RIVSTART FÖR HÄLSOTRAMPARE
Under premiärmånaden oktober har Landstingets hälsotrampare avverkat 4 000 kilometer per cykel eller till fots till jobbet.

VÄLKOMMEN MED ABSTRACT TILL UTVECKLINGSKRAFT 2015
Den 6–7 maj 2015 arrangeras konferensen Utvecklingskraft. Var med och presentera ert förbättringsarbete! Har ni genomfört ett förbättringsarbete på er arbetsplats som ni vill dela med er av till andra runtom i Sverige? Presentera arbetet muntligt eller med en poster. Stora som små förbättringsarbeten är välkomna. Mer information: www.rjl.se/utvecklingskraft

TYCK TILL!
VAD VILL DU LÄSA OM I PULSEN?
MEJLA PULSEN@RJL.SE

esther

ILLUSTRATION: MARIA DAVIDSSON

Esther, den fiktiva äldre kvinna som symboliserar samarbetet mellan kommunerna samt primär- och slutenvården på Höglandet, är van vid internationella studiebesök. Nu senast utsåg nyhetskanalen CNN Esther-projektet till en av ”världens coolaste innovationer” i sällskap med flygande bilar, flytande skolor och andra exempel som förbättrar livet för människor runt om i världen. Numera handlar Esther-satsningen om alla åldrar där det behövs samverkan.

Landstingsstyrelsens ordförande Håkan Jansson och landstingsdirektör Agneta Jansmyr tackar alla medarbetare för 2014 och önskar alla en **GOD JUL OCH ETT GOTT NYTT ÅR 2015.**
”Det har varit ett framgångsrikt år för vår verksamhet. Vi får ofta bekräftelse, till exempel genom Öppna Jämförelser inom olika områden, på att vi är bland de bästa landstingen i Sverige. Det kan alla medarbetare vara stolta över. Nu ser vi fram emot arbetet 2015 i Region Jönköpings län. Vi vill vara bland de bästa och fortsätta förbättra oss – för invånarnas skull.”

etik

Att ta emot ilska i sin professionella roll

Eivor Blomqvist

Linda är primärjour på sjukhuset när hon en kväll får ta sig an en patient där hon gör en medicinsk bedömning som starkt ifrågasätts av patientens son. Han kräver omedelbar remiss till ett annat sjukhus, medan Linda gör bedömningen att patienten kan tas omhand på plats. När Linda, efter kontakt med bakjouren, står på sig blir stämningen i rummet närmast hotfull. Lång tid efter händelsen är Linda fortfarande frustrerad och upplever att hon blivit kränkt både som person och i sin yrkesutövning. Hur mycket måste man tåla från patienter och anhöriga?

DEN SITUATION SOM LINDA är med om är otrevlig, men dessvärre inte helt ovanlig. Hur väl vi än försöker att kommunicera på ett bra sätt kommer den som arbetar i vården att ställas inför konflikter av olika slag. Att möta människor i kris är hälso- och sjukvårdens ansvar och ”vardag”. Ibland utgör vreden rena personangrepp, men andra gånger är den bakomliggande orsaken till missnöjet kopplad till sjukdomen och dess konsekvenser. Behandlingen i sig och även väntan utgör också källor till frustration som kan ta sig starka uttryck.

Ilska och besvikelse är känslor som lätt sprids till alla inblandade. Det är lätt att den som blir måltavla för någon annans vrede vill ge sig in i striden och försvara sig själv. Det gäller att hitta strategier för att hålla den distans som krävs för att inte dras med och ”ge tillbaks”. Att möta ilska med ilska är i de flesta fall inte professionellt, även om det är vårdgivaren som ”har rätt”. De egna känslorna måste stå tillbaka och man måste stå ut med att i stället lyssna och härbärgera. Oftast är det mest effektiva att bekräfta patientens vrede att och dämpa den genom att låta motparten få utlopp för sina känslor.

FÖR ATT KLARA AV ATT HANTERA detta måste man bli medveten om yrkesmässiga gränser, men också ha en beredskap för sitt handlande. Det gäller att inte agera utifrån den spontana känslan utan att försöka koppla på intellektet och försöka sätta sig in i patientens situation. Då har man lättare för att ställa frågor som hjälper patienten, i stället för att trappa upp konflikten. Detta kräver i sin tur att man tydliggjort för sig själv vilka situationer man har särskilt svårt med, då någon är arg eller upprörd.

I svåra möten utgör man själv det enda arbetsredskapet och det är viktigt att vårda det! En händelse som den Linda är med om får aldrig lämnas utan åtgärd. Kollegiala samtal, reflektion i grupp och handledning utgör sätt att få utlopp för och råd kring det som man måste hantera i sin yrkesutövning. Om det rör sig om en läkare under utbildning ska saken diskuteras med berörd handledare och eventuellt också med verksamhetschefen. Det kan också vara läge att prata tillsammans i hela personalgruppen om det som hänt. Skulle det röra sig om uttalade hot ska man alltid göra en polisanmälan.

EIVOR BLOMQVIST
Sekreterare i Landstingets etikråd

FUNDERA ÖVER
Har du någon strategi för hur du ska hantera ilska som riktas mot dig i din yrkesroll?
Vilka situationer tycker du är speciellt svåra?
Vilket stöd finns på din arbetsplats för situationer av det här slaget?

Läs mer i intranätet: **Landstinget / Ledning / Etik och jämlik vård / Etik**