

# Klagomål på vården som avser barn



En analys av klagomål till patientnämnden  
i Region Örebro län 2020

**Helena Lenke Thalberg**  
**Dnr: 21PN83**

Foto första sidan: Mostphotos  
2021-02-23

# Innehåll

1.	Bakgrund.....	4
1.1	Inledning .....	4
2.	Metod .....	6
3.	Resultat.....	7
3.1	Ålders- och könsfördelning.....	7
3.2	Verksamhetsområden .....	7
3.3	Somatisk specialistsjukvård .....	7
3.4	Psykiatrisk specialistsjukvård.....	9
3.5	Primärvård.....	9
3.6	Tandvård.....	10
4.	Vad handlar klagomålen om för patienter i olika åldrar? .....	11
4.1	Spädbarn 0-2 år .....	11
4.2	Barn 3-12 år .....	12
4.3	Tonåringar 13-17 år .....	13
4.4	Närståendeperspektiv .....	14

# 1. Bakgrund

Patientnämnderna har en skyldighet att årligen analysera inkomna klagomål och synpunkter.<sup>1</sup> Analysen ska tillsammans med en redogörelse över patientnämndsverksamheten, skickas till Inspektionen för vård och omsorg, IVO.<sup>2</sup> IVO har en skyldighet att systematiskt tillvarata information som patientnämnderna lämnar. Informationen 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<sup>4</sup> på hur patientnämnderna:

*”kan genomföra och rapportera analyser på sätt som innebär att informationen i större utsträckning än tidigare ska tillvaratas”.*

Inför analysarbetet av 2020 års ärenden bestämdes att klagomål gällande patienter som är barn ska vara fokus. Att barns (men även deras vårdnadshavares) upplevelser, erfarenheter och klagomål på vården analyseras och lyfts fram. Förutom hälso- och sjukvården och tandvården i Region Örebro län är även IVO mottagare av analysen. IVOs uttryckta ambition är att i sin tur granska analyserna som avser barn från Sveriges 21 patientnämnder för att sedan arbeta vidare med underlaget inom ramen för deras uppdrag.

## 1.1 Inledning

Att barnkonventionen blev svensk lag den 1 januari 2020 är ett historiskt steg för barns rättigheter och det största juridiskt sett för barns rättigheter på flera decennier i Sverige<sup>5</sup>. Syftet med ratificeringen av Barnkonventionen är att<sup>6</sup>:

*”...barn och unga ska respekteras och ges möjlighet till utveckling, trygghet, delaktighet och inflytande i frågor gällande dem själva...”*

---

<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).

<sup>4</sup> Uppdraget genomförs mellan mars 2020-mars 2022 och därefter sker en utvärdering av arbetet.

<sup>5</sup> <https://www.regeringen.se/pressmeddelanden/2020/01/idag-blir-barnkonventionen-svensk-lag/>.

<sup>6</sup> Regeringens proposition (2017/18:186) Inkorporering av FN:s konvention om barnets rättigheter.

Barnrättsjuridiken är samhällsövergripande. Den ska skydda, stärka och främja barns rättigheter inom alla de verksamheter och områden som barn är berörda av, däribland hälso- och sjukvårdssammanhang.<sup>7</sup> När barn är patienter ska dom så långt som möjligt göras delaktiga, dom ska lyssnas till och dom ska förstå.

*”Barn har rätt att uttrycka sin mening och höras i alla frågor som rör barnet. Hänsyn ska tas till barnets åsikter, utifrån barnets ålder och mognad”.*<sup>8</sup>

---

<sup>7</sup> Regeringens proposition (2017/18:186) Inkorporering av FN:s konvention om barnets rättigheter.

<sup>8</sup> Artikel 12 i Barnkonventionen.

## 2. Metod

Klagomål inkomna mellan den 1 januari och den 31 december 2020 som avser patienter som är barn (<18), har analyserats för att hitta grupper av klagomål som är liknanden till sin karaktär. När klagomålsärenden granskas, analyseras och sammanställs kan hälso- och sjukvården och andra berörda få en bild av vad patienter är missnöjda med och rikta eventuella åtgärder dit där de behövs.

Under år 2020 inkom totalt 1 136 klagomålsärenden till patientnämnden i Region Örebro län. I 80 av dem är patienten ett barn. I samtliga av dessa 80 ärenden har klagomålet initierats av en närstående, ofta vårdnadshavare/förälder.

I klagomålsärenden hos patientnämnden finns dokumentation om hur handläggare vid den första kontakten (ofta ett telefonsamtal) uppfattar vad patienten är missnöjd med och har klagomål på. Efter bedömning har handläggare många gånger pratat med aktuellt barn för att fånga situationen ur patientens perspektiv och för att göra barnet delaktigt i ärendehantering. I drygt hälften av ärendena finns därutöver vårdens perspektiv av händelsen och de eventuella åtgärder som följt. Det betyder att i många klagomålsärenden finns händelserna väl dokumenterade och nyanserade utifrån de olika perspektiv som representerats.



Foto: Colourbox

## 3. Resultat

För ärenden gällande barn inkom drygt en fjärdedel, 23 stycken, av klagomålen under januari och februari. Patientnämndens totala antal klagomål under 2020, inklusive ärenden gällande barn, sjönk i antal under framförallt månaderna: mars, april och november, en trolig effekt av pandemin.

### 3.1 Ålders- och könsfördelning

I klagomål rörande barn är statistiken motsatt till vuxna patienter. Det vill säga, det är fler klagomål gällande pojkar än flickor.<sup>9</sup> Fördelningen under år 2020 var 49 klagomål gällande pojkar och 31 klagomål gällande flickor.

Drygt hälften av alla barnärendena har skickats till vårdgivare med begäran om svar men det finns en skillnad mellan pojkar och flickor. För pojkar har klagomålsärenden skickats till vårdgivare i högre grad än för flickor.

Det är alltså totalt sett fler klagomål som gäller pojkar än flickor och procentuellt fler klagomål gällande pojkar skickas till vårdgivare med begäran om svar än vad som gäller flickor, 59 respektive 42 procent.

### 3.2 Verksamhetsområden

Flest ärenden rör Barn och ungdomskliniken som fått 15 klagomål. Därefter kommer barn- och ungdomspsykiatrien med 14 klagomål och kirurgiska kliniken med sju klagomål (samtliga gällande pojkar). Övriga 44 ärenden är fördelade på olika verksamheter.

### 3.3 Somatisk specialistsjukvård

I Region Örebro län ingår totalt 40 verksamheter/specialistkliniker under verksamhetsområde somatisk specialistsjukvård.

Många klagomål som avser barn handlar om att vårdgivare, på ett eller annat sätt, misslyckats med det som avsågs att genomföras. Både undersökningar och utredningar men även behandlingar omnämns. Vid granskning av klagomålen bekräftar även vårdgivare ibland att dom har misslyckats eller att något inte blev som planerat. I flera av dessa ärenden framför vårdnadshavare att de blivit dåligt bemötta av vårdpersonal när bristerna påtalas.

*”Patienten var inskriven vid vårdavdelning. En sjuksköterska försökte vid flera tillfällen att sätta en sond men misslyckades. När föräldrarna började protestera och*

---

<sup>9</sup> Fördelningen mellan kvinnor och män för klagomålsärenden under år 2020 är 61 procent respektive 39 procent.

*ställa frågor utifrån att barnet uppträdde obekvämt och såg ut att ha ont, upplevde föräldrarna sjuksköterskan som mycket otrevlig.”*

Flera klagomål gäller operationer, och en handfull just blindtarmsoperationer. En del påpekar att patienter inte blir uppfångade eller kallade på återbesök trots att behov finns. Bland annat nämns att patienter som efter operation är smärtpåverkade söker sig till verksamheten men inte får gehör eller tas om hand. Att patient och vårdnadshavare har frågor eller behov av mer information men inte får en tillfredsställande kontakt med sin vårdgivare beskrivs i flera av ärendena. Några lyfter fram konsekvenser som oro och att patientens lidande förlängs utifrån detta.

I klagomålen påtalar flera att undersökningar inte blev bra samt att patienterna i samband med detta upplever sig bli dåligt bemötta. Att vårdpersonal uppträder oprofessionellt och otrevligt mot både patient och vårdnadshavare och det beskrivs att patienter då känner sig stressade, rädda och smärtpåverkade. Man upplever inte att vårdpersonalen hanterar situationen på ett bra sätt. Det efterfrågas ett lugnt informativt samtal innan en undersökning börjar och flera påtalar ett behov av smärtlindring för barn som är patienter.

*”Patienten kommer till akutmottagningen och vårdnadshavare misstänker fraktur. Patienten ombeds av vårdpersonal vid flera tillfällen, att stå upp och gå. Patienten är kraftigt smärtpåverkad, rädd och ledsen men erbjuds inte smärtlindring eller att någon försöker lugna henne. Det kunde senare konstateras att hon hade en fraktur.”*

I upprepade ärenden lämnas klagomål om att information och bemötande inte anpassas till patienten, särskilt då patienten har någon form av funktionsvariation, ofta handlar det om ADHD. Det finns även ärenden som berör:

- att det tar lång tid att ställa diagnos,
- att kompetensen hos vårdpersonal upplevs bristfällig eller
- att patient (och vårdnadshavare) inte vidtalas eller får möjlighet att prata innan undersökning eller behandling påbörjas.

*”Patient med smärtor från buken remitteras från vårdcentralen till en akutmottagning. Vid akutmottagningen uppger vårdnadshavare att läkaren knappt gör någonting, inte undersöker, utan bara meddelar att familjen kan åka hem. Vårdnadshavarna åker till en annan akutmottagning. Patienten skrivs in och planeras för operation.”*

Avslutningsvis har det inkommit flera klagomål på att planerade behandlingar, undersökningar eller utredningar fördröjs, senareläggs eller till och med ställs in. Många gånger med hänvisning till pandemin. Dessa patienter och vårdnadshavare vill veta var i kön de befinner sig och när de kan tänkas bli aktuella hos sin vårdgivare igen.



### 3.4 Psykiatrisk specialistsjukvård

Sex verksamheter/specialistklinikerna kan sorteras under verksamhetsområde psykiatrisk specialistsjukvård. Patienter berättar på lite olika sätt att det känns som att de inte får hjälp av sina vårdgivare:

- att patienter inte tas emot då diagnos sedan tidigare inte är fastställd,
- att patienter som befinner sig på vårdavdelning inte får behandling utan bara observeras och
- att patienter som söker för en orsak upplever att vårdpersonal fokuserar på något annat.

*”Patienten är inskriven vid vårdavdelning men får ingen behandling. Ibland frågar någon honom hur han mår, men sen händer det inget mer.”*

I ett par ärenden beskrivs att patienter och föräldrar inte anser att vårdpersonalen lyssnar in dem och vilken hjälp de vill ha. Många menar att vårdförloppen blir längre och krångligare och det är patienten som drabbas när vårdpersonalen inte lyssnar in de specifika önskemålen som finns både från patienten men i bland även från övriga i familjen.

*”Patienten har diagnos ADHD. Både patienten, föräldrar och syskon vill ha hjälp och stöd. Upplevelsen är att ingenting händer och att framförallt patienten mår sämre och sämre.”*

Flera nämner i klagomål att deras psykiska ohälsa leder till en fortsatt eller till och med ökad skolfrånvaro och att de behöver hjälp från psykiatrin. I kontakt med vårdgivare berättar flera om att de får besked att det är kö och att psykiatrin inte kan göra något just nu.

I ett par ärenden nämns specifikt att samverkan mellan psykiatrin och barn- och ungdomshabiliteringen kan bli bättre. Klagomålen rör patienter som har diagnos autism och som upplever att de bollas mellan enheterna och att uppdraget: vem gör vad, är otydligt för patienterna som upplever att de inte får den hjälp de behöver.

### 3.5 Primärvård

I Region Örebro län finns 25 vårdcentraler plus fyra jourvårdcentraler som sorteras under verksamhetsområde primärvård. I ärenden som rör barn och primärvård framkommer vid granskning att många är missnöjda med vårdgivarnas bedömningar. Det beskrivs att vårdnadshavare i kontakt med vårdcentral berättar vad de tror men att vården många gånger avfärdar det och ställer en annan diagnos. I de fall det senare visar sig att vårdnadshavarens initiala misstanke stämde är upplevelsen att vårdnadshavaren inte känner sig delaktig eller lyssnad till.

Gällande delaktighet upplever många att de inte får komma till tals alls. Att de inte tillfrågas eller får möjlighet att prata innan vårdpersonal gör bedömningar. Patienter som söker sig till primärvården och efter bedömning får råd eller till och med behandlingar, vill många gånger följa vårdens rekommendationer. De berättar i klagomålen att de ofta fullföljer det som deras vårdgivare rekommenderat. Om det visar sig att bedömningen var felaktig beskrivs ett missnöje med att ha fullföljt rekommendationer och ibland behandlingar som inte varit till hjälp för patienten. Till exempel omnämns rekommendationer gällande kost för patienter med allergisymptom samt behandlingar av utslag med kortison.

*”Läkaren ställde fel diagnos och ordinerade kortisonsalva, det visade sig vara fel och klagomålet innehåller ett missnöje över att behöva använda kortisonsalva i ansiktet på ett barn i onödan.”*

Därtill påtalas i en del klagomål ett missnöje med att få vänta, som patienterna upplever länge, eller till och med att de ombeds återkomma till vårdgivaren vid ett senare tillfälle. Väntetiden förklaras i ett par ärenden bero på pandemin.

*”Patienten kontaktade sin vårdcentral men fick besked om att dom inte kunde erbjudas en tid förrän om först 1,5 månad.”*

### **3.6 Tandvård**

I klagomål som riktas mot Folktandvården gäller ett par felaktiga fakturor. Till exempel att patienten avbokar ett besök enligt rådande tidsregler men att en faktura ändå skickats ut av verksamheten. Därtill finns klagomål på lite olika saker rörande tandvård.

- En patient klagar på att efter många besök och långt vårdförlopp ändå få besked om att en tand inte kan räddas och att vårdgivaren kunde konstatera det för en tid sedan.
- En annan patient klagar på bristande hygien hos tandvårdspersonal.
- En tredje patient klagar på att väntetid för behandling (tandreglering) är lång.

## 4. Vad handlar klagomålen om för patienter i olika åldrar?

### 4.1 Spädbarn 0-2 år

I klagomål gällande spädbarn omnämns Barnavårdscentralen, BVC, i upprepade ärenden. I flera av klagomålen uppges att patienterna varit vid så kallade rutinkontroller vid BVC och alltså inte sökt sig dit utifrån specifika symptom. Vårdnadshavare berättar att avvikelser i patienters tillväxtkurvor inte uppmärksammas tillräckligt snabbt eller att råd och tips om mat/amning varit felaktiga.

*”BVC uppmärksammade inte tillräckligt fort att barnet inte växte som det skulle. Remiss till specialist fördröjdes och därmed också diagnos och behandling.”*



Foto: Pavel Koubek

Vårdnadshavare till barn som har vårdbehov och i huvudsak behandlas av specialistsjukvården berättar att kunskapen om barnet och dess diagnos är bristfällig hos BVC. Dessutom upplever vårdnadshavare att vårdpersonal inte vill prata om patientens andra vårdbehov eller ens beröra ämnet. Vårdpersonalen vid BVC beskrivs som ointresserade.

*”Bäbis med en medfödd diagnos vilken delvis hanteras av BVC. Föräldrarna klagar på att de får påminna BVC om de insatser som ska utföras av dom.”*

För spädbarn som besökt specialistvården har vårdnadshavare lämnat klagomål på bedömningar. Vårdnadshavarna påtalar att bedömningar varit felaktiga då det senare visat sig att patienten haft ett vårdbehov.

*”Vårdnadshavare söker akut vid flera tillfällen med deras bäbis. Vid akutmottagningen bedömer vårdpersonal att patienten inte är sjuk och inte heller smärtpåverkad, trots att vårdnadshavare berättar om sin oro skickas de hem. Senare visar det sig att en operation behövdes och att patienten under en tid, haft väldigt ont.”*

## 4.2 Barn 3-12 år

Vid granskning av klagomålen som gäller barn, 3 till 12 år, påtalas ibland att varken patient eller vårdnadshavare känner sig delaktiga. Att de önskar mer information, tydlighet och att få prata mer med sin vårdgivare. Flera nämner att de inte känner sig tillräckligt förberedda på vad som ska göras och hur det ska gå till.

*”Patienten har opererats och är hemma. Efter en tid har patienten fortfarande smärtor från operationsområdet och har även andra frågor som rör operationen. Vårdnadshavare försöker komma i kontakt med någon att prata med men upplever att de bollas runt.”*



Foto: Pavel Koubek

I ett par klagomål berättas att vården har gjort orosanmälningar till socialtjänsten i samband med vårdbesök. Vårdnadshavarna i de aktuella klagomålen känner sig överraskade av detta och uttrycker att de vill ha tydligare dialog om och framförallt varför orosanmälningen gjordes.

Som beskrivs under rubriken 3.1 Somatisk specialistsjukvård framkommer i klagomålen att patient och vårdnadshavare ibland klagar på bemötande från vårdpersonal och att informationen inte anpassas utifrån patientens individuella förutsättningar.

*”Patienten har en neuropsykiatrisk diagnos och är dessutom rädd för sprutor. Vårdpersonalen upplevs tappa tålamodet och ta ut frustration på patienten.”*

Det beskrivs att patienterna känner sig misslyckade, ledsna och pratar negativt om vården.

### 4.3 Tonåringar 13-17 år

Även för patienter som är tonåringar handlar klagomålen bland annat om att de inte känner sig delaktiga i den utsträckning de skulle vilja. De har också klagomål på hur vården bedömer och behandlar. I flera klagomål framkommer att behandlingar inte uppfyller patientens förväntningar. Ett par klagomål handlar om att patienterna inte får behandling när de söker sig till vården. En frustration framkommer från vårdnadshavare som är oroliga för sina barn.

*”Vården missade att patienten hade en fraktur i tummen. Av den anledningen fördröjdes behandlingen. Patienten är nu orolig över hur skadan kommer att läka och om den försenade diagnosen kommer påverka funktionen i tummen”.*



Foto: Region Örebro län/Maria Bergman



*”Patienten mår sämre och sämre och det får effekter på skolarbetet men också i sociala sammanhang. Vårdgivaren meddelar att patienten måste vänta, det är kö till mottagningen.”*

Avslutningsvis menar patienter och deras vårdnadshavare att vårdgivare hade agerat annorlunda om de lyssnat in dem. I klagomålen beskrivs att de inte upplever att vården tar dem på allvar och att det leder till ett missnöje som färgar deras förtroende för vården. Bland annat nämns att vårdpersonal styr samtal och insatser åt håll som patient och närstående invänt emot. Vårdpersonal upplevs kompromisslösa och att det är därför som patient och vårdnadshavare inte känner sig delaktiga. Bland klagomålen återfinns exempel som:

- en psykiskt sjuk patient som ges permission trots protester från vårdnadshavare och som då gör allvarligt suicidförsök.
- En patient som haft många vårdbesök men inte fått information om allvarlighetsgraden i tillståndet.
- En patient som upplever att vården kräver att han ska byta skola för att insatser ska påbörjas.
- en patient som inte förstår varför det fokuseras så mycket på hans sexuella läggning i samtalen.

#### **4.4 Närståendeperspektiv**

- Närstående, föräldrar och vårdnadshavare vill ha ökad delaktighet när de söker vård för barn.
- Mer anpassad information utifrån varje enskild patient.
- Mer samtal med vårdpersonal om barnet och vad som ska göras.
- Vårdnadshavare som är separerade efterfrågar bättre rutiner för hur de ska bemötas och informeras när de tar en kontakt om en patient som är inskriven och där den andra vårdnadshavaren är med. Båda vårdnadshavarna behöver få samma information från vården. Det är inte självklart att vårdnadshavarna har en god relation till varandra.
- Var tydlig med varför en orosanmälning görs.
- Föräldrar upplever ibland att de skuldläggs för barn som är rädda och ”inte samarbetar” i vården.

*Tillsammans skapar vi ett bättre liv*



[www.regionorebrolan.se/patientnamnden](http://www.regionorebrolan.se/patientnamnden)  
**Postadress** Patientnämnden, Box 1613,  
701 16 Örebro **Besöksadress**  
Landbotorpsallén 25 A, Örebro **Telefon**  
019-602 27 60