

Gäller för: Skaraborgs Sjukhus

Innehållsansvar: Stefan Andersson, (stean26), HR-strateg

Granskad av: Linda Sagar, (linsa44), HR-chef

Godkänd av: Stellan Ahlström, (steah), Sjukhusdirektör

Giltig från: 2025-06-20

Giltig till: 2027-06-12

Kränkning av medarbetare från patient eller närstående

Förändringar sedan föregående version

Förlängd giltighetstid.

Bakgrund, syfte och mål

Följande rutin har som syfte att tydliggöra sjukhusets förhållningssätt samt ge stöd för handling om SkaS medarbetare i vårdens utförande utsätts för kränkningar, sexuella trakasserier eller uttalande av diskriminerande karaktär.

Avgränsningar

Nedanstående rutin gäller anställda inom Skaraborgs Sjukhus (SkaS).

Ansvar

Chef ansvarar för att rutinen görs känd så att medarbetaren känner till avsikten med rutinen.

Arbetsbeskrivning

Skaraborgs Sjukhus 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. Befolkning och patienter kan därmed förvänta sig att träffa medarbetare och studenter som kännetecknas av mångfald. Skaraborgs Sjukhus 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.

Medarbetarperspektiv

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 sjukvården ska så långt som möjligt utformas och genomföras i samråd med patienten och dennes närstående. Det är samtidigt vårdens uppgift att välja de vårdalternativ som, ur medicinsk och etisk synvinkel, bäst tillgodoser patientens behov. Uppfattningar eller eventuella egenintressen som företräds av närstående eller andra får inte påverka 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 eller mottagning vid sjukhuset, men inte behandlare. En patient kan ha önskemål om att få träffa en viss läkare 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 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 vid Skaraborgs Sjukhus ska känna trygghet i att medarbetarna har den kompetens och erfarenhet som krävs för att ge god och säker vård utifrån medicinskt bedömda vårdbehov. 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 vården i samråd med patienten. Det sker utifrån medicinska behov och med hjälp av de resurser som finns att tillgå.
- Det medicinska tillståndet 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 som ges med stöd av hälso-och sjukvårdslagen 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

Västra Götalandsregionen/Skaraborgs Sjukhus 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. Ta hjälp av sjukhusets jurist, säkerhetschef eller säkerhetssamordnare om du är osäker på vad som ska polisanmälas.

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.

Relaterad information

[1177 Dina rättigheter i mötet med vården](#)

[Socialstyrelsen: Din skyldighet att informera och göra patienten delaktig \(2015\)](#)

[Diskrimineringslagen \(2008:567\)](#)

[Hälso- och sjukvårdslagen 2017:30](#)

[AFS 2023:2 Organisatorisk och psykosocial arbetsmiljö](#)

[Patientlagen 2014:821](#)

Rutin:

[Kränkande särbehandling, trakasserier och sexuella trakasserier](#)

[Hot och våld mot medarbetare](#)

Arbetsgrupp

Stefan Andersson, HR strateg arbetsmiljö (stean26)

Ylva Ringhede enhetschef (ylvri)

Marie Hufvudsson, verksamhetschef (marjo100)

Information om handlingen

Handlingstyp: Rutin

Gäller för: Skaraborgs Sjukhus

Innehållsansvar: Stefan Andersson, (stean26), HR-strateg

Granskad av: Linda Sagar, (linsa44), HR-chef

Godkänd av: Stellan Ahlström, (steah), Sjukhusdirektör

Dokument-ID: SKAS9734-2130716939-29

Version: 3.0

Giltig från: 2025-06-20

Giltig till: 2027-06-12