



22. september 2022

Klager og bekymringer om tilsynssager på sundheds-, ældre- og socialområdet

FOAs medlemspanel, som arbejder på sundheds-, ældre- og socialområdet, er i Medlemspuls fra maj 2022 blevet stillet en række spørgsmål om klager og bekymringer om tilsynssager i forbindelse med deres arbejde. I nærværende notat er målgruppen medlemmer inden for faggrupperne social- og sundhedshjælpere, social- og sundhedsassistenter samt pædagogisk personale, som arbejder på sundheds-, ældre- eller socialområdet¹.

Undersøgelsen viser blandt andet, at lidt under hvert femte medlem er bekymret for at blive fyret, hvis de begår en fejl. Når medlemmerne er mindre glade for at gå på arbejde eller overvejer at lave et fag-/brancheskift, er de i højere grad bekymrede for at få klager og at blive fyrede. Det ses, at de medlemmer, som er glædest for at gå på arbejde, er på arbejdspladser, som taler åbent om fejl.

I alt 2.862 medlemmer gennemførte undersøgelsen, som blev udsendt i perioden 12. maj til 20. maj 2022.

Hovedkonklusioner

- **Lidt under hvert femte medlem er bekymret for fyring på grund af fejl:** 17 procent er enten helt eller delvist enige i, at de er bekymrede for at blive fyrede, hvis de begår en fejl på deres arbejde.
- **3 ud af 10 mener ikke deres arbejdsplads har en åben fejlkultur:** 28 procent af medlemmerne svarer, at de er helt eller delvist uenige, i at der tales åbent om de fejl, de begår i arbejdet på deres arbejdsplads.
- **Bekymring for klager får særligt ansatte i ældreplejen til at dokumentere mere:** Mens cirka halvdelen af medlemmerne samlet set (51 %) ikke ændrer deres dokumentation på grund af bekymring for klager, angiver mere end hver tredje inden for ældreplejen, at de dokumenterer mere.

¹ I nærværende notat er målgruppen medlemmer fra Social- og Sundhedssektoren og Pædagogisk Sektor, som arbejder ved hjemmepleje, plejecenter, hospital eller genoptræning, behandlingspsykiatrien, socialpsykiatrien eller special- og handicapområdet.

KONTAKT

Notat udarbejdet af:
FOA Politik og Analyse

Presse/Fagbladet:

Politisk ansvarlig:

Maria Juul-Madsen
Tlf. 46 97 23 16

Amalie Dam-Hansen
Tlf. 46 97 22 63

Maja Bro Poulsen



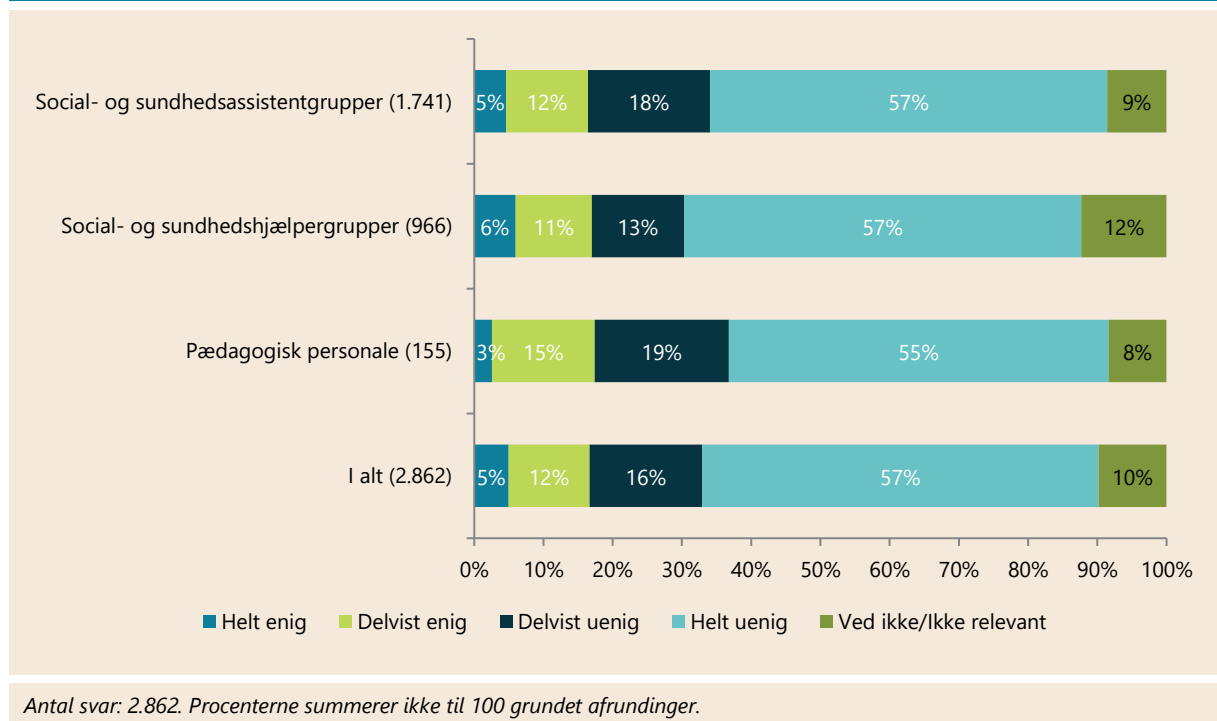
- **Medlemmer, som overvejer at skifte fag/branche, er mere bekymrede for at blive fyrede på grund af en fejl:** Blandt de medlemmer, som har flest overvejelser om at søge væk, angiver 28 procent, at de er enten helt eller delvist enige i, at de er bekymrede for at blive fyrede efter en fejl. Kun 11 procent af dem, som ikke overvejer at søge væk, svarer det samme.
- **Medlemmerne, som er glade for at gå på arbejde, er på arbejdspladser, der taler åbent om fejl:** Af de medlemmer, som udtrykker mest glæde ved at gå på job, svarer 81 procent, at de er enten helt eller delvist enige i, at der tales åbent om fejl begået i arbejdet. Hvis de har lav arbejdsglæde, er den andel 36 procent.
- **Hver syvende social- og sundhedsassistent er bekymrede for klager og tilsynssager:** 14 procent af social- og sundhedsassistenterne svarer, at de er enten helt eller delvist enige i, at de har bekymringer for, at en borger klager over dem til Styrelsen for Patientklager eller Disciplinærnævnet. Tilsvarende angiver 18 procent af social- og sundhedsassistenterne, at de er bekymrede for en tilsynssag i Styrelsen for Patientsikkerhed.
- **Social- og sundhedsassistenter, som har lav arbejdsglæde, er mere bekymrede for, at borgere klager over dem:** Når de ansatte svarer, at de ikke er glade for at gå på arbejde hver dag, har 23 procent bekymringer for, at en borger klager over dem til Styrelsen for Patientklager eller Disciplinærnævnet.



Lidt færre end hver femte er bekymret for at blive fyret på grund af fejl

I figur 1 ses fordeling af svar på, hvorvidt medlemmerne er bekymrede for at blive fyrede, hvis de begår en fejl. Figuren viser, at lidt færre end hvert femte medlem (17 %) i målgruppen er enten helt eller delvist enige i, at de er bekymrede for at blive fyrede, hvis de begår en fejl. Der er ikke nævneværdig forskel på svarfordelingen, afhængigt af medlemmernes faggruppe. På tværs af faggrupperne svarer næsten 3 ud af 4 medlemmer (73 %), at de ikke er bekymrede for firing på grund af fejl.

Figur 1. Jeg er bekymret for at blive fyret, hvis jeg begår en fejl. Fordelt på faggrupper.



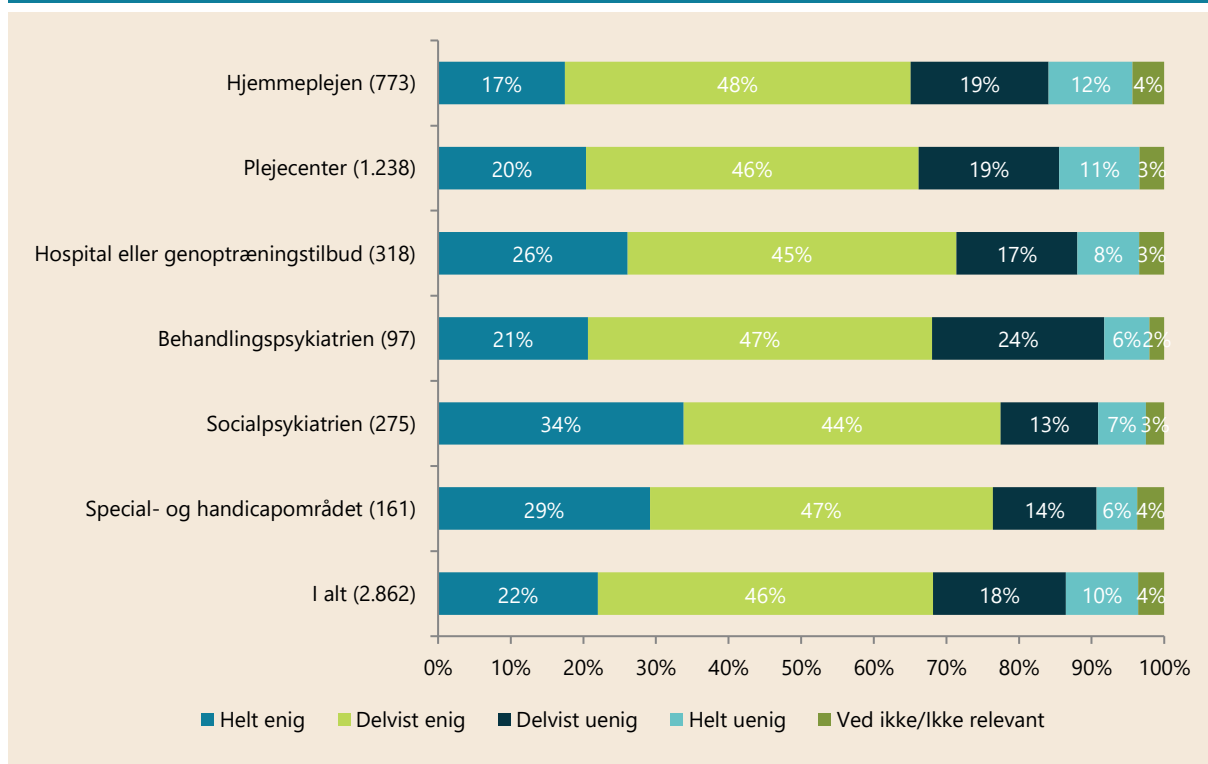
Supplerende analyser viser, at der ikke er klare forskelle, når man undersøger svarfordelingen fordelt på arbejdssted.

3 ud af 10 mener ikke, at deres arbejdsplads har en åben fejlkultur

Medlemmerne er også blevet spurgt, om deres arbejdsplads taler åbent om de fejl, der begås i arbejdet. Til det svarer samlet set 28 procent, at de er enten helt eller delvist uenige, og mener dermed ikke, at deres arbejdsplads har en åben fejlkultur. To ud af 3 (66 %) svarer, at de er enten helt eller delvist enige. Det viser figur 2.

Figuren viser også en tendens til, at andelen af medlemmer, som ikke oplever, at der tales åbent om fejl, er forskellig på tværs af arbejdsstederne. Medlemmer i ældreplejen på hjemmeplejen eller plejecenter har en lavere andel, som svarer "Helt enig" (17-20 %), sammenlignet med medlemmer, som arbejder ved special- og handicapområdet eller socialpsykiatrien (29-34 %). Det indikerer, at medlemmerne ikke oplever en lige så stærk åbenhedskultur på disse arbejdspladser.

Figur 2. På min arbejdsplads taler vi åbent om de fejl, vi begår i arbejdet. Fordelt på arbejdssteder.



Antal svar: 2.862. Procenterne summerer ikke til 100 grundet afrundinger.

Yderligere analyser viser, at der er ikke signifikant forskel faggrupperne imellem. Dog ses en tendens til, at en mindre del af social- og sundhedspersonalet er enige i, at der tales åbent om fejl, der begås i arbejdet på deres arbejdsplads sammenlignet med det pædagogiske personale (ikke vist i figur).



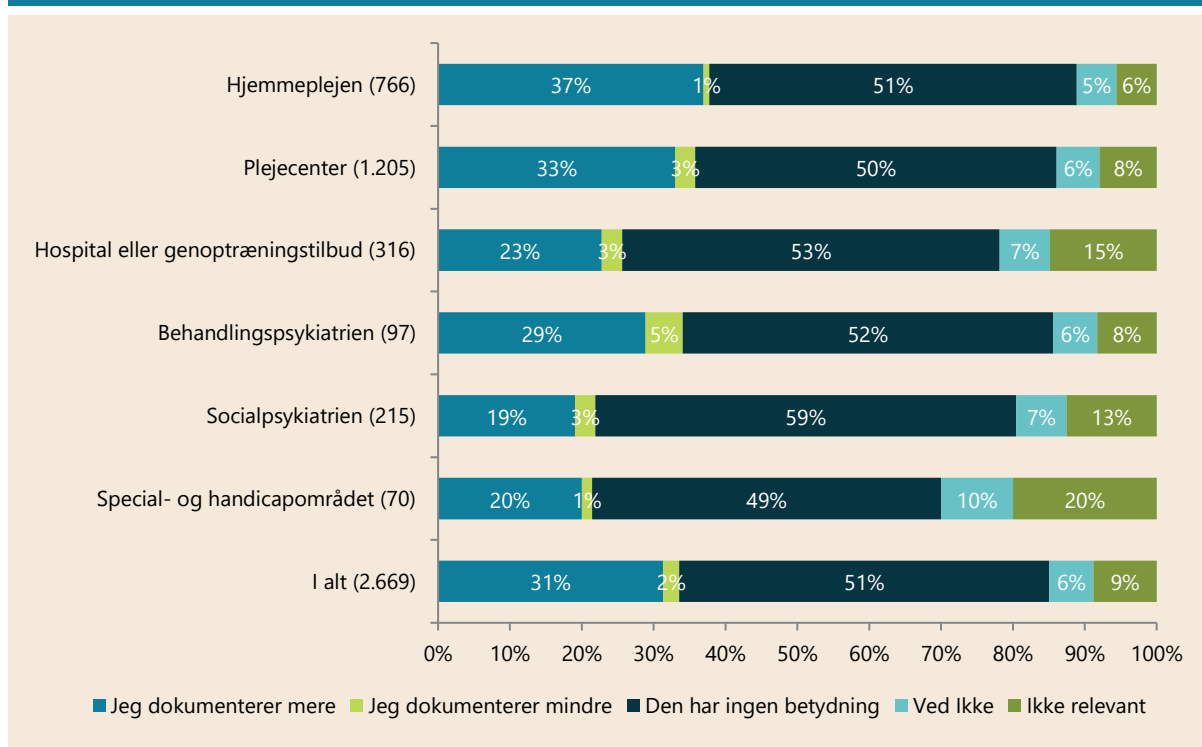
Bekymring for klager får hver tredje til at dokumentere mere

Der er stor forskel på, om bekymringer for klager får medlemmerne til at ændre, hvor meget de dokumenterer. Af figur 3 fremgår svarfordelingen opdelt på arbejdssteder.

Samlet set svarer halvdelen af medlemmerne (51 %), at bekymringer for klager ikke har betydning for, hvordan de dokumenterer i deres arbejde. Cirka hver tredje (31 %) angiver derimod, at de dokumenterer mere på grund af bekymring for klager.

Ses der på svarfordelingen for de enkelte arbejdssteder, er det særligt i ældreplejen, at bekymring for klager får de ansatte til at dokumentere mere. Blandt ansatte på plejecentre og i hjemmeplejen svarer hhv. 33 og 37 procent, at bekymring om klager får dem til at dokumentere mere. Det er flere end fx blandt ansatte i socialpsykiatrien (19 %) og special- og handicapområdet (20 %).

**Figur 3. Hvilken betydning har din bekymring for klager for, hvordan du dokumenterer?
Fordelt på arbejdssteder.**



Antal svar: 2.669. Spørgsmålet er ikke stillet til medlemmer i Pædagogisk Sektor. Procenterne summerer ikke til 100 grundet afrundinger.

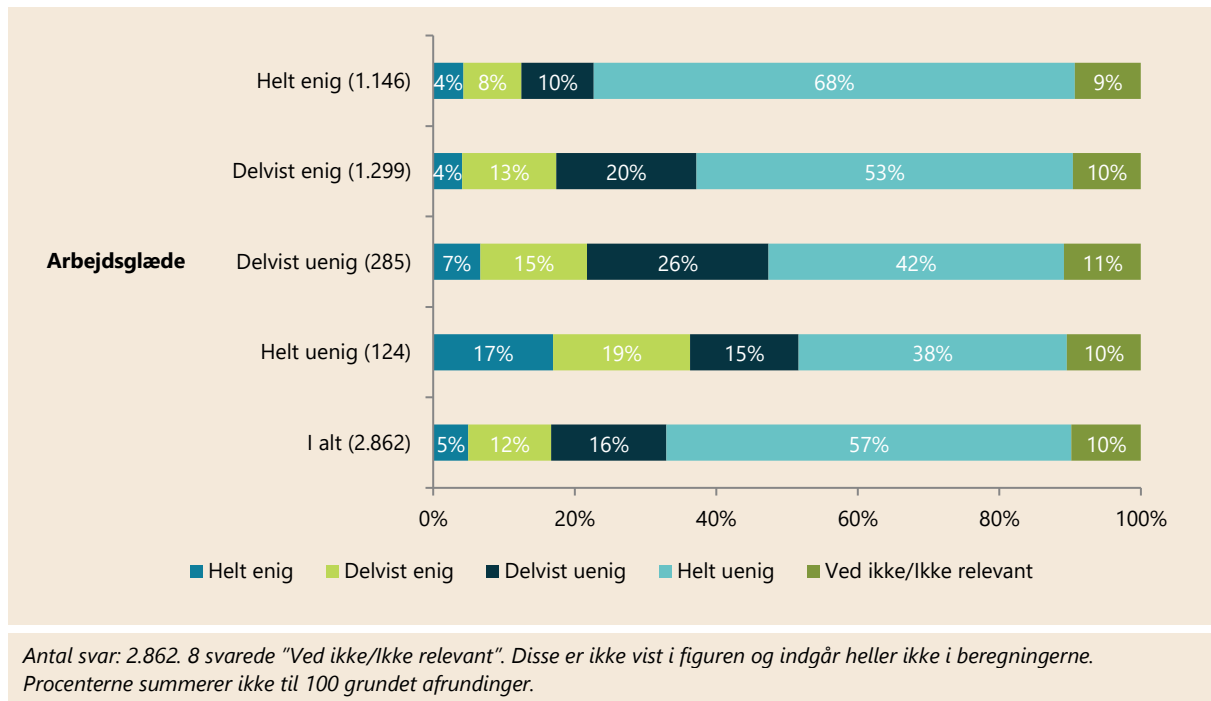
Bekymringer for fyring og arbejdsglæde

I figur 4 er spørgsmålet om bekymringer for at blive fyret på grund af fejl opdelt på, hvorvidt medlemmerne er glade for at gå på arbejde hver dag.

Figuren viser, at en større andel af medlemmerne, der ikke er glade for at gå på arbejde hver dag, bekymrer sig om at blive fyret pga. en mulig fejl, sammenlignet med dem af deres kolleger, som er enige i udsagnet om arbejdsglæde.

Blandt de medlemmer, som er helt uenige i, at de er glade for at gå på arbejde, svarer 36 procent, at de er bekymrede for at blive fyrede på grund af fejl. Det er næsten en tre gange så stor andel sammenlignet med de medlemmer, som har svaret "Helt enig" til, at de er glade for at gå på arbejde (12 %).

Figur 4. Jeg er bekymret for at blive fyret, hvis jeg begår en fejl. Krydset med Jeg er glad for at gå på arbejde hver dag.



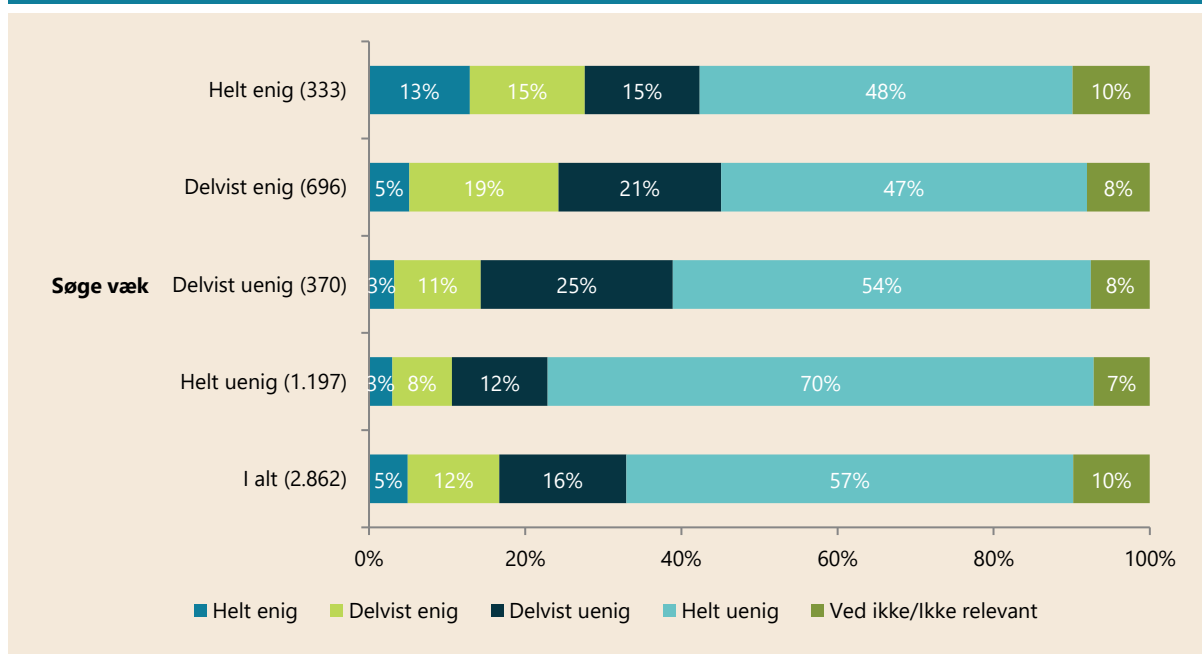
Supplerende analyser viser, at der ikke er klare forskelle, når man undersøger faggrupperne hver for sig. Der ses en svag tendens til, at en større andel af det pædagogisk personale, som ikke er glade for at gå på arbejde, er bekymrede for at blive opsagt, hvis de begår en fejl sammenlignet med de resterende faggrupper. Da få har svaret, at de er uenige i udsagnet om arbejdsglæde, er usikkerheden dog for stor til at kunne fastslå, at der er en forskel, når man krydser de to variable (ikke vist i figur).

Bekymringer for fyring og overvejelser om at søge væk

Medlemmer, som overvejer at søge væk fra deres fag/branche, er mere bekymrede for at blive fyrede, hvis de begår fejl. Den sammenhæng ses i figur 5.

Af de medlemmer, som har de stærkeste overvejelser om at lave et fag-/brancheskift, svarer 28 procent, at de er bekymrede for at blive fyrede, hvis de begår en fejl. Den tilsvarende andel hos medlemmerne, som ikke overvejer at skifte, er 11 procent.

Figur 5. Jeg er bekymret for at blive fyret, hvis jeg begår en fejl. Krydset med Jeg overvejer at søge væk fra mit fag/min branche.



Antal svar: 2.862. 266 svarede "Ved ikke/Ikke relevant". Disse er ikke vist i figuren og indgår heller ikke i beregningerne. Procenterne summerer ikke til 100 grundet afrundinger.

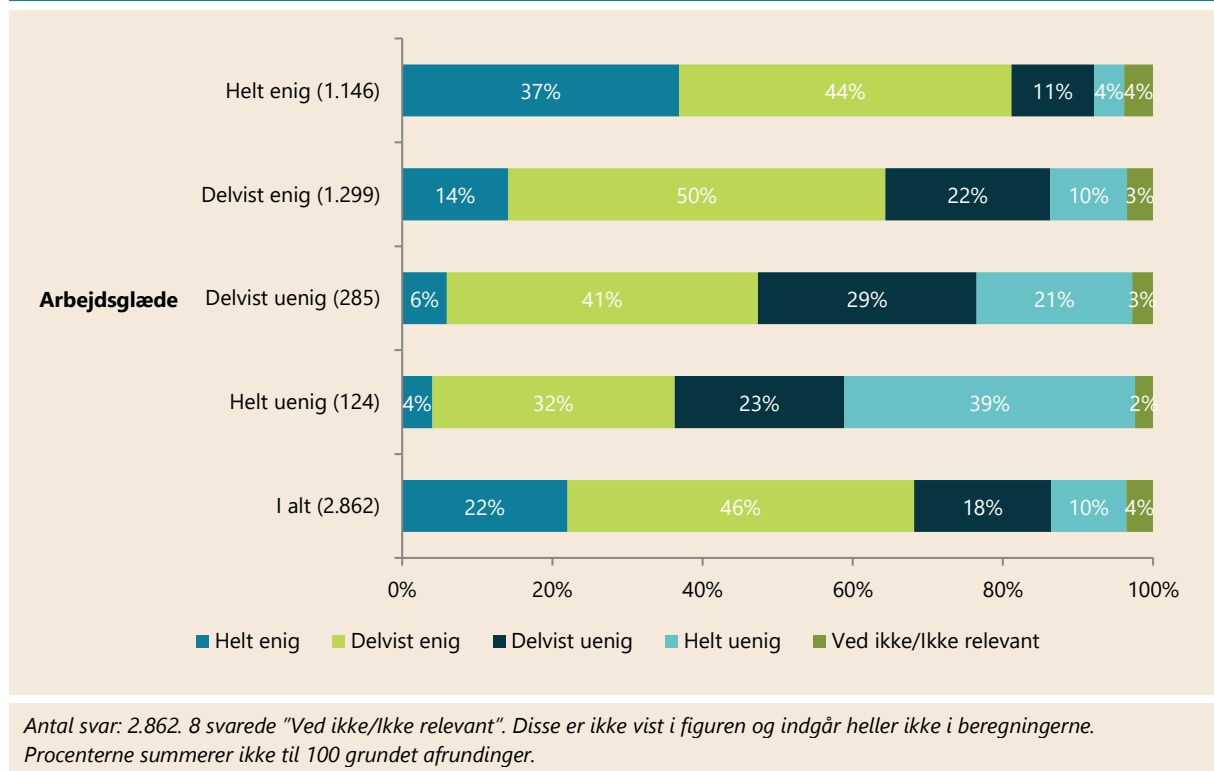
Supplerende analyser viser, at der ikke er nævneværdige forskelle, når man undersøger faggrupperne hver for sig (ikke vist i figur).

Åbenhed om fejl og arbejdsglæde

Figur 6 viser sammenhængen mellem åbenhed om fejl begået på arbejdspladsen og medlemmernes arbejdsglæde.

De medlemmer, som har høj arbejdsglæde, er på arbejdspladser, hvor der tales åbent om fejl begået i arbejdet. Blandt dem, som udtrykker størst enighed i udsagnet om, at de er glade for at gå på arbejde, svarer 81 procent, at der tales åbent om fejl på deres arbejdsplads. Det er mere end dobbelt så høj en andel, sammenlignet med de medlemmer, som er mindst glade for at gå på arbejde. Her svarer 36 procent, at de er enten helt eller delvist enige i, at der tales åbent om fejl på deres arbejde.

Figur 6. På min arbejdsplads taler vi åbent om de fejl, vi begår i arbejdet. Krydset med Jeg er glad for at gå på arbejde hver dag.



Supplerende analyser viser, at der ikke er nævneværdige forskelle, når man undersøger faggrupperne hver for sig (ikke vist i figur).

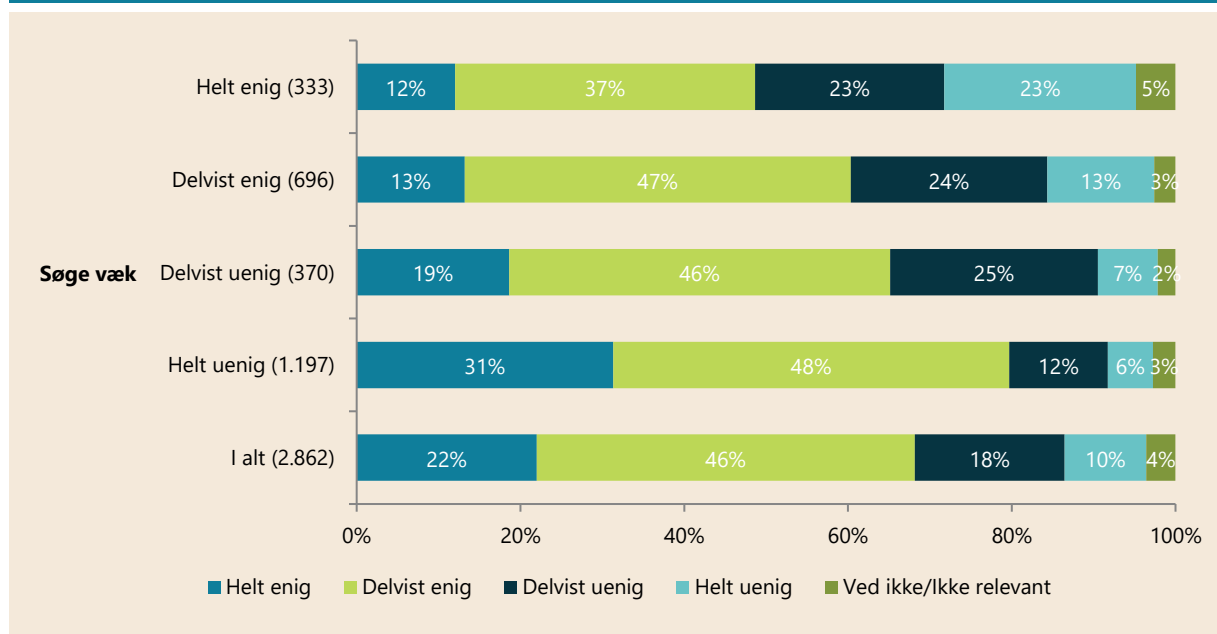
Åbenhed om fejl og overvejelser om at søge væk

Nedenstående figur 7 viser medlemmernes svarfordeling på spørgsmålet om åbenhed om fejl på arbejdspladsen, opdelt på hvorvidt de overvejer at lave et fag-/brancheskift.

Blandt medlemmer, som overvejer at søge væk, rapporterer 46 procent, at man på deres nuværende arbejdsplads ikke taler åbent om de fejl, der begås i arbejdet. Det er flere sammenlignet med de medlemmer, som ikke overvejer et fag- eller brancheskift (18 %).

Figuren viser således, at andelen af medlemmer, der ikke mener, at der tales åbent om arbejdsrelaterede fejl, stiger, desto mere enige de forholder sig til udsagnet om at overveje at søge væk fra deres fag/branche.

Figur 7. På min arbejdsplads taler vi åbent om de fejl, vi begår i arbejdet. Krydset med Jeg overvejer at søge væk fra mit fag/min branche.



Antal svar: 2.862. 266 svarede "Ved ikke/Ikke relevant". Disse er ikke vist i figuren og indgår heller ikke i beregningerne. Procenterne summerer ikke til 100 grundet afrundinger.

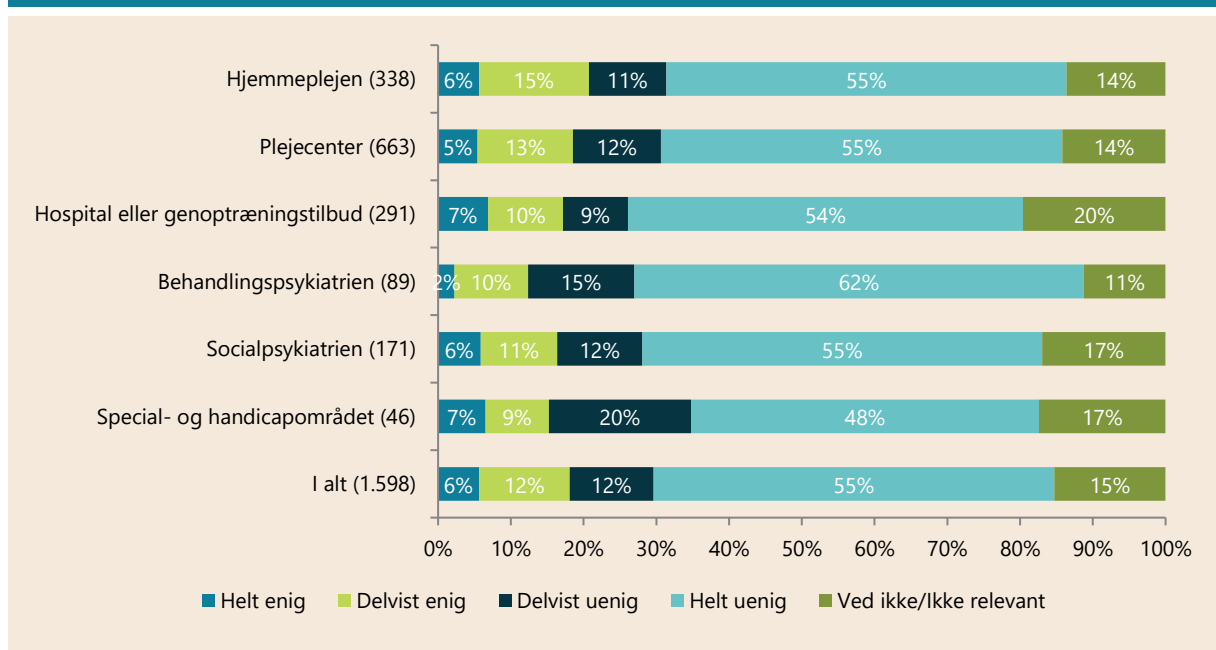
Supplerende analyser viser, at der ikke er nævneværdige forskelle, når man undersøger faggrupperne hver for sig (ikke vist i figur).

Bekymringer for tilsynssager

Social- og sundhedsassistenter i målgruppen er ligeledes blevet spurgt ind til deres bekymringer for at få en tilsynssag i Styrelsen for Patientsikkerhed (dvs. hvor en evt. fratagelse af autorisationen undersøges). Svarfordelingen til dette, fordelt på medlemmernes arbejdssted, er vist herunder i figur 8.

På tværs af arbejdsstederne er det knap hver femte social- og sundhedsassistent (18 %), som enten er helt eller delvist enige i, at de er bekymrede for at få en tilsynssag i Styrelsen for Patientsikkerhed. Der ses en svag tendens til, at denne andel er større blandt ansatte i ældreplejen, som enten arbejder på plejecenter (19 %) eller i hjemmeplejen (21 %), sammenlignet med deres kollegaer i behandlingspsykiatrien (12 %). Det er dog ikke muligt at fastslå, om forskellen er signifikant, da antallet af besvarelser er for lavt.

Figur 8. Jeg er bekymret for at få en tilsynssag i Styrelsen for Patientsikkerhed. Fordelt på arbejdssteder.



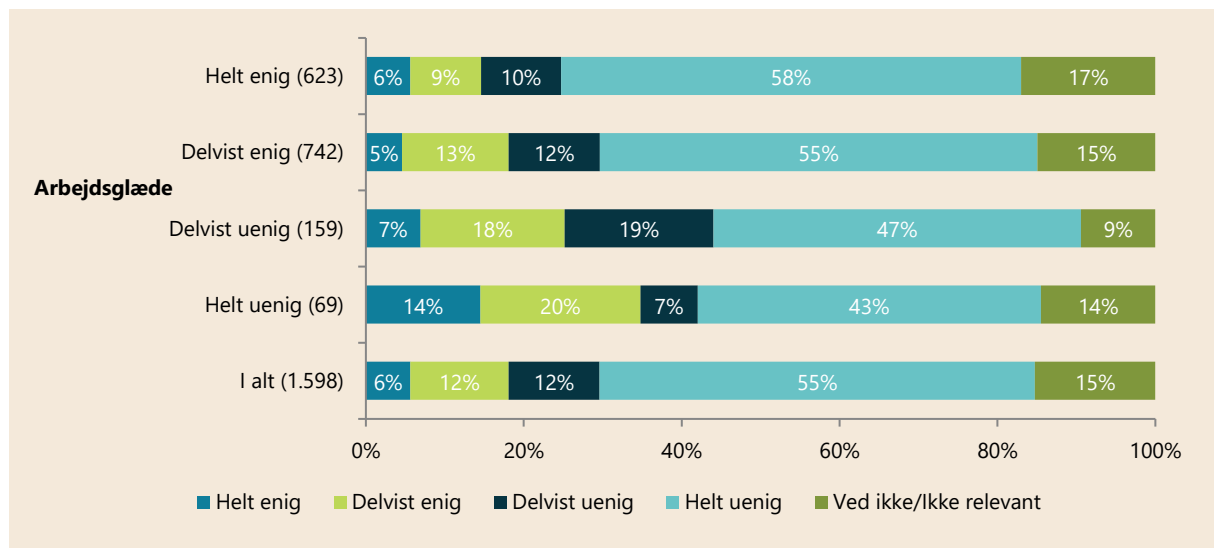
Antal svar: 1.598. Procenterne summerer ikke til 100 grundet afrundinger. Spørgsmålet er kun stillet til social- og sundhedsassistenter.

Bekymringer for tilsynssager og arbejdsglæde

Når medlemmerne er glade for at gå på arbejde, er de halvt så bekymrede for at få en tilsynssag, sammenlignet med deres kollegaer, som ikke er glade for at gå på arbejde. Det fremgår af figur 9 herunder.

Ud af de medlemmer, som svarer "Helt enig" til udsagnet om arbejdsglæde, er det 15 procent, som er bekymrede for at få en tilsynssag i Styrelsen for Patientsikkerhed. Denne andel fordobles til 35 procent, når man ser på dem, som svarer "Helt uenig" til, at de er glade for at gå på arbejde.

Figur 9. Jeg er bekymret for at få en tilsynssag i Styrelsen for Patientsikkerhed (dvs. hvor de undersøger, om de skal fratage din autorisation). Krydset med Jeg er glad for at gå på arbejde hver dag.



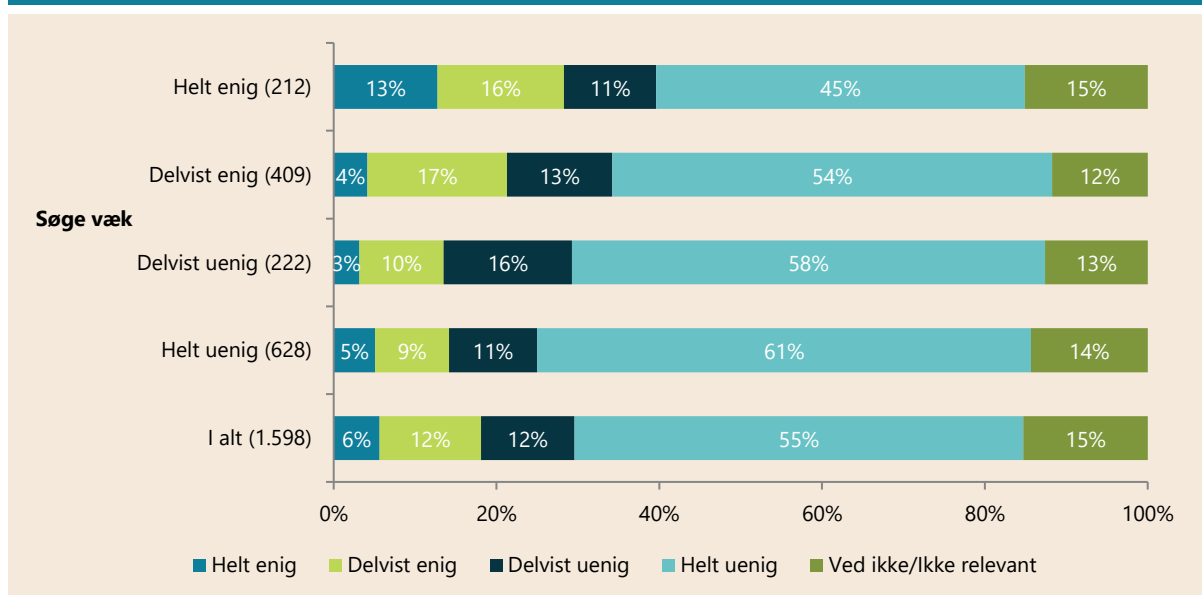
Antal svar: 1.598. 5 svarede "Ved ikke/Ikke relevant". Disse er ikke vist i figuren og indgår heller ikke i beregningerne. Procenterne summerer ikke til 100 grundet afrundinger. Spørgsmålet er kun stillet til social- og sundhedsassistenter.

Bekymringer for tilsynssager og overvejelser om at søge væk

Opdeles det samme spørgsmål om tilsynssager på, hvorvidt medlemmerne overvejer at lave et fag-/brancheskift, kan der ses en lignende tendens, hvor dem, som ønsker at søge væk, er mest bekymrede for tilsynssager (figur 10).

Af de medlemmer, som ikke overvejer et skift, udtrykker mellem 13 og 14 procent bekymring for at få en tilsynssag. Den andel fordobles, når det gælder de ansatte, som er mest enige i, at de overvejer et fag-/brancheskift, hvor næsten hver tredje (29 %) er bekymrede for en tilsynssag i Styrelsen for Patientsikkerhed.

Figur 10. Jeg er bekymret for at få en tilsynssag i Styrelsen for Patientsikkerhed (dvs. hvor de undersøger, om de skal fratage din autorisation). Krydset med Jeg overvejer at søge væk fra mit fag/min branche.



Antal svar: 1.598. 127 svarede "Ved ikke/Ikke relevant". Disse er ikke vist i figuren og indgår heller ikke i beregningerne. Procenterne summerer ikke til 100 grundet afrundinger. Spørgsmålet er kun stillet til social- og sundhedsassistenter.

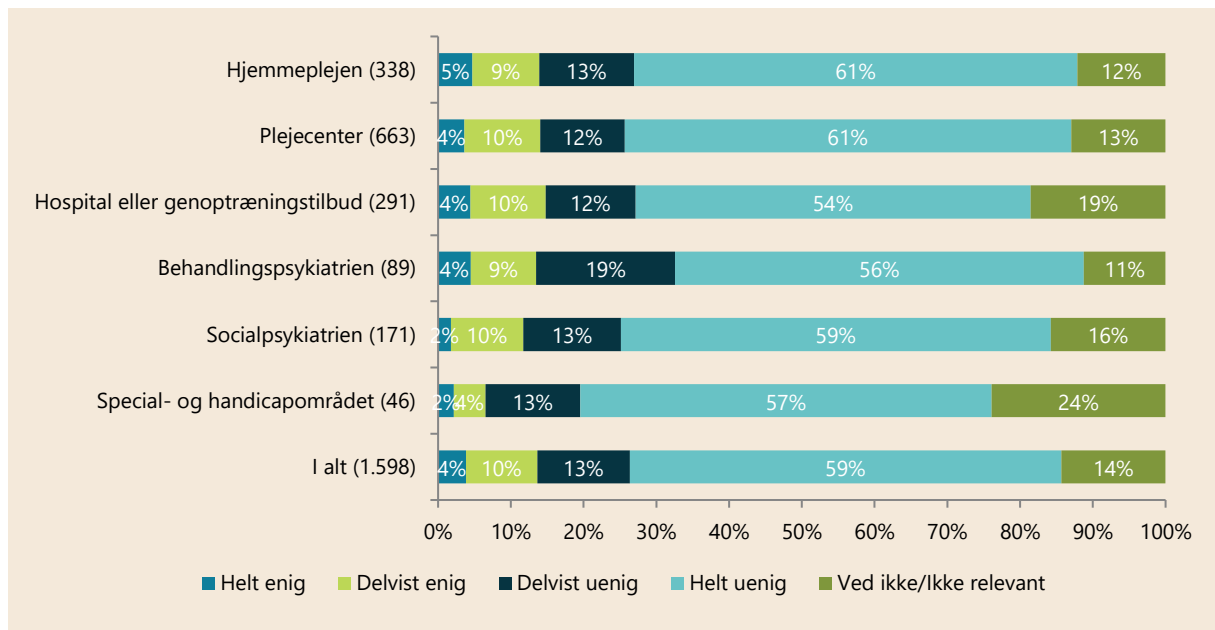
Klager til myndigheder

Social- og sundhedsassistenterne er ligeledes blevet spurgt ind til deres bekymringer om klager til Styrelsen for Patientklager eller Disciplinærnævnet fra borgere.

Figur 11 viser, at på tværs af arbejdssteder, er 14 procent bekymrede for, at en borger klager over dem til de offentlige myndigheder. Samlet set svarer 72 procent, at de er enten helt eller delvist uenige i, udsagnet om at være bekymret for klager.

Figuren viser også, at der ikke er nævneværdig forskel på bekymring for borgerklager til myndighederne imellem de forskellige arbejdssteder, hvor social- og sundhedsassistenterne arbejder.

Figur 11. Jeg er bekymret for, at en borger klager over mig til Styrelsen for Patientklager eller Disciplinærnævnet. Fordelt på arbejdssted.



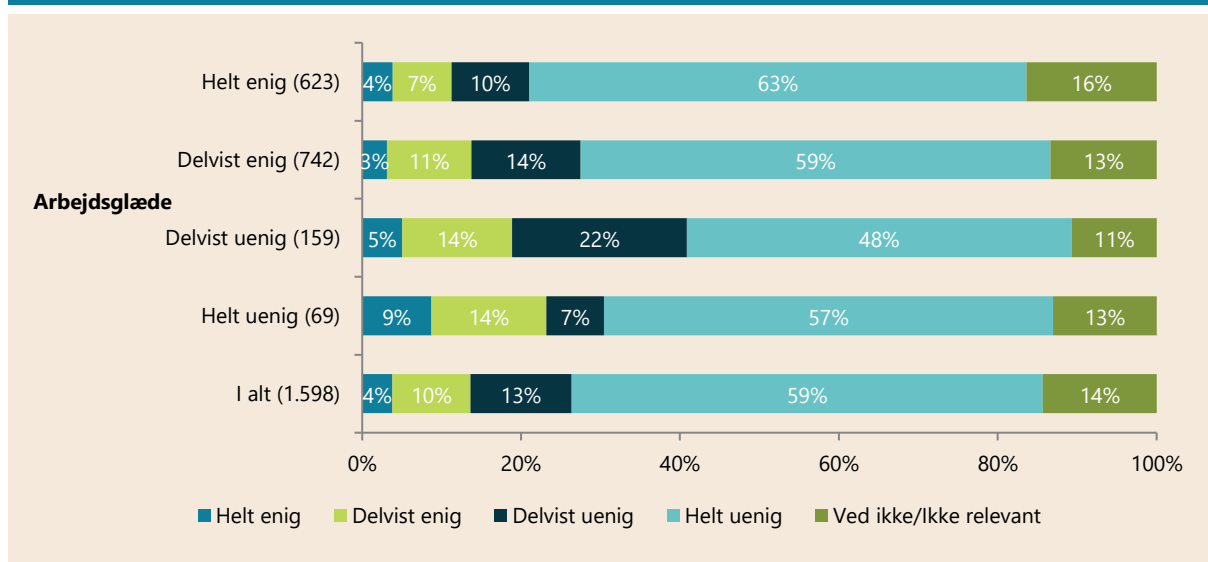
Antal svar: 1.598. Procenterne summerer ikke til 100 grundet afrundinger. Spørgsmålet er kun stillet til social- og sundhedsassistenter.

Klager til instanser og arbejdsglæde

Af figur 12 ses lignende tendenser, når social- og sundhedsassistenterne spørges, om deres bekymrede for klager til Styrelsen for Patientklager eller Disciplinærnævnet afhængigt af deres arbejdsglæde.

Når medlemmerne er glade for at gå på arbejde hver dag, er der en mindre andel, som angiver, at de er bekymrede for, at en borger klager over dem til en offentlig instans. Hver tiende (11 %) af dem, som er glædest for at gå på arbejde, erklærer, at de er bekymrede for borgerklager. Den tilsvarende andel, blandt dem, som ikke er glade for at gå på arbejde, er 23 procent.

Figur 12. Jeg er bekymret for, at en borger klager over mig til Styrelsen for Patientklager eller Disciplinærnævnet. Krydset med Jeg er glad for at gå på arbejde hver dag.



Antal svar: 1.598. 5 svarede "Ved ikke/Ikke relevant". Disse er ikke vist i figuren og indgår heller ikke i beregningerne. Procenterne summerer ikke til 100 grundet afrundinger. Spørgsmålet er kun stillet til social- og sundhedsassistenter.

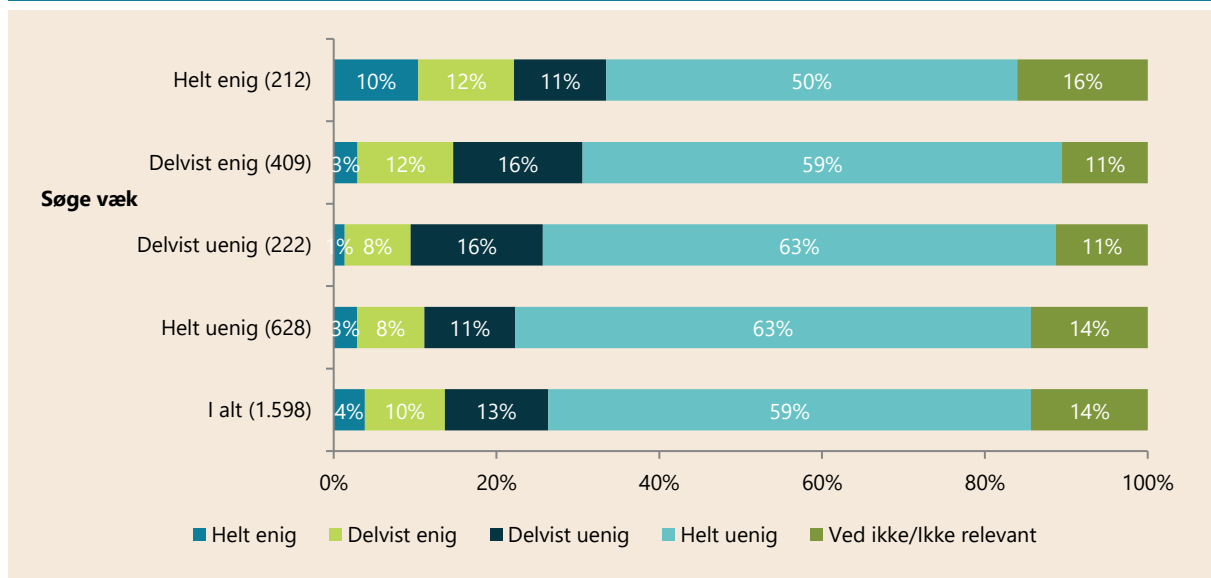
Klager til instanser og overvejelser om at søge væk

Figur 13 viser sammenhængen mellem bekymringer for, at borgere klager til Styrelsen for Patientklager eller Disciplinærnævnet og overvejelser om fag-/brancheskift.

De social- og sundhedsassistenter, som har flest ønsker om at søge væk, er mere bekymrede for klager til Styrelsen for Patientklager eller Disciplinærnævnet, sammenholdt med deres kollegaer, som mindst ønsker at søge væk. Hos dem, som ønsker et fag-/brancheskift, er andelen af bekymrede medlemmer på 22 procent, hvilket er en dobbelt så høj andel, som blandt dem, som ikke ønsker et skift (11 %).

Denne sammenhæng er mindre udtalt end de, som blev observeret i de foregående figurer. De største forskelle ses imellem de medlemmer, som overvejer, og som ikke overvejer at søge væk. Blandt de medlemmer, som ikke ønsker et skift, har deres grad af overvejelser om fag-/brancheskift stort set ikke nogen betydning.

Figur 13. Jeg er bekymret for, at en borger klager over mig til Styrelsen for Patientklager eller Disciplinærnævnet. Krydset med Jeg overvejer at søge væk fra mit fag/min branche.



Antal svar: 1.598. 127 svarede "Ved ikke/Ikke relevant". Disse er ikke vist i figuren og indgår heller ikke i beregningerne. Procenterne summerer ikke til 100 grundet afrundinger. Spørgsmålet er kun stillet til social- og sundhedsassistenter.



Metode

Indsamlingsperiode

Undersøgelsen er gennemført i perioden 12.-20. maj 2022.

Indsamlingsmetode

Data er indsamlet i en spørgeskemaundersøgelse udsendt til FOAs elektroniske medlemspanel. Der blev udsendt én påmindelse til deltagerne. Undersøgelsen vedrørte også andre emner end klager og bekymringer om tilsynssager.

Målgruppen

Målgruppen for undersøgelsen af FOAs erhvervsaktive medlemmer. Da det kun er et udsnit af disse medlemmer, der har deltaget i undersøgelsen, er alle analyser forbundet med en statistisk usikkerhed. Alle sammenhænge og forskelle, der beskrives i teksten, er testet statistisk signifikante på et signifikansniveau på minimum 95 %. Hermed kan vi med minimum 95 % sikkerhed sige, at der er tale om statistisk sikre sammenhænge og forskelle og ikke blot tilfældigheder. Fremhæves forskelle i teksten, som ikke er statistisk sikre, vil det blive kommenteret.

Antal besvarelser og svarprocent

I alt blev 11.322 erhvervsaktive medlemmer inviteret til undersøgelsen.

4.964 medlemmer, svarende til 44 procent, gennemførte undersøgelsen fuldt ud.

I alt svarede 2.862 medlemmer fra Social- og Sundhedssektoren og Pædagogisk Sektor, der tilmed er ansat i sundhedsvæsenet under arbejdspladserne hjemmepleje, plejecenter, hospital eller genoptræning, behandlingspsykiatrien, socialpsykiatrien eller special- og handicapområdet på et eller flere spørgsmål om dokumentation. Dog indgår kun gennemførte besvarelser fra målgruppen i analysen og notatet.