

# Webbinarium om rutin vid kränkning mot patient och närstående

2024-04-18



# Program

- **Ny rutin vid kränkning mot patient och närstående**  
Tina Andersson, Kunskapscentrum för jämlik vård
- **Vad berättar patienterna?**  
Karin Nordgren, Patientnämndenras kansli
- **Vad ser, hör och gör HR i Västra Götalandsregionen?**  
Camilla Nilsson, Koncernkontoret
- **Panel samtal och frågor från chatten**



# 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**.



# Samtidigt upplever patienter och närstående kränkningar

”Att patienter upplever sig kränkta i vården är ett tabu. Samtidigt är det så vanligt förekommande att alla som jobbar i vården med största sannolikhet någon gång kommer att hamna i en situation där patienten upplever sig kränkt. Ofta uppstår situationen utan att den som kränker ens lägger märke till det”

Swanberg och Wijma, forskare i genusmedicin



# Vad omfattar kränkningar?

- Ett medvetet eller omedvetet angrepp mot en persons integritet och värde. Handlar ofta om en upplevelse av att någon har trätt över ens egna gränser – "det här var inte okej för mig"
- Att känna sig kränkt handlar ofta om en negativ upplevelse kopplat till bemötande eller behandling.



# Exempel på upplevelser av kränkningar

- Nedsättande kommentarer till eller om en patient eller närstående. I vårdmöte, journalanteckning eller fikarum.
- Ovarsam behandling eller att ha känt sig utsatt i samband med en undersökning.
- Upplevelsen att inte tas på allvar eller inte bli lyssnad på.



# Skillnader på gruppnivå

- Var femte kvinna och var tionde man har någon gång upplevt sig kränkt i hälso- och sjukvården och efteråt lidit av händelsen (Swanberg och Wijma)
- På gruppnivå upplever hbtqi-personer samt etniska och religiösa minoriteter kränkningar och bristande bemötande i större utsträckning (Sveriges kommuner och regioner).



# Innehåll

Rutin vid kränkning mot patient och närstående .....	0
Innehåll.....	2
Sammanfattning.....	3
Kränkningar mot patienter och närstående i hälso- och sjukvården.....	4
Vad omfattar kränkningar? .....	4
Lagstiftning .....	4
Skillnader på gruppnivå .....	5
Budskap till patienter och närstående.....	6
Till dig som är medarbetare .....	7
Till dig som är chef .....	9
Guide vid patientsamtal .....	11



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

# 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.** Berätta om dina upplevelser. Du kan också vända dig till skyddsombud, facklig 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 upplevt kränkningar? **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 patient eller närstående och medarbetare som var involverade i händelsen. Ta hjälp av HR.
- 2. Dokumentera i MedControl Pro.**
- 3. Agera och tydliggöra vad som gäller!** Prata om kränkningar både med enskilda medarbetare och i arbetsgruppen. Jobba för jämlika värderingar, förhållningssätt och bemötande. Använd stödmaterial!



# 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.



# Material att ta del av

- Presentation om rutinen till APT
- Affisch till väntrum
- Bildspel till väntrums-TV

[Patientens rättigheter - vgregion.se](http://vgregion.se)



## Har du blivit dåligt bemött hos oss?

- Prata med oss som arbetar här.  
Din upplevelse är viktig. Vi vill veta!
- Vill eller kan du inte det?  
Kontakta Patientnämnden:  
[www.vgregion.se/patientnamnden](http://www.vgregion.se/patientnamnden)

**Du har rätt till ett gott bemötande!**

# Kränkning och brister i bemötande

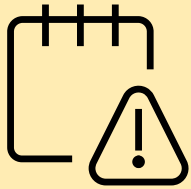
Patientnämnderna i Västra  
Götalandsregionen  
2024-04-18



# Patientnämndens uppdrag

**1**

**Synpunkter  
och klagomål**



**2**

**Bidra till  
kvalitets-  
utveckling i  
vården**

**3**

**Stödpersoner**



Uppdraget regleras i lag (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården

# Patientnämnden 2023



**5171**  
Klagomål.

**Flest**

klagomål på  
bristande under-  
sökning och  
bedömning av  
hälsotillstånd.



**Många**

klagomål på  
bristande eller  
utebliven  
information.



**Fler**

klagomål  
på långa  
väntetider.



**109**

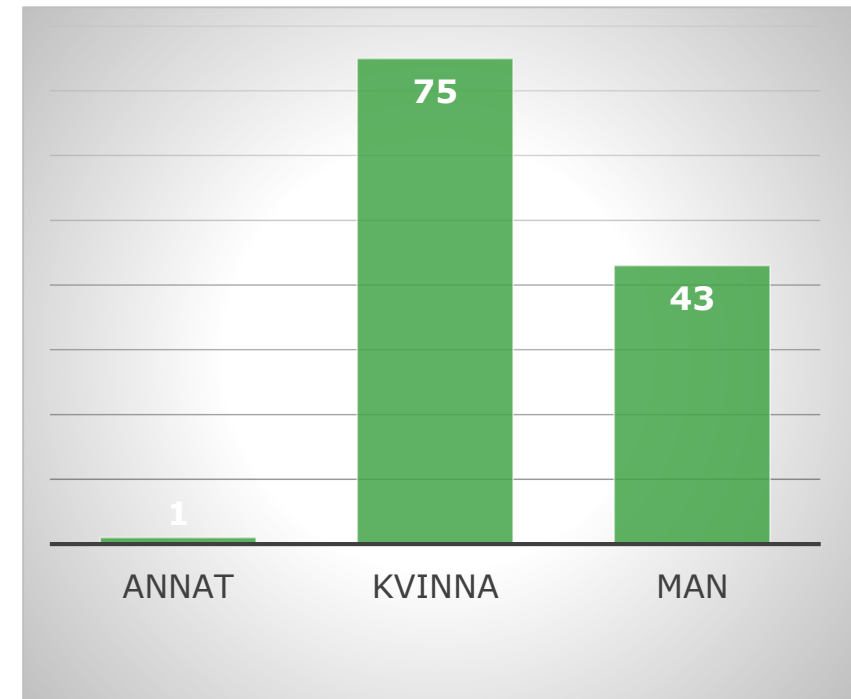
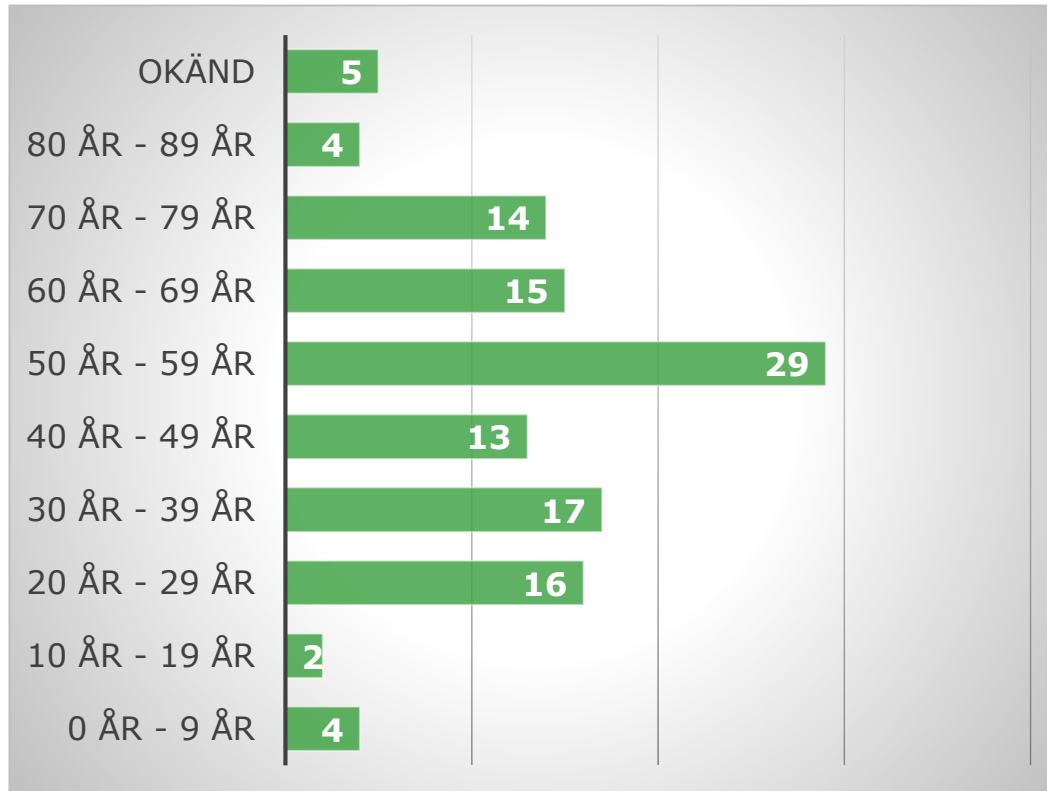
förordnade  
stödpersoner.

# Klagomål

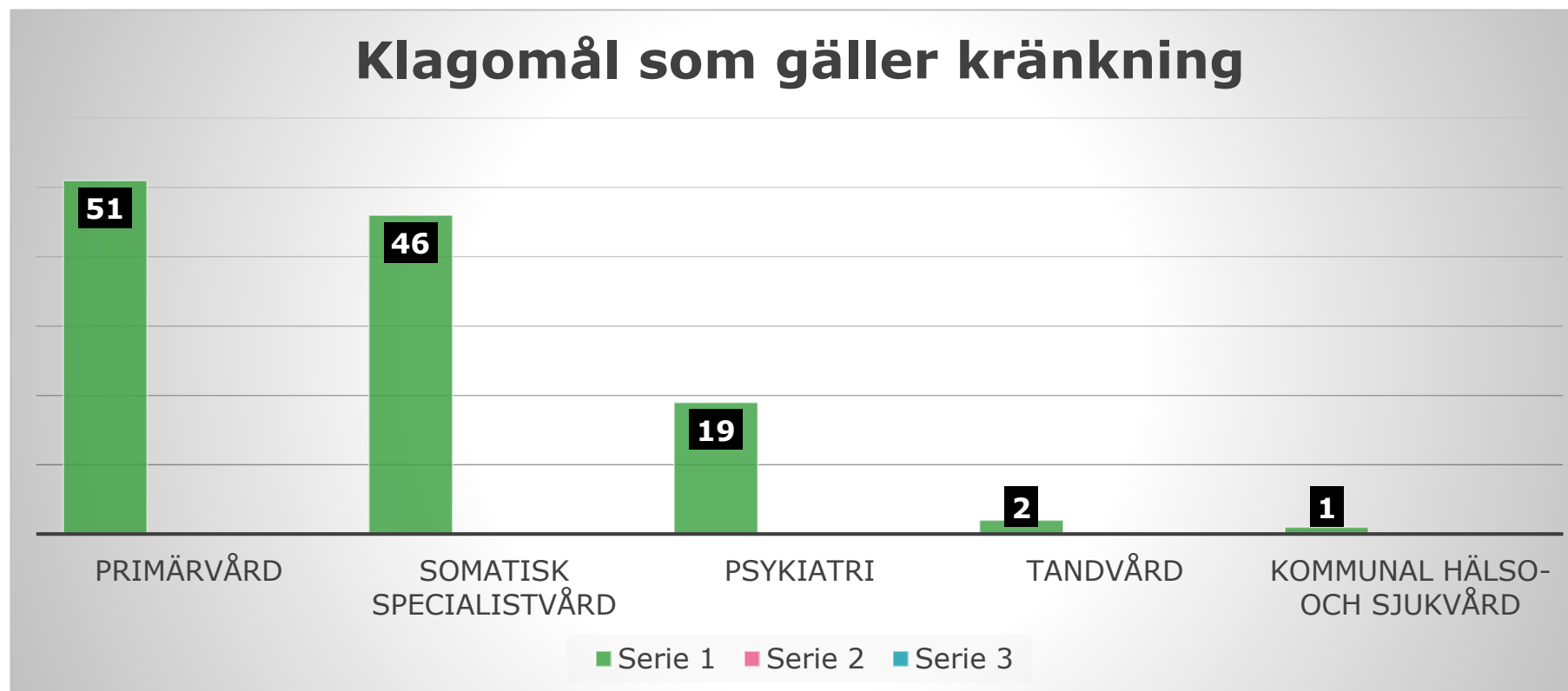
- 2254 klagomål innehöll någon del kommunikation; delaktighet, information, bemötande
- Nästan 800 klagomål innehöll en synpunkt på bemötande
- 119 klagomål gällande kränkning, 34 diskriminering



# Ålder och kön



# Verksamheter



# Patientnämndens iakttagelser



Smärtsam undersökning/ behandling



Bristande information vid undersökning, känna sig utelämnad



Att inte känna sig lyssnad på eller trodd



Otrevligt bemötande, uppleva att man stör



# Patientnämndens iakttagelser



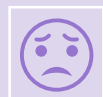
Bristande information, uppgifter i journal om t.ex. diagnos



Ny läkare ifrågasätter tidigare sjukskrivning eller utredning



Orosanmälan gällande barn



Vid tvångsvård och tvångsåtgärder som medicinering eller bältning ( bristande information)



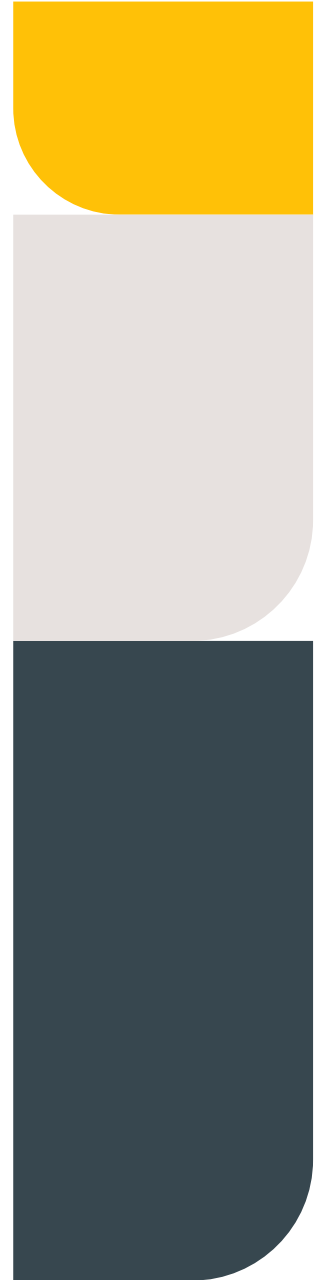
# Exempel klagomål

”Anmälare är vårdnadshavare till patient. Patienten blev kallad till berörd mottagning för bedömning angående utfärdande av läkarintyg inför ansökan om körkortstillstånd. Patienten träffade sjuksköterska och läkare, de tog bland annat prover och vägde och mätte patienten. Patienten har en ADHD-diagnos och anmälare och patient upplevde besöket som kränkande. Anmälare anser att bedömningen är ett fall av diskriminering mot patientens funktionsnedsättning.”



# Närstående berättar

Ur anmälan: "Sonen har en ADHD diagnos och upplevde detta som kränkande och tog väldigt illa vid sig... Sonen mår dåligt av att bli särbehandlad och den låga självkänslan blir ännu lägre"



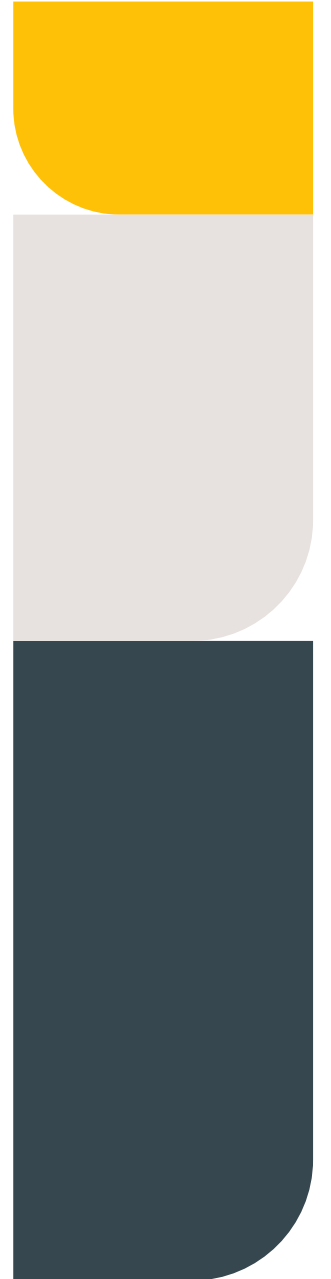
## Patienten berättar:

Ur anmälan: "Jag träffade läkaren för första gången. Min 8-åriga son följde med mig också. Hon frågade varför barnet var med och blev irriterad. Jag berättade om mina symtom och bad henne förlänga sjukskrivningen med 25%. Då blev hon väldigt arg och började skrika åt mig. Hon sa att jag får bara lyssna på henne men inte kommentera eller diskutera. Jag och min son blev rädda. Hon behandlade mig på ett sätt som inte var respektfullt som läkare samt som människa...känner att hon uppförde sig rasistiskt. Hon skrev till och med att jag bar slöja."



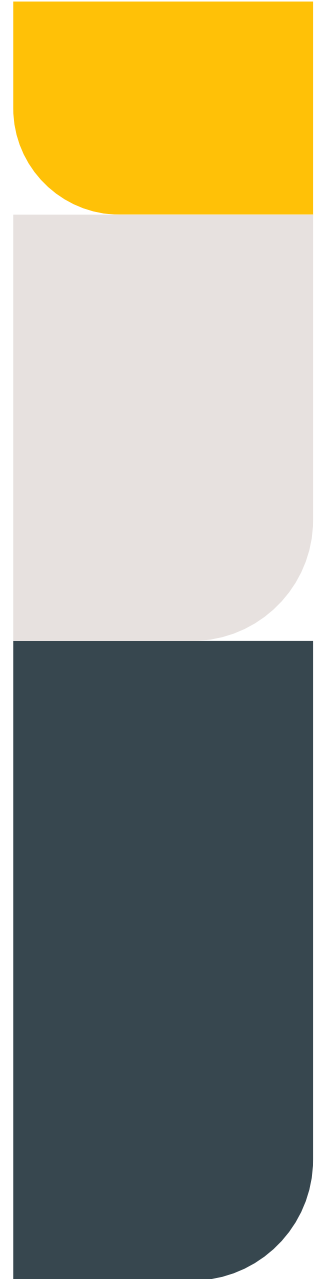
# Exempel klagomål

”Patienten vaknade i sitt hem med strokesymtom och larmade ambulans. Uppgav vid samtal att hon inte kunde gå och öppna. Brandkåren larmades och dörren slogs in. Polis och ambulans kom till platsen. Ambulanssjuusköterskan på plats gjorde bedömning att patienten var alkoholpåverkad och patienten upplevde hen som brysk och hårdhänt. Patienten var blottad inför polis som kom till hemmet men vårdpersonalen gjorde inget för att skylla patienten. Sjuusköterskan tilltalade patienten i hård ton. Patienten fick medfölja ambulans till sjukhus, under transporten bad patienten om något för det kraftiga illamående men ignorerades. Vid ankomst till sjukhuset konstaterades hjärnblödning.”



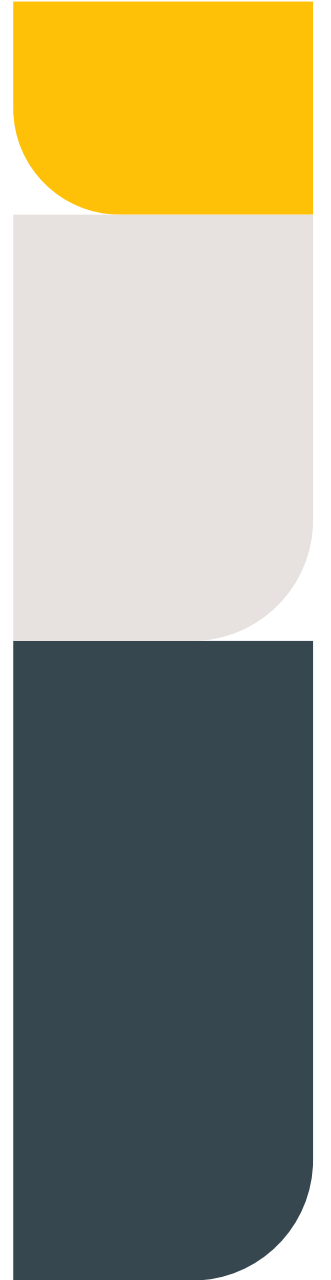
# Svar från vårdgivaren

” Resultatet visar på en diskrepans mellan personalen/journalen och patientens version. Enligt vår bedömning har personalen följt gällande rutin och fört diskussion med högre medicinsk kompetens i det aktuella fallet. De har undersökt och journalfört alla adekvata medicinska och omvårdnadsrämsiga undersökningar och ställningstagande. Det är olyckligt att patienten inte uppfattat det på detta vis.”



# Svar från vårdgivare

“Vi ser alla mycket allvarligt på det du beskriver och frågor rörande bemötande och respekt har tagits upp och diskuterats på vår arbetsplatsträff. Ingen ska behöva känna sig kränkt vid denna typ av vårdsituation. Det är vår ambition att förbättra omhändertagandet i framtiden och du får gärna höra av dig om du önskar ytterligare återkoppling i ärendet. Jag nås via min assistent på telefon...”



# Patientens brev till vårdgivaren

”Jag är väl medveten om att mina ord och min upplevelse av besöket inte väger lika tungt som läkarens ord och dennes journalanteckning”



# Kontakta patientnämnden

Du når patientnämnden via

- [1177.se/e-tjanster](https://1177.se/e-tjanster)
- Telefon
- Anmälningsblankett

Alla kontaktuppgifter och mer information om patientnämnden finns på

**[www.vgregion.se/patientnamnden](https://www.vgregion.se/patientnamnden)**



VÄSTRA  
GÖTALANDSREGIONEN

# Tack för att ni lyssnade!

[Patientens rättigheter - vgregion.se](http://vgregion.se)

[Kunskapscentrum för jämlik vård - vgregion.se](http://vgregion.se)

