

## Riktlinjer för mötet med patienter i receptionslokaler, väntrum och behandlingsrum

### Inledning/bakgrund

I samband med betalning och tidbokning i öppenvården förekommer det att samtal med patienter förs inom hörhåll för andra patienter som väntar. Samma sak inträffar då patienter väntar i behandlingsrum avskilda enbart med draperier. Även om den personliga information som yppas i exempelvis en reception av de flesta betraktas som relativt harmlös visar erfarenheter och patientklagomål att patienter ibland upplever detta som integritetskränkande och utpekande. Det gäller även då patienters identitet röjs genom att de ropas upp i väntrum med fullständigt namn.

I många fall handlar problemet om hur lokalerna är utformade och vilka rutiner som tillämpas. Erfarenheter visar samtidigt att mycket avgörs i själva mötet med patienten; vad vi säger, hur vi säger det, kroppsspråk med mera. Det första intrycket kan präglade patientens upplevelse av besöket i sin helhet.

Riktlinjerna innehåller övergripande råd och principer kopplade till aktuell lagstiftning och etiska principer. De innehåller också i punktform konkreta förslag på hur väntrum och receptioner bör utformas och vad man kan göra för att förbättra sekretessen och bemötandet. Dokumentet kan därmed tjäna som checklista vid om- och nybyggnation och löpande reflektion över verksamhetens arbetsätt.

### Övergripande råd och principer

Att inom hörhåll för utomstående och utan samtycke röja uppgifter om en enskilds hälsotillstånd och andra personliga förhållanden är ett brott mot tystnadsplikten. Det får bara göras om det står klart att patienten eller någon närstående inte "lider men". Enligt Offentlighets- och sekretesslagen behöver ett samtycke visserligen inte vara uttryckligt, men i praktiken får patienten sällan chans att ta ställning. Man måste också ha i åtanke att det inte alltid i förväg går att veta hur ett påbörjat samtal kommer att utvecklas.

Reglerna om tystnadsplikt och sekretess finns för att skydda patientens personliga integritet. Det är alltid vårdgivarens och personalens ansvar att förebygga kränkningar. Att inte yppa uppgifter om patienten till obehöriga är en viktig förutsättning för förtroendet för vården. Den etiska principen om att "icke skada" innebär en moralisk skyldighet att undvika att göra andra människor illa, i det här fallet orsaka psykiskt lidande eller kränkning av integriteten. Motsatsen är att vara vaken för andras gränser, livshistoria och livssammanhang. Respekten för integriteten omfattar patienten som person, men också lyhördhet för människors olikhet och sårbarhet.

## Gemensam reflektion

Det är viktigt att på varje enskild arbetsplats ständigt prata om bemötandefrågor, grundvärderingar och attityder. Erfarenheter från både patienter, närstående och personal kan utgöra underlag för att komma fram till goda rutiner för att säkra sekretessen och undvika integritetsbrott.

## Förslag på rutiner och arbetssätt

- Gör alla i personalgruppen uppmärksamma på att inte lämna någon information eller ställa frågor i receptionen. Genomför den typen av samtal i ett enskilt rum.
- Använd nummerlappar för att förhindra köer och uppmana människor att sitta ner och vänta på sin tur.
- Be patienten att flytta sig åt sidan om hen ställer sig framför datorskärmen, till exempel vid en tidbokning.
- Ta alltid emot legitimation först, innan personnumret knappas in. Nämn aldrig namn eller personnummer högt.
- Ge aldrig besked om diagnos eller behandling i väntrum eller dagrum.
- Använd enbart förnamn eller nummer (om nummerlapp finns), inte fullständigt namn eller födelsedata, när patient hämtas från väntrum. Kontrollera i stället identiteten avskilt.
- Begränsa kontakten till att hälsa välkommen när en patient som är känd sen tidigare hämtas i väntrummet.

## Råd vid utformning av lokaler och utrustning

- Undvik en öppen reception, typ ”hotellreception”, där sekretessen är svår att säkra.
- Tänk igenom möbleringen och placera till exempel inga stolar nära receptionen.
- Använd om möjligt ett separat rum i anslutning till receptionen som väntrum för patienter som är i dåligt skick eller i affekt.
- Placera dokument och datorskärmar så att obehöriga inte kan läsa. Använd gärna filter till datorskärmar.
- Använd lugn musik/radio/TV för att avleda uppmärksamheten från det som försiggår i receptionen.

## Lagar och föreskrifter

Sekretessbestämmelserna i 25 kap 1§ av Offentlighets- och sekretesslagen (2009:400) (OSL) omfattar allmän/offentlig verksamhet och innebär att ingen som arbetar inom hälso- och sjukvård, vare sig muntligt eller på annat sätt, får avslöja uppgifter om vem som är patient, patientens sjukdom och behandling, patientens adressuppgifter, uppgifter om familjeförhållanden och andra sociala förhållanden eller andra uppgifter av personlig karaktär som patienten eller de närstående själva har berättat för vårdpersonalen.