

Gäller för: Västra Götalandsregionen

Giltig från: 2024-07-18

Innehållsansvar: Tina Andersson, (tinan4), Regionutvecklare

Giltig till: 2026-07-08

Granskad av: Sofia Nilsson, (sofni8), Regionutvecklare

Godkänd av: Karin Looström Muth, (karlo2), Direktör

# Rutin vid kränkning mot patient och närstående

Rutinen gäller för alla förvaltningar inom hälso- och sjukvård

Giltighet: fr.om. 2024-02-15 t.om. 2027-02-15.

## Innehållsförteckning

Sammanfattning .....	3
Kränkningar mot patienter och närstående i hälso- och sjukvården.....	3
Budskap till patienter och närstående .....	5
Till dig som är medarbetare .....	7
Till dig som är chef .....	8
Guide vid patientsamtal.....	10

# Sammanfattning

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. Patienter och närstående ska inte utsättas för kränkningar i mötet med hälso- och sjukvården. Arbetet mot kränkningar i vården handlar om att medarbetare och chefer förebygger att kränkningar sker. Men det handlar också om att ge stöd till den som blivit utsatt för en kränkning. Då är det viktigt att medarbetare och chefer hanterar situationen på ett korrekt sätt. Den här rutinen innehåller information om vad kränkningar mot patienter och närstående i hälso- och sjukvården omfattar, samt vägledning till medarbetare och chefer i arbetet mot kränkningar.

## Kränkningar mot patienter och närstående i hälso- och sjukvården

### Vad omfattar kränkningar?

När en patient eller närstående upplever att hen har blivit kränkt i hälso- och sjukvården handlar det ofta om att individen har haft en negativ upplevelse kopplat till exempelvis bemötande eller behandling. En kränkning är ett medvetet eller omedvetet angrepp mot en persons integritet och värde, och det handlar ofta om en upplevelse av att någon har trätt över individens egna gränser. I hälso- och sjukvården kan det handla om nedsättande kommentarer till eller om en patient eller närstående, bristande respekt i mötet eller en beskrivning i en journalanteckning. Det kan också handla om ovarsam behandling eller att ha befunnit sig i en utsatt position i samband med ett vårdtillfälle under onödigt lång tid och kanske med fler medarbetare i rummet än vad individen gett samtycke till. Andra exempel är upplevelsen av att inte tas på allvar eller att individens beroendeställning som patient har missbrukats på något sätt.

## Lagstiftning

### **Hälso- och sjukvårdslagen (2017:30)**

I hälso- och sjukvårdslagen står att målet med hälso- och sjukvården är en god hälsa och en vård på lika villkor för hela befolkningen. Det står också att vården ska ges med respekt för alla människors lika värde och för den enskilda människans värdighet.

### **Patientlagen (2014:821)**

Patientlagen syftar till att främja patientens integritet, självbestämmande och delaktighet. Där står bland annat att hälso- och sjukvård inte får ges utan patientens samtycke, att vården ska ge information utifrån patientens individuella förutsättningar samt att patienter och närstående ska ges möjlighet till delaktighet i utformande och genomförande av vården. Patientlagen är också tydlig med hälso- och sjukvårdens ansvar när patienter och närstående har klagomål på vården. Verksamheten ska då besvara och ge en förklaring till det som inträffat och, när det är aktuellt, beskriva hur verksamheten ska förebygga att något liknande händer igen.

### **Diskrimineringslagen (2008:567)**

Diskrimineringslagens syfte är att motverka diskriminering och främja lika rättigheter och möjligheter oavsett kön, könsidentitet eller könsuttryck, etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, funktionsnedsättning, sexuell läggning eller ålder. Diskriminering omfattar direkt och indirekt diskriminering, bristande tillgänglighet, trakasserier, sexuella trakasserier samt instruktioner att diskriminera. Diskriminering är förbjuden inom hälso- och sjukvård, annan medicinsk verksamhet, socialtjänst samt färdtjänst. Diskriminering kan till exempel handla om att verksamheten inte är tillgänglig för personer med funktionsnedsättning, eller om en kränkande kommentar i vårdmötet utifrån könsidentitet eller sexuell läggning. Diskrimineringslagen anger att hälso- och sjukvården kan behöva behandla personer olika utifrån ålder och kön, ifall det är medicinskt eller på annat sätt motiverat. Särbehandling utifrån dessa två grunder är därför undantagna från diskrimineringslagen, men det innebär inte att diskriminering får förekomma. Oavsett diskrimineringsgrund är det viktigt att alltid säkerställa att de skillnader som görs i behandling och

bemötande av patienter och närstående är medicinskt eller på annat sätt motiverade.

## Skillnader på gruppnivå

Forskning och statistik visar att det finns skillnader på gruppnivå i patienters upplevelser av kränkningar och bristande bemötande i hälso- och sjukvården. Kvinnor upplever i större utsträckning än män brister i bemötandet. Var femte kvinna och var tionde man har någon gång upplevt sig kränkt i hälso- och sjukvården och efteråt lidit av händelsen<sup>1</sup>. På gruppnivå upplever också hbtqi-personer<sup>2</sup> samt etniska och religiösa minoriteter kränkningar och bristande bemötande i större utsträckning än befolkningen i stort<sup>3</sup>. Patientnämnderna i Västra Götalandsregionen tar årligen emot cirka 5000 klagomål på den offentligt finansierade vården. Patienter berättar ofta om betydelsen av en god kommunikation och ett bra bemötande och i nästan 30 procent av klagomålen från 2022 fanns synpunkter på att kommunikationen mellan vårdgivare och patient inte hade fungerat bra. I en del klagomål uttryckte patienterna att de hade upplevt sig kränkta av medarbetare inom hälso- och sjukvården. Detta förekom under 2022 i 130 klagomål. Berättelserna innehöll ofta en upplevelse av att inte ha blivit bemött på ett respektfullt sätt, att inte ha blivit lyssnad på eller tagen på allvar. Patienterna beskriver att upplevelserna leder till en känsla av att inte vara delaktig i sin vård och att förtroendet för vården minskade. Patienterna kunde till exempel känna sig oroliga för att söka vård på nytt eller för att diagnos och behandling skulle bli fördröjd.

## Budskap till patienter och närstående

Västra Götalandsregionens budskap till patienter och närstående är att kränkningar aldrig ska förekomma i mötet med hälso- och sjukvården. Patienter och närstående har rätt till ett gott bemötande och en vård på lika villkor. För att hälso- och sjukvården ska kunna säkerställa att kränkningar inte förekommer är det viktigt att få reda på när något ändå har hänt. Därför uppmantras patienter och närstående att dela med sig av sina erfarenheter och upplevelser.

<sup>1</sup> Sveriges kommuner och regioner, (O)jämsliddhet i hälsa och vård (2019).

<sup>2</sup> Hbtqi-personer är ett paraplybegrepp för homosexuella, bisexuella, transpersoner, personer med queera uttryck och identiteter och intersexpersoner (RFSL, 2023).

<sup>3</sup> Sveriges kommuner och regioner, (O)jämsliddhet i hälsa och vård (2019).

Budskapet till patienter och närstående som har blivit utsatta för kränkningar i hälso- och sjukvården är att:

- 1. Om det är möjligt: kontakta den verksamhet där händelsen ägt rum.** Personen uppmuntras att berätta för chefen eller för någon i personalen om vad som har hänt. Verksamheten ska alltid ta emot och svara på det personen berättar.
- 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.** Patientnämnden är en länk mellan personen och hälso- och sjukvården och kan berätta för verksamheten vad personen har varit med om. På hemsidan [Patientnämnden - Västra Götalandsregionen \(vgregion.se\)](http://vgregion.se) finns mer information.
- 3. Patienten kan ha rätt till en ny medicinsk bedömning.** Ibland kan upplevelsen av att ha blivit kränkt i mötet med hälso- och sjukvården handla om den behandling patienten har fått eller inte har fått. I vissa fall kan patienten ha rätt till en ny medicinsk bedömning av en annan läkare, tidigare kallat "second opinion". På 1177 finns mer information om [Ny medicinsk bedömning - 1177](#).
- 4. Ibland kan det vara aktuellt att kontakta andra instanser än VGR.** Vårdverksamheten kan ge information till patient och närstående om vart personen kan vända sig beroende på situationen. Exempel på verksamheter som kan vara aktuella för personer som upplevt kränkningar i hälso- och sjukvården är:

[Inspektionen för vård och omsorg \(IVO\)](#). Om personen har varit i kontakt med hälso- och sjukvården, själv eller genom Patientnämnden, och upplever att hen har drabbats av en vårdskada<sup>4</sup> eller att den egna integriteten har kränkts, kan hen vända sig till IVO. IVO kan ta emot och utreda

<sup>4</sup> I patientsäkerhetslagen (2010:659) står att en vårdskada är lidande, kroppslig eller psykisk skada eller sjukdom samt dödsfall som hade kunnat undvikas om adekvata åtgärder hade vidtagits vid patientens kontakt med hälso- och sjukvården.

klagomål från patienter och närstående, samt ta emot information om brister och missförhållanden inom vård och omsorg.

[Diskrimineringsombudsmannen \(DO\)](#). Om personen upplever att hen har blivit utsatt för diskriminering och vill lämna en anmälan mot vårdgivaren kan hen vända sig till DO. DO kan utreda patienters eller närståendes anmälan. Om myndigheten bedömer att diskriminering kan ha skett kan de driva ärendet i domstol. Det kan till exempel handla om att DO begär ersättning från vårdgivaren till personen som har gjort en anmälan.

[Polismyndigheten](#). Om personen upplever att hen har varit utsatt för ett brott kan händelsen polisanmälas. Det kan till exempel handla om att man upplever händelsen som hotfull. När personen har gjort en polisanmälan bedömer polis eller åklagare vilka möjligheter som finns att utreda brottet och ifall det ska inledas en förundersökning.

## Till dig som är medarbetare

Attityder, värderingar och förhållningssätt i samhället, i arbetsgruppen och hos enskilda medarbetare kan påverka både arbetsmiljön och den vård som ges. Därför är det viktigt att medarbetare berättar om upplevelser av kränkningar mot patienter och närstående.

Upplever du att kränkningar mot patienter eller närstående förekommer på din arbetsplats? Det kan till exempel handla om att det finns en kränkande jargong i fikarummet eller att en kollega säger något nedsättande till eller om en patient. Om du bevittnat eller på annat sätt upplevt att kränkningar förekommer på din arbetsplats kan du göra så här:

- 5. Vänd dig till din närmsta chef och berätta om dina upplevelser.** Det är varje chefs ansvar att se till att situationen hanteras på ett korrekt sätt när en patient eller närstående har utsatts för kränkning. Chefen har också ansvar för att förebygga att patienter och närstående upplever kränkningar i mötet med verksamheten. Om du upplever att det är svårt att prata med din närmsta chef kan du vända dig till nästa högre chef i chefslinjen. Du kan också vända dig till din verksamhets skyddsombud, fackliga representant eller HR-avdelning.

- 6. Dokumentera.** Om en patient eller närstående har upplevt kränkningar i mötet med verksamheten ska händelsen dokumenteras som en avvikande händelse i MedControl Pro. Har patient eller närstående berättat om vad som hände? Välj alternativet patientklagomål och beskriv vad som har hänt.

Ibland kanske du som medarbetare upplever att kränkningar mot patienter eller närstående förekommer på din arbetsplats, men du vet inte ifall patient eller närstående har lämnat ett klagomål till verksamheten. Då kan du välja alternativet “annat” och beskriva vad som har hänt.

Ibland kan kränkningar leda till en vårdskada<sup>5</sup>. Kanske har kränkningen lett till psykisk skada, eller att patienten undvikit att komma tillbaka till verksamheten trots behov, vilket kan ha förvärrat hälsotillståndet. I dessa fall väjer du alternativet “skada” och beskriver vad som har hänt.

- 7. Skriv ner dina upplevelser.** Det kan vara bra att skriva ner dina upplevelser i nära anslutning till händelsen. Det kan underlätta om du sedan ska minnas och berätta om vad som hände.
- 8. Berättar en patient eller närstående för dig att hen upplever sig kränkt? Lyssna på och prata med personen!** Ibland får du kanske reda på att en patient eller närstående upplever sig kränkt av dig. Kanske säger patienten till dig, direkt i vårdmötet, att det du just sa eller gjorde inte kändes okej. Längst ner i rutinen finns Guide för patientsamtal, med information om vad som är bra att tänka på i samtal med patient eller närstående som har upplevt kränkningar i vården.

## Till dig som är chef

Som chef har du det yttersta ansvaret för att hantera situationen på ett korrekt sätt när en patient eller närstående har utsatts för en kränkning inom verksamheten. Det är viktigt att lyssna och prata

<sup>5</sup> Se fotnot 4.

med både patient eller närstående och medarbetare. Som chef har du också ansvar för att förebygga att patienter eller närstående utsätts för kränkningar i mötet med verksamheten.

Har du som chef fått kännedom om att kränkningar förekommer? Kanske har en medarbetare, patient eller närstående berättat för dig om en händelse som skett inom verksamheten. Då ska du göra så här:

9. **Ta reda på mer om vad som hänt.** Prata med både patient eller närstående och den eller de medarbetare som var involverade i händelsen. Längst ner i rutinen finns Guide för patientsamtal, med information om vad som är bra att tänka på i samtal med patient eller närstående som har upplevt kränkningar i vården.
10. **Dokumentera.** Om en patient eller närstående har upplevt kränkningar i mötet med verksamheten ska händelsen dokumenteras som en avvikande händelse i MedControl Pro. Har patient eller närstående berättat om vad som hände? Välj alternativet patientklagomål och beskriv vad som har hänt.

Ibland kanske medarbetare berättar för dig som chef att kränkningar mot patienter eller närstående förekommer inom verksamheten, men du har inte kontakt med någon patient eller närstående. Då kan du välja alternativet “annat” och beskriva vad som har hänt.

Ibland kan kränkningar leda till en vårdskada<sup>6</sup>. Kanske har kränkningen lett till psykisk skada, eller att patienten undvikit att komma tillbaka till verksamheten trots behov, vilket kan ha förvärrat hälsotillståndet. I dessa fall väljer du alternativet “skada” och beskriver vad som har hänt.

11. **Medvetandegörande samtal.** Om en medarbetare har utsatt en patient eller närstående för en kränkning är det viktigt att prata med medarbetaren. Tydliggör vad som gäller!

<sup>6</sup> Se fotnot 4.

12. **Vidta disciplinära åtgärder när det behövs.** Det kan till exempel handla om en skriftlig varning. Disciplinära åtgärder kan vara aktuellt om situationen är allvarlig eller medarbetaren vid upprepade tillfällen har utsatt patient eller närstående för kränkningar. Vänd dig till HR för stöd och råd.
  
13. **Prata om kränkningar i arbetsgruppen.** Jobba tillsammans i arbetsgruppen för jämlika attityder, värderingar och förhållningssätt. Som chef behöver du alltid jobba förebyggande för att kränkningar mot patient eller närstående inte ska hända. Som stöd i arbetet finns Västra Götalandsregionens [Guide mot kränkande särbehandling, trakasserier och sexuella trakasserier](#). Du kan också använda Socialstyrelsens [Utbildningsmaterial om rasism och bemötande i vården](#) och [Stödmaterial om bemötande i hälso- och sjukvården](#).

## Guide vid patientsamtal

Om en patient eller närstående berättar för dig att hen upplever sig kränkt i mötet med dig eller verksamheten är det bra att lyssna och prata mer med personen för att förstå personens upplevelse av vad som har hänt. Ibland har du och personen som upplever sig kränkt samma bild av vad som har hänt. Ibland har ni olika upplevelser. Oavsett är det viktigt att ta del av och prata med personens om sin upplevelse. Här följer en lista på vad som är bra att tänka på i samtalet.

14. **Be personen berätta** i detalj om vad som hände och hur hen upplevde händelsen.
  
15. **Lyssna på personens upplevelse** utan att gå in och värdera eller argumentera. Försök att förstå och sätta dig in i hur personen känner.
  
16. **Bekräfta personens upplevelse.** För att personen ska få upprättelse för kränkningen är det viktigt att bekräfta upplevelsen av att ha varit med om något som inte kändes okej. Se upp för risken att förminska eller förneka personens upplevelse.

17. **Be om ursäkt när det är aktuellt.** För personen som upplever sig kränkt kan det betyda mycket att få höra att du som medarbetare eller chef är ledsen över det som inträffat. Det kan handla om att be om ursäkt för något du själv sagt eller gjort, eller att som chef säga att du är ledsen över att det blivit så här för personen i mötet med verksamheten.
  
18. **Berätta hur du ska lära framåt.** Berätta för personen att du vill lära dig av vad som hänt. Beskriv hur du vill tänka och göra framåt för att minska risken att det ska hända igen.

## Information om handlingen

**Handlingstyp:** Information på hemsida/intranät, av betydelse

**Gäller för:** Västra Götalandsregionen

**Innehållsansvar:** Tina Andersson, (tinan4), Regionutvecklare

**Granskad av:** Sofia Nilsson, (sofni8), Regionutvecklare

**Godkänd av:** Karin Looström Muth, (karlo2), Direktör

**Dokument-ID:** SSN14971-1865200826-48

**Version:** 1.0

**Giltig från:** 2024-07-18

**Giltig till:** 2026-07-08