

Beslutad av: HR-direktör Marina Olsson, 2020-11-18

Diarienummer: RS 2020-06945

Giltighet: från 2020-11-18 till 2025-11-18

Rutin

Hantera kränkningar från patient eller närstående

Rutinen gäller för: Alla förvaltningar inom hälso- och sjukvård

Innehållsansvar: Koncernstab HR/enhet kompetensförsörjning

Sammanfattning

Medarbetare inom hälso- och sjukvård som också inkluderar tandvård kan bli utsatta för kränkningar av patient eller närstående. Det kan till exempel handla om förolämpningar, oönskade skämt eller kommentarer. Den här typen av händelser är känslomässigt påfrestande, obehagliga och olustiga eller ännu värre.

Regionfullmäktige har beslutat att Västra Götalandsregionen (VGR) ska ha en regiongemensam rutin för att hantera kränkningar från patient eller närstående inom hälso- och sjukvård (Diarienummer RS 2019-02876).

Rutinen vänder sig till alla som arbetar inom patientnära hälso- och sjukvård och ska fungera som ett stöd för att hantera kränkningar från patient eller närstående.

Rutinen stöds av den framtagna Medarbetarpolicyn (RS 2017-00684)

Innehåll

Sammanfattning	2
Medarbetarperspektiv.....	4
Patientperspektiv	4
Budskap i mötet med patient och befolkning - sammanfattning	5
Stöd för handling.....	5
Stöd till den som drabbas	6
Anmälan om brott	6
Förebyggande arbete på arbetsplatsen	7

Medarbetarperspektiv

VGR tillämpar kompetensbaserad rekrytering, vilket innebär att den mest kompetenta sökanden ska få jobb oavsett kön, könsöverskridande identitet eller uttryck, etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, funktionsvariation, sexuell läggning och ålder som är de lagstadgade diskrimineringsgrunderna (Diskrimineringslagen 2008:567). Befolkning och patienter kan därmed förvänta sig att träffa en mångfald av medarbetare och studenter. VGR rekryterar medarbetare med den kompetens och erfarenhet som krävs för att ge god och säker vård. Liksom patienter och närstående har rätt att bli bemötta på ett professionellt och värdigt sätt gäller det omvända, det vill säga att patienter och närstående bemöter vårdpersonalen med respekt.

Det är allvarligt om medarbetare i samband med dialog om vårdens utförande utsätts för kränkningar, sexuella trakasserier eller uttalande av diskriminerande karaktär. En medarbetare ska alltid kunna känna sig trygg och säker på sin arbetsplats. Otrygg personal riskerar att göra missbedömningar som i sin tur kan påverka patienter negativt.

Kränkningar och trakasserier av medarbetare kan därmed även utgöra en patientsäkerhetsfråga.

Patientperspektiv

Hälso- och sjukvård ska så långt som möjligt utformas och genomföras i samråd med patienten och närstående. Det är samtidigt vårdens uppgift att välja de vårdalternativ som, bäst tillgodoser patientens behov. Uppfattningar eller eventuella egenintressen som företräds av närstående eller andra får inte påverka hälso- och sjukvårdens beslut. Rätten att välja vård begränsar sig i första hand till val av vårdgivare/utförare av offentligt finansierad öppen vård. Med utförare avses till exempel vårdcentral, mottagning vid sjukhuset eller tandvårdsklinik men inte behandlare. En patient kan ha önskemål om att få träffa en viss läkare, tandläkare eller annan vårdpersonal, men har inte i någon situation rätt att framföra krav eller agera på ett sätt som innebär att medarbetare eller studenter känner sig kränkta, hotade eller diskriminerade.

Undersökning, vård och behandling som ges med stöd av hälso- och sjukvårdslagen och tandvårdslagen är alltid frivillig och kräver patientens samtycke. Därmed är patienten i sin fulla rätt att tacka nej till den vård som erbjuds och fri att kontakta annan vårdgivare. När det gäller studenter ska patienten alltid tillfrågas och har rätt att generellt neka studentnärvaro.

En patient som vägrar att bli behandlad av viss medarbetare anses tacka nej till erbjuden vård. Att utöva sin rätt till självbestämmande handlar i det här fallet inte om möjlighet att kräva viss vård eller behandlare, utan att avstå från den vård som erbjuds.

Budskap i mötet med patient och befolkning

- sammanfattning

Patienter som söker vård inom VGR ska känna trygghet i att medarbetarna har den kompetens och erfarenhet som krävs för att ge god och säker vård. Patienten har därmed ingen rätt att kräva att en viss medarbetare ska utföra vårdinsatsen, inte heller rätt att trakassera eller på annat sätt diskriminera enskild medarbetare.

- Personalen ska så långt som möjligt utforma och genomföra vård och behandling i samråd med patienten. Det sker utifrån behov och med hjälp av de resurser som finns att tillgå
- Vårdbehovet avgör vilka medarbetare som ska behandla patienten
- Patienten är alltid välkommen att framföra önskemål om, men kan inte bestämma, vem som ska undersöka, vårda eller ge behandling
- Patienten har rätt att tacka nej till den vård som erbjuds. All vård och behandling som ges med stöd av hälso- och sjukvårdslagen och tandvårdslagen är frivillig

Stöd för handling

I ett akut läge

Ibland kan ett samtal om val av behandlare eller andra aspekter på vårdens utförande trappas upp till en konflikt mellan medarbetare och patienter eller närstående.

1. Lyssna efter orsak
Försök att lyssna in vad som ligger bakom patientens eller närståendes agerande eller uttalande. Finns det en godtagbar förklaring eller ett missförstånd som kan redas ut? Kan kraven ha sin grund i oro, kris, kultur, religiös åskådning eller tidigare negativa erfarenheter?
2. Reagera tydligt
Säg att du känner dig kränkt eller trakasserad. Beskriv din upplevelse (exempelvis starkt obehag, olust, rädsla). Det har betydelse för din integritet och ditt egenvärde, men är också ett sätt att visa att du tar patientens uttalande eller agerande på allvar och att det inte är acceptabelt.
3. I undantagsfall - byt vårdpersonal
VGR tillmötesgår inte kränkande/trakasserande krav på byte av personal. Byt bara personal om det är nödvändigt utifrån medarbetarens välbefinnande. Om byte anses nödvändigt, ta hjälp av en kollega eller chef för att förklara att det endast sker av hänsyn till medarbetaren.
4. Hänvisa till annan vårdgivare
Ta hjälp av en kollega eller chef för att förklara att patientens kränkande eller trakasserande agerande där hen inte vill bli behandlad av

medarbetaren som upplever sig utsatt innebär att hen tackar nej till erbjuden vård. Hänvisa patienten att söka vård någon annanstans.

5. Om nödvändigt - Avvisa patienten
En vårdenhet utgör inte någon offentlig plats som är tillgänglig för alla. Där råder sträng sekretess och patienter och besökare måste förhålla sig till lag och ordningsregler. En patient som inte följer ordningsreglerna kan därför avvisas, vid behov med hjälp av ordningsvakt eller polis. Det gäller även en patient som erbjuds frivillig vård, men avstår från den.
6. Om händelsen har inneburit stark oro eller rädsla kan händelsen betraktas som en hothändelse och ska därför polisanmälas samt skrivas en avvikelserapport i MedControl Pro. Diskutera först händelsen med närmaste chef.

Stöd till den som drabbas

Om du har blivit utsatt för kränkning eller diskriminering av en patient eller annan utomstående bör du omgående informera din närmaste chef. Händelsen ska också dokumenteras i MedControl Pro. Chefen har skyldighet att lyssna och ta dig på allvar, men också att agera och erbjuda hjälp. Det är bra att till exempel på ett morgonmöte få berätta för arbetskamraterna om det som hänt. På den egna arbetsplatsen är ofta arbetskamraternas stöd det allra viktigaste. Stöd kan också erbjudas från Hälsan & Arbetslivet och från skyddsombud. Ibland behövs möjlighet till professionella avlastande samtal. Vid rättsliga processer kan närmsta chef, HR eller annan kollega utgöra ett personligt stöd. I en rättegång ingår det också i åklagarens roll att utgöra ett stöd för målsägaren/den som är drabbad.

Anmälan om brott

Förolämpning och förtal, ofredande och hot mot tjänsteman eller olaga hot är exempel på brottsrubriceringar där en polisanmälan bör göras. Om du är osäker på vad som ska polisanmälas kan din chef hjälpa dig med kontakter till förvaltningens jurist, säkerhetschef eller säkerhetssamordnare.

När en domstol behandlar frågor om ersättning (skadestånd) för kränkning krävs bland annat att brottet inneburit en allvarlig kränkning. En annan faktor som kan ha betydelse för bedömningen är om brottsoffret hör till en "särskild yrkesgrupp" som antas ha speciella förutsättningar eller beredskap för den typ av brottsligt angrepp som det är fråga om. Vårdpersonal utgör, tillsammans med exempelvis poliser, ordningsvakter och lärare, en sådan särskild yrkesgrupp. Det gäller i synnerhet personal inom psykiatrisk vård.

Förebyggande arbete på arbetsplatsen

Frågeställningar att samtala om på APT för att vara mer beredd inför eventuella händelser:

1. Var går gränsen mellan kränkningar/trakasserier och ohövlighet?
2. Förekommer kränkningar, trakasserier och sexuella trakasserier från patienter och anhöriga hos oss?
3. Hur hanterar vi situationer där patienter eller närstående på ett kränkande eller diskriminerande sätt ställer krav på att få vård av viss behandlare?
4. Hur kan vi förebygga att sådana situationer uppstår?
5. För dialog om hur ni kan identifiera risker och åtgärder för att skapa en trygg arbetsplats utifrån situationer med patienter som är irriterade, upprörda, aggressiva/utagerande eller våldsamma.
6. Kom överens om hur ni ska agera på arbetsplatsen.

Utformad efter förlaga och med tillstånd från Etikrådet, Region Jönköpings län.

Rutinen är avstämd med Etiska rådet genom Lars Sandman.