

Dokumentet skapat
2012-08-17

Senaste ändrat
2017-01-29

Grupp/avdelning/projekt
Blekinge

Version
3

Författare
Styrelsen avdelning
Blekinge
Förbundsombudsman
Tobias Blümke

Riktlinje Medlemsärende

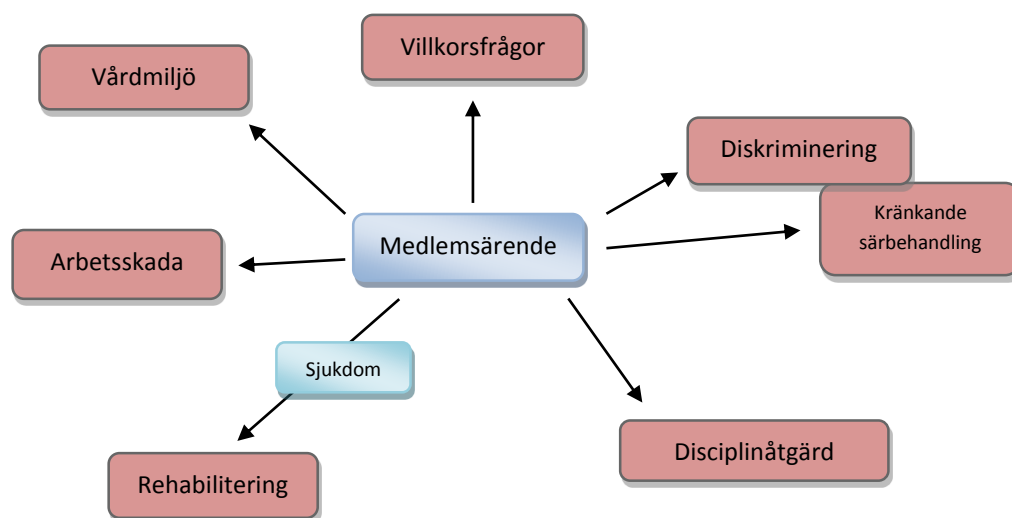


Bild. Beskrivning av att ett medlemsärende kan utgå från 7 olika typer. Varje typ har i riktlinjen sitt avsnitt med kunskap och vägledning.

Medlemsärende

I ditt uppdrag som förtroendevald på arbetsplatsen har du en viktig roll vid ett medlemsärende. Det första du behöver göra är att bilda dig en uppfattning om vad det är för ärende, (bilden i riktlinjen beskriver olika typer av ett medlemsärende). Kanske kommer en medlem till dig och ber om stöd eller så blir du kallad till ett möte av arbetsgivaren. Innan du går vidare här, är det viktigt att du tar kontakt med din mentor.¹ Är detta ett ärende som du fortsatt ska vara ansvarig för, eller är det en förtroendevald med ett annat uppdrag (ex styrelseledamot) eller en anställd förbundsombudsman som ska ta vid? Genom att ta en tidig kontakt med din mentor minskar vi risken att det ska bli fel i processen vilket också ger dig en ökad möjlighet till stöd och vägledning för att kunna agera i frågan för att medlemmen ska få bästa tänkbara stöd.

När du fått klart att det är du som skall stödja medlem krävs det att du kan och förstår texterna under rubrikerna ”Att skapa förtroende” och ”Grunder i personliga möten”, samt texten i den typ av medlemsärende som du ska hantera.

Att skapa förtroende

I rollen som förtroendevald möter du en person som är i ett underläge, genom att vara i behov av stöd från någon annan. Grunden i allt arbete kring medlemsärenden handlar därför om tillit och förtroende. Det i sin tur skapar processer och arbetssätt som kan bli smidiga, respektfulla och konstruktiva. Ett personcentrerat förhållningssätt² genom hela ärendeprocessen gör det möjligt att skapa förutsättningar för den unika individens ärende.

Ett viktigt begrepp i detta sammanhang och som bidrar till ett personcentrerat förhållningssätt, är självexponering eller ”att öppna sig”. Det är en kommunikativ handling där en person visar vem den är inför någon annan, vilket i sin tur är en huvudkomponent i känslomässigt stöd. Den självexponering vi pratar om är att i ett möte skapa förutsättningar för en person att delge känslor, tankar och personlig information till oss, och att personen därefter uppfattar det som att hon har fått vår känslomässiga förståelse. Vanligtvis tänker vi på verbalt språk men vi ska även komma ihåg vikten av kroppsspråk, tonfall och ögonkontakt.

Det handlar alltså inte bara om att du själv ska förstå utan minst lika viktigt, att personen du möter verkligen uppfattar att du förstått. En person som känner sig förstådd och respekterad för det den utlämnat kommer med stor sannolikhet att känna förtroende för dig. Det är då vi kan få vår gemensamma bild av problematiken.

Bland det första vi ska tänka på är att vi **aldrig** kan skapa ett möte som innehåller självexponering på ett konstruktivt sätt via telefon. I vilket fall är det otroligt svårt eftersom vi missar mycket av den information som vi var inne på tidigare. När du förvissat dig om att det är just du som skall stödja en medlem, se till att bara få de enklaste grunderna och boka snabbt in ett möte. Det är då¹ som du på allvar kan skapa ett förtroende som sedan ger resultat i processarbetet. Centrala begrepp för att möjliggöra självexponering är närvaro, nyfikenhet och aktivt lyssnande.

¹ Varje förtroendevald på arbetsplatsen har en mentor i den lokala styrelsen, för kontakt med avdelning Blekinge, se hemsidan, www.vardforbundet.se/blekinge

² Personcentrerat förhållningssätt beskrivs i Vårdförbundets politiska dokument samt i Blekinges policydokument.

Grunder i personliga möten

Till mötet, tänk på tid och plats. Designa ditt möte. Ge dig själv en chans att göra ett bra arbete genom att varva ner innan mötet – avsätt gärna tid för det som en del av förberedelserna. På så sätt blir du redo för de intryck vi nämnt tidigare. Delge i inledningen hur länge du har tänkt att mötet ska pågå. Det är svårt att orka arbeta konstruktivt mer än ca 45-60 min. Det ansvaret är ditt under mötet. Börja gärna också mötet med att sammanfatta vad ni pratade om på telefon. Som grund bör alla möten starta och sluta med en sammanfattning av det som kommit upp och vad man är överens om. Se till att bekräfta att ni har samma bild.

Tänk på att det är du som har kunskap om processen och personen du möter som har kunskap om sig själv, det vill säga, mötet skall utgå från ett personcentrerat förhållningssätt. Medlemmen har egentligen redan all kunskap den behöver. Du leder genom dina frågor fram till ett samlat, kartlagt och nyanserat diskussionsmaterial som ni tillsammans kan utgå ifrån när det blir dags för eventuella vägval och för att skapa en handlingsplan. Diskussionerna ska utmynna i att personen själv kan göra sina val. Vårt ansvar är processen dit.

Efter mötet behöver du ta dig tiden att reflektera kring allt material och alla intryck du har fått. Det kan också vara bra att ta ny kontakt med din mentor för att få coaching och vägledning.

Medlemsärende utifrån sju olika typer

Arbetskada

I din roll som skyddsombud skall du medverka till att en arbetsskadeanmälan skrivs.

- [Arbetsskadeanmälan Försäkringskassan \(FK\)](#)
- [AFA försäkring anmälan för ansökning om ersättning \(AFA\)](#)

Disciplinåtgärd

Kan t ex vara avstängning eller varning

Hanteras enligt lokal teckningsrätt

Ta omedelbar kontakt med mentor för vägledning.

Diskriminering

Ta kontakt med mentor för vägledning.

Diskriminering innebär att en person utsätts för en åtgärd som är till nackdel för denne (ett missgynnande) på grund av personens ursprung eller grupptillhörighet (diskrimineringsgrunderna).

För att man ska kunna påvisa diskriminering krävs det att den diskriminerande aktiviteten har en koppling med någon av de sju diskrimineringsgrunderna.

- ✓ Kön
- ✓ Könsoverskridande identitet eller uttryck
- ✓ Etnisk tillhörighet
- ✓ Religion eller annan trosuppfattning
- ✓ Funktionshinder
- ✓ Sexuell läggning
- ✓ Ålder

Diskriminering utifrån diskrimineringslagen innebär när någon har utsatts för:

- Direkt diskriminering.
- Indirekt diskriminering.
- Trakasserier.

- Sexuella trakasserier eller
- Genom Instruktioner som diskriminerar.

Med *direkt diskriminering* menas att någon missgynnas genom att man behandlas sämre än någon annan behandlas eller behandlats i en liknande situation, om missgynnandet har samband med någon av de olika diskrimineringsgrunderna. *Indirekt diskriminering* innebär när någon missgynnas genom tillämpning av en bestämmelse, ett kriterium eller ett förfaringssätt som framstår som neutralt men som missgynnar personer som befinner sig i en situation som ryms inom någon av de olika diskrimineringsgrunderna^{1 2}. Med *trakasserier* menas när någon/något kränker någons värdighet som har ett samband till de sju diskrimineringsgrunderna. *Sexuella trakasserier* är ett uppträdande av sexuell natur som kränker någons värdighet. *Instruktioner att diskriminera* innebär order att diskriminera någon och att den som utför ordern är i beroende ställning till den som ger ordern (§ 4 DiskL).

Enligt Kap 3 DiskL så har arbetsgivaren och arbetstagare skyldighet att samverka för att aktivt förebygga eventuell diskriminering. Detta innebär att arbetsgivaren är tvungen att verka för att arbetsplatsen och arbetsuppgifterna är lämpade för alla arbetstagare oavsett kön, etnisk tillhörighet, religion eller trosuppfattning.

Vid frågor om diskriminering eller när någon tycker att man blivit diskriminerad så **ska** dialog föras med lokal Förbundsombudsman för att först fastställa **om** det är diskriminering och i så fall se på möjligheterna att arbetsrättsligt driva ärendet vidare.

- [Diskrimineringsombudsmannens webbsida](#)
- [Jämställdhet och diskriminering \(VF\)](#)

Kränkande särbehandling

Ta kontakt med mentor för vägledning.

När det uppkommer ärende gällande kränkande särbehandling så kan det vara av stor vikt att ha dialog med avdelningsordförande, vice ordförande och huvudskyddsombud för vägledning.

Tillfälliga meningsmotsättningar, konflikter och problem med samarbetet bör i allmänhet ses som normala företeelser, såvida handlingarna inte syftar till att skada eller medvetet kränka en person.

Med kränkande särbehandling avses återkommande klandervärda eller negativt präglade handlingar som riktas mot enskilda arbetstagare på ett kränkande sätt och kan leda till att dessa ställs utanför arbetsplatsens gemenskap (1 §, AFS 1993:17)

¹ (Källström, 2009, ss. 88-89)

² (Sigeman, 2010)

Andra benämningar är mobbning, trakasserier och psykiskt våld.

Exempel på kränkande särbehandling:

- Kollega/kollegor som inte hälsar på dig.
- Du undanhålls information. Någon/några medvetet försvårar ditt arbete.
- Du kontrolleras mer än kollegorna.
- Det blir tyst i fikarummet när du kommer in.
- Du bjuds inte in till sociala aktiviteter.

Skyddet mot kränkande särbehandling omfattar bara anställda och arbetsgivaren kan inte bli skyldig att betala ersättning till någon som utsatts. Däremot har arbetsgivaren en skyldighet att förebygga och att tidigt agera när man upptäcker kränkande särbehandling på arbetsplatsen enligt AFS 2015:4

- [En lathund om hur man hanterar kränkande särbehandling](#) (OFR)
- [AFS 2015:4 Organisatorisk och social arbetsmiljö](#) (AV)
- [Kränkande särbehandling och mobbing](#) (AV)

Villkorsfrågor

Vid behov av stöd, ta kontakt med din mentor

- [Lagar i arbetslivet](#) (VF)
- [Kollektivavtal kommun, landsting och region](#) (VF)
- [Kollektivavtal för privata sektorn](#) (VF)
- [Kollektivavtal för statliga sektorn](#) (VF)

Vårdmiljö

Vid behov av stöd, ta kontakt med din mentor

- [Systematiskt organisatoriskt och socialt arbetsmiljöarbete](#) (OFR)
- [AFS 2015:4 Organisatorisk och social arbetsmiljö](#) (AV)
- [Systematiskt arbetsmiljöarbete](#) (Suntarbetsliv)
- [Checklista för OSA](#) (Suntarbetsliv)
- [Checklistor riskbedömning och handlingsplan](#) (Prevent)
- Arbetsgivarens lokala dokument

Rehabilitering

Hanteras av förtroendevald på arbetsplats.
Vid behov av stöd ta kontakt med din mentor.

De personer vi möter i rehabiliteringsärenden befinner sig i otroligt olika situationer och med egna, unika personligheter.

Han eller hon befinner sig i en situation i livet där vardagen och livet inte fungerar så som den brukar. Personen du möter kanske inte fungerar rationellt och genomtänkt. Kanske kan hon inte heller förklara riktigt varför hon kontaktar dig.

På något sätt måste vi alltså skapa en gemensam grund, någonting att ta fäste i, med personen som kontaktar oss. Vad har personen för förmågor? Vilka finns runt personen? Kanske kan det vara av vikt att även ta del av närståendes kunskap.

Det i sin tur skapar processer och arbetssätt som kan bli smidiga, respektfulla och konstruktiva. När vi väl har ett samarbete som bygger på känslomässigt förtroende så måste vi koppla på med ett kunskapsförtroende. Naturligtvis bygger detta på att vi själva är väl grundade i rehabiliteringsprocessens olika delar och vad det finns för lagar och avtal som berör problematiken.

Varför rehabilitering?

Värdet kan ses ur tre olika perspektiv. Individ – Arbetsplats – Samhälle.

För den enskilde innebär gemenskap på arbetsplatsen och de meningsfulla arbetsuppgifterna oftast ett rikare liv än en tillvaro i ett utanförskap. För samhället betyder en framgångsrik rehabilitering mycket eftersom det är ohållbart, både ur välfärds- och ekonomiskt perspektiv att många människor får sjuklön, sjukpenning eller sjukersättning. Ur ett arbetsplatsperspektiv måste man göra kopplingen mellan rehabiliteringen och det förbyggande arbetsmiljöarbetet. Att avstå från rehabiliteringsinsatser och välta över det på samhället innebär att arbetsgivaren går miste om kunskaper och utvecklingsmöjligheter. Ett stort antal rehabiliteringsfall beror helt eller delvis på arbetsmiljöfaktorer som utvecklas under lång tid. Under denna långa tid så försämras arbetsprestationerna successivt. Ofta individualiseras problemet och kopplas till den anställde, vilket resulterar i att omgivningen ser det enklare att lösa problemet med att bevilja sjukersättning. Det man inte tänker på är att utslagningen från arbetsplatsen kommer att upprepas gång på gång på grund av arbetsmiljöproblemen. Sannolikt är det redan att antal arbetskamrater som redan är på väg att hamna i samma situation. Lösningen är ett ambitiöst rehabiliteringsarbete med systematisering av utredningar och andra erfarenheter. Detta innebär att underlag produceras till det förbyggande arbetsmiljöarbetet. Genom denna systematisering får rehabiliteringsinsatserna ett dubbelt värde.³

Är rehabilitering lönsamt?

³ (Günzel & Zanderin, 2012)

Humankapital förslits på samma sätt som realkapitalet. Humankapitalet kan minska genom att personalens kompetensutveckling åsidosätts, kunskaper blir gamla eller att motivationen på arbetsplatsen är låg. Ett rehabiliteringsärende/funktionsnedsättning kan innebära lägre produktivitet, kvantitet och kvalitet eller rentav frånvaro. Företaget tappar då så klart kompetens som helt eller delvis kan återskapas med rehabilitering och systematiskt arbetsmiljöarbete. Den nytta individen tidigare gjort kan återskapas och blir resultatet av rehabiliteringen bättre kan man dessutom tala om kompetensutveckling både för individen och för företaget.

En viktig del för att motverka onödiga kostnader och personligt lidande är att tidigt rehabilitera på arbetsplatsen. Detta kräver ett arbetsklimat där arbetsgivare och arbetskamrater är uppmärksamma på tidiga signaler. Tidig rehabilitering medför ofta billiga åtgärder som ger långsiktiga resultat.⁴

- [Rehabiliteringskedjan](#) (FK)
- [Tillbaka till arbete - rehabilitering](#) (FK)
- [Arbetsgivarens rehabiliteringsansvar](#) (SKL)
- [Ansvaret för din rehabilitering - En lathund om rehabiliteringskedjan](#) (OFR)
- [Arbetsanpassning och rehabilitering](#) (AFS 1994:1)
- [Interaktiv utbildning i arbetsanpassning och rehabilitering](#) (AV)
- [Interaktiv utbildning i systematiskt arbetsmiljöarbete](#) (AV)
- [Arbetsanpassning och rehabilitering](#) (AV)
- **Din arbetsgivares riktlinjer**

Litteraturförteckning

Günzel, M., & Zanderin, L. (2012). *Arbetsmiljörätt och rehabilitering*.
Källström, K. (2009). *Anställningsförhållandet*.
Sigeman, T. (2010). *Arbetsrätten*.

.

⁴ (Günzel & Zanderin, 2012)