

Gäller för: Skaraborgs Sjukhus

Giltig från: 2026-02-25

Innehållsansvar: Malin Nordstedt, (malno26), Säkerhetssamordnare

Giltig till: 2027-01-29

Granskad av: Lena Brodén, (lenbr3), Enhetschef

Godkänd av: Stellan Ahlström, (steah), Sjukhusdirektör

Förlorade värdesaker och tillhörigheter - handläggning

Förändringar sedan föregående version

Tydligare hänvisningar i MedControl.

Bakgrund, syfte och mål

Patienter som inkommer till sjukhuset har ofta med sig värdesaker och andra tillhörigheter. Huvudprincipen är att patienten själv ska ta hand om sina tillhörigheter, men sjukhuset kan av olika skäl behöva ta hand om dessa. Om så sker tar sjukhuset också ansvar för att tillhörigheterna hanteras och förvaras på ett säkert sätt. Varje enhet ansvarar för att ha rutiner kring hur man ska ta hand om sina patienters tillhörigheter samstämmiga med det övergripande styrdokumentet "Tillhörigheter och värdesaker-omhändertagande.". Tydliga rutiner är en trygghet för både personal och patient.

Det händer att patienter eller andra enskilda anmäler att de förlorat värdesaker eller andra tillhörigheter under sin vistelse på sjukhuset och riktar krav på ersättning mot SkaS.

Denna rutin gäller de ärenden då någon riktar ett klagomål eller ersättningskrav mot sjukhuset med anledning av förlorade värdesaker eller andra tillhörigheter.

Arbetsbeskrivning

Registrering av ärende i MedControl

Ett ärende om förlorade tillhörigheter eller värdesaker inleds med att patient, anhörig eller annan enskild inkommer till sjukhuset med ett allmänt klagomål eller en specifik en begäran om ersättning.

Den enskilde ska uppmanas att lämna in en skriftlig beskrivning av sitt klagomål och/eller begäran om ersättning om man inte redan inkommit med en sådan. Ersättningsnivån styrks om möjligt med kvitton eller annan värdering. Se vidare *Fastställande av ersättningens storlek* nedan.

Ett ärende avseende förlorade tillhörigheter är en avvikelse. Avvikelser ska enligt regionala riktlinjer hanteras i avvikelshanteringssystemet MedControl Pro (MCP). Den som tar emot klagomålet ska därför registrera det i MedControl. Ev inkomna handlingar (e-post eller brev) ska läggas som en bilaga till avvikelserna i MedControl.

När avvikelserna registrerats i MedControl får ärendet ett nummer i formen AV-NNNNNN. Detta är fortsättningsvis ärendets referens-/diarienummer.

Ärenden handläggs sedan i MedControl i fyra steg - samordning, orsaksutredning, åtgärd och uppföljning.

Samordning

Vid registrering i MedControl ska den enhet som tagit emot klagomålet vara *samordningsansvarig*, benämns med *enhet och ÄA (ärendeansvarig)* i MedControl.

Den enhet patienten skrevs ut från eller i övrigt senast vistades på i samband med förlusten anges som *orsaksutredare*.

Orsaksutredning

Chef på utredande enhet ansvarar för att ärendet utreds så långt som det efter omständigheterna i ärendet är rimligt. I ärenden som avser förlust av värdesaker till betydande belopp för sjukhuset eller som har stort affektionsvärde för den enskilde (t.ex. vigselringar) kan en större arbetsinsats vara aktuell än om ärendet gäller värdesaker som saknar affektionsvärde och är värda ett mindre belopp.

Bland de åtgärder som kan vidtas vid en utredning hör

- Söka dokumentation
- Samtal med andra enheter om patienten förflyttats inom sjukhuset
- Samtal med klagande patient/anhörig
- Samtal med den personal som tjänstgjort på enheten när patientens vistats där

Av särskilt intresse är naturligtvis hur eventuell överflyttning mellan enheter gått till.

Chef på utredande enhet ansvarar för utredning och för att i enlighet med denna rutin bedöma om det finns grund för klagomålet och/eller krav på ersättning.

Trygghetscentralen kan alltid kontaktas för stöd och vägledning vid utredningen. Trygghetscentralen kan även vara kompletterande orsaksutredare i MedControl. Samråd med Trygghetscentralen ska alltid ske innan sjukhuset gör en polisanmälan.

Dokumentation över omhändertagande finns

Om det på sjukhuset finns dokumentation över att omhändertagande skett, eller om den klagande kan visa upp sådan dokumentation gäller följande:

- Om patienten eller anhörig kvitterat ut de omhändertagna värdesakerna ska klagomålet och/eller kravet på ersättning avskrivas.
- Om det inte finns någon dokumentation över att värdesakerna kvitterats ut ska klagomålet anses vara berättigat. Om värdesakerna inte kan återlämnas ska ärendet gå vidare för bedömning av eventuell ersättning. I samråd med Trygghetscentralen ska ärendet också polisanmälas. Trygghetscentralen ska också vid behov stötta enheten i den fortsatta utredningen.

Dokumentation över omhändertagande finns inte

Om det saknas dokumentation över att värdesaker omhändertagits bör det utredas om detta beror på att några värdesaker inte omhändertagits eller att omhändertagande faktiskt skett men inte dokumenterats.

- Om det av utredningen inte framkommer något som tyder på att värdesaker omhändertagits ska klagomålet eller kravet på ersättning avvisas (se dock undantag nedan). För att komma till denna slutsats krävs en relativt noggrann utredning. Patienten ska också uppmanas att polisanmäla händelsen.
- Om utredningen visar att värdesaker sannolikt har omhändertagits men att detta inte dokumenterats föreligger en presumtion för att det finns grund till klagomålet och/eller kravet på ersättning. Om inte några omständigheter i övrigt tyder på att klagomålet saknar grund bör ärendet gå vidare för bedömning av eventuell ersättning.

Det står klart att värdesaker inte omhändertagits, men att man borde ha gjort det

Sjukhuset har ett ansvar för att ta hand om dem som inte kan ta hand om sig själva. I detta ingår också att omhänderta värdesaker tillhörande t.ex. en patient som inkommer medvetslös till sjukhuset eller som av andra anledningar inte kan ta hand om sig själv och/eller sina tillhörigheter.

- Om utredningen visar att patienten inkommit till sjukhuset med värdesaker som med hänsyn till patientens tillstånd borde ha omhändertagits i enlighet med lokala styrande dokument ska klagomålet och/eller kravet på ersättning anses berättigat. Om inte några omständigheter i övrigt tyder på att klagomålet saknar grund bör ärendet gå vidare för bedömning av eventuell ersättning.

Dokumentation av utredning i MedControl

Utredande enhet dokumenterar i MedControl vilka åtgärder som vidtagits under utredningen, vilken information som framkommit och vilka slutsatser man dragit. Eventuell korrespondens skannas in som bilaga till ärendet i MedControl.

Återkoppling till patient eller annan klagande

Utredande enhet ansvarar för att återkoppla till patient eller annan klagande vad som framkommit av utredningen och huruvida man bedömer att klagomålet är berättigat eller inte.

Åtgärd

Om utredningen av avvikelser leder till att brister i sjukhusets hantering av värdesaker uppmärksammas ska den enhet där bristerna upptäckts utses till åtgärdsansvarig. Om det finns en brist i befintliga sjukhusövergripande dokument eller om bristen består i avsaknad av styrande dokument ska Trygghetscentralen läggas till som kompletterande åtgärdsansvarig.

Ekonomisk ersättning

Den som begär ersättning ska genom t.ex. kvitto, bilder eller annan dokumentation styrka vad det är som förlorats och hur mycket det är värt. Om det av eventuell dokumentation på sjukhuset framgår vad som förlorats krävs dock vanligtvis ingen sådan dokumentation av den klagande.

Chef på utredande enhet beslutar om det finns grund för klagomålet och/eller kravet på ersättning. Ärendet handläggs i samarbete med ekonomienheten i den del som avser bedömning av ersättningens storlek. Utbetalning av ersättning ombesörjes av ekonomienheten.

Blankett '[Underlag för utbetalning förlorade/förstörda patienttillhörigheter](#)' fylls i och skrivs under av chef på utredande enhet. Blanketten skickas tillsammans med utdrag ur MedControl samt kvitto och annan eventuell dokumentation som styrker det förlorade och hur mycket det är värt till ekonomienheten, Skaraborgs Sjukhus Skövde, för utbetalning.

Fastställande av ersättningens storlek

Beslut om ersättning för förlorade värdesaker eller andra tillhörigheter är inte ett beslut i kommunallagens mening och kan därför fattas av den tjänsteman som i tjänstebeskrivning, styrande dokument eller liknande utsetts att fatta sådana beslut.

Ekonomichefen eller den som ekonomichefen utsett fastställer storleken på eventuell ersättning. Ekonomienheten betalar ut ersättningen i enlighet med vad som gäller för sådana utbetalningar.

Överklagande

Beslut i ärende om ersättning för förlorade värdesaker eller tillhörigheter kan inte överklagas. Den som inte är nöjd med sjukhusets beslut får rikta skadeståndskrav gentemot sjukhuset. Sådana krav hanteras i särskild ordning.

Uppföljning

Uppföljningsansvarig är rimligen den som inledningsvis är samordningsansvarig, dvs den enhet som har tagit emot klagomålet.

Kontrollgrupp

Lena Brodén, säkerhetschef, Trygghetscentralen

Malin Nordstedt, säkerhetssamordnare Trygghetscentralen

Emma Hellman, jurist, Skaraborgs Sjukhus

Eva Marie Gustafsson, utvecklingsledare

Pernilla Reimby, akutmottagningen

Anneli Jansson, akutvårdsavdelningen

Camilla Andersen, enhetschef IVA

Information om handlingen

Handlingstyp: Rutin

Gäller för: Skaraborgs Sjukhus

Innehållsansvar: Malin Nordstedt, (malno26),
Säkerhetssamordnare

Granskad av: Lena Brodén, (lenbr3), Enhetschef

Godkänd av: Stellan Ahlström, (steah), Sjukhusdirektör

Dokument-ID: SKAS9730-1455443510-146

Version: 6.0

Giltig från: 2026-02-25

Giltig till: 2027-01-29