



Sundbyberg 2016-04-12

Dnr.nr: S2015/08100/FS

Vår referens: Sofia Karlsson

Mottagarens adress:

[s.registrator@regeringskansliet.se](mailto:s.registrator@regeringskansliet.se)  
[s.fs@regeringskansliet.se](mailto:s.fs@regeringskansliet.se)

## Remissvar: Fråga patienten (SOU 2015:102)

Handikappförbunden är en samarbetsorganisation för 39 funktionshinderförbund som tillsammans representerar cirka 400 000 människor. Vårt mål är ett samhälle för alla. Vårt intressepolitiska arbete grundar sig på mänskliga rättigheter. En god och jämlik vård är ett av våra prioriterade områden.

Det mest centrala i utredningen är att en stor del av klagomålshanteringen ska flyttas från IVO till patientnämnderna.

### Sammanfattande synpunkter

Detta är slutrapporten i klagomålsutredningen och vi har tidigare kommit med ett remissvar<sup>1</sup> på delrapporten Sedd, hörd och respekterad (SOU 2015:14). Vi ställde oss i det remissvaret över lag positiva till förslaget om ett nationellt klagomålssystem och en tydlig ansvarsfördelning. Det är ett ställningstagande som vi står fast vid. Det är bra att patientnämndernas roll stärk. Det är ofta där de flesta

---

1

<http://www.handikappforbunden.se/Global/Remisser/Remissvar/2015/Remissvar%20SOU%202015%2014%20Sedd%20h%c3%b6rd%20respekterad%20Klagom%c3%a5ssystem.pdf>

ärenden hanteras bäst. Framför allt uppskattar vi kravet på återrapportering för att identifiera brister i vården och områden för förbättring och/eller tillsyn.

Den stora bristen i förslaget är att möjligheterna att göra en anmälan till IVO tas bort innan man fullt ut säkerställt att patientnämnderna är redo att axla ansvaret. Det måste också finnas möjlighet för den som inte bara vill ha en förklaring, utan också vill utkräva en ursäkt eller repressalier. Och möjligheterna måste vara likvärdiga i hela landet.

Likvärdighet över hela landet lyfte vi också upp i vårt förra remissvar. Så är det inte idag, och vi är rädda att utredningens förslag inte är tillräckliga för att säkerställa att så blir fallet. Några andra synpunkter var att vårdgivare särskilt måste beakta barns och ungas behov och förutsättningar att kunna lämna synpunkter och klagomål, att informationen måste anpassas utifrån den enskildes eventuella behov och möjligheter, samt att 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. Dessa synpunkter kvarstår tyvärr också i denna slutrapport. Slutligen så anser vi att utredningen varit onödigt vag när det gäller utvärdering och tillsyn av klagomålshanteringen, samt ställer oss tveksamma till de ekonomiska kalkylerna.

### **Patientnämnden som fullvärdig klagomålsinstans**

Innan man tar ställning till om detta är ett bra förslag eller inte så måste man utgå från varför man lämnar in ett klagomål. Så som vi ser det finns det fyra olika motiv – var och en för sig eller flera samtidigt.

- Få en förklaring för varför något hänt
- Undvika att det händer någon annan
- Få kompensation, en ursäkt
- Repressalier för den/de som gjort fel

Beroende på motiv är IVO respektive patientnämnderna olika lämpliga. I utredningen har man utgått från att den vanligaste orsaken till klagomål är att kommunikationen varit dålig och att patienten behöver en förklaring. Därför anser man att patientnämnden är den mest lämpliga instansen. Även önskan att undvika att det händer igen uppfylls huvudsakligen i och med förslaget om att patientnämnderna ska analysera inkomna klagomål

och uppmärksamma riskområden (kapitel 7.4.5), samt i förslaget att patienterfarenheter ska användas som underlag för beslut om inriktningen på IVOs tillsyn (kapitel 8.3.2). Däremot blir det svårare att utkräva en ursäkt eller repressalier för den eller de ansvariga. Hur går man till exempel till väga om man anser att en läkare bör bli prickad? Kan patientnämnden hjälpa en med det?

**Handikappförbunden anser** att möjligheterna att driva en fråga vidare för att utkräva en ursäkt och för att utkräva repressalier för ansvarig/ansvariga är allt för begränsade i det nu liggande förslaget. Vi ser en risk att beslut från IVO väger tyngre än ett beslut från patientnämnden, och att en förflyttning av ansvar för klagomål från IVO till patientnämnden också leder till en lägre värdering av patienters klagomål. Det finns heller ingen möjligt att överklaga beslut från IVO om att inte hantera ens fråga.

#### **Brister i klagomålshandlingen hos patientnämnderna**

Både Riksrevisionen och Vårdanalys, tog i sina remissvar på den tidigare utredningen "Sedd, hörd och respekterad", upp brister i vårdgivarnas klagomålshandling. De gjorde bedömningen att utredningens förslag riskerar att leda till att patienterna fråntas en klagomålmöjlighet som inte ersätts med en annan. I denna utredning slätar man över kritiken med att helt sonika konstatera att IVOs hantering, med sina årslånga handläggningstider, har så stora brister att ett borttagande av möjlighet att skicka sina klagomål dit, inte kommer innebära någon förlust för patienterna. Vi på Handikappförbunden anser att det är ett anmärkningsvärt resonemang.

**Handikappförbunden anser** att bara för att möjligheterna till klagomål idag är usla, så kan man inte ta bort de möjligheter som faktiskt finns, innan man säkerställt att det nya verkligen fungerar. Med tanke på den slutsats som utredningen kommer till, kan det också finnas anledning att se över utredningsförfarandet hos IVO.

#### **Patientnämndernas ställning och jämlikhet i klagomålen**

Många av våra medlemsförbund upplever patientnämndernas ställning som för svag. Anmälningar som bara leder till en förklaring är inte tillräckligt. Det finns också en stor variation i patientnämndernas kompetens och struktur. I vissa landsting har man helt enkelt bara skickat frågorna vidare, antingen till vården eller till IVO.

Utredningen konstaterar att landets olika patientnämnder har varierande resurser, och att finansieringen behöver ses över av vissa huvudmän (kapitel 7.4.6). Man lägger däremot inget förslag på hur man ska säkerställa att möjligheten till klagomål ska bli jämlig över landet. Utredningens förslag på krav på patientnämnder i alla landsting och kommuner och specificering av deras ansvar (kapitel 7.4.1) är ett första steg, men utan sanktioner för landsting och kommuner som inte uppfyller villkoren och utan skarpa förslag på utvärdering av patientnämndernas klagomålshantering är det inte tillräckligt.

**Handikappförbunden anser** att innan möjligheten att anmäla till IVO tas bort, måste man säkerställa att patientnämnderna fungerar som de ska – i hela landet. Regelbundna utvärderingar och sanktioner för de landsting som inte uppfyller villkoren är exempel på hur det skulle kunna säkerställas.

### **Skyldighet att informera om klagomålsmöjligheten**

En mycket hög andel av dem som skulle vilja, anmäler aldrig sina klagomål till vare sig vårdgivaren, patientnämnden eller IVO. Särskilt bland barn är andelen som anmäler låg. Erfarenheten från våra medlemsförbund är att gemene man inte vet till vem man ska framföra sin klagan eller hur man går tillväga. Många upplever sig också vara i underläge.

**Handikappförbunden ställer sig därför bakom förslaget** om skyldighet för vårdgivare, vid vårdskador, att informera om möjlighet att framställa klagomål (kapitel 7.3.1). Men även patienter som inte drabbats av vårdskador borde få ta del av information om den nya klagomålshanteringen, liksom vårdpersonal. Informationen ska självfallet vara anpassad och tillgänglig.

### **Möjlighet att anmäla**

**Handikappförbunden anser** att förslaget att IVO måste ta alla fall där man lidit skada eller där vården till och med lett till dödsfall (kapitel 8.5) är bra. Vi ställer oss även bakom förslaget att IVO ska uttala sig om en åtgärd eller underlåtenhet av vårdgivare eller hälso- och sjukvårdspersonal strider mot lag eller annan föreskrift eller är olämplig med hänsyn till patientsäkerheten (kapitel 8.6).

Det kräver dock att patienten själv har anmält sitt klagomål dit. Vi anser inte att det är rimligt att en patient i förväg ska veta till vilken instans man ska anmäla en skada. Det är därför bättre om alla anmälningar går via samma kanal, och att patientnämnden i de fall det blir aktuellt skickar anmälan vidare till IVO. Det bästa för medborgarna vore ett enkelt transparent nationellt system för klagomålshantering, i vilket även tillsynsmyndigheter kan ta del av vilka som får klagomål. Patientnämndens roll borde, utöver att bedöma ett ärende, också handla om att vägleda patienterna i sin klagomålsanmälan.

Det kan också finnas anledning att överväga fri anmälningsrätt, det vill säga att även en anhörig eller patientorganisation ska kunna anmäla ett klagomål, både till patientnämnden och till IVO. Detta skulle framför allt öka chanserna för en rättssäker hantering för de patienter som av olika orsaker inte vill, kan eller orkar anmäla sin skada. Exempel på grupper som skulle gynnas är barn – som vi vet anmäler i låg utsträckning – och personer som på grund av sjukdom eller funktionsnedsättning har svårigheter att gå vidare med sin anmälan. Särskilt viktigt anser vi att det är om det finns risk att andra patienter drabbas. Detta är också ett konkret exempel på hur förslaget om att nämnden särskilt ska beakta barnets bästa (kapitel 7.4.3) kan uppfyllas i praktiken.

**Handikappförbunden anser** att alla anmälningar ska gå via samma kanal och att patientnämnden ska kunna skicka en anmälan vidare till IVO om de ser att vårdskada har inträffat eller risk för att en allvarlig händelse upprepas. Vi anser också att möjligheten till fri anmälningsrätt ska utredas.

### **Analys av klagomålen**

Utredningen föreslår att patientnämnderna ska analysera inkomna klagomål och synpunkter och uppmärksamma på riskområden och hinder för patientcentrerad vård (kapitel 7.4.5). Man föreslår också att patienterfarenheter ska användas som underlag för beslut om tillsynens inriktning och att IVO ska samverka med patientnämnden (kapitel 8.3.2).

**Handikappförbunden tillstyrker dessa två förslag** som båda är ett stort kliv framåt jämfört med hur det ser ut idag, där en ytterst liten andel av de inrapporterade klagomålen leder till kvalitetsförbättring. I förslaget sägs att någon form av system ska tas fram för att

patientnämnderna ska kunna rapportera brister till vårdgivarna samlat varje år. Den delen är viktig och behöver bli tydlig.

### **Utvärdering och tillsyn av klagomålshanteringen**

I kapitel 7.1 skriver man att utredningens bedömning är att det föreslagna klagomålssystemet bör utvärderas. Handikappförbunden undrar varför utredningen valt den vagare formuleringen "bedömer att" och "bör" utvärderas, istället för "föreslår" att den "ska" utvärderas. En utvärdering borde självklart göras efter införandet av den nya klagomålshanteringen. Det är nödvändigt för att kunna bedöma om den medför några vinster för patienterna. Även risken för att patienter i mindre utsträckning vågar anmäla, behöver analyseras. Vårdanalys är mycket lämpad för denna uppgift.

I kapitel 8.3.4 skriver man vidare att det är utredningens bedömning att IVO, sedan klagomålssystemet trätt i kraft, bör genomföra en särskild tillsynsinsats för att granska vårdgivarnas klagomålshandtering. Även här har man valt formuleringen "bedömning" och "bör"

**Handikappförbunden anser** att ett nytt klagomålssystem ska utvärderas och att en tillsynsinsats för att granska vårdgivarnas klagomålshandtering ska genomföras.

### **Ekonomiska konsekvenser**

I sina tidigare remissvar har bland andra Riksrevisionen kritiserat att man kopplat ihop utrymmet för egeninitierad tillsyn med klagomålshandteringen. Den kritiken kvarstår till viss del. I kapitel 10 bedömer utredningen att förslaget inom IVO kommer frigöra ett finansiellt utrymme motsvarande 74,6 miljoner kronor per år, medan de ökade kostnaderna för landstingen kommer stanna på 19,4 miljoner. Orsaken till den enorma skillnaden i beräknade kostnad är att IVO har en mycket högre genomsnittlig kostnad per klagomål än patientnämnderna. Man medger visserligen att den genomsnittliga kostnaden kan komma att ändras. En rimlig orsak till det skulle kunna vara att de ärenden som idag går till IVO är av mer komplex art än de ärenden som går till patientnämnderna. Utredningen nöjer sig dock med att konstatera att de inte har några underlag för hur genomsnittskostnaderna kan komma att öka för patientnämnderna och väljer därför att utgå från att de inte kommer göra så.

**Handikappförbunden** anser att utredaren inte tillräckligt har motiverat det rimliga i att patientnämnderna bara ska få 19,4 av de frigjorda 74,6 miljonerna. Vi ser en risk för utredarens kalkyler inte stämmer och att landstingens ekonomiska förutsättningar för att bedriva en god klagomålshantering undergrävs på grund av bristande finansiering.

Med vänlig hälsning

**Handikappförbunden**



Stig Nyman

Ordförande