

*Datum*  
2022-10-21  
Version 1

Dokumentansvarig:  
Vård- och omsorgschef

## Rutin kränkning av medarbetare från brukare eller närstående

### Syfte

Följande rutins syfte är att tydliggöra socialförvaltningens förhållningssätt samt ge stöd för handling.

### Ansvar

Chef ansvarar för att rutinen görs känd så att medarbetaren känner till avsikten med rutinen.

### Inledning

Tibro kommun tillämpar kompetensbaserad rekrytering, vilket innebär att den mest kompetenta sökanden ska få jobb oavsett kön, könsöverskridande identitet eller uttryck, etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, funktionsvariation, sexuell läggning och ålder. Därmed kan Tibros befolkning och brukare förvänta sig att träffa medarbetare med den kompetens och erfarenhet som behövs. Liksom brukare och närstående har rätt att bli bemötta på ett professionellt och värdigt sätt gäller det omvända, det vill säga att brukare och närstående bemöter personal med respekt.

Tibro kommun har en kommunövergripande riktlinje om man upplever sig kränkt i andra sammanhang än mellan brukare och närstående.

### Medarbetarperspektiv

Om medarbetare i sitt yrkesutövande utsätts för kränkningar, sexuella trakasserier eller uttalande av diskriminerande karaktär är det allvarligt. Även indirekta trakasserier där till exempel brukare uttrycker sig rasistiskt mot kollega som inte närvarar är oacceptabelt. En medarbetare ska alltid kunna känna sig trygg och säker på sin arbetsplats. Otrygg personal riskerar att göra missbedömningar som i sin tur kan påverka vårdtagare negativt.



Kränkningar och trakasserier av medarbetare kan därmed utgöra en kvalitets- och patientsäkerhetsfråga.

I ärenden där det finns kognitiv svikt eller andra omständigheter som gör att brukaren inte råder över sitt agerande ska en bemötandeplan upprättas som stöd för personalen, hur man ska agera och för att samtliga ska agera på ett så likvärdigt sätt som möjligt. Planen upprättas av personalen med stöd av demenssamordnare.

### **Brukarperspektiv**

Brukarens behov av stöd och hjälp ska så långt det är möjligt utformas och genomföras i samråd med brukaren och i vissa fall med närstående. Önskemål om att till exempel få sin hjälp utförd av viss personal kan framföras, men har inte någon rätt att framföra krav eller agera på ett sätt som innebär att medarbetare känner sig kränkta, hotade eller diskriminerade.

En brukare som nekar att få insatser utförda av en viss medarbetare på grund av kön, könsöverskridande identitet eller uttryck, etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, funktionsvariation, sexuell läggning eller ålder, anses tacka nej till erbjudna insatser.

### **Sammanfattningsvis:**

- Personalen ska så långt det är möjligt utforma och genomföra insatser i samråd med brukaren. Det sker utifrån de behov och med hjälp av de resurser som finns att tillgå
- Det faktiska behovet hos brukaren avgör vilka medarbetare som ska utföra insatsen
- Brukaren är välkommen att framföra önskemål om, men kan inte bestämma, vem som ska utföra insatsen
- Brukaren har rätt att tacka nej till de insatser som erbjuds, allt sker på frivillig grund. Tackar brukare nej eller om insatsen uteblir ska detta dokumenteras tydligt i journalen.



## Stöd för handling

Om ett samtal mellan brukare eller närstående och personal trappas upp till en konflikt:

1. Lyssna efter orsak  
Försök att lyssna in vad som ligger bakom brukarens eller närståendes agerande eller uttalande. Finns det en godtagbar förklaring eller ett missförstånd som kan redas ut? Kan kraven ha sin grund i oro, kris, kultur, religiös åskådning eller tidigare negativa erfarenheter?
2. Reagera tydligt  
Säg att du känner dig kränkt eller trakasserad. Beskriv din upplevelse (exempelvis starkt obehag, olust, rädsla). Det har betydelse för din integritet och ditt egenvärde, men är också ett sätt att visa att du tar uttalandet eller agerandet på allvar och det är inte acceptabelt. Enligt diskrimineringslagen ska den som trakasserar vara medveten om att beteendet upplevs på detta sätt.
3. I undantagsfall – byt personal  
Byt personal om det är nödvändigt utifrån medarbetarens välbefinnande. Om byte anses nödvändigt, ta hjälp av kollega eller chef.
4. Nekande av insatser  
Ta hjälp av chef för att förklara att brukarens kränkande eller trakasserande agerande där hen inte vill få sin hjälp utförd av medarbetaren som upplever sig utsatt innebär att hen tackar nej till erbjudna insatser.
5. Om nödvändigt – avvisa brukaren  
Socialförvaltningens verksamheter utgör ingen offentlig plats som är tillgänglig för alla. Sträng sekretess råder och brukare och besökare måste förhålla sig till lag och ordningsregler. En brukare som inte följer ordningsreglerna kan därför avvisas, tillkalla ordningsvakt eller polis vid behov.
6. Om händelsen har inneburit stark oro eller rädsla kan händelsen betraktas som en hothändelse och ska därför anmälas till Arbetsmiljöverket och rapporteras i Arbetsmiljöverktyget. Diskutera först händelsen med närmaste chef.

## Stöd till den som drabbas

Om du har blivit utsatt för kränkning eller diskriminering av en brukare eller annan utomstående bör du omgående informera din närmaste chef. Det är den som blivit utsatt som avgör vad som är kränkande. Chefen ska stötta dig och i de fall det behövs, kan ytterligare stöd finnas att få tex genom HR-enheten och företagshälsovård. Tala även med fackliga företrädare, skyddsombud eller någon annan du har förtroende för.



## **Anmälan om brott**

Förolämpning och förtal, ofredande och hot mot personal är exempel på brottsrubriceringar där en polisanmälan bör göras. Chef tar hjälp av säkerhetssamordnare eller kommunjurist om du är osäker vad som ska anmälas.

## **Förebyggande arbete på arbetsplatsen**

Nedanstående frågeställningar kan samtalas om vid APT för att vara mer förberedd inför eventuella händelser:

1. Var går gränsen mellan kränkningar/trakasserier och ohövlighet?
2. Förekommer kränkningar, trakasserier och sexuella trakasserier från brukare och närstående hos oss?
3. Hur hanterar vi situationer där brukare eller närstående på ett kränkande eller diskriminerande sätt ställer krav på att få insatser av en viss personal?
4. Hur kan vi förebygga att sådana situationer uppstår?
5. För dialog om hur ni kan identifiera risker och åtgärder för att arbetsplatsen ska vara trygg utifrån situationer med brukare som är irriterade, upprörda, aggressiva/utagerande eller våldsamma.
6. Kom överens om hur ni ska agera på arbetsplatsen och upprätta handlingsplan.