



Pressinfo


Ny rapport om inkomna klagomål och synpunkter till patientnämnden rörande barn:

Klagomål rörande barns erfarenheter av vården ger ny kunskap och bidrar till ökad patientsäkerhet

På uppdrag av IVO, Inspektionen för vård och omsorg, har landets samtliga patientnämnder analyserat alla ärenden, inkomna under 2020, som avsett barn i åldrarna 0–17 år. Syftet med rapporten är att beskriva och analysera inkomna synpunkter och klagomål från barn och deras närstående. Synpunkter som kan bidra till kvalitetsutveckling och hög patientsäkerhet samt till att verksamheterna inom hälso- och sjukvården anpassas efter barns behov.

Varje patientnämnd har gjort sin egen lokala rapport och ur Stockholmsrapporten, ”Klagomål på vården som avser barn i Region Stockholm under 2020” går att läsa att patientnämnden under året tog emot 438 ärenden med synpunkter på vården i Region Stockholm avseende åldersgruppen 0–17 år (totalt inkom under året 7 095 ärenden till patientnämnden i Stockholm).

–Vården är generellt bra på att bemöta barn som är i behov av vård, och vi på patientnämnden får inte in stora mängder klagomål som gäller just barn. Vi tycker dock att ett klagomål som handlar om barn är ett för mycket, och i den rapport vi tagit fram fokuserar vi på misslyckanden och händelser som inte gått så bra. Självklart är det oerhört beklagligt. I de ärenden vi fått in beskrivs bland annat möten med personal som saknar förståelse för, och kunskap om, barn med särskilda behov eller som inte har förmåga att kommunicera med barn som har funktionsnedsättningar, säger Steinunn Ásgeirsdóttir, förvaltningschef för patientnämnden i Stockholm, och fortsätter med att konstatera att ett misslyckat bemötande kan få enorma konsekvenser, inte minst för barnets fortsatta vård. Hon betonar att det därför är väldigt viktigt att klagomålen kommer fram till vårdgivaren.

Klagomål bidrar till patientsäkerhetsarbetet

Patienter och närstående som reagerar och uppmärksammar vårdgivare på brister utgör en viktig del av patientsäkerhetsarbetet. Varje klagomål är en berättelse om något som en enskild patient har upplevt och varje berättelse bär på viktig kunskap om hur vården kan behöva utvecklas. Patientnämnden ser ett stort värde i att vården får en återkoppling i hur man kan bli bättre – och att den återkopplingen kommer direkt från invånarna. Sedan lite mer än ett år tillbaka, då det blev möjligt att höra av sig till patientnämnden direkt via 1177.se, har invånarna i Region Stockholm haft möjlighet att i samband med lämnade

synpunkter och klagomål, även lämna förbättrings- och innovationsförslag. Dessa förslag får vården och andra intressenter ta del av. Förslag med ansatser till innovationer överlämnas till regionens enhet för forskning, utveckling, utbildning och innovation (FoUUI). Hittills har 35 sådana förslag valts ut av de inkomna cirka 900. När det gällde barnärenden hade det i 73 ärenden framförts förslag till önskemål om förbättringar från föräldrar/patienter.

Ärenden anmäls oftast av förälder eller vårdnadshavare

Huvuddelen av barnärendena hade anmälts av förälder eller vårdnadshavare. Endast nio ärenden, samtliga rörande äldre barn, hade anmälts av barnet/tonåringen själv. Majoriteten av klagomålen avsåg somatisk specialistvård (akutsjukhus, habilitering samt privat specialistvård) och primärvård med totalt 71 procent. Klagomål på dessa var vanligare i den yngre gruppen. Ett mindre antal ärenden avsåg psykiatrisk vård, totalt 15 procent. Dessa var vanligare i den äldre gruppen.

Barnanpassning saknas inte sällan

Den kvalitativa analysen har gett upphov till ett antal reflektioner. Den har visat på återkommande problem rörande barnanpassat bemötande där respekt för barnets situation saknats. Det gäller i synnerhet då barnet har specifika behov. Otillräcklig information om framtida vårdförlopp, till exempel vid infektioner eller färsk fraktur, kan skapa onödig oro hos föräldrar. I några ärenden har information till tonåring eller föräldrar varit felaktig. Långa väntetider i barn- och ungdomspsykiatrisk vård innebär fördröjning av behandling och kan ge försämrad psykisk hälsa med ökat självskadebeteende. Felaktiga hänvisningar mellan olika vårdnivåer och vårdgivare har skett trots det hänvisningsstöd som tagits fram av Region Stockholm, och det har lett till försenad utredning och vård. Missade diagnoser kan få allvarliga medicinska konsekvenser för barnet, men kan också leda till att föräldrarnas förtroende för vården skadas.

Många klagomål handlade om att vårdpersonalens bemötande inte var anpassat efter barnets mognad, ålder och behov. Det gällde bland annat när barnet var patient utanför barnkliniker där personalen saknar vana att bemöta barn som patienter. Men även bemötandet på barnklinikerna brast i de fall barn och föräldrar träffade personal som var stressad eller om barnet hade mycket ont. Hög patientsäkerhet är särskilt viktig när det gäller barn. Enligt barnkonventionen ska barn inte lida i onödan och det är särskilt angeläget att säkerställa att vårdpersonalens kompetens är hög så att inte diagnoser missas. Det är också nödvändigt att hälso- och sjukvårdspersonalen tar hänsyn till det som barnet själv ger uttryck för.

För mer information, eller bild på förvaltningschef Steinunn Ásgeirsdóttir, kontakta:

Annette Birnbaum, marknads- och kommunikationsansvarig, 070-542 71 16, annette.birenbaum@sll.se.

Bilaga: Rapporten ”Klagomål på vården som avser barn i Region Stockholm under 2020”