



## 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.

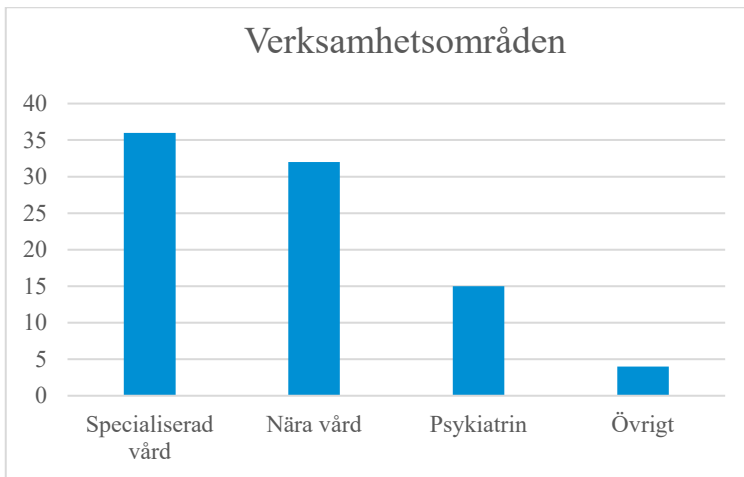
### Patientdatalagen (2008:355)

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.

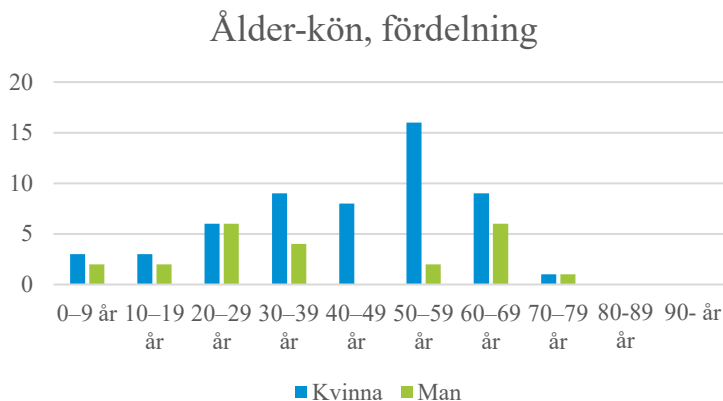
Klagomål på något som har med patientjournaler att göra är relativt jämnt fördelade mellan Region Örebro läns verksamhetsområden. Det finns ingen enskild specialistklinik eller vårdcentral som sticker ut genom att ha fått ta emot många klagomål.



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.