

# Klagomål relaterade till barn och unga

- En analys av klagomål inkomna till  
Patientnämnden i Kronobergs län under 2020

## Innehåll

Resultat.....	3
1 Tidsaxel .....	3
3 Verksamhetsområden .....	3
3.1 Somatisk specialistsjukvård .....	4
3.2 Psykiatrisk specialistsjukvård .....	4
3.3 Primärvård.....	4
3.4 Tandvård .....	5
3.5 Kommunal vård .....	5
3.6 Övrig vård/övrig verksamhet .....	5
Analys och reflektioner .....	5
Patienters och närståendes förslag.....	5

# Resultat

## 1 TIDSAXEL

Antal ärenden i ålderskategorin 0–19 fördelar sig jämnt över året. Något fler ärenden är registrerade i februari, mars och juni. Jämfört med föregående år, då 53 ärenden registrerades är antalet på samma nivå.

Månad	Antal
Januari	5
Februari	6
Mars	6
April	5
Maj	2
Juni	6
Juli	3
Augusti	4
September	4
Oktober	4
November	5
December	5
	55

## 3 VERKSAMHETSOMRÅDEN

Somatisk specialistvård och primärvården har flest klagomål (22 respektive 21). Psykiatrisk verksamhet har tio klagomål. Därutöver är det enbart tandvården som har två klagomål.

### **3.1 SOMATISK SPECIALISTSJUKVÅRD**

Klagomålen rör bemötande, väntetider, bristande information och kommunikation, vård och behandling samt fördröjd behandling p.g.a. av krav på uppvisande av negativt coronatest. I vissa ärenden framgår det att behandling eventuellt kan ha genomförts tidigare om rätt diagnos ställts från början. I några av dessa ärenden har föräldrarna inte känt sig lyssnade på.

Nedan följer exempel på detta:

- Föräldrapar kontaktar patientnämnd med frågeställningar kring graviditet, förlossning och barnets tillstånd. Det fanns mycket oro och frågor under graviditeten, både kring hur mamman mådde men framför allt hur barnets njure var förstorad. Fick hela tiden lugnande besked. Efter födseln var barnet smärtpåverkat och grät mycket. Föräldrarna påtalade att magen var stor och att benen inte såg ut att vara i rätt läge. Ultraljud gjordes och symtomen förklarades att barnet hade gaser i magen. Tillståndet försämrades hemma, men trots upprepade vårdkontakter, fick de ingen hjälp utan endast rådet att underlätta magbesvären med en pysventil som de kunde köpa och sedan återkomma om två månader. När barnet är ca två veckor klarar de inte att vara hemma längre och söker akuten. Det visade sig vara flera metastaser som växt i barnet. Får komma till Lund för behandling, där upptäcktes också dessutom en bäckenluxation.

### **3.2 PSYKIATRISK SPECIALISTSJUKVÅRD**

Klagomål gällande psykiatri avser i hög utsträck synpunkter på väntetider för utredning, samtalskontakt, läkartid och medicininformation. Av flera synpunkter framgår det att patienterna, eller patienternas vårdnadshavare, anser att det är svårt att förstå vad som avses med medicinsk information när de får kallelse till ett sådant möte. Därmed kan det finnas ett behov av att komplettera kallelser med information om vad dessa möten avser och syftar till.

- Förälder som beskriver en orolig och ohållbar situation. Barnet väntar på utredning och är prioriterad men det är akut läge. Har ångest, tvångsbeteende och aggressiva utbrott. Dessa påverkar familjen särskilt de yngre syskonen som blir rädda för detta utåtagerande beteende. Har sökt akut och fått ett uppföljningsbesök men det måste hända mer nu menar föräldern. Vad finns för möjligheter, när kan tid ges? Kan läkemedel hjälpa? Snart är barnet i den åldern att det inte längre är möjligt att vara hemma för vård av barn. Hur gör man då för att kunna vara hemma och stötta?
- "Vår dotter xxxxx fick stå i kö till utredning på BUP i ca 1 år och vårdgarantin säger max 3 månader. Sen kom vi in på privat klinik via samarbetet med smart psykiatri. Sen var det ny kö i 8 månader innan behandling påbörjades"

### **3.3 PRIMÄRVÅRD**

Klagomålen rör synpunkter om väntetider, kommunikation och information, delaktighet, bemötande, bristande vård och behandling.

- Mamma ringer då hon igår kontaktade barnakuten vid ett par tillfällen men avvisades. Hennes ettåring har några dagar haft hög feber, andningsbesvär och inte kunnat äta och dricka. Ringde

barnakuten som sa att hon skulle kontakta jourläkarcentralen eftersom barnet var ett år. Försökte ringa jourläkarcentralen men kom inte fram då telefonkön var full. Ringde då tillbaka till barnakuten men kom inte fram utan körde till barnakuten. Där blev de inte insläppta. Åkte då till jourläkarcentralen där man blev otrevligt bemött eftersom de inte hade ringt i förväg. Till slut blev de ombedda att sitta ner och vänta. Fick träffa en duktig läkare som skrev ut Ventoline i flytande form, vilket fungerade

- Förälder som hör sig efter att sökt vård då barnet har ramlat i hemmet. ”Tre läkare har uppenbart missat två benbrott och det känns inte okej! En i övrigt pigg, glad och energisk två åring som plötsligt vägrar stå på sitt ben, som vi föräldrar uppenbart märker är påverkad av detta, inte tidigare kan få en remiss till röntgen utan ska behöva gå med två benbrott i fyra dagar utan vård?!”

### **3.4 TANDVÅRD**

Endast två ärenden berör tandvård för patienter i ålderskategorin 0–19 år under år 2020. Ärendet avser klagomål om behandling.

### **3.5 KOMMUNAL VÅRD**

Inga klagomål avser kommunal vård under år 2020 för ålderskategorin 0–19 år.

### **3.6 ÖVRIG VÅRD/ÖVRIG VERKSAMHET**

Inga klagomål avser kommunal vård under år 2020 för ålderskategorin 0–19 år.

## **Analys och reflektioner**

Ärenden där individer är i ålderskategorin 0–19 berör till största del somatiska specialistvård och primärvård. Därmed fördelar sig ärendena på verksamhetsnivå ganska snarlikt hur ärenden fördelar sig totalt i Region Kronoberg. Dock berör en relativt stor del psykiatrisk vård i ålderskategorin 0–19 och många av dessa ärenden berör väntetider till psykiatri för barn och unga. I Region Kronoberg har satsningar gjorts för att minska väntetider och öka tillgängligheten till BUP, såsom enheten En väg in. Därtill har vårdval införts inom BUP. Mot bakgrund av ovan nämnda synpunkter förefaller arbetet med förbättrad tillgänglighet vara angeläget att fortsätta.

## **Patienters och närståendes förslag**

I vissa av ärendena har patienter och närstående lämnat synpunkter och förslag på förbättringar som gäller snabbare diagnoser och behandlingar som potentiellt kan ge bättre resultat för patienten och mindre efterbehandling. Patienternas och närståendes synpunkter och upplevelser är viktiga att ta med i det kontinuerliga förbättringsarbetet i vården. Hälso- och sjukvården har i samband med att barnkonventionen blev svensk lag påbörjat arbete för att öka medvetenheten och ambitionen att se barnen i vården. Detta arbete förefaller därmed vara viktigt att fortsätta.