

Socialdepartementet

Remissvar: SOU 2015:102 Fråga patienten – nya perspektiv i klagomål och tillsyn

Vårdföretagarna, som är en arbetsgivar- och branschorganisation för privata vård- och omsorgsgivare, vill härmed avlämna följande remissvar.

Sammanfattning

Vårdföretagarna menar att dagens system för hantering av klagomål i hälso- och sjukvården behöver utvecklas och förtydligas. Idag kan klagomål ställas till vårdgivaren, patientnämnden och/eller Inspektionen för vård och omsorg, IVO. Det är många gånger otydligt för patienten när man ska vända sig till vilken aktör och vilket ansvar som respektive aktör har.

I vårt remissvar till Klagomålsutredningens delbetänkande (SOU 2015:14) anförde Vårdföretagarna att det, utöver klagomål direkt till vårdgivaren, bör finnas en tydlig och enkel väg för patienten att framföra klagomål på hälso- och sjukvården. Enkelhet i systemet är en viktig patientsäkerhets- och kvalitetsfråga. Vi pekade på att hälso- och sjukvårdshuvudmannens patientnämnd bör vara den oberoende myndighetsinstans som tar emot samtliga klagomål från patienter. Vi vidhåller denna uppfattning. Vi ser risk för att otydligheten för patienten består om IVO även fortsatt ska ta emot klagomål från patienter, när vissa förutsättningar är uppfyllda. I denna del avviker vår uppfattning från utredningens.

Vi ställer oss bakom betänkandets förslag till preciserad lagstiftning som tydliggör vårdgivarens skyldighet att hantera klagomål och synpunkter från patienter. Vi ställer oss vidare bakom utredningens förslag till lagstiftning om patientnämndernas roll, som stärker patientens möjligheter att få bättre stöd av patientnämnden vid klagomål i hälso- och sjukvården.

Vi ser, liksom utredningen, behov av att stärka IVO:s förutsättningar att driva en patientcentrerad och riskbaserad tillsyn i hälso- och sjukvården. Vi ställer oss bakom utredningens förslag i denna del. Vi gör dock bedömningen att en fortsatt hantering av enskilda patientklagomål hos IVO kommer att innebära fortsatt otydlighet för patienten. Det kommer även innebära en betydande andel av myndighetens resurser fortsätter att tas i anspråk för denna hantering.

Till skillnad från utredningen ser vi problem med att alla vårdgivare i hälso- och sjukvården idag inte är knutna till patientnämnderna. En möjlig lösning att överväga vidare är en skyldighet, i lag eller föreskrift, för samtliga verksamheter i hälso- och sjukvården att knyta avtal med en patientnämnd.

Nedan följer fördjupande synpunkter på några av betänkandets avsnitt.

7.2 Vårdgivaren ska ge patienten tydliga och förklarande svar

Vårdgivaren har ansvar att säkra att patientens behov av att bli sedd, hörd och respekterad tillgodoses. Ett rimligt förhållningssätt som vårdgivare bör vara att varje klagomål tas på allvar, ses som allvarligt och att hanteringen av klagomålet är ett led i det egna kvalitetssäkringsarbetet.

Vi instämmer i det förslag som lämnades i delbetänkandet (SOU 2015:14) om att i lag tydliggöra att vårdgivaren är skyldig att ta emot patienters klagomål och synpunkter samt att snarast besvara dessa. Det är rimligt att patienten får en förklaring till vad som hänt, varför det inträffat och i förekommande fall en beskrivning av vilka åtgärder som vårdgivaren avser att vidta för att sådana händelser inte ska inträffa igen. Vi har heller inget att invända mot att vårdgivaren ska ge den klagande en möjlighet att lämna synpunkter på förbättringar.

Vi instämmer vidare i förslaget om att ett klagomål bör hanteras av annan vårdgivare än den som mottagit det bör mottagaren skyndsamt överlämna handlingarna till rätt instans.

7.3 Patienter får tydlig och enhetlig information

Vi delar utredningens uppfattning att det behöver tas fram nationell information om hur patienten ska gå till tillväga för att klaga i hälso- och sjukvården och vilken roll olika aktörer har. Vi ställer oss bakom förslaget om en lagstadgad skyldighet för vårdgivaren att vid vårdskador informera patienten om möjligheterna att lämna klagomål och hur klagomålssystemet är uppbyggt.

7.4 Ökat stöd från patientnämnder till patienter

Vårdföretagarna delar utredningens bedömning att patientnämndernas roll bör förtydligas och förstärkas. Det bör vara hälso- och sjukvårdshuvudmannens ansvar att via patientnämnden ge stöd till patienten vid klagomål på hälso- och sjukvården. Vi delar utredningens uppfattning att det ska vara nämndens huvudsakliga uppdrag att hjälpa patienter att få sitt klagomål besvarat av vårdgivaren.

Vikten av enkelhet i klagomålssystemet kan inte nog betonas. Att det är enkelt för patienten att vända sig till en myndighetsinstans för klagomål i hälso- och sjukvården är en viktig patientsäkerhets- och kvalitetsfråga. Vi anser därför att hälso- och sjukvårdshuvudmannens patientnämnd bör vara den myndighetsinstans som tar emot samtliga klagomål från patienter. Patientnämnden bör avgöra om de ska handlägga ärendet själva, eller i särskilda fall vidarebefordra till IVO, gärna för någon form av gemensamhetsbedömning.

Vi ser flera fördelar med denna ordning. För det första skapar det enkelhet och tydlighet för patienten. För det andra blir det en handläggning på "rätt" nivå. För det tredje skulle IVO avlastas som tillsynsmyndighet. För det fjärde skulle Patientnämndens kompetens nyttjas bättre. För det femte skulle det kunna bli ett heltäckande system, se mer om det nedan.

Vi instämmer i förslaget om att vårdgivaren enligt lag ska vara skyldig att svara patientnämnden. Om vårdgivaren inte lever upp till sina skyldigheter har patientnämnden möjlighet att vända sig till IVO som tillsynsmyndighet, då tillsynsupdraget även omfattar vårdgivarens klagomålshantering. Myndigheten kan därmed vidta åtgärder mot den vårdgivare som missköter sina åtaganden gentemot patienten.

I sina kontakter med patienter kommer patientnämnderna att få även andra iakttagelser och information som IVO behöver i sitt tillsynsarbete. Vi delar därför utredningens bedömning att den lagstadgade skyldigheten för patientnämnden att uppmärksamma IVO på förhållanden som omfattas av myndighetens tillsyn ska kvarstå.

Patientnämnden måste ses som en del av landstingens ansvar som huvudman för hälso- och sjukvården. Vårdföretagarna vill betona vikten av patientnämndernas självständighet i landstingens organisation. Det är viktigt för patientnämndens legitimitet som en instans oberoende från vårdgivarna, oavsett regi.

I sitt delbetänkande redogjorde utredningen för de olikheter som idag finns i patientnämndernas förutsättningar och arbetssätt. Det är vår uppfattning att förslaget till lag om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården bidrar till större enhetlighet över landet. Patienten ska kunna få ett likvärdigt och gott stöd vid klagomål i hälso- och sjukvården, oavsett var i landet hen bor.

7.4.7 Inget utökat stöd till grupper som inte omfattas av patientnämndens uppdrag

Utredningen har inte funnit skäl för att föreslå ett utökat stöd till de grupper som inte idag omfattas av patientnämndens uppdrag. I denna del har Vårdföretagarna en annan uppfattning.

Alla vårdgivare är inte knutna till patientnämnderna, därför att de inte har landstinget eller kommunen som huvudman. Det gäller bland annat tandvården och helt privatfinansierade vårdgivare i hälso- och sjukvården. Ur ett patientperspektiv är det viktigt med tydlighet om vilken myndighet som har i uppgift att ge stöd till patienter vid klagomål på en vårdgivare och att reglerna omfattar all vård. En möjlig lösning att överväga vidare skulle kunna vara en skyldighet, i lag eller föreskrift, för samtliga vårdgivare verksamma i hälso- och sjukvården att knyta avtal med en patientnämnd. Paralleller kan dras till alla vårdgivares skyldighet att ha en patientskadeförsäkring.

8 En patientcentrerad tillsyn

Vi delar utredningens bedömning att IVO i högre utsträckning bör fokusera på patientcentrerad och riskbaserad tillsyn. I dessa delar instämmer Vårdföretagarna i utredningens förslag.

8.5 IVO:s utredningsskyldighet begränsas till vissa ärendetyper

Utredningen föreslår att IVO:s utredningsskyldighet för patientklagomål bör begränsas till vissa ärendetyper. Dessa definierar utredningen som fall där patienten har fått en sjukdom eller skada som uppkommit i samband med vård och som är bestående och inte ringa, eller har lett till väsentligt ökat vårdbehov eller att patienten avlidit. Klagomål från patienter i tvångsvård ska alltid utredas om det inte är uppenbart obefogat.

Händelser i vården som påverkat eller hotat patientens självbestämmande, integritet eller rättsliga ställning ska också omfattas. Vårdgivaren ska haft möjlighet att besvara patientens klagomål.

I denna del har Vårdföretagarna en annan uppfattning. Vår bedömning är att det är svårt för patienten att bedöma allvarlighetsgraden i de händelser som hans eller hennes klagomål handlar om. Otydligheten för patienten riskerar därför att bestå om patienten även fortsatt ska vända sig till IVO med patientklagomål av vissa ärendetyper. Vi anser att för tydlighetens och ändamålsenlighetens skull ska finnas en myndighetsinstans som tar emot klagomål från patienter och att det bör vara hälso- och sjukvårdshuvudmannens patientnämnd. Patientnämnden kan i sin tur förmedla särskilda ärenden till IVO, som tillsynsmyndighet. Se mer om detta ovan.

Utredningen skriver i sitt avsnitt med konsekvensbeskrivningar (s 142) att bedömningen är att IVO även fortsatt kommer att ta emot 70 procent av dagens volym av inkomna patientklagomål och att knappt hälften av dem kommer att utredas. Det stärker oss i vår uppfattning att otydligheten för patienten om vem man ska vända sig till med sitt klagomål riskerar att bestå.

Med vänlig hälsning

Karin Liljeblad
Näringspolitisk expert