

Situationer på jobbet

Mycket kan hända i möten med människor och Lisa Hellström som arbetar i Tierps kommun har hamnat i obehagliga situationer. I alla yrken som innebär möten med människor är det nyttigt att lära sig hantera situationer som kan uppstå. Men tyvärr ingår det sällan i utbildningarna.

- Det skulle absolut behövas. Att lära sig hur man ska uttrycka sig, om konflikthantering och om kommunikation kan göra att man undviker att hamna i vissa situationer.

➤ Innan Lisa började arbeta i Tierp arbetade hon som livsmedelsinspektör i Hudiksvall och det var under ett oanmält besök på en pizzeria där hon skulle ha livsmedelstillsyn som hon råkade ut för en obehaglig situation.

Hon hade varit där tidigare och visste att de inte var så bra på att följa lagstiftningen just där.

- De skylldes ofta ifrån sig och tyckte att de gjorde vad de skulle och dessutom mycket bättre än andra pizzerior. Men det var ganska ofta vi fick komma dit och följa upp saker som de inte hade gjort. Jag skulle dit på ett återbesök. Jag kom vid två-tiden och då var det släckt i lokalen. Dörren var öppen så jag gick in. Det dröjde ett tag och sedan var det en person som kom ut från köket. Han tog sig mycket för näsan så jag funderade på om han hade sniffat något.

RÖKTE I KÖKET

Trots att mannen som kom ut från köket kanske hade sniffat något började Lisa prata med honom och hon tyckte att han verkade normal. Han svarade på hennes frågor. Ägaren var inte där just då. Han kom en kvart senare.

- När han kom var jag i köket och tittrade. Han hade sina privata kläder på sig och jag tyckte att han betedde sig lite konstigt. Helt plötsligt tog han fram en cigarett och började röka. Jag hade sett att det fanns ett askfat i köket tidigare och det hade vi pratat om. Jag sa till honom att man inte får röka där inne men det struntade han totalt i.

NÄRA TILL FLYKTVÄG

I ett kylrum stod kebab i ett stort bleck som inte var övertäckt med något. Lisa påpekade att det var bra om det var övertäckt.

- Då tog ägaren sin smutsiga hand och åt av kebabens framför ögonen på mig. Det var då jag började förstå att något inte stod helt rätt till där. Jag kände att det nog inte var så bra att vara kvar inne i köket så vi gick ut i serveringen så att jag skulle ha nära till en flyktväg om det skulle vara något.

Vi fortsatte prata och jag försökte få dem att inse att det var en del saker som inte var helt bra och som måste åtgärdas. Ägaren hämtade en kopp kaffe, men han började skaka så mycket att han spillde på golvet. Sedan sa han att jag inte skulle komma mitt i lunchruschen. Då var klockan halv tre ungefär och inte en människa där.

Det var då jag insåg att han antagligen var påverkad av något och det kändes inte så bra eftersom han började bli upprörd också. Så jag bokade en tid med honom, han skulle komma till mitt kontor dagen där på.

MISSTANKE OM DROGER

När Lisa hade åkt därifrån och det hade gått någon timma så ringde ägaren till pizzerian upp henne.

- Han frågade om jag var där i onsdags. Nja, sa jag, jag var där i dag. Bestämde vi något då, frågade han då. Ja, vi bestämde att vi ska träffas på mitt kontor i morgon, svarade jag. Jaha, sa han. Dagen efter kom han faktiskt till mitt



Lisa Hellström arbetar som livsmedelsinspektör och alkoholhandläggare i Tierps kommun. Hon är också ledamot i Yrkesföreningen Miljö och Hälsas styrelse.

kontor och då var han som vanligt. Då gick det att prata med honom.

En kollega till mig hade en kontakt hos polisen och han hade fått höra därifrån att man misstänkte att den här personen tog droger och att man även misstänkte att han sålde droger. Han var väl antagligen påtänd när jag kom dit. Det var väldigt obehagligt.

Det hade aldrig hänt när någon annan hade varit där men efter att det hade hänt gick vi alltid två dit.

SKULLE INGÅ I UTBILDNINGEN

Lisa gick sin inspektörsutbildning 2007 – 2008 och det finns ingen del i utbildningen som lär inspektörer hantera den här typen av situationer.

- Det är jättesynd, det borde ingå. Det är många som kan råka ut för saker. På hälsoskyddssidan är det många som besöker andras hem också och då är det viktigt att veta vad man ska tänka på. När man besöker någons hem eller någons gård så kan det kännas väldigt inkräktande för personen du kommer till.

ÄGARBYTE

Numera arbetar Lisa som livsmedelsinspektör och alkoholhandläggare i Tierps kommun. En dag var hon och åt lunch på en restaurang där de höll på att göra ett ägarbyte.

- De gamla och de nya ägarna hade varit på besök hos mig tidigare. Det var för att fråga om de nya ägarna fick köra vidare på de gamla ägarnas serveringstillstånd. Det får man inte göra eftersom tillståndet följer med företaget och går inte att överlåta till ett annat företag. Men om de började med att den gamla ägaren anställde de nya ägarna så skulle den gamle ägaren vara ytterst ansvarig för allt ett tag till. Så kunde de göra fram till att de nya ägarna har fått sitt tillstånd, det var ett sätt att lösa det på. Det sa de att de skulle göra.

KVITTO AVSLÖJADE

När Lisa var på restaurangen och åt lunch fick hon ett kvitto och på det stod det nya företagets namn och organisationsnummer.

- Det gjorde att jag visste att livsmedelsförsäljningen gick på det nya företaget och då hade jag anledning att misstänka att de även sålde alkohol i det nya företaget. Så jag åkte dit en gång till och kontrollerade hur kvittona såg ut. Det var bara det nya företaget som var det enda företaget som var registrerat i kassan. Då bokade jag in polisen så att vi skulle följa åt dit och vi hittade kassarullar där vi kunde se att det hade sålts öl i det nya företaget som inte hade serveringstillstånd. Polisen beslagtog all alkohol och sedan höll de förhör med de nya ägarna. Jag återkallade den gamla ägarens serveringstillstånd. Vi fick även veta att den gamla ägaren hade utvisats.

VILLE PRATA TILLSTÅND

Det var på en torsdag som Lisa och polisen var på restaurangen. På måndagen

efter ringde en man upp henne för att boka en tid för att prata om serveringstillstånd.

- Jag kände igen hans förnamn och jag misstänkte att det var en kompis till restaurangens ägare. En man som varit med till mig förra gången de var hos mig och pratade om serveringstillstånd. Jag blev lite på min vakt och bokade in en tid med honom. Sedan pratade jag med mina kollegor och hörde om det var någon inne på eftermiddagen så att jag skulle veta att det fanns någon där. När han kom var han inte ensam, då hade han med sig en av ägarna och dem ville inte jag ta emot. Vi sitter på nedre botten och vi har en reception, en kundservice. Alla andra dörrar är låsta så man måste alltid gå genom kundservice. Jag såg när de kom och att ägaren var med.

Först sa Lisa att hon inte ville ta emot dem, men de insisterade. Då gick hon in i receptionen och ställde sig så att hon i alla fall hade disken emellan sig och dem.

- En av de som jobbar i kundservice stod bredvid mig hela tiden eftersom han insåg att det var en obehaglig situation för mig. Jag kände att jag hade stöd och jag behövde inte vara ensam. Men det var olustigt ändå.

UPPRÖRDA KÄNSLOR

Restaurangägaren och den andra mannen var upprörda och de tyckte att Lisa hade sagt att de fick lov att göra som de hade gjort.

- De tyckte att jag kunde ha förvarnat dem. Att jag skulle ha sagt åt dem att om de inte tog bort alkoholen inom en vecka så skulle vi komma och lägga beslag på den. De frågade hur de skulle

gå till väga för att få serveringstillstånd och då sa jag om man döms för att ha sålt alkohol olagligt så tar det tre år innan man kan söka igen. Det verkade de förstå efteråt men det var väldigt obehagligt. Det kändes inte alls bra och de var upprörda. Jag blev också upprörd eftersom jag tyckte att jag hade varit väldigt tydlig med vad som gällde och att de struntat i det. Jag trodde att de inte trodde att jag skulle komma på att de sålde alkohol i det nya företaget.

TILLBUDSANMÄLAN

När en sådan händelse inträffar ska den inspektör som varit med om händelsen fylla i en blankett som heter tillbudsansökan.

- En sådan blankett ska man alltid fylla i när man hamnar i en situation där det faktiskt hade kunnat hända något. Det är bra om alla gör det. Så fort man känner sig hotad ska man alltid skriva en anmälan till sin chef så att allt kommer fram. Det kan hända att blanketten ser olika ut i olika kommuner men det brukar vara att man fyller i vilken situation man har hamnat i. Sedan brukar det finnas en ruta där man ska skriva vad man gör för att situationen inte ska hända igen. Chefen ska ha samtal med den person som har varit med om detta också. Jag har pratat med min chef och han såg väldigt allvarligt på det här. Han kom till mig med en gång när han hade fått blanketten.

Alla arbetsplatser ska ha en plan för hot och våld. I Tierps kommun finns en övergripande sådan plan men ingen specifik för Lisas arbetsplats. I Tierps kommun arbetar miljöenheten som en del i ett medborgarservicekontor. Där ingår även och byggenheten, biståndshandläggare, kansli och informationsavdelning.

Cicci Wik
redaktion@ymh.se



Lisa Hellström var med om en obehaglig situation i en pizzeria i Hudiksvall. Pizzerian på bilden har inget med den händelsen att göra. Foto: Cicci Wik