

## Riktlinje för hantering av förolämpande, hotfullt eller kränkande beteende från patienter och närstående

Följande riktlinje förtydligar Region Jönköpings läns övergripande förhållningssätt och tillämpliga regelverk vid situationer där patienter eller närstående uppvisar förolämpande, hotfullt eller på annat sätt kränkande beteende.

Kränkande beteende kan omfatta handlingar eller uttryck kopplade till diskrimineringsgrunderna: kön, könsidentitet eller könsuttryck, etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, funktionsnedsättning, sexuell läggning och ålder.

Exempel på situationer som omfattas:

- Patienten eller närstående kräver att få vård av en viss kategori av behandlare och anser sig ha rätt att välja bort andra kategorier eller individer.
- Patienten eller närstående kräver eller utövar någon form av utpressning för att erhålla vård eller andra tjänster.

Se även *bemötande av patienter med förolämpande, hotfullt eller kränkande, rutin beteende* som belyser och ger stöd för konkret handling. Den kan också tillämpas i situationer då patienter av andra skäl än ovanstående uppträder förolämpande, hotfullt eller inte följer gällande ordningsregler.

### Utgångsläge

Patienten har rätt att få sakkunnig och omsorgsfull hälso- och sjukvård av god kvalitet. Så långt det är möjligt ska vården planeras och genomföras i samråd med patienten. Närstående ska ges möjlighet att medverka vid utformningen och genomförandet av vården, om det är lämpligt och om bestämmelser om sekretess eller tystnadsplikt inte hindrar detta.

Patienten har rätt att inom eller utom den region där hen är bosatt välja vårdgivare/utförare av offentligt finansierad öppen vård. När det finns flera behandlingsalternativ som står i överensstämmelse med vetenskap och beprövad erfarenhet, och om kostnaderna för behandlingen framstår som befogade, ska patienten ges möjlighet att välja. Patienten har också i vissa fall rätt till en ny medicinsk bedömning.

Patienter och närstående ska bemötas med omtanke, respekt och värdighet oavsett kön, etnicitet, religion eller trosuppfattning, sexuell läggning, ålder, könsöverskridande identitet eller uttryck, eller funktionshinder. I sakkunnig och omsorgsfull hälso- och sjukvård av god kvalitet ingår förmågan att uppmärksamma att enskilda personer kan vara särskilt sårbara i mötet med vården, och att deras utsatthet behöver hanteras på ett ansvarsfullt sätt. God professionalitet innebär också att kunna lyssna aktivt och förstå vad som ligger bakom patientens eller närståendes agerande eller uttalanden.

På samma sätt som vårdpersonal förväntas ha ett respektfullt bemötande gäller det omvända, nämligen att patienter och närstående visar respekt gentemot personal som arbetar i vården.

Vårdinrättningar är tillgängliga för allmänheten men utgör generellt sett inte offentliga platser. Endast den som har ett befogat intresse av tillträde till lokalerna har rätt att vistas där. Där råder sträng sekretess och patienter och besökare ska förhålla sig till lag och ordningsregler.

### **Precisering av villkor och regler**

Det är vårdgivarens ansvar att utifrån patientens medicinska tillstånd välja behandlingsalternativ och därmed den profession som bäst tillgodoser patientens behov. Patienten kan framföra önskemål om viss behandlare, men har ingen rätt att kräva behandlare med specifika personliga egenskaper såsom kön, etniskt ursprung eller trosuppfattning. Vården är inte skyldig att organiseras så att sådana krav kan tillgodoses.

Vårdgivaren är skyldig att ge vård vid direkt livshotande tillstånd. All annan vård, med undantag för tvångsvård, är frivillig och kräver patientens samtycke. Det betyder att patienten kan tacka nej till den vård som erbjuds och kontakta någon annan vårdgivare. Att utöva sin rätt till självbestämmande handlar i det här fallet inte om möjlighet att kräva viss vård eller behandlare, utan om att avstå från den vård som erbjuds.

### **Konsekvenser av förolämpningar, hot eller kränkande beteende**

En patient som genom ett förolämpande, hotfullt eller kränkande beteende ställer krav på viss behandling eller motsätter sig behandling av en viss medarbetare anses tacka nej till erbjuden vård. I dessa fall är det viktigt att patienten informeras om vilka konsekvenser utebliven vård kan medföra. Detta ska dokumenteras i journalen.

Vid frivillig vård kan patienten efter information om de medicinska konsekvenserna av utebliven vård hänvisas till någon annan utövare av hälso- och sjukvård. En hänvisning måste samtidigt alltid vägas mot patientens vårdbehov.

Om ett samtal om olika aspekter på vårdens utförande riskerar att trappas upp till en aggressiv konflikt kan det, förutsatt att det medicinska tillståndet inte är akut livshotande, bli nödvändigt att fysisk avvisa patienter och närstående från regionens lokaler med hjälp av ordningsvakt.

## Sammanfattning - patienträttigheter

En patient har rätt:

- till god och säker vård av kompetent personal
- att tacka nej till den vård och behandling som erbjuds
- till samråd kring sin egen vård och behandling
- att med vissa förbehåll påverka valet av behandling
- att i vissa fall erhålla en ny medicinsk bedömning
- att byta vårdcentral eller annan vårdgivare/utförare av offentligt finansierad öppen vård
- att neka närvaro av studenter
- framföra *önskemål* om att få träffa en viss behandlare.

Det betyder samtidigt att patienten inte har rätt att:

- kräva viss behandling eller vissa tjänster om de inte är motiverade utifrån sjukdomstillståndet
- välja kategori av behandlare eller specifik behandlare på individnivå
- framföra önskemål av kränkande karaktär
- uppträda störande, förolämpande, hotfullt eller på annat sätt bryta mot gällande ordningsregler.

Se även ”Riktlinje för bemötande i riskfyllda situationer i arbetsmiljön” på intranätet.