

# Rutin vid kränkning mot patient och närstående

APT-material



**Rutin**

Gäller för: Västra Götalandsregionen  
Innehållsansvar: Tina Andersson, (tina4), Regionutvecklare  
Granskad av: Malena Lau, (malla16), Strateg  
Godkänd av: Malena Lau, (malla16), Strateg

Giltig från: 2024-02-28  
Giltig till: 2026-02-28

Rutinen gäller för alla förvaltningar inom hälso- och sjukvård  
Giltighet: fr.om. 2024-02-15 t.om. 2027-02-15.

## Rutin vid kränkning mot patient och närstående

# Varför en rutin vid kränkning mot patient och närstående?

Västra Götalandsregionen ansvarar för att ge **ett gott bemötande och en vård på lika villkor** till alla patienter och närstående oavsett kön, könsidentitet eller könsuttryck, etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, funktionsnedsättning, sexuell läggning och ålder. Vården ska i enlighet med hälso- och sjukvårdslagen (2017:30) ges med **respekt för alla människors lika värde** och för **den enskilda människans värdighet**.



# Varför en rutin vid kränkning mot patient och närstående?

- Nationella studier och regional data från Patientnämndens klagomålsärenden visar att patienter och närstående ibland upplever sig kränkta i mötet med vården.
- Strategiska hälso- och sjukvårdsnämnden gav 2023 ett uppdrag att fram en rutin i syfte att stärka arbetet.
- Det är viktigt att medarbetare och chefer har kunskap och är trygga med vad som gäller, exempelvis vilka situationer som ska dokumenteras som en avvikelse och vad som är bra att tänka på i samtal med en patient som berättar att hen upplever sig kränkt.



# Vad omfattar kränkningar?

- En kränkning kan definieras som ett medvetet eller omedvetet angrepp mot en persons integritet och värde. Ofta handlar det om en upplevelse av att någon har trätt över individens egna gränser.
- Att känna sig kränkt handlar ofta om en negativ upplevelse kopplat till bemötande eller behandling.



# Exempel på upplevelser av kränkningar i hälso- och sjukvården

- Nedsättande kommentarer till eller om en patient eller närstående. I vårdmöte, journalanteckning eller fikarum.
- Ovarsam behandling eller att ha befunnit sig i en utsatt position i samband med ett vårdtillfälle under onödigt lång tid.
- Att ha fler medarbetare i rummet än vad patienten gett samtycke till.
- Upplevelsen att inte tas på allvar eller inte bli lyssnad på.



# Budskap till patienter och närstående

- Kränkningar ska aldrig förekomma i mötet med hälso- och sjukvården.
- Patienter och närstående har rätt till ett gott bemötande och en vård på lika villkor.
- Vi vill veta! För att hälso- och sjukvården ska kunna säkerställa att kränkningar inte förekommer är det viktigt att få reda på när något ändå har hänt. Patienter och närståendes upplevelser är en viktig informationskälla för att utveckla och förbättra vården.

# Vad kan patienter och närstående göra?

1. Om möjligt: **Kontakta den verksamhet där händelsen ägt rum.** Personen uppmuntras att berätta för chef eller för någon i personalen om vad som har hänt.
2. Ifall personen inte vill kontakta, eller upplever att hen inte blivit lyssnad på av den aktuella verksamheten, är det möjligt att vända sig till **Patientnämnden.**
3. Ibland kan det vara aktuellt att kontakta **andra instanser,** till exempel Diskrimineringsombudsmannen.

# Till dig som är medarbetare

Upplever du att kränkningar mot patienter eller närstående förekommer på din arbetsplats? Då kan du göra så här:

- 1. Vänd dig till din närmsta chef** och berätta om dina upplevelser. Du kan också vända dig till din verksamhets skyddsombud, fackliga representant eller HR-avdelning.
- 2. Dokumentera i MedControl Pro.**
- 3. Skriv ner dina upplevelser.** För att minnas och kunna återge.
4. Berättar en patient eller närstående för dig att hen upplever sig kränkt? **Lyssna och prata med personen!**

# Till dig som är chef

Har du som chef fått kännedom om att kränkningar förekommer? Då ska du göra så här:

- 1. Ta reda på mer om vad som hänt.** Prata med både patient eller närstående och den eller de medarbetare som var involverade i händelsen.
- 2. Dokumentera i MedControl Pro.**
- 3. Prata om kränkningar både med enskilda medarbetare och i arbetsgruppen.**

Jobba tillsammans för jämlika attityder, värderingar och förhållningssätt. Stödmaterial finns i rutinen!

# Guide vid patientsamtal

- 1. Be personen berätta** i detalj om vad som hände och hur hen upplevde händelsen.
- 2. Lyssna på personens upplevelse** utan att gå in och värdera eller argumentera.
- 3. Bekräfta personens upplevelse.** Se upp för risken att förminska eller förneka personens upplevelse.
- 4. Be om ursäkt när det är aktuellt.** För personen som upplever sig kränkt kan det betyda mycket.
- 5. Berätta hur du ska lära framåt.** Beskriv hur du vill göra framåt för att det inte ska hända igen.

# Formell information

- Rutinen gäller för alla förvaltningar inom hälso- och sjukvård i Västra Götalandsregionen
- Rutinen gäller från och med 2024-02-15
- [Rutinen](#) finns publicerad på [Vårdgivarwebben](#)
- Rutinen är framtagen av Kunskapscentrum för jämlik vård. Kontaktuppgifter finns på [vgregion.se/jamlikvard](https://vgregion.se/jamlikvard).

