

Socialdepartementet

Remissvar: SOU 2015:14 Sedd, hörd och respekterad

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

Sammanfattning

Vårdföretagarna är positiva till att dagens system för hantering av klagomål i hälso- och sjukvården 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.

Vårdföretagarna ser positivt på att vårdgivarens ansvar i klagomålssystemet förtydligas. Vi ställer oss vidare bakom utredningens bedömning att patientnämndernas roll bör förtydligas och förstärkas, så att patienten kan få bättre stöd av patientnämnden vid klagomål i hälso- och sjukvården. Vår uppfattning är dock att otydligheten för patienten riskerar att bestå om IVO även fortsatt ska ta emot klagomål av särskild karaktär från patienter.

Vi menar 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. Hälso- och sjukvårdshuvudmannens patientnämnd bör vara den myndighetsinstans som tar emot klagomål från patienter. Patientnämnden bör avgöra om de ska handlägga ärendet själva, vidarebefordra till vårdgivaren eller, i särskilda fall, vidarebefordra till IVO. Patientnämnden är också skyldig att förmedla viktiga iakttagelser till IVO, som tillsynsmyndighet.

Alla vårdgivare i hälso- och sjukvården är idag inte knutna till patientnämnderna. En möjlig lösning att överväga vidare är en skyldighet, i lag eller föreskrift, för samtliga verksamma i hälso- och sjukvården att knyta avtal med en patientnämnd.

Förtydligande i lag om vårdgivarens ansvar

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 förslaget 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.

Patientnämnderna – myndighetsinstansen vid klagomål

Vårdföretagarnas delar utredningens bedömning att det bör vara hälso- och sjukvårdshuvudmannens ansvar att via patientnämnden ge stöd till patienten vid klagomål på hälso- och sjukvården. Patientnämndernas roll bör förtydligas och förstärkas. Det bör åligga patientnämnderna att aktivt hjälpa patienten att få svar 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, vidarebefordra till vårdgivaren eller i särskilda fall vidarebefordra till IVO, gärna för någon form av gemensamhetsbedömning. I sina kontakter med patienter kommer patientnämnderna att få iakttagelser och information som IVO behöver i sitt tillsynsarbete. Det är därför viktigt att den lagstadgade skyldigheten för patientnämnden att uppmärksamma IVO på förhållanden som omfattas av myndighetens tillsyn kvarstår.

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.

En viktig aspekt att för utredningen att beakta i det fortsatta arbetet är att inte alla vårdgivare är 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. Parallellt kan dras till alla vårdgivares skyldighet att ha en patientskadeförsäkring.

Utredningen redogör på ett förtjänstfullt sätt för de olikheter som idag finns i patientnämndernas förutsättningar och arbetsätt. Vårdföretagarna vill betona vikten av utredningen lägger förslag som bidrar till enhetlighet, så att patienten får ett likvärdigt och gott stöd vid klagomål i hälso- och sjukvården, oavsett var i landet som hon eller han bor.

IVO:s fortsatta roll

Precis som utredningen inledningsvis konstaterar behövs det en väg in för patienten i klagomålssystemet. Dagens system är alldeles för otydligt och inte ändamålsenligt vare sig för patienten, för vårdgivare, patientnämnder eller IVO.

Utredningen bedömer att IVO:s utredningsskyldighet för patientklagomål bör begränsas till ärenden av särskild karaktär. Dessa definierar utredningen som fall där händelser i vården fått eller riskerar att få allvarliga konsekvenser för patienten, t ex genom skada, sjukdom eller död, eller som påverkat eller hotat patientens självbestämmande, integritet eller rättsliga ställning. 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 särskild karaktär. 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.

Vi delar utredningens bedömning att det finns behov av att avlasta IVO, så att myndigheten i högre grad kan fokusera på riskbaserad tillsyn. Som ett led i den ambitionen föreslår dock utredningen att IVO inte ska behöva kommunicera sitt beslut eller sin kritik mot en vårdgivare till den berörda patienten. Ur ett patientperspektiv vore det olyckligt. Det strider mot intentionerna i den nya patientlagen, där avsikten är att stärka patientens ställning i hälso- och sjukvården. Patienten har legitima anspråk på information om vad hans eller hennes kritik har lett till. Vi menar att en bättre väg att gå, ur ett patientperspektiv, är att hos vårdgivaren och patientnämnden samla ansvaret för att ta emot patientklagomål och kommunicera med patienten i dessa ärenden.

Med vänlig hälsning

Karin Liljeblad
Näringspolitisk expert