

Man vill ju inte klaga...

Om att framföra och hantera klagomål



Vem är jag?

- Föreläsare
- Författare
- Handledare
- Klagomål grundsten i allt kvalitetsarbete
- Anhörig, numera nöjd, men tidigare okänd
- Brukare eller anhörig är inte lika med kund
- Svårt, känsligt och komplext ämne

Innehåll

- Svårt
- Brett
- Orsaker
- Kommunikationsmodell
- Klagomål ur anhörigas perspektiv
- Klagomål ur verksamhetens perspektiv

Svårt

- Man törs inte
- Man vet inte
- Man orkar inte

Brett spektrum av klagomål

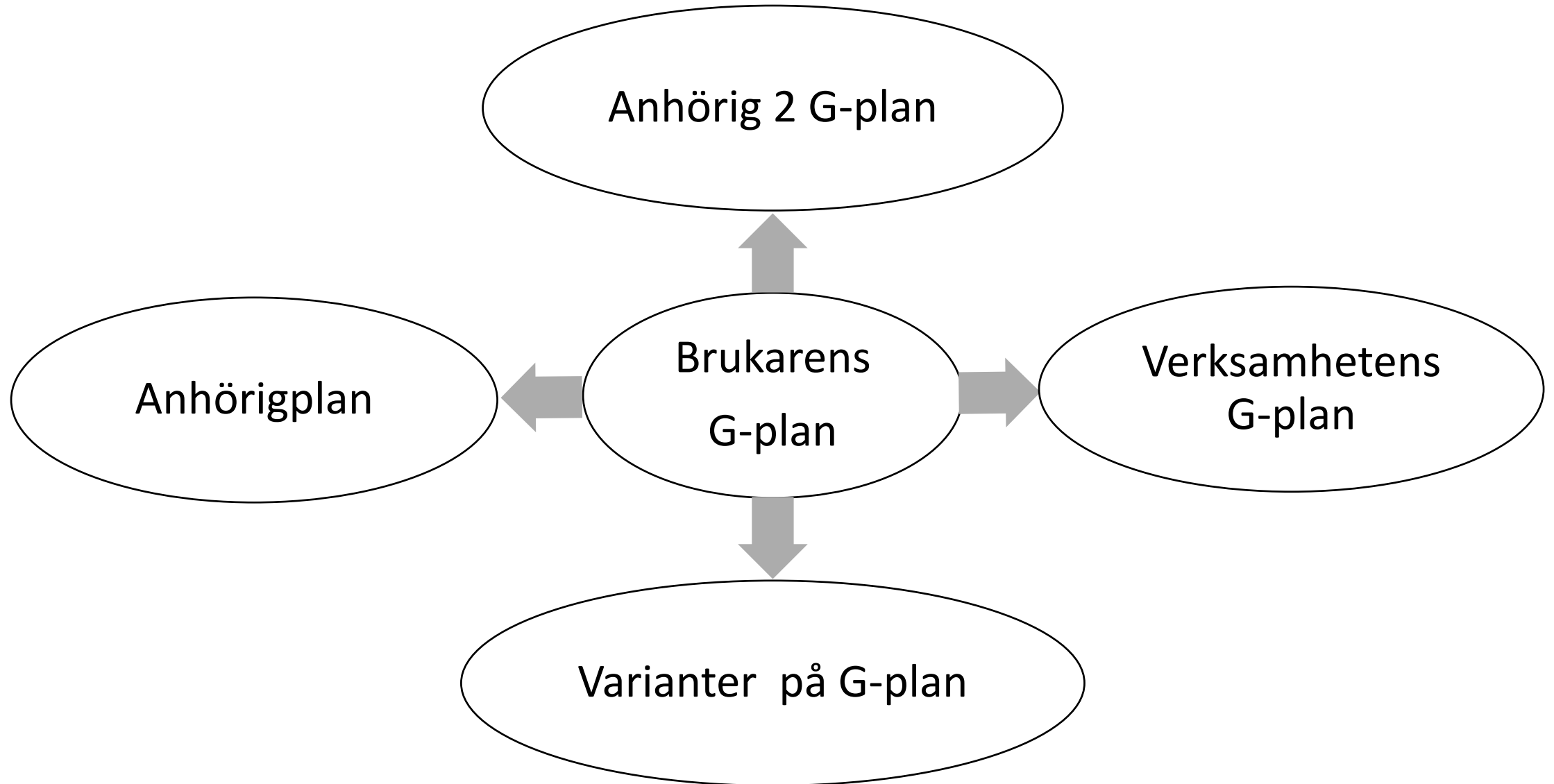
- Tvätt och städ
- Personal gör olika
- Man får inte de insatser man beviljats, på det sätt som bestämts
- Dåligt bemötande
- Vanvård
- Övergrepp
- Kränkningar
- Från strumpor till polisanmälan

Orsaker?

- Inkompetent organisation, två nivåer
- Inkompetent personal, två nivåer
- Okunskap från anhöriga om vad verksamheten kan erbjuda

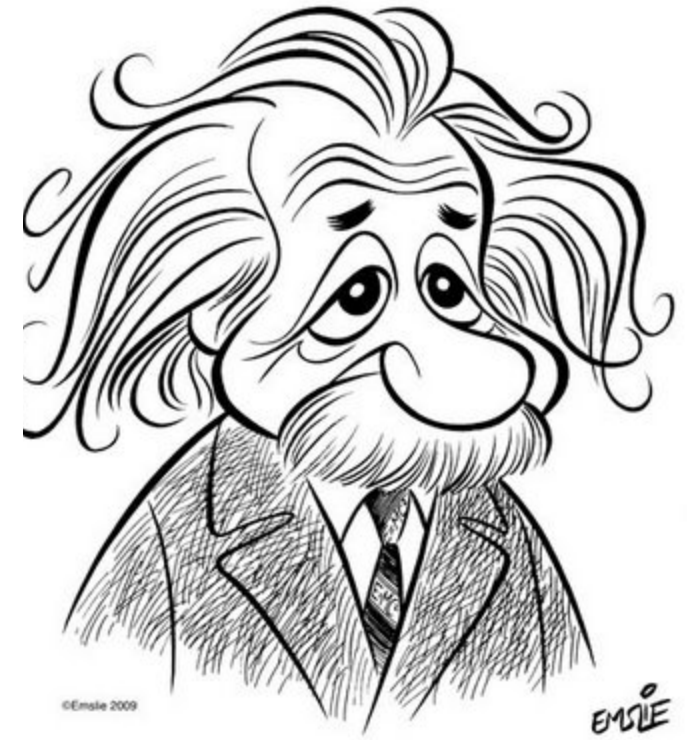
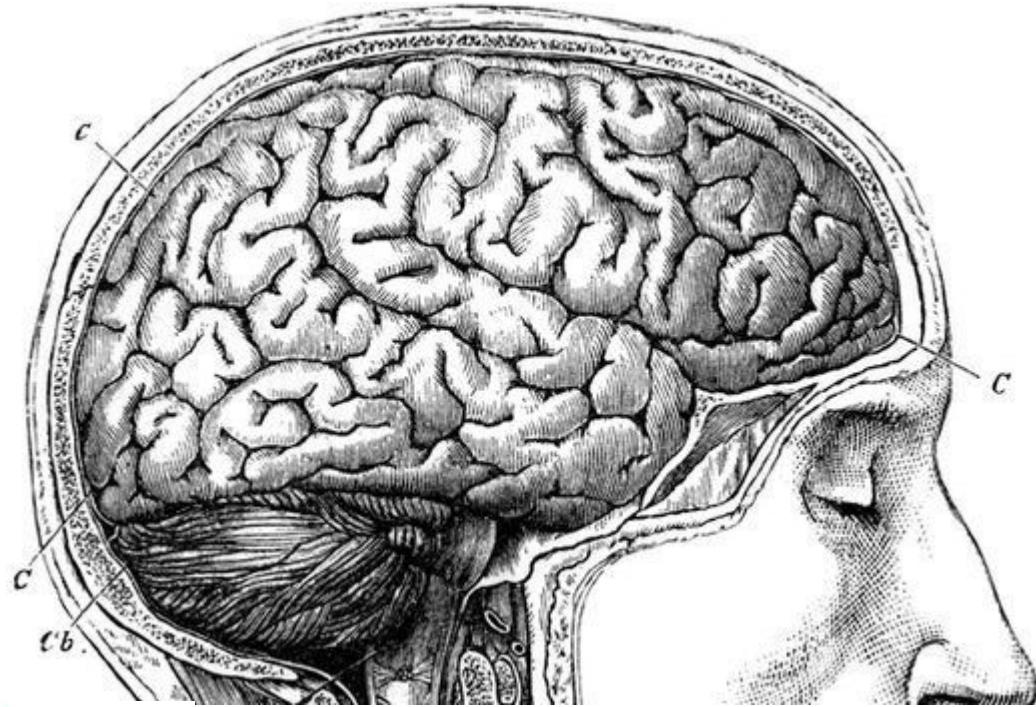
- **Ingen gemensam genomförandeplan**

Vad händer när det finns flera olika planer?



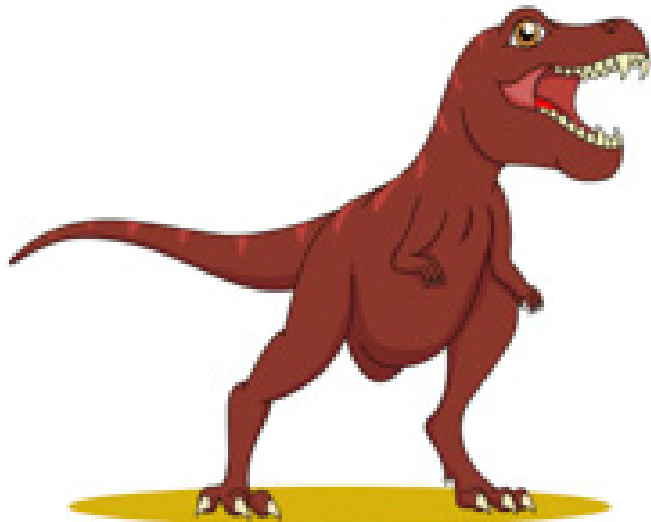
Konsekvenser

- Ett klagomål som inte hanteras bidrar till ytterligare belastning för anhöriga
- Kan vara ett stort arbetsmiljöproblem
- Den enskilde vistas i en konfliktfylld miljö



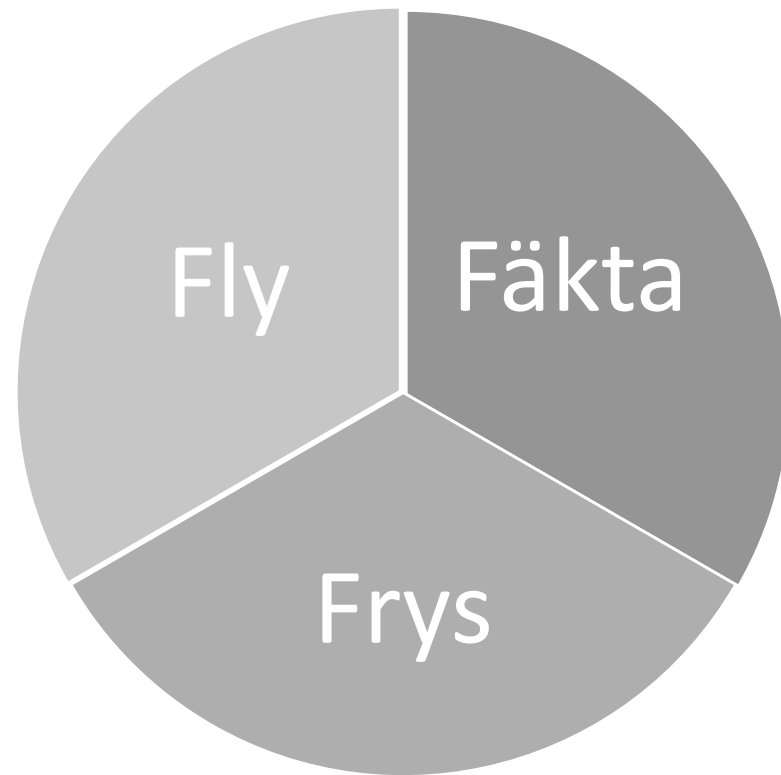
©Emie 2009

SPL





Reptilhjärnan

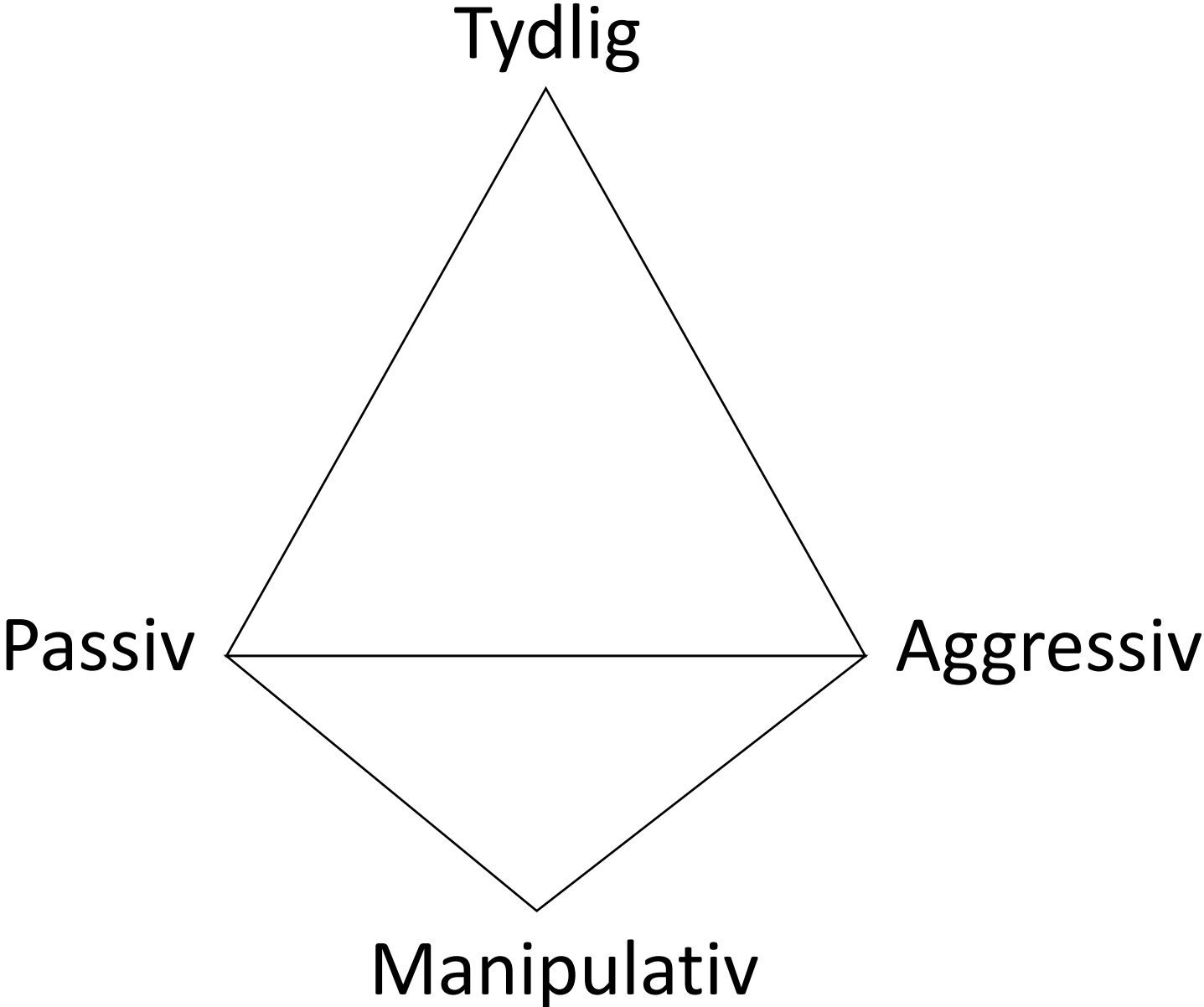


Modell för tydlig kommunikation

- Att nå fram med sitt budskap och ge utrymme för dialog
- Handlar om beteenden, inte om olika människor
- Ger insikt om mig själv och hur jag kommunicerar
- Ger insikt om andra och hur de kommunicerar
- Ger möjlighet att träna på alternativ som ger bättre resultat

Verbal och icke-verbal kommunikation

- Ordval
- Kroppsspråk – hållning, gester
- Ansiktsuttryck – ögonkontakt, leende
- Rösläge
- Om orden och kroppsspråket säger olika saker – dubbelt budskap



Passiv kommunikation

- Undfallande hållning
- Nervösa rörelser
- Skrattar och ler fast det inte är roligt
- Flickröst
- Dålig ögonkontakt
- Lindar in, backar
- Säger ja fast man menar nej
- Syfte – att undvika konflikt
- Problem – ingen tar dig på allvar

Aggressiv kommunikation

- ”Attackerande” hållning
- ”Svärdet och skölden”
- Stirrande blick
- Höjd röst
- Kränkande språk
- Lyssnar inte, avbryter
- Syfte – att skrämma motparten och avreagera sig
- Problem - man löser inte problemet

Manipulativ kommunikation

- Ler med munnen, men inte med ögonen
- Knycker på nacken
- Kan gå ifrån mitt i ett samtal
- Anklagar med ett leende
- Frågor som är dolda anklagelser
- Vad menar du? – Ingenting!
- Syfte – att ge dåligt samvete
- Problem – omöjliggör samarbete

Tydlig kommunikation

- Stilla hållning
- God ögonkontakt
- Fast röst, kommer till sak
- Är förberedd – vad är jag missnöjd med?
- Lyssnar
- Syfte – att skapa en dialog och uppnå förbättringar
- Problem – ovanligt, kräver träning och eftertanke. Man står för vad man sagt

Explosionsrisk

- Man säger ingenting, ingenting..... Passiv...
- Sen kommer droppen – en tröja som krympt i tvätten..... Aggressiv!



Träning och förberedelser

- Vem ska jag tala med, när och var?
- Vad är jag missnöjd med?
- Vad har jag för rättigheter?
- Vad tycker jag vore en bra förändring?
- Kräv återkoppling (när) och uppföljning
- Upprepa klagomål om man inte blir hörd första gången
- Skapar goda förutsättningar – undviker korridoren
- Var en grammofonskiva!

Verksamheten – förebyggande åtgärder

- Inkludera anhöriga i teamet – **1** gemensam genomförandeplan
- Informera om vad er verksamhet erbjuder och vad som inte ingår
- Utbilda personal
- Stärk kontaktmannskapet
- Etablera regelbundna anhörigsamtal med kontaktman

Hantera klagomål

- Inte ett policydokument
- Ta alla klagomål på allvar – annars har du snabbt två klagomål
- Ge ansvar för klagomålshantering till en kunnig person som har tid
- Anhöriga ska inte bestämma allt – lagen ska följas
- Anhöriga har rätt att bli hörda
- Anhöriga har rätt att vara delaktiga (med brukarens medgivande)

Sammanfattning

Anhörigrollen är tung som den är.

Vi kan alla hjälpas åt att förbättra dialogen,
förebygga och hantera missförstånd, klagomål och konflikter.

Så underlättar vi för anhöriga och förbättrar arbetsmiljön.

Och viktigast av allt –

den enskilde får ett samverkat stöd där alla drar åt samma håll

© Lisa Andersson www.univektor.com