



2015-05-19

Dnr 2015/0251

Nr 21

Landstingsstyrelsen

Landstingsstyrelsens arbetsutskott har vid sitt sammanträde den 18 maj 2015 behandlat ärende angående svar på remiss SOU 2015:4 Sedd, hörd och respekterad.

Landstingsstyrelsens arbetsutskotts förslag till beslut

Landstingsstyrelsen beslutar

att ställa sig bakom ”Yttrande över remiss delbetänkande klagomålsutredningen Sedd, hörd och respekterad” (SOU 2015:14).

Landstingsstyrelsen

Yttrande över Remiss ”Sedd, hörd och respekterad” Delbetänkande klagomålsutredning (SOU 2015:14)

Bakgrund

Regeringen beslöt i juni 2014 att tillsätta en särskild utredare med uppgift att se över den nuvarande hanteringen av klagomål mot hälso- och sjukvården och föreslå hur hanteringen kan bli enklare, mer ändamålsenlig och effektivare.

Sammanfattning

Klagomålssystemet ska vara *en väg* in i systemet där det är vårdgivarens uppgift att tillgodose patientens behov och patientnämndens att stödja patienten i den processen.

I delbetänkandet redovisas följande *förslag*:

- I patientsäkerhetslagen införs att vårdgivaren är skyldig att ta emot klagomål mot och synpunkter på den egna verksamheten.
- I patientsäkerhetslagen tydliggörs att vårdgivaren ska besvara klagomål och vilka åtaganden vårdgivaren i samband med det har i förhållande till den som klagar.
- En nationell information ska beskriva hur man klagar på hälso- och sjukvården.
- IVO ska endast pröva en anmälan om klagomål från den patient som saken gäller, eller om patienten inte själv kan anmäla saken, en närstående till honom eller henne.
- Kommunikering av förslag till beslut avskaffas när tillsynsmyndigheten inte riktar kritik.
- IVO får uppdrag att tillsammans med landsting, kommuner och patientnämnder skapa en långsiktig samverkansstruktur för nationell analys och återkoppling av synpunkter och klagomål mellan dessa aktörer.

Författningsförändringar i patientsäkerhetslag och patientlag utifrån förslagen ovan föreslås träda i kraft den 1 juli 2016.

I delbetänkandet redovisas även ett antal *bedömningar*:

- Förändrat uppdrag och eventuellt resurstillskott till patientnämnder.
- I patientsäkerhetslagen bör anges att IVO ska utreda om en åtgärd eller underlåtenhet av vårdgivare eller hälso- och sjukvårdspersonal strider mot lag eller annan föreskrift eller är olämplig med hänsyn till patientsäkerheten.
- Utredningsskyldigheten för IVO bör begränsas till ärenden av särskild karaktär och där vårdgivarens åtgärder enligt den klagande inte har varit tillräckliga.
- Patienters synpunkter och erfarenheter bör inhämtas inom ramen för IVO:s tillsyn.
- Medarbetare av alla yrkeskategorier i vården bör i större utsträckning göras delaktiga och ges förutsättningar att lära av patienters klagomål och synpunkter.
- Patientnämnders uppdrag bör utvidgas med en skyldighet att sammanställa och analysera inkomna patientärenden samt i högre grad fokusera på klagomålens innehåll.

- IVO bör i sin återföring sprida goda exempel på hur vårdgivare kan systematisera och lära sig av klagomål och synpunkter.

Utredningens bedömningar ovan kommer att redovisas först i slutbetänkandet den 31 december 2015. Författningsförändringar utifrån bedömningarna ovan ska presenteras i slutbetänkandet som föreslås träda i kraft den 1 juli 2017.

Konsekvenser

Utredningen framför samhällsekonomiska vinster när vårdgivaren själva ska hantera klagomålen istället för att dessa leder till ett ärende hos patientnämnd eller IVO. På lång sikt kan dylika effekter synas men på kort sikt innebär förslaget för Landstinget Blekinge att ett nytt administrativt förfarande måste organiseras och struktureras. Dels på verksamhetsnivå dels på landstingsövergripande nivå vilket kommer att kräva resurser i form av personal, IT-stöd, tid mm.

Förslag till beslut

Landstinget Blekinge välkomnar förslaget att skapa en klagomålshantering som utgår från patientens behov, bidrar till ökad patientsäkerhet och är resurseffektiv. I remissvaret ställer sig Landstinget Blekinge bakom delar av utredningens förslag vilket innebär att vissa synpunkter framförs i yttrandet över remissen.

Landstingsstyrelsens arbetsutskott föreslås besluta att föreslå landstingsstyrelsen besluta

att ställa sig bakom ”Yttrande över remiss delbetänkande klagomålsutredningen Sedd, hörd och respekterad” (SOU 2015:14)

Landstingsdirektörens stab, Karlskrona enligt ovan



Peter Lilja
Landstingsdirektör