogent förhållningssätt

Ett salutogent förhållningssätt innebär att fokus ligger på hälsofrämjande faktorer, vilket långtifrån bara handlar om att åtgärda eller lindra sjukdom och skada. Tvärtom handlar hälsofrämjande faktorer till stor del om att skapa förutsättningar för en meningsfull vardag för den enskilde och att var och en utifrån sina möjligheter tryggt ska kunna hantera sin vardag med bibehållen integritet.

Det salutogena förhållningssättet är att se de tillgångar och de värden som varje människa har. Det salutogena perspektivet har visat sig mycket användbart, dels som en värdemässig utgångspunkt, dels som en inriktning och ledarskapsfilosofi.

Salutogenes innebär att söka hälsans ursprung. Detta passar väl in på vad ledarskap i grunden går ut på – att hitta och påverka de förutsättningar som gör att människor, arbetsgrupper och organisationer fungerar och mår bra. Det är en effektiv hjälp att skapa rätt förutsättningar och att leda på ett bra sätt.

Utgångspunkt är teorin om känslan av sammanhang (Kasam). Oavsett om jag ska leda mig själv eller andra fungerar det bäst om

- jag begriper och förstår mig på sammanhanget
- sammanhanget och uppgiften känns meningsfull
- jag kan hantera situationen som jag själv önskar, eller omgivningen kräver jag ska klara av

I stort sett alla människor har en form av ledarskap för sig själv och andra. Oavsett om man är förälder, chef, lärare, kompis eller medborgare, är känslan av sammanhang en användbar modell för att vägleda och leda. Med den kan du hitta sådant som bidrar till ökad begriplighet, meningsfullhet och hanterbarhet. Först när de blir synliga och får möjlighet att påverka



2014-06-02

människans upplevelse av sammanhanget, kan också arbetsglädje, välbefinnande och förmåga påverkas i gynnsam riktning.

## Värdskapande förhållningssätt

Värdskap är mer än ett begrepp, men inte någon ideologi eller religion i sig. Det är fritt från politik, teori och dogmer.

Värdskap är ett förhållningssätt. Det är attityder och värderingar som visar sig i våra ord och handlingar i mötet med människor.

**Det goda värdskapet** är konsten att få människor att känna sig välkomna. Ett första steg är att sluta använda ordet kunder. I dag kanske de kallas klienter, kunder, patienter, elever, invånare. Varje gång de söker upp dig, eller du dem, är de också gäster i din verksamhet. Och finns det en gäst, finns det även en värd. En värd som utövar värdskap.

Värdskap är att se människan i alla du möter och behandla henne därefter. Ett ställningstagande du bär med dig oberoende av vad du jobbar med i morgon.

### Värdskapets grunder

Att få människor att känna sig välkomna är en stor konst. ”Välkommen” är inte bara ett ord, utan i högsta grad även en känsla som säger att du är väntad. En värdskapare är ingen robot, utan någon som är sig själv i mötet med andra, vilket har ganska få likheter med vanlig service. För det är just värdskapet, själva utövandet, som är deras talang. Och landskapet de rör sig i innehåller några få men bestämda uttryck som är viktigare än allt annat.

Först är det basen, *själva tjänandet*. Att hela tiden vara beredd att se och göra det bästa för alla de möter, och att den andres framgång alltid spiller över på utövaren.

Det andra är att *se helheten*. En värd inser sambandet mellan gästens upplevelse av henne som person och den verksamhet hon representerar. Hur de välkomnar sina kollegor, hur stämningen är, om alla i orkestern spelar tillsammans eller var för sig. Men också den helhet vi alla delar som människor.

Det tredje är *strävan efter dialog*. En värd försöker alltid förstå, därför lyssnar hon gärna. Och i dialogen söker hon sig fram till människans verkliga behov.

Det fjärde är *insikten om ansvaret*. Det ansvar som vilar på en värd är att aldrig döma någon, men också att tacksamt ta emot kritik. Att ta ansvar är att använda sig av sitt mod. Det är orimligt att känna ansvar för allt som händer här i världen, däremot ansvarar vi alltid för hur vi väljer att reagera på det som händer.

Det femte, och kanske det tydligaste, är *själva omtänksamheten*. En god värd har närmast en omtänksamhetsreflex inom sig, som slår till när den får chansen. En reflex som även gäller för miljön och i tankarna om att allt levande har ett förhållande till varandra.

Det sjätte och sista är *kunskapen*. En värd vet vad hon talar om. Det räcker inte med att vara världens trevligaste. En god värd förstår innebörden av uttrycket ”se det du ser” och strävar alltid efter ny kunskap som hon kan ha nytta av när hon står inför en annan människa.



2014-06-02

Ett gott værdschap rymmer begrepp som service, bemötande, kvalitet, vänskap och gästfrihet. Utgångspunkten är ett välkomnande och öppet förhållningssätt till de människor och situationer vi möter.

Ett välkomnande förhållningssätt skapar mervärde i våra arbeten. Vi lever i ett relationsamhälle, där vår förmåga att samverka med kunder och kollegor är en nyckel till framgång. Ett välkomnande förhållningssätt innebär att man kan realisera den fulla potentialen i människor och verksamheter.

### **Att vilja andra väl – en gemensam plattform för både værdschapande och salutogent förhållningssätt**

Att göra gott för en annan människa är kärnan både i det goda værdschapets förhållningssätt och i det salutogena förhållningssättet. Båda påtalar vikten om att se och bekräfta individen, människan och dess unika förutsättningar.

Det är i mötet med brukare och klienter som vi i första hand utgår från det salutogena förhållningssättet, men också i vårt ledarskap.

Vi ska alltid utgå från ett værdschapande förhållningssätt. I alla möten, oavsett vem vi möter. Att medmänsklighet, empati, værdschap och værdschap är nära besläktade står helt klart.

Cirka hälften av de klagomål, som kommer in till Socialstyrelsen, har sin grund i brister i kommunikationen mellan vårdpersonal och patienter.

En ny studie pekar på vikten av att bli positivt och respektfullt bemött i vården – inte minst hur detta påverkar förmågan att börja arbeta igen. Studien visar att gott bemötande inte bara är en etikettsfråga, utan faktiskt har med medicinska resultat och patientens upplevelse av tillfrisknande att göra. Bra bemötande har sin källa i ett välkomnande förhållningssätt. Med det som utgångspunkt blir det naturligt att möta människor på ett respektfullt och empatiskt sätt.

*”Att ha omsorg som yrkeskompetens innebär att vi som hela människor med tankar, känslor, hållningar, sinnen och kroppar – möter människor som också har tankar, känslor, hållningar, sinnen och kroppar. I detta möte ska vi utöva vårt yrke och vårt samarbete.”*

Fritt efter Sidsel Tveiten