



Landstingsdirektörens stab
Patientsäkerhetsavdelningen

2016-03-04

Ärendenr 2016/00048
Dokumentnr
2016/00048-2

Gulli Malmberg

Till Landstingsstyrelsen

Yttrande över Remiss ”Fråga patienten, nya perspektiv i klagomål och tillsyn” - Slutbetänkande Klagomålsutredning (SOU 2015:102)

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. Ett första delbetänkande ”Sedd, hört och respekterad” kom våren 2015 (dnr 2015/0251). Landstinget Blekinges yttrande var positiv till principen med *en väg in i systemet*, dock framfördes ett antal synpunkter samt det faktum att det är mycket sannolikt att utredningens förslag kommer att leda till ökade kostnader för vårdgivaren.

Sammanfattning

Klagomålsutredningens slutbetänkande i korthet är följande:

- Patienten måste veta vart man ska vända sig med klagomål och synpunkter och vem som har vilket ansvar. En enhetlig nationell information ska tas fram enligt delbetänkandet.
- Patienten ska i första hand vända sig till vårdgivaren.
- Patientnämnden ska stödja patienten och verka för att vårdgivaren ger svar och förklaringar till vad som hänt. Patientnämnden ska ha en självständig ställning som organisatoriskt är åtskild från vårdgivaren och från landstingets ledning. Förslaget är en ny lag som reglerar patientnämndens verksamhet.
- Patientnämnderna ska årligen analysera inkomna klagomål och synpunkter. Riskområden ska kommuniceras bl a till landstinget. Dessa ska därför organisera sin verksamhet på sådant sätt att slutsatserna av de analyser som nämnderna gör tas om hand och bidrar till att patienterfarenheterna tas till vara i hälso- och sjukvårdens utveckling.
- Inspektionen för vård och omsorg (IVO) ska pröva patienters klagomål och uttala sig om huruvida en åtgärd eller underlåtenhet av vårdgivare eller hälso- och sjukvårdspersonal strider mot lag eller föreskrift eller är olämplig med hänsyn till patientsäkerheten.
- IVO ska bedriva en patientcentrerad tillsyn. Utredningen menar att tillsynen ska vara riskbaserad och förebyggande på ett sätt som bidrar till att förhindra vårdskador och kan leda till kvalitetsförbättringar ur patientens perspektiv. IVO ska prioritera insatser mot missförhållanden som bedöms få en påtaglig betydelse för patienters säkerhet. En patientcentrerad tillsyn förutsätter vidare att patientens erfarenheter, kunskap och iakttagelser får stor plats både när tillsynen planeras och när den genomförs.
- En förutsättning för att IVO:s tillsyn ska kunna utvecklas i denna riktning och att patientnämndens roll ska kunna utvecklas, är att resurserna omfördelas. Detta görs genom att IVO:s utredningsskyldighet begränsas vilket kommer att påverka patientens rättighet att få en oberoende prövning av en händelse i vården.

- Den begränsade utredningsskyldigheten innebär att IVO ska ha skyldighet att pröva klagomål först när vissa förutsättningar är uppfyllda. Den första är att vårdgivaren ska ha getts möjlighet att besvara klagomålet, den andra är att klagomålet ska vara av en viss allvarlighetsgrad. IVO får avstå från att utreda klagomål om händelsen är äldre än två år.
- Utredningen anser att författningsändringar inte kommer att vara tillräckliga för att skapa ett ändamålsenligt klagomålssystem. En förutsättning anges vara att vårdens kultur och arbetssätt utvecklas mot en patientcentrerad vård. Här anges att förändringar krävs av vårdgivaren på systemnivå kring styrning, ledarskap, utrymme för att använda professionell kunskap samt patientinvolvering. Utredningens bedömning är att om regeringen avser att stimulera utvecklingen mot en patientcentrerad vård bör inriktningen koncentreras på dessa fyra områden.

Författningsförslagen i slutbetänkandet föreslås träda i kraft den 1 juli 2017.

Konsekvenser

I delbetänkandet framför utredningen 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 ett nytt administrativt förfarande för landstinget. I slutbetänkandet beskrivs följande ekonomiska konsekvenser:

- IVO:s begränsade utredningsskyldighet frigör ca 75 mnkr. Av dessa ska 19,4 mnkr användas för att förstärka patientnämnderna och resterande 55,2 mnkr stannar kvar på IVO i syfte att ge utrymme för en patientcentrerad tillsyn.
- Små patientnämnder bedöms ha behov motsvarande en heltidstjänst eller 700 tkr per år.
- Enligt utredningen kostar en inspektion 66 tkr och IVO genomförde f g år 288 inspektioner. Det innebär att IVO kan genomföra ytterligare 813 inspektioner.
- Utredningen bedömer att det inte blir några ekonomiska konsekvenser för vårdgivaren.

Här kan dock påpekas att antalet ärenden som landstinget ska hantera kommer att bli fler samt att klagomålens art, omfattning och dignitet har en viss betydelse för hur lång tid och vilka resurser som hanteringen tar. Patientnämndens utökade uppdrag i kombination med IVO:s utökade tillsyn, kommer förmodligen att innebära mer utredning för vårdverksamheten.

Konsekvenser i anslutning till att landstingen ska organisera sin verksamhet på sådant sätt att slutsatserna av de analyser som patientnämnderna gör tas om hand och bidrar till hälso- och sjukvårdens utveckling, nämns inte. Ekonomiska konsekvenser finns ej heller beskrivna vad gäller utredningens bedömning att det även kräver att vårdgivaren utvecklar sin verksamhet mot en mer patientcentrerad vård. Ovanstående kommer att innebära att landstinget behöver strukturera och systematisera klagomålshanteringen på ett sätt som inte görs idag. Det kan i och för sig vara bra med det innebär att IT-stöd behöver revideras och resurs tillsätts för hanteringen.

Förslag till beslut

Landstinget Blekinge välkomnar förslaget att skapa en klagomålshandling 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.

Landstingsstyrelsen föreslås besluta

att godkänna yttrandet över remiss ”slutbetänkande klagomålsutredningen. Fråga patienten; nya perspektiv i klagomål och tillsyn” (SOU 2015:102).

Landstingsdirektörens stab, Karlskrona enligt ovan



Peter Lilja
Landstingsdirektör