

YH-KURSPLAN

Bemötande och kommunikation, 25 yrkeshögskolepoäng

Service and Communication, 25 HVE credit points

Kurskod: YHBOKK
Fastställd: 2026-05-07
Gäller fr.o.m.: 2026-08-24
Utbildningsinformation: Medicinsk vårdadministratör, YH03103-2026-1 -2 -3

Läranderesultat

Efter genomförd kurs med godkänt resultat ska den studerande kunna:

Kunskaper

Efter avslutad kurs ska den studerande ha kunskaper om:

- 1) normer och värderingar inom vård och omsorg,
- 2) etiska begrepp och riktlinjer som är centrala för vård- och omsorgsarbete,
- 3) bemötande, kroppsspråk och språklig kommunikation i olika servicesituationer med hänsyn till kulturella skillnader och patientens integritet och
- 4) våld i nära relationer.

Färdigheter

Efter avslutad kurs ska den studerande ha färdigheter i att:

- 5) anpassa bemötandet i olika situationer och efter patienternas olika bakgrund och förutsättningar och
- 6) bemöta hotfulla och våldsbenägna personer.

Kompetenser

Efter avslutad kurs ska den studerande ha kompetens att:

- 7) sätta sig in i patientens situation och besluta om ett adekvat bemötande utifrån detta.

Innehåll

Kursen behandlar kommunikation och service i mötet med patienter och anhöriga samt närstående. Vidare belyser kursen bemötandets centrala roll och konsekvenser för en personcentrerad vård samt hur förhållningsätt, värdegrund och arbetssätt kan påverka och underlätta för ett gott interkulturellt bemötande och kommunikation.

Undervisningsformer

Kursen genomförs i form av föreläsningar, självstudier och grupparbete.

Undervisningen bedrivs på svenska men engelska kan förekomma.

Behörighetskrav

Grundläggande behörighet samt lägst betyget E/3/G i följande kurser

- Engelska 6
- Svenska 2 eller Svenska som andraspråk 2 eller motsvarande kunskaper

Examination och betyg

Kursen bedöms med betygen Väl godkänt (VG), Godkänt (G) eller Icke godkänt (IG).

Kursen examineras med hjälp av muntlig presentation vid seminarium, inlämningsuppgift och skriftlig tentamen.

Lärandemål 1 – 3, 5 och 7 examineras genom skriftlig tentamen.

Lärandemål 4 och 6 examineras genom seminarium och inlämningsuppgift.

Efter ordinarie tillfälle har den studerande rätt till ytterligare två omtentamen eller kompletteringar.

Poängregistrering av examinationen för kursen sker enligt följande system:

Examinationsmoment	Omfattning	Betyg
Seminarium	2 yhp	G/IG
Inlämningsuppgift	8 yhp	G/IG
Skriftlig tentamen ¹	15 yhp	VG/G/IG

¹Bestämmer kursens slutbetyg vilket utfärdas först när samtliga moment godkänts

Betygskriterier

För betyget Icke Godkänt (IG) ska den studerande ha genomfört kursen utan att ha godkänts på alla examinationsmoment.

För betyget Godkänt (G) ska den studerande dels ha genomfört kursen och godkänts på samtliga examinationsmoment, dels kunna tillämpa för kursen adekvata termer och begrepp och individuellt och/eller i grupp genomföra analyser samt förhålla sig till, diskutera och värdera kursinnehållet. Den studerande ska också skriftligt och muntligt uppvisa en korrekt språkbehandling och förmåga att använda litteratur och annat kursmaterial för att identifiera och lösa sammansatta problem, diskutera och bedöma egna och andras arbete samt samarbeta med andra studerande och lärare.

För betyget Väl Godkänt (VG) ska den studerande ha genomfört kursen och förutom uppfylla kraven för Godkänt (G) ska dels betygen på skriftliga tentamen vara väl godkänt, dels uppvisa teoretisk medvetenhet och förmåga till självständig analys, där under kursen förvärvade kunskaper och färdigheter, generaliseras, problematiseras och utsätts för en kritisk granskning. Den studerande ska också skriftligt och muntligt uppvisa en mycket god språkbehandling.

Kurslitteratur

Observera att kurslitteraturen kan komma att ändras fram till åtta veckor före kursstart.