

Klagomål på vården som rör barn 2021

- en analys av klagomål inkomna till
Patientnämnden Region Norrbotten under 2021

Innehåll

Sammanfattning	3
1. Bakgrund.....	4
2. Syfte	4
3. Metod	5
4. Resultat	5
Ålders- och könsfördelning	5
Problemområden.....	6
Vård och behandling	7
Resultat	
Kommunikation	8
Tillgänglighet.....	9
Vårdansvar och organisation.....	10
Övriga problemområden	10
5. Analys och reflektioner	10
6. Patienters och närståendes förbättringsförslag.....	11

Sammanfattning

Inspektionen för Vård och Omsorg, IVO och Patientnämnderna i Sverige har gemensamt beslutat att analysera klagomål/ärenden som rör barn på årsbasis under perioden 2020-2022. Vid IVO:s och Patientnämndernas gemensamma analys av barnärenden från 2020, utmärkte sig psykiatrisk specialistvård som ett område med särskilt allvarliga klagomål. Beslut har därför tagits att 2021 års analys ska fokusera på barnärenden som rör psykisk ohälsa hos barn.

Ärendena gällande barn med psykisk ohälsa 2021 i region Norrbotten gäller framförallt missnöje över väntetider och tillgänglighet till vården, samt bristande återkoppling från vården.

Under 2021 anmäldes totalt 778 ärenden till patientnämnden i Norrbotten, jämfört med 732 ärenden 2020. Av anmälda ärenden under 2021 gällde 58 ärenden barn i åldrarna 0-17 år. Det är 17 ärenden fler jämfört med år 2020, då anmäldes 41 ärenden gällande barn 0-17 år.

Synpunkter och klagomål gällande vård och behandling utgör 45 procent av ärendena som gäller barn från 0-17 år, följt av ärenden som gäller olika brister inom kommunikation (34 procent) och tillgänglighet (12 procent).

Nästan samtliga anmälningar har gjorts av vårdnadshavare. Fyra anmälningar har gjorts av patienten själv, vilket är en liten ökning jämfört med 2020 då endast en anmälan gjordes av patienten själv.

1. 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.¹⁾

Analysen ska, tillsammans med en redogörelse över patientnämndsverksamheten, årligen lämnas över till IVO.²⁾ IVO har en skyldighet att systematiskt tillvarata information som patientnämnderna lämnar, information från patienter ska bland annat användas som underlag för tillsynernas inriktning.³⁾

IVO och Patientnämnderna i Sverige har gemensamt beslutat att analysera klagomål/ärenden som rör barn på årsbasis under perioden 2020-2022. Vid IVO:s och Patientnämndernas gemensamma analys av barnärenden från 2020, utmärkte sig psykiatrisk specialistvård som ett område med särskilt allvarliga klagomål. Beslut har därför tagits att 2021 års analys ska fokusera på barnärenden som rör psykisk ohälsa hos barn.

Definition av psykisk ohälsa:

Psykisk ohälsa kan handla om allt från lättare psykiska besvär som ångest och nedstämdhet till allvarliga tillstånd som schizofreni och bipolär sjukdom. Ytterligare exempel på psykisk ohälsa är: felbehandling som leder till psykiskt lidande, missbruk av alkohol och droger, stressproblematik, ätstörningar samt självmord.

2. Syfte

Syftet med analysen är att klagomål som rör barn ska bidra till kvalitetsutveckling, hög patientsäkerhet och till att verksamheterna inom hälso- och sjukvården anpassas för att tillgodose de behov och förutsättningar som patienter har. I år har IVO och Patientnämnderna i Sverige ett särskilt fokus på klagomål som rör psykisk ohälsa hos barn.

¹ 3 § Lag (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården

² 7 § Lag (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården

³ 7 kap 6 § Patientsäkerhetslag (2010:659)

3. Metod

Under 2021 inkom totalt 778 ärenden till patientnämnden i Norrbotten. Av dessa handlar 58 ärenden, (sju procent) barn i åldrarna 0-17 år, vilket är en ökning med 15 ärenden.

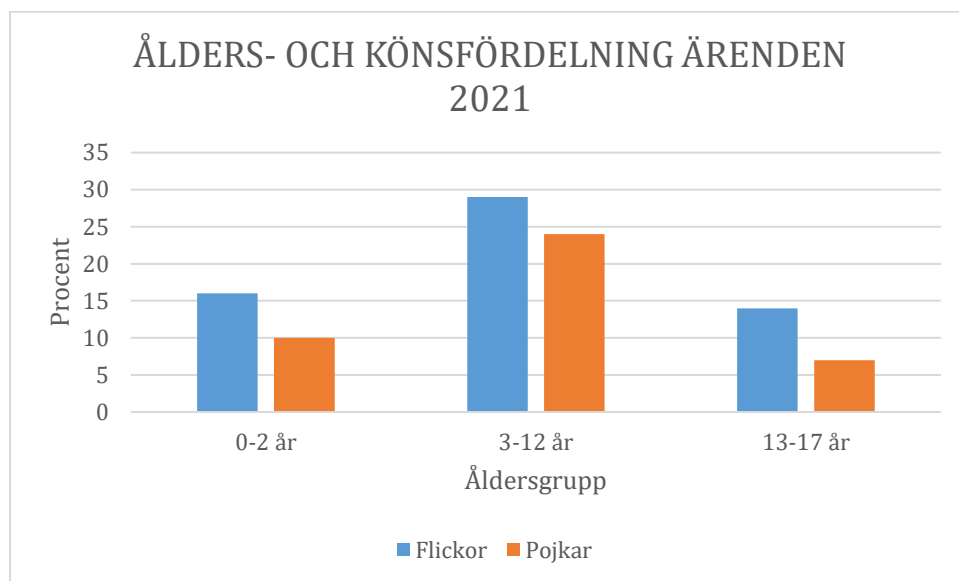
Av dessa 58 ärenden gällde 34 ärenden, (59 procent), flickor och 24 ärenden (41 procent) gällde pojkar. Antalet ärenden avseende flickor har ökat betydligt jämfört med 2020, då antalet ärenden gällande flickor var 18.

Patientnämnden i Norrbotten har manuellt hanterat de barnärenden som inkommit under 2021 för att hitta de ärenden som gällde psykisk ohälsa. Nämnden redogör för ofta förekommande synpunkter eller klagomål, som inte nödvändigtvis är många till antalet men som är angelägna eller särskilt anmärkningsvärda att lyfta fram.

Av de 58 klagomål avseende barn 0-17 år som inkommit till Region Norrbotten under 2021, gällde sju ärenden barn med psykisk ohälsa, fem ärenden avsåg flickor medan två ärenden avsåg pojkar.

4. Resultat

ÅLDERS- OCH KÖNSFÖRDELNING



I åldersgruppen 3-12 år återfinns de flesta inkomna ärendena, 31 ärenden (53 procent). Totalt sett är andelen ärenden som gäller flickor högre än andelen ärenden som gäller pojkar.

PROBLEMOMRÅDEN

Ärenden som inkommer till patientnämnden kategoriseras enligt ett system som är gemensamt för landets alla patientnämnder. Innehållet i klagomålet och anmälarens upplevelse värderas och ligger till grund för bedömningen av det huvudsakliga problemområdet. Huvudkategorierna är: Vård och behandling, Resultat, Kommunikation, Dokumentation och sekretess, Ekonomi, Tillgänglighet, Vårdansvar och organisation, Administrativ hantering och Övrigt. Under varje huvudkategori finns flera underkategorier för att ytterligare kunna precisera ärendets innehåll.

Jämfört med föregående år skiljer sig fördelningen något åt mellan kategorierna. De flesta synpunkterna gäller vård och behandling (45 procent) vilket är en minskning med 18 procent jämfört med 2020. Bemötande finns även med som en delaspekt i flertalet vård- och behandlingsärenden.

I kategorin kommunikation förekommer 35 procent av ärendena 2021, vilket är en ökning med 16 procent jämfört med 2020. Ärendena handlar om synpunkter på olika brister i information till patient eller närstående, bemötande och delaktighet.

Fyra av ärendena i kategorin kommunikation handlar om covid-19; ett ärende avser delaktighet då vårdnadshavare nekats att närvara vid barnets behandling på grund av att vårdnadshavare glömt munskydd. Två ärenden avser bemötande, ett vid covidtest på ett litet barn och ett ärende avser bemötande när ett barn fått dubbla doser av vaccin mot covid-19. Ett ärende avser samtycke till vaccination till ett barn med separerade vårdnadshavare.

I kategorin tillgänglighet finns 12 procent av ärendena vilket är en ökning med sju procent jämfört med 2021. Ärendena handlar främst om synpunkter på långa väntetider för olika vårdåtgärder, frågor om vårdgarantin och upplevelse av att det är svårt att komma i kontakt med vården, främst via telefon.

Vård och behandling

Inom problemområdet Vård och behandling inkom 26 ärenden. Tre av ärendena inom problemområdet vård och behandling avser barn med psykisk ohälsa, alla tre ärendena gäller flickor.

De verksamhetsområden som har flest klagomål i huvudkategorin vård och behandling är primärvården (sju ärenden) och barnsjukvården (sju ärenden).

Klagomål gällande vård och behandling är jämnt fördelade mellan flickor och pojkar.

Kommunikation

Inom problemområdet Kommunikation inkom 20 ärenden. Två ärenden inom problemområdet kommunikation avser barn med psykisk ohälsa, båda ärendena gäller pojkar.

Åtta av ärenden gäller upplevda brister i information från vården. Det verksamhetsområde som fått flest klagomål inom problemområdet kommunikation är primärvården (fyra ärenden):

Fördelningen av klagomål angående kommunikation är jämnt fördelad mellan flickor och pojkar.

Tillgänglighet

Inom problemområdet Tillgänglighet inkom sju ärenden. Ett ärende inom tillgänglighet avser barn med psykisk ohälsa, ärendet gällde väntetider i barn- och ungdomspsykiatri.

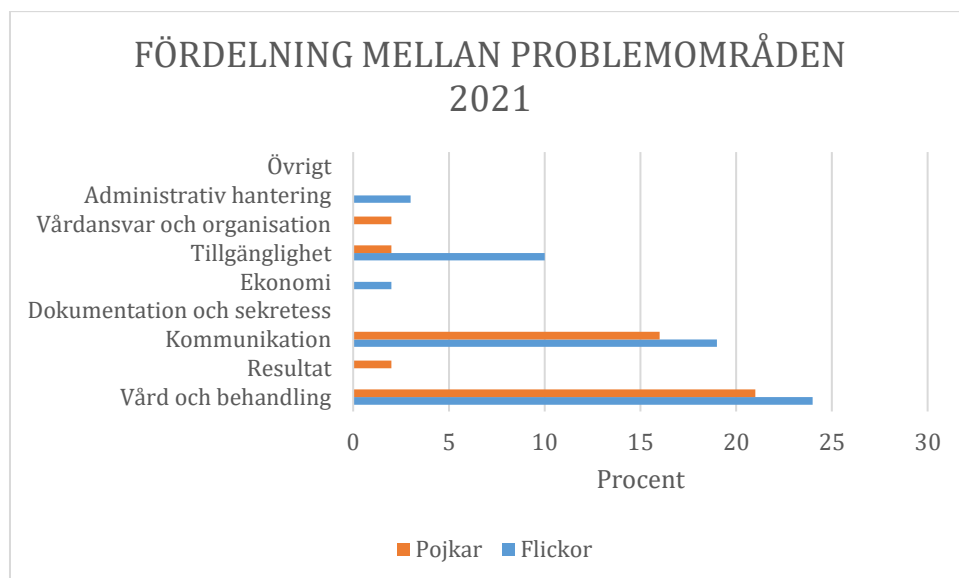
Sju ärenden avser klagomål gällande tillgänglighet, av dessa handlade fem klagomål tillgänglighet till vården och två ärenden handlade om väntetider i vården,

Sex av ärendena gällde flickor, ett ärende gällde en pojke.

Övrigt

Övriga fyra ärenden är fördelade över områdena ekonomi, vårdansvar och organisation och administrativ hantering.

Tabell



Vård och behandling

Huvudkategorin vård och behandling har sex underkategorier; undersökning/bedömning, diagnos, behandling, läkemedel, omvårdnad och ny medicinsk bedömning. Vanligast förekommande underkategori (10 ärenden) är behandling. Övriga ärenden gäller undersökning/bedömning (sju ärenden), diagnos (fem ärenden) och läkemedel (fyra ärenden).

Tre av ärendena som kategoriseras i underkategori behandling gäller flickor med psykisk ohälsa.

Övriga ärenden handlar bland annat om brister vid operation, vård vid ortopedisk klinik, samt språksvårigheter vid tandvård.

Klagomål avseende vård och behandling är jämnt fördelade mellan flickor och pojkar.

- *Vårdnadshavare till barn inkommer med synpunkter, frågor och förbättringsförslag gällande barnets LPT-vård vid barn- och ungdomspsykiatri.*

Ärendena angående undersökning/bedömning gäller i tre fall missade frakturer. Övriga ärenden gäller i tre fall klagomål på undersökning gjord på akutmottagning, samt felaktigheter vid provtagning.

Ärenden gällande diagnos handlar om vård vid förlossning och neonatal vård, fördröjda diagnoser i två fall, samt en patient som anser sig feldiagnostiserad.

- *Patient som gjort en egen anmälan. Patienten känner sig feldiagnostiserad. Motiveringarna till att diagnosen ställts upplevde patienten inte stämde vilket påtalades. När patienten tagit del av sin journal upplever patienten att det finns felaktigheter i det som vårdnadshavaren berättat. Patienten känner att man inte lyssnat på hen, utan haft vårdnadshavarens perspektiv.*

Ärenden gällande läkemedel avser i alla fyra fall oro hos vårdnadshavare avseende förskrivna läkemedel.

De verksamhetsområden som har flest klagomål inom området vård och behandling är primärvården (sju ärenden) och barnsjukvården (sju ärenden).

Bemötandefrågor återkommer i flera ärenden, även där det inte varit det primära i klagomålet.

Kommunikation

Huvudkategorin Kommunikation har fyra underkategorier; information, delaktig, samtycke och bemötande.

Två av ärendena gällande kommunikation avser pojkar med psykisk ohälsa.

Åtta av ärendena handlat om upplevda brister i information från vården. I ett fall frågar vårdnadshavare varför information och prioritering om neuropsykiatrisk utredning inte kommunicerats i god tid. Ett fall handlar om bristande återkoppling från verksamhet avseende obduktionsresultat. Andra ärenden gäller bristande information om återbesök, avbokning och om vaccination.

Tre ärenden handlar om delaktighet i vården. I ett fall anser vårdnadshavaren att behandlande läkare har brutit mot bestämmelser i Hälso- och sjukvårdslag och Lag om

yrkesverksamhet på hälso- och sjukvårdens område genom att informera minderårig patient utan vårdnadshavares medgivande.

Två ärenden avser saknat inhämtande av båda vårdnadshavarnas samtycke vid delad vårdnad.

Sju ärenden gäller bemötande i vården, det gäller framförallt bemötande av läkare men även av ambulanspersonal.

Fördelningen av klagomål avseende information är jämnt fördelad mellan flickor och pojkar. Det verksamhetsområde som fått flest klagomål inom området kommunikation är primärvården, med fyra ärenden.

Tillgänglighet

Huvudkategorin Tillgänglighet har två underkategorier; tillgänglighet till vården och väntetider i vården.

Två ärenden avsåg barn med psykisk ohälsa. Ett ärende gällde tillgänglighet till vård inom barnsjukvården och ett ärende gällde väntetider i barn- och ungdomspsykiatrin.

Sju ärenden handlar om klagomål gällande tillgänglighet, av dessa avsåg fem klagomål tillgänglighet till vården. Sex av ärendena gällde flickor, ett ärende gällde en pojke.

- *Vårdnadshavare till barn i tonåren inkommer med synpunkter gällande brister i uppföljning vid Barn- och ungdomspsykiatrin. Vårdnadshavarna ställer frågan; varför dröjer det? Vårdnadshavare menar att först fick man vänta länge på utredning och sedan länge på återkoppling och åtgärder.*
- *Remiss till barnklinik för neuropsykiatrisk utredning av barn. Återkoppling från verksamhet via brev att väntetiden för utredning var upp till 10 månader. Vårdnadshavare bokar utredning hos privat aktör i Stockholm. Utredning hos privat aktör resulterade i en ADHD-diagnos. När föräldrar återkommer efter genomförd utredning finns ett brev från barnkliniken med tid för utredning. Vårdnadshavare undrar varför information om prioritering av utredning inte kunde kommuniceras tidigare, så att föräldrar inte hade behövt anlita privat aktör för utredning?*
- *Vårdnadshavare till barn i skolåldern inkommer med synpunkter gällande upplevelse av att bli "bollad" runt i vården och inte bli tagen på allvar i barn- och ungdomspsykiatrin. Barnet har svårigheter att klara av skolgången. Vårdnadshavarna känner sig förtvivlade och svikna av vården. Skolan hänvisar till BUP och BUP hänvisar till skolan.*
- *Vårdnadshavare till barn i tonåren inkommer med synpunkter gällande utebliven vård. Under året har barnets psykiska mående försämrats med ätstörningsproblematik och självskadebeteende. Barnet får en läkartid under sommaren och utlovas samtalsbehandling efter sommaren. Barnet har inte erbjudits tid. Vårdnadshavarna har haft kontakt med enhetschef och fått information om att de inte kan erbjuda tid om inte finns suicidrisk.*

Vårdansvar och organisation

Inom området vårdansvar och organisation har endast ett ärende inkommit där föräldrar efterfrågat efterlevnadsstöd efter traumatiskt dödsfall.

Övriga problemområden

I områdena ekonomi och administrativ hantering har tre ärenden inkommit som gäller remissshantering och patientavgifter.

5. Analys och reflektioner

Syftet med analysen är att klagomål som rör barn ska bidra till kvalitetsutveckling, hög patientsäkerhet och till att verksamheterna inom hälso- och sjukvården anpassas för att tillgodose de behov och förutsättningar som patienter har.

Underlaget för analysen gällande klagomål/ärenden som avser barn 2021 omfattar totalt 58 ärenden i Region Norrbotten, av dessa handlade sju ärenden om barn med psykisk ohälsa. Utifrån så få ärenden svårt att dra några väsentliga slutsatser.

Ärendena gällande barn med psykisk ohälsa 2021 i region Norrbotten handlar framförallt om missnöje över väntetider och tillgänglighet till vården, samt bristande återkoppling från vården.

Det är svårt att veta hur pandemin har påverkat barn- och ungdomsvården, vad som kan noteras är att andelen ärenden som gäller tillgänglighet har ökat vilket kan vara ett tecken på att pandemin och pandemins påverkan på vården spelat in när det gäller långa väntetider till vården.

Fyra ärenden kom direkt från patienten, vilket är en ökning jämfört med 2020 då endast ett ärende kom direkt från patienten. Tolv ärenden, 21 procent av totala antalet ärenden 2021, avsåg patienter äldre än 12 år. Redan i barnrapporten som skrevs 2019 uppmärksammades behov av att utveckla arbetsmetoder och information som underlättar för unga att själva lämna synpunkter och klagomål på vården. Ett förbättringsarbete i samarbete med regionens kommunikationsavdelning, avseende information och informationskanaler, pågår.

Den 1 januari 2020 blev barnkonventionen svensk lag. Frågan om hur barns rättigheter säkras lyftes i patientnämndens analysrapport 2019 och 2020 gällande barnärenden. Nämnden har beslutat att följa upp handläggningstiden för barnärenden tertiälvist utifrån att ärenden som gäller barn och unga ska handläggas skyndsamt.

Kommunikation och information är återkommande problem i de 58 ärenden som analyserats. Många av klagomålen hade kunnat undvikas om kommunikationen fungerat bättre mellan vårdgivare och vårdnadshavare/patient, eller mellan olika vårdgivare.

I de allra flesta fall har vården vidtagit åtgärder, oftast har verksamhetschef samtalat med berörd personal, sett över rutiner och även samtalat med vårdnadshavare. I ett ärende har händelseanalys gjorts, det avser ett barn som drabbats av asfyxi vid förlossningen.

6. Patienters och närståendes förbättringsförslag

Det är få förbättringsförslag som inkommit från närstående, de som kommit in handlar framförallt om förbättrade rutiner och då framförallt bemötande av barn. Information till och kommunikation med närstående samt kommunikation inom olika enheter inom vården är också något som enligt närstående bör förbättras.