

Klagomål på vården som rör barn 2021

- en analys/redogörelse av klagomål inkomna till
Patientnämnden Gävleborgs län under 2021

Innehåll

1. Bakgrund.....	3
2. Syfte	3
3. Metod	4
4. Resultat	4
Ålders- och könsfördelning	4
Problemområden.....	4
Vård och behandling	4
Kommunikation	4
Tillgänglighet	5
Vårdansvar och organisation.....	5
Dokumentation och sekretess.....	6
5. Övrigt	6

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 PAN har gemensamt beslutat att analysera klagomål/ärenden som rör barn på årsbasis under perioden 2020-2022. Vid Patientnämndernas och IVOs gemensamma analys av barnärenden från 2020, utmärkte sig psykiatrisk specialistvård som ett område med särskilt allvarliga klagomål. Vi har därför valt att årets 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 vi 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

Patientnämnden i Gävleborgs län har märkt upp synpunkter och klagomål som på något sätt berör vården av barn. 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. Antal registrerade ärenden 2021 som handlar om barn var 101 stycken, varav ärenden som rör psykisk ohälsa 11 stycken. Ärendemängden bedöms inte vara tillräcklig för att göra en analys utan rapporten kommer att innehålla beskrivande exempel.

4. Resultat

ÅLDERS- OCH KÖNSFÖRDELNING

Pojkar står för 6 ärenden, flickor för 4 ärenden och i ett ärende definierar sig barnet som hen. 7 ärenden finns i åldersgruppen 13-17 år och 4 ärenden i åldersgruppen 3-12 år. 9 ärenden finns inom Barn- och ungdomspsykiatri, 1 ärende inom Kirurgi och 1 ärende inom Barn- och ungdomshabiliteringen.

PROBLEMOMRÅDEN

VÅRD OCH BEHANDLING

Exempel på delproblem *undersökning/bedömning*

Verksamhetsområde Barn- och ungdomspsykiatri:

"Motsätter sig den bedömning som gjorts vid ADHD-utredning på barn. Barnet både mår och fungerar allt sämre. Skolan har signalerat att mer insatser behövs. Stått på stämningsstabiliserande behandling i ett halvår utan att må bättre. Uttrycker suicidtankar."

Exempel på delproblem *behandling*

Verksamhetsområde Barn- och ungdomspsykiatri:

"Anser att patienten inte fått utlovad vård för psykisk ohälsa med ångest och sömnsvårigheter. Vänt sig till mottagningen vid flera tillfällen med önskemål om läkartid. Fick så småningom tid. Tillståndet försämrades. Lades in med psykosdiagnos. Fick löfte om stöd från mobila teamet. Detta har inte fungerat."

KOMMUNIKATION

Exempel på delproblem *delaktig*

Verksamhetsområde Barn- och ungdomspsykiatri:

"Anmälare tycker inte att hen har fått svar på frågor om diagnoser som barnet fått, bl. a ADHD. Förälder även tveksam till medicinering vilket övriga runt barnet anser vara nödvändig."

TILLGÄNGLIGHET

Exempel på delproblem tillgänglighet till vården

Verksamhetsområde Barn- och ungdomspsykiatri:

"Nekats utredning kring misstänkt autism med hänvisning till att barnet ingått i vårdnadstvist. Tvisten var redan avgjord. Vårdnadshavare och förskola varit angelägna att få utredning gjord, men upplever ovilja och att det förhållas från BUP:s sida."

Exempel på delproblem väntetider i vården

Verksamhetsområde Barn- och ungdomspsykiatri:

"Får ingen ADHD-utredning. Skolan fungerar inte och patienten börjat självmedicinera. Ska utredas för ADHD, men det finns inte någon psykolog på orten. Det har gått över ett år utan att något hänt. Tappar allt mer i skolan, börjat självmedicinera med bekantas medicin. Vill skickas till annan mottagning, men upplever att BUP förhåller och skyller på skolan."

VÅRDANSVAR OCH ORGANISATION

Exempel på delproblem vårdflöde/processer

Verksamhetsområde Barn- och ungdomshabilitering:

"Önskar operation av hängande hud under hakan, bollar mellan enheter. Medicineras med kortison som gett svullnad och hängande hud under hakan. Mår mycket dåligt över det och önskar operation. Bollar mellan behandlande läkare på berörda vårdenheter. Läkare vid en mottagning har inga invändningar mot operation. Detta har framförts till behandlande läkare på hemorten, men patienten har inte fått något svar."

Exempel på delproblem valfrihet/fritt vårdsökande

Verksamhetsområde Barn- och ungdomspsykiatri:

"Nekas behandling med stopphormoner pga. låg ålder. Remitterades från BUP på hemorten till BUP KID (Könsinkongruens och könsdysfori). Efter utredning vid BUP KID remitteras patienten till endokrin vid Karolinska sjukhuset (KS). KS nekar personer under 18 år behandling med stopphormoner, enligt enskilt beslut av KS. Nekas remiss till annan vårdgivare av BUP KID. Egenvårdsremiss till annan vårdgivare skulle innebära att

patienten måste börja om med utredning och väntetiden blir lång. KS beslut är inte i linje med Socialstyrelsens riktlinjer för vård och behandling vid könsinkongruens. Beslutet kom efter att BUP på hemorten remitterat till Stockholm. Vill göra hemregionen uppmärksam på KS beslut.”

DOKUMENTATION OCH SEKRETESS

Exempel på delproblem *patientjournalen*

Verksamhetsområde Barn- och ungdomspsykiatri:

.”Uppgifter om genomförda tester inte inlagda i journalen. Barnet upplevs av föräldrar som deprimerad, men detta höll inte BUP med om. Gjorde självskattningstest vid senaste besöket som tydligt visade på depressivitet. Detta förstördes utan att resultatet fördes in i journalen. Undrar vad som händer nu.”

5. Övrigt

I ett exempelärende framgår att vårdgivares beslut inte stämmer överens med Socialstyrelsens riktlinjer för vård och behandling vid könsinkongruens. Detta har skapat frustration och är förvirrande för barn och vårdnadshavare.

Anna Lena Tynong

Patientnämnden, Region Gävleborg