

Handläggare: Lillemor Humlekil

PaN 2013-06-04 P 10

ANMÄLAN

2013-05-23

PaN A1305-0014943

Analys av bemötandeärenden

Ärendet

Vid sammanträde med nämnden den 25 april 2013 uppdrog nämnden till förvaltningen att återkomma med en analys rörande ärenden som handlar om bemötande. Förvaltningen har granskat och analyserat de ärenden som rör bemötande under perioden 2008-2012. Av vad som bland annat framgår av analysen är klagomål som rör bemötande vanligast bland kvinnor som söker vård i primärvården. Majoriteten av klagomålen riktar sig mot läkare.

Analysen anmäls för kännedom till nämnden.

Staffan Blom
Förvaltningschef

Bilaga:

Analys av bemötandeärenden



Handläggare: Lillemor Humlekil

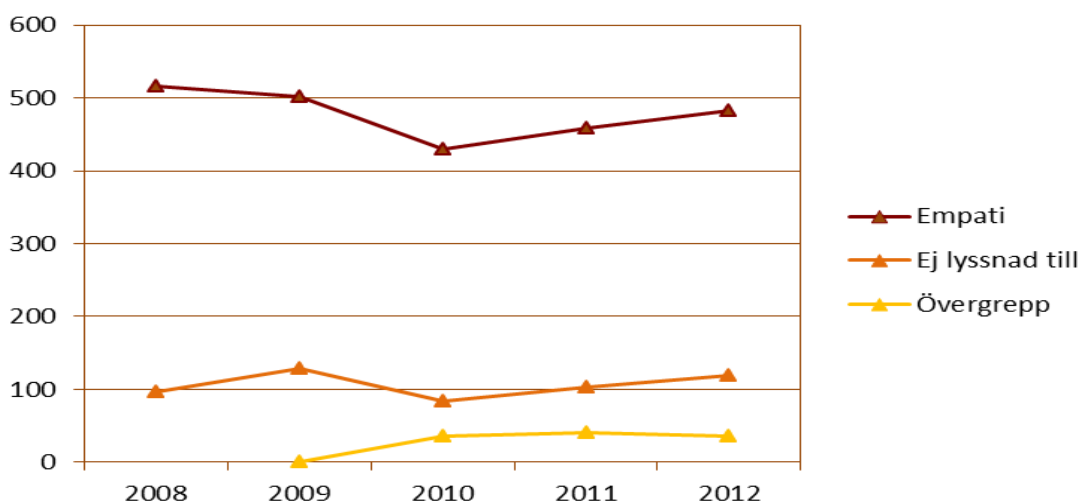
Analys av bemötandeärenden 2008 – 2012

1 ÄRENDE

Under åren 2008 till 2012 har totalt 3 032 ärenden avsett problem relaterade till hur patienten bemötts i vården. De utgjorde 12 procent av samtliga ärenden under den aktuella perioden. Hit räknas ärenden avseende bristande empati, att patienten inte blivit lyssnad till eller utsatts för övergrepp i samband med vården. Med övergrepp avses till exempel fysiskt våld eller hårdhänthet i samband med undersökning och behandling, otillbörlig beröring och sexuella kommentarer eller anspelningar.

Majoriteten av ärendena, 79 procent, avsåg bristande empati. I 18 procent framfördes klagomål på att man inte blivit lyssnad till och 4 procent ansåg att de blivit utsatta för någon form av övergrepp i vården.

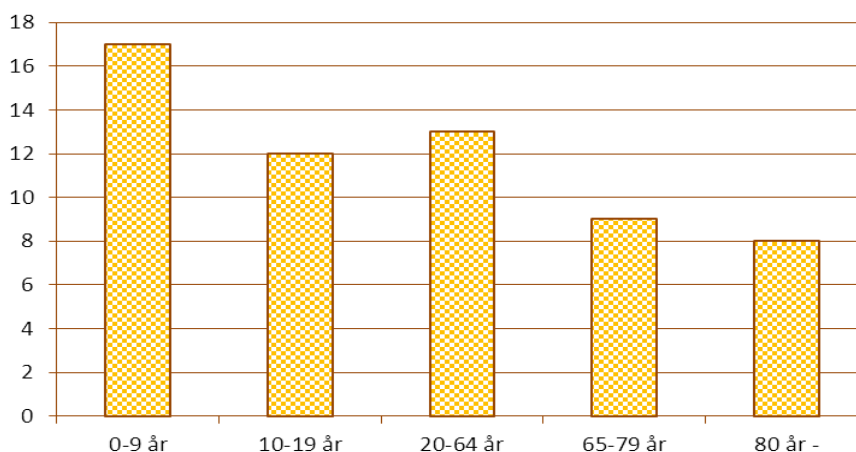
Diagrammet nedan visar delproblemen i antal per år.



2 KÖN OCH ÅLDER

I 68 procent av bemötandeärendena var patienten en kvinna, vilket är en något större andel än för nämndens samtliga ärenden under perioden, som uppgick till 62 procent. Kvinnor klagade något mer än män på bemötande, 14 procent av kvinnorna och 10 procent av männen var missnöjda med hur de bemötts i vården.

Andelarna klagomål på bemötande per åldersgrupp framgår av diagrammet på nästa sida. De varierade och var störst för den yngsta gruppen, där 17 procent av ärendena avsåg bemötande, och lägst för den allra äldsta, där det utgjorde 8 procent.

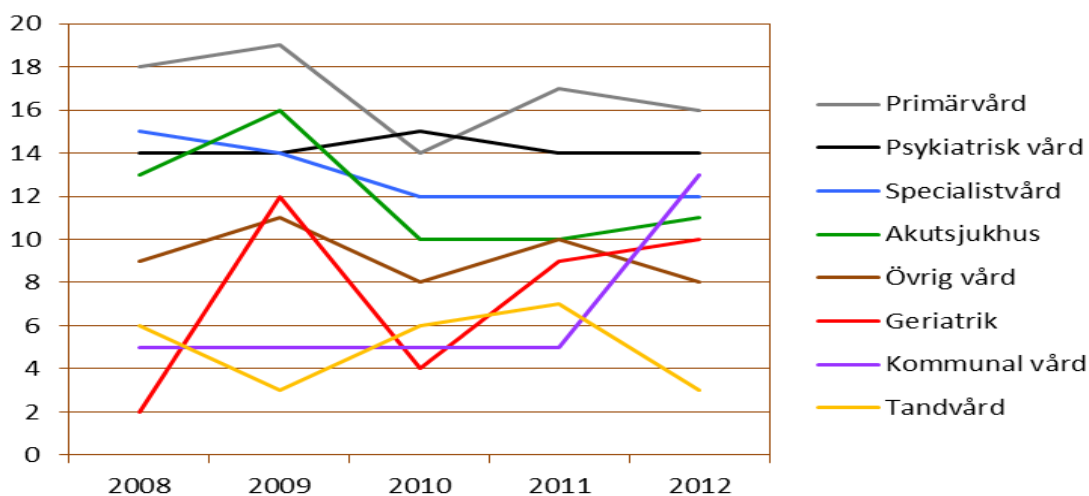


3 VÅRD TYPER

Andelarna bemötandeärenden var störst för vårdtyperna primärvård, psykiatrisk vård och specialistvård utanför akutsjukhus med 17, 14 respektive 13 procent av vårdtypens samtliga ärenden. Därefter följde akutsjukhus med 11 procent.

Relativt få ärenden avsåg kommunal vård och geriatrik, varför små förändringar i antal får stora procentuella konsekvenser.

Diagrammet nedan visar andelarna bemötandeärenden per år för de olika vårdtyperna.



3.1 Primärvård

När ärendena bryts ned på de enskilda mottagningarna blir antalet för litet för att någon tydlig utveckling ska kunna ses. Dock fanns en mottagning där antalet ärenden rörande bemötande ökade markant mellan två år. Denna är numera stängd.

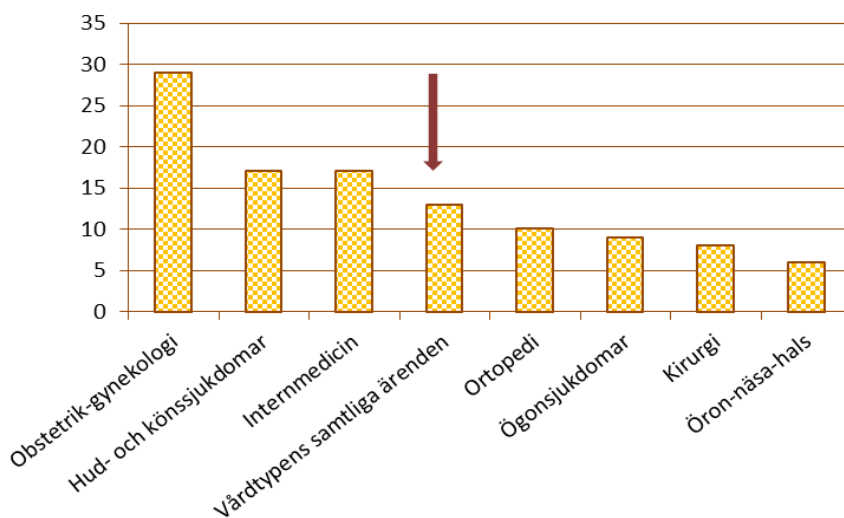
3.2 Psykiatrisk vård

Här blir jämförelser med de första åren under perioden svåra eftersom registreringen av ärenden rörande psykiatrisk vård ändrades radikalt 2010 då den anpassades till verksamheternas organisation. Även här blir antalet ärenden per verksamhet relativt få och slutsatser blir svåra att dra.

Tydligt var dock att en verksamhet (Psykiatri Sydväst) fått en tydlig minskning av klagomål på bemötande sedan 2010 då 25 ärenden inkom. Dessa minskade till 19 under 2011 och 8 under 2012. Under de första fyra månaderna 2013 har endast ett ärende rörande bemötande inkommit.

3.3 Specialistvård utanför akutsjukhus

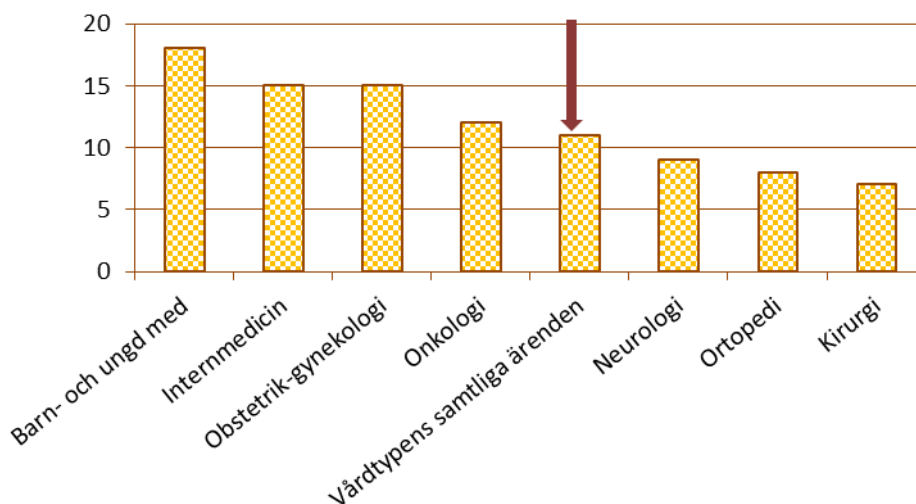
Ärendena avsåg ett stort antal mottagningar, varför antalet ärenden per verksamhet blir få. Skillnader relaterade till specialitet kan dock ses. Diagrammet nedan visar andelen bemötandeärenden för de specialiteter som haft fler än 100 ärenden under perioden samt för samtliga ärenden avseende specialistvård utanför akutsjukhus.



Andelen bemötandeärenden var störst för specialiteten obstetrik-gynekologi där den uppgick till 29 procent. För hud- och könssjukdomar respektive internmedicin utgjorde de 17 procent vardera. För övriga redovisade specialiteter var andelarna bemötandeärenden mindre än för vårdtypens samtliga ärenden. Pilen markerar genomsnittet för vårdtypens samtliga ärenden avseende bemötande, 13 procent.

3.4 Akutsjukhus

Diagrammet nedan visar andelen bemötandeärenden för de specialiteter som haft fler än 200 ärenden under perioden samt för samtliga ärenden avseende akutsjukhus.



Andelen bemötandeärenden var störst för specialiteten barn- och ungdomsmedicin, där den uppgick till 18 procent. För internmedicin respektive obstetrik-gynekologi utgjorde de 15 procent vardera av samtliga ärenden. För onkologi uppgick andelen bemötandeärenden till 12 procent. För övriga redovisade specialiteter var andelarna mindre än för vårdtypens samtliga ärenden. Pilen markerar genomsnittet för vårdtypens samtliga ärenden avseende bemötande, 11 procent.

4 DRIFTFORMER

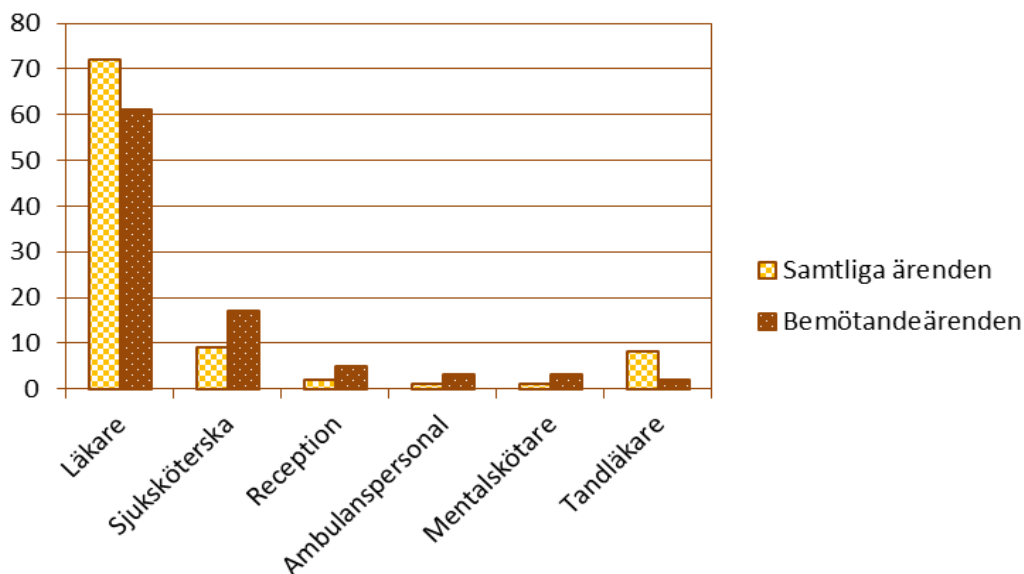
Vad gäller klagomål på bemötande kan inga nämnvärda skillnader ses för privat- respektive landstingsdrivna verksamheter.

5 YRKESKATEGORIER

Av samtliga inkomna ärenden under perioden (24 334) kunde 67 procent kopplas till en särskild person eller funktion som registrerades.

För bemötandeärendena var denna andel större. Här kunde 87 procent kopplas till en särskild person eller funktion. Av dessa var majoriteten, 61 procent, läkare. Därefter följde sjuksköterskor med 17 procent, receptionspersonal med 5 procent, ambulanspersonal med 3 procent och tandläkare med 2 procent.

Andelarna för de vanligaste yrkeskategorierna för samtliga ärenden respektive de som avsåg bemötande framgår av nedanstående tabell.



Andelarna för samtliga ärenden var större än andelarna klagomål på bemötande för läkare och tandläkare. För övriga redovisade kategorier var andelarna klagomål på bemötande större än andelarna för samtliga ärenden, vilket kan tolkas som att bemötandeproblem är vanligare för dessa. Med undantag av sjuksköterskor var antalet ärenden dock relativt begränsat varför slutsatserna blir osäkra.