



## Rutin när kund eller anhörig diskriminerar/kränker medarbetare

Arbetsmiljöverkets definition av kränkande särbehandling (AFS 2015:4).

*”Handlingar som riktas mot en eller flera arbetstagare på ett kränkande sätt och som kan leda till ohälsa eller att dessa ställs utanför arbetsplatsens gemenskap.”*

Kunden har alltid möjlighet att tacka nej till insatser vilket då ska dokumenteras i händelse av betydelse. Har det förekommit diskriminerande/kränkande handlingar ska det även dokumenteras som ett tillbud i LISA.

### Situationer

- Kund/anhörig ignorerar personal på grund av kön, ålder eller etnicitet
- Kund/anhörig gör sexuella anspelningar
- Kund/anhörig kränker personal på grund av kön, ålder eller etnicitet. Kan även vara på grund av utseende och förhållningssätt.

### I situationen

- Reagera tydligt. Förklara för kund, anhöriga att det inte är lämpligt.
- Lyssna och försök skapa en möjlighet att utföra insatsen och informerar att detta kommer att rapporteras vidare.
- Om möjligt be om hjälp av kollega.
  - Vid behov planera för dubbelbemanning
  - Vid behov använd personlarm
- Koordinator och enhetschef informeras.
- Vid meningsskiljaktigheter hänvisa till enhetschef.
- Dokumentera om insats ej utförts.

Chefens ansvar är att utreda vad som hänt om någon blir utsatt för kränkande särbehandling.

En handlingsplan bör upprättas.

Upprepas incidenten får man kommunicera till kunden att insatsen kommer ske under begränsade former tills trygg arbetsmiljö har kunnat säkerställas.

Skulle situationen kännas hotfull- lämna kundens boende. Se rutin för guide vid hot och våld.