

Patienters upplevelse av diskriminering 2024

Patientnämnden Region Värmland



Ansvarig verksamhet	Patientnämnden
Kontakt	Jenny Aschberg, Maria Hultqvist Lissola
Datum	2025-02-12
Diarienummer	PN/250261
Region Värmland Regionens hus 651 82 Karlstad	

Innehållsförteckning

Sammanfattning	4
Bakgrund	4
Metod	4
Resultat.....	4
Ärenden som taggats med nyckelordet diskriminering	4
Ålders och könsfördelning	5
Exempelärenden för de olika diskrimineringsgrunderna:	5
Etnicitet.....	5
Ålder	5
Funktionsnedsättning	6
Kön	6
Könsidentitet eller könsuttryck.....	6
Sexuella trakasserier	6
Analys och reflektioner	7

Sammanfattning

Patientnämnden har analyserat patienters upplevelse av diskriminering under 2024. Klagomål innehållande diskrimineringsmisstanke gäller främst etnisk tillhörighet och ålder. Färre klagomål handlar om könsuttryck och könsidentitet samt sexuella trakasserier. Klagomålen bedöms främst handla om direkt och indirekt diskriminering.

Då det handlar om patienters upplevelse är det i många fall svårt att veta om det rör sig om diskriminering eller inte. Flertalet ärenden har inkommit där patienter kan känna sig diskriminerade men där händelsen inte bygger på de sju diskrimineringsgrunderna. Ordet diskriminering används i flera sammanhang där man känner sig orättvis behandlad och inte respekterad på grund av andra saker än diskrimineringsgrunderna. Fler än dubbelt så många kvinnor än män har lämnat klagomål angående diskriminering.

Svaren från ansvarig i vården är oftast respektfulla och tydliga. De innehåller ibland åtgärder som innebär utbildning och information till personalen samt genomgång av klagomålet enligt arbetsgivaransvaret vid till exempel sexuella trakasserier. Ingen verksamhet har bekräftat att patienten har blivit diskriminerad.

Bakgrund

Patientnämnderna bedriver lagreglerad verksamhet med uppdrag att ta emot klagomål och synpunkter från patienter och närstående avseende offentligt finansierad hälso- och sjukvård i regioner och kommuner samt viss tandvård. Utifrån synpunkter och klagomål ska patientnämnderna bidra till kvalitetsutveckling, hög patientsäkerhet och till att verksamheterna inom hälso- och sjukvården anpassas efter patienternas behov och förutsättningar.

Patientnämnderna ska årligen analysera inkomna klagomål och synpunkter samt uppmärksamma regioner och kommuner på riskområden och hinder för utveckling av vården.

Att undersöka förekomsten av diskriminering i klagomål till patientnämnden var en idé som väcktes av hållbarhetsenheten som kontaktade patientnämndsenheten med önskemål om att utveckla ett samarbete. Handläggarna fick en kort utbildning i vad diskriminering innebär utifrån diskrimineringsgrunderna samt vilka de sex olika formerna av diskriminering är.

Metod

De klagomål under 2024 som patient eller handläggare ansåg handla om patientens upplevelse av diskriminering taggades med ett nyckelord i dokumenthanteringssystemet Platina för att senare kunna hittas för att analyseras.

Resultat

Ärenden som taggats med nyckelordet diskriminering

Klagomålsärenden som inkommer till patientnämndsenheten är patientens och anhörigs upplevelse och det är det som handläggarna analyserar. Handläggarna har inte möjlighet att i alla ärenden avgöra om upplevelsen faktiskt handlar om diskriminering eller inte. I vissa fall har begäran om svar skickats till ansvarig i vården.

Cirka 1700 klagomål inkom till patientnämndsenheten under 2024 och ungefär 40-talet ärenden taggades med nyckelordet diskriminering. Som tidigare år är det fler kvinnor än män som inkommer med klagomål.

Klagomål innehållande diskrimineringsmisstanke gäller främst etnisk tillhörighet och ålder följt av funktionsnedsättning och kön. Ett par ärenden vardera har inkommit gällande könsidentitet och könsuttryck samt sexuella trakasserier. Inga klagomål innehållande religion och annan trosuppfattning eller sexuell läggning har kunnat identifieras.

Klagomålen bedöms främst handla om direkt och indirekt diskriminering. Bristande tillgänglighet och instruktioner att diskriminera har inte identifierats.

Ålders och könsfördelning

Fler än dubbelt så många kvinnor än män har lämnat klagomål angående diskriminering i åldrarna 30–49 år och 60–89 år. Det syns ett större antal kvinnor och män där ålder är okänd.

Exempelärenden för de olika diskrimineringsgrunderna:

Etnicitet

- *"Tandläkaren bedömer att tanden behöver rotfyllas men då patienten inte har ett svenskt personnummer vill tandläkaren i stället dra ut tanden. Uppgiftslämnaren hade oavsett betalat för patientens åtgärd. Samma vård ska ges även om man är papperslös".*
- *"Uppgiftslämnare make anser att det är fel att en tolk måste bokas då patienten som är make inte talar svenska. Make får inte översätta till patienten. Detta verkar rasistiskt och fel att vården inte litar på maken".*
- *"Föräldrar behandlas olika av vården. En förälder bemöts otrevligt då hen har en annan etnicitet till skillnad från den förälder som är svensk".*
- *"Patienten talar engelska och blev dåligt bemött vid en mammografiundersökning. Personalen gjorde ingen ansträngning att försöka förstå eller att informera patienten vilket gjorde att hen inte kände sig trygg. Utbilda personalen i respekt och empati."*
- *"Patienten har känt sig diskriminerad och dåligt bemött på vårdcentralen och har upplevt personalens kommentarer med egna värderingar angående att hen är från ett annat land. Hen anser sig ha nekats vård. Patienten har bytt vårdcentral och fått önskad hjälp direkt."*

Flera ärenden innehåller klagomål på att tolk, som är en utomstående person, måste användas men även ärenden där man upplever att tolk nekats. Ärenden gällande medicinsk bedömning och lång väntetid på tex operation ifrågasätts av patient om det beror på att patienten har ett annat påbrå. De flesta ärenden här tolkas som direkt diskriminering.

Ålder

- *"Patienten har bedömts att ej få HLR vid eventuellt hjärtstopp. Anhörig anser också att mycket slarv förekommit under vårdtillfället och att ansvaret lagt på anhöriga. Har patienten åldersdiskriminerats?"*
- *"Patienten sökte vård för känselbortfall och diagnosen blev stressreaktion trots att hen inte är stressad. Den diagnosen patienten var orolig för förnekade läkaren då patienten var för ung. Senare upptäcks att diagnosen var den patienten trodde och hen anser att det är diskriminerande att som ung kvinna få förklaringen att det har med stress att göra."*
- *"Patienten behövde operation för skadat knä och läkare föreslog byte av knäled då det i regel inte görs en annan slags operation på kvinnor över 40 år. Patienten förstår inte hur operationen kan bestämmas utan att läkare har träffat hen."*
- *"Patienten anser att hen blir bollad mellan olika verksamheter och inte får hjälp. Arbetssättet gynnar inte patienten och hen menar att äldre kvinnor med en kvinnosjukdom får stå tillbaka i vården. Börja prioritera dessa patienter."*
- *"Patienten har skrivit en vårdbegäran till specialist som avvisats. Detta gör att hen känner sig värdelös och ointressant som patient. Är det för att hen är över 60 år och kvinna?"*

Klagomål förekommer på att medicinska bedömningar inte görs pga. att patienten har en viss ålder eller att patienten hör kommentarer som nekar, framför allt äldre, patienter som grupp. Det kan tolkas som indirekt diskriminering där vården bestämt att vissa undersökningar och bedömningar inte ska göras för att patienten uppnått en viss ålder. Detta upplevs som orättvist och patienten anser att alla är olika och att man inte får en chans.

Funktionsnedsättning

- *"Patienten har klagomål på att vården inte är tydliga och visar förståelse som hen med sina svårigheter och funktionsnedsättning behöver. Patienten känner sig värdelös och tycker att bemötandet är kallt och att man inte vet hur en patient som är annorlunda ska bemötas".*
- *"Patienten har en intellektuell funktionsnedsättning och svår autism. Hen kan inte sköta sin hygien själv och är beroende av kontinensskydd dygnet runt. Efter en upphandling som regionen gjort finns inte skyddet kvar att få utan har ersatts av en produkt som ska vara likvärdig men som inte fungerar för patienten. Hen har hamnat i kläm och får ibland gå med blöta byxor på stan eller i skolan vilket är kränkande samt kan leda till trakasserier och utanförskap. Blöjorna syns även under kläderna. En funktionshindrad person ska kunna leva som vilken ungdom som helst."*
- *"Patienten besökte hörselvården för att få sina hörapparater anpassade. Audionomen lyssnade inte på patienten och uppfattade att hen pratade över huvudet på patienten och behandlade hen som dement. Patienten lämnade mottagningen ledsen och vill inte att någon annan råkar ut för detta."*

Klagomålen här handlar främst om psykisk funktionsnedsättning.

Många ärenden förekommer där patienter inom psykiatri och BUP klagar på lång väntetid på medicinerings vilket gör att livet på olika sätt stannar upp i väntan på behandling. Skola, utbildning och arbete samt ekonomi blir ofta lidande.

Kön

- *"Patienten söker för smärtor i magen och läkaren frågar om mensvärk. Hen togs inte på allvar då hen vet hur mensvärk känns. Efter några dagar konstateras akut njursvikt. Varför blir kvinnor alltid dåligt bemötta eller frågas om hen är gravid eller har mensvärk?"*
- *"Kallelse för barnet skickas endast till mamman i familjen där barnet är folkbokfört och inte till pappan. Kallelse borde skickas till båda och mottagningen följer inte jämställdhetspolicyn som regionen har och inte heller barnkonventionen."*

Flest kvinnor har lämnat klagomål på diskrimineringsärenden gällande kön. Dessa ärenden hör oftast även ihop med ålder.

Könsidentitet eller könsuttryck

- *"Patienten upplever kränkande bemötande i samband med röntgen. Personal småskrattade då de trodde att patienten var en man. Patienten anser att det är förnedrande och att personalen behöver utbildas i att alla kan klä sig olika och att det är fel att skämta om någon som ser ut att vara av annat kön och att lesbiska kvinnor faktiskt existerar."*
- *"Läkaren påpekar alltid att patienten, som är född man, alltid bär nagellack och att det hindrar upptagningen av D-vitamin. Dåligt bemötande och förminskande kommentarer förekommer att hen är en besvärlig patient. Integriteten respekteras inte vid undersökning då inga gardiner är fördragna och läkaren påstår att ingen tittar in ändå."*

Två ärenden har inkommit i denna kategori.

Sexuella trakasserier

- *"Vid undersökning lyssnar läkaren på hjärtat och samtidigt letar efter puls i patientens ljumske och har ansiktet nära hens underliv. Händelsen upplevdes som förnedrande och kränkande och hen återupplevde trauman från barndomen, vilka läkaren är medveten om."*
- *"Patienten blev vid undersökning av magen och blodtryckstagnings ofredad av läkare som tog på hens bröst."*

Två ärenden har inkommit i denna kategori.

Analys och reflektioner

Klagomålsärenden som inkommer till patientnämndsenheten är patientens och anhörigs upplevelse och det är det som handläggarna analyserar. Handläggarna har inte möjlighet att i alla ärenden avgöra om upplevelsen faktiskt handlar om diskriminering eller inte.

Att avgöra om klagomålet handlar om diskriminering är inte alltid enkelt och det är tydligt att det finns många olika synvinklar som kan gör att ett klagomål kan handla om diskriminering utan att patienten själv sätter ord på det.

Flertalet ärenden har inkommit där patienter kan känna sig diskriminerade men där händelsen inte bygger på de sju diskrimineringsgrunderna. Ordet diskriminering verkar användas i flera sammanhang där man känner sig orättvis behandlad och inte respekterad. Dessa ärenden har tagits bort ur analysen då de innehåller berättelser om att känna sig kränkt för dåligt bemötande pga. övervikt, att bli klassad som missbrukare, jobbig patient eller för att patienten, till exempel, har diabetes. Likaså gäller klagomål gällande känslan av att vara trakasserad.

Av de ärenden som plockats ut för analys är det betydligt fler kvinnor som klagomålen handlar om. Varje år inkommer fler klagomål gällande kvinnor än män till patientnämndsenheten och statistik visar att det är även fler kvinnor som söker vård och har fler vårdbesök än män. Skillnaden på antalet ärenden som inkommit gällande kvinnor i denna analys är dock större än skillnaden på kön i antal ärenden totalt.

När det gäller medicinska bedömningar och ålder är det svårt att bedöma vad som utgör diskriminering och inte och handläggarna har här gått på patientens känsla. I en del medicinska bedömningar är det motiverat att ta hänsyn till ålder, eftersom det kan vara en faktor som påverkar sannolikheten för vissa sjukdomar eller bedömningar av sjukdomsförloppet. En åldersgräns är satt för patientens skull.

Viktigt är dock att sjukvården ska göra individuella bedömningar för de enskilda patienterna, och inte enbart basera sina bedömningar på patientens ålder.

När det gäller ärenden som handlar om tolk kan det även där svårt att veta om det handlar om diskriminering. Vården kan ju ibland ha en tanke med att en tolk ska vara en utomstående för patientens skull då det handlar om svårigheter att tolka medicinska termer och att en utomstående ska ge patienten rätt information samt möjligheten att få föra sin egen talan via en utomstående person. Det är viktigt att patient och anhörig här får information om varför en utomstående tolk ska kontaktas och att det är för patientens bästa.

Diskriminering gällande funktionsnedsättning handlar främst om psykisk funktionsnedsättning. Handläggarna går på patientens upplevelse och har ofta inte tillräckligt med information eller bakgrund för att bedöma om funktionsnedsättningen är tillfällig eller inte, eller om diagnosen ska räknas som funktionsnedsättning.

Flertalet ärenden förekommer där patienter inom psykiatri och BUP klagar på lång väntetid på medicinering efter en utredning som gett patienten en diagnos. Detta gör att livet på ett sätt stannar upp i väntan på behandling. Skola, utbildning och arbete samt ekonomi blir ofta lidande. Handläggarna har gått på patientens upplevelse och har ofta inte tillräcklig information och bakgrund för att bedöma om funktionsnedsättningen är tillfällig eller inte eller om diagnosen ska klassas som en funktionsnedsättning. Dessa klagomål kan ju tyda på diskriminering och ökar då antalet ärenden som skulle varit med i denna analys.

Då klagomål skickas till vården endast om de är i skriftlig form och med samtycke från patienten har endast vissa klagomål skickats till ansvarig i vården för begäran om svar. Svaren är oftast respektfulla och tydliga. De innehåller ibland eventuella åtgärder som innebär utbildning och information till personalen samt genomgång av klagomålet enligt arbetsgivaransvaret vid till exempel sexuella trakasserier. Ingen verksamhet har bekräftat att patienten har blivit diskriminerad.

