



Målning av Maud Jonsson

# Värdegrund

Vård- och omsorgsförvaltningen

Värdegrundsskriften för vård- och omsorgsförvaltningen har arbetats fram av personal i de olika verksamheterna under 2004. Den ersätter den tidigare etikskrift som fanns på förvaltningen. Foldern har fått en ny layout 2021.

Fotograf: Hanna Maxstad om inget annat anges.  
Omslagsbilden är en målning av Maud Jonsson.

# Katrineholms kommuns värdegrund, RÖTT

**Respekt** – Visa omtanke, ödmjukhet och lyhördhet i alla dina möten med andra människor. Varje människa är unik. Ha respekt för varandras olikheter och behov.

**Öppenhet** – Ta tillvara varandras kompetens och initiativkraft. Dela med dig av information och kunskap till andra, vare sig du är ledare eller medarbetare. Vi lyfter och hjälper varandra

**Tydlighet** – Ha en respektfull och öppen kommunikation med varandra. Ge tydlig, ärlig och vänlig återkoppling.

**Tillit** – Erfarenhet, kunskap och engagemang är värdefulla resurser som ska tillvaratas på bästa möjliga sätt. Vi litar till varandras omdöme och förmåga. Tillsammans ger vi utrymme för kreativitet och initiativförmåga och välkomnar nya arbetssätt.

# Värdegrundens betydelse för oss inom vård- och omsorgsförvaltningen

Vårt arbete består av ständiga möten med människor. Vårt förhållningssätt till dessa människor ska kännetecknas av respekt för individen och professionalism.

I mötet med människor utgår vi från en humanistisk människosyn. Vi menar att alla människor har samma värde, samma rätt att påverka sin situation och samma rätt till hjälp och stöd.

Vår uppgift är att vara lyhörda för vars och ens behov, att se hela människan och den situation den befinner sig i. Vi ska möta människor med empati och omtanke.

De ska kunna lita på vår strävan att se, lyssna och förstå.

De värderingar som kommer till uttryck i den humanistiska människosynen återkommer i lagar som styr vårt arbete.

Där finns begreppen:

- självbestämmande
- integritet
- trygghet
- värdighet
- respekt
- kontinuitet
- flexibilitet och
- helhetssyn.

Vi sammanfattar de här begreppen i ett enda ord: **människovärde**.



"De fyra grundelementen  
Luft Vatten Jord Eld  
står som modell.

Livet själv  
och du som människa  
klarar dig inte utan något av dem.  
Alla är lika mycket värda  
hur olika vi än är.  
Låt också det vara din tanke  
när du möter en annan människa."

Maud Jonsson

# Gemensam grund

Anställda inom vård- och omsorgsförvaltningen har, precis som de människor vi möter, olika värderingar och en världsbild som inte alltid stämmer överens. Skillnaderna ska respekteras.

I vårt arbete är det viktigt att vi utgår från gemensamma värderingar och att vi vet vad vi menar när vi talar om begrepp som etik och moral.

Den här skriften inleds med kommunens värdegrund. Därefter beskrivs kortfattat vilka värderingar som styr vårt arbete. Vi pekar vidare på hur etiken bör vägleda oss i kontakten med de människor som använder eller är beroende av vård- och omsorgsförvaltningens tjänster.

Vi belyser också hur vi ska förhålla oss till varandra på arbetsplatsen samt påminner om sekretesslagens text om skydd för enskildas personliga förhållanden.

Förhoppningen är att skriften ska inspirera oss till fortlöpande dialog om våra värderingar så att vi blir uppmärksamma på vårt handlande. Värdegrunden ska fungera som ett rättesnöre för oss och ett skydd för de människor vi möter i vårt arbete.

**Moral** kopplas ofta till människans praktiska handlande.

Alla människor har moral.

**Etik** är när människan börjar reflektera över sin moral.

Etiken är den medvetna moralen.

# Etik inom vård- och omsorgsförvaltningen

När vi slår fast etiska riktmärken och handlingsregler utgår vi från en **humanistisk människosyn**.

Vi menar att

- alla människor har lika värde
- människan har rätt att välja
- människan har rätt att påverka sin livssituation
- varje människa är unik och
- varje människa kan utvecklas.

Att alla människor har lika värde betyder att alla människor har samma mänskliga rättigheter och samma rätt att få dem respekterade. Människovärdet är knutet till vad människan är, inte till det den gör eller äger.

I den humanistiska människosynen ingår också helhetssynen på människan. Detta innebär att vi ska se till människans totala livssituation (biologiska, psykiska och andliga aspekter och den fysiska och sociala miljön samt samspelet mellan dessa).

# Förhållningsätt

”Om jag vill lyckas med att föra en människa mot ett bestämt mål, måste jag först finna henne där hon är och börja just där. Den som inte kan det lurar sig själv när hon tror hon kan hjälpa andra.

För att hjälpa någon måste jag visserligen förstå mer än vad han gör, men först och främst förstå det han förstår. Om jag inte kan det så hjälper det inte att jag kan och vet mera. Vill jag ändå visa hur mycket jag kan så beror

det på att jag är fåfång och högmodig och egentligen vill bli beundrad av den andre istället för att hjälpa honom.

All äkta hjälpsamhet börjar med ödmjukhet inför den jag vill hjälpa och därmed måste jag förstå att detta med att hjälpa inte är att vilja härska, utan att vilja tjäna. Kan jag inte detta så kan jag heller inte hjälpa någon.”

Sören Kierkegaard.

Förhållandet mellan oss som personal och de som söker våra tjänster är inte jämlikt. De människor vi ger stöd och service, vård och omsorg står alltid i ett beroendeförhållande till oss som personal. Det ger oss en viss makt; den makten får aldrig missbrukas. Vi ska sträva efter att möta människan på ett jämställt plan.



# Bemötande

Alla människor – oavsett bakgrund, nuvarande situation, kön, hudfärg eller religion – ska kunna lita på att bli bemötta på ett respektfullt sätt.

Etikett och god ton lägger grunden för ett etiskt bemötande. Det gäller såväl i den första kontakten - hur vi svarar i telefonen eller hälsar - som i vad vi säger och gör.

Det är viktigt att röstläge, kroppsspråk och ord säger samma sak.

Ett etiskt bemötande handlar också om att den enskilda människan inte känner sig utlämnad. Vi ska skapa lugn och ro och trygghet i mötet. Det betyder att vi pratar med människor och inte "över huvudet" på dem, att diskussioner inte ska ske "för öppen ridå" och att telefoner eller andra besök inte får störa.

# Engagemang

De enskilda människorna har rätt att ställa krav på att vi engagerar oss i dem och deras problem och att vi använder hela vårt yrkeskunnande i kontakten med dem. De har också rätt att förvänta sig att vi lyssnar på och stöttar dem där så behövs.

Har vi förklarat tillräckligt?

Är vårt språk begripligt?

Når vi över kulturskillnader och språkliga barriärer?

Själva måste vi försäkra oss om att det vi har att förmedla når fram.

Det ger alla större ansvar att se till att vården och omsorgen ges utifrån ett perspektiv av fullmakt given av brukaren/patienten.

Vårt intresse ska således fokuseras på brukaren/patienten; det är dennes behov som ska sättas i förgrunden. Vår yrkesutövning ska styras av vad som är bra för dem vi möter i vårt arbete, inte av våra egna behov, känslor eller impulser.

Vi ska vara särskilt vaksamma på att även människor som själva har svårt att föra sin talan får det stöd, den hjälp och den vård de har rätt till.

# Att sätta gränser

Ibland är det nödvändigt att sätta gränser. Men vi får aldrig utsätta någon för bestraffning, hot, våld, ironi eller nedvärderande attityd. Ett sådant uppträdande betraktas som tjänstefel. För den enskilda människan kan det leda till att känslan av förtroende och respekt förstörs.

I situationer där vi själva utsätts för hot och våld eller känner oss kränkta i vår yrkesroll ska vi kunna räkna med stöd från chefer och kolleger.

Vi får aldrig låta vår egen frustration gå ut över brukaren/patienten.

# Integritet och självbestämmande

Grunden för arbete med människor är respekt för den enskilda individens integritet.

Med **integritet** menar vi att varje människa har rätt att få upprätthålla sin värdighet oavsett yttre förhållanden. Varje människas integritet är oberoende av deras psykiska eller fysiska förmåga. Att arbeta nära människor är att ständigt klara balansgången mellan att finnas till hands och att inte kliva över den gräns alla människor har rätt till.

Alla människor har även rätt till **självbestämmande**.

Men intellektuella, psykiska eller fysiska funktionsnedsättningar kan begränsa möjligheten att utnyttja denna rätt. Vår uppgift är att uppmuntra och stödja varje individ att ta tillvara sina egna förutsättningar.

Vårt mål är att människor ska känna att de:

- har valmöjligheter
- har rätt till en privat sfär
- blir sedda som de är
- är respekterade och
- får behålla sin identitet.

**Integriteten** är konstant och villkorlös. Den kan bara respekteras eller kränkas.

**Självbestämmandet** är kopplat till personliga förutsättningar och kan därför variera.

# Inflytande och delaktighet

Inflytande och delaktighet är nyckelbegrepp i våra relationer till de som söker kontakt med eller är beroende av förvaltningens verksamheter.

Att ha inflytande innebär bland annat att ha möjlighet att påverka sin livssituation nu och i framtiden.

Att vara delaktig innebär för den enskilda att beslut som rör dem inte fattas över deras huvud eller när de inte är närvarande. Det innebär också att den kapacitet var och en har tas tillvara.

Tänk på att de människor vi möter också läser av stämningar och attityder hos dig som personal i olika situationer.

Exempelvis välvilja – motvilja eller engagemang – ointresse.

Detta gäller även de som av olika skäl har nedsatt kommunikationsförmåga.

Ambitionen att värna om människors rätt till inflytande och delaktighet kan ibland kollidera med myndighetsutövningens krav på trohet mot lagen.

Vår uppgift som anställda är att vara lyhörda för önskemål.

Vi ska uttrycka oss och handla på ett sådant sätt att de människor vi möter förstår de sammanhang och de situationer där lagen styr över den fria viljan.

Vi måste på ett tydligt sätt informera om vad vi gör, varför och vad det ska leda till.



# Respekt för individen

I allt arbete med människor är respekten för individen ett grundläggande krav.

Vi ska visa respekt för människors tankar och värderingar, även om vi i vår myndighetsroll inte alltid har möjlighet att tillgodose deras önskemål.

Att visa respekt innebär att

- låta människor tala utan att bli avbrutna,
- ge klara besked och hålla överenskommelser,
- följa lagen om sekretess och tystnadsplikt,
- inte använda ironi och nedlåtande uttryck.

Det handlar även om att respektera bokade tider, att vara tillgänglig på telefontider, besvara brev och ringa upp dem som sökt oss per telefon.

Inom flera delar av vård- och omsorgsförvaltningens verksamhetsområden möter vi människor i deras hem och utför arbete där.

I sådana fall ska vi respektera de gränser den boende sätter upp och till exempel inte utan samtycke från denne vistas i bostaden, släppa in besökare för studiebesök, fotografering etc.



# Personaletik på VOF

Att se människan och inte bara sjukdomen, hjälpbehovet eller funktionshindret, att låta den enskilda människan komma till tals och bli bekräftad, att lyssna och försöka förstå och att inte nedvärdera, håna eller kränka. Det här är nyckelbegrepp för oss vid kontakter med de människor som använder eller behöver vårt stöd/service.

För att kunna bemöta brukaren/patienten/kommuninvånaren på ett respektfullt sätt är det nödvändigt att vi som anställda möter varandra som medarbetare på samma sätt. Personaletiken, som den formuleras i Katrineholms kommuns personalpolitiska program, är här vägledande.

Alla på våra olika arbetsplatser har rätt att känna sig behövda, bli bekräftade och få komma till tals. Vi ska respektera varandras olikheter och ta tillvara varandras kunskaper.

Vi ska vara öppna mot varandra. Att ge beröm, ska vara självklart, men vi måste också våga ventilera problemen. Dessutom är det viktigt att vi tar oss tid att bry oss om varandra. En stunds samspråk

och ett gott skratt är aldrig fel. Målet för alla som arbetar inom vård- och omsorgsförvaltningens olika verksamheter är det samma: att erbjuda bra vård, omsorg och service. Grunden för att vi ska nå dit är ett bra arbetsklimat. Om vi mår bra fungerar också arbetet och kontakten med brukarna/patienterna/kommuninvånarna bra.



# Tystnadsplikt

Alla som är verksamma inom vård- och omsorgsförvaltningen har tystnadsplikt. De uppgifter vi får om människors personliga förhållanden får inte spridas vidare.

Tystnadsplikt inom hälso- och sjukvården respektive socialtjänsten regleras i offentlighets- och sekretesslagen (SFS 2009:400) 25 kap. 1 och 14 §§ samt 26 kap. 1 §. Lagen beskriver när sekretessen gäller. Enligt lagen är det förbjudet att röja uppgifter, vare sig det sker muntligt eller skriftligt.

Bestämmelserna begränsar den i tryckfrihetsförordningen stadgade rätten att ta del av allmänna handlingar.

Den som bryter mot lagen kan dömas till böter eller fängelse.

Observera att tystnadsplikten inte bara betyder att vi inte ska sprida uppgifter utanför arbetsplatsen. Den gäller även internt; uppgifterna är bara till för den som behöver dem i sin tjänst.

Att prata öppet om människors personliga förhållanden vid kaffebord eller vid "korridorssammanträden" är också ett brott mot tystnadsplikten. Vi har heller inte rätt att ta del av information i journalhandling kring patientens/brukarens vård annat än när vi är personligt involverade i vården av brukaren/patienten.





Foto: Therese Larsson

Katrineholms kommun  
Vård- och omsorgsförvaltningen  
641 80 Katrineholm  
Besöksadress; Upplandsgatan 2  
Telefon: 0150-570 00 (8-16)

Trycksaksnummer: VON/2021:8-005-576. Maj 2021