

Principärende

Bemötandeärenden 2008-2012

Ärendet

Med anledning av att antalet ärenden rörande bemötande som inkommer till patientnämndens förvaltning varit tämligen konstant under en lång följd av år har nämnden uppdragit till förvaltningen att genomföra en särskild analys rörande dessa ärenden.

Utredning

Förvaltningens analys genomfördes under våren 2013 och avsåg åren 2008 till och med 2012. Den visade att antalet klagomål på bemötande uppgick till runt 600 per år och utgjorde cirka 12 procent av samtliga ärenden. Det lägsta antalet, 549 ärenden, sågs 2010 och det högsta, 637 ärenden, sågs 2012.

Vidare framkom att andelarna klagomål på bemötande var störst för vårdtyperna primärvård, psykiatrisk vård och specialistvård utanför akutsjukhusen där de uppgick till 17, 14 respektive 13 procent av respektive vårdtyps samtliga ärenden. Därefter följde akutsjukhus med 11 procent. Ingen nämndvärd skillnad kunde ses för privat- respektive landstingsdrivna verksamheter.

I 61 procent av de ärenden som kunde kopplas till en särskild person eller funktion avsåg klagomålet läkare. Därefter följde sjuksköterskor med 17 procent och receptionspersonal med 5 procent.

Regelverk

Av 2 a § hälso- och sjukvårdslagen (1982:763) framgår att hälso- och sjukvården ska bedrivas så att den uppfyller kraven på en god vård. Det innebär bland annat att den ska bygga på respekt för patientens självbestämmande och integritet och främja goda kontakter mellan patienten och hälso- och sjukvårdspersonalen.

Förvaltningens synpunkter

Det är oroväckande att antalet ärenden rörande bemötandebrister i vården inte tenderar att minska. Förvaltningen finner det angeläget att samtliga vårdenheter kan säkerställa att patienter erbjuds en god och säker vård, där patienter och anhöriga bemöts med medmänsklighet, respekt och lyhördhet. I vårdgivares ansvar ligger därför att se till att personalen har de kunskaper och färdigheter som behövs för detta.



Att ett gott bemötande kan ha betydelse för hela sjukdomsförloppet har framkommit i en studie av professor Niels Lynöe¹ som bland annat visade att ett respektfullt bemötande ökar långtidssjukskrivna patienters självskattade förmåga att återgå i arbete.

Bemötandebrister kan även få ekonomiska konsekvenser då de kan leda till missförstånd som i sin tur kan leda till allvarliga skador, vilket kan bli kostsamt för såväl den enskilde som vården.

Bemötandets betydelse för patientsäkerheten framkom även i en studie genomförd av patientnämndens förvaltning under hösten 2012. Cirka 350 anmälare tillfrågades om de ansåg att de blivit skadade i vården. En preliminär analys har visat att 22 procent av dem som uppgav att de skadats i vården ansåg att detta helt eller delvis orsakades av brister i bemötandet.

Mot bakgrund av ovanstående undrar förvaltningen om man i vårdens verksamheter bedriver ett systematiskt arbete för att förbättra bemötande och kommunikation med patienter och hur detta i så fall sker.

Konsekvenser för patientsäkerhet

De föreslagna åtgärderna förväntas kunna bidra till att förbättra patientsäkerheten genom ett förbättrat bemötande från vårdens personal.

Konsekvenser för jämställd och jämlik vård

Om samtliga patienter bemöts respektfullt blir vården mer jämställd och jämlik.

Miljökonsekvenser

De föreslagna åtgärderna förväntas inte medföra några miljökonsekvenser.

Förslag till beslut

Nämnden föreslås besluta att

- översända ärendets tjänsteutlåtande till styrelserna för Stockholms läns sjukvårdsområde, samtliga akutsjukhus, Aleris AB, Capio AB respektive Prima Barn och vuxenpsykiatri Stockholm AB samt begära skriftlig återföring senast den 1 januari 2014 avseende verksamheternas arbete för att förbättra bemötandet i vården
- ge förvaltningen i uppdrag att för kännedom översända ärendets tjänsteutlåtande till Hälso- och sjukvårdsnämnden
- ge förvaltningen i uppdrag att för kännedom översända ärendet till Karolinska institutet.

Staffan Blom
Förvaltningschef

Bilaga: Analys av bemötandeärenden

¹ Lynöe N, Wessel M, Olsson D et al. Respectful encounters and return to work; empirical study of long-term sick-listed patients' experiences of Swedish health care BMJ Open 2011; 1:e000246. Doi:10.1136/bmjopen-2011-000246.

Handläggare: Lillemor Humlekil

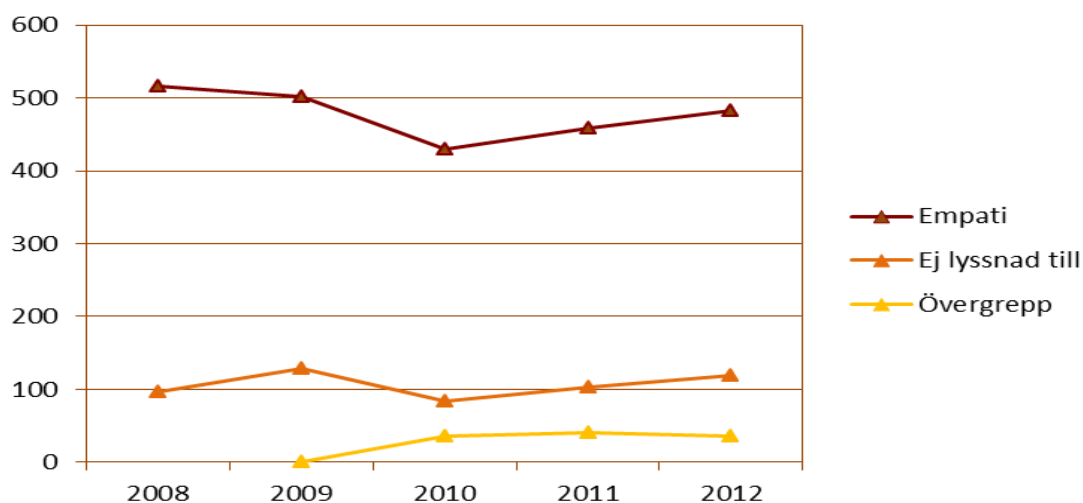
Analys av bemötandeärenden 2008 – 2012

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 hårdhänhet 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.

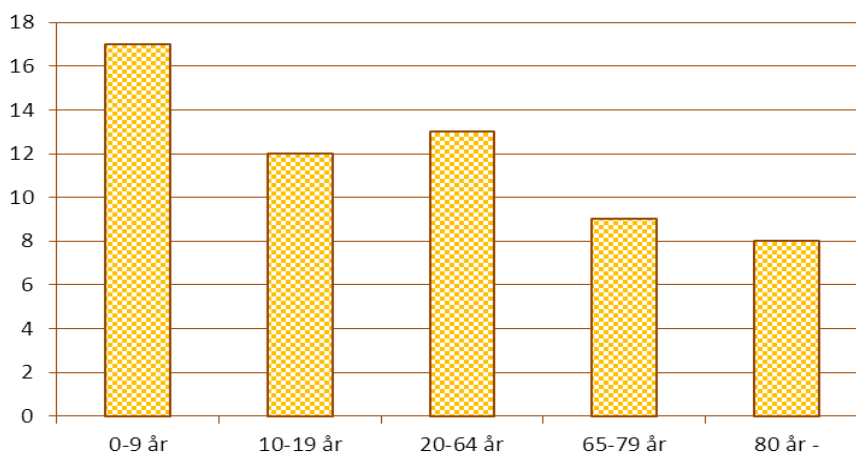
Diagrammet nedan visar delproblemen i antal per år.



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.

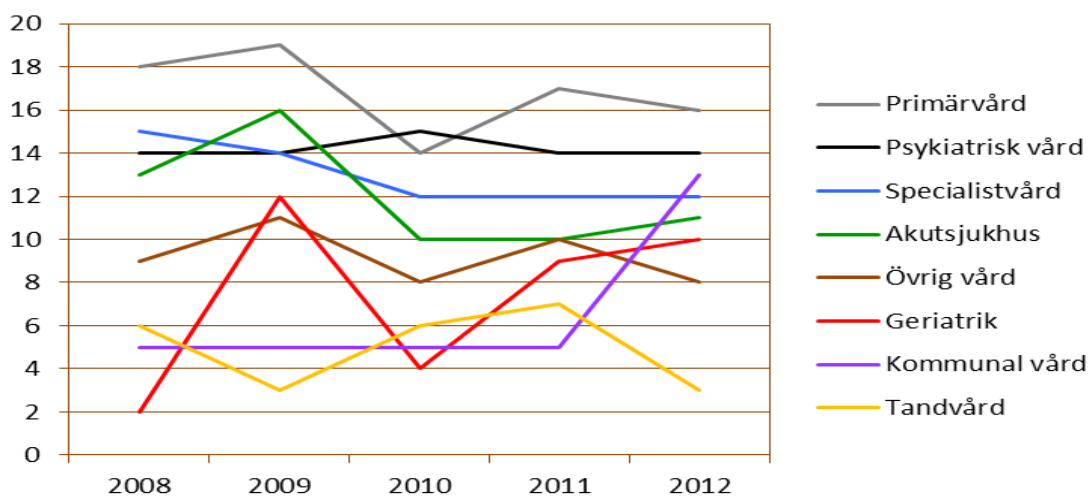


3 VÅRD TYPER

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.

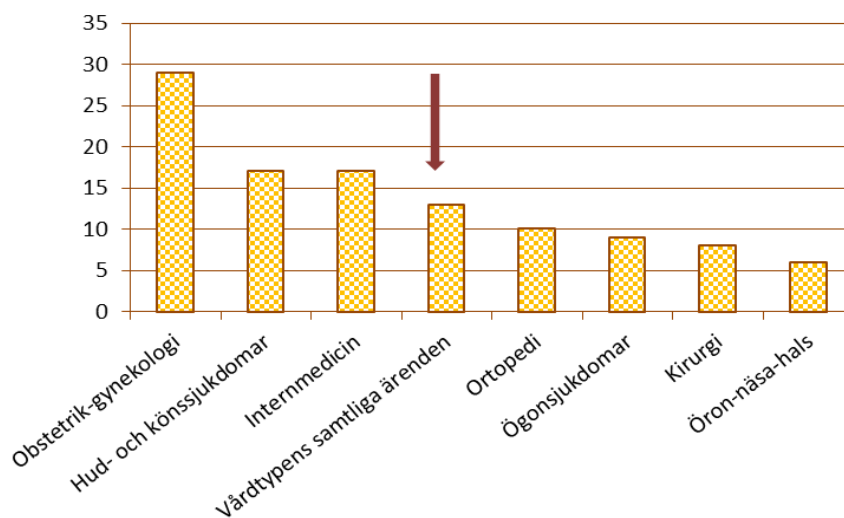
3.2 Psykiatrisk vård

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

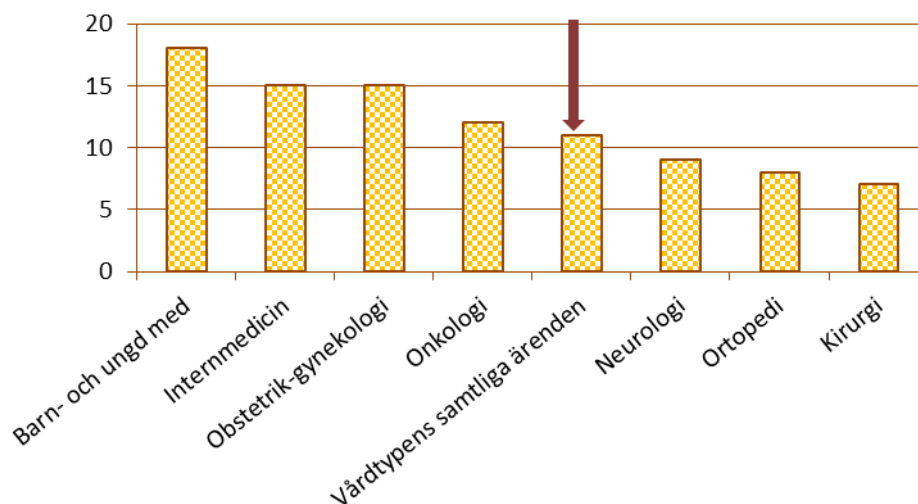
Ärendena avsåg ett stort antal mottagningar, varför antalet ärenden per verksamhet blir få. Skillnader relaterade till specialitet kan dock ses. Diagrammet nedan visar andelen bemötandeärenden för de specialiteter som haft fler än 100 ärenden under perioden samt för samtliga ärenden avseende specialistvård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

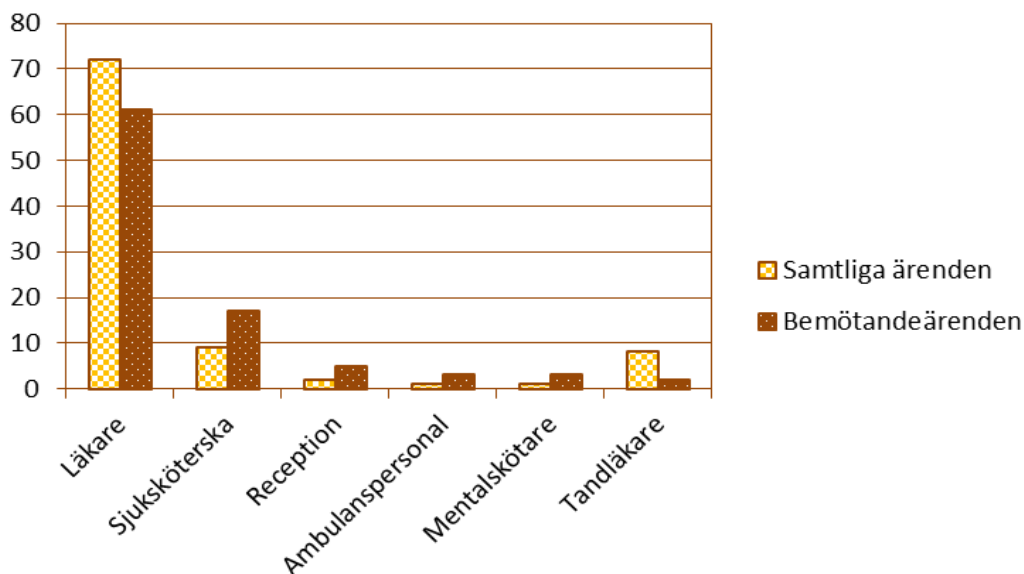
Vad gäller klagomål på bemötande kan inga nämnvärda skillnader ses för privat- respektive landstingsdrivna verksamheter.

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.