

2015-06-16

Dnr.nr
S2015/1547/FS

Vår referens
Sofia Karlsson

s.registrator@regeringskansliet.se
s.fs@regeringskansliet.se

Remissvar: Sedd, hörd och respekterad

Ett ändamålsenligt klagomålssystem i hälso- och sjukvården

SOU 2015:14

Handikappförbunden

Handikappförbunden är en samarbetsorganisation för 39 funktionshinderförbund som tillsammans representerar ca 400 000 människor. Vårt mål är ett samhälle för alla. Vårt intressepolitiska arbete grundar sig på mänskliga rättigheter.

Sammanfattning

- Det är positivt att utredningen lägger förslag till ett nationellt klagomålssystem med tydlig ansvarsfördelning.
- Klagomålssystemet måste fungera likvärdigt över landet. Det behövs föreskrifter som förtydligar vad vårdgivarnas ansvar innebär i praktiken.
- Vårdgivare måste särskilt beakta barns och ungas behov och förutsättningar att kunna lämna synpunkter och klagomål.
- Vid klagomålshantering måste alltid informationen anpassas utifrån den enskildes eventuella behov av anpassad och tillgänglig information.

- Det behövs en konsekvensanalys för att belysa hur det faktum att klagan ska ställas till vårdgivaren kan påverka patientens vilja och möjlighet att "våga" klaga.
- Det är positivt att stärka och utveckla patientnämndernas roll och uppdrag. En viktig förutsättning är att patientnämnden får en självständig ställning i förhållande till övrig förvaltning inom kommun eller landsting. Utredningen behöver hitta former för hur detta ska regleras.
- Vi ser positivt på att vårdgivare behöver åläggas skyldighet att redovisa inkomna klagomål till patientnämnd.
- Patientnämnderna måste få de ekonomiska resurser som behövs för att kunna fullgöra uppdragen.
- Det är mycket positivt att utredningen förslår att det ska tas fram enhetlig nationell information om hur det går till att klaga. Informationen måste vara fullt tillgänglig för alla personer med funktionsnedsättning utifrån vars och ens behov.
- Patientperspektivet i tillsynen behöver bli tydligare i lagstiftningen.
- Alla yrkeskategorier inom vården måste få kunskap om det goda syftet med klagomål, hur klagomålshanteringen går till liksom klagomålets betydelse och inverkan på den egna verksamheten.
- Det behövs en nationell plan för information, utbildning, genomförande och kontinuerlig uppföljning av utredningens förslag.

Utredningens uppdrag

Utredningen ska ge förslag på hur hanteringen av klagomål mot hälso- och sjukvården kan bli mer ändamålsenlig. Med ändamålsenligt menar utredningen att klagomålshanteringen utgår från patienternas behov, bidrar till ökad patientsäkerhet och är resurseffektiv.

Slutbetänkande ska presenteras 31 december 2015.

Att kunna klaga

Organisationen av dagens hälso- och sjukvård är komplex med många olika aktörer på flera samhällsnivåer. Det gör att det är komplicerat, kanske till och med omöjligt för den enskilde att veta vart man ska vända sig med synpunkter och klagomål.

Funktionsnedsättningens art kan ytterligare komplicera möjligheterna att klaga om inte tillgänglig information och tillgängliga verktyg erbjuds. På så sätt kan patienten förlora möjligheten att få en förklaring och kanske en ursäkt medan vårdsektorn förlorar viktig erfarenhet som kan förbättra hälso- och sjukvården. Det är därför positivt att Klagomålsutredningen nu lägger förslag till ett nationellt och enhetligt klagomålssystem med tydlig ansvarsfördelning. Om konsekvent genomfört kan förslaget förenkla möjligheterna att framföra synpunkter och klagomål.

Fungerande former för klagomålshantering är en viktig förutsättning för att patienter ska känna förtroende för vården.

Funktionshindersorganisationernas roll

Utredningen tar upp flera processer där funktionshindersorganisationerna måste få en bärande roll. Det gäller utformning och genomförande av patientnämndernas utvidgade uppdrag och arbete liksom den framtida samverkansstruktur som Inspektionen för vård och omsorg, IVO föreslås få i uppdrag att ta fram tillsammans med landsting, kommuner och patientnämnder. Det ligger i linje med utvecklingen mot att patienter får allt större delaktighet i vården och överensstämmer med artikel 4, punkt 3 i FN:s "Konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning". Där fastslås bland annat att stater ska samråda med och aktivt involvera personer med funktionsnedsättning.

Barn och unga

I avsnitt 5.2.2 (sid 70) beskrivs vikten av att vårdgivare särskilt beaktar barns och ungas behov och förutsättningar för att kunna lämna synpunkter på hälso- och sjukvården och att klagomål från barn och unga bör hanteras extra skyndsamt. Detta är mycket positiva intentioner som dock behöver styras upp för att bli verklighet. Vårdgivare och patientnämnder kan behöva särskild barnkompetens för att kunna förklara vad som hänt och varför. Det är viktigt att berörda företrädare för vården kan ha ett barnperspektiv som utgår ifrån barnets möjligheter att förstå och agera.

För att stärka möjligheten att alla barns behov kan beaktas behöver utredningen i slutbetänkandet hänvisa till FN:s konvention om

barnets rättigheter och FN:s Konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning, artikel 7 punkt 3.

Vårdgivares ansvar

Handikappförbunden välkomnar utredningens förslag att skapa en tydlig väg för patienters klagomål och att vårdgivaren föreslås bli skyldig att ta emot klagomål och synpunkter på den egna verksamheten genom tillägg i patientsäkerhetslagen (2010:659). I patientlagen (2014:821) införs en motsvarande bestämmelse som reglerar patientens rätt att få klagomålet besvarat och orsakssammanhangen förklarade. I 11 kap. 2a § föreslås att "Klagomålen ska besvaras på lämpligt sätt och med hänsyn till klagomålets art och den enskildes förmåga att tillgodogöra sig informationen." Handikappförbunden förutsätter att den sista skrivningen i praktiken innebär att informationen ska anpassas utifrån den enskildes eventuella behov av anpassad och tillgänglig information.

Enligt förslaget ska vårdgivare besvara klagomål snarast. "Snarast" är ett tänjbart begrepp som behöver förtydligas genom angivande av tidsrama för bekräftelse av att anmälan inkommit, hur ärendet hanteras liksom eventuella följdverkningar.

Då ovanstående lagförslag trätt i kraft är det viktigt att de efterlevs på ett likvärdigt sätt över landet. Regeringen bör därför ge en myndighet i uppdrag att ta fram föreskrifter som förtydligar hur lagändringarna ska tillämpas.

Att klaga - en utsatt situation

En patient som på grund av funktionsnedsättning är beroende av goda kontakter med sjukvården kan uppleva att det är vanskligt och obehagligt att klaga direkt till vårdgivaren. Handikappförbunden anser att utredningen därför borde göra en konsekvensanalys för att belysa hur det faktum att klagan ska ställas till vårdgivaren kan påverka en patients vilja och möjlighet att "våga" klaga. Hanteringen av anonymt inlämnade klagomål behöver också övervägas.

Patientnämnder

Aktivt stöd till patienter

Handikappförbunden ser positivt på utredningens bedömning att patientnämndens fortsatta uppdrag ska vara att aktivt stödja och hjälpa patienter utifrån vårdgivarens skyldigheter enligt den föreslagna beskrivningen i 3 kap. 8 b § patientsäkerhetslagen.

Uppföljning och analys av klagomålen

Det behövs också former för uppföljning och analys av hur vårdgivarna hanterar klagomålen. Handikappförbunden ställer sig positiv till utredningens bedömning att patientnämndernas ansvar bör utvidgas till att sammanställa och analysera inkomna patientärenden och därvid fokusera på klagomålens innehåll. Om patientnämnderna ska kunna göra realistiska analyser måste de ha tillgång till alla klagomål. Vårdgivare behöver därför åläggas skyldighet att redovisa inkomna klagomål till patientnämnd.

Patientnämndens slutsatser ska rapporteras till IVO, vårdgivare, personal och beslutsfattare i landsting och kommuner. På så sätt kan återkommande och strukturella brister identifieras och åtgärdas. Funktionshindervisorganisationerna behöver inbjudas som part i hela denna process.

Självständighet i relation till förvaltningen

En viktig förutsättning är att patientnämnden har en självständig ställning i förhållande till övrig förvaltning inom kommun eller landsting. Utredningen anser att frågan om självständighet inte kan regleras i lag då detta skulle inkräkta på det kommunala självstyret. Det är Handikappförbundens mening att om patientnämnden ska kunna vara en aktivt stödjande part till patienten i samband med klagomål och därtill ha i uppdrag att sammanställa och analysera klagomål och förmedla resultaten, så är det nödvändigt att patientnämnden har en självständig ställning i förhållande till övrig förvaltning. Frågan om patientnämndens ställning är också grundläggande för den patient som lämnat klagomål till vårdgivaren. Patienten måste kunna lita på att patientnämnden är en oberoende part vilket blir särskilt viktigt om IVO:s uppdrag avgränsas enligt utredningens bedömning. Handikappförbunden anser därför att utredningen inför slutbetänkande måste arbeta vidare för att hitta former för att reglera och tydliggöra patientnämndens roll i förhållande till berörd förvaltning.

Nödvändiga ekonomiska resurser

Utredningens förslag ger patientnämnder betydligt utökade arbets- och ansvarsområden. Om dessa intentioner ska kunna uppfyllas måste patientnämnderna tillföras de ekonomiska resurser som behövs för att kunna fullgöra uppdragen.

IVO

Uppdraget

Utredningen bedömer att IVO ska ha ett lagreglerat övergripande uppdrag att 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."

Vidare bedömer utredningen att IVO:s utredningsskyldighet bör begränsas till ärenden av särskild karaktär och där vårdgivarens åtgärder enligt förslaget till 3 kap. 8 b § patientsäkerhetslagen enligt den klagande inte varit tillräckliga. Flera av Handikappförbundens medlemsorganisationer uttrycker farhågor inför möjligheten att IVO:s uppdrag på detta sätt begränsas då det innebär att det inte längre finns någon oberoende aktör som patienter kan vända sig till med sina klagomål.

En långsiktig samverkansstruktur

IVO föreslås få i uppdrag att tillsammans med landsting, kommuner och patientnämnder ta fram en samverkansstruktur för analys och återkoppling av synpunkter och klagomål mellan parterna.

Analyserna ska grundas på de uppgifter som kommit till IVO och på återrapportering från patientnämnderna. Förslaget ska göra det möjligt att identifiera och sprida information om generella trender och brister som behöver åtgärdas. Även i detta sammanhang är det viktigt att patientnämnderna har en oberoende ställning i förhållande till sina förvaltningar. Företrädare för funktionshindervisorganisationer bör bjudas in att delta i processen då samverkansstrukturen tas fram.

Patientfokuserad tillsyn

Utredningen tar upp frågan om patienters och närståendes möjligheter att lämna synpunkter i samband med tillsyn, till exempel vid inspektioner. Utredningen avser att överväga om patientperspektivet i tillsynen bör bli tydligare i lagstiftningen. Detta är ett positivt förslag om information och frågeställningar förmedlas utifrån patientens behov och förutsättningar att ta emot information och förmedla synpunkter och klagomål.

Nationell information om klagan

Patienter och allmänhet

Många kan vittna om att det idag är komplicerat att klaga på hälso- och sjukvården. Det är därför mycket positivt att utredningen förslår att det ska tas fram enhetlig nationell information om hur det går till att klaga. Informationen måste vara lätt att hitta och förstå och

beskriva vart man kan vända sig och hur ett klagomål kommer att hanteras. Det måste framgå att klagomål handlar om kvalitetssäkring och därför snarare bör uppmuntras än undvikas. Informationen måste vara fullt tillgänglig för alla personer med funktionsnedsättning utifrån vars och ens behov. Enligt Patientlagen 3 kapitlet § 6-7 så ska informationen till patienter inom sjukvården anpassas till mottagarens ålder, mognad, erfarenhet, språkliga bakgrund och andra individuella förutsättningar.

Yrkeskategorier

På motsvarande sätt måste alla yrkeskategorier i vården få kunskap om det goda syftet med klagomål, hur klagomålshandlingen går till liksom klagomålets betydelse och inverkan på den egna verksamheten.

Genomförandeplan

Om utredningens förslag ska genomföras är det viktigt att detta sker samtidigt över hela landet. Då behövs en nationell plan för information, utbildning, genomförande och kontinuerlig uppföljning.

Med vänlig hälsning

Handikappförbunden



Stig Nyman
Ordförande