

Sammanträde med:

### **Patientnämnden**

Sammanträdesdatum: 2022-06-10

Tid: kl. 08:30-12:00

Plats: Konferensrum Linden, Eklundavägen 1

Gruppmöte (M), (L), (MP) kl 08.00 i konferensrum  
Lunden, Eklundavägen 2.

Meddela förhinder snarast möjligt till nämndsekreterare  
Maria Boström, maria.bostrom2@regionorebrolan.se  
019-602 72 52.

Du som är ersättare meddelar om du kommer att närvara.

### **Tänk på våra allergiker och undvik starka dofter.**

#### **Ledamöter kallas**

Lilla Alkman (KD), ordförande  
Jan Zetterqvist (S), vice ordförande  
Anna Stark (M), 2:e vice ordförande  
Veronica Ulfgren (S)  
Liliana Benito Stenberg (S)  
Christina Pettersson (C)  
Ann-Katrine Jondelius (M)  
Carina Riberg (MP)  
Richard Sandström (SD)

#### **Ersättare underrättas**

Ewa Viktorsson (S)  
Bo Stenberg (S)  
Eva Rysén (S)  
Annica Vissberger (KD)  
Inga Ängsteg (C)  
Cecilia Albertsson (M)  
Bengt Svensson (M)  
Anders Franzon (L)  
Vakant (SD)



## 1. Protokollsjustering

### Förslag till beslut

Patientnämnden beslutar

att jämte ordföranden justera dagens protokoll utse Anna Stark (M) med Carina Riberg (MP) som ersättare.

Protokollet ska vara justerat senast den 24 juni 2022.

## 2. Anmälda frågor

## 3. Beredning: Verksamhetsplan 2023 Patientnämnden och Patientnämndens kansli

Diarienummer: 22PN624

Föredragande: Marcus Philipson

Tid:

### Sammanfattning

Patientnämnden beslutar om verksamhetsplan med budget 2023 vid sitt sammanträde den 9 september.

## 4. Information - Aktuellt från kansliet

Chefen för Patientnämndens kansli Marcus Philipson informerar.

## 5. Anmälan av delegationsbeslut

Diarienummer: 22PN174

### Förslag till beslut

Patientnämnden beslutar

att godkänna redovisningen.



### **Sammanfattning**

Delegationsbeslut redovisas på sammanträdet.

### **Beslutsunderlag**

- Anmälan om delegationsbeslut patientnämnden 2022-04-08

## **6. Klagomål på patientjournal**

Diarienummer: 22PN496

Föredragande: Anita Söderlind, Anneli Pahlson

Tid:

### **Förslag till beslut**

Patientnämnden beslutar

att överlämna sammanställningen för kännedom till regionfullmäktige,

att överlämna sammanställningen för kännedom till hälso- och sjukvårdsnämnden,

att överlämna sammanställningen för kännedom till förvaltningsövergripande chefläkare i Hälso- och sjukvårdsförvaltningen,

att överlämna sammanställningen för kännedom till Inspektionen för vård och omsorg, avdelning mitt,

att överlämna sammanställningen för kännedom till etikrådet,

att överlämna sammanställningen för kännedom till redaktionerna för tidskrifterna Tillsammans och Leva,

att överlämna sammanställningen för kännedom till regiondirektören, samt

att överlämna sammanställningen för kännedom till hälso- och sjukvårdsdirektören

### **Sammanfattning**

Patientnämndens kansli har sammanställt klagomål på hälso- och sjukvården gällande patientjournal. Klagomålen har inkommit från patienter, eller deras närstående.

### **Beslutsunderlag**

- FöredragningsPM patientnämnd 2022-06-10, Klagomål på patientjournal
- Rapport: Klagomål på patientjournal

## **7. Information - Stödpersonsverksamheten**

Diarienummer: 22PN309



Handläggare Anita Söderlind informerar.

## 8. Klagomål på vården som rör barn 2021

Diarienummer: 21PN1333

Föredragande: Helena Lenke Thalberg, Åsa Kindahl, Lena Klasson

Tid:

### Förslag till beslut

Patientnämnden beslutar

- att överlämna rapporten för kännedom till regionfullmäktige,
- att överlämna rapporten för kännedom till hälso- och sjukvårdsnämnden,
- att överlämna rapporten för kännedom till folktandvårdsnämnden,
- att överlämna rapporten för kännedom till förvaltningsövergripande chefläkare i Hälso- och sjukvårdsförvaltningen,
- att överlämna rapporten för kännedom till förvaltningschef för Folktandvården,
- att överlämna rapporten för kännedom till Inspektionen för vård och omsorg avdelning mitt,
- att överlämna rapporten för kännedom till Region Örebro läns revisorer,
- att överlämna rapporten för kännedom till etikrådet
- att överlämna rapporten för kännedom till redaktionerna för Leva och Tillsammans,
- att överlämna rapporten för kännedom till regiondirektören,
- att överlämna rapporten för kännedom till chefen för Hälsovalsenheten, samt
- att överlämna rapporten för kännedom till Region Örebro läns 12 kommuner.

### Sammanfattning

Efter beslut i verksamhetsplan för 2022 för patientnämnden och Patientnämndens kansli har en årsanalys upprättats. Underlaget i rapporten består av ärenden inkomna mellan den 1 januari 2021 och den 31 december 2021. Avgränsningen är klagomålsärenden som rör barn och psykisk ohälsa.

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.

Inspektionen för vård och omsorg och patientnämnderna har gemensamt beslutat att analysera klagomålsärenden som rör barn på årsbasis under perioden 2020-2022. Vid patientnämndernas och Inspektionen för vård och omsorgs 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. Denna sammanställning är en del av underlaget till den analys som kommer upprättas av Inspektionen för vård och omsorg.

### **Beslutsunderlag**

- FöredragningsPM patientnämnd 2022-06-10, Klagomål på vården som rör barn 2021
- Reviderad version Klagomål på vården som rör barn 2021

## **9. Presentationer från sammanträdet**



5

Anmälan av  
delegationsbeslut  
22PN174

# Anmälan om delegeringsbeslut

Bilaga till protokoll 2022-04-08

8 februari – 7 april 2022

## Beslut stödperson

Diarienummer	Beslut
22PN219	Beslut att utse stödperson enligt lagen (1991:1128) om psykiatrisk tvångsvård
22PN312	Beslut att utse stödperson enligt lagen (1991:1129) om rättspsykiatrisk tvångsvård

## Ärenden med synpunkter och klagomål på hälso- och sjukvården eller tandvården som avslutats

Diarienummer	Ärenderubrik
22PN447	Vård och behandling, Vårdansvar och organisation, Samma som, 21PN1139
22PN385	Tillgänglighet
22PN356	Tillgänglighet
22PN355	Vård och behandling
22PN354	Tillgänglighet
22PN351	Vård och behandling
22PN346	Kommunikation
22PN322	Tillgänglighet
22PN319	Vård och behandling, Kommunikation
22PN318	Tillgänglighet
22PN315	Tillgänglighet
22PN314	Tillgänglighet
22PN305	Vård och behandling
22PN304	Vård och behandling, Kommunikation
22PN302	Vård och behandling, Kommunikation
22PN294	Vård och behandling
22PN289	Vård och behandling
22PN288	Resultat
22PN286	Vård och behandling, Kommunikation, samma som, 22PN278
22PN285	Vård och behandling
22PN276	Kommunikation
22PN274	Vård och behandling
22PN270	Vård och behandling
22PN269	Vård och behandling, Kommunikation, Dokumentation och sekretess, Tillgänglighet
22PN259	Vård och behandling, Tillgänglighet
22PN252	Kommunikation, Dokumentation och sekretess
22PN251	Kommunikation
22PN250	Vård och behandling, Resultat
22PN248	Vård och behandling, Vårdansvar och organisation
22PN246	Vård och behandling, Kommunikation, Tillgänglighet

22PN245	Kommunikation, Tillgänglighet, Vårdansvar och organisation, Administrativ hantering
22PN238	Vård och behandling, Resultat
22PN237	Vård och behandling, Kommunikation, Vårdansvar och organisation
22PN226	Tillgänglighet
22PN220	Ekonomi
22PN210	Vård och behandling
22PN208	Kommunikation
22PN207	Kommunikation, Ekonomi
22PN200	Vårdansvar och organisation
22PN193	Vård och behandling, Kommunikation, Tillgänglighet
22PN190	Vård och behandling, samma som 22PN189
22PN189	Vård och behandling, samma som 22PN190
22PN186	Vård och behandling, Kommunikation
22PN184	Vård och behandling
22PN183	Vård och behandling, Tillgänglighet, Vårdansvar och organisation
22PN182	Vård och behandling, Kommunikation, Dokumentation och sekretess
22PN179	Vård och behandling, Tillgänglighet
22PN176	Vård och behandling, Kommunikation
22PN175	Vård och behandling, Kommunikation
22PN172	Vård och behandling
22PN171	Dokumentation och sekretess
22PN169	Kommunikation, Tillgänglighet
22PN167	Ekonomi
22PN166	Vård och behandling, Kommunikation
22PN164	Vård och behandling, Kommunikation, Vårdansvar och organisation
22PN163	Vård och behandling, Kommunikation
22PN160	Vård och behandling, Dokumentation och sekretess
22PN158	Kommunikation
22PN155	Vård och behandling, Kommunikation
22PN152	Kommunikation
22PN151	Vård och behandling, Kommunikation
22PN146	Vård och behandling
22PN145	Kommunikation
22PN140	Vård och behandling, Kommunikation, Samma som, 22PN128
22PN139	Vård och behandling, Kommunikation, Dokumentation och sekretess, Vårdansvar och organisation
22PN133	Kommunikation, samma som, 22PN131
22PN132	Vård och behandling
22PN131	Kommunikation, samma som, 22PN133
22PN130	Kommunikation, Vårdansvar och organisation
22PN128	Vård och behandling, Kommunikation, samma som, 22PN140
22PN127	Vård och behandling, Kommunikation, Tillgänglighet
22PN126	Kommunikation
22PN124	Vård och behandling, Dokumentation och sekretess
22PN123	Vård och behandling, Dokumentation och sekretess
22PN122	Vård och behandling, Dokumentation och sekretess
22PN120	Vård och behandling, Vårdansvar och organisation
22PN116	Vård och behandling, Samma som, 21PN1178, Kommunikation
22PN114	Tillgänglighet, Samma som, 22PN72
22PN108	Vård och behandling, Kommunikation, Dokumentation och sekretess
22PN107	Vård och behandling, Kommunikation, Dokumentation och sekretess, Ekonomi, Administrativ hantering
22PN106	Vård och behandling, Kommunikation, Tillgänglighet
22PN102	Vård och behandling



22PN101	Vård och behandling
22PN100	Tillgänglighet, Vårdansvar och organisation
22PN99	Vård och behandling, Kommunikation, Samma som, 22PN406
22PN98	Vård och behandling, Vårdansvar och organisation
22PN96	Dokumentation och sekretess
22PN95	Kommunikation
22PN93	Vård och behandling, Kommunikation
22PN92	Vård och behandling
22PN91	Vård och behandling, Kommunikation, Vårdansvar och organisation
22PN90	Vård och behandling, Administrativ hantering, Samma som, 22PN65
22PN87	Samma som, 22PN29, Vård och behandling, Kommunikation
22PN83	Vård och behandling, Vårdansvar och organisation
22PN80	Vård och behandling, Vårdansvar och organisation
22PN72	Vård och behandling, Tillgänglighet, Samma som, 22PN114
22PN71	Kommunikation
22PN69	Vård och behandling
22PN68	Vård och behandling, Kommunikation, Samma som, 22PN67
22PN67	Vård och behandling, Kommunikation, Samma som, 22PN68
22PN65	Vård och behandling, Administrativ hantering, Samma som, 22PN90
22PN63	Vård och behandling, Resultat
22PN61	Vård och behandling, Resultat, Kommunikation
22PN60	Vård och behandling, Ekonomi
22PN58	Vård och behandling, Kommunikation, Dokumentation och sekretess
22PN52	Vård och behandling, Vårdansvar och organisation, Administrativ hantering
22PN50	Vård och behandling
22PN48	Vård och behandling, Kommunikation, Dokumentation och sekretess
22PN46	Vård och behandling
22PN43	Vård och behandling, Kommunikation, Dokumentation och sekretess
22PN42	Vård och behandling
22PN41	Vård och behandling, samma som, 22PN28
22PN40	Vård och behandling, Kommunikation, Tillgänglighet
22PN39	Vård och behandling, Kommunikation, Samma som, 22PN33
22PN38	Vård och behandling, Kommunikation
22PN33	Vård och behandling, Kommunikation, Samma som, 22PN39
22PN31	Vård och behandling, Resultat, Kommunikation
22PN29	Vård och behandling, Vårdansvar och organisation
22PN28	Vård och behandling, samma som 22PN41
22PN27	Vård och behandling, Resultat, Kommunikation
22PN25	Vård och behandling, Resultat, Kommunikation, Tillgänglighet
22PN24	Dokumentation och sekretess
22PN22	Tillgänglighet
22PN21	Vård och behandling, Kommunikation, Tillgänglighet
22PN20	Kommunikation
22PN19	Vård och behandling, Kommunikation
22PN14	Vård och behandling, Kommunikation, samma som 21PN1246
22PN13	Vård och behandling, Kommunikation
22PN12	Vård och behandling, Tillgänglighet
22PN11	Tillgänglighet
22PN8	Vård och behandling, Kommunikation, Samma som, 21PN1312, 21PN1317
22PN7	Vård och behandling, Kommunikation
22PN6	Vård och behandling
22PN3	Ekonomi
22PN2	Vård och behandling
22PN1	Vård och behandling, Kommunikation
21PN1521	Samma som, 21PN1510, Vård och behandling

21PN1519	Vård och behandling, Resultat
21PN1516	Kommunikation
21PN1515	Vård och behandling, Vårdansvar och organisation
21PN1512	Vård och behandling, Resultat
21PN1511	Vård och behandling
21PN1510	Vård och behandling, Kommunikation, Tillgänglighet, Samma som, 21PN1521
21PN1509	Kommunikation, Dokumentation och sekretess
21PN1508	Vård och behandling
21PN1500	Vård och behandling, Resultat, Ekonomi
21PN1499	Vård och behandling, Kommunikation, Samma som, 21PN1497
21PN1498	Vård och behandling, Resultat
21PN1497	Vård och behandling, Samma som, 21PN1499
21PN1495	Vård och behandling, Kommunikation, Tillgänglighet, Administrativ hantering
21PN1491	Vård och behandling
21PN1484	Tillgänglighet, Vårdansvar och organisation, samma som, 21PN1472
21PN1482	Vård och behandling, Kommunikation
21PN1478	Vård och behandling, Kommunikation, Tillgänglighet, Vårdansvar och organisation, Administrativ hantering
21PN1477	Vård och behandling
21PN1476	Vård och behandling, Kommunikation, Dokumentation och sekretess, samma som, 21PN1471
21PN1475	Vård och behandling
21PN1473	Vård och behandling, Tillgänglighet, Vårdansvar och organisation
21PN1472	Vård och behandling, Resultat, Samma som, 21PN1484
21PN1471	Vård och behandling, Kommunikation, Dokumentation och sekretess, samma som, 21PN1476
21PN1470	Vårdansvar och organisation
21PN1468	Vård och behandling, Kommunikation
21PN1467	Administrativ hantering
21PN1466	Kommunikation
21PN1464	Kommunikation, Tillgänglighet
21PN1463	Kommunikation, Tillgänglighet
21PN1462	Vård och behandling
21PN1461	Vård och behandling, Kommunikation, Vårdansvar och organisation, samma som 21PN1459
21PN1459	Vård och behandling, Kommunikation, Tillgänglighet, samma som 21PN1461
21PN1456	Vård och behandling, Kommunikation
21PN1454	Vård och behandling, Tillgänglighet
21PN1453	Vårdansvar och organisation
21PN1450	Vård och behandling, Kommunikation
21PN1448	Vård och behandling, Tillgänglighet, Administrativ hantering
21PN1447	Vård och behandling, Resultat, Kommunikation
21PN1443	Vård och behandling, Resultat, Kommunikation, Tillgänglighet
21PN1440	Kommunikation
21PN1439	Vård och behandling, Tillgänglighet, Vårdansvar och organisation
21PN1435	Vård och behandling, Kommunikation, Tillgänglighet, Jämför, 21PN299
21PN1432	Vård och behandling, Vårdansvar och organisation
21PN1414	Vård och behandling
21PN1413	Vård och behandling, Dokumentation och sekretess, Samma som, 21PN1138
21PN1411	Vård och behandling, Resultat, Kommunikation
21PN1410	Vård och behandling, Vårdansvar och organisation, samma som, 21PN1403, 21PN1409

21PN1409	Vård och behandling, Vårdansvar och organisation, samma som, 21PN1403, 21PN1410
21PN1407	Vård och behandling, Kommunikation, Samma som, 21PN1307
21PN1403	Vård och behandling, Vårdansvar och organisation, samma som, 21PN1409, 21PN1410
21PN1402	Kommunikation
21PN1401	Vård och behandling
21PN1398	Vård och behandling, Vårdansvar och organisation
21PN1397	Ekonomi, Samma som, 22PN36, 22PN37, Kommunikation
21PN1395	Vård och behandling
21PN1394	Vård och behandling, Tillgänglighet
21PN1392	Vård och behandling, Kommunikation, Samma som, 22PN187
21PN1384	Vård och behandling, Kommunikation
21PN1379	Anmälan om att utse en stödperson LPT , avskrivet 2022-02-23
21PN1378	Vård och behandling, Resultat, Kommunikation, samma som, 21PN1365
21PN1375	Vård och behandling, Kommunikation, Tillgänglighet, Vårdansvar och organisation
21PN1374	Resultat
21PN1373	Administrativ hantering, Samma som, 21PN1433
21PN1368	Kommunikation, Administrativ hantering
21PN1365	Vård och behandling, Resultat, Kommunikation, samma som, 21PN1378
21PN1356	Vård och behandling, Kommunikation, samma som, 21PN1346, 21PN1354, 21PN1355
21PN1355	Vård och behandling, Kommunikation, Samma som, 21PN1346, 21PN1354, 21PN1356
21PN1354	Vård och behandling, Kommunikation, Tillgänglighet, samma som, 21PN1346, 21PN1355, 21PN1356
21PN1353	Vård och behandling, Kommunikation
21PN1346	Vård och behandling, Kommunikation, Tillgänglighet, samma som, 21PN1354, 21PN1355, 21PN1356
21PN1345	Dokumentation och sekretess
21PN1339	Vård och behandling, Kommunikation, samma som, 21PN1125
21PN1325	Vård och behandling, Kommunikation
21PN1323	Vård och behandling, Resultat, Kommunikation
21PN1322	Vård och behandling
21PN1314	Vård och behandling, Kommunikation, Ekonomi
21PN1309	Vård och behandling, Kommunikation
21PN1307	Vård och behandling, Kommunikation, Tillgänglighet, samma som, 21PN1407
21PN1305	Vård och behandling, Dokumentation och sekretess
21PN1301	Kommunikation
21PN1298	Vård och behandling, Kommunikation, samma som 21PN1217, 21PN1218, 21PN1219, 21PN578
21PN1287	Vård och behandling, Kommunikation, Vårdansvar och organisation
21PN1286	Tillgänglighet, Vårdansvar och organisation
21PN1280	Resultat
21PN1279	Resultat, Vårdansvar och organisation
21PN1274	Vård och behandling, Kommunikation
21PN1272	Kommunikation, Dokumentation och sekretess, samma som 21PN1270, 21PN1271
21PN1271	Kommunikation, Dokumentation och sekretess, samma som 21PN1270, 21PN1272
21PN1270	Kommunikation, Dokumentation och sekretess, samma som 21PN1271, 21PN1272
21PN1246	Vård och behandling, Kommunikation, samma som, 22PN14

21PN1244	Vård och behandling, Kommunikation
21PN1222	Vård och behandling, Resultat, Kommunikation, Tillgänglighet, Administrativ hantering
21PN1219	Vård och behandling, Dokumentation och sekretess, samma som 21PN578, 21PN1217, 21PN1218, 21PN1298
21PN1218	Vård och behandling, Dokumentation och sekretess, samma som 21PN578, 21PN1217, 21PN1219, 21PN1298
21PN1217	Kommunikation, samma som, 21PN578, 21PN1218, 21PN1219, 21PN1298
21PN1211	Resultat, Kommunikation
21PN1184	Vård och behandling, Kommunikation, Tillgänglighet, Vårdansvar och organisation, samma som, 21PN1017, 21PN1181, 21PN1182, 21PN1183
21PN1168	Vård och behandling, Resultat
21PN1152	Vård och behandling, Resultat
21PN1145	Kommunikation
21PN1139	Vård och behandling, Vårdansvar och organisation, Samma som, 22PN447
21PN1138	Vård och behandling, Dokumentation och sekretess, samma som, 21PN1413
21PN1125	Vård och behandling, Kommunikation, samma som, 21PN1339
21PN1122	Vård och behandling, Resultat, samma som 21PN1121
21PN1121	Vård och behandling, Kommunikation, samma som 21PN1122
21PN1076	Vård och behandling, Resultat
21PN1072	Vård och behandling, samma som, 21PN1073
21PN1012	Vård och behandling, Kommunikation, Dokumentation och sekretess, Tillgänglighet, Administrativ hantering, samma som 21PN1262
21PN1001	Resultat
21PN981	Vård och behandling
21PN894	Vård och behandling
21PN867	Vårdansvar och organisation
21PN714	Vård och behandling, Kommunikation, Dokumentation och sekretess
21PN578	Vård och behandling, Dokumentation och sekretess, samma som 21PN1217, 21PN1218, 21PN1219, 21PN1298

6

# Klagomål på patientjournal 22PN496

Tjänsteställe, handläggare  
Patientnämndens kansli, Anita Söderlind

Sammanträdesdatum  
2022-06-10

**FöredragningsPM**  
Dnr: 22PN496

Organ  
**Patientnämnden**

## Klagomål på patientjournal

### Förslag till beslut

Patientnämnden beslutar

- att överlämna sammanställningen för kännedom till regionfullmäktige,
- att överlämna sammanställningen för kännedom till hälso- och sjukvårdsnämnden,
- att överlämna sammanställningen för kännedom till förvaltningsövergripande chefläkare i Hälso- och sjukvårdsförvaltningen,
- att överlämna sammanställningen för kännedom till Inspektionen för vård och omsorg, avdelning mitt,
- att överlämna sammanställningen för kännedom till etikrådet,
- att överlämna sammanställningen för kännedom till redaktionerna för tidskrifterna Tillsammans och Leva,
- att överlämna sammanställningen för kännedom till regiondirektören, samt
- att överlämna sammanställningen för kännedom till hälso- och sjukvårdsdirektören

### Sammanfattning

Patientnämndens kansli har sammanställt klagomål på hälso- och sjukvården gällande patientjournal. Klagomålen har inkommit från patienter, eller deras närstående.

Tjänsteställe, handläggare  
Patientnämndens kansli, Anita Söderlind

Sammanträdesdatum  
2022-06-10

**FöredragningsPM**  
Dnr: 22PN496

### **Ärendebeskrivning**

Enligt verksamhetsplan för 2022 har klagomål från patienter och närstående gällande patientjournaler granskats. Underlaget utgörs av de 87 klagomål som inkom mellan den 1 juni 2021 och den 31 januari 2022. Vid granskning av underlaget visade det sig att den största delen av klagomålen på något sätt handlade om att något i journaltexten var felaktigt. En annan stor gemensam nämnare för klagomålen var att det saknades vissa uppgifter, viss information, i patientens journal. Klagomålen var spridda över olika verksamheter inom hälso- och sjukvården. Den enskilda verksamhet som fått flest klagomål, 12 stycken, var allmänpsykiatrisk öppenvård.

### **Konsekvenser för miljö-, barn- och jämställdhetsperspektiven**

Sammanställningen förväntas inte få några kända konsekvenser för miljö-, barn- eller jämställdhetsperspektiven.

### **Ekonomiska konsekvenser**

Sammanställningen förväntas inte få några kända ekonomiska konsekvenser.

### **Beslutsunderlag**

FöredragningsPM patientnämnd 2022-06-10  
Rapport: Klagomål på patientjournal.

Marcus Philipson  
Chef patientnämndens kansli

### **Skickas till:**

Regionfullmäktige  
Hälso- och sjukvårdsnämnden  
Förvaltningsövergripande Chefläkare i hälso- och sjukvårdsförvaltningen  
Inspektionen för vård och omsorg, Avdelning mitt  
Etikrådet  
Redaktionerna för tidskrifterna Tillsammans och Leva  
Regiondirektören  
Hälso- och sjukvårdsdirektören



## Klagomål – Patientjournal

Enligt verksamhetsplan för 2022 har klagomål från patienter och närstående gällande patientjournaler granskats. Patienter har idag möjlighet att ta del av sin patientjournal och kan kontakta Patientnämnden med klagomål, synpunkter och frågor gällande dokumentationen

### Journaltexten var felaktig. Den kommer att färga mötet med vården på ett dåligt sätt.

Vid en sortering av vad klagomålen handlade om visade det sig att 50 av klagomålen handlade om att det blivit något slags felaktighet i journaltexten. I flera klagomål framkommer att patienten upplevde att journaltexten blev missvisande. Läkaren hade missuppfattat det som patienten berättade om. Som patient kände man inte igen sig själv. Den bild man själv hade av verkligheten var en annan än den som beskrevs i texten. Patienter kände då en oro över att bli dömda av dem som läste i journalen och att man då skulle få sämre vård.

### Diagnosen stämde inte.

Annat som enligt klagomålen blev fel handlade mer om faktafel. Det stod en annan diagnos än den man hade. Det kunde stå felaktigheter om läkemedel, till exempel dosering. Andra klagomål handlade om sådant som att det stod fel datum för besöket eller att det var en annan behandlare än den man faktiskt hade träffat. I rapportunderlaget fanns också klagomål på felaktigheter som att det som skrivits gällt en annan patient eller att patienten inte genomgått den undersökning som det hänvisades till.

### Det står inget i journalen om biverkningar av medicinen.

I 22 av klagomålen menade patienterna att det saknades information i journaltexten. Det kunde vara information om att läkaren hade rådfrågat en kollega eller att information från patienten till läkaren eller sköterskan saknades. I några av dessa klagomål framkom att det saknades information om att löfte om en remiss hade getts, att en journalanteckning från ett telefonsamtal saknades eller att det som läkaren sa till patienten inte sedan stod med i journalen.

### Lång tid innan man kan läsa sin journal på nätet.

De resterande 15 klagomålen som inte handlade om felaktigheter i journalen eller att något saknades, handlade om mer spridda saker. Det kunde vara sådant som misstankar om att någon obehörig loggat in och läst journalen. Andra klagomål handlade om att det tagit lång tid innan läkarbesök eller samtal journalförts och kunnat läsas av patienten på 1177. Det fanns klagomål på att journalen från privat vårdgivare inte gått att läsa på 1177. Andra klagomål handlade om att det dröjt lång tid innan man fick de begärda journalkopiorna.

### Rapportunderlag

Underlaget utgörs av 87 klagomål från patienter avseende patientjournaler. Klagomålen inkom mellan den 1 juni 2021 och den 31 januari 2022.

### Socialstyrelsen

De journalhandlingar som upprättas inom hälso- och sjukvården ska vara tydligt utformade och så lätta att förstå som möjligt.

### Patientdatalagen (2008:355)

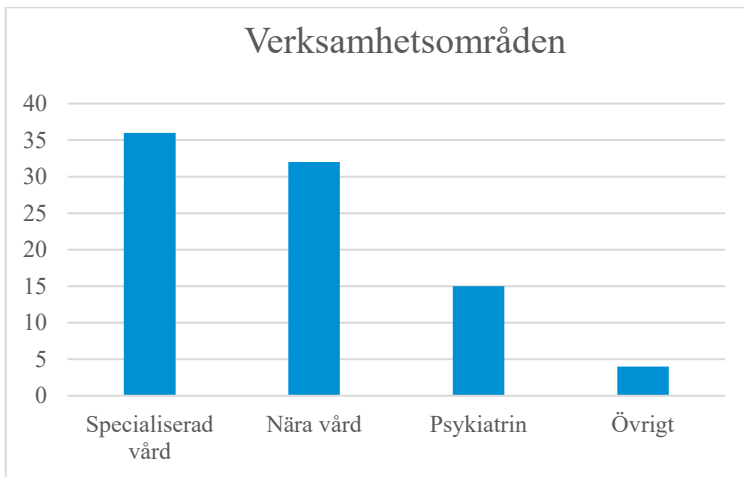
Syftet med att föra en patientjournal är i första hand att bidra till en god och säker vård.

### Socialstyrelsen

Patientjournalen är en informationskälla även för patienten. Kan ge ökad insyn, kunskap och delaktighet i sin egen vård.



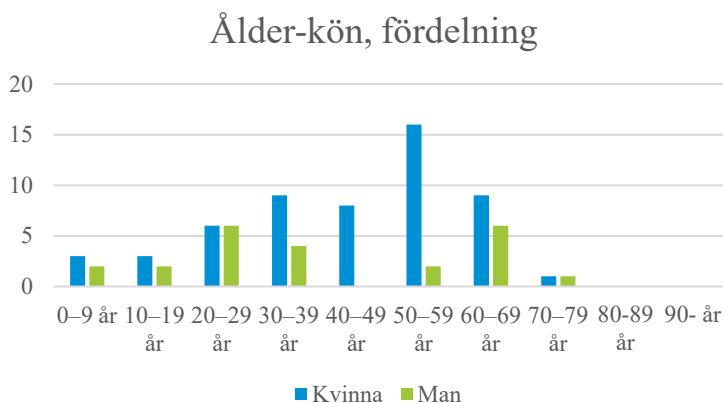
Klagomål på något som har med patientjournaler att göra är relativt jämnt fördelade mellan Region Örebro läns verksamhetsområden. Det finns ingen enskild specialistklinik eller vårdcentral som sticker ut genom att ha fått ta emot många klagomål.



Det verksamhetsområde som fick flest klagomål var Specialiserad vård med 36 stycken. 32 stycken av klagomålen i rapportunderlaget gällde verksamhetsområde Nära vård.

Psykiatri fick totalt 15 stycken klagomål. Tolv av dessa gällde Allmänpsykiatriens öppenvård.

Stapeln för Övrigt gäller fyra klagomål där ett gällde Folk tandvården, ett gällde 1177 och för två av klagomålen saknades uppgift.



I rapportunderlaget var det 55 kvinnor som hade hört av sig med klagomål. Det var 23 män och i nio ärenden saknades uppgift.

Kvinnor i ålderskategorin 50-59 år sticker ut som den högsta stapeln i diagrammet ovan. Den mest frekventa orsaken till klagomål återspeglades även i denna grupp, nämligen att patienterna ansåg att det var felaktigheter av olika slag som återfanns i journaltexten.

### Socialstyrelsen

Även någon som inte har träffat patienten tidigare ska kunna använda journalen för att bedöma vilka åtgärder som kan behövas och för att kunna ge patienten en god och säker vård.

### Felaktig journaltext?

Det ska antecknas i din journal om du som patient tycker att en uppgift inte stämmer.

Men, du har inte rätt att ändra eller bestämma vad som ska stå.

### Förstöra journalen?

Vill du få din journal förstörd ska du höra av dig till Inspektionen för vård och omsorg, IVO.

# 8

## Klagomål på vården som rör barn 2021

### 21PN1333

Tjänsteställe, handläggare  
Nämndadministration, Helena Lenke Thalberg

Sammanträdesdatum  
2022-06-10

**FöredragningsPM**  
Dnr: 21PN1333

Organ  
**Patientnämnden**

## **Klagomål på vården som rör barn 2021**

### **Förslag till beslut**

Patientnämnden beslutar

- att överlämna rapporten för kännedom till regionfullmäktige,
- att överlämna rapporten för kännedom till hälso- och sjukvårdsnämnden,
- att överlämna rapporten för kännedom till folktandvårdsnämnden,
- att överlämna rapporten för kännedom till förvaltningsövergripande chefläkare i Hälso- och sjukvårdsförvaltningen,
- att överlämna rapporten för kännedom till förvaltningschef för Folktandvården,
- att överlämna rapporten för kännedom till Inspektionen för vård och omsorg avdelning mitt,
- att överlämna rapporten för kännedom till Region Örebro läns revisorer,
- att överlämna rapporten för kännedom till etikrådet
- att överlämna rapporten för kännedom till redaktionerna för Leva och Tillsammans,
- att överlämna rapporten för kännedom till regiondirektören,
- att överlämna rapporten för kännedom till chefen för Hälsovalsenheten, samt
- att överlämna rapporten för kännedom till Region Örebro läns 12 kommuner.

Tjänsteställe, handläggare  
Nämndadministration, Helena Lenke Thalberg

Sammanträdesdatum  
2022-06-10

**FöredragningsPM**  
Dnr: 21PN1333

### **Sammanfattning**

Ärendena i aktuellt underlag rör framförallt barn- och ungdomspsykiatri men även barn- och ungdomshabiliteringen samt primärvården.

I ärenden där vårdnadshavare är missnöjda med vård och behandling framkommer på behandling, att man inte är nöjd med den behandlingen som ges, att patienten inte får behandling eller att behandlingen inte upplevs ha förväntad effekt.

Kommunikation är ett återkommande ämne för klagomål från vårdnadshavare. Upplevda brister i kommunikation framkommer på olika sätt men framförallt lämnas synpunkter på att vårdnadshavare eller patient inte känner sig delaktiga eller att de upplever informationen från vården som bristfällig.

I klagomålsärenden rörande tillgänglighet uppger vårdnadshavare att det är långa väntetider för utredning och behandling. I kategorin Vårdansvar och organisation handlar klagomålen om upplevd bristande samverkan mellan två eller flera vårdenheter.

I underlaget framkommer att vårdnadshavare pekar på konsekvenser av de brister de upplever i vården. Konsekvenser framförallt för barnet men även för vårdnadshavare och övriga i familjerna.

### **Ärendebeskrivning**

Efter beslut i verksamhetsplan för 2022 för patientnämnden och Patientnämndens kansli har en årsanalys upprättats. Underlaget i rapporten består av ärenden inkomna mellan den 1 januari 2021 och den 31 december 2021. Avgränsningen är klagomålsärenden som rör barn och psykisk ohälsa.

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.

Inspektionen för vård och omsorg och patientnämnderna har gemensamt

Tjänsteställe, handläggare  
Nämndadministration, Helena Lenke Thalberg

Sammanträdesdatum  
2022-06-10

**FöredragningsPM**  
Dnr: 21PN1333

beslutat att analysera klagomålsärenden som rör barn på årsbasis under perioden 2020-2022. Vid patientnämndernas och Inspektionen för vård och omsorgs 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. Denna sammanställning är en del av underlaget till den analys som kommer upprättas av Inspektionen för vård och omsorg.

### **Konsekvenser för miljö-, barn- och jämställdhetsperspektiven**

Beslutet att skicka Klagomål på vården som rör barn till föreslagna mottagare förväntas inte få några kända konsekvenser för miljö-, barn- eller jämställdhetsperspektivet.

### **Beslutsunderlag**

FöredragningsPM patientnämnden 2022-04-08  
Klagomål på vården som rör barn

Marcus Philipson  
Chef Patientnämndens kansli

### **Skickas till:**

Regionfullmäktige  
Hälso- och sjukvårdsnämnden  
Folktandvårdsnämnden  
Förvaltningsövergripande chefläkare i hälso- och sjukvårdsförvaltningen  
Förvaltningschef för Folktandvården  
Inspektionen för vård och omsorg, avdelning mitt  
Region Örebro läns revisorer  
Etikrådet  
Redaktionerna Leva och Tillsammans  
Regiondirektören  
Chefen för Hälsovalsenheten  
Örebro läns tolv kommuner

# Klagomål på vården som rör barn 2021



- en sammanställning av klagomål inkomna till Patientnämnden i Region Örebro län under 2021

DNR: 21PN1333

## Innehåll

1. Bakgrund.....	5
2. Syfte .....	6
3. Metod .....	7
4. Resultat .....	8
Ålders- och könsfördelning .....	8
Problemområden.....	8
Vård och behandling .....	8
Kommunikation .....	9
Tillgänglighet.....	10
Vårdansvar och organisation.....	10
5. Reflektioner.....	11
Bristande samverkan .....	11
Väntetider för utredning och behandling .....	11
6. Förbättringsförslag.....	12
Mer delaktighet .....	12
Bättre samverkan.....	12
Personligt bemötande.....	12





# 1. Bakgrund

Patientnämnderna (PAN) 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.<sup>1</sup>

Analysen ska, tillsammans med en redogörelse över patientnämndsverksamheten, årligen lämnas över till Inspektionen för vård och omsorg (IVO).<sup>2</sup> IVO har en skyldighet att systematiskt tillvarata information som patientnämnderna lämnar, information från patienter ska bland annat användas som underlag för tillsynernas inriktning.<sup>3</sup>

IVO och PAN har gemensamt beslutat att analysera klagomålsärenden som rör barn på årsbasis under perioden 2020-2022. Vid PANs och IVOs gemensamma analys av barnärenden från 2020<sup>4</sup>, 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. Denna sammanställning är en del av underlaget till den analys som kommer upprättas av IVO.

## Definition psykisk ohälsa

Med psykisk ohälsa menar vi en bredare definition än de klagomål som handlar om allt från lättare psykiska besvär som ångest och nedstämdhet till allvarliga psykiska tillstånd som schizofreni, bipolär sjukdom och neuropsykiatriska diagnoser. Inte enbart ärenden inom verksamhetsområdet psykisk specialistvård.

Andra exempel på psykisk ohälsa är felbehandling som leder till psykiskt lidande, missbruk av alkohol och droger, stressproblematik, ätstörningar samt suicid.

---

<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> Bättre förutsättningar behövs för att barnens röster ska göras hörda i hälso- och sjukvården, 2021, Inspektionen för vård och omsorg

## 2. Syfte

Syftet med sammanställningen och 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.

### 3. Metod

Patientnämnden i Region Örebro län har märkt upp synpunkter och klagomål som på något sätt berör vården av barn. Under år 2021 inkom 90 ärenden som gäller barn (>17 år), 17 stycken av dessa ärenden är även kategoriserade med ordet ”psykisk ohälsa”. Dessa 17 ärenden har granskats för att lyfta fram de brister som patienter och vårdnadshavare upplever också de förbättringsförslag som ges. Resultatet av granskningen presenteras nedan i ärendeexempel.

Ärenden som inkommer till patientnämnden i Region Örebro län kategoriseras bland annat i vad som kallas för huvudproblem och delproblem. Gäller ärendet till exempel lång väntetid kategoriseras ärendet under huvudproblemet Tillgänglighet och delproblemet Väntetider i vården. Gäller ärendet upplevd bristfällig behandling kategoriseras klagomålet under huvudproblemet Vård och behandling och delproblemet Behandling. Ärenden kan kategoriseras under fler än ett huvud- och delproblem.

Sammanställningen presenterar återkommande synpunkter eller klagomål inom ramen för avgränsningen men även för synpunkter eller klagomål som inte nödvändigtvis är många till antalet men som bedöms vara angelägna eller särskilt anmärkningsvärda att lyfta fram.

## 4. Resultat

### ÅLDERS- OCH KÖNSFÖRDELNING

I underlaget är det fler pojkar (47) än flickor (41)<sup>5</sup>. Patienterna är i åldrarna 6 år till 17 år. Det är ett barn som själv kontaktat patientnämnden med sitt klagomål, i övrigt är det vårdnadshavare som tagit kontakt med patientnämnden och anmält klagomålet.

### PROBLEMMOMRÅDEN

Ärendena i aktuellt underlag rör framförallt barn- och ungdomspsykiatri men även barn- och ungdomshabiliteringen samt primärvården finns med i underlaget.

I ärenden där vårdnadshavare är missnöjda med vård och behandling avser ärendena framförallt klagomål på behandling, att man inte är nöjd med den behandlingen som ges, att patienten inte får behandling eller att behandlingen inte upplevs ha förväntad effekt.

Kommunikation är ett återkommande ämne för klagomål från vårdnadshavare. Upplevda brister i kommunikation framkommer på olika sätt men framförallt lämnas synpunkter på att vårdnadshavare eller patient inte känner sig delaktiga eller att de upplever informationen från vården som bristfällig.

I klagomålsärenden rörande tillgänglighet uppger vårdnadshavare att det är långa väntetider för utredning och behandling. Vid granskning av ärenden under kategorin Vårdansvar och organisation handlar klagomålen framförallt om upplevd bristande samverkan mellan två eller flera vårdenheter.

### VÅRD OCH BEHANDLING

*Patientens (6 år) vårdnadshavare tar en kontakt med vården då de önskar hjälp och stöd för patienten både i förskolan men även i hemmet. Vårdnadshavare efterfrågar en utredning eftersom patienten ofta hamnar i konflikter med andra barn och personal i förskolan och vårdnadshavare beskriver även kraftiga humörsvängningarna i hemmiljön. Vårdnadshavare känner sig inte lyssnade till då vården efter bedömning väljer att inte utreda patienten för neuropsykiatrisk problematik. Vårdnadshavare förstår inte bakgrunden till vårdens bedömning.*

*Patienten (6 år) är inskriven vid barn- och ungdomshabiliteringen. Vårdnadshavare efterfrågar hjälp med patientens språkutveckling men får till svar att kompetensen för tillfället inte finns på grund av personalbrist. Vårdnadshavare uttrycker att patienten behöver hjälp inför skolstart så att hen inte riskerar att hamna efter i skolan.*

---

<sup>5</sup> I två ärenden saknas uppgift om kön.

*Vårdnadshavare efterfrågar en remiss till en annan vårdenhet men berättar i kontakt med patientnämnden att vården varken bemött eller motiverat varför patienten inte remitteras vidare.*

*Patienten (7 år) har svårt att koncentrera sig och i samband med skolstart uppmärksammar skolans hälsoteam att patienten inte klarar skola och är i behov av stöd. Patienten har en diagnos sedan tidigare men skolan tar kontakt med barn- och ungdomspsykiatrien för att påtala att skolsituationen kräver mer stöd för patienten. Inga nya insatser eller åtgärder planeras från vården efter kontakt från skolan. Vårdnadshavarna beskriver att konsekvenserna blir att patienten hamnar efter i skolan.*

*Patienten (15 år) har efter utredning diagnosticerats med flera psykiska diagnoser och är nu inskriven vid barn- och ungdomshabiliteringen. Vårdnadshavare efterfrågar samtalsstöd till patienten då de ser att patienten mår dåligt. Barn- och ungdomshabiliteringen motiverar att en samtalskontakt hos psykolog föregås av andra kontakter och att patienten kommer få vänta en tid innan samtalsstöd kan ges. Vårdnadshavare är kritiska och känner inte att vården lyssnar till dem, och inte heller att behandlingen anpassas efter patientens behov. Patienten har en problematisk skolfrånvaro och föräldrarna tror att situationen skulle förbättras med en samtalskontakt.*

*Patienten (17 år) kontaktar själv patientnämnden och uttrycker missnöje med den utredningen för neuropsykiatrisk problematik hen genomgått. Patienten uttrycker kritik mot utredaren och berättar att hen nästan uppfyllde kriterierna för ADHD. Eftersom kriterierna inte helt uppfylldes erbjuds patienten ingen hjälp alls. Patienten uttrycker att problemen kvarstår och att det gör studieresultaten påverkas.*

## KOMMUNIKATION

*Patienten (3 år) har diagnoserna astma och ADHD och besöker regelbundet vården. Klagomålet gäller primärvården och vårdnadshavare framför att vårdpersonalen upplevs otrevlig såväl mot dem som vårdnadshavare som mot patienten. Vårdnadshavare uppger att det är svårt att förstå varför personalen är otrevliga mot ett barn som har behov av vård.*

*Patienten (7 år) har diagnos ADHD. Vårdnadshavare beskriver ett stort behov av hjälp och stöd särskilt i skolan. Patienten har sedan skolstart, augusti 2021 inte gått en hel dag i skolan utifrån de svårigheter hen har. Vårdnadshavare försöker få information från personal vid barn- och ungdomspsykiatrien om vad som ska hända och när patienten kan få hjälp men får inte tag i personalen och de få gånger de lyckas får de ingen information om när patienten kan få behandling.*

*Vårdnadshavare för en svårt sjuk patient (12 år) som får vård vid psykiatrisk vårdavdelningen, barn och ungdomspsykiatrien. Vårdnadshavarna som är med på*

*avledningen efterfrågar mer information och delaktighet. De ser inte att deras barn förbättras och de blir oroliga när de inte får information eller känner sig delaktiga. Vårdnadshavare upplever inte att vårdpersonal tar hänsyn till att dom känner patienten bäst.*

*Patienten (12 år) inskriven vid psykiatrisk vårdavdelning, barn- och ungdomspsykiatri. Vårdnadshavare tycker inte de blir lyssnade till eller att den behandling patienten får har effekt. Vårdnadshavare upplever att vården missförstår patientens beteende och uttryck men känner inte att vårdpersonal är intresserade att lyssna till dom.*

*Patienten (17 år) har flera har psykiska diagnoser och har vid tillfället för klagomålet fått vård vid psykiatrisk vårdavdelning, barn- och ungdomspsykiatri. Vårdnadshavare beskriver att dom, patientens assistenter och framförallt patienten, blir dåligt bemötta av personal. Vårdnadshavare skriver att patientens humör påverkas av bemötandet och att patienten ofta är ledsen.*

### TILLGÄNGLIGHET

*Patienten (7 år) fick, efter remiss från Region Örebro län, vänta i 14 månader för att utredas för neuropsykiatrisk funktionsnedsättning hos privat vårdgivare. Utredningen blev klar i maj 2021 men patienten och vårdnadshavare väntar fortfarande på behandling och hjälp från barn- och ungdomspsykiatri för de diagnoser som patienten har. En väntetid som vårdnadshavare upplever är för lång tid för ett så litet barn.*

*Patienten (15 år) har fått besked från barn- och ungdomshabiliteringen att det är ett års väntetid för insatser som patienten behöver. Patienten har en problematisk skolfrånvaro och missar mycket av sin utbildning.*

### VÅRDANSVAR OCH ORGANISATION

*Patienten (16 år) och har en svår psykisk sjukdom. Vårdnadshavare påtalar i sitt klagomål att samverkan mellan psykiatrisk akut- och heldygnsvård och barn- och ungdomspsykiatri är bristfällig. Vårdnadshavare framför att läkarna inte verkar samverka med varandra vilket drabbar patienten.*

## 5. Reflektioner

I underlaget framkommer att vårdnadshavare pekar på konsekvenser av de brister de upplever i vården. Konsekvenser framförallt för barnet men även för vårdnadshavare och övriga i familjerna.

### *BRISTANDE SAMVERKAN*

Av de som under år 2021 kontaktat patientnämnden berättar flera att samverkan mellan vårdenheter och skolan upplevs bristfällig. I aktuella ärenden framställer vårdnadshavare att skolan tagit en kontakt med vården, ofta barn- och ungdomspsykiatri, men att samverkan mellan dessa sedan inte upplevs fungera. Vårdnadshavares uppfattning är att patienterna drabbas och inte får det stöd och den behandling som behövs för att barnen ska kunna klara sin skolgång.

### *VÄNTETIDER FÖR UTREDNING OCH BEHANDLING*

Något annat som återkommer i aktuellt underlag är klagomål på långa väntetider. Det gäller väntetider både för utredning och för att få behandling och stöd för barn med neuropsykiatriska diagnoser. Även här lyfts samverkan fram som ett problem. Att bristen på samverkan mellan barn- och ungdomspsykiatri och privata vårdgivare leder till långa väntetider för patienten.



## 6. Förbättringsförslag

### *MER DELAKTIGHET*

En klar majoritet av de som kontaktat patientnämnden uttrycker att de vill bli mer lyssnade till i kontakt med vården. I aktuellt underlag är det framförallt vårdnadshavare för patienterna som har kontaktat patientnämnden och framfört ett klagomål. Men när det kommer till önskan om att få vara mer delaktig påtalar vårdnadshavare att det framförallt är patienten som borde bli mer lyssnad till och mer involverad i förloppet.

Vårdnadshavare uttrycker att vården behöver interagera mer med patienten men även föra mer dialog och lyssna till vårdnadshavare, som känner barnet bäst. Att inte känna sig delaktig leder till en oro hos både patient och vårdnadshavare.

### *BÄTTRE SAMVERKAN*

Två exempel återkommer i underlaget gällande klagomål på bristande samverkan, barn- och ungdomspsykiatri och skolor samt barn- och ungdomspsykiatri och privata vårdgivare som utför neuropsykiatriska utredningar på uppdrag från Region Örebro län. Vårdnadshavare menar att patienterna drabbas då samverkan inte fungerar. Att barnen hamnar efter i skolan då de inte har förutsättningar att klara skolan utan stöd.

### *PERSONLIGT BEMÖTANDE*

Vårdnadshavare berättar även om upplevt bristande bemötande från vårdpersonal gentemot både patienter och även gentemot dem som vårdnadshavare. Ett bristfälligt bemötande gör att patienter och vårdnadshavare inte känner sig varken omhändertagna, lyssnade till eller trygga i mötet med vården. Förbättringsförslaget från vårdnadshavare är att vårdpersonal ska lägga mer tid och energi på att lära känna barnet lite innan aktuella åtgärder påbörjas. Det är ett sätt att få både barnet och vårdnadshavare att känna förtroende för vården.