

# Klagomål på vården som avser barn

- en analys av klagomål inkomna till Patientnämnden i Region Sörmland under 2020

## Innehåll

1. Bakgrund.....	1
2. Metod .....	1
3. Resultat .....	1
3.1 Ålders- och Kön fördelning .....	1
3.2 Verksamhetsområden .....	2
3.3 Somatisk specialistsjukvård .....	3
3.4 Psykiatrisk specialistsjukvård .....	3
3.5 Primärvård.....	4
3.6 Tandvård .....	4
3.7 Kommunal vård .....	4
3.8 Övrig vård/övrig verksamhet .....	4
4. Vad handlar klagomålen om? .....	4
4.1 Spädbarn 0-2 år.....	4
4.2 Barn 3-12 år .....	6
4.3 Tonåringar 13-17 år .....	7
4.4 Klagomål direkt från patienten .....	8
4.5 Närståendeperspektiv.....	8
4.6 övrigt.....	8
5. Analys och reflektioner .....	8
6. Patienters och närståendes förbättringsförslag.....	9

## Sammanfattning

*Skrivs av respektive patientnämnd. Valbar rubrik.*

60 ärenden, gällande barn, inkom till patientnämnden i Region Sörmland under år 2020. I samtliga ärenden gjordes anmälan av en närstående, övervägande av en mamma till barnet. Majoriteten av klagomålen har berört den somatiska specialistsjukvården. Den närstående har upplevt att oron för barnet inte har tagits på allvar i kontakterna med vården. Symptomen som barnet sökt för har initialt bedömts som något ofarligt, men vid senare besök har allvarliga åkommor kunnat konstateras. Upplevelsen har också varit att utredningar och undersökningar har tagit lång tid samt att det som avtalats inte stämt överens med det som stått i barnets journal. Det har också förekommit klagomål gällande brister i den administrativa hanteringen t.ex. gällande remisser, intyg och återkoppling via telefon.

# 1. Bakgrund

Patientnämnderna har en skyldighet att årligen analysera inkomna klagomål.<sup>1</sup> Analysen ska, tillsammans med en redogörelse över patientnämndsverksamheten, årligen lämnas över till IVO.<sup>2</sup> IVO har en skyldighet att systematiskt tillvarata information som patientnämnderna lämnar, information från patienter ska bland annat användas som underlag för tillsynernas inriktning.<sup>3</sup>

För att IVO i högre utsträckning än förut ska kunna tillvarata de uppgifter som patientnämnderna lämnar så har en arbetsgrupp med representanter från IVO och patientnämnderna bildats. Arbetsgruppens uppdrag är att ta fram förslag på hur patientnämnderna ”kan genomföra och rapportera analyser på sätt som innebär att informationen i större utsträckning än tidigare ska tillvaratas”. Uppdraget genomförs mellan mars 2020-mars 2022 och därefter sker en utvärdering av arbetet.

## 2. Metod

*Analysen ska följa basmodellens struktur. Om ni gör ett urval gällande ärendemängd ska metoden för det beskrivas. Beskriv hur många barnärenden ni under år 2020 fått in.*

Syftet med analysen är att klagomål från barn och deras närstående ska bidra till kvalitetsutveckling, hög patientsäkerhet och till att verksamheterna inom hälso- och sjukvården anpassas efter barns behov. Totalt inkom, under år 2020, 63 ärenden till patientnämnden som berörde ett barn, 0-17 år. Tre av dessa ärenden har dock inte ingått i den vidare analysen. Detta då en exakt ålder inte är angivet i dessa ärenden och därför har de inte kunnat ingå i något av de angivna åldersintervallen.

## 3. Resultat

### 3.1 ÅLDERS- OCH KÖNSFÖRDELNING

*Beskriv om ni kan se skillnader ur ett ålders- och/eller könsperspektiv i årets klagomål gällande barn.*

Av de 60 ärendena som ingått i den vidare analysen, så har 68,3 % berört en pojke och 31,7 % en flicka. Utifrån det totala antalet kontakter (besök, telefon, virtuella mm) som ägt rum i Region Sörmland under 2020, gällande barn 0-17 år, så har 49% gällt en flicka och 51% en pojke.

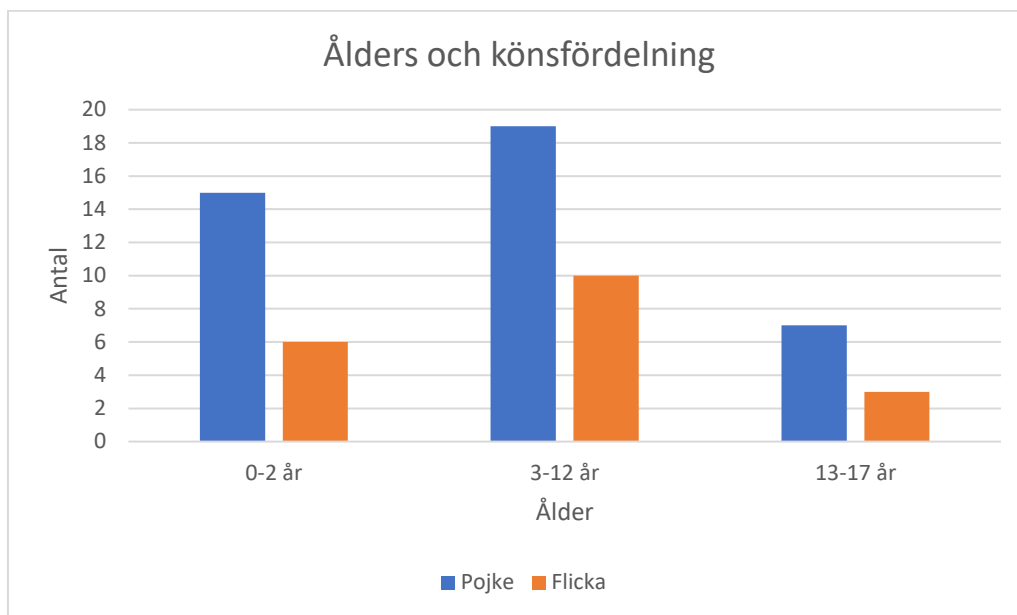
Det är inte något barn, som själv har vänt sig till patientnämnden och framfört ett klagomål utan enbart en vuxen i barnets närhet. Den vuxna personen har övervägande varit en förälder till barnet. I 75% av ärendena så var anmälaren en kvinna (mamma, mormor, god vän) och i 22 % av ärendena en man (pappa, morfar). I 3 % hade anmälan gjorts av båda föräldrarna.

---

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

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

<sup>3</sup> 7 kap 6 § Patientsäkerhetslag (2010:659)

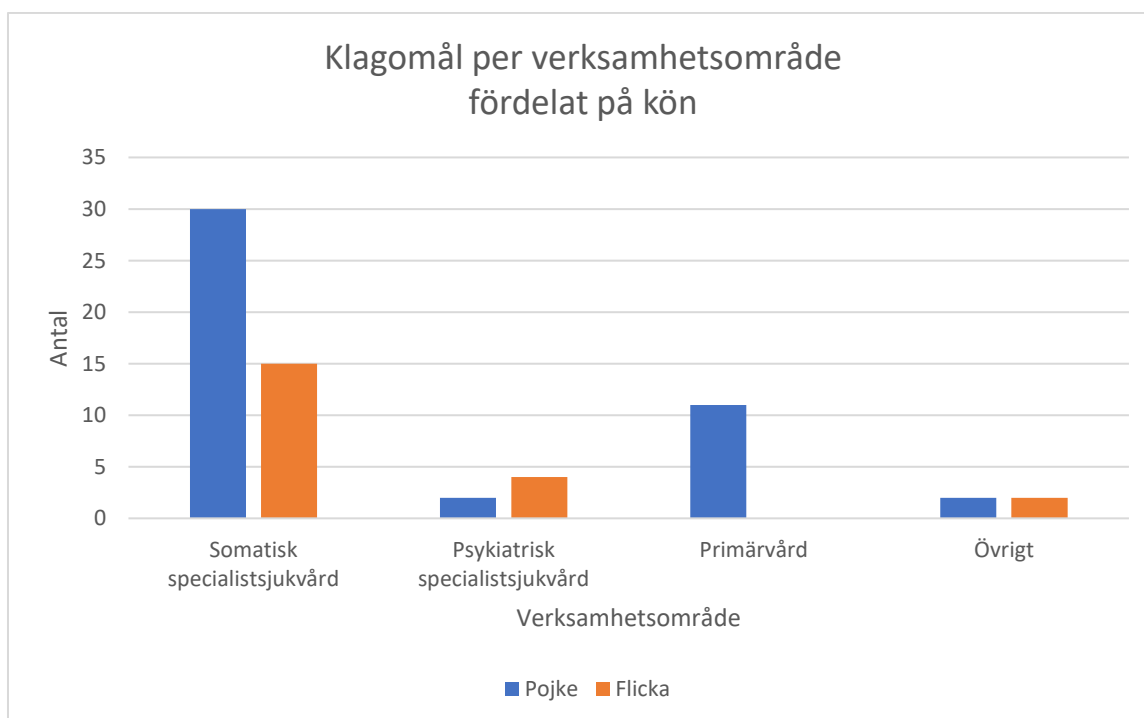


Figur 1. Ålders- och könsfördelning

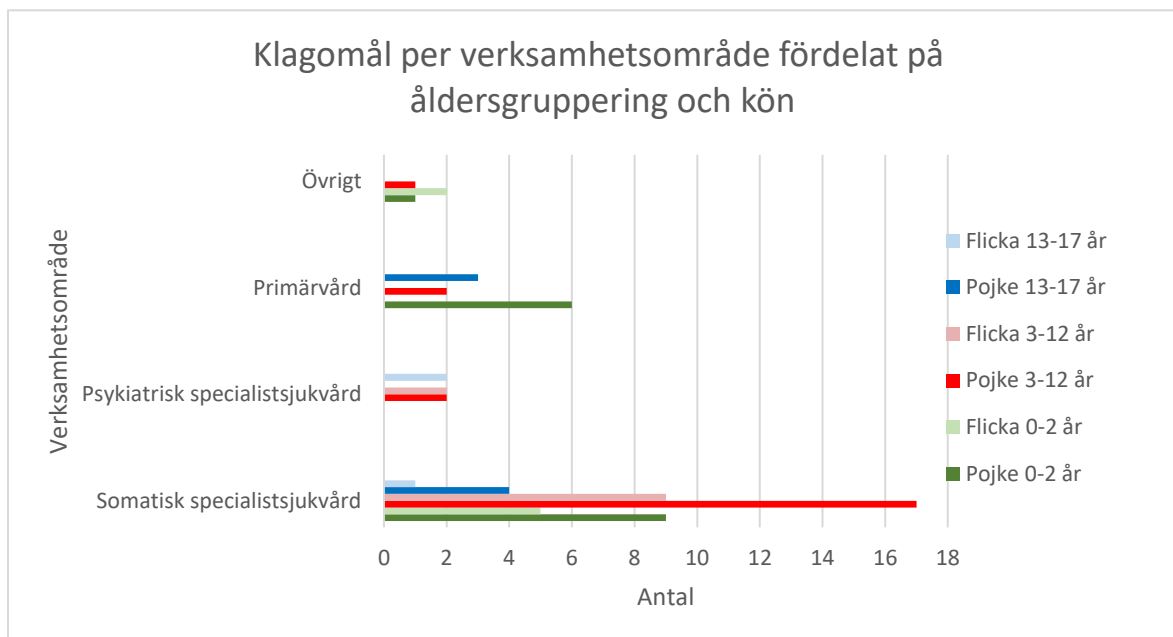
### 3.2 VERKSAMHETSOMRÅDEN

Beskriv kort vilka verksamhetsområden som haft flest klagomål.

Totalt har de inkomna ärendena innefattat 66 problemområden. Flest klagomål har berört den somatiska specialistsjukvården. Detta gäller inom samtliga åldersintervall. Klagomål avseende primärvården har endast berört en pojke. Inom den psykiatriska specialistsjukvården har klagomålen främst berört en flicka. Det har inte förekommit några klagomål gällande tandvård eller kommunal vård. Inom kategorin övrigt, återfinns klagomål gällande bl.a. sjukresor och privata aktörer som har avtal med regionen.



Figur 2. Klagomål per verksamhetsområde fördelat på kön



Figur 3. Klagomål per verksamhetsområde fördelat på åldersgruppering och kön

### 3.3 SOMATISK SPECIALISTSJUKVÅRD

Beskriv kort vad klagomålen handlat om. Exemplifiera gärna med 1-3 patientberättelser.

Klagomålen avseende den somatiska specialistsjukvården har bland annat handlat om besök på akuten där väntetiderna har upplevts vara långa. I samband med besök på akuten, men även på andra kliniker inom den somatiska specialistsjukvården, så har föräldrar också upplevt att de inte har blivit lyssnade på och tagna på allvar då de sökt vård med sitt barn. Detta då besväret som barnet sökt för, initialt har bedömts som något ofarligt, men att det i ett senare skede har visat sig att det varit en allvarlig åkomma som drabbat barnet. Detta trots att föräldrarna påtalat sin oro i samband med besöket. Ofta uppdragas den allvarliga åkomsten då föräldrarna tvingats ta en ny vårdkontakt. Det förekommer också synpunkter avseende innehållet i barnets journal. Föräldrarna har upplevt att det står felaktigheter i journalen men också att saker som har bestämts inte har dokumenterats alls. I några enskilda fall har klagomålen handlat om orosanmälningar. Även en bristande administrativ hantering i form av missade remisser, har förekommit bland klagomålen, vilket har lett till att utredningar och bedömningar har tagit längre tid.

### 3.4 PSYKIATRISK SPECIALISTSJUKVÅRD

Beskriv kort vad klagomålen handlat om. Exemplifiera gärna med 1-3 patientberättelser.

Klagomålen avseende den psykiatriska specialistsjukvården har varit få. Ärendena har främst handlat om att barnet, av olika anledningar, har nekats olika slags utredningar. Detta trots att förälder, skolpersonal och/eller personal inom socialtjänsten, har ansett att en utredning är adekvat.

### **3.5 PRIMÄRVÅRD**

*Beskriv kort vad klagomålen handlat om. Exemplifiera gärna med 1-3 patientberättelser.*

Inom primärvården har klagomålen handlat om en bristande återkoppling från vårdens sida och att personal inte har gjort vad de har lovat. T.ex. så har föräldrar inte blivit uppringda som utlovats, intyg har inte skrivits och remisser har missats att skickas. Liksom inom den somatiska specialistsjukvården förekommer det inom primärvården klagomål avseende innehållet i barnets journal samt att föräldrarnas oro inte tas på allvar då de söker vård med sitt barn.

### **3.6 TANDVÅRD**

*Beskriv kort vad klagomålen handlat om. Exemplifiera gärna med 1-3 patientberättelser.*

### **3.7 KOMMUNAL VÅRD**

*Beskriv kort vad klagomålen handlat om. Exemplifiera gärna med 1-3 patientberättelser.*

### **3.8 ÖVRIG VÅRD/ÖVRIG VERKSAMHET**

*Beskriv kort vad klagomålen handlat om. Exemplifiera gärna med 1-3 patientberättelser.*

Klagomålen inom övrig vård/övrig verksamhet är få till antalet. Klagomålen har berört sjukresor samt privata aktörer som har avtal med Regionen. Klagomålen har handlat om osäkra transporter samt brister i bemötande.

## **4. Vad handlar klagomålen om?**

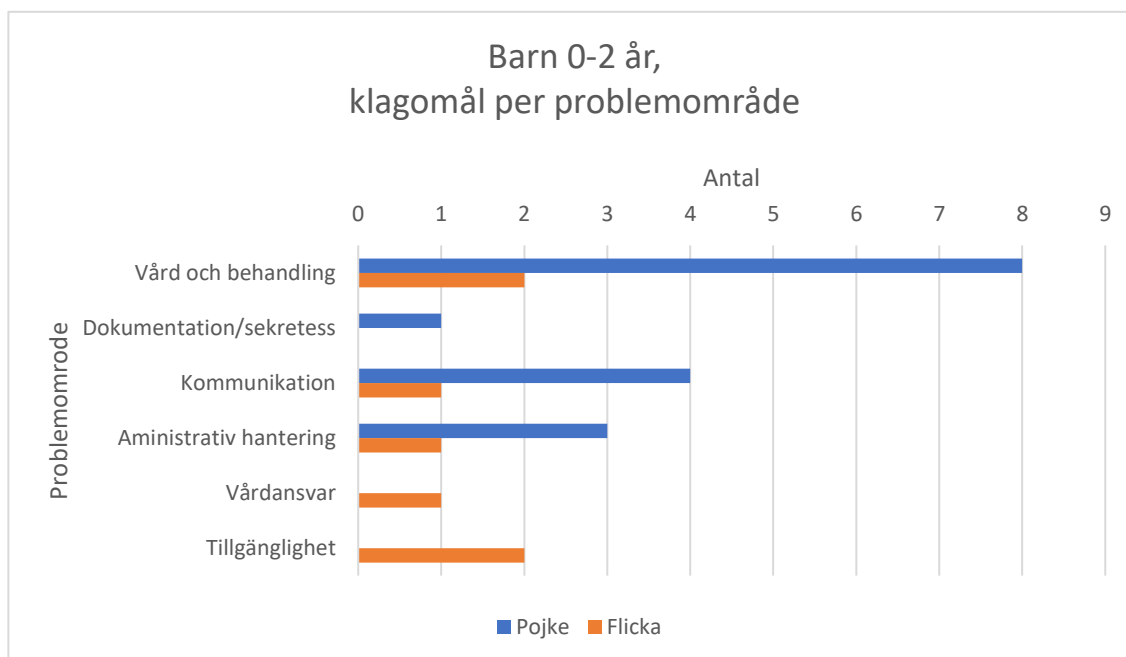
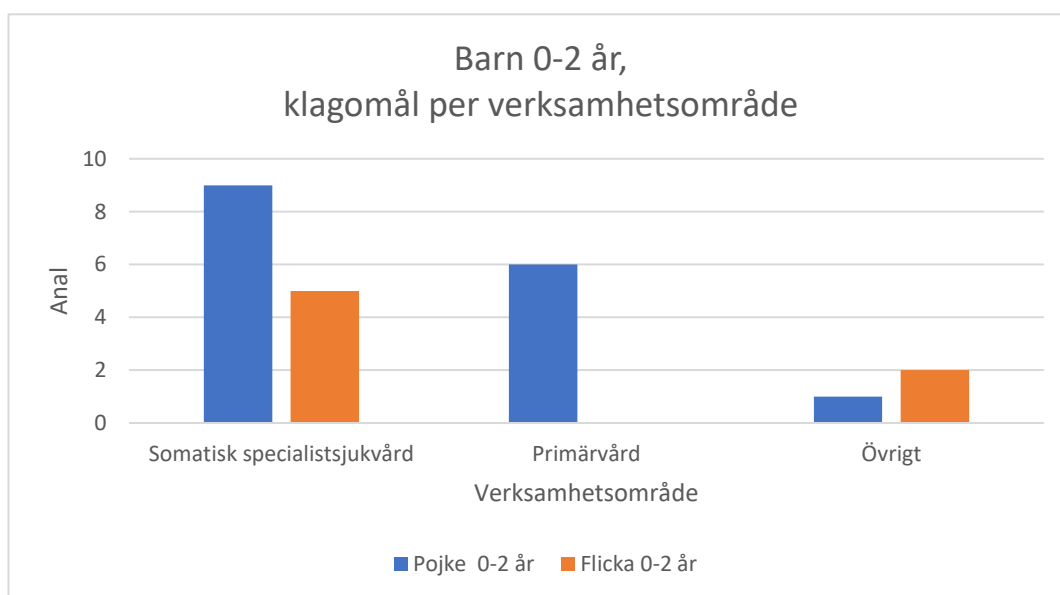
*Beskriv utifrån nedanstående rubriker vad klagomålen handlat om. Lägg inte till egna, utan använd i så fall rubriken Övrigt. Exemplifiera gärna med 1-3 patientberättelser under varje rubrik.*

*Om ni inte har några klagomål/eller i er data kan urskilja det som efterfrågas tex klagomål rörande spädbarn, lämna rubriken tom.*

### **4.1 SPÄDBARN 0-2 ÅR**

*Barn i åldern 0-2 år. Vad handlar dessa klagomål om?*

Klagomålen avseende barn 0-2 år handlar främst om anmälarens, oftast en förälders, upplevelse av att inte bli trodd på och lyssnad till i kontakten med vården. Det kan handla om att barnets symptom bagatelliserats eller nonchalerats och att anmälaren därmed upplevt sig inte bli trodd på och lyssnad till då denne framfört varför man har sökt vård. Det har i vissa av dessa fall tagit flera vårdbesök innan en korrekt diagnos, och därtill en behandling, har kunnat fastställas/påbörjas. I flera fall har det rört sig om allvarliga åkommor som till en början bedömts som något ofarligt. Det förekommer också klagomål gällande brister i den administrativa hanteringen vad gäller remisser, olika slags intyg och samordning mellan kliniker, sjukhus och regioner. Detta har lett till en känsla av att allt tagit lång tid. Det har också förekommit klagomål gällande skador efter det att barnet fått dropp intravenöst samt att läkemedel ordinerats som inte får tas av barn. Klagomålen har också berört felaktigheter i journalen.



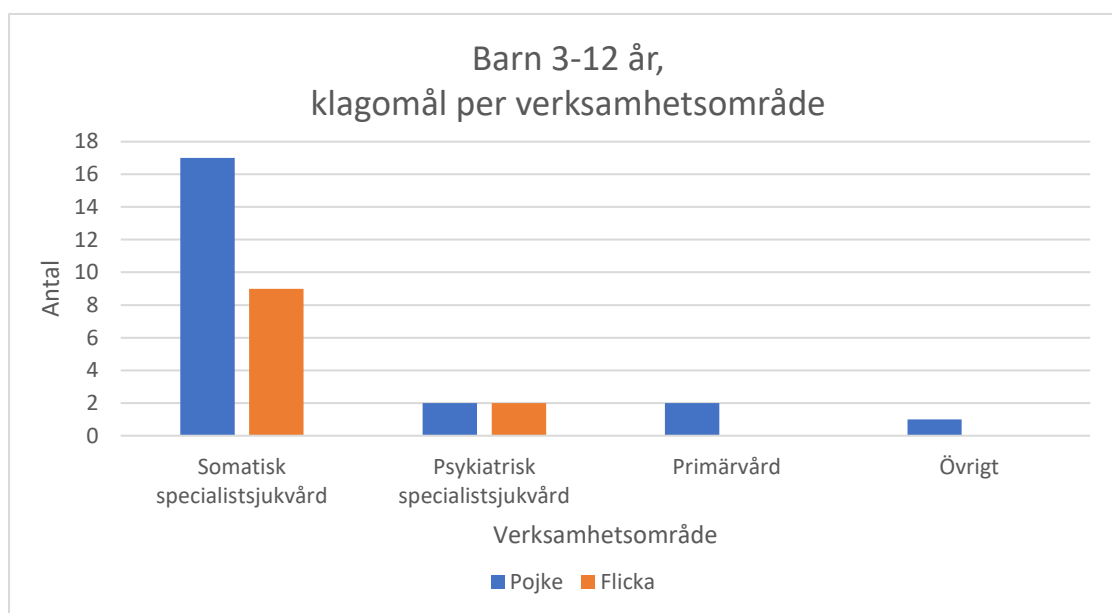
Figur 5. Klagomål per problemområde fördelat på pojkar respektive flickor, 0-2 år.



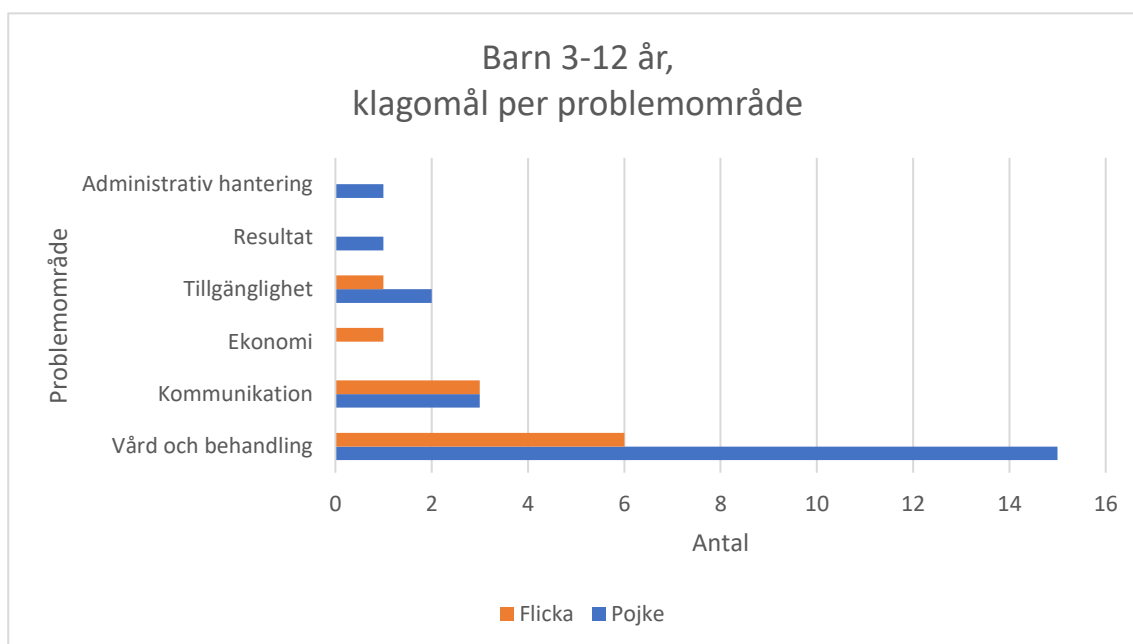
## 4.2 BARN 3-12 ÅR

Barn i åldern 3-12 år. Vad handlar dessa klagomål om?

Klagomålen avseende barn, 3-12 år, är till stor del lik de klagomål som gäller den yngsta åldersgruppen. Dock finns klagomål gällande den psykiatriska specialistsjukvården, och då att barnet har nekats en utredning. Liksom i åldersgruppen 0-2 år, rör klagomålen gällande denna åldersgrupp att det krävts flera vårdbesök innan en korrekt diagnos, och därtill en korrekt behandling, kunnat ställas/ges, samt att föräldrar i och med det upplevt att de inte har blivit lyssnade till. Skador efter pvk sättning samt att andra läkemedel utöver ordination har givits, förekommer också bland klagomålen, liksom orosanmälningar.



Figur 6. Klagomål per verksamhetsområde fördelat på pojkar respektive flickor, 3-12 år

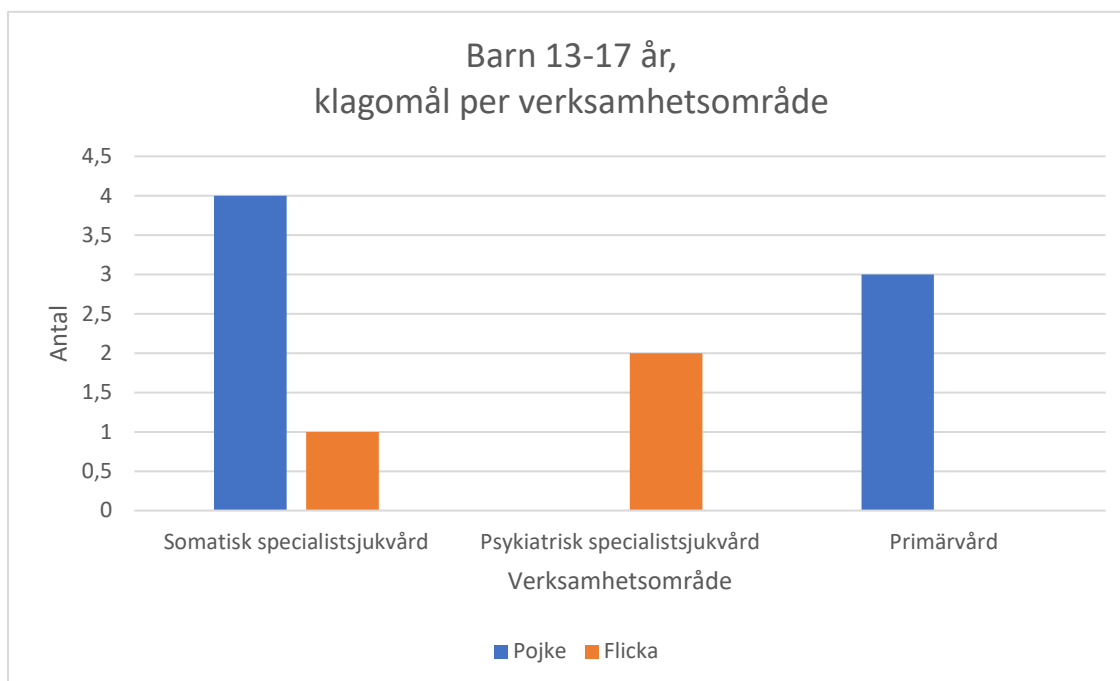


Figur 7. Klagomål per problemområde fördelat på pojkar respektive flickor, 3-12 år

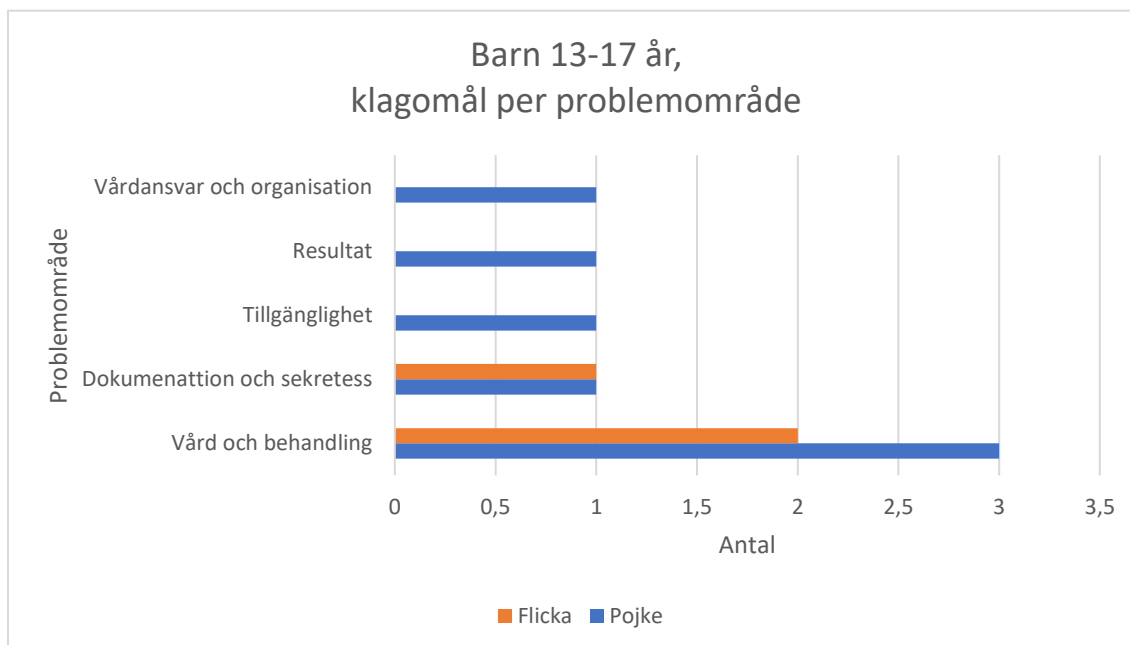
### 4.3 TONÅRINGAR 13-17 ÅR

*Barn i åldern 13-17 år. Vad handlar dessa klagomål om?*

Klagomålen avseende barn, 13-17 år, har varit få till antalet i förhållande till de övriga åldersintervallen. Klagomålen har, liksom inom de övriga åldersgrupperna, handlat om att initiala felbedömningar gjorts när barnet har sökt vård, samt att barnet nekats utredning inom psykiatrin. Det förekommer också synpunkter gällande en bristande återkoppling då föräldern inte har blivit uppringd som utlovats samt att journalhandlingar skickats till fel person.



Figur 8. Klagomål per verksamhetsområde fördelat på pojkar respektive flickor, 13-17 år



Figur 9. Klagomål per problemområde fördelat på pojkar respektive flickor, 13-17 år

#### 4.4 KLAGOMÅL DIREKT FRÅN PATIENTEN

*Klagomål på vården som inkommit från barnet och inte från vårdnadshavare/förälder*

#### 4.5 NÄRSTÅENDEPERSPEKTIV

*Klagomål på vården som inkommit från närstående men som inte berör patienten/barnet. Till exempel vårdnadshavare/förälder som upplever sig dåligt informerad i samband med att hen besöker vården tillsammans med ett barn.*

Då anmälaren i samtliga ärenden har varit en närstående till barnet, så är det enbart dennes upplevelse som har förmedlats i klagomålen. Anmälaren har i majoriteten av ärendena varit en förälder till barnet och övervägande en mamma. De närstående som vänt sig till patientnämnden, med synpunkter gällande ett barn, har upplevt att deras oro inte har tagits på allvar då de sökt vård med barnet. De har också upplevt brister i återkoppling från vårdens sida samt att det som står i barnets journal inte stämt överens med det som sagts.

#### 4.6 ÖVRIGT

### 5. Analys och reflektioner

*Lyft fram eventuella samband, trender eller reflektioner från din/er region.*

Något vi initialt reagerade på var att klagomålen gällande barn, övervägande har berört en pojke, 68,3%. Sett utifrån det totala antalet inkomna ärenden till patientnämnden under år 2020 så är fördelningen det motsatta, då 56,7 % handlade om en kvinnlig patient och 43,3 % om en manlig patient. Denna fördelning av klagomål, dvs. där kvinnors klagomål på vården är överrepresenterad, är årligen återkommande i den totala statistiken. Utifrån det totala antal kontakter (besök, telefon, virtuella mm) som ägt rum i Region Sörmland under 2020, så har 56% gällt en kvinna och 44% en man. Även här är således kvinnor överrepresenterade. Utifrån det totala antalet kontakter (besök, telefon, virtuella mm) som ägt rum i Region Sörmland under 2020, gällande barn 0-17 år, så har 49% gällt en flicka och 51% en pojke. Denna siffra visar alltså på att det är fler pojkar än flickor som sökt vård under 2020, vilket skulle kunna förklara varför flest klagomål handlat om pojkar. Vi kan se att anmälaren i 75% av ärendena har varit en kvinna. Det är sedan tidigare konstaterat att kvinnor betydligt oftare än män rapporterar att de blivit kränkta i vården<sup>4</sup>. Det är också fler kvinnor än män som upplever ett dåligt bemötande av vårdpersonalen<sup>5</sup>.

---

<sup>4</sup> SKR. 2019. (O)jämsliddhet i Hälsa och vård. En sammanfattning.

<sup>5</sup> Inspektionen för vård och omsorg. 2018. Sammanställning av klagomål till patientnämnderna 2017.

## **6. Patienters och närståendes förbättringsförslag**

*Konkreta förslag som inkommit i klagomålsärenden vilka kan tillämpas.*