


Etisk kodeks

En vejledning til personalet om adfærd og kommunikation
når vi møder borgere, pårørende og kolleger

tæt på livet 





Modellen er social- og sundhedshjælper Ellen Bonde

Etisk kodeks

*En vejledning til personalet om adfærd,
når vi møder borgere, pårørende og kolleger*

Etisk kodeks er et sæt basale principper for god medmenneskelig opførsel, som skal afspejles i den daglige omsorg og pleje. Kodekset er udformet som en vejledning, og indholdet i vejledningen tager afsæt i Ældrepolitikens værdier: nærvær, respekt og tryghed.

Der kan være forskellige syn på og holdninger til adfærd begrundet i generationsforskelle, opvækststed og -forhold. Med Etisk Kodeks håber jeg, at vi får defineret en fællesnævner for adfærd, der er acceptabel for både den, der skal levere, og den, der skal modtage ydelsen.

Vi ønsker alle at opleve værdighed i de relationer, vi indgår i. Det gælder i privatlivet, i arbejdslivet og selvfølgelig gælder det i relationerne mellem medarbejderen, der yder hjælpen, og borgeren, der modtager og er afhængig af hjælpen. Værdighedsbevarende omsorg baserer sig på opmærksomhed, venlighed, medfølelse og indlevelse, og kommunikation bruges som værktøj.

Det er mit håb, at Etisk Kodeks kan understøtte en omsorg præget af værdighed.

På ældreområdet arbejder vi i borgerens hjem, og vi kan have kontakt til den samme borger gennem flere år. Det stiller særlige krav til balancen mellem den professionelle og personlige relation til borgeren. I visse situationer bliver medarbejderen borgerens nærmeste fortrolige og får indblik i forhold, som end ikke borgerens nærmeste pårørende kender til. De faglige kvalifikationer, tavshedspligten og faglige drøftelser med kolleger og ledere skal hjælpe medarbejderen til at fastholde fokus på den professionelle opgave og minimere risikoen for, at medarbejderen bliver del af borgerens "familie".

Etisk Kodeks kan også være en hjælp til at holde fokus på den professionelle opgave.

Som medarbejdere i ældreområdet er vi repræsentanter for Sønderborg Kommune og medvirker til at forme borgere og pårørendes oplevelse af kommunens evne til at håndtere de kommunale opgaver. Vi har som medarbejdere mulighed for at påvirke kommunens og især ældreområdets omdømme. Det skal være min opfordring, at alle medarbejdere på ældreområdet til stadighed er bevidste om, hvad vi vil kendes på. Også i denne sammenhæng kan Etisk Kodeks være en hjælp.

*God læselyst - med venlig hilsen
Rubi Hald,
fagcenterchef*



God adfærd på ældreområdet

- en overordnet beskrivelse af værdier, kommunikation og tavshedspligt

Adfærd og værdiopfattelse

Respekt, tryghed og nærvær er værdier, alle medarbejdere på ældreområdet skal efterleve. Værdierne tager udgangspunkt i hvert menneskes livskvalitet, opdragelse, opvækst, uddannelse, viden og erfaring – de opfattes altså forskelligt.

Men i vores adfærd over for borgere, pårørende, samarbejdspartnere og hinanden er det vigtigt, at vi har et fælles værdisæt.

Fælles billede af adfærd og værdier

Udfordringen ligger i at bevare sin egen personlighed – samtidig med, at vi skaber et ensartet billede af god adfærd og fælles værdier. Fælles adfærd skaber et bedre grundlag for optimal kommunikation,

både fra medarbejderens og samarbejdspartnerens side.

Hvad er pli?

At være artig og velopdragen er værdier, der ligesom andre værdier finder sit leje ud fra den baggrund, hvert enkelt menneske har.

Dette etiske kodeks beskriver, hvad der inden for ældreområdet opfattes som pli.

Personlige grænser

Påklædning, kropssprog og sprog er filtre, som kan give flimmer i kommunikationen. Ældre kan have det svært med at blive passet af én med blå hår, piercing i tungen eller tyggegummi i munden. Ha' respekt for, at ældre har en anden opdragelse og en anden bagage med i rygsækken.

Du siger mere, end du tror

Dine ord udgør kun omkring syv procent af det, du "siger". Kropssprog og tonefald udgør den største del af det, modtageren opfatter. Tænk på, at tonefald og kropssprog er sladrehanke, der afslører din accept og dit humør i den gensidige kommunikation. Også selv om du ikke siger noget.

Lige børn leger bedst

- det gælder også, når vi taler sammen. Børn taler med ét værdisæt, voksne med et andet, ældre med et tredje. Hvis kommunikationen skal lykkes, må man mødes. Det kræver indlevelse og respekt, ellers kan tonen virke nedladende, og modtageren mister respekten for det, der siges, og den, der taler. Den gode dialog udspringer af gensidig respekt.

Den aktive lytter

Der er en grund til, at vi er født med to ører og kun én mund, siger et ordsprog. Betydningen er: Lyt dobbelt så meget som du taler.

Når en borger eller kollega henvender sig til dig, er det fordi han/hun har et budskab. Hvis du vil forstå budskabet, må du både se og lytte. Se og lyt, stil uddybende spørgsmål, se og lyt igen.

Din samtalepartners behov

Som medarbejder i ældreplejen har du et ansvar for, at dialogen er god. Det betyder ikke, at du skal finde dig i hvad som helst. Men du ser, lytter og gør en indsats for at komme ind til kernen og forstå helheden i det, der siges.



En samtale med kun vindere

Selv om du gør dig umage for at sikre den gode dialog, kan du blive misforstået eller samtalen kan gå i stå. Som professionel medarbejder er det din opgave at undgå en situation, hvor begge parter holder på sit. Selv om modparten hidser sig op eller måske skælder ud, bevarer du ro og overblik – du går efter bolden, ikke manden. Sig ”Jeg hører dig sige...” eller ”Jeg oplever det sådan, at...” Dermed viser du anerkendelse og respekt, I bliver begge hørt og samtalen får ingen tabere.

Den gode samtale

At tale sammen kan være en kompliceret affære. Man udveksler viden, følelser og holdninger. Giv rum og plads til at fremkalde erindringer og billeder, som belyser det, samtalen handler om.

Personalet går beboeren i møde. Får hurtigt øjenkontakt, smiler imødekommende/venligt, giver hånd og præsenterer sig og siger ”goddag”. Tre sekunder er gået og beboeren føler sig allerede tryk ved dig.

Tavshedspligten

Når du er ansat i ældreplejen – og også bagefter – har du tavshedspligt.

Som medarbejder får du del i borgeres glæder og sorger og muligvis hemmeligheder, som intet familiemedlem er bekendt med. Den viden er du forpligtet til at værne om. Overtrædelse af tavshedspligten gør et sårbart menneske endnu mere sårbart.

Det betyder, at den viden, du får i dit arbejde, ikke må fortælles til andre – heller ikke dine kolleger. Kun det, der er relevant for at andre kan passe borgeren, når du ikke er der, må du fortælle.

Det kan være tungt at bære en viden alene, og det kan være vanskeligt at vurdere, hvornår noget skal dokumenteres og fortælles videre til kolleger, der skal passe en borger. Det kræver, at du er professionel. Kun på den måde kan borgerne betro sig til dig og føle sig trygge.

Et personale møder en beboer første gang. Personalet har ingen øjenkontakt, ser sur ud, giver ikke hånd og præsenterer sig ikke. Beboeren føler sig utryk.



God adfærd på ældreområdet

- derfor gør vi sådan i hverdagen

Udseende og adfærd

Kropssproget er meget afslørende. Din fremtoning afslører meget om dig, og hvordan du har det. I dit arbejde er det vigtigt, at kommunikationen drejer sig om plejen – og ikke dit udseende. Derfor er der udarbejdet en uniformspolitik ¹.

Men det er dig, der former det endelige udtryk og giver kommunikationen liv og gnist. Andre kan ikke gøre for, at du fik en dårlig start på dagen, og når du bærer uniformen, er du ældreområdets og kommunens repræsentant. Det forpligter. Du kan selv gøre meget for, at den dårlige dag bliver bedre – læg de korslagte arme væk, læg dem ned langs siden. Viser du imødekommenhed, får du imødekommenhed. Når du giver smil, får du smil.

Fælles normer

Ethvert menneske er unikt og kan vælge at understrege det med frisure, hårfarve, makeup og tøj. Men uanset hvordan man privat ser ud, så er det vigtigt i arbejdet i ældreplejen, at optræden og påklædning ¹ lever op til de forventninger, borgerne har. På arbejde er vi ikke i fokus som individer, men som et team med fælles værdier og normer.

Målt og vejet på tre sekunder

Når du møder et nyt menneske, har du nøjagtig tre sekunder til at sælge dig selv i. Dit tøj, din frisure, din kropsholdning, dit blik, dit humør bliver vurderet – og på få sekunder har folk vurderet, om de ønsker at komme i kontakt med dig eller ej.

Du kan selv påvirke situationen ved at sørge for, at hygiejne og påklædning er i orden, og at kropsholdning og kropssprog hænger sammen. Som kolleger kan man hjælpe hinanden ved at fortælle, hvilket indtryk man efterlader i konkrete situationer.

Det første indtryk

Hvert menneske er unikt, og derfor er det vigtigt, at du i mødet med borgerne tager bestik af hver enkelt, ser på ham/hende, er åben og tilpasser din kommunikation. Vis respekt og ydmyghed. Vær også i dit møde med en ny kollega imødekommende og anerkendende – det skaber tillid. Mekanisk og upersonlig adfærd skaber derimod utryghed. Lad aldrig mødet med andre blive rutine.

Er vi Des eller du

Det er vigtigt at få begyndt rigtigt på en samtale – og her er ordene "De" eller "du" vigtige. Om man vælger det ene eller det andet afhænger af de værdier, et menneske har. For nogle er "du" ligefremt og godt, mens andre synes, det er nedladende. På samme måde er "De" det rigtige for nogle, mens andre opfatter det som snobberi. Netop disse tiltaleformer er forbundet med alder. Mange ældre er opvokset med, at man siger "De" til en fremmed, så det kan være det rigtige, indtil vedkommende siger "Skal vi ikke være dus?".

Situationen afgør, hvad der er den rette etikette. Lyt til din sunde fornuft og lad borgeren, du besøger, sætte grænserne.

¹: Se mere på Sønderborg Kommunes Intranet under Ældre/ CMU/ Fremtræden og uniformsetikette

Når borgeren er tredjeperson

I mange plejesituationer arbejder to kolleger sammen, og de vil ofte være optaget af at koordinere samarbejdet. I disse situationer er det vigtigt, at borgeren ikke føler sig udenfor – én, man taler om og ikke med. Når der måske ydermere anvendes redskaber, f.eks. en personlift, kan borgeren let føle sig utryg – derfor er en løbende dialog med minimum en af fagpersonerne meget vigtig. Al samtale hen over hovedet på en borger er uacceptabel.

Borgerne skal generelt ikke høre på eller bekymre sig om medarbejderes private forhold. Der kan være undtagelser, når medarbejdere kommer hos den samme borger i lang tid og borgeren selv spørger ind til f.eks. datterens studenterfest.

Respekten for andres private sfære

Det kræver respekt at komme i andre menneskers hjem. Det giver sjældent problemer, for som medarbejder lærer man sig op ad den opdragelse, man som barn fik omkring det at være gæst i andres hjem: Man banker på, præsenterer sig, er høflig – man respekterer de normer, der gælder hos værten.

Øjnene er sjælens spejl

Det er vigtigt at se på den, du taler med. På den måde viser du, at du er interesseret, og I kan aflæse reaktioner på det, I siger til hinanden. Det giver tillid i kommunikationen – borgeren får lyst til at snakke, fortælle og betro sig.



Du siger mere ...



end DU SIGER



Tillid og rummelighed

Respekt og tillid er nøgleord i den gode samtale. Det handler om respekt for den person, du taler med, og respekt for det, der bliver sagt. Respekt er ikke det samme som enighed – men det er rum og tid til at lade samtalepartneren komme til orde og løbende give signaler, der viser, at du har forstået.

Når du taler i telefon

Øjenkontakten og kropssproget mangler, når en samtale foregår pr. telefon.

Mange af den almindelige samtales informationskanaler må man således se bort fra, når kommunikationen foregår alene med stemmen. Det er en udfordring og stiller krav, hvis man vil undgå misforståelser.

Når du ringer op, præsenterer du dig tydeligt, forklarer hvorfor du ringer og hvorfor, så modtageren ikke skal gætte sig til noget.

Det forholder sig omvendt, når du tager telefonen. Du præsenterer dig tydeligt, men det er den, der har ringet op, der sætter dagsordnen.

Læs mere på kommunens hjemmeside: www.sonderborg.dk > Medarbejderguide > Vejledninger og politikker > Personale > God adfærd i det offentlige

Det forventes, at du har slukket for din private mobiltelefon, når du er på arbejde. Har du brug for at tjekke for SMS'er, må det ske i en pause.

Til gengæld skal borgeren vide, at et nødkald eller en telefonopringning kan betyde, at du må gå i utide. Sørg altid for at slutte en samtale på en god måde. Ringer din telefon midt i arbejdet, kan du bede om lov til at ringe retur lidt senere eller forklare, at der kun er tid til en kort besked.



Man kan godt "høre" et smil i telefonen.

Hjælpsomhed – en balancegang

I dit arbejde kan du være hjælpsom, ubehjælpsom og overhjelpsom. Grænserne imellem svinger fra person til person – både hos modtagerne og de, der yder hjælpen. Mange vil helst klare så meget som muligt selv, andre vil gerne have megen hjælp, andre igen har det med at tage over og gøre ting for andre, som egentlig godt kan klare sig selv.

At give og modtage hjælp er knyttet til mange følelser. Generelt kan siges, at der aldrig sker noget ved at spørge. Tag din professionelle viden med og vurder, om et nej tak skyldes høflighed. Vurder, om et ja tak skal imødekommes eller afstedkomme lidt støtte til selv at løse en opgave.

Et imødekommende "kan jeg hjælpe" er også ofte på plads over for pårørende og andre gæster.

Orden giver overblik

Der er mange gode grunde til at holde orden og altid lægge ting tilbage på plads. Dels kan kollegerne også finde det, de skal bruge, dels er det nemt at få overblik over, hvilke varer der mangler. Orden støtter op om et effektivt samarbejde, og det signalerer kvalitet.

Alle skal bidrage til at holde orden, for de, der kommer efter dig, har lige så travlt som dig. Det er mangel på respekt at overlade oprydning til andre.

Del din viden med andre

Optimal service over for kommunens ældre er afhængig af, at vi lærer af hinanden – deler viden med hinanden. De erfaringer kan dele ud af deres erfaring, de nyuddannede af det sidste nye fra skolen. Hver dag opsamles der erfaringer, både gode og dårlige, som andre kan have gavn af at kende. Især dårlige erfaringer kan være vanskelige at fortælle om, men kun ved at give dem videre er du med til at sikre, at dine kolleger ikke går i samme fælde. Dermed er I alle blevet en erfaring rigere.

Vær stolt af dit arbejde

Benyt ind imellem lejligheden til at fortælle dine omgivelser om det gode på din arbejdsplads. Det er med til at bekræfte dig i, at dit arbejde er meningsfyldt og godt. Der kan naturligvis være forhold på arbejdet, du ikke er så glad for og ønsker ændret, og det skal du gøre opmærksom på – på din arbejdsplads.

Det er vigtigt for hvert menneskes selvværd at bidrage med noget værdifuldt. Med mangfoldighed udgør medarbejderne tilsammen et forskelligartet, men trygt, stærkt og sammentømret team – til glæde for borgerne og sig selv.

www.sonderborg.dk

Sønderborg Kommune
Rådhusvej 10
6400 Sønderborg
T 8872 6400
F 8872 6402