

## Etiska riktlinjer

Vård och omsorg är den kommunala utföraren i Järfälla kommun för insatser inom äldre- och handikappomsorg. Där ingår bland annat olika former av hjälp och stöd i bostaden och sysselsättning, äldre- och gruppboenden, personlig assistans samt eftermiddags-tillsyn och korttidshem för barn och ungdomar.

”Vård och omsorgs Etiska riktlinjer – ett vägledningssystem för vårt förhållningssätt” har utarbetats vid ett tiotal arbetsmöten tillsammans med verksamheternas etikombud under perioden 2002 - 2004.

Steg två i arbetet är att varje verksamhet diskuterar vad de betyder på respektive arbetsplats

Den största insatsen i arbetet att ta fram de etiska riktlinjerna har genomförts mellan arbetsmötena när förslagen diskuterats, bearbetats och förankrats i respektive arbetslag – en förutsättning för att nå målet att alla omfattas av en gemensam grundsyn – värdegrund.

Andra förutsättningar är riktlinjernas koppling till den vardagliga verksamheten och att värderingsarbetet tillåts vara en process som hålls levande genom fortlöpande diskussioner.

### Vård och omsorg

Besöksadress: Tornérplatsen 28, Jakobsberg

Postadress: Järfälla kommun, Vård och omsorg, 177 80 Järfälla

Telefon 08/580 285 00 vx Telefax 08/580 295 64

e-post: [vard.omsorg@jarfalla.se](mailto:vard.omsorg@jarfalla.se)

Lay-out: Corinne Wredén tillsammans med Jakobsbergs Tryckeri AB 2005.

Järfälla Kommun



Vård och omsorg

**Etiska**

**riktlinjer**

- ett vägledningssystem

för vårt förhållningssätt

Vård och omsorgs

# Etiska riktlinjer

I vår yrkesutövning:

- **behandlar vi våra kunder och arbetskamrater med respekt och lyhördhet**
- **ger vi ett värdigt bemötande som handlar om kundens rätt att känna trygghet, behålla sin integritet och bestämma över sig själv**
- **skapar vi förtroendefulla relationer till kunder och anhöriga**
- **utnyttjar vi inte vår position i förhållande till kundens beroende och tillit**
- **uppträder vi på ett sådant sätt att vi inger förtroende för oss själva och vår yrkesgrupp**
- **värnar vi om och utvecklar vårt yrkeskunnande**
- **håller vi hela tiden diskussionen kring våra Etiska riktlinjer levande**

I vår yrkesutövning:

## **värnar vi om och utvecklar vårt yrkeskunnande**

Det kan betyda att:

- vi håller oss à jour med vad som händer inom vårt verksamhetsområde
- vi söker ny kunskap för att ge våra kunder ännu bättre hjälp och service
- vi reflekterar enskilt eller i grupp över vårt förhållningssätt och situationer som uppstått i arbetet
- vi är noggranna i introduktionen av nyanställda – vikarier och tillsvidareanställda
- vi diskuterar hur vi kan utföra arbetsuppgiften så att kunden blir nöjd
- vi ger varandra återkoppling på förslag och hur vi utför våra uppgifter.

I vår yrkesutövning:

## **håller vi hela tiden diskussionen kring våra Etiska riktlinjer levande**

Det kan betyda att:

- det finns etikombud på arbetsplatsen som håller sig à jour och inspirerar till diskussioner i etiska frågor
- det finns utrymme för reflektion och diskussion på arbetsplats- och personalmöten samt planeringsdagar
- medarbetarna minst en gång per år erbjuds ”påfyllning” genom seminarium, föreläsning, filmvisning etc
- arbetslag/grupper erbjuds handledning för utveckling av förhållningssätt, arbetsgrupp etc.

I vår yrkesutövning:

### uppträder vi på ett sådant sätt att vi inger förtroende för oss själva och vår yrkesgrupp

Det kan betyda att:

- vi bemöter andra som vi själva vill bli bemötta
- vi tolererar och accepterar olikheter såsom religion, kultur osv, men strävar mot ett gemensamt mål i verksamheten
- vi lyssnar och är lyhörda mot kunder, anhöriga och arbetskamrater
- vi utgår från att andra gör så gott de kan, men om någon har en annan åsikt frågar vi vänligt varför
- vi pratar direkt med den eller de som vi inte kommer överens med på ett ärligt och uppriktigt sätt innan vi talar i hela gruppen
- vi säger till den arbetskamrat som uppträder illa mot någon kund, anhörig eller arbetskamrat
- vi ber om ursäkt om ett uttalande sårat
- det är lika självklart att be om hjälp som att ge hjälp
- vi lär oss ge och ta konstruktiv kritik
- att vi skiljer på arbete och privatliv exempelvis användande av mobiltelefoner
- i vårt arbete finns utrymme för både skämt och allvar.

I vår yrkesutövning:

### behandlar vi våra kunder och arbetskamrater med respekt och lyhördhet

Det kan betyda att:

- vi informerar kunden om vad som kommer att ske, förutsättningar, regler etc
- kunden utövar sina intressen eller aktiviteter utan att någon värderar dem
- kunden får hjälp och stöd vid ställningstaganden/beteenden som påverkar andras uppfattning om kunden negativt gällande hygien, klädval etc, som väcker negativ uppmärksamhet
- kunden ska behålla sin livskvalitet och värdighet så långt som möjligt. Exempel: vackert dukat matbord, trivsamt hemmiljö utan institutionskaraktär
- kunden får utföra sysslor på sitt sätt och i sin ordning, exempelvis vid av- och påklädning, arbetsmoment i daglig verksamhet
- vi talar **till** varandra och inte **om** eller över huvud på varandra
- vi är lyhörda för gränsen mellan skämt och ironi.

I vår yrkesutövning:

### **ger vi ett värdigt bemötande som handlar om kundens rätt att känna trygghet, behålla sin integritet och bestämma över sig själv**

Det kan betyda att:

- hjälp till självhjälp är utgångspunkten i vårt arbete, t ex, frågar vad kan du själv? istället för: vad vill du ha hjälp med?
- kunden deltar i avgöranden som rör hans/hennes livsföring, vilket innebär att kunden är med i de sammanhang där kundens förhållanden diskuteras/planeras till exempel vid ankomstsamtal, uppföljningssamtal och individuell planering, om det inte är olämpligt av särskilda skäl.  
Exempel på avgöranden och sammanhang som tillgodoses i mesta möjliga mån: när man vill gå upp på morgonen och lägga sig på kvällen, vilka aktiviteter man vill delta i, vilken maträtt man vill ha, önskekost, plats vid matbordet etc
- kunden har rätt att ändra på saker som han/hon tycker är fel
- kunden får hjälp att bli förstörd av den som känner honom/henne genom att vi strävar efter kontinuitet med van och erfaren personal
- hjälp till självhjälp genom att kunden uppmuntras att ta egna initiativ och får utföra uppgiften på den tid det tar med eller utan stöd t ex, att klä sig, förflytta sig, äta, utföra aktiviteter etc
- kundens hjälpmedel – exempelvis hörapparat – kontrolleras regelbundet
- kunden får hjälp att inte utsätta sig själv eller andra för risker, pinsamheter eller andra människors ringaktning
- att personal hjälper kunden att uppleva glädje och gemenskap med andra. Till exempel delas arbetsmoment upp så att alla har chans att uppleva att man deltar och genomför en uppgift
- om personal tar över är vi tydliga över varför vi tvingas till det, exempelvis på grund av säkerhetsaspekter vid halkrisk vid golv torkning, etc.

I vår yrkesutövning:

### **skapar vi förtroendefulla relationer till kunder, anhöriga och arbetskamrater**

Det kan betyda att:

- kunden känner sig sedd och lyssnad på som den person han/hon är t ex, bli förstörd genom kroppsspråk, teckenspråk om han/hon ej kan tala, bli bekräftad genom beröring som exempelvis klapp på axeln, ryggen
- kunden får hjälp och stöd av en ”fast” personalgrupp som förmedlar trygghet genom tydliga rutiner och en atmosfär där åsikter respekteras
- att ordinarie personal planerar arbetsuppgifterna i personalgruppen så att kontinuitet bibehålls även vid frånvaro och vikarietillsättning
- kunden har en individuell plan för sina insatser, vilket underlättar särskilt för nya medarbetare
- vi utvecklar vårt sätt att ge varandra synpunkter på hur arbetsuppgifter genomförs, förhållningssätt etc.

I vår yrkesutövning:

### **utnyttjar vi inte vår position i förhållande till kundens beroende och tillit**

Det kan betyda att:

- vi som medarbetare har en ödmjukhet inför kundens situation
- vi som medarbetare är ytterst noggranna i redovisning av andras pengar eller hanterande av andras tillhörigheter