

Fråga om det förelegat skäl för avskedande. Arbetsgivaren har gjort gällande att arbetstagaren, en läkarsekreterare, uppvisat återkommande och djupa samarbetsproblem och att hon brustit i bemötandet av patienter, arbetsvägrat och brustit i journalhanteringen samt att hon medvetet gjort felaktiga korrigeringar i tidsredovisningssystemet och agerat felaktigt i samband med listning av patienter. Arbetsdomstolen har sammanfattningsvis funnit att arbetstagaren varit involverad i djupa och långvariga samarbetsvårigheter som har gått ut över verksamheten och i övrigt gjort sig skyldig till misskötsamhet av så allvarlig natur att landstinget sammantaget haft skäl för att skilja arbetstagaren från anställningen genom ett avskedande.

**ARBETSDOMSTOLEN**DOM  
2014-01-29  
StockholmDom nr 9/14  
Mål nr A 17/13**KÄRANDE**

Vision, Box 7825, 103 97 Stockholm  
Ombud: förbundsjuristerna Sussanne Lundberg och Ellinor Gudmundsson,  
LO-TCO Rättsskydd AB, Box 1155, 111 81 Stockholm

**SVARANDE**

Stockholms läns landsting, Box 22550, 104 22 Stockholm  
Ombud: advokaten Anders Elmér, Elmszell Advokatbyrå AB,  
Gamla Brogatan 32, 111 20 Stockholm

**SAKEN**

ogiltigförklaring av avskedande m.m.

---

**Bakgrund och yrkanden**

Mellan Stockholms läns landsting (landstinget) och Vision (förbundet) föreligger kollektivavtal.

A.M.A. är medlem i förbundet och hade varit anställd hos landstinget som läkarsekreterare sedan augusti 2001 när hon den 22 november 2011 avskedades. Tvist har uppkommit mellan parterna om avskedandet var lagligen grundat. Mellan parterna är sammanfattningsvis tvistigt om A.M.A. uppvisat återkommande och djupa samarbetsproblem, om hon brustit i bemötandet av patienter, arbetsvägrat och brustit i journalhanteringen samt om hon vid Rinkeby vårdcentral, varifrån hon avskedades, medvetet gjort felaktiga korrigeringar i tidsredovisningssystemet och agerat felaktigt i samband med listning av patienter på vårdcentralen.

Parterna har tvisteförhandlat utan att ha kunnat enas.

Förbundet har väckt talan mot landstinget i Arbetsdomstolen och yrkat att Arbetsdomstolen i första hand ska

1. förklara avskedandet av A.M.A. ogiltigt,
2. förplikta landstinget att till A.M.A. utge lön med 5 680 kr för perioden 23–30 november 2011, med 21 300 kr per månad för perioden den 1 december 2011–31 oktober 2013 samt med 17 507 kr för perioden 1–25 november 2013, med ränta enligt 6 § räntelagen på de månatliga beloppen från den 25:e i varje månad till dess betalning sker,
3. förplikta landstinget att till A.M.A. utge allmänt skadestånd med 150 000 kr, med ränta enligt 6 § räntelagen från dagen för delgivning av stämning, den 4 februari 2013, till dess betalning sker.

För det fall Arbetsdomstolen skulle finna att det inte funnits skäl för avskedande, men väl saklig grund för uppsägning, har förbundet i andra hand yrkat att Arbetsdomstolen ska förplikta landstinget att till A.M.A. utge

1. ekonomiskt skadestånd motsvarande uppsägningslön med 5 680 kr för perioden 23–30 november 2011, med 21 300 kr per månad för perioden den 1 december 2011–30 april 2012 samt med 15 116 kr för perioden 1–22 maj 2012, med ränta enligt 6 § räntelagen på de månatliga beloppen från den 25:e i varje månad till dess betalning sker,
2. ekonomiskt skadestånd motsvarande semesterersättning med 17 748 kr för perioden 23 november 2011–22 maj 2012, med ränta enligt 6 § räntelagen från den 22 juni 2012 till dess betalning sker,
3. allmänt skadestånd med 100 000 kr, med ränta enligt 6 § räntelagen från dagen för delgivning av stämning, den 4 februari 2013, till dess betalning sker.

Landstinget har bestritt samtliga yrkanden. Inget belopp avseende allmänt skadestånd har vitsordats som skäligt i och för sig. Beloppen avseende lön, ekonomiskt skadestånd och semesterersättning samt sättet att beräkna ränta har vitsordats som skäliga i och för sig. Det har vitsordats att A.M.A. hade en uppsägningstid om sex månader.

Parterna har yrkat ersättning för rättegångskostnader.

Parterna har till utveckling av sin talan anfört huvudsakligen följande.

### **Landstinget**

#### *Sammanfattning av skälen för avskedandet*

A.M.A. var under 1990-talet anställd som läkarsekretare hos landstinget. I augusti 2001 anställdes hon på nytt som läkarsekreterare, med placering vid Hässelby beroendemottagning. Det uppstod tämligen omgående samarbetsproblem, vilket ledde till att A.M.A. blev omplacerad våren 2002. Samarbetsproblemen kvarstod och ledde till ytterligare sex omplaceringar samt flera perioder av arbetsbefrielse.

Under sin anställning var A.M.A. placerad på följande arbetsplatser och arbetsbefriad enligt följande.

1. Hässelby beroendemottagning, 13 augusti 2001– 27 maj 2002.
2. Norra mottagningen, 28 maj–23 oktober 2002, därefter arbetsbefriad under perioden oktober 2002– juni 2004.
3. Kronans mottagning, 7 juni 2004–29 mars 2005, därefter arbetsbefriad under perioden mars–maj 2005.
4. Länsakuten Norra Stockholm, 12 maj–10 november 2005, därefter arbetsbefriad under perioden november 2005–januari 2008.
5. Hässelby vårdcentral, 28 januari–december 2008.
6. Trollbäckens vårdcentral, 28 januari–maj 2009.
7. Ulriksdals vårdcentral, maj–september 2009.
8. Rinkeby vårdcentral, september 2009–22 november 2011.

A.M.A. uppvisade återkommande och djupa samarbetsproblem i förhållande till överordnade och kollegor samt brister i bemötandet av patienter. Hon arbetsvägrade även vid upprepades tillfällen. Hon uppvisade också brister i sitt arbete med journalföring, delvis på grund av att hon i för stor utsträckning ägnade sig åt privata saker på arbetstid. De omfattande problemen ledde till att hon, som framgår ovan, blev omplacerad sammanlagt sju gånger och arbetsbefriad under tre perioder. I oktober 2004 tilldelades hon en skriftlig varning. Hon blev varslad om uppsägning i november 2004, vilket inte ledde till någon uppsägning. I november 2005 erhöll hon en skriftlig erinran, en s.k. LAS-varning. I maj 2006 sades hon upp från sin anställning, en uppsägning som dock återtogs och hon fick ytterligare en möjlighet att förbättra sitt uppträdande.

Vid Rinkeby vårdcentral tilldelades hon en skriftlig varning i januari 2011 och ytterligare en i oktober samma år. Vid den vårdcentralen gjorde hon därutöver under hösten 2011 medvetet felaktiga korrigeringar i tidsredovisningssystemet, vilket fick till följd att hon erhöll kompenstationstid och lön som hon inte hade rätt till. Hon agerade dessutom felaktigt i samband med listning av patienter, vilket fick till följd att patienterna inte tilldelades någon husläkare eller fick fel husläkare samt att vårdcentralen gick miste om inkomster.

A.M.A. avskedades i november 2011. Hennes brister på respektive arbetsplats redovisas i det följande.

#### *Hässelby beroendemottagning*

A.M.A. började i augusti 2001 på Hässelby beroendemottagning. Straxt därefter fick mottagningen en ny chef, E.L. Det uppstod genast samarbetsproblem. E.L. kände sig konstant ifrågasatt som chef av A.M.A., som ifrågasatte och kritiserade hennes beslut och ageranden, även avseende patienter. A.M.A. hade därutöver en del sena ankomster som E.L. försökte tala med henne om. Det gick inte att föra en konstruktiv dialog med henne, utan hon reagerade med ilska och irritation. Dessutom sjukskrev hon sig, alternativt hotade med sjukskrivning, när hon blev missnöjd med något. På ett avdelningsmöte sade hon hotfullt till en kollega "dig tar jag sedan". Ett ytterligare problem var att A.M.A. inte skötte journalföringen på ett fullgott sätt. En del av problemen framgår av noteringar som E.L. gjort under perioden den 9 november 2001–10 januari 2002.

Samarbetsproblemen ledde till att E.L. blev sjukskriven och att mottagningen fick stängas under våren 2002 varvid verksamheten fick flyttas till andra mottagningar. Efter att A.M.A. i maj 2002 omplacerats från mottagningen kunde den på nytt öppnas. Det ska särskilt noteras att förbundet inte motsatte sig omplaceringen från Hässelby beroendemottagning.

### *Norra mottagningen*

A.M.A. placerades vid Norra mottagningen från och med den 28 maj 2002. Hon började tämligen omgående att ifrågasätta att hon skulle skriva journaler. Att som läkarsekreterare ifrågasätta den uppgiften är mycket egendomligt eftersom journalskrivning är en central arbetsuppgift för en läkarsekreterare. A.M.A. klagade på att hon hade för mycket att göra. Detta var märkligt eftersom hennes företrädare hade slutat på grund av att hon ansåg att det var för lite att göra och eftersom den som efterträdde A.M.A. utförde motsvarande arbete på halvtid.

Samarbetsklimatet försämrades på mottagningen. A.M.A. tog alla påpekanden, t.ex. vad gäller språket i journaler, som personlig kritik.

Vid två tillfällen vägrade hon att utföra arbetsuppgifter. Det ena tillfället var när en läkare bad henne att skriva en ansökan om forskningsanslag. Det andra tillfället var när en sjuksköterska bad henne att rekvirera en transport av läkemedel. A.M.A:s uppfattning var att hon endast var skyldig att utföra en arbetsuppgift efter direkt order från en chef eller arbetsledare. Ett sådant förhållningssätt fungerar inte på en arbetsplats där man arbetar som ett team.

Samarbetsproblemen kulminerade i en händelse den 16 oktober 2002. Chefsjuksköterskan påpekade för A.M.A. brister i remisshanteringen. A.M.A. protesterade högljutt mot kritiken och vägrade lämna chefsjuksköterskans rum. Efter att chefsjuksköterskan misslyckats med att leda ut A.M.A. tvingades han i stället att själv lämna sitt rum. Händelsen och ytterligare iakttagelser finns dokumenterade i en rapport skriven av chefsjuksköterskan. I rapporten anges att arbetsgruppen kräver att A.M.A. avskiljs från Norra mottagningen för att möjliggöra ett fortsatt gott arbets-klimat.

A.M.A. blev därefter, i slutet av oktober 2002, avstängd ett par dagar och sedan arbetsbefriad i sammanlagt 19 månader innan landstinget hittade en ny placering för henne. Hennes faktiska tid på Norra mottagningen blev endast fem månader.

### *Kronans mottagning*

A.M.A. placerades från och med den 7 juni 2004 vid Kronans mottagning. Det uppstod tämligen omgående samarbetsproblem inom sekreterargruppen. Det förekom klagomål både från personal och patienter om hur de blivit bemötta av A.M.A.

A.M.A. ville inte stå i receptionen. Vid flera tillfällen under hösten 2004 – den 21 och 24 september, den 5 och 29 oktober samt den 3 november – lämnade hon arbetsplatsen eller sina arbetsuppgifter. Den 24 september var det planeringsdag och A.M.A. uttryckte stort missnöje, uppgav sig vara trakasserad, sade att hon blev psykiskt sjuk av arbetsplatsen och lämnade mötet. Den 5 oktober öppnade hon inte kassan i receptionen. Hon hade på

eget beväg i stället gått till arkivet för att sortera journaler. Det är mycket allvarligt att avvika från receptionen på en psykiatrisk mottagning eftersom en obemannad reception kan leda till olika reaktioner hos patienterna som gör arbetsmiljön riskfylld. För sitt agerande den 5 oktober tilldelades A.M.A. en varning i slutet av oktober 2004. Det kan noteras att enhetschefen R.R., den 8 oktober 2004, skrev ett brev till den medicinskt ansvarige läkaren och bad om att få stänga av A.M.A. från arbetsplatsen "innan det händer fler incidenter".

A.M.A. ifrågasatte enhetschefens schemaläggning, som innebar att hon skulle arbeta i receptionen två dagar per vecka. A.M.A. skrev ett brev, den 2 november 2004, vari hon anger att hon valt att framöver endast arbeta i receptionen på onsdagar. Enhetschefen svarade henne skriftligen att hon skulle arbeta i receptionen på onsdagar och fredagar samt informerade om att det utgör arbetsvägran att inte utföra de arbetsuppgifter hon är utsedd att utföra. Nästföljande dag sjukanmälde sig A.M.A. och uppgav att hon inte orkade arbeta under hot.

A.M.A. agerade därutöver felaktigt gentemot patienter. Vid ett tillfälle skickade hon iväg en patient med uppmaningen att först hämta pengar till läkarbesöket. Agerandet var mycket olämpligt eftersom många av mottagningens patienter är allvarligt psykiskt sjuka och således kan bli försämrade av att hindras från att träffa sin läkare.

A.M.A. gjorde även många fel i sitt arbete med journalerna vilket ledde till att patienter kallades felaktigt till återbesök eller till fel tidpunkt. Journaler skickades också till fel adress. Den sortens brister riskerar att påverka patientsäkerheten. Sekretessbelagda uppgifter kan dessutom hamna i orätta händer. Hon använde inte heller sekretessknappen i samband med telefonsamtal vilket också äventyrar sekretessen. Felen ledde till avvikelserapportering.

Händelseförloppet under anställningen finns noterat i en av enhetschefen upprättad "skriftlig sammanställning av fakta i samband med arbetskonflikt". I noteringarna anger enhetschefen att hennes kontakter med A.M.A. sedan oktober 2004 bestått mest av skriftliga meddelanden för att slippa missförstånd och för att undvika att ord står mot ord. Hon noterar också att man aldrig vet hur A.M.A. tolkar händelser, vilken reaktion man får och att det är som om A.M.A. tar för givet att man vill henne illa.

Landstinget varslade i november 2004 om uppsägning av A.M.A., men valde att inte fullfölja uppsägningen. Placeringen på Kronan upphörde den 29 mars 2005.

#### *Länsakuten Norra Stockholm*

A.M.A. förflyttades från och med den 12 maj 2005 till Länsakuten Norra Stockholm. Där uppstod åter igen problem i samarbetet mellan A.M.A. och de övriga sekreterarna. A.M.A. var intrigerande och förtalade kollegorna. Hon

framförde kritik mot chefsjuksköterskan F.B. och sektionschefen D.E. genom att hon inför den ene beklagade sig över den andres brist på kompetens och ledarskap och vice versa. Vid ett möte med läkarsekreterarna den 28 oktober 2005 anklagade A.M.A. två av sina kollegor för att trakassera henne. Mötet urartade och A.M.A. lämnade mötet. D.E. skriver i minnesanteckningar att A.M.A. betedde sig mycket aggressivt och att stämningen blev fullständigt iskall och att situationen blev ohållbar i en grupp som tidigare fungerat i allt väsentligt normalt och bra. D.E. skriver även följande. "Sammanfattningsvis har A.M. genom sitt tämligen diskreta, men icke desto mindre, närmast patologiska intrigerande och sin oförmåga att inse sin egen del i de problem som uppstått i och med att hon började på sektionen ytterst olämplig att ha i arbetsgruppen".

A.M.A. hade en väsentligt lägre arbetskapacitet än övriga sekreterare. Hon skrev ca tio journaler per dag, medan övriga sekreterare skrev uppemot 25 journaler per dag. Det berodde troligtvis på att hon ägnade en stor del av sin arbetstid till privata ärenden såsom att titta på internet och prata i telefon. F.B. höll ett samtal med A.M.A. om detta den 1 september 2005, varvid hon svarade att hon ansåg sig utsatt för mobbning. Det förekom även en hel del fel i journalerna, såsom att fel läkare angavs.

A.M.A. tilldelades den 2 november 2005 en skriftlig erinran, en s.k. LAS-varning. I erinran anges att hon brutit mot sina skyldigheter genom att inte samarbeta med sina kollegor, att hon aktivt gått in för att skapa osämja bland läkarsekreterarna, att hon haft allt för låga prestationer utan att försöka medverka till en förbättring och genom att hon brutit i journaldokumentationen. Placeringen vid Norra mottagningen upphörde i praktiken den 10 november 2005. Därefter var hon arbetsbefriad.

Den 16 maj 2006 sades A.M.A. upp från sin anställning. Efter långvariga tvisteförhandlingar med anledning av uppsägningen, under vilka A.M.A. alltså var arbetsbefriad, valde landstinget att återta uppsägningen och att därefter än en gång, från och med januari 2008, omplacera henne.

#### *Hässelby vårdcentral*

A.M.A. placerades från och med den 28 januari 2008 vid Hässelby vårdcentral. Hon hade då varit arbetsbefriad i drygt två år. Hon fick därför en särskild handledare, G.F., för att möjliggöra en bra återgång i arbetslivet. G.F. slutade den sista augusti 2008 varvid handledningen upphörde. A.M.A:s placering sågs som en reaktiverings- eller arbetsträningsperiod och var avsedd att omfatta ca 6–12 månader.

Tämligen omgående uppstod återigen problem. A.M.A. var mycket känslig för kritik, lättsårad och kunde inte kontrollera humöret. Det finns åtskilliga exempel på att en sedvanlig arbetsdiskussion lätt urartade i bråk och gräl på grund av A.M.A:s tillkortakommanden. Hon ville göra saker på sitt sätt och följde inte arbetsgivarens rutiner och instruktioner. Hon ändrade på saker och rutiner, t.ex. hur postrummet skulle vara organiserat, vilket medförde att

kollegorna inte längre hittade och hon bytte lampor samt ville styra och ställa över journalsystemet. Hennes agerande ledde till friktioner i samspelet med övriga kollegor med irritation och konflikter som följd. Hon var tvär, spydig, kritisk, anklagande och klampade på utan att ta hänsyn till andra i gruppen och andras behov. Medarbetarna kände sig obekväma i kontakten med henne och undvek så småningom att ha kontakt med henne.

När arbetsledaren ville genomföra ett sedvanligt medarbetarsamtal ansåg A.M.A. att fackliga företrädare skulle närvara.

A.M.A. hade en mycket lägre arbetskapacitet än övriga sekreterare. Hon skrev knappt ett band per dag, medan övriga sekreterare skrev 2–3 band per dag. Hennes arbetskapacitet var oacceptabelt låg även med beaktande av att det var en reaktiveringsperiod. Dessutom förekom fel i journalerna. Hon misstog t.ex. de fyra sista siffrorna i ett personnummer för en ny läkartid. Hennes handledare fick rätta journalerna och gjorde efter en tid bedömningen att A.M.A. inte var någon resurs utan snarare en belastning för verksamheten. A.M.A. ägnade en stor del av sin arbetstid till privata ärenden, såsom att titta på internet, tala i telefon privat samt förbereda en privat konstutställning.

A.M.A:s brister i journalarbetet samt utåtagerande personlighet medförde att läkarna i stället började kontakta övriga läkarsekreterare för hjälp med journalerna. Detta påverkade arbetsfördelningen och arbetsklimatet negativt.

Vårdcentralen ansåg till sist att A.M.A. inte kunde vara kvar och placeringen avbröts i slutet av år 2008. A.M.A:s tillkortakommanden noterades löpande av verksamhetschefen E.LU.

#### *Trollbäckens vårdcentral*

A.M.A. var därefter placerad på Trollbäckens vårdcentral under perioden 12 januari–maj 2009. Inga anmärkningar finns beträffande den placeringen. Den avbröts av A.M.A. på grund av att hon ansåg att hon hade för lång resväg till arbetsplatsen.

#### *Ulriksdals vårdcentral*

A.M.A. blev i maj 2009 tillfälligt placerad vid Ulriksdals vårdcentral med anledning av en annan arbetstagares föräldraledighet.

Tämligen omgående uppkom problem i samspelet mellan A.M.A. och hennes kollegor. Redan tredje dagen kom hon inte till arbetet och uppgav att hon inte tänkte arbeta på en arbetsplats där det finns konflikter mellan övriga medarbetare.

A.M.A. ville inte följa rutiner, såsom instruktioner för att minimera felregistreringar i kassan. När hon fick synpunkter på sin arbetsinsats tog hon det som ett personligt påhopp. Hon gjorde sig skyldig till flera påhopp mot



arbetskollegor, som tog illa vid sig. Hon flexade och tog raster i en sådan omfattning att det gick ut över kollegor som t.ex. fick ta kortare raster. Vikariatet löpte ut i september 2009. A.M.A. fick inget erbjudande om förlängning.

#### *Rinkeby vårdcentral*

A.M.A. placerades från och med september 2009 vid Rinkeby vårdcentral. Hon uppvisade åter igen prov på bristande samarbetsförmåga. Hon hade ett oacceptabelt och otrevligt bemötande av såväl kollegor som patienter. Hon ville inte stå i receptionen trots att det hade klargjorts för henne att ca 90 procent av arbetstiden skulle utgöras av receptionsarbete. Hon uppvisade en bristande förmåga att vara flexibel, t.ex. i semestertider då det är extra viktigt att alla arbetar som ett team för att underlätta verksamhetens bedrivande.

A.M.A. tilldelades en skriftlig varning i form av en disciplinpåföljd den 12 januari 2011 för att hon vid flera tillfällen under år 2010 bemött patienter, personal och tolkar på ett otrevligt sätt och för att hon den 22 november 2010 underlåtit att bemanna receptionen trots att hon av chefsjuksköterskan M.H-A. uppmanats att göra det.

I augusti 2011 arbetsvägrade A.M.A. ånyo. Hon obstruerade i vart fall på ett oacceptabelt sätt gentemot arbetsledningen. Den 10 augusti 2011 motsatte sig A.M.A. att arbeta i receptionen, där det var lång kö. Efter viss övertalning gick hon med på att arbeta i receptionen under viss tid den dagen. Nästföljande dag ville hon inte arbeta i receptionen efter klockan 14.45 "om inte chefen bad henne". Efter viss övertalning gick hon med på att hjälpa till med att redovisa och stänga kassan. Även den 12 augusti blev det problem då hon inte ville arbeta i kassan efter klockan 15.00. Det hade bildats en lång kö med patienter. Efter att t.f. verksamhetschefen L.B-K. bett A.M.A. att sätta sig i kassan gjorde hon det, men meddelade klockan 15.35 att hon mådde dåligt på grund av den dåliga arbetsmiljön och att hon sjukskrev sig. T.f. verksamhetschefen lyckades inte övertala henne att stanna kvar. Undersköterskan, som inte hunnit med alla sina arbetsuppgifter, fick då tjänstgöra i receptionen. Det fanns ingen godtagbar förklaring till A.M.A:s arbetsvägran. Hennes påstående om att hon i stället arbetat med fakturahantering är felaktigt eftersom det av dataloggningar framgår att hon inte gjorde det de aktuella dagarna.

Den 18 oktober 2011 tilldelades A.M.A. ytterligare en skriftlig varning i form av en disciplinpåföljd. I varningen anges att det under sommaren framkommit ett antal klagomål på A.M.A:s beteende och bemötande av patienter samt hennes bristande samarbete med arbetskamrater. Varningen omfattar även hennes vägran att arbeta i receptionen i augusti 2011.

A.M.A. gjorde även medvetet felaktiga ändringar i tidsredovisningssystemet. Ändringarna utfördes genom att hon under två perioder hösten 2011 vidtog 20 respektive sju manuella korrigeringar i efterhand i tidsredovisningssystemet. Korrigeringarna var felaktiga, dvs. de motsvarade inte tid som

A.M.A. faktiskt varit på arbetet. Detta framgår vid en jämförelse med den övriga datatrafiken på A.M.A:s dator. Korrigeringarna medförde att hon felaktigt fick plustid på sitt flexsaldo. Avseende den 19 augusti 2011 angav hon att hon arbetat den dagen trots att hon var hemma och sjuk. Den korrigeringen medförde att hon felaktigt erhöll lön för den dagen. Lönebeloppet har återbetalats. De manuella korrigeringarna ägde rum när chefsjuksköterskan M.H-A., som hade till uppgift att granska tidsredovisningen, var frånvarande. Det ska särskilt noteras att A.M.A. aldrig tidigare utfört särskilt många manuella korrigeringar i efterhand. De felaktiga korrigeringarna i tidsredovisningssystemet var den utlösande faktorn till att A.M.A. avskedades.

I samband med att A.M.A. fick lämna sin anställning framkom dessutom att hon hade agerat felaktigt i samband med listning av patienter på vårdcentralen, sammanlagt ca 50 gånger. Felen bestod i att hon dels hade listat patienter på fel läkare eller på enbart vårdcentralen trots önskemål om viss läkare, dels helt låtit bli att registrera/lista patienter på vårdcentralen. Hennes agerande ledde till att patienterna inte erhöll den läkare de hade önskat samt, vid bristande listning, att vårdcentralen gick miste om inkomster. Huvuddelen av en vårdcentralers inkomster kommer som en följd av att patienter registreras på vårdcentralen.

#### *Sammanfattning av grunderna för bestridandet*

A.M.A. har medvetet gjort en stor mängd felaktiga korrigeringar i tidsredovisningssystemet vid placeringen på Rinkeby vårdcentral. Detta agerande utgör i sig skäl för avskedandet. I vart fall utgör detta agerande i förening med de omfattande och långvariga samarbetsproblemen, hennes arbetsvägran och brister med journalarbetet samt bristerna med listning av patienter skäl för avskedandet eller i vart fall saklig grund för uppsägning.

### **Förbundet**

#### *Bakgrund*

A.M.A. föddes år 1951 i Argentina. Efter att ha blivit fängslad och torterad flydde hon år 1983 till Sverige. Efter genomförd utbildning arbetade hon under 1990-talet som läkarsekretare hos landstinget med placering vid Jakobsbergs sjukhus. Tjänstgöringen sköttes helt utan anmärkningar. A.M.A. anställdes i augusti 2001 på nytt som läkarsekreterare hos landstinget, med placering vid Hässelby beroendemottagning.

Landstingets beskrivning av de olika placeringarnas omfattning är korrekt, men det ska framhållas att det inte var fråga om tvångsvisa omplaceringar. A.M.A. var inte heller avstängd från arbetet under de perioder som hon saknade placering.

Samtliga omständigheter som landstinget åberopat som grund för avskedandet bestrids. A.M.A. var inte orsak till eller delaktig i samarbetsproblem med

överordnade, kollegor eller patienter. Hon arbetsvägrade inte och hon uppvisade inte heller anmärkningsvärda brister i sitt arbete med journalföringen. Hon gjorde inte medvetet felaktiga korrigeringar i tidsredovisningssystemet och hon agerade inte heller felaktigt i samband med listning av patienter på Rinkeby vårdcentral.

A.M.A. blev placerad vid Hässelby beroendemottagning där det fanns arbetsmiljöproblem och där ledarskapet var bristfälligt. I stället för att ta tag i de egentliga problemen valde landstinget att skylla på A.M.A. och omplacera henne. Därefter placerades hon flera gånger på arbetsplatser med arbetsmiljöproblem. Dessa problem i kombination med att de nya cheferna, som kände till A.M.A:s historik, hade en förutfattad negativ mening om henne, gjorde att hon aldrig fick någon riktig chans att finna sig tillrätta på de olika arbetsplatserna. Landstinget har inte heller tagit någon hänsyn till de psykiska problem och den stressproblematik som A.M.A. upplevt på grund av sina traumatiska upplevelser i Argentina. Landstinget har sammanfattningsvis inte gjort något för att på allvar lösa problemen, utan har endast förflyttat problemen genom att omplacera A.M.A.

Landstingets påståenden om brister på respektive arbetsplats bemöts i det följande.

#### *Hässelby beroendemottagning*

A.M.A. fick kort efter att hon i augusti 2001 börjat på Hässelby beroendemottagning en ny chef, E.L. E.L. hade stora brister som chef. Hon följde t.ex. inte mottagningens rutiner vilket medförde att arbetsmiljön blev riskfylld. E.L. tog vid ett tillfälle i strid med sina egna instruktioner emot en patient, vilket A.M.A. ifrågasatte. E.L. ansåg inte att det var nödvändigt att A.M.A. var med på behandlingskonferenser, vilket medförde att hon inte fick tillräckliga kunskaper om patienterna, vilket påverkade hennes möjligheter att i receptionen ta emot t.ex. aggressiva patienter. A.M.A. försökte på olika sätt framföra sina synpunkter i syfte att förändra situationen men E.L. uppskattade inte det. Hon hotade aldrig med sjukskrivning som ett uttryck för ett missnöje.

Det är riktigt att A.M.A. hade en del sena ankomster i januari 2002, vilket berodde på problem i trafiken på grund av snöväder. Hon har inte uttalat sig hotfullt till någon kollega.

Samarbetsproblemen i förhållande till E.L. ledde till att A.M.A. blev sjukskriven. I syfte att komma tillrätta med deras samarbetsproblem anlätades en organisationskonsult. Organisationskonsulten påbörjade sitt arbete men E.L. var inte villig att låta henne fortsätta med sitt uppdrag. I stället förflyttades A.M.A. Det stämmer inte att mottagningen fick stängas våren 2002 på grund av A.M.A.

### *Norra mottagningen*

A.M.A. placerades vid Norra mottagningen i maj 2002. Hon var inte orsak till de samarbetsproblem som uppstod. Hon vägrade inte att anpassa sig till mottagningens rutiner eller att utföra arbetsuppgifter. De skrivfel som uppstod i journalerna var av bagatellartad natur.

Vid de två tillfällena som landstinget påstått att hon arbetsvägrat har det varit fråga om arbetsuppgifter som låg utanför A.M.A:s dagliga arbetsuppgifter. Vid båda tillfällena sade hon därför att hon för tillfället inte hade tid att utföra de uppgifter som hon blev tillfrågad att utföra. Ingen av personerna som bad henne om hjälp var hennes chef och kunde inte ge en order. Beträffande läkarens ansökan om forskningsanslag uppgav A.M.A. att hon kunde utföra arbetsuppgiften efter ordinarie arbetstid, men eftersom läkaren inte hade rätt att beordra övertid blev det inte aktuellt.

Diskussionen i oktober 2002 där chefsjuksköterskan påpekade brister i remisshanteringen spårade ur på grund av dennes aggressivitet. Han skrek åt A.M.A. att lämna rummet. Händelseförloppet avslutades med att han knuffade ut henne och samtidigt skrek ”du är sjuk i huvudet”. A.M.A. blev mycket rädd. Händelsen väckte liv i traumatiska minnen från fängelsetiden i Argentina. Efter händelsen mådde A.M.A. psykiskt dåligt och kunde inte längre arbeta med chefsjuksköterskan.

A.M.A. kom därefter att vara arbetsbefriad i 19 månader innan landstinget hittade en ny placering. Under hela den tiden försökte landstinget förmä henne att själv avsluta sin anställning. Till sist insåg landstinget att hon inte skulle göra det, vilket ledde till att hon fick en ny placering.

### *Kronans mottagning*

När A.M.A. omplacerades till Kronans mottagning i juni 2004 kände hon omedelbart att hon inte var välkommen på arbetsplatsen. Hon fick ingen egen arbetsplats utan endast en stol som hon fick flytta mellan olika arbetsplatser. När hon och enhetschefen R.R. kom överens om att hon skulle få en arbetsplats i ett konferensrum blev övriga medarbetare arga på henne för att hon ”tog” konferensrummet ifrån dem. De problem som uppkom med anledning därav kan inte A.M.A. lastas för, eftersom det var enhetschefens beslut.

A.M.A. har inte arbetsvägrat. Den 21 september 2004 blev hon sjuk och lämnade därför arbetsplatsen.

A.M.A. kände sig motarbetad av övriga läkarsekreterare. Hennes problem togs inte på allvar. Den 24 september 2004 hade sekreterargruppen ett möte där A.M.A. tog upp problemet med att hon kände sig trakasserad. Hon grät under mötet men ingen, varken kollegorna eller enhetschefen, visade någon som helst empati eller omsorg om hur hon mådde. Det var uppenbart att hon inte kunde stanna kvar på mötet.

Den 5 oktober 2004, då A.M.A. inte inställde sig i receptionen på eftermiddagen, hade hon talat med samordnaren som hade godkänt att hon inte jobbade i receptionen den aktuella dagen.

Under tiden på Kronans mottagning mådde A.M.A. mycket dåligt på grund av händelsen med chefsjuksköterskan på Norra mottagningen. Eftersom hon mådde psykiskt dåligt var det oerhört påfrestande för henne att arbeta i receptionen och möta psykiskt sjuka patienter. Det medförde att hon vid olika tillfällen tog upp en diskussion med enhetschefen och samordnaren om att begränsa receptionsarbetet för hennes del. Hon uppvisade även ett läkarintyg från Röda korset som styrkte hennes problem. Arbetsgivaren kände till att hon gick i terapi och att hon inte klarade av patientkontakter. Företagsläkaren rekommenderade att hon skulle arbeta med enbart administrativa arbetsuppgifter. Hon uppfattade att hon och enhetschefen var överens om att hon skulle arbeta i receptionen endast en dag per vecka, men sedan stod enhetschefen inte fast vid det beskedet. Trots att arbetsgivaren kände till hennes problem fick hon en varning. Hon kände sig trakasserad och motarbetad.

Att A.M.A. skickade iväg en patient med uppmaningen att hämta pengar till läkarbesöket var i enlighet med regelverket. Patienter med akuttid behövde inte betala direkt men övriga patienter skulle göra det. A.M.A. kan inte lastas för att ha följt mottagningens rutiner. Hon skickade inte journaler till fel adress, på ett sätt som medförde att sekretessbelagda uppgifter hamnade i orätta händer. Hon kunde inte använda sekretessknappen i samband med telefonsamtal eftersom telefonen saknade sekretessknapp. Det påtalade hon flera gånger för arbetsledningen men det var ingen som tog problemet på allvar.

Ingen påtalade för A.M.A. att hon skulle ha brustit i bemötandet av patienter eller i journalhanteringen. Hon har lämnat en skriftlig redogörelse över tiden på Kronan.

Landstinget varslade om uppsägning av A.M.A. men valde att inte fullfölja den eftersom landstinget insåg att det saknades saklig grund för uppsägning. Placeringen kom emellertid att avbrytas eftersom hon på grund av sina psykiska problem inte kunde utföra receptionsarbete.

#### *Länsakuten Norra Stockholm*

A.M.A. placerades från och med maj 2005 på Länsakuten Norra Stockholm. Hon kände omedelbart att hon inte var välkommen på arbetsplatsen. De övriga läkarsekreterarna var avogt inställda till henne eftersom hon inte skulle arbeta i receptionen. De var även kritiska mot att hon redan hade beviljats sommarssemester. Chefsjuksköterskan F.B. uttryckte ganska omgående till A.M.A. att ”du platsar inte in”. Hon hade redan från första dagen en känsla av att hon var övervakad och ställd under särskild granskning av arbetsledningen. Arbetsledningen kände till hennes historik och hade en förutfattad mening om henne.

Det stämmer att hon framförde kritik mot både enhetschefen D.E. och F.B. Hon var t.ex. kritisk till att de accepterade att hon började på mottagningen när de egentligen inte ville ha henne där. Det stämmer inte att hon ”pratade skit” bakom ryggen på kollegor. Hon intrigerade inte utan försökte vara tydlig i sin kommunikation gentemot både kollegor och arbetsledning. Det kan stämma att hon skrev något färre journaler eftersom journalsystemet var helt nytt för henne och svårt att lära sig, men landstingets beräkning av antalet skrivna journaler stämmer inte. Det kan ha förekommit en del fel i journalerna, men det var inget anmärkningsvärt utan inträffade även för andra läkarsekretare. Hon ägnade inte en anmärkningsvärt stor del av sin arbetstid till privata ärenden.

Mötet den 28 oktober 2005 urartade på grund av D.E:s sätt att hantera mötet och hennes uppgift om att hon utsattes för trakasserier. Hennes oro och synpunkter borde ha hanterats på ett annat sätt. Hon är ingen intrigerande person utan en rak person.

De arbetsmiljöproblem som fanns på arbetsplatsen kan inte A.M.A. lastas för. Det kan inte vitsordas att situationen på arbetsplatsen blev bättre efter att hon slutat.

A.M.A. blev uppsagd i maj 2006. Efter långa tvisteförhandlingar återtog dock landstinget uppsägningen.

#### *Hässelby vårdcentral*

När A.M.A. blev placerad vid Hässelby vårdcentral i januari 2008 hade hon varit utan arbetsuppgifter i drygt två år. Hon hade därför en särskild handledare som hon arbetade nära. Hon orsakade inte bråk och gräl på arbetsplatsen. Det som landstinget beskrivit som bråk och gräl var enligt A.M.A. sedvanliga arbetsdiskussioner. Hon var inte känslig för kritik och hon hade inga problem att kontrollera humöret.

Det som landstinget beskriver som att A.M.A. ändrade på rutiner var sådant som hon trodde skulle uppskattas. Hennes ambition med att t.ex. städa postrummet var att det skulle fungera bättre för alla. Hon bytte även trasiga lampor och en smutsig skylt, ett initiativ som hon också trodde att chefen skulle uppskatta.

Det stämmer att A.M.A. ville att en facklig företrädare skulle närvara när arbetsledaren ville genomföra ett medarbetarsamtal. Hennes önskemål ska ses i ljuset av landstingets tidigare bemötande av henne. Hon var därför orolig för syftet med medarbetarsamtalet.

A.M.A. hade inte en mycket lägre arbetskapacitet än övriga sekreterare. Det förekom inte heller oacceptabelt många fel i de journaler hon skrev. Hon ägnade inte en stor del av sin arbetstid till privata ärenden. Hon talade med

sin man ett par korta samtal per dag. Det stämmer inte att hon utförde arbete med sin konstutställning på arbetstid.

Många av de konflikter som finns beskrivna i chefen E.LU:s anteckningar känner A.M.A. inte alls igen. Vid ett tillfälle sade hon ifrån när en läkare talade illa om invandrare eftersom hon tog illa upp.

A.M.A. fick ett betyg med fina vitsord från chefsjuksköterskan på vårdcentralen.

#### *Trollbäckens vårdcentral*

Inga anmärkningar finns beträffande A.M.A:s placering vid Trollbäckens vårdcentral. Det visar att A.M.A. inte hade problem att samarbeta på det sätt som landstinget gjort gällande.

#### *Ulriksdals vårdcentral*

A.M.A. placerades vid Ulriksdals vårdcentral i maj 2009. Landstingets beskrivning av tiden där är helt felaktig.

A.M.A. hade inte problem att samarbeta med övriga kollegor. Hon hade inga problem att följa rutiner och instruktioner. Hon reagerade inte negativt när hon fick synpunkter på sitt arbete. Hon angrep inte och bråkade inte med kollegor. Hon flexade inte och tog inte raster i en sådan omfattning att det gick ut över kollegorna. Anledningen till att vikariatet inte förlängdes var att ordinarie läkarsekreterare kom tillbaka i tjänst.

#### *Rinkeby vårdcentral*

A.M.A. hade inte ett oacceptabelt och otrevligt bemötande av kollegor eller patienter på Rinkeby vårdcentral. Däremot fanns det arbetsmiljöproblem på arbetsplatsen som påverkade stämningen negativt.

Det stämmer att hon vid några tillfällen ifrågasatte varför hon skulle stå i receptionen. Däremot gjorde hon sig inte skyldig till arbetsvägran på sätt som landstinget gjort gällande. I november 2010 blev det bestämt att en annan kollega skulle stå i receptionen. I augusti 2011 ifrågasatte hon receptionsarbetet eftersom hon blivit tillsagd att arbeta med fakturor. Hon kom emellertid att utföra arbetet. Hon kunde vara flexibel.

A.M.A. gjorde inte medvetet några felaktiga korrigeringar i tidsredovisningssystemet. Det var tillåtet att göra manuella korrigeringar i efterhand om arbetstagaren hade missat att stämpla in eller ut. De manuella korrigeringarna var korrekta och motsvarande tid hon faktiskt varit på arbetet. Korrigeringarna hade inget samband med att hennes närmaste chef var frånvarande. Anledningen till att det blev många manuella stämplingar var att det var oerhört stressigt eftersom det var semestertider, varvid hon i stor omfattning glömde att stämpla. Dessutom avslutade hon flera gånger arbetsdagen med

att gå med posten på hemvägen. För detta hade hon rätt att lägga till extratid i flexsystemet.

Det stämmer dock att rapporteringen för den 19 augusti 2011 blev felaktig. Hon hade varit hemma på grund av sjukdom en period. När hon kom tillbaka såg hon att sjukfrånvaron inte fanns rapporterad. Hon blev därför orolig för att bli felaktigt anklagad för olovlig frånvaro. Hon försökte därför rätta till det genom att registrera sin frånvaro i tidsredovisningssystemet. Hon insåg emellertid att hon förmodligen gjorde något fel och avbröt därför försöket. Resultatet blev att det i stället registrerades att hon hade arbetat den 19 augusti 2011. Hon utgick från att hennes chef skulle upptäcka felet och att felet således skulle rättas till. Dessutom hade hon på direkt fråga från en annan chef sagt att hon varit sjuk och att hon kommit tillbaka först den 22 augusti 2011.

A.M.A. gjorde inget fel i samband med arbetet att lista patienter på vårdcentralen. Det stämmer att hon ibland listade på enbart vårdcentralen i stället för på den önskade läkaren. Skälet härtill var att hon av arbetsledningen fått instruktioner om att den önskade läkaren redan hade maximalt antal patienter. Det bestrids att hon lät bli att lista patienter som önskade att bli listade på vårdcentralen.

#### *Sammanfattning av grunderna för talan*

A.M.A. har inte uppvisat samarbetsproblem, arbetsvägrat eller brustit i journalarbetet. Landstinget har sammanfattningsvis inte gjort något för att på allvar lösa problemen på de olika arbetsplatserna, utan har endast förflyttat problemen genom att omplacera henne. A.M.A. har inte medvetet gjort felaktiga korrigeringar i tidsredovisningssystemet eller felaktigheter vid listningen av patienter på Rinkeby vårdcentral. A.M.A. har således avskedats trots att det inte ens förelegat saklig grund för uppsägning. Avskedandet ska därför ogiltigförklaras och landstinget är skyldigt att betala lön och allmänt skadestånd till A.M.A. För det fall skäl för avskedande inte funnits men väl saklig grund för uppsägning är landstinget skyldigt att betala ekonomiskt skadestånd motsvarande sex månaders uppsägningslön samt allmänt skadestånd.

#### **Domskäl**

##### *Tvisten*

A.M.A. hade varit anställd som läkarsekreterare hos landstinget sedan augusti 2001 när hon den 22 november 2011 avskedades. Enligt landstinget har A.M.A. under hela sin anställningstid uppvisat återkommande och djupa samarbetsproblem med chefer och kollegor, brustit i bemötandet av patienter samt uppvisat brister i sitt arbete med journalföring och även vid ett antal tillfällen arbetsvägrat. Enligt landstinget har hon dessutom under sin placering vid Rinkeby vårdcentral medvetet gjort felaktiga korrigeringar i tidsredovisningssystemet, vilket fått till följd att hon erhållit



kompensationstid och lön som hon inte haft rätt till, samt agerat felaktigt i samband med listning av patienter på vårdcentralen, vilket fått till följd att patienter inte tilldelats någon husläkare eller fel husläkare samt att vårdcentralen gått miste om inkomster.

Förbundet har bestritt det som lagts A.M.A. till last.

Twisten gäller således i första hand om A.M.A. har brustit i anställningen på det sätt som landstinget har påstått och, för det fall Arbetsdomstolen finner brister styrkta, om det agerande som kan läggas henne till last är så allvarligt att det förelegat skäl för avskedandet eller i vart fall saklig grund för uppsägning.

### *Utredningen*

Målet har avgjorts efter huvudförhandling. Vid denna har på begäran av förbundet hållits förhör under sanningsförsäkran med A.M.A. och vittnesförhör med fackliga förtroendemannen O.T., sektionsordföranden U.H., f.d. läkarsekreteraren och handledaren vid Hässelby vårdcentral G.F., f.d. läkarsekreteraren vid Länsakuten J.C., f.d. läkarsekreteraren vid Ulriksdals vårdcentral M.G. och ombudsmannen T.L. På arbetsgivarparternas begäran har hållits vittnesförhör med chefsjuksköterskan vid Hässelby beroendemottagning E.L., sjuksköterskan vid Norra mottagningen E.W., redovisningschefen J.K., f.d. enhetschefen vid Psykiatriska mottagningen Kronan R.R., f.d. verksamhetschefen vid Ulriksdals vårdcentral M.Ö., f.d. verksamhetschefen och överläkaren vid Länsakuten D.E., chefsjuksköterskan och enhetschefen vid Länsakuten F.B., medicinska sekreteraren vid Länsakuten C.S., verksamhetschefen vid Hässelby vårdcentral E.LU., chefen för löneenheten G.L., f.d. verksamhetschefen vid Rinkeby vårdcentral M.GH., tidigare tillförordnade verksamhetschefen vid Rinkeby vårdcentral L.B-K., chefsjuksköterskan vid Rinkeby vårdcentral M.H-A. och sjuksköterskan vid Rinkeby vårdcentral C.L. Parterna har också åberopat omfattande skriftlig bevisning.

Arbetsdomstolen behandlar nedan, efter ett avsnitt med rättsliga utgångspunkter, under skilda avsnitt de brister som landstinget lagt A.M.A. till last för att sedan ta ställning till om det förelegat skäl för avskedandet eller i vart fall saklig grund för uppsägning.

### *Rättsliga utgångspunkter*

Enligt 18 § anställningsskyddslagen får avskedande ske om arbetstagaren grovt har åsidosatt sina åligganden mot arbetsgivaren. Ett avskedande får som framhållits i motiven till bestämmelsen ske endast i flagranta fall. Det ska vara fråga om ett sådant avsiktligt eller grovt vårdslöst förfarande som inte rimligen ska behöva tålas i något rättsförhållande. Det kan vara fråga om misskötsamhet av allvarlig natur, t.ex. brottsligt förfarande eller upprepad misskötsamhet där arbetstagaren vägrat att rätta sig efter arbetsgivarens anvisningar trots tillsägelser och varningar.

Vägran att följa arbetsgivarens anvisningar och vidta rättelse har i förarbetena ansetts utgöra saklig grund för uppsägning (prop. 1973:129 s. 125) och har i Arbetsdomstolens praxis även godtagits som grund för avskedande om det inte förelegat omständigheter av sådant slag att det funnits anledning att se mindre allvarligt på arbetstagarens vägran att följa arbetsgivarens anvisningar (se t.ex. AD 2003 nr 50). All form av arbetsvägran utgör dock inte saklig grund för uppsägning. Det kan finnas fall då arbetstagaren haft skäl för sin arbetsvägran som det kan vara rimligt att ta hänsyn till. Om ordervägran eller arbetsvägran framstår som ett uttryck för en allmän ovilja att rätta sig efter arbetsgivarens anvisningar kan det emellertid utgöra saklig grund för uppsägning (se t.ex. AD 2002 nr 58).

Enligt förarbetsuttalanden (se prop. 1973:129 s. 124 och 1981/82:71 s. 65) ska samarbetsproblem normalt inte kunna läggas till grund för en uppsägning. För att samarbetsproblem på en arbetsplats ska kunna utgöra saklig grund för uppsägning krävs till en början att de är av mycket allvarlig art. Vidare krävs att samarbetsproblemen i åtminstone någon nämnvärd grad har gått ut över arbetsgivarens verksamhet. Det är således inte i sig tillräckligt att det finns irritation i förhållandet mellan olika personer på arbetsplatsen (jfr AD 1977 nr 132, AD 1988 nr 71, AD 1989 nr 76 och AD 1989 nr 99). I Arbetsdomstolens praxis har därtill fastslagits att det i fall av allvarliga samarbetsproblem måste krävas att arbetsgivaren i första hand kommer tillrätta med problemen på ett mindre ingripande sätt än genom uppsägning. Normalt måste krävas att arbetsgivaren på ett bestämt och otvetydigt sätt gör klart för arbetstagaren följderna av ett fortsatt negativt uppträdande, innan en uppsägning vidtas (se AD 1983 nr 159 och AD 1998 nr 108). Enligt förarbetena (prop. 1973:129 s. 243) kan det vid fortsatta samarbetsvårigheter vara så att det inte skäligen kan krävas att arbetsgivaren försöker göra ytterligare omplacering om arbetstagaren med anledning av samarbetsvårigheter redan omplacerats flera gånger.

När det gäller bedömningen av om misskötsamhet i arbetet utgör saklig grund för uppsägning bör enligt förarbetsuttalanden bedömningen inte så mycket inriktas på vad som har förekommit i det särskilda fallet utan mera på de slutsatser om arbetstagarens lämplighet som kan dras av det inträffade (prop. 1973:129 s. 124 f. och prop. 1981/82:71 s. 65). Detta innebär att uppsägning som regel inte kan göras enbart till följd av något enstaka fall av misskötsamhet, slarv eller olämpligt uppträdande, om inte förseelsen är så allvarlig att arbetstagaren därigenom måste anses ha visat sig klart olämplig för sitt arbete.

I förarbetena till anställningsskyddslagen framhålls det vidare som naturligt att en arbetsgivare erinrar arbetstagaren om att ett missförhållande enligt arbetsgivarens uppfattning har betydelse för anställningsförhållandets bestånd. Lagstiftarens tanke är att en uppsägning inte ska komma att framstå som överraskande eller omotiverad, och därför bör sådana tillsägelser och varningar ingå som ett led i arbetsgivarens handläggning av företeelser på arbetsplatsen som kan leda till uppsägning (se prop. 1973:129 s. 125 och 1981/82:71 s. 125).

Arbetsdomstolen har med hänvisning till uttalanden i förarbetena till anställningsskyddslagen (se prop. 1981/82:71 s. 72) i sin praxis tillämpat ett strängt betraktelsesätt i fråga om förmögenhetsbrott och andra slag av ohederlighet på arbetsplatsen. Arbetsdomstolen har i bl.a. avgörandena AD 2000 nr 64 och AD 2011 nr 17 funnit att det förelegat saklig grund för uppsägning respektive skäl för avskedande av arbetstagare som i syfte att dölja olovlig frånvaro gjort korrigeringar i det databaserade systemet för registrering av arbetstiden.

#### *Landstingets påstående om samarbetsproblem*

Följande är ostridigt. A.M.A. har under sin tioåriga anställning, åren 2001–2011, varit placerad på sammanlagt åtta arbetsplatser och varit arbetsbefriad i tre perioder. Hennes faktiska tid på arbetsplatserna har varit följande, ca nio månader på Hässelby beroendemottagning, ca fem månader på Norra mottagningen, ca tio månader på Kronans mottagning, ca sex månader på Länsakuten Norra Stockholm, ca ett år på Hässelby vårdcentral, ca fem månader på Trollbäckens vårdcentral, ca fem månader på Ulriksdals vårdcentral och slutligen ca två år på Rinkeby vårdcentral.

Landstinget har påstått att A.M.A. under hela sin anställningstid och på samtliga arbetsplatser, med undantag för Trollbäckens vårdcentral, varit orsak till upprepade och djupa konflikter i förhållande till chefer och medarbetare samt i viss utsträckning även i relation till patienter.

Landstinget har även gjort gällande att A.M.A. på flera av arbetsplatserna visat en bristande vilja att utföra receptionsarbete och att hon arbetsvägrat, alternativt utfört de aktuella arbetsuppgifterna först efter omfattande övertalning från överordnad chef. Påståendena i den här delen kan också ses som påståenden om samarbetsproblem men Arbetsdomstolen väljer att behandla dessa påståenden under nästa avsnitt.

Av den skriftliga dokumentation som finns från de olika placeringarna, med undantag för Trollbäckens vårdcentral, framgår att chefer och arbetsledare på dessa arbetsplatser upplevt stora problem med A.M.A:s förmåga att samarbeta med chefer och medarbetare och i viss utsträckning även i förmågan att samspela med patienter.

Förbundet har invänt att påståendena om samarbetsproblem är oprecisa och att landstinget inte på allvar försökt lösa de problem som funnits. Förbundet har också invänt att A.M.A. tidvis har haft problem att arbeta i receptionen och möta sjuka patienter, särskilt psykiskt sjuka patienter, eftersom hon själv mått psykiskt dåligt.

Landstinget har åberopat händelser som delvis ligger långt tillbaka i tiden. Det ligger i sakens natur att ju äldre en händelse är desto mindre betydelse kan den tillmätas när en bedömning ska göras av om det föreligger skäl för avskedande eller saklig grund för uppsägning. Arbetsdomstolen väljer mot

den bakgrunden att behandla påståendena om samarbetsproblem i omvänd kronologisk ordning.

### Rinkeby vårdcentral

Beträffande förhållandena vid Rinkeby vårdcentral, perioden september 2009–november 2011, har främst den då tillförordnade verksamhetschefen L.B-K., chefsjuksköterskan M.H-A. och sjuksköterskan C.L. lämnat uppgifter om upplevda samarbetsproblem.

L.B-K. har uppgett bl.a. följande. Hon har haft många chefsbefattningar inom vården genom åren. År 2009 var hon dock inte verksamhetschef. Hon arbetade onsdag–fredag varje vecka och när hon kom till arbetet på onsdagen fanns det alltid problem att lösa som hade att göra med A.M.A:s beteende. Det var klagomål från patienter och patienter som var ledsna, det var klagomål från sjuksköterskor om att A.M.A. inte följde rutinerna och klagomål om att hon var mycket ovillig att hjälpa till. A.M.A. bemötte patienterna oförskämt och slängde ofta igen receptionsluckan framför patienterna om hon blev irriterad på dem. Vid ett tillfälle blev det en diskussion med anledning av att A.M.A. behövde sitta kvar i receptionen resten av dagen eftersom undersköterskan som satt där inte visste hur kassan skulle redovisas vid dagens slut. A.M.A. sade då till undersköterskan att ”om du inte klarar att trycka på en knapp borde du gå i terapi”. Undersköterskan tog mycket illa vid sig av uttalandet.

Chefsjuksköterskan M.H-A. har i förhöret med henne givit en liknande bild. Hon har sammanfattningsvis uppgett att samarbetet med A.M.A. under hela anställningstiden var problematiskt. Enligt M.H-A. var det problem vid bemötandet av patienter och i samarbetet med övriga medarbetare. Hon har uppgett att A.M.A. bl.a. hade svårt att kommunicera med övriga medarbetare och t.ex. ofta slängde på telefonluren när någon kollega ringde henne för att ställa en fråga samt att det förekom klagomål från de tolkar som vårdcentralen anlidade. M.H-A. har berättat följande om en händelse där kollegan C., som arbetade extra i receptionen tillsammans med A.M.A., behövde hjälp. Eftersom A.M.A. hade vägrat att besvara C:s frågor hade C. varit tvungen att fråga M.H-A. om hjälp. Detta störde A.M.A. som gick till hårt angrepp mot C. Det gick så långt att C. började gråta och M.H-A. fick gå emellan och säga till A.M.A. att ”på den här arbetsplatsen angriper vi inte varandra i ett svagt läge”.

Sjuksköterskan C.L. har lämnat uppgifter med liknande innehåll. Hon har berättat bl.a. följande. A.M.A. fungerade inte på arbetsplatsen, det var ständiga bråk. Hon var oförskämd mot patienterna som blev ledsna och som sköterskorna fick trösta och ta hand om. Patienterna undvek efter ett tag att gå till den kassa som A.M.A. satt i. Det var många krismöten. A.M.A. missade också att beställa tolkar, vilket ledde till att sjukbesök fick ställas in. Hon ville över huvud taget inte hjälpa till och utförde inte en arbetsuppgift om hon inte beordrades att göra det av en chef. En gång bad hon A.M.A. att låsa upp en dörr så att patienterna skulle kunna komma in, vilket hon nekade. A.M.A. sade att

hon inte tog order av henne. Hon hade synpunkter på hur sjuksköterskorna skötte sina arbetsuppgifter och kom med oförsämda påhopp.

Både M.H-A. och C.L. har vidare berättat om ett tillfälle då de till A.M.A. framförde att man måste sätta patientens behov främst och göra allt för patienten. A.M.A. hade då, enligt vittnena, frågat om C.L. även var beredd att ta av sig trosorna för patientens skull.

M.H-A. har uppgett att hon fortlöpande haft samtal med A.M.A. angående hennes bristande förmåga att samspela och kommunicera med såväl kollegor som patienter, dock utan att hon upplevt någon förändring.

A.M.A. har i förhöret med henne inte närmare berört de påståenden som lämnats om hennes brister i agerandet gentemot andra vid Rinkeby vårdcentral. I ett mejl den 15 oktober 2012 till M.H-A. kommenterar hon ett möte som de två samt C.L. haft. Hon skriver att hon har en svår arbetssituation och att hon utsatts för olika småtrakasserier och hänvisar till att C.L. vid deras möte skrikit åt henne att hon var dum i huvudet. Hon skriver bl.a. följande. "Men, om enskilda individer i en grupp tar sig rätten att förolämpa, styra och manipulera andra och kan gå så långt att de inte tvekar att visa öppet att de struntar i de riktiga hierarkierna man har i en organisation, och ingen sätter stopp för det, då kan man fara illa och det vill jag inte."

Under tiden på Rinkeby vårdcentral utdelades två disciplinära varningar. I den första varningen från januari 2011 anges bl.a. att A.M.A. under år 2010 bemött patienter, personal och tolkar på ett sätt som upplevts som otrevligt. I den andra varningen från oktober 2011 anges bl.a. att det framkommit ett antal klagomål avseende A.M.A:s bristande samarbete med arbetskamrater.

Enligt Arbetsdomstolens mening finns det inte anledning att ifrågasätta de uppgifter om samarbetsproblem som vittnena lämnat. Det finns inget i utredningen som talar för att A.M.A. utsatts för trakasserier och att det skulle vara orsaken till de problem som uppstått eller att det förelegat andra arbetsmiljöproblem som lett till de konflikter som uppstått. Arbetsdomstolen finner således genom utredningen visat att det förelegat samarbetsproblem och att det huvudsakligen varit A.M.A. som haft svårt i sin kommunikation med övriga medarbetare på vårdcentralen. Arbetsdomstolen finner därutöver utrett A.M.A. brustit i sitt bemötande av patienter, vilket får anses som allvarligt. Det är oacceptabelt att patienter som kommer till vårdcentralen blir bemötta på ett sådant sätt att de blir ledsna och upprivna. A.M.A:s agerande har alltså fått negativa effekter för verksamheten på Rinkeby vårdcentral, både internt och inte minst i relation till patienterna.

#### Ulriksdals vårdcentral och Hässelby vårdcentral

M.Ö., verksamhetschef på Ulriksdals vårdcentral, har berättat bl.a. följande. A.M.A. framförde så mycket kritik mot två av kollegorna för deras vårdarbete att båda började gråta. Med anledning av denna och andra liknande händelser hade hon flera samtal med A.M.A. angående hennes

bristande förmåga att samarbeta med och förhålla sig till kollegorna på lämpligt sätt. Hon upplevde emellertid att A.M.A. inte förstod allvaret i kritiken och någon förbättring kom inte till stånd.

E.LU., verksamhetschef vid Hässelby vårdcentral, har uppgett bl.a. följande. A.M.A. hade problem att följa instruktioner. Hon gjorde saker på sitt eget sätt vilket skapade konflikter och friktioner i samspelet med kollegorna. Vid ett tillfälle blev det ett missförstånd mellan en medarbetare och A.M.A. om vem som hade ansvaret för posten en viss dag. Missförståndet tog sig orimliga proportioner och ledde till att A.M.A. vägrade att ha fortsatt kontakt med medarbetaren. A.M.A. tog mycket energi från kollegorna och många var bekymrade över att det så ofta hördes höga röster på vårdcentralen.

Inte heller såvitt avser dessa uppgifter finner Arbetsdomstolen anledning att ifrågasätta dem, varför de läggs till grund för bedömningen.

#### Sammanfattande bedömning

Liknande uppgifter som de ovan redovisade har lämnats i vittnesmålen från de arbetsplatser som A.M.A. var på före Hässelby vårdcentral. Hon blev omplacerad redan i maj 2002 från Hässelby beroendemottagning under återopande av samarbetssvårigheter. Det framgår vidare att A.M.A. i oktober 2002 på nytt fick lämna sin arbetsplats, då Norra mottagningen, bl.a. som en följd av att chefer och kollegor ansåg att det fanns samarbetsproblem. Även placeringarna på Kronan och Länsakuten avslutades under år 2005 eftersom chefer och kollegor ansåg att A.M.A. inte kunde samarbeta och skapade osämja på arbetsplatsen. Arbetsdomstolen finner inte heller i dessa delar anledning att ifrågasätta vittnenas uppgifter om att de upplevt problem i samarbetet med A.M.A.

A.M.A. blev år 2004 varslad om uppsägning med anledning av samarbetssvårigheter. Hon fick i november 2005 på Länsakuten en skriftlig erinran med anledning av bl.a. hennes oförmåga till samarbete. I maj 2006 blev hon uppsagd på grund av personliga skäl bestående i främst samarbetsproblem, en uppsägning som dock kom att återtas. Under år 2011 tilldelades hon två skriftliga varningar som båda bl.a. avsåg bristande samarbete och bristande bemötande av patienter. Det redovisade innebär att A.M.A. under flera års tid måste ha varit medveten om att landstinget ansett att hon givit upphov till samarbetsproblem på arbetsplatserna och att landstinget inte accepterade hennes agerande.

Arbetsdomstolen har funnit utrett att det därefter uppstått samarbetsproblem på såväl Ulriksdals vårdcentral som Hässelby vårdcentral och att det var A.M.A:s agerande som skapade konflikter och friktioner i samspelet med kollegorna. Arbetsdomstolen har därutöver funnit visat att A.M.A. hade allvarliga samarbetssvårigheter i relation till överordnade och kollegor under placeringen vid Rinkeby vårdcentral. I det sistnämnda fallet är det därutöver utrett att A.M.A. även brustit i bemötandet av patienterna. Samarbetssvårigheterna och konflikterna har påverkat verksamheten negativt på de tre

nämnda vårdcentralerna och har sammantaget, enligt Arbetsdomstolens mening, varit av sådan art och sådan omfattning att en arbetsgivare inte ska behöva tåla det i sin verksamhet.

#### *Påståendena om arbetsvägran*

Beträffande förhållandena vid Rinkeby vårdcentral har främst tillförordnade verksamhetschefen L.B-K. och chefsjuksköterskan M.H-A. berättat om fyra tillfällen då A.M.A. enligt landstinget gjort sig skyldig till ordervägran.

M.H-A. har berättat följande. Den 22 november 2010 blev hon kontaktad av K., en läkarsekreterare som också arbetade i receptionen. Enligt K. skulle A.M.A. enligt schemat arbeta i receptionen, men gjorde inte det. M.H-A. sökte då upp A.M.A. och sade till henne att hon skulle arbeta i receptionen. A.M.A. svarade att hon inte skulle det. M.H-A. vidhöll sin uppfattning och frågade om A.M.A. vägrade. Eftersom A.M.A. svarade nej på frågan frågade M.H-A. ”då går du ner till receptionen nu?” varpå A.M.A. svarade nej. I det läget kände sig M.H-A. tvungen att i stället säga till K. att gå till receptionen.

L.B-K. har berättat följande. Den 10 augusti 2011 blev hon kontaktad av sjuksköterskorna på morgonen eftersom receptionen var obemannad, vilket ledde till kaos på vårdcentralen. När hon instruerade A.M.A. att gå till receptionen invände A.M.A. att hon först ville ha ett schema. Det var ett pressat läge och det fanns inte tid att ta fram ett schema. Först efter att hon bönat och bett gick A.M.A. till receptionen. Dagen därpå ville A.M.A. inte arbeta i receptionen längre än till klockan 14.45. L.B-K. sade till A.M.A. att det var nödvändigt att hon var kvar i receptionen eftersom endast en undersköterska inte klarade arbetet själv. Det blev åter igen omfattande diskussioner innan A.M.A. till sist följde hennes instruktioner. Den 12 augusti 2011 ville A.M.A. inte arbeta i receptionen efter klockan 15.00. L.B-K. gick ner till henne och bad henne på nytt att arbeta i receptionen. A.M.A. gick till receptionen men efter en kort stund kom hon och meddelade att hon sjukskrev sig och så gick hon hem. L.B-K. gjorde bedömningen att A.M.A. inte på något sätt var sjuk.

Förbundet har invänt att A.M.A. inte gjorde sig skyldig till arbetsvägran den 22 november 2010 eftersom M.H-A. ändrade sig och i stället beslutade att K. skulle arbeta i receptionen. Arbetsdomstolen kan inte dela den bedömningen. M.H-A. var tvungen att ändra sig och beordra K. att arbeta i receptionen som en följd av att A.M.A. vägrade att gå till receptionen. Det har inte framkommit att A.M.A. hade några godtagbara skäl för sin vägran att följa M.H-A:s instruktioner. A.M.A. har således enligt Arbetsdomstolens mening gjort sig skyldig till arbetsvägran i november 2010.

Förbundet har invänt att A.M.A. inte heller den 10–12 augusti 2011 gjorde sig skyldig till arbetsvägran eftersom hon efter vissa diskussioner utförde arbetet.

Arbetsdomstolen finner inte anledning att ifrågasätta L.B-K:s uppgifter om händelseförloppet. Av dessa framgår att A.M.A. öppet och upprepade gånger ifrågasatte hennes instruktioner och endast efter övertalning satte sig i receptionen. Enligt Arbetsdomstolens mening kan A.M.A:s motvillighet att arbeta i receptionen i augusti inte betecknas som ren arbetsvägran. Hennes beteende har emellertid varit helt oacceptabelt. En arbetsgivare ska inte behöva övertala en arbetstagare att utföra arbetsuppgifter som normalt ankommer på arbetstagaren att utföra.

A.M.A. har berättat att hon hade fått i uppgift att ta hand om vårdcentralens fakturor och att det var skälet till att hon inledningsvis motsatte sig att arbeta i receptionen. Genom inloggningsuppgifter åberopade av landstinget finner Arbetsdomstolen utrett att hon inte arbetat med fakturahantering de aktuella dagarna. A.M.A. har alltså inte haft några godtagbara skäl för att inte omgående följa L.B-K:s uppmaningar. Hennes agerande är enligt Arbetsdomstolens mening därmed att jämställa med arbetsvägran.

Landstinget har vidare gjort gällande att A.M.A. gjort sig skyldig till arbetsvägran på Norra mottagningen år 2002 och vid Kronans mottagning år 2004.

Enligt landstinget vägrade A.M.A. vid Norra mottagningen dels att skriva en ansökan om forskningsanslag när en läkare bad henne om det, dels att rekvirera en transport av läkemedel som en sjuksköterska bad henne om. A.M.A. har vidgått att hon inte utförde arbetsuppgifterna och förklarat att hon just då inte hade tid att hjälpa till med det hon ombads att göra. I de aktuella fallen har det inte varit frågan om att A.M.A. vägrat att utföra sina vanliga arbetsuppgifter eller att hon beordrats att utföra en viss arbetsuppgift. Det har därmed inte varit fråga om ren ordervägran. Genom utredningen kan dock den slutsatsen dras att A.M.A. varit ovillig att hjälpa till när det behövdes. Detta är en bild som flera vittnen givit även beträffande samarbetet på andra arbetsplatser.

Såvitt avser tiden på Kronan har landstinget gjort gällande att A.M.A. flera gånger under hösten 2004 lämnade arbetsplatsen eller sina arbetsuppgifter. Enligt landstinget öppnade hon den 5 oktober inte kassan i receptionen utan hade i stället gått till arkivet för att sortera journaler. För sitt agerande den 5 oktober tilldelades A.M.A. en varning i slutet av oktober 2004. Enligt förbundet är det riktigt att A.M.A. inte inställde sig i receptionen på eftermiddagen, men att detta hade godkänts av samordnaren. A.M.A. har i förhöret med henne bekräftat den uppgiften. Av utredningen framgår att A.M.A. var ovillig att utföra arbetet i receptionen och att ett skäl till detta kan ha varit A.M.A:s bristande psykiska hälsa.

Av utredningen kan den slutsatsen dras att A.M.A. vid flera tillfällen under årens lopp erinrats om och således känt till sin skyldighet att följa arbetsgivarens instruktioner samt att det inte är acceptabelt att vägra utföra sina arbetsuppgifter eller ålagda arbetsuppgifter.



### *Korrigeringar i tidsredovisningssystemet*

Landstinget har påstått att A.M.A. i augusti och oktober 2011, i samband med chefsjuksköterskan M.H-A:s frånvaro, medvetet vidtagit en stor mängd manuella korrigeringar i efterhand i tidsredovisningssystemet som varit felaktiga. Enligt landstinget har A.M.A. den 26 augusti korrigerat uppgifterna för fredagen den 19 augusti och angett att hon arbetade hela den dagen trots att hon då var hemma och sjuk. Detta medförde att hon felaktigt erhöll lön för den dagen, vilken senare har återbetalats. Enligt landstinget har hon därutöver gjort en mängd manuella korrigeringar avseende tidpunkterna för när hon kom till och gick från arbetsplatsen som varit felaktiga, dvs. de motsvarade inte tid som A.M.A. faktiskt varit på arbetet. Dessa korrigeringar ledde, enligt landstinget, till att hon felaktigt fick plusstid på sitt flexsaldo. Det landstinget påstår är alltså att hon för egen vinnings skull lurat sin arbetsgivare.

Förbundet har vitsordat att korrigeringen avseende den 19 augusti av misstag blev felaktig men har bestritt att A.M.A. i övrigt medvetet gjort felaktiga korrigeringar i tidsredovisningssystemet. Förbundet har anfört att hon gjorde de övriga korrigeringarna för att systemet korrekt skulle återspegla hennes faktiska tid på arbetet. Förbundet har även invänt att korrigeringarna godkänts av arbetsledaren M.H-A.

Av utredningen framgår följande om tidsredovisningssystemet. Arbetstagaren stämplar in respektive stämplar ut genom att antingen göra det på en terminal eller i den egna datorn. Inom, som huvuddregel, fem dagar är det möjligt för arbetstagaren att göra manuella justeringar genom att t.ex. ange en tid för ankomst om arbetstagaren glömt att stämpla in alternativt ändra en ankomsttid som blivit fel på grund av att arbetstagaren stämplat in senare än vid själva ankomsten. Det skickas inget meddelande till ansvarig chef om att manuella justeringar gjorts, däremot kan chefen gå in i systemet och få fram uppgifter om en arbetstagares manuella korrigeringar. Chefen kan också se till att hon eller han får ett meddelande om arbetstagaren gjort ett visst antal manuella justeringar. Sjukanmälningar och annan frånvarohantering görs inte i tidsredovisningssystemet.

Utredningen ger inte stöd för att arbetsledaren M.H-A. skulle ha godkänt de korrigeringar som A.M.A. gjort.

A.M.A. har beträffande korrigeringen avseende den 19 augusti uppgett följande. Hon hade lämnat arbetet på eftermiddagen den 12 augusti på grund av sjukdom och hon återkom till arbetet måndagen den 22 augusti. Hon var orolig för att bli anklagad för olovlig frånvaro och ville därför se till att det framgick att hon varit frånvarande på grund av sjukdom. I vanliga fall brukade arbetsledaren rapportera sjukfrånvaron men det hade inte gjorts den här gången. Hon visste emellertid inte riktigt hur sjukfrånvaron skulle rapporteras. Halvvägs in i registreringen i tidsredovisningssystemet insåg hon att hon gjorde fel och avbröt hanteringen.

A.M.A:s förklaring till varför hon beträffande den 19 augusti 2011 ville göra en sjukanmälan själv, trots att arbetsledaren normalt sett gör det, framstår enligt Arbetsdomstolens mening som mindre trovärdig. För det första kan noteras att justeringen gjordes först den 26 augusti. Det framstår därutöver som egendomligt att hon försökte rapportera sin sjukfrånvaro i tidsrapporteringssystemet som endast hanterar flexsaldot. Som redan redovisats hanteras annan frånvaro såsom semester och sjukdom i ett annat system. A.M.A. hade arbetat på vårdcentralen sedan september 2009, dvs. under två år, och måste därmed ha känt till detta. Det finns också anledning att notera att den korrigering som vidtogs avsåg den åttonde dagen i sjukperioden, dvs. den dag som hon skulle ha behövt sjukintyg för. Hennes påstående om att hon försökt att göra en sjukanmälan som misslyckades framstår inte heller som trovärdigt mot bakgrund av att hon inte kontaktade sin arbetsledare om felet, vilket hade varit naturligt. Det måste ha stått klart för henne att hon annars skulle få lön för den aktuella dagen, vilket också blev fallet. Inte heller då agerade A.M.A. Det är ostridigt att den korrigering som här vidtogs var felaktig. Den förklaring hon lämnat framstår av ovan anförda skäl inte som trovärdig. Under alla omständigheter har hon agerat högst klandervärt genom att inte rapportera sitt, enligt henne, gjorda misstag utan bara utgått från att arbetsledaren skulle upptäcka felet, vilket fick till följd att hon felaktigt fick lön för den aktuella dagen.

Såvitt avser övriga manuella korrigeringar avseende augusti och oktober 2011 är det tvistigt om dessa varit felaktiga eller inte, dvs. om A.M.A. faktiskt varit på arbetet i enlighet med korrigeringarna eller inte.

Enligt landstinget har A.M.A. i efterhand gjort följande manuella korrigeringar.

- Den 8 augusti stämplade hon in i datorn kl. 8.24 och korrigerade då ankomsten till kl. 8.00.
- Utstämpling avseende den 10 augusti gjordes genom korrigering på morgonen den 11 augusti varvid det anges ut kl. 16.50.
- Utstämpling avseende den 11 augusti gjordes genom korrigering på förmiddagen den 12 augusti varvid det anges ut kl. 16.15.
- Den 24 augusti stämplade hon in i datorn kl. 07.53 och korrigerade vid 16-tiden den dagen tiden för ankomsten till kl. 7.00.
- Den 25 augusti vid halv-eltiden gjordes två korrigeringar, dels avseende ut-tiden den 24 augusti som angavs till kl.16.45, dels avseende in-tiden den 25 augusti som angavs till kl. 7.45.
- Den 26 augusti vid 11-tiden gjordes korrigeringen avseende den 19 augusti. Instämpling hade inte skett den 22 augusti och angavs nu till kl. 7.50. Utstämpling hade inte skett den 23 augusti och anges nu till kl. 16.45. Utstämpling hade inte heller skett den 25 augusti och anges nu till kl. 16.45.
- Den 26 augusti kl. 16.44 anges in-tiden den dagen till 10.30 för att därefter den 30 augusti korrigeras till kl. 08.00.
- Den 29 augusti på morgonen anges in-tiden den dagen till 07.55 och anges även ut-tiden den 26 augusti till kl. 16.58 för att därefter den 30 augusti korrigeras till kl. 17.02.
- Den 30 augusti angavs ut-tiden den 29 augusti till kl. 17.02.

- Den 31 augusti gjordes korrigeringar avseende den 30 augusti, den 5 september korrigeringar avseende den 30 augusti och den 2 september och den 6 september korrigeringar avseende den 31 augusti.
- Den 21 oktober angavs dels ut-tiden till kl. 16.48 avseende den 19 oktober, dels in-tiden till kl. 7.48 och ut-tiden till kl 16.45 avseende den 20 oktober.
- Den 24 oktober angavs ut-tiden till 16.48 avseende den 21 oktober.
- Den 26 oktober angavs in-tiden till kl. 08.06 och ut-tiden till kl. 16.40 avseende den 25 oktober samt in-tiden till kl. 08.00 den aktuella dagen.

Mellan parterna är ostridigt att A.M.A. vidtagit de ovan redovisade manuella korrigeringarna. A.M.A. har uppgett att skälet till att hon vidtog så många manuella ändringar var att arbetssituationen under de här perioderna var pressad, vilket ledde till att hon i stor utsträckning glömde att stämpla in och ut.

Parterna är överens om att de dagar en arbetstagare går med posten ska utstämpling ske på vanligt sätt och därefter nästföljande dag manuellt korrigeras med 10–15 minuter. En del av de korrigeringar som skett av ut-tider kan alltså vara korrekta för det fall A.M.A. gått med posten de dagarna. Hon har dock inte följt rutinen att först stämpla ut den aktuella dagen.

Parterna är också överens om att A.M.A. aldrig tidigare utfört manuella korrigeringar i den omfattning som skedde under de två perioderna. Det framstår, som landstinget anfört, som ett märkligt sammanträffande att korrigeringarna skett under två perioder då närmaste arbetsledaren var frånvarande. Vissa av korrigeringarna framstår som extra anmärkningsvärda, framförallt de dagar som korrigerats vid flera tillfällen. På det sätt som korrigeringarna skett ser det ut som att hon just under de här perioderna satt i system att inte stämpla in och ut för att i efterhand kunna manuellt ange de tider hon önskade. Det måste ha förelegat en uppenbar risk för att korrigeringarna skulle bli felaktiga och att A.M.A. därmed skulle få ett större plussaldo än hon haft rätt till. Syftet med ett tidsredovisningssystem är bl.a. att arbetsgivaren ska kunna kontrollera när en arbetstagare kommer till och går från arbetsplatsen. Det syftet går förlorat om en arbetstagare inte är noggrann och omsorgsfull med sina in- och utstämplingar. Även om det måste finnas ett visst utrymme för glömska och även om det är tillåtet för en anställd att i efterhand vidta manuella korrigeringar när en in- eller utstämpling blivit fel, är det enligt Arbetsdomstolens mening inte godtagbart att missköta tidsredovisningen på ett sådant sätt som A.M.A. gjort.

#### *Påståendet om brister i listningen av patienter*

Landstinget har påstått att A.M.A. hösten 2011 agerat felaktigt i samband med listning av patienter på Rinkeby vårdcentral, vilket fått till följd att patienter inte tilldelats någon husläkare eller fel husläkare samt att vårdcentralen gått miste om inkomster.

Av utredningen framgår att rutinerna för hur listningen skulle gå till var tämligen enkla. Efter att patienten fyllt i en blankett om att hon eller han

önskade bli listad på en läkare eller på vårdcentralen lades blanketten i en korg i receptionen. Läkarsekreterarna, däribland A.M.A., registrerade därefter listningen i ett program i datorn. Efter avslutad registrering skrev läkarsekreteraren sin signatur på blanketten som en bekräftelse på att listningen registrerats i datorn. Därefter sattes blanketten i en särskild pärm. Blanketterna sparas i tio år.

Av vittnesförhören framgår att problem med listningen upptäcktes strax innan eller i samband med att A.M.A. lämnade vårdcentralen. C.L. har berättat bl.a. följande. Upptäckten ledde till att hon fick i uppdrag att gå igenom de listningar som skett de senaste tre–fyra månaderna. Hon upptäckte ca 30 fel som A.M.A. var ansvarig för. Ungefär hälften av felen avsåg att listning skett på fel läkare eller på enbart vårdcentralen trots att viss läkare önskats, medan övriga fel bestod av att A.M.A. satt en signatur på blanketten innebärande att hon registrerat listningen i datorn, trots att listningen inte hade registrerats där.

A.M.A. har beträffande påståendet att hon listat patienter som önskat viss läkare på enbart vårdcentralen, invänt att det skett efter uppgifter från arbetsledningen om att vissa läkare redan hade maximalt antal listade patienter. Verksamhetschefen M.GH. har i förhöret med honom bekräftat att vissa läkare under vissa perioder haft listningsstopp. Enligt Arbetsdomstolens mening är det därmed inte tillförlitligen utrett att hon agerat felaktigt i den delen.

A.M.A. har inte lämnat någon egentlig förklaring till påståendet att hon skulle ha låtit bli att registrera ett antal patienter på vårdcentralen i datorn trots att hon satt sin signatur på blanketten. Hon har i allmänna ordalag uppgett att hon kan ha underlåtit att registrera om det var fråga om en ofullständigt ifylld blankett som således inte kunde registreras.

Enligt Arbetsdomstolens mening finns det inte anledning att ifrågasätta C.L:s uppgifter och finner därigenom utrett att A.M.A. i viss omfattning inte alls listat patienter på vårdcentralen trots önskemål om det. Det är oklart varför A.M.A. agerat som hon gjort. Av utredningen framgår att listningen i sig är mycket viktig för en vårdcentralens ekonomi eftersom vårdcentralernas intäkter är beroende av att listning på vårdcentralen görs. Att arbetet med listningen genomförs på ett omsorgsfullt sätt är således av stor vikt. Hennes agerande har därutöver lett till missnöje bland patienterna. Oavsett om A.M.A:s agerande berott på slarv, glömska eller medvetet sabotage, som landstinget antytt, är det allvarligt att hon misskött arbetet med listningen i sådan omfattning som hon gjort.

*Har det funnits skäl för avskedandet?*

A.M.A. var placerad vid Rinkeby vårdcentral från och med september 2009 till och med avskedandet i november 2011. Arbetsdomstolen har funnit utrett att hon där haft stora problem i samarbetet med överordnade och kollegor och att hon även agerat klandervärd i relation till patienter. Hennes agerande

har påtalats för henne utan att någon förbättring kommit till stånd. Det är därutöver klarlagt att hon haft samarbetssvårigheter även på Hässelby vårdcentral, till vilken hon omplacerades i januari 2008, och därefter även på Ulriksdals vårdcentral som hon var placerad vid under perioden maj–september 2009. Landstinget har vid åtskilliga tillfällen, såväl muntligen som skriftligen, under flera års tid framfört synpunkter på A.M.A:s förmåga att samarbeta med kollegor. Hon har tilldelats varningar och en erinran där landstinget påtalat hennes samarbetsproblem. Landstinget har försökt lösa problemen genom att omplacera A.M.A. vid flera tillfällen. Hennes samarbetssvårigheter har gått ut över verksamheten och hon har på Rinkeby vårdcentral bemött patienter på ett oacceptabelt sätt och som är till skada för verksamheten.

Förbundet har invänt att samarbetsproblemen inte haft sin orsak i enbart A.M.A:s beteende och att landstinget borde ha vidtagit andra åtgärder av mer stödande karaktär i stället för att bara omplacera henne. Det är möjligt att andra åtgärder skulle ha kunnat vidtagits tidigare. Samstämmiga vittnesuppgifter, som Arbetsdomstolen inte har skäl att ifrågasätta, ger dock en bild av att A.M.A. haft svårt att ta till sig andras upplevelser av arbetssituationen och att hon inte har haft förmåga att förstå att hon behövt modifiera sitt agerande gentemot andra. Arbetsdomstolen har även funnit utrett att hon gjort sig skyldig till arbetsvägran i november 2010 och att hon obstruerat mot arbetsledningens ordergivning i augusti 2011, utan att ha haft några giltiga skäl för agerandet.

Det är ostridigt att A.M.A. i augusti 2011 gjort en felaktig korrigerings i tidsredovisningssystemet som ledde till att hon felaktigt erhöll lön för den 19 augusti 2011. Arbetsdomstolen har gjort bedömningen att hennes förklaring till agerandet inte är trovärdig och att hon under alla omständigheter agerat klandervärt genom att i vart fall inte till arbetsledningen rapportera det, enligt henne, gjorda misstaget. Därutöver har domstolen gjort bedömningen att hon på ett närmast utstuderat sätt misskött den dagliga in- och utstämplingen under två perioder hösten 2011 när arbetsledaren var frånvarande. De manuella korrigeringsarna i tidsredovisningssystemet har inneburit ett allvarligt åsidosättande av det förtroende som tidsredovisningssystemet bygger på. Hon har dessutom misskött listningen av patienter under hösten 2011 på Rinkeby vårdcentral.

Arbetsdomstolen har sammanfattningsvis funnit följande utrett och gjort följande bedömningar. A.M.A. har varit involverad i djupa och långvariga samarbetssvårigheter som har gått ut över verksamheten. Hon har på Rinkeby vårdcentral bemött patienter på ett oacceptabelt sätt till skada för verksamheten. Hon har arbetsvägrat och obstruerat mot arbetsledningens ordergivning utan att ha haft några giltiga skäl för agerandet. De manuella korrigeringsarna i tidsredovisningssystemet har inneburit ett allvarligt åsidosättande av det förtroende som tidsredovisningssystemet bygger på och hon har misskött listningen av patienter under hösten 2011 på Rinkeby vårdcentral. Enligt Arbetsdomstolens mening har det sammantaget varit fråga om sådant agerande och sådan misskötsamhet av så allvarlig natur att

landstinget haft skäl för att skilja A.M.A. från anställningen genom ett avskedande.

Vid den ovan gjorda bedömningen finner Arbetsdomstolen att det inte är nödvändigt att även behandla landstingets påståenden om att A.M.A. därutöver misskött journalhanteringen.

Arbetsdomstolens ställningstagande innebär att förbundets talan ska avslås.

#### *Rättegångskostnader*

Förbundet har förlorat sin talan och ska som förlorande part förpliktas att ersätta landstinget för dess rättegångskostnader. Den yrkade ersättningen är enligt Arbetsdomstolens mening skälig.

#### **Domslut**

1. Arbetsdomstolen avslår Visions talan.
2. Vision ska ersätta Stockholms läns landsting för rättegångskostnader med 461 660 kr, allt avseende ombudsarvode, med ränta på beloppet enligt 6 § räntelagen från dagen för denna dom till dess betalning sker.

Ledamöter: Cathrine Lilja Hansson, Ulla Erlandsson, Christer Måhl, Lars-Erik Tour, Håkan Torngren, Lenita Granlund och Bengt G Nilsson.  
Enhälligt.

Rättssekreterare: Malin Broman Lindfors