

# DILEMMAN OCH KONFLIKTSITUATIONER



## Vårt arbete med brukarna

---

## Ditt sätt att bemöta brukarna

Du arbetar hos pensionären Maria som ska flyttas från sängen till rullstolen med hjälp av en taklift. Men Maria vill absolut inte bli flyttad så, och varje gång du är hos henne så uppstår en diskussion kring detta.

Maria påpekar att din kollega Stina minsann är snäll och flyttar henne utan takliften. Du känner dig osäker på hur du ska agera och stämningen blir alltmer irriterad. Maria har även ringt till din chef och sagt att du inte sköter dina arbetsuppgifter. Hur hanterar du detta?

Alternativ:

1. Jag biter ihop och fortsätter arbeta som vanligt
2. Jag pratar med Stina om hur vi ska arbeta så att vi har samma arbetssätt
3. Jag bokar in ett möte med min chef
4. Öppet hörn

---

## Kontakt med anhöriga

En anhörig anklagar dig för stöld hemma hos hans mamma. Vad gör du?

Alternativ:

1. Jag vet inte vad jag ska göra
2. Jag talar direkt om för min chef vad som inträffat
3. Jag pratar med mina kollegor och försöker få någon annan att gå dit i fortsättningen
4. Öppet hörn

---

## När brukaren röker

Brukaren Tage röker två paket cigaretter varje dag. Han vill absolut inte vädra lägenheten eftersom han fryser då, och förresten så gillar han inte frisk luft. Du vill inte gå dit på grund av att du mår illa av lukten i den instängda lägenheten. Vad gör du?

Alternativ:

1. Jag ventilerar min irritation med mina arbetskamrater men fortsätter att gå till Tage
2. Jag kontaktar Tages anhöriga och försöker få dem att påverka Tage
3. Jag tar upp frågan med min chef
4. Öppet hörn

---

## Brukarens behov och familjens önskemål

Du har länge arbetat hos en brukare som får allt svårare att röra sig utan hjälp. Du tycker att han behöver hjälpmedel för att förflytta sig, men hans fru vill absolut inte ha några hjälpmedel i hemmet. Hjälpmedel har ordinerats, men hustrun vägrar. Vad gör du?

Alternativ:

1. Jag ber min chef att prata med hustrun
2. Jag försöker påverka brukaren att ta upp diskussionen med hustrun
3. Jag ser till att hjälpmedel kommer på plats oavsett vad hustrun tycker
4. Öppet hörn

---

## Ditt förhållningssätt till brukarna

Brukaren vill inte följa med till tvättstugan för att hjälpa till med tvätten, vilket han ska göra enligt genomförandeplanen. Hur hanterar du det?

Alternativ:

1. Jag låter brukaren ha smutsiga kläder tills han följer med
2. Jag säger till brukaren att jag kommer att ta upp det här med min chef om du inte gör som jag säger
3. Jag går och tvättar utan brukaren
4. Öppet hörn

---

## Avslagsbeslut

Biståndsbedömaren har fattat ett beslut som innebär att brukaren inte får den hjälp han begärt. Vad gör du?

Alternativ:

1. Jag utför bara det som står i beslutet
2. Jag hjälper brukaren med det han/hon anser sig behöva hjälp med trots att det inte står i beslutet
3. Jag tar upp frågan med min chef och ber om svar på hur jag kan hantera situationen
4. Öppet hörn

---

## Förändrat biståndsbeslut

Ett nytt beslut innebär minskad arbetstid hos en brukare som du varit hos en längre tid. Du anser att beslutet är fel. Hur hanterar du det?

Alternativ:

1. Jag pratar med mina kollegor om detta men accepterar beslutet
2. Jag tar upp frågan direkt med min chef
3. Jag ber brukaren överklaga beslutet
4. Öppet hörn



---

## Skilda förhållningssätt till brukaren

Brukaren säger att din kollega minsann gör mer än vad du gör. Du tycker att du arbetar enligt utförandeplanen. Hur hanterar du situationen?

Alternativ:

1. Jag pratar med min kollega om våra arbetssätt
2. Jag pratar med min chef och ber om att hon/han tydliggör riktlinjerna för min kollega
3. Jag förklarar för brukaren att jag gör det som står i genomförandeplanen
4. Öppet hörn

---

## Ett hembesök nekas

En brukare ringer till dig som distriktssköterska och vill ha ett hembesök av läkare. Efter ett långt samtal där du ställer kompletterande frågor meddelar du att eftersom brukaren kan ta sig till en vårdcentral så blir det inget hembesök. Brukaren blir arg och efter 15 minuter ringer en anhörig och hotar att anmäla dig. Vad gör du nu?

Alternativ:

1. Jag ändrar mitt beslut så att brukaren får ett hembesök av läkaren
2. Jag förklarar bakgrunden för de anhöriga och står fast vid beslutet
3. Jag ber de anhöriga att prata med min chef
4. Öppet hörn

---

## Kärleksbekymmer?

Det har uppstått en relation mellan en brukare och en utförare. Relationen är mer än kamratskap och i arbetsgruppen misstänker man att det är en kärleksrelation. Hur hanterar du det?

Alternativ

1. Jag bryr mig inte om det utan låter dem sköta sin relation själva
2. Jag pratar med utföraren och frågar hur det ligger till
3. Jag pratar med min chef om hur jag upplever situationen
4. Öppet hörn

# **Vårt interna arbete**

---

## Relationer i arbetsgruppen

Du hör att en arbetskollega sprider rykten om en annan kollega i gruppen. Vad gör du?

Alternativ:

1. Jag vågar inte göra någonting
2. Jag säger till kollegan som sprider rykten att sluta med det
3. Jag pratar med min chef
4. Öppet hörn

---

## Ingenting händer

En brukare blir allt sämre och du anser att hon behöver mer hjälpmedel. Du har tagit upp detta tidigare, men inget händer. Vad gör du?

Alternativ:

1. Jag tar upp frågan igen med min chef
2. Jag pratar med mina kollegor om det och ber dem att också ta upp ärendet
3. Jag blir arg och skäller ut min chef
4. Öppet hörn

---

## Relationer i arbetsgruppen

En kollega ringer privata mobilsamtal under arbetstid hemma hos brukaren.  
Hur hanterar du det?

Alternativ:

1. Jag låter min kollega prata i telefon, det är säkert något viktigt
2. Jag säger till direkt om att det inte är OK
3. Jag vågar inte säga någonting men blir irriterad
4. Öppet hörn

---

## Relationer i arbetsgruppen

Din arbetskamrat Lisa kommer sent till arbetet. Hon luktar alkohol och är allmänt irriterad och argsint. Hon tar bilnycklarna för att köra till brukaren Sune. Vad gör du?

Alternativ:

1. Jag tar bilnycklarna ifrån Lisa och säger åt henne att åka hem
2. Jag ringer till min chef och ber om att få hjälp
3. Jag låter Lisa åka till Sune, hon nyktrar nog till
4. Öppet hörn



---

## Relationer i arbetsgruppen

Du märker att en arbetskamrat inte gör sina arbetsuppgifter fullt ut hemma hos brukaren. En gång har du sett att din arbetskamrat sitter på det lokala fiket när hon egentligen skulle ha varit hemma hos en brukare. Vad gör du?

Alternativ:

1. Jag pratar med min arbetskamrat om att det inte är rätt
2. Jag biter ihop och gör min arbetskamrats uppgifter
3. Jag säger till min chef
4. Öppet hörn

---

## **Brukarens förhållningssätt till er**

Brukaren favoriserar en medarbetare i arbetsgruppen. Hur hanterar du det?

Alternativ

1. Jag gör ingenting, det är roligt att en arbetskamrat får extra mycket beröm
2. Jag pratar med min arbetsgrupp om hur vi kan hantera det
3. Jag pratar med brukaren
4. Öppet hörn