# Tillitsfulla samtal i vård och omsorg

Tillitsfulla samtal inom såväl vården som omsorgen är själva utgångspunkten för att höja kvaliteten i verksamheten, både för vårdtagaren och för den vårdande personalen. Om verksamheten sker med ett personcentrerat förhållningssätt, visar aktuella forskningsresultat, från Centrum för personcentrerad vård i Göteborg, att såväl vården och omsorgen som arbetsmiljön för vårdgivarna får en förhöjd kvalitet.

## Alla samtal sker i en kraftig maktobalans mellan vårdgivare och vårdtagare

Vid alla samtal inom vård och omsorg måste man förstå, att dessa sker i en kraftig maktobalans, som är naturlig. Vårdtagaren är orolig över sitt tillstånd i en främmande miljö där man är beroende av andra som vet mer om ens tillstånd. Vårdtagaren är dessutom rädd för att vara för påstridig eftersom man upplever att det kan gå ut över vården man får. Däremot är vårdgivaren i en känd miljö: På den egna arbetsplatsen, i bekant jobbsituation och ett starkt kunskapsmässigt övertag. I mötet mellan vårdtagaren och vårdgivaren sker ett samtal mellan dem. Samtalet ska göra båda är lite klokare efteråt.

## Vårdgivare måste vara medvetna om att de har övertaget

Hur ska detta gå till? Vem ansvarar för att det blir bra? Självklart är det vårdgivaren som är i överläget, i tjänst och sitter på kunskapen om själva vården som har ansvaret för att samtalet blir bra. Alltid! För att det ska bli bra, är det en förutsättning att den som är i överläget är medveten om just detta och har det klart för sig under hela samtalet. All kommunikationsteori pekar nämligen på att den som är i underläge alltid är medveten om detta vilket påverkar samtalet.

## Humanisera samtalet för ökad kvalitet

Det gäller också att försöka humanisera samtalet. Inte sällan blir svaret på en fråga om en vårdtagares situation en massa värden på kroppens funktioner. Individens tillstånd blir helt enkelt reducerat till siffror. Ingenting om att det gäller en människa. Skulle lika gärna kunnat avse en bil. Vårdtagaren blir då ansiktslös för vården, en diagnos eller ett vårdobjekt. Så får det aldrig bli. Upplevelsen för en sjuk människa av att ha blivit ett vårdobjekt är en omänsklig erfarenhet, som inte bidrar till någon läkning utan bryter ner den sjuke.

## Tillitsfulla samtal inom vård och omsorg innehåller exempel från vårdens verklighet

Tillsammans med Helena Ström har jag skrivit boken ”Tillitsfulla samtal inom vård och omsorg. Boken är baserad på massor med konkreta exempel, hämtade från vårdens verklighet. Utifrån dessa exempel från verkligheten för vi en diskussion om hur det skulle kunna ha gått till istället eller ber läsaren fundera.

*"Hans-Inge Persson ger tillsammans med Helena Ström en vägledning för hur tillitsfulla samtal faktiskt kan gå till med många praktiska råd och exempel från egna och andras erfarenheter. Boken är lätt att läsa men viker ändå inte för komplexa frågor och dilemman, utgångspunkten är alltid alla människors lika värde och rätt till vård som ges med respekt och ansvar.”*
Inger Ekman, professor i omvårdnad vid Göteborgs universitet

*”Hans-Inge Persson äger en alldeles unik förmåga att med stor precision och utifrån egen erfarenhet som anhörig tala om vad det innebär att i praktiken införa personcentrerad vård. Här möter en röst som övertygar och som kan bidra till utvecklingen mot en mänskligare hälso- och sjukvård. I denna bok har han, tillsammans med Helena Ström, skapat en vägvisare till hur man kan skapa förutsättningar för sådana samtal som sätter personen - och det som gör oss till människor - i centrum för intresset. Läs och lär!”*
Bengt Kristensson Uggla, professor och författare.