

Riktlinjer för arbete med likabehandling

Gäller från och med 2019-06-18 och tills vidare

Innehåll

Inledning.....	3
Begrepp	4
Kapitel 1 – förebyggande likabehandlingsarbete.....	6
1. Tillämpning	6
1.1 Samverkan	6
2. Fortlöpande likabehandlingsarbete	7
2.1 Arbetsgivarperspektiv	9
2.2 Invånarperspektiv.....	10
2.3 Checklista för det förebyggande arbetet	12
Kapitel 2 – diskriminering, trakasserier, sexuella trakasserier och kränkande särbehandling	13
1. Definitioner	13
2. Hantering av upplevda trakasserier och kränkande särbehandling	14
2.1 Kränkning eller hot från invånare.....	14
2.2 Till dig som är chef	15
2.3 Till dig som har blivit utsatt	16
2.4 Till dig som är arbetskamrat.....	17
3. Hantering av upplevd diskriminering.....	17
4. Var kan du vända dig?.....	18
5. Mall för hantering av upplevda trakasserier och kränkningar.....	19
Kapitel 3 – åtgärder vid våld i nära relationer, avseende personal vid Region Uppsala.....	20
1. Bakgrund.....	20
2. Åtgärder vid våld i nära relationer	21
2.1 Bemötande	21
2.2 Processen	21
2.3 Till dig som chef.....	22
2.4 Till dig som utsatt	24
2.5 Till dig som arbetskamrat.....	24
3. Var kan du vända dig	26
Läs mer	27

Inledning

Riktlinjer för arbete med likabehandling anger struktur och genomförande av Region Uppsalas likabehandlingsarbete och utgår från likabehandlingspolicyn.

Målgruppen för dokumentet är alla chefer, medarbetare, studenter, praktikanter och inhyrd personal inom Region Uppsala.

1. Kapitel 1 innefattar förebyggande likabehandlingsarbete, som syftar till att förebygga diskriminering, trakasserier, sexuella trakasserier och kränkande särbehandling. Kapitlet beskriver hur likabehandlingsarbetet ska genomföras inom ordinarie verksamhet, och vilka områden som ska inkluderas i likabehandlingsarbetet avseende arbetsgivarperspektiv respektive invånarperspektiv.

Det är både viktigt och ett lagkrav att vi som arbetsgivare och offentlig verksamhet bedriver ett förebyggande arbete för att minska risken för diskriminering, trakasserier och kränkande särbehandling. Arbeta därför systematiskt med det förebyggande likabehandlingsarbetet under hela året.

2. Kapitel 2 innefattar hantering av ärenden, i fall när diskriminering, trakasserier, sexuella trakasserier och kränkande särbehandling inträffar. Kapitlet beskriver vad arbetsgivare respektive medarbetare har för möjligheter och ansvar när detta inträffar.
3. Kapitel 3 innefattar åtgärder vid våld i nära relationer, avseende anställda inom Region Uppsala. Kapitlet ger grundläggande vägledning vid bemötande av medarbetare som är utsatta för våld. Kapitlet är utarbetat av Nationellt centrum för kvinnofrid (NCK) vid Uppsala universitet och Region Uppsala. NCK:s kliniska enhet på Akademiska sjukhuset, kvinnofridsenheten, består av kvinnofridsmottagningen och Kvinnofridslinjen.

Begrepp

Etnicitet: Region Uppsala använder begreppet "etnicitet" till skillnad från diskrimineringslagens begrepp "etnisk tillhörighet". Detta beror på att diskriminering sällan sker till följd av vad en person identifierar sig som, utan snarare att personen tillskrivs egenskaper utifrån fördomar om deras antagna bakgrund eller ursprung. Dessa fördomar baseras på exempelvis hudfärg och kulturella eller religiösa attribut. Enligt diskrimineringslagen avses en individs nationella eller etniska ursprung, hudfärg eller annat liknande förhållande.

Funktionsnedsättning: Enligt diskrimineringslagen avses varaktiga fysiska, psykiska eller begåvningsmässiga begränsningar av en persons funktionsförmåga som till följd av en skada eller en sjukdom fanns vid födseln, har uppstått därefter eller kan förväntas uppstå. Tillfälliga begränsningar av en persons funktionsförmåga omfattas inte av diskrimineringslagens skydd.

Funktion är ett begrepp som beskriver något som görs snarare än något en person "har" eller "är". I hur hög utsträckning en individ anses vara "funktionell" beror till stor del på hur samhället är uppbyggt och vilka normer som finns kring vad en kropp ska klara av. Ibland ersätts därför begreppet funktionsnedsättning med mer normkreativa begrepp såsom funktionsvariation.

Kön: Diskrimineringslagen definierar kön som att någon juridiskt sett är kvinna eller man. Förbudet mot könsdiskriminering omfattar också personer som planerar att ändra eller har ändrat juridiskt kön (personnummer). Diskrimineringsgrunden kön utgår på så sätt ifrån två kön, det vill säga att någon identifierar sig som antingen man eller kvinna.

Könsidentitet eller könsuttryck: Region Uppsala använder begreppen könsidentitet eller könsuttryck. Anledningen är att diskrimineringslagens begrepp ("könsöverskridande identitet eller uttryck") cementerar en bild av att det finns en "rätt och riktig" könsidentitet och könsuttryck som kan "överskridas". Könsidentitet eller könsuttryck handlar om hur människor identifierar och/eller uttrycker sin könstillhörighet. Diskrimineringsgrunden skyddar personer som har eller uppfattas ha en könsidentitet och/eller könsuttryck (till exempel kläder, kroppsspråk, frisyr, socialt beteende, röst med mera) som bryter mot tvåkönsnormen.

Religion eller annan trosuppfattning: Diskrimineringslagen definierar religion som religiösa åskådningar som exempelvis hinduism, judendom, kristendom och islam. Annan trosuppfattning innefattar övertygelser som har sin grund i eller samband med en religiös åskådning, till exempel buddism, ateism och agnosticism. Politiska åskådningar och etiska eller filosofiska värderingar som inte har samband med religion omfattas inte av diskrimineringslagens skydd.

Sexuell läggning: Diskrimineringslagen definierar sexuell läggning som homosexuell, heterosexuell eller bisexuell, och förbudet mot diskriminering gäller dessa tre sexuella läggningar. I praktiken används dock fler begrepp än just homo, hetero och bi för att beskriva sexualitet, såsom pansexuell eller asexuell. Sexuella uttryckssätt, såsom exhibitionism, omfattas inte av diskrimineringslagens skydd.

Socioekonomisk bakgrund: Samlingsbegrepp för exempelvis utbildningsgrad, yrkesstatus och inkomstnivå. Faktorer som påverkar en individs socioekonomiska bakgrund är livsvillkor (såsom arbetsmiljö och social miljö), levnadsvanor, psykosociala faktorer (samverkan mellan psykisk hälsa, sociala nätverk och känsla av sammanhang) och kulturella faktorer (förtrogenhet med bildning, kultur och språk).

Ålder: Diskrimineringslagen definierar ålder som uppnådd levnadslängd och gäller inom arbetsliv, försäljning av varor och tjänster och flera andra samhällsområden. Det finns undantag som innebär att det kan vara tillåtet att särbehandla en person utifrån ålder, till exempel om en viss ålder är föreskriven i annan lag.

Kapitel 1 – förebyggande likabehandlingsarbete

1. Tillämpning

Likabehandlingspolicy för Region Uppsala fastställer att likabehandlingsarbetet utgår från två nivåer, och att arbetet ska bedrivas inom redan befintliga processer.

Likabehandlingsarbete på övergripande nivå - som siktar mot större och tvärsektoriella¹ insatser - ska planeras, genomföras och följas upp inom ramen för Regionplan och budget (RPB).

Likabehandlingsarbete på arbetsplatsnivå - som siktar mot förbättringar för medarbetare och invånare inom den egna verksamheten - ska planeras, genomföras och följas upp inom ramen för det systematiska arbetsmiljöarbetet (SAM).

Likabehandlingsarbetet ska genomföras ur både ett arbetsgivarperspektiv och ett invånarperspektiv på bägge nivåer.

1.1 Samverkan

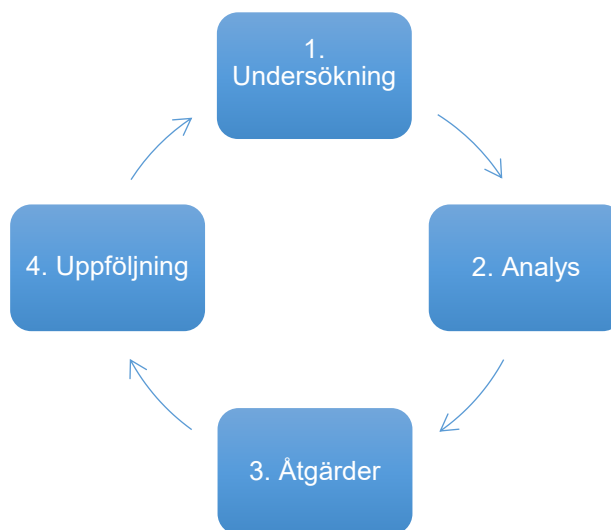
Arbetsgivaren ska förse en arbetstagarorganisation som arbetsgivaren är bunden till av kollektivavtal med den information som behövs för att organisationen ska kunna samverka i arbetet med aktiva likabehandlingsåtgärder. Samverkan bör ske i samtliga steg som ingår i arbetet, det vill säga från undersökning till åtgärder som behöver vidtas samt uppföljning.

Vid behov bör också dialog ske med organisationer i civilsamhället, eller inhämtning av invånarens åsikter genom enkät eller andra mätmetoder.

¹ Tvärsektoriellt innebär att man jobbar med samma frågor på flera ställen. I arbetet med likabehandling kan det exempelvis vara uppdrag som berör flera förvaltningar eller berör andra organisationer.

2. Fortlöpande likabehandlingsarbete

Diskrimineringslagen fastslår att likabehandlingsarbetet ska vara ständigt pågående. När uppföljning och utvärdering har gjorts kan erfarenheterna från arbetet användas i steg ett i nästa cykel. Arbetet ska ske enligt nedan fyra steg, på övergripande nivå och på respektive arbetsplats, med såväl anställda som invånare i åtanke.



a) Undersöka risker och hinder

Första steget är att undersöka risker för diskriminering, trakasserier, sexuella trakasserier eller repressalier. Undersökningen ska även innefatta om det finns andra hinder för medarbetarnas och invånarnas lika rättigheter och möjligheter. De områden som ska undersökas finns under punkt 2.1 arbetsgivarperspektiv, och 2.2 invånarperspektiv.

På övergripande nivå sker undersökningen genom att analysera aggregerade data, exempelvis:

- i uppföljning av föregående RPB
- analys av medarbetarundersökning
- lönekartläggning
- analys av nationell patientenkät
- befolkningsundersökningar

På arbetsplatsnivå kan undersökningen exempelvis ske genom:

- skydds rond
- medarbetarundersökning
- diskussioner på arbetsplatsträffar
- vid medarbetarsamtal
- genom analys av arbetsrutiner och riktlinjer
- i relation till hur invånare uppfattar arbetsplatsens bemötande och service kan dialog med organisationer i civilsamhället, enkäter eller andra mätmetoder användas

Undersökningen ska ha ett generellt anslag med inriktning på förhållandena i verksamheten. Det ska alltså inte göras någon kartläggning på individnivå av personliga förhållanden.

b) Analysera orsaker

När undersökningen är genomförd ska orsakerna bakom de risker och hinder som uppdragets analyseras ur ett normkritiskt perspektiv. Normkritik innebär här att vända blicken mot normen, i relation till identifierade risker och hinder.

Exempel på övergripande frågeställningar kan vara:²

- Vad beror de uppdragade riskerna eller hindren på?
- Har riskerna eller hindren en koppling till en eller flera diskrimineringsgrunder?
- Vilka åtgärder kan vidtas så att riskerna eller hindren undanröjs?

Exempel på normkritiska frågeställningar kopplat till själva analysen kan vara:

- Vilka normer och maktstrukturer finns på arbetsplatsen / i verksamheten?
- Har eventuella normer och maktstrukturer någon koppling till de uppdragade riskerna/hindren?
- Vad har eventuella normer och maktstrukturer för konsekvenser på arbetsmiljön och bemötandet av medarbetare och invånare?
- Vad gör vi i vår dagliga verksamhet som befäster eller luckrar upp olika normer?

c) Genomföra åtgärder

När analysen av risker och hinder är genomförd ska förebyggande och främjande åtgärder vidtas. Finns undersökning avseende invånarens och/eller medarbetarens åsikter och synpunkter bör detta beaktas i utformningen av åtgärder.

- Åtgärder som siktar mot politiska mål och tvärsektoriella insatser formuleras som uppdrag i Regionplan och budget (RPB), och genomförs utifrån respektive styrelse och förvaltningsansvar.
- På arbetsplatsnivå formuleras åtgärder i Handlingsplan för arbetsmiljöförbättring³ och genomförs på den enskilda arbetsplatsen.

Det finns inga generella riktlinjer för de åtgärder som ska vidtas utan detta bedöms med hänsyn till behov, resurser och andra omständigheter. Arbetsgivaren behöver:

- avsätta resurser för att genomföra åtgärderna
- ange vem som är ansvarig

² Se vidare DO:s Guide till aktiva åtgärder mot diskriminering <http://aktiva-atgarder.do.se/aktiva-atgarder.html>

³ Eller inom ramen för Kaizen

- tidsplanera åtgärderna
- bestämma hur vidtagna och planerade åtgärder kommuniceras med medarbetare på arbetsplatsen, samt hur invånare ska informeras om verksamheten arbetar med förbättringar som berör dem

d) Uppföljning och dokumentation

Det sista steget är att följa upp och utvärdera undersökningen, analysen och åtgärderna. Erfarenheterna från utvärderingen kan användas i nästa cykel av arbetet med aktiva åtgärder.

- Kontinuerlig uppföljning av likabehandlingsarbetet sker inom ramen för befintlig styrning och ledning. Mål och uppdrag i Regionplan och budget följs upp inom denna process och dokumenteras i årsredovisning.
- Varje enskild chef dokumenterar och följer upp likabehandlingsåtgärderna i handlingsplan för arbetsmiljöförbättring. Övergripande frågor om arbetsmiljöarbetet följs även upp årligen i VerkSAM.

Dokumentationen ska redogöra för:

- vilka undersökningar som genomförts
- analysen av upptäckta risker
- de förebyggande och främjande åtgärder som vidtagits eller som planeras
- den uppföljning och utvärdering som gjorts av det tidigare arbetet med aktiva åtgärder
- hur samverkansskyldigheten har fullgjorts

2.1 Arbetsgivarperspektiv

Region Uppsalas förebyggande likabehandlingsarbete ur ett arbetsgivarperspektiv ska ske inom följande fem områden.⁴ Detta gäller för såväl övergripande nivå som på arbetsplatsnivå.

Arbetsförhållanden

Chefer inom Region Uppsala ansvarar för att undersöka, analysera och vidta åtgärder inom organisatoriska, sociala och fysiska arbetsförhållanden. Detta ska ske utifrån samtliga diskrimineringsgrunder samt socioekonomisk bakgrund, så att ingen missgynnas av arbetsklimatet eller anställningsformerna. Vidare ska undersökas om det förekommer eller finns risk för trakasserier, sexuella trakasserier och repressalier. Jargong och attityder, stereotypa könsroller samt den fysiska utformningen av arbetsplatsen är exempel på frågeställningar.

Som stöd för arbetet inom detta område finns ett dialogverktyg att ladda ned från intranätet.

Bestämmelser och praxis om löner och andra anställningsvillkor

⁴ Se <http://aktiva-atgarder.do.se/> för mer stöd och information avseende dessa områden

Chefer inom Region Uppsala ansvarar för att undersöka och analysera riktlinjer och kriterier för lönesättning, samt bestämmelser och praxis som rör förmåner, utifrån samtliga diskrimineringsgrunder samt socioekonomisk bakgrund.

Rekrytering och befordran

Chefer inom Region Uppsala ansvarar för att se över riktlinjer och rutiner för extern och intern rekrytering liksom befordran. Exempel på detta är att se över hur och var lediga tjänster annonseras samt huruvida kompetensbaserad rekrytering⁵ används. Vidare är det lämpligt att undersöka hur medarbetarna, oavsett diskrimineringsgrund eller socioekonomisk bakgrund, stöds och uppmuntras att söka högre tjänster.

Utbildning och övrig kompetensutveckling

Chefer inom Region Uppsala ansvarar för att, utifrån samtliga diskrimineringsgrunder samt socioekonomisk bakgrund, undersöka om det finns risker eller hinder som gör att den utbildning och kompetensutveckling som erbjuds inte kommer alla till del på ett likvärdigt sätt.

Möjligheter att förena arbete och föräldraskap

Chefer inom Region Uppsala ansvarar för att uppmärksamma och åtgärda faktorer i arbetslivet som kan försvåra möjligheterna att ta ansvar för barn och hem. Åtgärder kan exempelvis innebära att begränsa övertid eller arbete på obekvämlig arbetstid. Det kan också innebära att hålla kontakten med föräldralediga, bjuda in till medarbetarsamtal och personaldagar, samt att informera om sådant som händer på arbetsplatsen om den föräldralediga så önskar.

2.2 Invånarperspektiv

Region Uppsalas förebyggande likabehandlingsarbete ur ett invånarperspektiv ska ske inom följande tre områden. Detta gäller för såväl övergripande nivå som på arbetsplatsnivå.

Bemötande

Chefer inom Region Uppsala ansvarar för att undersöka, analysera och vidta åtgärder gällande bemötande av invånare. Detta ska ske utifrån samtliga diskrimineringsgrunder samt socioekonomisk bakgrund, så att ingen blir utsatt för kränkande eller exkluderande bemötande. Bemötande avses i vid bemärkning som till exempel fysiska möten, enkäter, mail, kampanjaktiviteter och sociala medier. Talat och skrivet språk, kroppsspråk och attityder återspeglar bemötandet. Ett värdigt och professionellt bemötande är fritt från härskartekniker och stereotyper, och inkluderar människor med olika bakgrund och erfarenheter.

Som stöd för arbetet inom detta område finns ett dialogverktyg att ladda ned från intranätet.

⁵ Se intranätet för mer information

Tillgänglighet och användbarhet

Chefer inom Region Uppsala ansvarar för att undersöka, analysera och vidta åtgärder gällande verksamhetens tillgänglighet och användbarhet så att ingen person missgynnas på grund av en funktionsnedsättning. Detta gäller lokalers fysiska konstruktion såsom byggnader, hållplatser och utformning av rum, samt att inredning och utrustning är tillgänglig och användbar.

Området innefattar även tillgång till information och kommunikation för externa användare. Tillgänglig information innebär möjligheten för personer med funktionsnedsättning att kommunicera med och att ta del av verksamhetens information via tryckta medier, telefon, webb, film och möten. Skriftlig information kan tillgängliggöras genom alternativa format och versioner, som till exempel på ett flertal språk, i punktskrift eller översatt till lättläst svenska.

Som stöd för arbetet inom detta område finns ett dialogverktyg att ladda ned från intranätet.

Jämlig hälsa, vård och service

Chefer inom Region Uppsala ansvarar för att undersöka, analysera och vidta åtgärder, utifrån samtliga diskrimineringsgrunder samt socioekonomisk bakgrund, för att säkerställa att den vård eller service som ges är likvärdig. Faktorer som bland annat kön, etnicitet och sexuell läggning ska inte påverka kvaliteten på vården och den service som invånarna erhåller.

Vidare ska Region Uppsala verka för en god och jämlig hälsa i befolkningen genom hälsofrämjande och förebyggande insatser. I det arbetet är det viktigt att ta hänsyn till diskrimineringsgrunderna och socioekonomisk bakgrund eftersom dessa faktorer påverkar hälsoutfallet.

Tillgänglighet till hälso- och sjukvård kan också påverkas av var i länet patienten bor. I detta avseende är ett möjligt förbättringsområde att öka tillgängligheten för de som har behov av vård men som inte kommer dit.

Det kan ibland vara motiverat att ge personer med olika bakgrund olika vård och service, för att de ska få samma förutsättningar. Eventuella skillnader ska alltid kunna motiveras med att de bidrar till jämlikhet. Skillnader som inte är motiverade, riskerar att bidra till ojämlikhet och ska därför elimineras.

Som stöd för arbetet inom detta område finns ett dialogverktyg att ladda ned från intranätet.

2.3 Checklista för det förebyggande arbetet

Har du:	Ja	Nej
Undersökt risker för diskriminering och trakasserier samt om det finns hinder för lika rättigheter och möjligheter?		
Har undersökningen omfattat alla diskrimineringsgrunder samt socioekonomisk bakgrund?		
Har ni gått igenom alla fem områden ur ett arbetsgivarperspektiv?		
Har ni gått igenom alla tre områden ur ett invånarperspektiv?		
Har ni analyserat orsakerna till de risker och hinder som uppdagats och dragit slutsatser om varför det ser ut som det gör?		
Har ni identifierat och planerat åtgärder baserat på undersökning och analys?		
Har ni följt upp och utvärderat arbetet?		
Har samverkan skett i arbetets alla steg med fackliga ombud och medarbetare?		
Har dialog förts med organisationer i civilsamhället/invånare?		
Har ni dokumenterat alla delar av arbetet i handlingsplan för arbetsmiljöförbättring/Kaizen?		

Kapitel 2 – diskriminering, trakasserier, sexuella trakasserier och kränkande särbehandling

1. Definitioner

Diskriminering, trakasserier, sexuella trakasserier och kränkande särbehandling ska inte förväxlas med tillfälliga konflikter, skilda uppfattningar eller samarbetsproblem som finns på de flesta arbetsplatser. Sådana problem kan dock eskalera och i värsta fall medföra att diskriminering, trakasserier, sexuella trakasserier och kränkande särbehandling uppstår. För att förhindra detta är det viktigt att även mindre konflikter hanteras så skyndsamt som möjligt.

Diskriminering

Arbetsgivaren får inte diskriminera dig som är arbetstagare, arbetssökande, praoelev, studerande eller praktikant, samt inhyrd eller inlånad arbetskraft.

Med diskriminering menas att du blivit missgynnad genom att du har behandlats sämre än någon annan eller att du missgynnats genom tillämpning av en regel eller bestämmelse som framstår som neutral. Missgynnandet måste också ha ett samband med någon av diskrimineringsgrunderna (se begreppslista). Diskriminering kan även vara att du missgynnats genom att skäliga åtgärder inte vidtagits för att förhindra trakasserier, eller att skäliga åtgärder inte vidtagits för att förbättra tillgängligheten för dig som har en funktionsnedsättning.

Eftersom det krävs ett missgynnande för att diskriminering rent juridiskt ska komma på tal, krävs det också en hierarkisk nivåskillnad mellan den som diskriminerar och den som blir diskriminerad. Det är alltså bara den som har möjlighet att missgynna någon som kan diskriminera någon. Vid diskrimineringsärenden är det alltid arbetsgivaren som står som ansvarig.

Diskriminering kan till exempel innebära att du inte får löneökning för att du är gravid, att du inte blir kallad till arbetsintervju eftersom du har ett namn som inte låter svenskt, eller att det inte görs försök att anpassa din arbetsplats utifrån din funktionsnedsättning.

Trakasserier

Begreppet trakasserier används i diskrimineringslagen för ett uppträdande som kränker någons värdighet och som har samband med någon av diskrimineringsgrunderna. Detta kan till exempel vara förlöjligande, nedvärderande, förolämpande generaliseringar eller att någon blir kallad för något nedlåtande. Trakasserier kan även vara osynliggörande eller undanhållande av information som har samband med någon av diskrimineringsgrunderna.

Det gemensamma för trakasserier av olika slag är att de gör att en person känner sig förolämpad, hotad, kränkt eller illa behandlad. Trakasserier är ett beteende som är ovälkommet. Samma beteende kan uppfattas som trakasserier av en person medan en annan person inte alls behöver bli illa berörd. Därför är det alltid den som är utsatt för trakasserier som avgör vad som är ovälkommet.

Sexuella trakasserier

Sexuella trakasserier är trakasserier som är av sexuell natur. Det kan handla om beröringar, tafsningar, skämt, förslag, blickar, jargong eller bilder som är sexuellt anspelande.

Sexuella trakasserier skiljer sig från en ömsesidig flirt genom att de är ovälkomna och oönskade. Det är alltid den som är utsatt för sexuella trakasserier som avgör vad som är ovälkommet och oönskat.

I den följande texten i detta dokument avses både trakasserier och sexuella trakasserier i begreppet ”trakasserier”.

Repressalier

En arbetsgivare får inte utsätta arbetssökande, arbetstagare, praktikanter eller inhyrd personal för negativa följder eller konsekvenser, så kallade repressalier, på grund av att denna

- anmält eller påtalat att arbetsgivaren inte uppfyllt sin skyldighet gentemot diskrimineringslagen,
- medverkar eller medverkat i en utredning utifrån diskrimineringslagen,
- avvisat eller fogat sig i arbetsgivarens trakasserier eller sexuella trakasserier.

Kränkande särbehandling

Kränkande särbehandling är ett uppträdande riktat till en eller flera arbetstagare på ett kränkande sätt och som kan leda till ohälsa eller att den som utsätts ställs utanför arbetsplatsens gemenskap. Skillnaden mot trakasserier och sexuella trakasserier är att det inte är någon koppling till diskrimineringsgrunderna eller handlingar av sexuell natur.

2. Hantering av upplevda trakasserier och kränkande särbehandling

Om arbetsgivaren får kännedom om att någon chef, medarbetare, praktikant eller inhyrd personal anser sig ha blivit utsatt för trakasserier eller kränkande särbehandling har arbetsgivaren en skyldighet att utreda detta, och i förekommande fall vidta de åtgärder som skäligen kan krävas för att förhindra att det sker i framtiden.

2.1 Kränkning eller hot från invånare

Om invånare kränker, trakasserar eller hotar en medarbetare inom Region Uppsala regleras inte detta av någon arbetsrättslig lagstiftning, men det påverkar såklart den anställdes arbetsmiljö och som chef är det därför viktigt att stötta sina medarbetare i en sådan situation. En medarbetare som har blivit utsatt för kränkning eller diskriminering av en patient eller annan utomstående bör därför omgående informera sin närmaste chef för stöd och hjälp.

Vid behov ska även andra former av stöd kopplas in, t.ex. HR-funktionen och/eller företagshälsovården. Region Uppsala ska vara en av länets mest attraktiva arbetsgivare, och då måste vi bedriva ett aktivt arbete för att alla ska kunna arbeta i en miljö fri från sådant beteende.

Om det är en grov kränkning kan det blir aktuellt med en polisanmälan gentemot den som utsätter våra medarbetare.

Undersökning, vård och behandling som ges med stöd av hälso- och sjukvårdslagen är alltid frivillig och kräver patientens samtycke. Därför är patienten i sin fulla rätt att tacka nej till den vård som erbjuds och fri att kontakta annan vårdgivare som bättre motsvarar önskemålen.

Rätten att välja vård begränsar sig i första hand till val av vårdgivare/utförare av offentligt finansierad öppen vård. Med utförare avses till exempel vårdcentral eller mottagning, men inte behandlare. En patient som vägrar att bli behandlad av viss medarbetare anses tacka nej till erbjuden vård.

En patient kan ha önskemål om att få träffa en viss läkare eller annan vårdpersonal än den som erbjudits, men har inte i någon situation rätt att framföra krav som innebär att medarbetare eller studenter känner sig kränkta, hotade eller diskriminerade.

Försök, när så är möjligt, att lyssna in vad som ligger bakom patientens agerande eller uttalande. Kan det botten i en godtagbar förklaring eller i ett missförstånd som kan redas ut? Kan framförda önskemål ha sin grund i oro och kris eller andra omständigheter? Om det finns en kränkning i önskemålet, var tydlig gentemot patienten att du känner dig kränkt och illa behandlad och visa på så sätt att patientens agerande inte är acceptabelt.

2.2 Till dig som är chef

Om du som chef får kännedom om att någon chef, medarbetare, praktikant eller inhyrd personal anser sig ha blivit utsatt för trakasserier eller kränkande särbehandling måste du skapa dig en bild av vad som har inträffat genom att utreda detta. Vad en utredning innebär kan skilja sig från fall till fall, men grundläggande är att alltid intervjua den som upplever sig utsatt. Du behöver också intervjua den som pekats ut, om inte den utsatta personen har en tydlig önskan om att vara anonym. Eventuella vittnen kan också behöva intervjuas.

Om du kommer fram till att trakasserier eller kränkande särbehandling har förekommit är du skyldig att vidta åtgärder för att förhindra att det sker igen i framtiden. Detta gäller oavsett om den som är utsatt önskar vara anonym eller inte. Önskar anmälaren vara anonym bör dock inte åtgärder riktade mot enskilda personer genomföras, utan i första hand handlar det då om generella åtgärder som inte riskerar peka ut någon individ. Exempel på generella åtgärder kan vara utbildning för medarbetarna, eller att frågor om normer och bemötande diskuteras på en arbetsplatsträff och följs upp. Som stöd för detta finns färdiga dialogverktyg på intranätet.

Åtgärder riktade mot enskilda personer är i första hand att få personen att be om ursäkt och förstå varför en viss handling upplevts som kränkande, så att detta inte sker igen. I andra hand, eller om det är återkommande kränkande beteende, kan det bli tal om arbetsrättsliga konsekvenser så som skriftlig varning, omplacering eller uppsägning.

Andra nödvändiga åtgärder kan vara att se över hur arbetet är organiserat, till exempel om det visar sig att det handlar om ett genomgående arbetsmiljöproblem på arbetsplatsen.

Checklista för chefer

- Börja med att lyssna på den utsatta personen och skriv anteckningar över vad som framkommer (använd gärna mallen som är bilagd). Det är viktigt att informera om att allt som sägs är konfidentiellt och att det är den utsatta som själv avgör vad som ska föras vidare. Visa empati och behandla personen med respekt. Ifrågasätt eller uppmuntra inte, utan försök hålla dig så neutral som möjligt tills du hört alla inblandade.
- Informera om vad regelverket säger och gå igenom alternativen för fortsatt utredning. Om personen önskar vara anonym, och du inte bedömer det som absolut nödvändigt att ändå tala med den utpekade personen, var då tydlig med att du inte vidtar annat än generella åtgärder. Vidta inga åtgärder över huvudet på den utsatta personen. Dokumentera vilken information du gett den utsatta personen och vad ni kommit överens om för fortsatt hantering.
- Om personen önskar vara öppen med sina upplevelser måste du tala med den utpekade personen. Informera då om vad som framkommit, och lyssna på den utpekades version. Även eventuella vittnen kan behöva intervjuas i detta skede. Dokumentera allt som framkommer, och använd gärna mallen även här.
- Om du bedömer att trakasserier eller kränkande särbehandling förekommit behöver du tala om för den som utsätter andra att beteendet inte är acceptabelt och att det måste upphöra omedelbart. Personen behöver också be om ursäkt till den som blivit utsatt. I många fall räcker dessa åtgärder för att få stopp på beteendet. Dokumentera åtgärderna, med fördel i mallen.
- Bedömer du att det behövs ytterligare åtgärder riktade mot den som utsatt andra, till exempel utbildning eller arbetsrättsliga åtgärder, författa en handlingsplan för detta. Använd gärna den bilagda mallen. Fundera också på vilken hjälp du behöver av din chef, den egna HR-funktionen eller av företagshälsovården.
- Håll regelbunden kontakt med den utsatta personen, även om personen är sjukskriven. Det är viktigt att visa din vilja att lösa problemet samt att personen behövs på arbetsplatsen. Dokumentera tidpunkter för era kontakter och eventuella överenskommelser.
- Följ upp eventuell handlingsplan.

2.3 Till dig som har blivit utsatt

Du behöver inte stå ut med att bli trakasserad eller kränkt, utan du bör anmäla detta till din chef, chefens chef eller HR-funktionen på din arbetsplats.

Det är den som är utsatt för trakasserier som avgör vad som är kränkande. Enligt lagen ska den som trakasserar dock ha insikt om att beteendet upplevs på detta sätt. I många fall är kränkningar uppenbara, så som tafsningar eller explicita förolämpningar, men ibland behöver du som upplever kränkningar tydliggöra för den som kränker dig att detta beteende inte är accepterat av dig. Detta kan ske muntligt, skriftligt eller med hjälp av någon du har förtroende för.

Checklista för dig som blivit utsatt

- Var tydlig och säg ifrån. Lämna inget utrymme för missförstånd.

- Skriv ner vad som har hänt. Anteckna datum, klockslag, eventuella vittnen, vad personen sa och gjorde, hur du kände dig, vad du tänkte och hur du reagerade. Skriv gärna ned din berättelse under "händelsebeskrivning" i intervjumallen som finns i slutet av detta kapitel.
- Anmäl ärendet i MedControl (om det inte är din närmsta chef som utsatt dig)
- Tala med din närmaste chef. Om det är din chef/arbetsledare som diskriminerar eller trakasserar, tala med hans chef eller HR.
- Tala med ditt fackliga ombud, skyddsombud eller någon annan som du litar på.

Du ska heller inte behöva bli utsatt för repressalier om du anmält eller påtalat att arbetsgivaren inte uppfyllt sin skyldighet gentemot diskrimineringslagen, om du medverkar eller medverkat i en utredning enligt diskrimineringslagen, eller om du avvisat eller fogat dig i arbetsgivarens trakasserier eller sexuella trakasserier. Om du upplever att du blir utsatt för repressalier ska du vända dig till chefens chef, HR eller ditt fackliga ombud.

2.4 Till dig som är arbetskamrat

Vi måste gemensamt lyfta fram problem så att de kan åtgärdas. Det handlar om allas arbetsmiljö. Försök därför att säga ifrån om du upplever att någon på din arbetsplats kränker andra eller beter sig på ett sådant sätt att de riskerar att kränka andra.

Om någon som blivit utsatt berättar detta för dig, påminn hen om vikten av att informera sin chef eller chefens chef om det som hänt.

Checklista för dig som är arbetskamrat

- Säg ifrån om du upplever att kollegor beter sig olämpligt.
- Lyssna på vad din utsatta kollega har att berätta.
- Visa ditt stöd genom till exempel att erbjuda att följa med när den utsatta kollegan ska tala med chefen.

3. Hantering av upplevd diskriminering

Medarbetare som upplever eller får kännedom om upplevd diskriminering bör påtala detta för sin chef eller chefens chef. I ett första skede kan det vara svårt att veta om det är just diskriminering det handlat om, så arbetsgivaren bör initialt hantera ärendet precis som vid hantering av upplevda trakasserier. Förhoppningsvis kan frågan lösas genom detta.

Om så inte är möjligt bör medarbetaren i första hand vända sig till sitt fackförbund, alternativt till Diskrimineringsombudsmannen (DO) eller till någon ideell förening som enligt sina stadgar har att ta till vara sina medlemmars intressen.

Vid diskrimineringsärenden, alltså om Region Uppsala blir stämnda till Arbetsdomstolen eller eventuellt uppmärksammade om upplevd diskriminering vid en lokal förhandling, är arbetsgivaren svarande och är den som ska bevisa att diskriminering inte förekommit.

4. Var kan du vända dig?

Följande funktioner kan du vända dig till inom Region Uppsala:

Medarbetare	Arbetsgivare
<ul style="list-style-type: none">• Chef eller chefens chef• HR• Fackligt ombud• Skyddsombud• Företagshälsovård	<ul style="list-style-type: none">• Chef eller chefens chef• HR• HR på Regionkontoret• Företagshälsovård

5. Mall för hantering av upplevda trakasserier och kränkningar

(Spara denna utredning, men på ett sådant sätt att den inte blir synlig för obehöriga)

Datum
Närvarande vid samtalet
Beskrivning av händelsen
Vilka personer var närvarande vid händelsen
När ägde det rum
Personer som såg vad som hände, vittnen
Beskrivning av händelse eller händelser
Åtgärdsförslag
Eventuella åtgärder
Ansvarig för åtgärder
När ska det följas upp

Datum	Underskrift chef
	Underskrift medarbetare

Kapitel 3 – åtgärder vid våld i nära relationer, avseende personal vid Region Uppsala

1. Bakgrund

Våld mot kvinnor är ett stort samhällsproblem över hela världen och även i Sverige. I FN:s deklaration från 1993 definieras våld mot kvinnor som ”varje könsrelaterad våldshandling som resulterar i fysisk, sexuell eller psykisk skada eller lidande för kvinnor, samt hot om sådana handlingar, tvång eller godtyckligt frihetsberövande, vare sig det sker i det offentliga eller det privata livet. Ett av målen i FN:s Agenda 2030 för fortsatt hållbar utveckling, delmål 5:2, är att alla former av våld mot alla kvinnor och flickor ska avskaffas. I Uppsala län är arbetet mot våld prioriterat och Region Uppsala deltar i länets Råd för social hållbarhet.

I NCK:s forskningsrapport ”Våld och hälsa – en befolkningsundersökning om kvinnors och mäns utsatthet för våld samt kopplingar till hälsa” (NCK-rapport 2014:1) uppgav kvinnorna betydligt större utsatthet för allvarligt sexuellt och psykiskt våld. I studien svarade 14 procent av kvinnorna och 5 procent av männen att de som vuxna utsatts för fysiskt våld eller hot om fysiskt våld av en aktuell eller tidigare partner. 20 procent av kvinnorna och 8 procent av männen hade som vuxna utsatts för upprepat och systematiskt psykiskt våld av en aktuell eller tidigare partner. Detta innebär att våldet är en utbredd företeelse som vi kan möta både bland patienter och medarbetare.

Våld förekommer också i samkönade relationer och följer då i princip samma mönster som i heterosexuella relationer. Rädslan för att bli avslöjad som homosexuell, bisexuell eller transperson, om man inte redan berättat om det för sin omgivning, kan göra våldet ännu svårare att hantera.

Att utsättas för våld kan påverka hälsan på många sätt, förutom kroppsskador efter fysiskt eller sexuellt våld. Bland dem som utsatts för våld är det mer än dubbelt så vanligt med kroniska smärttillstånd och tarmproblem. Ångest och depression är upp till fyra gånger vanligare bland våldsutsatta kvinnor. Många som utsatts för våld söker hjälp inom sjukvården, akut eller i ett senare skede på grund av effekter av våldet, men det är mycket sällan de berättar spontant om vad de har utsatts för.

2. Åtgärder vid våld i nära relationer

Region Uppsala accepterar inte hot, våld, kränkande särbehandling, trakasserier eller sexuella trakasserier vare sig mellan medarbetare eller mellan medarbetare och patienter. Inte heller i den privata sfären ska någon av våra medarbetare behöva bli utsatt för sådan behandling.

2.1 Bemötande

Ett gott bemötande är en förutsättning för att den våldsutsatta ska känna tillit och våga berätta. Lyssna, fråga och tro på det som medarbetaren berättar.

Kunskap om våldets kännetecken, speciella dynamik och effekter är av stor betydelse för att kunna förstå den utsatta medarbetarens situation och ge ett professionellt bemötande. Det är vanligt att den som utsatts för våld inte identifierar sig som våldsutsatt. Ofta förringar den som utsätts våldet och försvarar förövaren.

Det är lättare att ställa frågor om våld om det finns beredskap och en tydlig rutin för stöd och omhändertagande.

2.2 Processen

När medarbetaren du samtalar med bekräftar att han eller hon är utsatt för våld i en nära relation finns det alternativ att kontakta eller hänvisa till. Situationen är komplex och kräver ofta insatser från olika myndigheter och organisationer. Genom god samverkan kan stödinsatserna förstärkas och en helhetssyn främjas.

- Hälso- och sjukvården har ansvar för att den våldsutsatta får ett adekvat omhändertagande i den akuta situationen. Den som utsatts för fysiskt våld och/eller sexuella övergrepp bör läkarundersökas. Skador kan då dokumenteras, medicinska prov tas och i förekommande fall även prover för spårsäkring. Den våldsutsatta ska också erbjudas uppföljande samtalskontakt. För våldsutsatta kvinnor finns möjlighet till stöd på kvinnofridsmottagningen vid Akademiska sjukhuset. Behandlingen omfattar motiverande och stödjande samtal som syftar till en förändringsprocess. Även företagshälsovården kan erbjuda stöd till utsatt personal. Region Uppsalas vårdprogram ”Omhändertagande av kvinnor utsatta för våld i nära relation” kan vara ett stöd liksom en kontakt med kvinnofridsenheten eller Kvinnofridslinjen, 020-50 50 50.
- Socialtjänsten kan bistå med stöd och skydd, exempelvis i form av skyddat boende. Socialtjänstens ansvar för att ge våldsutsatta kvinnor stöd och skydd regleras i Socialtjänstlagen.

Sjukvårdspersonal har en anmälningsskyldighet att anmäla till socialtjänsten om de får kännedom om eller misstänker att ett barn far illa (Socialtjänstlagen 2001:453, 14 kap § 1). Allmänheten omfattas inte av anmälningsskyldighet men bör anmäla misstankar om att ett barn far illa.

- Motivera och uppmuntra till att polisanmäla våldshändelser eller hot och erbjud stöd under rättsprocessen. Stödet kan komma från dig som chef, från kvinnofridsmottagningen eller någon annan.

För många som utsätts för hot eller våld hemma fungerar arbetsplatsen som en frizon.

Arbetsplatsen är en möjlighet för den som är utsatt att komma hemifrån och vara i en miljö utan våld. Genom att vara ett stöd och visa att det finns hjälp, kan chefer och kollegor göra skillnad för den som är våldsutsatt.

2.3 Till dig som chef

Som chef och arbetsgivare har du ett ansvar för dina medarbetares fysiska och psykiska arbetsmiljö och hälsa. Därmed har du även ett ansvar för att åtgärda de fel och brister som kan påverka dina medarbetare negativt.

Arbetsgivare har inte samma ansvar för medarbetarnas fysiska och psykiska hemmiljö, men genom att vara uppmärksam på tidiga signaler och våga ställa frågor kan du bidra till att risken minskar för att någon medarbetare far illa i sin hemmiljö.

Följande förhållanden kan vara tecken på att en medarbetare är utsatt för våld eller hot om våld:

- upprepad korttidsfrånvaro
- långtidssjukskrivning
- svårighet att ändra schema eller byta turer/pass
- svårighet att delta i aktiviteter utöver arbetstid
- partnern hämtar och lämnar alltid vid arbetet
- tät telefonkontakt med partnern under arbetspasset
- stort ansvar för hem och partner/barn
- partnern är överbeskyddande och kontrollerande.

Vid misstanke om våld bör du ta upp frågan i ett enskilt samtal, till exempel i medarbetarsamtalet om det är nära förestående, eller vid annat lämpligt tillfälle. Var noga med att betona att du frågar av omtanke. Förbered dig så att du kan ta emot och hantera det svar du eventuellt får.

Om den våldsutsatta är i behov av en rehabiliteringsutredning finns det alla möjligheter för dig som chef att ställa frågor kring hälsa, hemförhållanden och relationer på ett naturligt sätt. Det ger signaler om att du ser hen och att hen är värd att bli sedd. Att ställa frågor och ingripa i tid är att bry sig om. Där har arbetsgivare och arbetskamrater ett gemensamt ansvar.

Checklista för chefer

Om situationen är akut behöver du ta hand om den våldsutsatta medarbetaren och fråga rakt på sak om hon eller han blivit slagen, knuffad, sparkad och så vidare. Vidta därefter åtgärder beroende på situationen. Som chef kan du få råd och stöd från NCK och den som är utsatt kan få hjälp via kvinnofridsmottagningen, Kvinnofridslinjen eller företagshälsovården.

Vid misstanke om våld/hot om våld

- Skriv ned konkreta händelser, så att du är väl förberedd när du får tillfälle att prata ostört.
- Ge medarbetaren signaler om att du bryr dig om och ser att hen i vissa situationer har det svårt.
- Boka ett samtal och hitta en lugn plats där ni på ett respektfullt sätt kan samtala utifrån det du ser och upplever.
- Lyssna och bekräfta.
- Ge stöd och uppmuntra till kontakt med Kvinnofridslinjen, kvinnofridsmottagningen eller företagshälsovården. Var noga med att inte skuldbelägga och ifrågasätta.
- Följ upp samtalet och bestäm tid för ett nytt möte.

Följande frågeställningar kan vara användbara:

- Hur trivs du på jobbet?
- Hur trivs du med dina kollegor? (Exempel om den anställda sällan deltar vid gemensamma aktiviteter.)
- Bor du eller har du bott tillsammans med någon?
- Hur fungerar det med arbetstider och schemaläggning utifrån din hemsituation?
- Får du ta ett stort ansvar för hus, hem, partner och barn?
- Har någon behandlat dig fysiskt eller psykiskt illa på arbetet eller hemma?
- Har du blivit knuffad, hotad, slagen eller liknande någon gång?
- Är du rädd för någon?
- Utifrån min upplevelse av situationen känner jag mig orolig för dig; finns det något jag kan göra?

Dokumentation

I alla sammanhang där medarbetare utsätts för något skadligt eller risker bör du som chef dokumentera vad du ser, hör och upplever. Dock är det i dessa fall ytterst viktigt med sekretess och du bör därför förvara anteckningarna så att endast du har tillgång till dem.

2.4 Till dig som utsatt

Det är fullt normalt att du reagerar känslomässigt och fysiskt på det våld och hot som du utsatts för. Människor reagerar på våld och hot på en rad olika sätt. Somliga reagerar omedelbart. För andra kan reaktionen dröja, ibland flera år. Du kanske kommer att överraskas av känslor som du inte varit beredd på och som du kanske inte vet hur du skall hantera.

Reaktionerna kan också se olika ut för dem som har bevittnat våld eller för dem som oroar sig för sin egen eller andras säkerhet. Om du är oroad över dina egna eller dina anhörigas reaktioner ska du komma ihåg att det är normalt att reagera olika på svåra situationer. Hur man reagerar på våld är individuellt men det finns reaktioner som är gemensamma för våldsoffer, speciellt vid upprepat pågående våld.

Många som utsatts för våld känner sorg, skäms och tar på sig skulden för det som har hänt. Man kan också känna vrede och ilska eller uppgivenhet och vanmakt. Att ha blivit utsatt för våld och ha levt under svår stress kan leda till så kallat posttraumatiskt stressyndrom, PTSD.

Våldet kan också orsaka en rad fysiska reaktioner som huvudvärk, magbesvär, sömnsvårigheter, ätstörningar och utmattning. Den intellektuella förmågan kan påverkas och man kan bli förvirrad och få problem med minnet. Relationsmässiga reaktioner kan vara förlorad tillit, ändrad sexlust eller känslor av ensamhet och främlingskap.

Som utsatt kan du få hjälp via kvinnofridsmottagningen, kvinnofridslinjen eller företagshälsovården.

2.5 Till dig som arbetskamrat

Att ana eller veta att någon man känner utsätts för våld skapar ofta frustration. Som arbetskamrat kan du hjälpa genom att:

- Lyssna på den våldsutsatta och ifrågasätt inte det hon eller han berättar för dig. Den som utsätts för våld känner ofta skuld och skam. Sådana känslor förstärks om du ifrågasätter det som hänt.

- Var tydlig med att du inte överger den som är utsatt för våld även om hen väljer att fortsätta relationen med den som skadar och gör illa. Var tydlig med att du kommer att finnas där om det behövs och kan vara ett stöd på olika vis.
- Bryt isoleringen. Fortsätt att räkna med din arbetskamrat och ta kontakt även om hen drar sig undan och till exempel aldrig kan komma när du bjuder eller föreslår aktiviteter, eller är avvisande när du hör av dig.
- Ge stöd och uppmuntra till kontakt med Kvinnofridslinjen, kvinnofridsmottagningen eller företagshälsovården. Du som arbetskamrat kan också ringa till Kvinnofridslinjen 020-50 50 50 för att få stöd och råd.
- Om den som är utsatt för våld får det stöd som beskrivs under avsnittet ”Åtgärder vid våld i nära relationer” så är arbetsplatsen och du som arbetskamrat även i fortsättningen ett viktigt stöd.

3. Var kan du vända dig

För aktuella telefonnummer till HR och företagshälsovård, se Region Uppsalas intranät.

Nationellt centrum för kvinnofrid (NCK)

Nationellt centrum för kvinnofrid (NCK) är ett nationellt kunskaps- och resurscentrum vid Uppsala universitet. NCK driver även kvinnofridsmottagningen vid Akademiska sjukhuset och den nationella stödtelefonen Kvinnofridslinjen 020-50 50 50.

Sekreterare, kvinnofridsenheten	018-611 27 92
Avdelningschef, kvinnofridsenheten	018-611 29 97
Kvinnofridslinjen	020-50 50 50
Nationellt centrum för kvinnofrid	018- 611 27 93

Polis

Polismyndigheten i Uppsala län	Akut 112, ej akut 114 14
--------------------------------	--------------------------

Socialtjänsten

Uppsala kommun	018-727 00 00
Enköpings kommun	0171-62 51 25
Heby kommun	0224-360 00
Håbo kommun	0171-525 65
Knivsta kommun	018-34 70 00
Tierps kommun	0293-21 80 88
Älvkarleby kommun	026-830 00
Östhammars kommun	0173-860 00

Läs mer

Regelverk

Arbetsmiljölagen (SFS 1977:1160)

Diskrimineringslagen (SFS 2008:567)

Organisatorisk och social arbetsmiljö (AFS 2015:4)

Likabehandlingspolicy för Region Uppsala (LS2018-0563)

Policy för hälsofrämjande arbetsplats (LS2017-0066)

Webbplatser

Arbetsmiljöverket (www.av.se)

Diskrimineringsombudsmannen (www.do.se)

Kvinnofridsenheten (www.akademiska.se/nck)

Kvinnofridslinjen (<http://www.kvinnofridslinjen.se>)

Nationellt centrum för kvinnofrid (<https://www.nck.uu.se>)

Webbkurs om våld (www.webbkursomvold.se)

(Grundläggande kurs om mäns våld mot kvinnor och våld i nära relationer som är utvecklad av NCK i samarbete med Socialstyrelsen och länsstyrelserna. Kursen är kostnadsfri och öppen för alla)

Åtgärder mot diskriminering (<http://aktiva-atgarder.do.se/>)

Se även intranätet ([Arbetsmiljö och likabehandling](#))