

## Klagomål eller synpunkter till patientnämnden från patienter med psykisk ohälsa

*”Han som utredde mig lyssnade aldrig på mig, mina tankar eller försökte förstå mig.”*

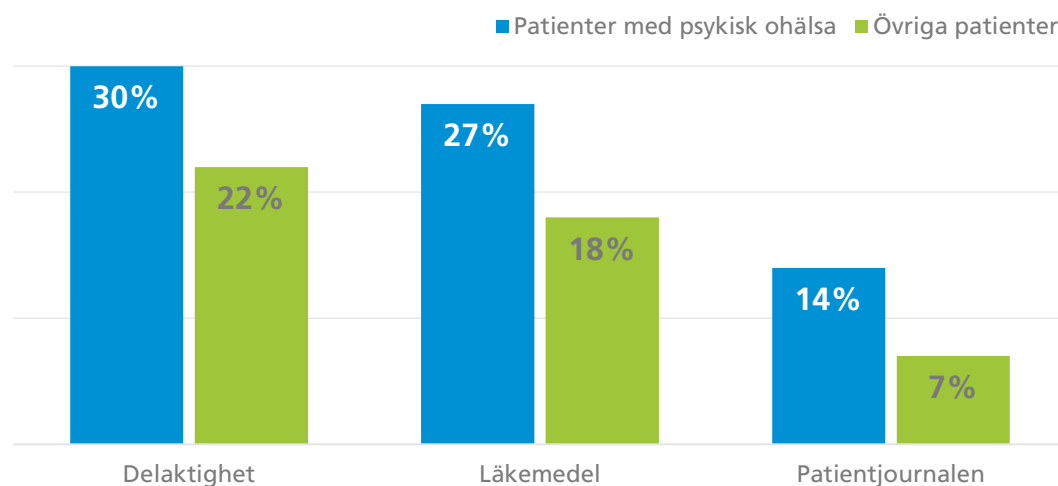
### Om rapporten

UNDER PERIODEN 1 januari 2021 till 31 augusti 2021 registrerade patientnämnden totalt 809 ärenden där patienter hade klagomål och synpunkter på hälso- och sjukvården i Region Örebro län.

I 131 av dessa är det registrerat att patienterna har någon form av psykisk ohälsa. Alla klagomål kategoriseras utifrån vissa givna delproblem. I de 131 ärenden där patienterna led av psykisk ohälsa är det tre delproblem som sticker ut. De är vanligare i ärenden som kategoriserats med ”psykisk ohälsa” än övriga ärenden under samma period. Delproblemen är delaktig, läkemedel och patientjournal. Dessa delproblem förekommer i totalt 74 av de 131

ärendena. I kategoriseringen kan flera delproblem anges i samman ärende. De flesta klagomålen som är granskade i rapporten riktar sig till psykiatrien eller till någon vårdcentral.

I rapportunderlaget, 131 ärenden, var 59 procent kvinnor. När man tittar på könsfördelningen för samtliga 809 ärenden blir siffran något lägre, 55 procent var kvinnor. Den åldersmässiga fördelningen ser också lite annorlunda ut. Personer med psykisk ohälsa som lämnar in klagomål finns framför allt i åldersspannet 20-49 år. Om man tittar på samtliga ärenden är det fler personer som är 50 år gamla och äldre.



Diagrammet visar förekomsten av delproblemen ”Delaktig”, ”Läkemedel” och ”Patientjournalen” i ärenden som kategoriserats med ”Psyisk ohälsa” och övriga ärenden under perioden 1 januari–31 augusti 2021.

## Klagomål som gäller delaktighet

I 39 AV KLAGOMÅLEN finns synpunkter på att patienten inte görs helt delaktig i sina kontakter med hälso- och sjukvården. Det klagomål som dominerar är att patienten, eller närstående, inte tycker att vården lyssnar till det man säger. Ofta nämns att patienter eller anhöriga känner att de inte tas på allvar.

*”Patienten önskade få sin vanliga medicin insatt igen, men läkaren lyssnade inte på detta.”*

I 19 av dessa ärenden handlar det om kontakter med psykiatrin. I tio gäller det vårdcentraler och i sex klagomål är patienten ett barn och föräldrarna framför klagomål på att de inte görs delaktiga i barnets vård.

I flera av klagomålen handlar det om att det tas beslut om läkemedel där patienten inte får tillräckligt med information om varför. Det kanske är ett

läkemedel som byts ut eller ett läkemedel som inte längre förskrivs. När vården inte lyckas förmedla information om varför, så upplever sig patienten inte lyssnad till och därmed heller inte delaktig.

*”Varför vågar läkaren inte ta en diskussion och förklara för mig varför han inte vill ge mig medicinen?”*

När det gäller klagomål på att man som patient inte görs delaktig har vi sett en könsskillnad. Männen med psykisk ohälsa har högre andel sådana klagomål jämfört med övriga män, 33 procent respektive 18 procent. När det gäller kvinnorna finns ingen sådan skillnad.

Bland patienterna med psykisk ohälsa finns en skillnad mellan äldre och yngre patienter. Patienter 49 år och yngre är mer benägna att klaga på något som har med att inte vara delaktig att göra, än de som är 50 år och äldre.

## Klagomål som gäller läkemedel

I 35 AV KLAGOMÅLEN finns synpunkter på läkemedel. Som redan framgått hänger dessa klagomål ofta samman med klagomål på brister vad gäller att låta patienten vara delaktig. Gemensamt för 12 av dessa ärenden är att patienten uppgett sig ha diagnos ADHD. De upplever problem med förskrivning av ADHD-läkemedel. Ibland kommer läkemedlet försent, ibland är det felaktiga doser och i flera fall så får man inte den medicin som man vill ha.

*”Varför fungerar det så dåligt när man gör enligt föreskrifterna? Det är alltid problem med förskrivning. Det blir problem främst i mitt jobb då jag är beroende av medicinerna.”*

Andra klagomål handlar om att vården ändrar på den medicinering patienten har och att det brister i uppföljning av medicineringen.

*”Läkaren satte ut alla mediciner utan uppföljning av vare sig sköterska eller läkare. Jag känner mig bortglömd och osynlig.”*

Några av klagomålen handlar om att man nekas läkemedel och att man får biverkningar.

*”Jag träffade läkaren för att få läkarintyg men läkaren ändrade all min medicinering. Jag blev sjuk av det. Kände mig paranoid och vågade inte gå ut. Rör inte fungerande medicinering [!]”*

Bland patienterna med psykisk ohälsa finns en skillnad mellan äldre och yngre patienter. Patienter från 50 år och äldre är mer benägna att klaga på något som har med läkemedel att göra, än de som är yngre.

## Klagomål som gäller patientjournalen

18 AV KLAGOMÅLEN finns synpunkter på patientjournalen. Flera av klagomålen handlar på lite olika sätt om att det som står i deras journaler inte är riktigt sant, eller att viktig information saknas.

*”Läkarens beskrivning ger inte en riktig bild av min verklighet.”*

*”Sköterskan skrev inget om min ångest, bara om sårömläggningen.”*

Patienter är oroliga över att det som står kan skapa en orätt bild av vem man är. Man är rädd för att

drabbas av förutfattade meningar och att den vård som framöver erbjuds då blir sämre.

*”Patienten känner att saker som står i hennes journal inte stämmer och att det lagras på och ger en osann bild och färgar mötet i vården.”*

Även när det gäller journalföring bland patienterna med psykisk ohälsa och klagomål på journalföring finns en skillnad mellan äldre och yngre patienter. Patienter från 50 år och äldre är mer benägna att klaga på något som har med patientjournalen att göra, än de som är yngre.

## Klagomål som gäller repressalier

VID GENOMGÅNG av rapportens underlag noterade vi att patienter också har framfört en viss oro för att drabbas av repressalier av vårdpersonal om de framför sina klagomål. Det var visserligen inte många ärenden men är ändå värt att notera att en sådan oro kan finnas.

*”Det är med tveksamhet jag skriver detta klagomål. Jag är vårdbehövande och är rädd att få denna skrivelse emot mig.”*



*Vår förhoppning är att innehållet i denna rapport kan bidra till en ökad patientsäkerhet, för ...*

*Tillsammans skapar vi ett bättre liv*



Region Örebro län  
Patientnämnden

Postadress Patientnämnden, Box 1613, 701 16 Örebro, E-post [patientnamnden@regionorebrolan.se](mailto:patientnamnden@regionorebrolan.se)

Besöksadress Landbotorpsallén 25 A, Örebro, Tel 019-602 27 60

[www.regionorebrolan.se/patientnamnden](http://www.regionorebrolan.se/patientnamnden)