

Hantering av patienters önskemål om att välja vårdpersonal

Hitta i dokumentet

[Syfte](#)

[Val av viss vårdpersonal – vägledande principer](#)

[Handläggning när patienten tackar nej till erbjuden vård i de fall önskemål inte kan tillgodoses](#)

[Stöd till den som drabbas av kränkande särbehandling eller diskriminering](#)

[Anmälan om brott](#)

[Referenser](#)

[Uppdaterat från föregående version](#)

[Uppdaterat från föregående version](#)

Syfte

Riktlinjen har till syfte att tydliggöra Region Hallands förhållningssätt gällande patienters och närståendes önskemål om vård av särskild vårdpersonal, samt att värna om medarbetarnas trygghet på arbetsplatsen. Riktlinjen gäller både inom öppen- och slutenvård.

För patienter som vårdas enligt lagen om psykiatrisk tvångsvård, lagen om rättspsykiatrisk vård eller smittskyddslagen är riktlinjen inte fullt ut tillämplig. Riktlinjen handlar inte om patientens rätt till delaktighet i sin vård i ett större perspektiv eller rätten till fast vårdkontakt eller fast läkarkontakt i primärvården.

Val av viss vårdpersonal – vägledande principer

I situationer där patienter framför önskemål om att omhändertas av viss vårdpersonal behöver vården ta hänsyn till principer från följande lagstiftning. Vissa av dessa principer samspelar på sätt som kan medföra svåra avväganden.

- Hälso- och sjukvårdslagen
- Patientlagen
- Patientsäkerhetslagen
- Diskrimineringslagen
- Arbetsmiljölagen

Hälso- och sjukvården ska så långt som möjligt utformas och genomföras i samråd med patienten och i tillämpliga fall med dennes närstående. Det är viktigt att patienten får möjlighet att framföra sin syn på hur vården bör utformas och att vården ger patienten en möjlighet att förklara orsaken och bakgrunden till sina önskemål.

Vården ska göra långtgående anpassningar för att möta patientens individuella önskemål och också välja de vårdalternativ som ur ett medicinskt perspektiv bäst tillgodoser patientens behov. Patientens önskemål ska också ställas mot tillgängliga resurser. Vården har också en skyldighet att bedriva verksamheten så att resurserna används på ett så effektivt sätt som möjligt.

Patientsäkerhetsperspektiv

Vården bör inte tillmötesgå sådana önskemål om att välja personal som skulle innebära att vården för en annan patient försämras.

Diskrimineringsperspektiv

Inom Region Halland råder det nolltolerans mot kränkande särbehandling och diskriminering. Detta gäller all verksamhet som bedrivs inom Region Hallands huvudmannaområde.

Sakinnehållet i de önskemål som patienter framför kan innebära att andra personer diskrimineras eller utsätts för kränkande särbehandling. Önskemål om val av personal som sker på osaklig grund och som innebär diskriminering eller kränkande särbehandling bör därför normalt inte efterföljas. Det kan samtidigt finnas anledningar till dessa önskemål som är viktiga att känna till och som påverkar verksamhetens möjligheter att erbjuda en god vård. Därför är det viktigt att personalen upprätthåller dialog med den som framfört önskemålet för att förstå skälen till att det framförs.

Hälso- och sjukvårdslagens perspektiv

Om kränkande särbehandling eller diskriminering uppstår kvarstår ändå Region Hallands skyldighet som vårdgivare att erbjuda vård såväl som kraven på hälso- och sjukvårdspersonalen att bedriva vård. Det innebär att även den patient som framför önskemål som leder till diskriminering har rätt att få vård. Samtidigt har Region Halland ett ansvar för att personalen inte diskrimineras.

Arbetsmiljöperspektiv

Om medarbetaren utsätts för kränkande särbehandling eller diskriminering på ett sådant sätt att det leder till en arbetsmiljörisk behöver åtgärder göras ur ett arbetsmiljöperspektiv. Det kan innebära att utsatt personal tar utvidgat stöd av en kollega eller byts ut.

Rätt till självbestämmande – tacka nej till vård

Undersökning, vård och behandling som ges med stöd av hälso- och sjukvårdslagen är alltid frivillig och kräver patientens samtycke. Att utöva sin rätt till självbestämmande är inte detsamma som en rätt att kräva viss vård eller behandlare. Däremot har patienten rätt att tacka nej till den vård som erbjuds, och är även fri att kontakta annan vårdgivare som bättre motsvarar patientens önskemål.

Det kan uppstå situationer där man i verksamheten bedömt att ett önskemål inte kan uppfyllas samtidigt som man inte kan erbjuda några vårdalternativ som patienten kan acceptera. Om patienten väljer att stå fast vid sitt önskemål innebär det i praktiken att patienten tackar nej till erbjuden vård. Patienten ska då erhålla information om vad detta innebär och bär själv ansvaret för beslutet att avstå vård.

Stå inte ensam i dessa situationer

Denna typ av situationer är ofta svåra att avgöra och det kan därför vara bra att tidigt ta hjälp av kolleger eller chef.

Handläggning när patienten tackar nej till erbjuden vård i de fall önskemål inte kan tillgodoses

Om en patient väljer att tacka nej till erbjuden vård efter att verksamheten bedömt att önskemålen inte kan tillgodoses bör situationen handläggas så här:

- Personalen försäkrar sig om att patienten haft möjlighet att förklara orsaken och bakgrunden till sina önskemål

- Vårdpersonalen försäkras sig om att patienten fått och tagit till sig information orsaken till att vissa önskemål inte kan tillgodoses och om vilken vård som kan erbjudas
- Vårdpersonalen tillkallar en kollega och informerar återigen patienten om vad beslutet att avstå från erbjuden vård innebär. Beskedet stäms av med ansvarig chef.
- Information ges till patienten om möjligheten att söka vård hos annan vårdgivare.
- Journalföring sker om att information lämnats samt att patienten valt att avstå från vård.
- Information ges till ansvarig chef.

Uppstår en hotfull situation används respektive förvaltnings rutin för hot och våld.

Stöd till den som drabbas av kränkande särbehandling eller diskriminering

Den som har blivit utsatt för kränkande särbehandling eller diskriminering av en patient, anhörig eller annan person ska omgående informera sin närmaste chef. Händelsen ska dokumenteras och avvikelserapporteras.

Förutom stöd från chef och arbetskamrater kan stöd även erbjudas från skyddsombud och [företagshälsövård](#).

Se [rutin för kränkande särbehandling](#) för ytterligare vägledning.

Anmälan om brott

Förtal kan vara skäl för polisanmälan och medarbetaren bör i sådana fall ta en dialog med närmaste chef. Våldshändelser och allvariga hot om våld ska alltid polisanmälas av arbetsgivaren, se respektive förvaltnings rutin för hot och våld.

Referenser

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

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

[Hälsa- och sjukvårdslag \(2017:30\)](#)

[Organisatorisk och social arbetsmiljö \(AFS 2015:4\)](#)

[Patientlag \(2014:821\)](#)

Uppdaterat från föregående version

2024-10-15 Årlig genomgång, endast redaktionella ändringar.

Tidigare versionshistorik

23-08-22 Årlig genomgång av dokumentet, endast redaktionella ändringar.

2022-05-19 Mindre revideringar och förtydliganden.

2022-02-11 Rutinen grundligt omarbetad och förtydligad, komplettering med patientsäkerhetsperspektiv gällande val av vård. Även byte av titel på dokumentet, ersätter dokumentet "Krav på vård av viss läkare eller annan vårdpersonal".

Redaktionella ändringar

