

Pressmeddelande

Från Revisionen

2010-01-28 08:00

Patientbemötande och diskriminering i hälso- och sjukvården

Revisorerna efterlyser konkreta åtgärder och bättre uppföljning

Inom hälso- och sjukvården saknar majoriteten av verksamheterna tydliga riktlinjer och åtgärder som syftar till att främja ett gott patientbemötande och motverka diskriminering av patienter. Merparten av de granskade verksamheterna tycks inte heller arbeta med patientbemötande- och diskrimineringsfrågor på ett aktivt sätt. Det finns även brister i uppföljningen av bemötande och diskriminering.

Hälso- och sjukvården i Västra Götaland ska, enligt budget, vara patientfokuserad. Regionens verksamheter ska bemöta patienter med värdighet och respekt. Bemötandet får inte heller vara diskriminerande. Regionens verksamheter ska även sträva efter att undanröja hinder och motverka alla former av diskriminering.

Regionens revisorer har genomfört en granskning om hur hälso- och sjukvården i Västra Götaland aktivt verkar för att främja ett gott patientbemötande och motverkar diskriminering av patienter.

Granskningen genomfördes även mot bakgrund av den skärpta diskrimineringslagstiftningen som syftar till att insatser mot diskriminering ska bli mer effektiva.

Revisorerna granskning visar att:

- Hälso- och sjukvårdens interna styrning och kontroll på området måste stärkas för att bli ändamålsenlig.
- Majoriteten av de granskade verksamheterna saknar policys, riktlinjer och åtgärder som syftar till att främja ett gott patientbemötande och motverka diskriminering.
- Uppföljningen på området måste utvecklas, ifråga om utformning och omfattning.

En del verksamheter anser för övrigt att det inte finns något behov av specifika åtgärder för att motverka ett dåligt bemötande och diskriminering.

Revisorerna finner att arbetet med patientbemötande- och diskrimineringsfrågor inte tycks vara prioriterat. Detta trots att det finns en medvetenhet om att t ex diskriminering förekommer.

Det finns dock goda exempel på områden är bemötandefrågor prioriteras. Detta gäller speciellt verksamheter som arbetar med barn och ungdomar, funktionshindrade och psykiatri. Ett exempel på insats är Handikappkommitténs utbildning Tänkte inte på det som rör bemötandet av personer med funktionsnedsättning.

[Klicka här för att läsa rapporten \(nytt fönster\).](#)

KOMMENTARER:

Lennart Frennemo, förtroendevald revisor, Västra Götalandsregionen:

- Regionen har en dålig uppfattning om diskriminering i vården. Känner man sig som patient

diskriminerad så är man sannolikt diskriminerad.

- Ett bekymmer är att hälso- och sjukvården inte följer upp de här frågorna. Det här var man bättre på förr. Då genomfördes fler patientenkäter och andra undersökningar i syfte att kolla hur nöjda patienter var med bemötandet.

- Nu tycks den enda möjligheten för den som känner sig diskriminerad vara att vända sig till patientnämnden.

- Det finns med andra ord behov av uppföljning på det här området.

Diskrimineringsombudsmannen Katri Linna, DO:

– Hälso- och sjukvård på lika villkor är en grundläggande mänsklig rättighet. Hälso- och sjukvårdslagen säger att alla människor har rätt till hälso- och sjukvård utifrån sina egna behov och förutsättningar och att vården ska ges med respekt för alla människors lika värde. Så ser det inte ut i Sverige idag, konstaterar diskrimineringsombudsmannen Katri Linna.

De problem som kunnat konstateras utifrån anmälningarna till DO på hälso- och sjukvårdens område är framförallt kopplade till personers etniska tillhörighet, funktionsnedsättning och sexuella läggning.

– Alla individer eller grupper ges inte tillgång till vård på lika villkor. Många lesbiska par upplever t.ex. att de blir missgynnade när de tvingas betala för fertilitetsbehandlingar som heterosexuella par inte behöver betala för. Det har också hänt att lesbiska par nekats fertilitetsbehandling på grund av sin sexuella läggning, berättar Katri Linna.

Ett annat problem som uppmärksammas i anmälningarna är brister i bemötandet av patienter. Vissa grupper upplever sig ifrågasatta i kontakterna med vårdgivare, t.ex. personer som lider av elöverkänslighet och fibromyalgi, homosexuella män som känner sig kränkta på grund av frågor kring deras sexualitet och lesbiska föräldrar som möts av okunskap och bristande förståelse. Personer med psykiska funktionshinder kan i en del fall uppleva den vård de får som kränkande och inhuman.

Den nya diskrimineringslag som trädde i kraft i Sverige den 1 januari 2009 innebar att förbudet mot diskriminering inom hälso- och sjukvården utökades och skärptes.

Diskrimineringslagen förbjuder diskriminering inom hälso- och sjukvården som har samband med kön, könsuttryck, etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, sexuell läggning och funktionsnedsättning.

Lagen innehåller också en bestämmelse om förbud mot diskriminering i offentlig anställning. Förbudet avser de kontakter som anställda i stat, kommuner och landsting har med enskilda personer, till exempel vid telefonsamtal eller besök vid en myndighet. Det handlar om uppträdande och språkbruk vid t.ex. information och rådgivning. Det gäller däremot inte själva innehållet i råden eller informationen.

Kontaktperson: Lennart Frennemo, förtroendevald revisor, 0705 - 76 61 55
Anita Brnic, yrkesrevisor, 0702 - 12 02 55

Publicerad av: Evelyn Stolfer Epost: evelyn.stolfer@vgregion.se