

Allvarlig kritik mot en tjänsteman vid Rättspsykiatriska regionkliniken i Sundsvall för bemötandet vid ett telefonsamtal med en enskild

Beslutet i korthet: En kvinna ringde till en avdelning vid Rättspsykiatriska regionkliniken i Sundsvall vid ett mycket stort antal tillfällen. Vid ett av telefonsamtalen uttryckte sig en anställd vid kliniken på ett sätt som inte är acceptabelt. Tjänstemannen använde bl.a. en svordom och sade att vårdpersonalen kunde "ringa polisen och ta en polishandräckning på" kvinnan om hon inte "kan låta bli telefonen". JO har uppfattat tjänstemannens ton som nedlåtande och att tjänstemannen ville göra sig lustig på kvinnans bekostnad inför annan personal som hörde samtalet. JO uttalar i beslutet att det ingår i tjänstemannarollen att man ska agera korrekt mot den som tar kontakt med en myndighet. Även när den enskilde på något vis uppträder på ett sätt som upplevs som besvärligt måste en tjänsteman kunna hantera situationen professionellt och hålla en god samtalston. Den berörda tjänstemannen har genom sitt agerande vid telefonsamtalet brutit mot kravet på saklighet i 1 kap. 9 § regeringsformen. JO riktar allvarlig kritik mot tjänstemannen för bemötandet vid telefonsamtalet.

Anmälan

I en anmälan till JO klagade AA på vårdpersonal vid Rättspsykiatriska regionkliniken i Sundsvall, Landstinget Västernorrland. Hon uppgav bl.a. följande:

Hon är anhörig till en patient som vårdas vid kliniken. I början av januari 2015 informerades hon om att patienten inte längre fick ta emot besök av henne. Hon ringde flera gånger till patientens avdelning för att få svar på varför hon inte fick besöka patienten. Efter ett tag började personalen hänvisa henne till patientens advokat, som inte kunde hjälpa henne. Hon ringde till avdelningen under flera veckors tid, men personalen lade på luren i örat på henne ett hundratal gånger. Vid ett tillfälle blev hon illa bemött av en i vårdpersonalen, BB, som skrattade åt henne, hånade henne och hotade med att begära polishandräckning om hon inte slutade ringa till avdelningen. Hon upplevde vårdpersonalens agerande som kränkande.

AA bifogade ljudupptagningar från telefonsamtal mellan henne och personal vid avdelningen.

Utredning

JO tog del av Inspektionen för vård och omsorgs beslut av den 26 mars 2015 i ärende med dnr 8.2-6304/2015-3.

JO begärde att landstingsstyrelsen, Landstinget Västernorrland, skulle yttra sig över det som hade kommit fram i anmälan om tjänstemannens bemötande vid ett telefonsamtal med AA den 3 februari 2015. Remissen besvarades av hälso- och sjukvårdsnämnden som anförde följande:

Målsättningen är att alla som kontaktar Landstinget Västernorrland ska få ett respektfullt bemötande. Det gäller även de fall då sekretess hindrar att uppgifter om patienten lämnas till den som ringer.

Patienten har i det aktuella fallet valt att inte uppge anmälaren som en anhörig. Patienten har valt att enbart upprätthålla kontakten med anmälaren genom brevväxling.

Anmälaren har haft svårt att hantera att patienten sedan 2014 haft restriktioner gällande telefon, internet och i viss mån besök. Patienten har fått information om innebörden av dessa beslut och hur de kan överklagas.

Anmälaren har vid flera tillfällen, flera timmar i sträck, dag som natt under flera veckor oavbrutet ringt till såväl patienternas telefon såsom expeditionens telefon. Detta har inneburit begränsade möjligheter att ringa för övriga patienter.

Anmälaren har vid tillfällen utgett sig för att vara patientens socialsekreterare och även patientens dotter.

Trots ovan nämnda omständigheterna är det viktigt att utomstående får ett adekvat bemötande av personalen. Förvaltningschef för aktuell verksamhet ansvarar för att personalens agerande utreds och tillser att rutiner finns för att motverka att samma situation inträffar igen.

AA kommenterade remissvaret.

Bedömning

De grundläggande principerna för den offentliga makten och de offentligt och statligt anställda finns i regeringsformen (RF). I 1 kap. 9 § RF slås det fast att domstolar samt förvaltningsmyndigheter och andra som fullgör offentliga förvaltningsuppgifter i sin verksamhet ska beakta allas likhet inför lagen samt iaktta saklighet och opartiskhet. Kravet på saklighet innebär bl.a. att anställda vid myndigheter har en skyldighet att bemöta dem som vänder sig till myndigheten på ett korrekt sätt (se 2007/08:KU6 s. 14 f. med hänvisningar). Ett gott bemötande är viktigt både för att den enskilde har rätt till det och för att förtroendet för den offentliga förvaltningen ska kunna upprätthållas (se bl.a. JO 2014/15 s. 368, dnr 641-2013).

Jag har tagit del av några ljudupptagningar från telefonsamtal mellan AA och personal vid en avdelning vid den rättspsykiatriska kliniken och finner anledning att kommentera ett samtal som ägde rum den 3 februari 2015 mellan AA och BB. Någon officiell transkription av upptagningen har inte gjorts, men enligt mina noteringar sägs följande under samtalet:

BB (BB): Ja men du, vi kan ringa polisen så får vi ta en polishandräckning på dig om du inte kan låta bli telefonen.

AA: Du snälla du.

BB: Du ska inte ha telefon.

AA: Du lyssna här, du har ingenting med mig att göra så jag önskar dig bara lycka till.

BB: Nej, och inte du någonting med oss heller kan jag tala om.

AA: Jo därför att han sitter där.

BB: Nej, du har ingenting med oss att göra.

AA: Det har jag. Så länge han sitter där så får ni med mig att göra, det kan jag tala om.

BB: Ja men du, är det ett hot eller ett löfte?

AA: Det är ett hot från polisen ja.

BB: Är det ett hot från polisen?

AA: Ja.

BB: Att så länge han är här så ska, vad heter du, ringa? Har polisen sagt det?

AA: Ja självklart, det är min rättighet.

BB: Hohoho [*skrattar, JO:s anm.*], ja dra åt helvete. Det är inte sant vet du.

AA: Säger du dra åt helvete till mig också?

BB: Ja, ja.

AA: Ja, det kommer jag också att anmäla till IVO.

BB: Ja men vet du vad du ska göra? Nu ska du göra såhär. Ring dit du ska göra anmälan så kan du engagera dig i det. Ja, ett dygn åtminstone. Gör det. Det kommer ta lite tid så då har du det du gör den stunden.

[*Skratt från andra hörs i bakgrunden, JO:s anm.*]

AA: Ja, de sitter och skrattar i bakgrunden, alltså.

BB: Jajamänsan, vad ska man, vi vet inte om vi ska skratta eller grina vet du.

AA: Alltså lyssna, ni ligger jävligt.

BB: Ja, vi vet inte om vi ska skratta eller grina vet du. Det är tragiskt.

AA: Nä, men det vet ni när ni blir gripna ska jag tala om för dig.

BB: Ja då, det blir bra det där. Gör det du ska göra du.

AA: Ja då vet ni om ni ska skratta eller gråta.

BB: Ja men vet du, gör det du ska göra och så hälsa med dig. Gör det.

Det framgår av utredningen att AA under en period ringde till avdelningen vid ett mycket stort antal tillfällen för att få svar på varför hon inte fick besöka en viss patient. Jag har förståelse för att AA:s återkommande telefonsamtal kan ha upplevts som påfrestande för dem som arbetade på avdelningen. Det ingår dock i tjänstemannarollen att man ska agera korrekt mot den som tar kontakt med en myndighet. Även när den enskilde är arg, otrevlig eller på något annat vis uppträder på ett sätt som upplevs som besvärligt måste en tjänsteman kunna hantera situationen professionellt och hålla en god samtalston.

Vid det aktuella telefonsamtalet uttryckte sig BB på ett sätt som inte är acceptabelt, bl.a. genom att använda en svordom och genom att säga att vårdpersonalen kunde "ringa polisen och ta en polishandräckning på" AA om hon inte "kan låta bli telefonen". När jag lyssnar på ljudupptagningen uppfattar

jag BB:s ton som nedlåtande. Man kan vidare höra andra personer som skrattar i bakgrunden. För mig verkar det som om BB ville göra sig lustig på AA:s bekostnad. En person som ringer till en myndighet ska inte bemötas på ett sådant sätt. BB har genom sitt agerande vid telefonsamtalet brutit mot kravet på saklighet i 1 kap. 9 § RF, och hon förtjänar allvarlig kritik för sitt bemötande vid telefonsamtalet.

Jag utgår från att landstinget har vidtagit åtgärder för att säkerställa att enskilda som tar kontakt med myndigheten blir korrekt bemötta i fortsättningen.

Vad AA i övrigt har anfört leder inte till något uttalande från min sida.

Ärendet avslutas.