

VÅRT ARBETE MED BRUKARNA

A1

Ditt sätt att bemöta brukarna

Du arbetar hos pensionären Maria som ska flyttas från sängen till rullstolen med hjälp av en taklyft. Men Maria vill absolut inte bli flyttad så, och varje gång du är hos henne så uppstår en diskussion kring detta. Maria påpekar att din kollega Stina minsann är snäll och flyttar henne utan taklyften. Du känner dig osäker på hur du ska agera och stämningen blir alltmer irriterad. Maria har även ringt till din chef och sagt att du inte sköter dina arbetsuppgifter. Hur hanterar du detta?

Snabbedömning

Den här situationen tar upp något som...

... är viktigt för att göra ett bra jobb

... vi bör göra något åt – för att bättre förebygga/hantera

Knappast

Definitivt

1

2

3

4

1

2

3

4

Fördjupningsfrågor

Kan något göras för att förebygga att situationen uppstår?

Skriv in era konkreta förslag i era arbetsböcker.

Risk för hot och våld

Du kommer till en brukare som har sina ”partypolare” hos sig och flera är berusade. Vad gör du?

Snabbedömning

Den här situationen tar upp något som...

... är viktigt för att göra ett bra jobb

... vi bör göra något åt – för att bättre förebygga/hantera

Knappast

Definitivt

1 — 2 — 3 — 4

1 — 2 — 3 — 4

Fördjupningsfrågor

Är ni trygga i hur ni hanterar dessa situationer?

Kan vi bli bättre på att förebygga att hamna här?

Skriv in era konkreta förslag i era arbetsböcker.

Kontakt med anhöriga

En anhörig anklagar dig för stöld hemma hos hans mamma.
Vad gör du?

Snabbedömning

Den här situationen tar upp något som...

... är viktigt för att göra ett bra jobb

... vi bör göra något åt – för att bättre förebygga/hantera

Knappast Definitivt



Fördjupningsfrågor

Har ni rutiner för att hantera detta och hur ser de ut?

Något som kan förbättras?

Skriv in era konkreta förslag i era arbetsböcker.

Ditt sätt att bemöta brukarna

När är det lämpligt respektive olämpligt att ha kroppskontakt med en brukare?

Snabbedömning

Den här situationen tar upp något som...

... är viktigt för att göra ett bra jobb

... vi bör göra något åt – för att bättre förebygga/hantera

Knappast Definitivt

1 — 2 — 3 — 4

1 — 2 — 3 — 4

Fördjupningsfrågor

Brukar ni diskutera frågor som handlar om gränsdragningar?

Vilket stöd kan ni få i denna frågan?

Kan något förbättras?

Skriv in era konkreta förslag i era arbetsböcker.

Problem på väg till jobbet

Du får motorstopp en kall januarikväll när du är på väg till en brukare som bor på landet. Vet du vad du ska göra?

Snabbedömning

Den här situationen tar upp något som...

... är viktigt för att göra ett bra jobb

... vi bör göra något åt – för att bättre förebygga/hantera

Knappast

Definitivt

1 — 2 — 3 — 4

1 — 2 — 3 — 4

Fördjupningsfrågor

Finns det riktlinjer, träning och handlingsberedskap för en sådan situation?

Kan man förebygga detta bättre?

Skriv in era konkreta förslag i era arbetsböcker.

Ditt sätt att bemöta brukarna

Vad är skillnaden mellan att vara privat och att vara personlig med en brukare?

Snabbedömning

Den här situationen tar upp något som...

... är viktigt för att göra ett bra jobb

... vi bör göra något åt – för att bättre förebygga/hantera

Knappast Definitivt

1 — 2 — 3 — 4

1 — 2 — 3 — 4

Fördjupningsfrågor

Vilka konsekvenser kan det ena eller andra få?

När är det lämpligt att vara personlig respektive privat?

Finns det något man skulle kunna göra för att göra det lättare att förstå skillnaden?

Skriv in era konkreta förslag i era arbetsböcker.

När brukaren röker

Brukaren Tage röker två paket cigaretter varje dag. Han vill absolut inte vädra lägenheten eftersom han fryser då, och förresten så gillar han inte frisk luft. Du vill inte gå dit på grund av att du mår illa av lukten i den instängda lägenheten. Vem pratar du med och vad säger du?

Snabbedömning

Den här situationen tar upp något som...

... är viktigt för att göra ett bra jobb

... vi bör göra något åt – för att bättre förebygga/hantera

Knappast

Definitivt

1 — 2 — 3 — 4

1 — 2 — 3 — 4

Fördjupningsfrågor

Vilka rättigheter har ni?

Behövs det riktlinjer som stöd?

Skriv in era konkreta förslag i era arbetsböcker.

Brukaren är deprimerad

Du arbetar helg hemma hos Karin, som har varit deprimerad den senaste tiden efter att hennes man dött. När du kommer hem till Karin, berättar hon att hon inte vill leva längre.

Vad är ditt ansvar?

Snabbedömning

Den här situationen tar upp något som...

... är viktigt för att göra ett bra jobb

... vi bör göra något åt – för att bättre förebygga/hantera

Knappast

Definitivt



Fördjupningsfrågor

Vem vänder ni er till i det här läget?

Behövs rutiner och riktlinjer?

Skriv in era konkreta förslag i era arbetsböcker.

Din roll i relationen mellan brukare och anhörig

Brukaren Anton anförtror dig att hans barn kommer hem till honom och tar pengar varje månad när pensionen kommer. Vad gör du?

Snabbedömning

Den här situationen tar upp något som...

... är viktigt för att göra ett bra jobb

... vi bör göra något åt – för att bättre förebygga/hantera

Knappast Definitivt



Fördjupningsfrågor

Har ni något ansvar i sådana här situationer?

Finns det någon ni bör prata med i dessa fall?

Kan något förbättras för att hantera detta?

Skriv in era konkreta förslag i era arbetsböcker.

Brukaren ställer orimliga krav

Hur ska man hantera en brukare som inte vill ha hjälp av en särskild anställd bara för att denne är ung, äldre, kvinna, man, av annat etniskt ursprung och/eller mer eller mindre erfaren?

Snabbedömning

Den här situationen tar upp något som...

... är viktigt för att göra ett bra jobb

... vi bör göra något åt – för att bättre förebygga/hantera

Knappast Definitivt

1 — 2 — 3 — 4

1 — 2 — 3 — 4

Fördjupningsfrågor

Kan brukaren styra detta?

Hur påverkar det arbetsmiljön?

Skriv in era konkreta förslag i era arbetsböcker.

Brukarens behov och familjens önskemål

Du har länge arbetat hos en brukare som får allt svårare att röra sig utan hjälp. Du tycker att han behöver hjälpmedel för att förflytta sig, men hans fru vill absolut inte ha några hjälpmedel i hemmet. Hjälpmedel har ordinerats, men hustrun vägrar. Vad gör du?

Snabbedömning

Den här situationen tar upp något som...

... är viktigt för att göra ett bra jobb

... vi bör göra något åt – för att bättre förebygga/hantera

Knappast

Definitivt

1 — 2 — 3 — 4

1 — 2 — 3 — 4

Fördjupningsfrågor

Vilka kan bli berörda om inte hjälpmedel används?

Diskuteras de här frågorna i arbetsgruppen?

Vilket förhållningssätt är bäst i en sådan här situation?

Skriv in era konkreta förslag i era arbetsböcker.

Biståndsbeslutet behöver ändras

Efter en tids arbete hemma hos Berta tycker du och dina arbetskamrater att biståndsbeslutet inte stämmer med hennes verkliga behov. Vad anser du att ni ska göra?

Snabbedömning

Den här situationen tar upp något som...

... är viktigt för att göra ett bra jobb

... vi bör göra något åt – för att bättre förebygga/hantera

Knappast

Definitivt



Fördjupningsfrågor

Vilka rutiner finns för detta?

Skriv in era konkreta förslag i era arbetsböcker.

Risk för hot och våld

Du är på väg hem till en brukare som ofta skriker och är våldsam. Det känns obekvämt och obehagligt. Hur hanterar du det?

Snabbedömning

Den här situationen tar upp något som...

... är viktigt för att göra ett bra jobb

... vi bör göra något åt – för att bättre förebygga/hantera

Knappast

Definitivt



Fördjupningsfrågor

På vilket sätt kan ni hjälpa varandra för att underlätta situationen?

Finns det riktlinjer och vad säger dessa i så fall?

Skriv in era konkreta förslag i era arbetsböcker.

Brukaren har inget förtroende för dig

Brukaren säger att hon inte har förtroende för dig och vill byta ut dig. Vad gör du?

Snabbedömning

Den här situationen tar upp något som...

... är viktigt för att göra ett bra jobb

... vi bör göra något åt – för att bättre förebygga/hantera

Knappast

Definitivt



Fördjupningsfrågor

Vad har ni för stöd för att hantera detta?

Behöver ni förbättra något i ert arbetssätt här?

Skriv in era konkreta förslag i era arbetsböcker.

Riktlinjer om förhållningssätt

Du får en present av brukaren Marianne. Kommunen har som policy att du inte får ta emot gåvor. Hur hanterar du det?

Snabbedömning

Den här situationen tar upp något som...

... är viktigt för att göra ett bra jobb

... vi bör göra något åt – för att bättre förebygga/hantera

Knappast Definitivt



Fördjupningsfrågor

Hur förklarar man det för brukaren?

Hur bemöter man en brukare som blir sårad?

Skriv in era konkreta förslag i era arbetsböcker.

Ditt förhållningssätt till brukarna

Brukaren Lennart vill inte vara ensam och vill att du stannar kvar trots att din arbetstid är slut. Vad gör du?

Snabbedömning

Den här situationen tar upp något som...

... är viktigt för att göra ett bra jobb

... vi bör göra något åt – för att bättre förebygga/hantera

Knappast Definitivt



Fördjupningsfrågor

Vad kan det få för konsekvenser att säga nej?

Vilka rutiner finns?

Behöver något förbättras?

Skriv in era konkreta förslag i era arbetsböcker.

Ditt sätt att bemöta brukarna

Brukaren ringer dig på din fritid. Hör det till vanligheterna?
Hur hanterar du det?

Snabbedömning

Den här situationen tar upp något som...

... är viktigt för att göra ett bra jobb

... vi bör göra något åt – för att bättre förebygga/hantera

Knappast Definitivt

1 — 2 — 3 — 4

1 — 2 — 3 — 4

Fördjupningsfrågor

Finns det situationer när det är ok?

Behöver något förbättras?

Skriv in era konkreta förslag i era arbetsböcker.

Ditt sätt att bemöta brukarna

Brukaren Lena vill att ni äter middag tillsammans hemma hos henne. Vad svarar du?

Snabbedömning

Den här situationen tar upp något som...

... är viktigt för att göra ett bra jobb

... vi bör göra något åt – för att bättre förebygga/hantera

Knappast

Definitivt

1 — 2 — 3 — 4

1 — 2 — 3 — 4

Fördjupningsfrågor

Vad kan det få för konsekvenser?

Har ni regler för det här hos er?

Vilken uppfattning har ni?

Skriv in era konkreta förslag i era arbetsböcker.

Ditt förhållningssätt till brukarna

Brukaren vill ha hjälp med att köra bilen till bilverkstaden.
Vad gör du?

Snabbedömning

Den här situationen tar upp något som...

... är viktigt för att göra ett bra jobb

... vi bör göra något åt – för att bättre förebygga/hantera

Knappast Definitivt

1 — 2 — 3 — 4

1 — 2 — 3 — 4

Fördjupningsfrågor

Har kommunen regler för det här?

Kommer ni på liknande situationer?

Skriv in era konkreta förslag i era arbetsböcker.

Ditt förhållningssätt till brukarna

Brukaren vill inte följa med till tvättstugan för att hjälpa till med tvätten, vilket han ska göra enligt genomförandeplanen. Hur hanterar du det?

Snabbedömning

Den här situationen tar upp något som...

... är viktigt för att göra ett bra jobb

... vi bör göra något åt – för att bättre förebygga/hantera

Knappast

Definitivt



Fördjupningsfrågor

Känns detta igen?

Behöver något förbättras?

Skriv in era konkreta förslag i era arbetsböcker.

Brukaren provocerar

Du blir provocerad av en brukare. När kan det hända och hur hanterar du det?

Snabbedömning

Den här situationen tar upp något som...

... är viktigt för att göra ett bra jobb

... vi bör göra något åt – för att bättre förebygga/hantera

Knappast Definitivt

1 — 2 — 3 — 4

1 — 2 — 3 — 4

Fördjupningsfrågor

Är ni trygga i hur ni löser sådana situationer?

När är det ok att lämna brukaren?

Finns riktlinjer och stöd? Behöver något förbättras?

Skriv in era konkreta förslag i era arbetsböcker.

När behoven krockar

Du har svårt att arbeta hemma hos en brukare för att du är allergisk mot djur, blommor eller parfym. Hur löser du sådana situationer?

Snabbedömning

Den här situationen tar upp något som...

... är viktigt för att göra ett bra jobb

... vi bör göra något åt – för att bättre förebygga/hantera

Knappast

Definitivt



Fördjupningsfrågor

Vad har ni för rättigheter?

Finns riktlinjer och stöd?

Skriv in era konkreta förslag i era arbetsböcker.

Risk för arbetsskada

Brukarens djur biter eller river dig. Är det något du kan råka ut för?

Snabbedömning

Den här situationen tar upp något som...

... är viktigt för att göra ett bra jobb

... vi bör göra något åt – för att bättre förebygga/hantera

Knappast

Definitivt



Fördjupningsfrågor

Rapporterar ni sådana incidenter? I så fall till vem?

Vad borde hända efter det?

Behöver något förbättras?

Skriv in era konkreta förslag i era arbetsböcker.

Brukaren är närgången

En brukare är närgången och rör vid dig på ett opassande sätt.
Hur hanterar du det?

Snabbedömning

Den här situationen tar upp något som...

... är viktigt för att göra ett bra jobb

... vi bör göra något åt – för att bättre förebygga/hantera

Knappast Definitivt



Fördjupningsfrågor

Är ni trygga i hur ni löser en sådan situation på bästa sätt?

Finns riktlinjer och stöd?

Är ni i arbetsgruppen överens om var gränserna går?

Skriv in era konkreta förslag i era arbetsböcker.

Risk för hot och våld

Har det hänt att du någon gång varit rädd för en brukare eller en anhörig? Hur hanterar du det?

Snabbedömning

Den här situationen tar upp något som...

... är viktigt för att göra ett bra jobb

... vi bör göra något åt – för att bättre förebygga/hantera

Knappast Definitivt



Fördjupningsfrågor

Finns det något som hade underlättat i en sådan situation?

Är ni trygga i hur ni bör lösa sådana situationer?

Behöver riktlinjer och stöd förbättras?

Skriv in era konkreta förslag i era arbetsböcker.

Relationen till brukarens anhöriga

Brukarens anhöriga vill bjuda dig på middag.
Vad svarar du?

Snabbedömning

Den här situationen tar upp något som...

... är viktigt för att göra ett bra jobb

... vi bör göra något åt – för att bättre förebygga/hantera

Knappast Definitivt

1 — 2 — 3 — 4

1 — 2 — 3 — 4

Fördjupningsfrågor

Kan det få konsekvenser?

Har kommunen regler för det här?

Vilken uppfattning har ni?

Skriv in era konkreta förslag i era arbetsböcker.

Ditt förhållningssätt till brukarna

Brukaren vill inte tvätta sig mer än en gång i månaden.
Hur hanterar du det?

Snabbedömning

Den här situationen tar upp något som...

... är viktigt för att göra ett bra jobb

... vi bör göra något åt – för att bättre förebygga/hantera

Knappast

Definitivt

1 — 2 — 3 — 4

1 — 2 — 3 — 4

Fördjupningsfrågor

Vems är ansvaret? Vad är ert ansvar?

Involverar ni någon annan, i så fall vem och vad gör ni?

Skriv in era konkreta förslag i era arbetsböcker.

Brukaren är missnöjd

Brukaren eller de anhöriga är missnöjda och kräver insatser som de inte kan få. Hur hanterar du missnöjet?

Snabbedömning

Den här situationen tar upp något som...

... är viktigt för att göra ett bra jobb

... vi bör göra något åt – för att bättre förebygga/hantera

Knappast

Definitivt



Fördjupningsfrågor

Är ni rustade för att hantera ett missnöje?

Vilket stöd har ni?

Vad underlättar i en sådan situation?

Skriv in era konkreta förslag i era arbetsböcker.

Risk för hot och våld

Brukaren missbrukar alkohol och blir våldsam och hotfull.
Vad gör du?

Snabbedömning

Den här situationen tar upp något som...

... är viktigt för att göra ett bra jobb

... vi bör göra något åt – för att bättre förebygga/hantera

Knappast Definitivt



Fördjupningsfrågor

Är ni trygga i hur ni bör lösa sådana situationer?

Vilket stöd får ni?

Rapporterar ni det till någon? Behöver något förbättras?

Skriv in era konkreta förslag i era arbetsböcker.

Orimliga krav på dig

Brukaren ställer orimliga krav på dig. När händer detta och hur bemöter du kraven?

Snabbedömning

Den här situationen tar upp något som...

... är viktigt för att göra ett bra jobb

... vi bör göra något åt – för att bättre förebygga/hantera

Knappast

Definitivt



Fördjupningsfrågor

Finns det möjlighet och utrymme att prata med kollegorna och chefen om svåra dilemman?

Vad är er skyldighet respektive rättighet?

Skriv in era konkreta förslag i era arbetsböcker.

Kommunikationsdilemma i samband med beslut

Under utredningen har biståndsbedömaren fått information som är viktig för utförarna, men som inte kan dokumenteras i utredning och beslut. Känns det här igen? Hur hanteras det?

Snabbedömning

Den här situationen tar upp något som...

... är viktigt för att göra ett bra jobb

... vi bör göra något åt – för att bättre förebygga/hantera

Knappast Definitivt



Fördjupningsfrågor

Hur brukar ni lösa detta?

Finns det något som ni ser kan bli bättre?

Skriv in era konkreta förslag i era arbetsböcker.

Ett missförstånd uppstår

Det uppstår ett missförstånd mellan dig och brukaren eller de anhöriga. Vilka är de vanligaste anledningarna till missförstånd?

Snabbedömning

Den här situationen tar upp något som...

... är viktigt för att göra ett bra jobb

... vi bör göra något åt – för att bättre förebygga/hantera

Knappast Definitivt

1 — 2 — 3 — 4

1 — 2 — 3 — 4

Fördjupningsfrågor

Finns det något ni kan göra för att förebygga detta?

Vilket ansvar har ni, brukaren samt anhörig?

Skriv in era konkreta förslag i era arbetsböcker.

Sanering och anpassning innan beslut

Biståndsutredningen visade att brukarens bostad behöver saneras och anpassas. Biståndsbeslutet är dock inte helt klart men ska överföras till utförarna så snart som möjligt. Vilka problem kan uppstå och hur hanterar ni dem?

Snabbedömning

Den här situationen tar upp något som...

... är viktigt för att göra ett bra jobb

... vi bör göra något åt – för att bättre förebygga/hantera

Knappast

Definitivt



Fördjupningsfrågor

Vilken är er roll i detta?

Är det tydligt vem som ska göra vad?

Skriv in era konkreta förslag i era arbetsböcker.

Risk för hot och våld

Under ett hembesök träffar du brukarens son. Han är missbrukare och bor till och från hos brukaren. Sonen uppträder oberäkneligt och hotfullt. Hur ska du hantera situationen?

Snabbedömning

Den här situationen tar upp något som...

... är viktigt för att göra ett bra jobb

... vi bör göra något åt – för att bättre förebygga/hantera

Knappast

Definitivt

1 — 2 — 3 — 4

1 — 2 — 3 — 4

Fördjupningsfrågor

Finns det rutiner för hot & våldssituationer?

Hur ser "ett rätt sätt att agera" ut?

Ska det finnas information om sonens situation i biståndsbeslutet?

Skriv in era konkreta förslag i era arbetsböcker.

Avslagsbeslut

Brukaren har fått ett beslut som innebär att denne inte får den hjälp han har begärt. Vilka situationer kan uppstå då?

Snabbedömning

Den här situationen tar upp något som...

... är viktigt för att göra ett bra jobb

... vi bör göra något åt – för att bättre förebygga/hantera

Knappast Definitivt



Fördjupningsfrågor

Hur hanterar ni dessa situationer?

Vad kan ni göra annorlunda för att hantera det ännu bättre?

Skriv in era konkreta förslag i era arbetsböcker.

Orimliga krav

En brukare har orimliga förväntningar på vad hon kan kräva i form av hjälp. Hur hanterar du det?

Snabbedömning

Den här situationen tar upp något som...

... är viktigt för att göra ett bra jobb

... vi bör göra något åt – för att bättre förebygga/hantera

Knappast

Definitivt



Fördjupningsfrågor

Vad gör ni för att bemöta orimliga krav?

Vilket stöd har ni för att hålla en enhetlig linje gentemot brukarna?

Skriv in era konkreta förslag i era arbetsböcker.

Skälig levnadsnivå

Som biståndsbedömare ansvarar man för att brukaren uppnår en ”skälig levnadsnivå”. Hur avgör man vad som är skälig levnadsnivå?

Snabbedömning

Den här situationen tar upp något som...

... är viktigt för att göra ett bra jobb

... vi bör göra något åt – för att bättre förebygga/hantera

Knappast

Definitivt



Fördjupningsfrågor

Hur gör ni i gruppen för att ha likartade bedömningar?

Vad är svårast i bedömningen?

Skriv in era konkreta förslag i era arbetsböcker.

Behov av att ändra biståndsbeslut

Du får återkoppling på att biståndsbeslutet innehåller för få timmar för att klara uppdraget hos brukaren.

Vad gör du?

Snabbedömning

Den här situationen tar upp något som...

... är viktigt för att göra ett bra jobb

... vi bör göra något åt – för att bättre förebygga/hantera

Knappast Definitivt



Fördjupningsfrågor

Har ni stöd när detta händer?

Behöver något förbättras?

Skriv in era konkreta förslag i era arbetsböcker.

Beslut utan genomförandeplan

Du får en beställning från Försäkringskassan som endast består av ett antal timmar. Brukaren vill varken ha genomförandeplan eller schema. Han har redan klart vilka vänner och anhöriga han vill anställa som assistenter. Vad gör du?

Snabbedömning

Den här situationen tar upp något som...

... är viktigt för att göra ett bra jobb

... vi bör göra något åt – för att bättre förebygga/hantera

Knappast

Definitivt



Fördjupningsfrågor

Vilka formella krav finns det här?

Vems uppgift är det att upprätta en genomförandeplan?

Skriv in era konkreta förslag i era arbetsböcker.

Brukaren ska skrivas ut

Hon har inga anhöriga och saknar en god man som kan föra hennes talan. Vad är nästa steg?

Snabbedömning

Den här situationen tar upp något som...

... är viktigt för att göra ett bra jobb

... vi bör göra något åt – för att bättre förebygga/hantera

Knappast

Definitivt



Fördjupningsfrågor

Är det tydligt för er hur ni ska agera här?

Vilka andra roller har en uppgift i detta?

Skriv in era konkreta förslag i era arbetsböcker.

Biståndshandläggare på hembesök

När biståndshandläggaren gör ett hembesök deltar även brukarens dotter. Dottern kräver att brukaren ska få besök oftare än vad brukaren själv begär. Tror du detta är vanligt och hur tycker du att biståndshandläggaren ska hantera situationen?

Snabbedömning

Den här situationen tar upp något som...

... är viktigt för att göra ett bra jobb

... vi bör göra något åt – för att bättre förebygga/hantera

Knappast

Definitivt



Fördjupningsfrågor

Hur brukar ni göra i en sådan situation?

Finns det tydliga riktlinjer?

Skriv in era konkreta förslag i era arbetsböcker.

Brukaren är passiv och i kris

En person är nyskadad och befinner sig i kris. Han har inga anhöriga som stöttar honom. Det går inte att göra några arbetsplaner eller genomförandeplaner, eftersom han har svårt att veta vilka behov och övriga önskemål han har. Bostaden anpassas inte efter behovet och hjälpmedel saknas till vissa moment. Hur hanterar ni detta?

Snabbedömning

Den här situationen tar upp något som...

... är viktigt för att göra ett bra jobb

... vi bör göra något åt – för att bättre förebygga/hantera

Knappast

Definitivt



Fördjupningsfrågor

Vad är viktigast att börja med här?

Vilka kan beröras av situationen?

Behöver ni förbättra något i ert arbetssätt?

Skriv in era konkreta förslag i era arbetsböcker.

Förändrat biståndsbeslut

Ett nytt beslut innebär minskad arbetstid hos en brukare som du varit hos en längre tid. Du anser att beslutet är fel. Hur hanterar du det?

Snabbedömning

Den här situationen tar upp något som...

... är viktigt för att göra ett bra jobb

... vi bör göra något åt – för att bättre förebygga/hantera

Knappast Definitivt



Fördjupningsfrågor

Vet ni vem ni ska vända dig till om detta händer?

Vad händer sedan?

Finns riktlinjer och stöd?

Skriv in era konkreta förslag i era arbetsböcker.

Skilda förhållningssätt till brukaren

Brukaren säger att din kollega minsann gör mer än vad du gör. Du tycker att du arbetar enligt utförandeplanen. Hur hanterar du situationen?

Snabbedömning

Den här situationen tar upp något som...

... är viktigt för att göra ett bra jobb

... vi bör göra något åt – för att bättre förebygga/hantera

Knappast

Definitivt



Fördjupningsfrågor

Kan ni hjälpa varandra att sätta gränser?
Finns riktlinjer och stöd?

Kan det vara så att genomförandeplanen inte stämmer,
eller är det alltid så att det är ni som måste ändra er?

Skriv in era konkreta förslag i era arbetsböcker.

Mellan brukare och anhöriga

Marta, 65, klarar sig inte självständigt men inser inte detta. De anhöriga ser behoven och tycker att hon behöver hjälp. Hur kan du agera?

Snabbedömning

Den här situationen tar upp något som...

... är viktigt för att göra ett bra jobb

... vi bör göra något åt – för att bättre förebygga/hantera

Knappast Definitivt

1 — 2 — 3 — 4

1 — 2 — 3 — 4

Fördjupningsfrågor

Kan tex biståndshandläggaren hamna mitt emellan och förväntas komma med ett förslag på lösning?

Behöver något göras?

Skriv in era konkreta förslag i era arbetsböcker.

Brukare med demens

Sari har en demenssjukdom och kan inte själv avgöra sitt hjälpbehov. Skulle du bevilja insats mot personens vilja då det bedöms vara det bästa för den enskilde?

Snabbedömning

Den här situationen tar upp något som...

... är viktigt för att göra ett bra jobb

... vi bör göra något åt – för att bättre förebygga/hantera

Knappast Definitivt



Fördjupningsfrågor

Var går gränsen för när en person med en demenssjukdom inte själv kan avgöra sitt hjälpbehov?

Behövs tydligare riktlinjer och stöd?

Skriv in era konkreta förslag i era arbetsböcker.

Biståndshandläggare på hembesök

Biståndshandläggaren Timo gör ett hembesök. Ska biståndshandläggaren exempelvis under hembesök vara uppmärksam på saker som skulle kunna utgöra ett arbetsmiljöproblem för hemtjänstpersonalen?

Snabbedömning

Den här situationen tar upp något som...

... är viktigt för att göra ett bra jobb

... vi bör göra något åt – för att bättre förebygga/hantera

Knappast

Definitivt



Fördjupningsfrågor

Hur långt sträcker sig biståndshandläggarens ansvar gällande hemtjänstpersonalens arbetsmiljö?

Vilket är Timos ansvar i förhållande till arbetsterapeutens och hemtjänstchefens?

Skriv in era konkreta förslag i era arbetsböcker.

Vårdplanering

Du är biståndshandläggare och sitter på en vårdplanering tillsammans med Emma och hennes anhöriga. Du gör bedömningen att Emmas hjälpbehov kan tillgodoses genom stöd från hemtjänsten i det ordinära boendet. Innan vårdplaneringen har sjukhusets avdelning pratat mycket gott om korttidsvistelse vilket gjort att Emma och hennes anhöriga inte kan tänka sig något annat bistånd. Vad gör du i detta läget?

Snabbedömning

Den här situationen tar upp något som...

... är viktigt för att göra ett bra jobb

... vi bör göra något åt – för att bättre förebygga/hantera

Knappast

Definitivt



Fördjupningsfrågor

Kan något förbättras i samband med vårdplaneringar?

Behövs tydligare riktlinjer och stöd?

Skriv in era konkreta förslag i era arbetsböcker.

Vem håller värmen?

Sven bor i ett gammalt hus med vedpanna som enda uppvärmningskälla. Du är boståndsbedömare och träffar honom på en vårdplanering och bedömer att hans hjälpbehov kan tillgodoses i hemmet med hjälp från hemtjänsten. Sven kan i nuläget och troligen inte heller i framtiden ta sig ned för den branta trappan till källaren där han har sin vedpanna. Vilket egenansvar har Sven och vilket ansvar har kommunen i detta läge gällande uppvärmningen av huset?

Snabbedömning

Den här situationen tar upp något som...

... är viktigt för att göra ett bra jobb

... vi bör göra något åt – för att bättre förebygga/hantera

Knappast

Definitivt



Fördjupningsfrågor

Finns det situationer då ni upplever att er organisation är otillräcklig i förhållande till de äldres behov?

Är det svårt att förena lagen (allas lika rättigheter) med individuella bedömningar (alla är unika)?

Skriv in era konkreta förslag i era arbetsböcker.

Ett hembesök nekas

En brukare ringer till dig som distriktssköterska och vill ha ett hembesök av läkare. Efter ett långt samtal där du ställer komplementerande frågor meddelar du att eftersom brukaren kan ta sig till en vårdcentral så blir det inget hembesök. Brukaren blir arg och efter 15 minuter ringer en anhörig och hotar att anmäla dig. Vad gör du nu?

Snabbedömning

Den här situationen tar upp något som...

... är viktigt för att göra ett bra jobb

... vi bör göra något åt – för att bättre förebygga/hantera

Knappast

Definitivt



Fördjupningsfrågor

Är hot om anmälningar vanligt?

Vilket stöd kan man få?

Skriv in era konkreta förslag i era arbetsböcker.

Tillfälligt uppdrag hos brukare

Du är tillfälligt hos Elsa i stället för en kollega som är på utbildningsdag. Då märker du att Elsas ordination är väldigt gammal och att den har inte följts upp på länge. Elsa klagar också på att den värkmedicin hon får inte ger någon effekt. Din slutsats är att hon behöver en ny bedömning. Behandlande läkare är inte anträffbar. Vad blir ditt nästa steg?

Snabbedömning

Den här situationen tar upp något som...

... är viktigt för att göra ett bra jobb

... vi bör göra något åt – för att bättre förebygga/hantera

Knappast Definitivt

1 — 2 — 3 — 4

1 — 2 — 3 — 4

Fördjupningsfrågor

Vem ska ta ansvar för att kontakta läkare?

Finns riktlinjer och stöd?

Skriv in era konkreta förslag i era arbetsböcker.

Motstridiga krav till HSL-personalen

En brukare har flera olika behandlande specialistläkare, en för varje diagnos. Läkarnas olika ordinationer är svåra att förena och du är osäker på vad som är det rätta sättet att hantera denna situation så att det blir bra för brukaren.
Hur gör du i en sådan situation?

Snabbedömning

Den här situationen tar upp något som...

... är viktigt för att göra ett bra jobb

... vi bör göra något åt – för att bättre förebygga/hantera

Knappast

Definitivt



Fördjupningsfrågor

Vem har huvudansvaret?

Behöver något förbättras?

Skriv in era konkreta förslag i era arbetsböcker.

Förväntningar på sjuksköterska

Du arbetar med hemsjukvård och blir kontaktad av en enhetschef i hemtjänsten. De har en brukare som uppträder mycket instabilt och märkligt. Han ger intryck av att vara psykiskt sjuk, men vill absolut inte ha någon läkarkontakt. Du får höra: *Det finns inget HSL-beslut men kan inte du gå hem och prata med honom?* Hur agerar du?

Snabbedömning

Den här situationen tar upp något som...

... är viktigt för att göra ett bra jobb

... vi bör göra något åt – för att bättre förebygga/hantera

Knappast

Definitivt



Fördjupningsfrågor

Är denna situation vanlig?

Behöver något förbättras?

Skriv in era konkreta förslag i era arbetsböcker.

Kärleksbekymmer?

Det har uppstått en relation mellan en brukare och en utförare. Relationen är mer än kamratskap och i arbetsgruppen miss-tänker man att det är en kärleksrelation. Hur hanterar du det?

Snabbedömning

Den här situationen tar upp något som...

... är viktigt för att göra ett bra jobb

... vi bör göra något åt – för att bättre förebygga/hantera

Knappast Definitivt



Fördjupningsfrågor

Vilka konsekvenser kan uppstå?

Hur hanterar ni det i gruppen?

Skriv in era konkreta förslag i era arbetsböcker.

Man skall vara två

Efter ett besök i brukarens hem bedömer arbetsterapeuten att brukaren behöver taklyft och att det är nödvändigt att vara två när den skall användas. Biståndshandläggaren är inte beredd att bevilja dubbelbemanning. Hur hanteras denna situation?

Snabbedömning

Den här situationen tar upp något som...

... är viktigt för att göra ett bra jobb

... vi bör göra något åt – för att bättre förebygga/hantera

Knappast

Definitivt

1 — 2 — 3 — 4

1 — 2 — 3 — 4

Fördjupningsfrågor

Finns det arbetsmiljöregler för denna situation?

Skriv in era konkreta förslag i era arbetsböcker.

Brukaren blir bara tyngre och tyngre

En ny kraftigare och dyrare taklyft har installerats då brukaren ökat i vikt och den tidigare lyftens maxkapacitet har överskridits. Samtidigt ser du att brukaren fortsätter att öka i vikt. När du är och handlar med brukaren noterar du att denne bara vill köpa chips och annan onyttig mat. Förra gången du försökte påverka brukaren att köpa nyttigare mat fick denne ett utbrott i affären och det blev mycket stökigt inför andra kunder. Nu är det dags att följa brukaren till affären igen. Hur hanterar du detta?

Snabbedömning

Den här situationen tar upp något som...

... är viktigt för att göra ett bra jobb

... vi bör göra något åt – för att bättre förebygga/hantera

Knappast

Definitivt



Fördjupningsfrågor

Är detta ett vanligt problem?

Vems är problemet i så fall?

Skriv in era konkreta förslag i era arbetsböcker.

Vem köper ut?

Evert har alkoholproblem sedan 25 år tillbaka. Han har numera svårt att gå och brukar ofta ramla och skada sig. Han dricker regelbundet och det är personalen som måste handla ut alkoholen 2 gånger i veckan och får han inte alkohol blir han otrevlig när han har abstinens. I biståndsbeslutet står att han skall ha hjälp med inköp. Innefattar det alkohol? Får han inte alkohol går han i väg på egen hand. Hur löser du situationen?

Snabbedömning

Den här situationen tar upp något som...

... är viktigt för att göra ett bra jobb

... vi bör göra något åt – för att bättre förebygga/hantera

Knappast Definitivt



Fördjupningsfrågor

Har kommunen några riktlinjer?

Kan ett biståndsbeslut inrymma inköp av alkohol till en missbrukare?

Är inköp av alkohol till en missbrukare korrekt enligt Socialtjänstlagen?

Skriv in era konkreta förslag i era arbetsböcker.

Relationer i arbetsgruppen

Du hör att en arbetskollega sprider rykten om en annan kollega i gruppen. Vad gör du?

Snabbedömning

Den här situationen tar upp något som...

... är viktigt för att göra ett bra jobb

... vi bör göra något åt – för att bättre förebygga/hantera

Knappast

Definitivt



Fördjupningsfrågor

Vad kan man göra som kollega?

Vad kan gruppen göra?

Vad kan chefen göra?

Skriv in era konkreta förslag i era arbetsböcker.

Arbetet är krävande

Du upplever att arbetet ibland kräver för mycket av dig.
Vilken är den svåraste uppgiften i din yrkesroll?

Snabbedömning

Den här situationen tar upp något som...

... är viktigt för att göra ett bra jobb

... vi bör göra något åt – för att bättre förebygga/hantera

Knappast Definitivt



Fördjupningsfrågor

Finns det någon att prata med?

Behöver något förbättras?

Skriv in era konkreta förslag i era arbetsböcker.

Ingenting händer

En brukare blir allt sämre och du anser att hon behöver mer hjälpmedel. Du har tagit upp detta tidigare, men inget händer. Vad gör du?

Snabbedömning

Den här situationen tar upp något som...

... är viktigt för att göra ett bra jobb

... vi bör göra något åt – för att bättre förebygga/hantera

Knappast Definitivt



Fördjupningsfrågor

Vilket är den enskildes och/eller arbetsgruppens nästa steg?

Vem gör vad i detta läget?

Behöver något förbättras?

Skriv in era konkreta förslag i era arbetsböcker.

Relationer i arbetsgruppen

En kollega ringer privata mobilsamtal under arbetstid hemma hos brukaren. Hur hanterar du det?

Snabbedömning

Den här situationen tar upp något som...

... är viktigt för att göra ett bra jobb

... vi bör göra något åt – för att bättre förebygga/hantera

Knappast Definitivt



Fördjupningsfrågor

Hur ser ni på er roll som kollega i den här situationen?

Finns det situationer där det kan vara ok att ringa privata samtal?

Skriv in era konkreta förslag i era arbetsböcker.

Relationer i arbetsgruppen

En kollega berättar att han mår illa, känner sig deprimerad och inte har mycket energi över till jobbet. Har du något ansvar?

Snabbedömning

Den här situationen tar upp något som...

... är viktigt för att göra ett bra jobb

... vi bör göra något åt – för att bättre förebygga/hantera

Knappast Definitivt



Fördjupningsfrågor

Om man hade mått dåligt själv, hur hade man velat att det hanterades?

Behöver ni göra någonting bättre?

Skriv in era konkreta förslag i era arbetsböcker.

Relationer i arbetsgruppen

Din arbetskamrat Lisa kommer sent till arbetet. Hon luktar alkohol och är allmänt irriterad och arg. Hon tar bilnycklarna för att köra till brukaren Sune. Vad gör du?

Snabbedömning

Den här situationen tar upp något som...

... är viktigt för att göra ett bra jobb

... vi bör göra något åt – för att bättre förebygga/hantera

Knappast Definitivt



Fördjupningsfrågor

Finns det riktlinjer för hur ni ska agera vid en sådan här situation?

Skriv in era konkreta förslag i era arbetsböcker.

Kompetens

Händer det att du hamnar i situationer då du känner att din kompetens kanske inte räcker till? Vad gör du då?

Snabbedömning

Den här situationen tar upp något som...

... är viktigt för att göra ett bra jobb

... vi bör göra något åt – för att bättre förebygga/hantera

Knappast Definitivt



Fördjupningsfrågor

Vilket stöd kan ni få och av vem?

Är det naturligt att prata om denna problematik med kollegor och chefer?

Skriv in era konkreta förslag i era arbetsböcker.

Relationer i arbetsgruppen

Du märker att en arbetskamrat inte gör sina arbetsuppgifter fullt ut hemma hos brukaren. En gång har du sett att din arbetskamrat sitter på det lokala fiket när hon egentligen skulle ha varit hemma hos en brukare. Vad gör du?

Snabbedömning

Den här situationen tar upp något som...

... är viktigt för att göra ett bra jobb

... vi bör göra något åt – för att bättre förebygga/hantera

Knappast

Definitivt



Fördjupningsfrågor

Hur ser ni på er roll som kollega i en sådan här situation?

Är sådana här frågor enkla att prata om hos oss?

Behöver vi göra något?

Skriv in era konkreta förslag i era arbetsböcker.

Mycket att göra

Du har ofta svårt att hinna med alla dina arbetsuppgifter.
Hur hanterar du det?

Snabbedömning

Den här situationen tar upp något som...

... är viktigt för att göra ett bra jobb

... vi bör göra något åt – för att bättre förebygga/hantera

Knappast

Definitivt



Fördjupningsfrågor

Vilka är anledningarna?

Vad kan ni själva göra?

Vad kan andra göra?

Skriv in era konkreta förslag i era arbetsböcker.

Brukarens förhållningsätt till er

Brukaren favoriserar en medarbetare i arbetsgruppen.
Hur hanterar ni det?

Snabbedömning

Den här situationen tar upp något som...

... är viktigt för att göra ett bra jobb

... vi bör göra något åt – för att bättre förebygga/hantera

Knappast Definitivt



Fördjupningsfrågor

Hur brukar ni agera när detta händer?

Behöver vi göra något nu?

Skriv in era konkreta förslag i era arbetsböcker.

Hög personalomsättning

På kort tid har ni fått ta emot många vikarier, då flera gått på föräldraledighet eller blivit sjukskrivna. Hur hanterar ni det?

Snabbedömning

Den här situationen tar upp något som...

... är viktigt för att göra ett bra jobb

... vi bör göra något åt – för att bättre förebygga/hantera

Knappast Definitivt



Fördjupningsfrågor

Hur ser er beredskap ut för att ta emot vikarier och nyanställda?

Hur gör ni med korttidsvikarier?

Skriv in era konkreta förslag i era arbetsböcker.

Förenas olika roller

I rollen som biståndshandläggare; går det att förena myndighetsutövningsrollen med en stödjande roll?

Snabbedömning

Den här situationen tar upp något som...

... är viktigt för att göra ett bra jobb

... vi bör göra något åt – för att bättre förebygga/hantera

Knappast Definitivt



Fördjupningsfrågor

Är det här något ni brukar prata om?

Behövs tydligare riktlinjer och stöd?

Skriv in era konkreta förslag i era arbetsböcker.

Biståndshandläggarens val

Biståndshandläggaren använder sig oftast av en rad olika informationskällor för att kunna göra sin bedömning och fatta ett beslut, exempelvis brukaren, anhöriga samt omsorgs-/sjukvårds-/rehabiliteringspersonal. Kan det finnas några svårigheter i att förena dessa olika uppgifter till en bedömning?

Snabbedömning

Den här situationen tar upp något som...

... är viktigt för att göra ett bra jobb

... vi bör göra något åt – för att bättre förebygga/hantera

Knappast Definitivt



Fördjupningsfrågor

Är det här något ni brukar prata om?

Behövs tydligare riktlinjer och stöd?

Skriv in era konkreta förslag i era arbetsböcker.

Ingenting händer

Diskussionens vågor går högt på arbetsplatsträffen. Man har tröttnat på att frågorna alltid fastnar i den tröga organisationen och nu måste något hända. Några vill avvakta, andra vill att skyddsombudet kräver åtgärder men en stor del av gruppen tycker att man skall gå till lokal media och berätta varför det är så många klagomål från brukarna.

Hur agerar du om detta händer?

Snabbedömning

Den här situationen tar upp något som...

... är viktigt för att göra ett bra jobb

... vi bör göra något åt – för att bättre förebygga/hantera

Knappast Definitivt



Fördjupningsfrågor

Vilka formella vägar finns att driva en fråga?

Hur brukar ni göra?

Behöver något förbättras?

Skriv in era konkreta förslag i era arbetsböcker.

Snabbedömning

Den här situationen tar upp något som...

... är viktigt för att göra ett bra jobb

... vi bör göra något åt – för att bättre förebygga/hantera

Knappast

Definitivt

1 — 2 — 3 — 4

1 — 2 — 3 — 4

Idéer för utveckling

Skriv in era konkreta förslag i era arbetsböcker.

Snabbedömning

Den här situationen tar upp något som...

... är viktigt för att göra ett bra jobb

... vi bör göra något åt – för att bättre förebygga/hantera

Knappast

Definitivt

1 — 2 — 3 — 4

1 — 2 — 3 — 4

Idéer för utveckling

Skriv in era konkreta förslag i era arbetsböcker.

Snabbedömning

Den här situationen tar upp något som...

... är viktigt för att göra ett bra jobb

... vi bör göra något åt – för att bättre förebygga/hantera

Knappast Definitivt

1 — 2 — 3 — 4

1 — 2 — 3 — 4

Idéer för utveckling

Skriv in era konkreta förslag i era arbetsböcker.

Snabbedömning

Den här situationen tar upp något som...

... är viktigt för att göra ett bra jobb

... vi bör göra något åt – för att bättre förebygga/hantera

Knappast

Definitivt

1 — 2 — 3 — 4

1 — 2 — 3 — 4

Idéer för utveckling

Skriv in era konkreta förslag i era arbetsböcker.

Snabbedömning

Den här situationen tar upp något som...

... är viktigt för att göra ett bra jobb

... vi bör göra något åt – för att bättre förebygga/hantera

Knappast

Definitivt

1 — 2 — 3 — 4

1 — 2 — 3 — 4

Idéer för utveckling

Skriv in era konkreta förslag i era arbetsböcker.

Snabbedömning

Den här situationen tar upp något som...

... är viktigt för att göra ett bra jobb

... vi bör göra något åt – för att bättre förebygga/hantera

Knappast Definitivt

1 — 2 — 3 — 4

1 — 2 — 3 — 4

Idéer för utveckling

Skriv in era konkreta förslag i era arbetsböcker.

Snabbedömning

Den här situationen tar upp något som...

... är viktigt för att göra ett bra jobb

... vi bör göra något åt – för att bättre förebygga/hantera

Knappast

Definitivt

1 — 2 — 3 — 4

1 — 2 — 3 — 4

Idéer för utveckling

Skriv in era konkreta förslag i era arbetsböcker.

Snabbedömning

Den här situationen tar upp något som...

... är viktigt för att göra ett bra jobb

... vi bör göra något åt – för att bättre förebygga/hantera

Knappast

Definitivt

1 — 2 — 3 — 4

1 — 2 — 3 — 4

Idéer för utveckling

Skriv in era konkreta förslag i era arbetsböcker.