



Notat: Udkast til skriftligt og mundtligt kodeks for god omgangstone på ældre- sundheds- og socialområdet i Ishøj Kommune

Baggrund

En respektfuld og korrekt omgangstone- og form udgør et nødvendigt fundament for et godt pleje- og omsorgsmiljø. For den enkelte borgers skyld og for medarbejdernes skyld, er det vigtigt løbende at sikre, at omgangstone og adfærd har en acceptabel standard. At vælge en passende sprogbrug og adfærd, der både er afstemt efter situationen, og det menneske der skal hjælpes, er en af pleje- og omsorgsarbejdets vigtigste opgaver.

I medierne har vi set eksempler på, hvad der er blevet kaldt *forråelse* i vores velfærdinstitutioner. Det har vi bl.a. set på ældreområdet. Administrationen ønsker at gøre noget aktivt for at forebygge fejl og svigt, fordi de konkret kan krænke de borgere eller medarbejdere de går ud over, og fordi de kan være begyndelsen til en uheldig udvikling der ikke ønskes i Ishøj Kommune.

Kommunens kerneydelse er at skabe effekt for borgerne. Men kvalitet handler også om andet end faglighed, og når borgerne skal vurdere, hvor tilfredse de er med mødet med kommunen, forholder de sig til den samlede oplevelse. Her spiller mødet og kommunikationen mellem borger og personale en væsentlig rolle. Derfor er ledelse og personale i Center for Voksne og Velfærd nødt til at tage aktiv del i, hvordan vi omgås og kommunikerer med hinanden og med borgerne.

God intern kommunikation bidrager også til trivsel, effektivitet og engagement blandt medarbejderne. På en arbejdsplads, hvor en stor del af personalets interne kommunikation foregår i borgere og pårørendes nærvær, må man sikre sig at man fremstår professionelt og skaber tryghed. Ligeledes bidrager god kommunikation til trivsel blandt beboere og når vi kommer i borgerens hjem.

For borgerne giver god kommunikation tillige bedre forståelse og erindring af information.

Forslag

Administrationen fremsætter derfor forslag til udkast og proces for kodeks for god omgangstone for områderne under Center for Voksne og Velfærd til politisk drøftelse og godkendelse for at sætte fokus på den gode borgerkommunikation, med det formål at forbedre borgertilfredsheden og for at forebygge fejl, svigt og krænkelser. Udkast til kodeks for god omgangstone opstiller på enkel vis klare principper for den tilgang, der skal præge kommunikationen i Center for Voksne og Velfærd internt samt i forhold til borgere og pårørende.



Center for Voksne og Velfærd: Udkast – Skriftligt og mundtligt kodeks for god omgangstone

I vores kommunikation lægger vi vægt på en venlig og imødekommende tone med fokus på borgerens og pårørendes behov for tryghed, viden og omsorg. En vigtig del af kommunikation er også at lytte.

Kommunikation i Center for Voksne og Velfærd er kendetegnet ved empati og professionalisme:

- Vi er altid velforberedte, når vi kommunikerer
- Vi taler klart og forståeligt og med respekt for borgeren, pårørende og hinanden
- Vi tager udgangspunkt i, at borgeren har sin unikke baggrund, sine unikke behov samt styrker og svagheder
- Vi lytter og taler direkte med borgeren og anerkender borgeren som et individ med egne ønsker, holdninger og behov
- Vi har respekt for og indlevelse i, at vi kommunikerer på vegne af Ishøj Kommune

I Center for Voksne og Velfærd understøtter kommunikation, at mennesker mødes i meningsfulde fællesskaber og netværk, da vi tror på, at det danner grobund for sundhed, trivsel og livskvalitet jf. Ishøj Kommunes Velfærdspolitik.

Forslag til proces

Administrationen foreslår følgende proces vedr. Kodeks for god omgangstone:

- Social- og Sundhedsudvalget drøfter de opstillede punkter i Udkast – Kodeks for god omgangstone
- Administrationen indarbejder evt. tilføjelser og sender Udkast – Kodeks for god omgangstone i høring i de respektive MED-udvalg under Center for Voksne og Velfærd i marts 2021
- Social- og Sundhedsudvalget præsenteres for endeligt udkast til politisk godkendelse og administrationen fremlægger implementeringsplan til april-mødet 2021

Thomas Petersen, Udviklingskonsulent
Center for Voksne og Velfærd