

Sektionen för hälso- och sjukvård
Agneta Andersson

Socialdepartementet
103 33 STOCKHOLM

Fråga patienten - Nya perspektiv i klagomål och tillsyn (SOU 2015:102)

Sammanfattning

Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) har tagit del av slutbetänkande av klagomålsutredningen.

Sammanfattningsvis är SKL positivt till en ändamålsenlig klagomålshantering som utgår från patienternas behov, bidrar till ökad patientsäkerhet och är resurseffektiv. I det klagomålssystem som föreslås ska patienten i första hand få stöd av vårdgivaren. Den som tar emot ett klagomål från patienten ska se till att det hamnar hos rätt vårdgivare.

SKL är positivt till att patientnämndernas verksamhet regleras i en ny lag. I lagen ska det framgå att nämndernas huvudsakliga uppgift är att hjälpa enskilda patienter att framföra klagomål och att få svar av vårdgivaren.

SKL anser att det är olyckligt att begränsa Inspektionen för vård och omsorgs utredningsskyldighet samtidigt som vårdgivarens skyldighet att hantera klagomål och synpunkter stärks.

Den kommunala finansieringsprincipen är tillämpbar när nya obligatoriska uppgifter införs för kommuner och landsting. Det gäller till exempel när frivilliga uppgifter blir obligatoriska. Utgångspunkten är att landstingens kostnader för nödvändiga förändringar i klagomålssystemet regleras utifrån detta.

Fråga patienten – Nya perspektiv i klagomål och tillsyn

Ny lag om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvård

Utredningen föreslår en ny lag om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården som ska reglera patientnämndens verksamhet. Patientnämnden kommer tillsammans med vårdgivaren att utgöra första linjen i det föreslagna systemet. Patientnämnderna ska kommunicera med patienten på det sätt som är lämpligt med hänsyn till frågans eller klagomålets art och den enskildes förmåga att tillgodogöra sig information.

Utredningen föreslår också att nämnderna ska bidra till patientcentrering och hög patientsäkerhet i hälso- och sjukvården genom att årligen analysera inkomna klagomål och synpunkter och därefter uppmärksamma landstinget eller kommunen på riskområden och hinder för en säker och patientcentrerad vård.

Landstingen och kommunerna ska organisera sin verksamhet så att slutsatser av de analyser som patientnämnderna gör, tas omhand och bidrar till hälso- och sjukvårdens utveckling. I lagen anges också att landstingen och kommunerna ska organisera nämnderna så att de kan utföra sina uppgifter självständigt.

Patientnämnderna ska samverka med Inspektionen för vård och omsorg (IVO) så att myndigheten kan säkerställa att patientens erfarenheter fortlöpande används som underlag för beslut om tillsynens inriktning.

Utredningen föreslår att delar av de medel som frigörs i det nya klagomålssystemet ska användas för att förstärka patientnämnderna.

Förslag till lag om ändringar i patientsäkerhetslagen (2010:659) och patientlagen (2014:821)

I det nya klagomålssystemet som utredningen föreslår ska patienten i första hand vända sig till vårdgivaren. Vårdgivarens skyldighet att hantera klagomål och synpunkter samt patientnämndernas uppgift att hjälpa patienten att framföra klagomål och att få svar av vårdgivaren skrivs in i patientsäkerhetslagen och patientlagen. I patientsäkerhetslagen införs också bestämmelser som reglerar vårdgivarens skyldighet att bistå patientnämnden i den utsträckning som behövs för att kunna hjälpa patienten att framföra klagomål och att få svar av vårdgivaren.

IVO:s roll i klagomålssystemet är att pröva patientens klagomål och uttala sig om huruvida en åtgärd eller underlåtenhet av vårdgivare eller hälso- och sjukvårdspersonal strider mot lag eller annan föreskrift eller är olämplig med hänsyn till patientsäkerheten. IVO ska pröva om ett handlande varit förenligt med gällande föreskrifter och vetenskap och beprövad erfarenhet.

Utredningen föreslår att IVO ges i uppdrag att utveckla en patientcentrerad tillsyn. Med patientcentrerad tillsyn menas bland annat att tillsynen är riskbaserad och förebyggande på ett sätt som bidrar till att förhindra vårdskador och kan leda till kvalitetsförbättringar ur patientens perspektiv. En patientcentrerad tillsyn ser också till vårdens sammanlagda resultat för patienten och granskar inte bara ledningssystem eller egenkontroll hos en vårdgivare i taget. En förutsättning för att IVO:s tillsyn ska utvecklas i en sådan riktning är emellertid att resurserna omfördelas. Detta är också en förutsättning för att patientnämndens roll ska kunna utvecklas. Omfördelningen av resurser ska ske genom att IVO:s utredningsskyldighet begränsas. Den begränsade

utredningsskyldigheten innebär att IVO ska ha skyldighet att pröva klagomål först när vissa förutsättningar är uppfyllda.

Förbundets ställningstagande

SKL är positivt till en klagomålshantering som utgår från patienternas behov, bidrar till ökad patientsäkerhet och är resurseffektiv.

SKL ställer sig positivt till en lag som reglerar patientnämndernas verksamhet. SKL stödjer uppfattningen om att patientnämnderna har en viktig roll i det nya klagomålssystemet och att deras stödjande funktion bör utvecklas och bli mer likvärdig i landet.

I klagomålsutredningen föreslås förslag till lag om ändring i patientsäkerhetslagen 11 § som innebär att IVO ska utreda ett klagomål som rör kroppslig eller psykisk skada eller sjukdom som uppkommit i samband med hälso- och sjukvård och som är bestående och inte ringa eller har lett till att patienten fått ett väsentligt ökat vårdbehov eller avlidit. Med andra ord begränsas IVO:s utredningsskyldighet till allvarliga skador.

Dessutom ska patienten först framställa sitt klagomål till berörd vårdgivare alternativt patientnämnden innan IVO är skyldig att pröva ärendet om kriterierna i 11 § är uppfyllda.

SKL är medveten om att en omfördelning av resurser är en förutsättning för att utveckla en mer patientcentrerad tillsyn samt att utveckla patientnämndernas roll. SKL vill dock påpeka att det är olyckligt att begränsa IVO:s utredningsskyldighet samtidigt som vårdgivarens skyldighet att hantera klagomål och synpunkter stärks. Detta kommer att försvåra utvärdering av effekterna av respektive intervention.

När vårdgivaren tillsammans med patientnämnderna kommer att utgöra första linjen i klagomålssystemet skulle det vara av stor betydelse för vårdgivaren att kunna utvärdera effekterna av detta, dels för att se om vårdgivarnas klagomålshantering fungerar optimalt och dels se om patienterna i mindre utsträckning vänder sig till IVO.

Ur ett patientperspektiv är det mycket olyckligt att införa en begränsning av IVO:s utredningsskyldighet då patienten fräntas en möjlighet till en oberoende prövning i de fall patienten anser det vara av betydelse.

Lena Micko
Ordförande