

Barn och delaktighet -klagomål inkomna till patientnämnden 2023

Patientnämnden har under lång tid följt utvecklingen för ärenden gällande barn ur olika perspektiv. 2021 publicerades rapporten "klagomål på vården som avser barn i Region Stockholm under 2020"¹ där inkomna klagomål avseende barn redovisades och analyserades. Det kunde då konstateras att synpunkter på problemområdet *kommunikation* var vanligt förekommande. Inom detta problemområde ryms synpunkter på bland annat delaktighet. Syftet med denna rapport är att ta fasta på dessa ärenden och erbjuda en översikt kring hur barn och vårdnadshavare beskriver upplevda brister i delaktigheten inom vården i region Stockholm.

Sedan 2020 är barnkonventionen lag i Sverige. Barnkonventionen slår fast att barn har rätt att bli hörda i alla frågor som rör dem:

"Konventionsstaterna ska tillförsäkra det barn som är i stånd att bilda egna åsikter rätten att fritt uttrycka dessa i alla frågor som rör barnet. Barnets åsikter ska tillmätas betydelse i förhållande till barnets ålder och mognad".²

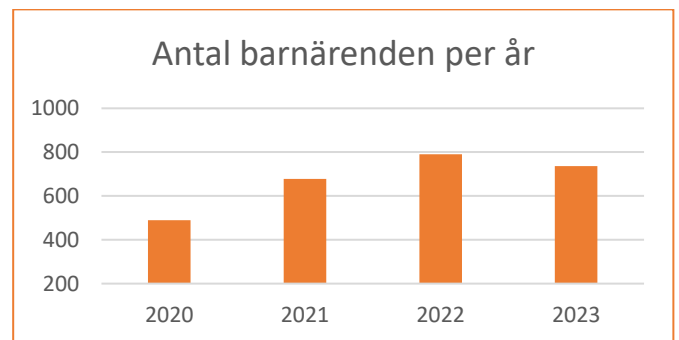
Barns hälsa och utveckling främjas av delaktighet. Hälso- och sjukvården inom regionen ska därför verka för att barn ska ges bästa möjliga förutsättningar att vara delaktiga i sin egen vård. Barns rätt till delaktighet innefattar *rätt till information, rätt att komma till tals och bli lyssnad på samt rätt till inflytande och självbestämmande*.³

Vårdnadshavare spelar en stor roll i barns vård ur ett delaktighetsperspektiv och hela familjen behöver ofta inkluderas för att stärka barnets delaktighet.

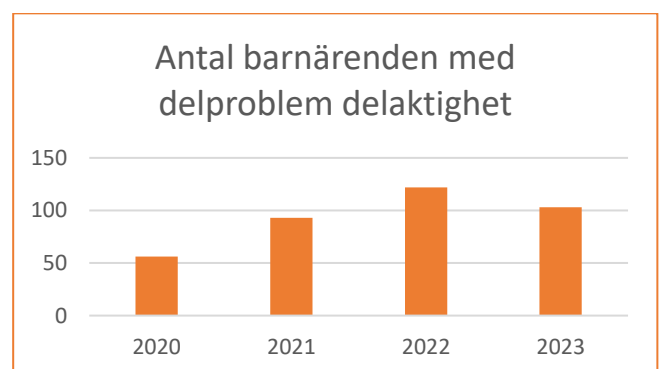
Metod och urval

Samtliga ärenden som inkommer till patientnämndens förvaltning kategoriseras enligt en gemensam struktur. För denna analys har samtliga ärenden inkomna 2023 gällande barn, som har märkts med delproblemet "delaktighet" lästs igenom.

Under 2023 inkom sammanlagt 737 ärenden gällande barn till förvaltningen, detta var något färre än föregående år.



Av dessa 737 ärenden har 103 stycken bedömts relatera till delaktighet i någon utsträckning, även detta antal var något färre än föregående år.



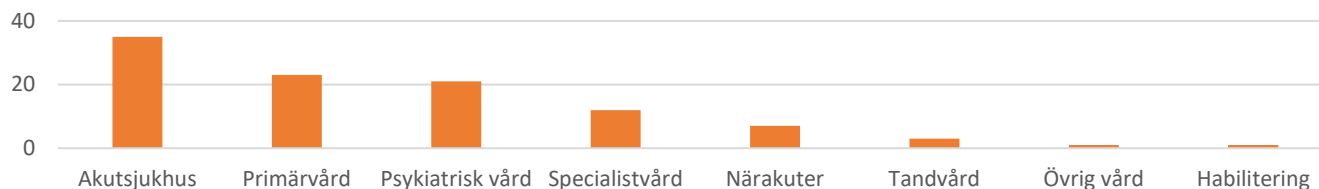
Av dessa 103 ärenden rörde 55 flickor och 43 pojkar. 65 ärenden rörde åldersgruppen 0-9 år och 31 gruppen 10-18. I åtta fall var åldern okänd.

1. Patientnämnden. Klagomål på vården som avser barn i Region Stockholm under 2020. (2021)

2. Lagen (2018:1197) om Förenta nationernas konvention om barnets rättigheter

3. Socialstyrelsen. Barnets rätt till delaktighet. (2024) <https://kunskapsguiden.se/omraden-och-teman/barn-och-unga/mognadsbedomning-for-barns-delaktighet/barnets-ratt-till-delaktighet/>

Antal klagomål per verksamhetsområde 2023



Akutsjukhus

Många av de klagomål som inkommit gällande regionens akutsjukhus framhåller att sjukdomstillstånd och skador hos barn upplevs ha förvärrats på grund av att vårdnadshavare eller barn inte har blivit lyssnade på av vårdpersonalen eller att deras åsikter och oro inte har tagits på allvar. I flera klagomål upplever vårdnadshavare att vårdpersonal inte har reagerat på barn som uttrycker stark smärta eller oro samt att det funnits tendenser att bagatellisera tillstånd hos barnen som föräldrar upplever som alarmerande.

Vidare framförs det i ett antal ärenden att personal på sjukhusen inte har beaktat barnens funktionsnedsättning trots påpekanden från vårdnadshavare.

Ett multisjukt barn åkte till sjukhusets barnakutmottagning då hon inte kunde kissa enligt en förälder. Läkaren lyssnade inte på föräldern om vilken behandling som barnet brukade få och som brukade lösa problemet med svårigheter att tömma urinblåsan. I stället gavs läkemedel som barnet tidigare reagerat negativt på, trots att föräldern berättade detta för läkaren. Barnet fick till slut sövas och vårdtiden blev onödigt lång och plågsam för barnet.

En fyraårig flicka blev allvarligt brännskadad i sitt hem. Hon brände sig på stearin, blev skadad i ansiktet, tinningen, ena örat samt på båda händerna. Hon blev behandlad vid barnsjukhus. Flickan plågades av smärta, ändå underlät personalen att ge henne lugnande och ångstdämpande läkemedel när personalen rengjorde hennes sår. Flickan skrek och protesterade högt men personalen fortsatte att rengöra såret.

Primärvård inklusive närakuter

Barn och vårdnadshavare framför ofta en upplevelse av att personalen inte använder ett språk anpassat för barn och det förekommer beskrivningar om att barn har blivit rädda och ledsna i samband med samtal med vårdpersonal inom primärvården. I flera fall beskriver föräldrar en upplevelse av att vårdpersonal inte har tid att förmedla tydliga instruktioner eller undersökningsresultat vilket kan resultera i förvärring av sjukdomstillstånd eller onödig oro.

I flera ärenden påpekas det att vårdgivare upplevs oengagerade i videosamtal och att det i dessa inte ges tillfälle att förmedla viktig information.

En liten flicka hade vattkoppor. Föräldern sökte digital vård via en app. Läkaren var otrevlig och respektlös, dock gav hon korrekt vård. Barnet blev rädd och föräldern kände sig nedvärderad. Föräldern anser att läkaren borde arbeta med sin attityd och empatilöshet om hon ska fortsätta arbeta med människor.

En liten flicka hade haft feber i en vecka och modern tog henne till vårdcentralen för undersökning. Läkaren undersökte flickan men tog inget blodprov för snabbsänka, vilket modern bad om. Läkaren nekade till det med motiveringen att han kunde se att hon inte hade lunginflammation. Däremot uppmanades modern komma tillbaka med flickan om några dagar om hon inte skulle tillfriskna. Modern upplevde att läkaren hade agerat nonchalant. Då flickans feber fortsatte att stiga samma dag kontaktade modern sjukvårdsrådgivningen 1177 som hänvisade familjen till närakuten. Där konstaterade läkaren att flickan hade halsfluss och behövde antibiotikabehandling under tio dagar.

Psykiatrisk vård

Klagomål om bristfällig delaktighet inom den psykiatriska vården handlar i många fall om en upplevelse av att barn eller vårdnadshavares uppgifter inte har beaktats tillräckligt i utredningar. Vårdnadshavare har synpunkter på att barnet involveras för lite i utredningar, men även på att en eller båda vårdnadshavarna har lämnats utanför. Detta har i flera fall lett vårdnadshavare att ifrågasätta om resultatet av utredningen är pålitligt. I åtskilliga fall beskriver barn och vårdnadshavare en upplevelse av att ha ifrågasatts och tillrättavisats i möten med vårdgivare på ett sätt som flyttar fokus från ursprungsorsaken till besöket.

Det finns flertalet exempel där barn och vårdnadshavare har synpunkter på orosanmälningar, både att vårdgivare har genomfört anmälningar samt att det har uteblivit har ifrågasatts.

En tonårig flicka har genomgått en neuropsykiatrisk utredning vid en barn- och ungdomspsykiatrisk mottagning (BUP). Modern menar att utredningen är ofullständig. Den kontakt psykologen haft med skolan visade sig ha uppgivit felaktiga uppgifter av flickas färdigheter. Dessutom har inte fadern intervjuats för utredningen utan endast modern. Psykologen har heller inte tagit hänsyn till den problematik dottern har på grund av att hon föddes för tidigt.

En pojke blev patient vid en barn- och ungdomspsykiatrisk mottagning, BUP, för några år sedan. Han uttryckte ett tydligt behov av vård som föranletts av hans familjesituation. Patienten hade också utsatts för traumatiska händelser utanför familjen. Han har synpunkter på att personalen inte gjorde en orosanmälan till Socialtjänsten, trots att lagen är tydlig att en anmälan ska göras om man befارar att ett barn far illa. Pojken är övertygad om att en orosanmälan och de insatser som Socialtjänsten hade kunnat bistå med hade förändrat hans livssituation drastiskt och förhindrat mycket av hans eskalerande dåliga mående.

Specialistvård utanför akutsjukhusen och tandvård

Inom tandvården har det inkommit klagomål där det påtalas att personalen inte har tagit tillräcklig hänsyn till barnets funktionsnedsättning eller sjukdomstillstånd trots att vårdnadshavare har försökt förklara att barnet exempelvis inte kan hantera en viss behandlingsmetod.

Även inom den specialiserade vården utanför sjukhusen framför vårdnadshavare synpunkter på att inte uppleva sig på lyssnade på av vårdpersonalen vilket i sin tur har lett till felaktig eller fördröjda diagnoser. Det finns exempel på då vårdnadshavare anser att familjens fortsatta tillit till vården har skadats på grund av upplevda brister i delaktigheten.

En flicka beviljades tandreglering men fick en traditionell behandling. På grund av vissa diagnoser som kan verifieras av läkarintyg, kan inte flickan hantera den apparaturen som kräver en viss insats av henne och det har fått till följd att behandlingen inte fungerar. Pappan har flera gånger försökt få kliniken att byta behandlingsmetod men tandläkarna säger nej.

En flicka föddes med läpp-, käk- och gomspalt. Sedan flera år har hon haft problem med öronen, de vätskar och hörseln har försämrats. Familjen sökte vård vid flera vårdinrättningar och flickan fick läkemedel och hörselapparat. Hennes hörsel var nedsatt och talet försenades. Nyligen röntgades öronen och man fann cystor som tryckte mot innerörat som orsakat hörselnedsättningen. Modern menar att om läkarna hade lyssnat till dem tidigare hade cystan upptäckts och kunnat opererats bort.

Region Stockholm
Patientnämndens förvaltning
Box 30198, 104 25 Stockholm
Telefon 08-123 467 00
E-post registrator.pan@regionstockholm.se
www.patientnamndenstockholm.se

Text och statistik:

Theodor Ricklefs, verksamhetscontroller

Ansvarig utgivare:

Pia Bornevi, förvaltningschef

Diarienummer: PaN A2410-00124