Patientnämndens förvaltning
STOCKHOLMS LÄNS LANDSTING

Handläggare: Camilla Heise Löwgren

PaN 2018-02-20 P 15

ANMÄLAN
2018-02-08 PaN A 1801-0001273

Anmälan om Regeringsuppdrag åt Statskontoret att följa upp och utvärdera ett mer ändamålsenligt klagomålssystem

Ärendet

Regeringen har beslutat att ge Statskontoret i uppdrag att följa upp och utvärdera ett mer ändamålsenligt klagomålssystem. Uppdraget ska redovisas senast den 1 december 2019.

Statskontoret har även fått i uppdrag att redovisa själva införandet av det nya klagomålssystemet samt hur patientgrupper som idag inte kan vända sig till patientnämnderna kan få stöd i klagomålsprocessen. Detta ska redovisas den 1 december 2018.

Ärendet anmäls för kännedom till nämnden.

Steinunn Ásgeirsdóttir
Förvaltningschef

Bilaga

Regeringsbeslut

Patientnämndens förvaltning
Box 17535, 118 91 Stockholm
Hornsgatan 15

Telefon 08-690 67 00
Fax 08-690 67 18

E-post registrator@pan.sll.se
www.patientnamndenstockholm.se

Regeringen

Regeringsbeslut I:3

2018-01-11
S2018/00209/FS (delvis)

Ankom
2018 -01- 15
Patientnämnderna

Socialdepartementet

Statskontoret
Box 396
101 27 Stockholm

Uppdrag att följa upp och utvärdera ett mer ändamålsenligt klagomålssystem

Regeringens beslut

Regeringen beslutar att ge Statskontoret i uppdrag att följa upp införandet av ett mer ändamålsenligt klagomålssystem i hälso- och sjukvården. I uppdraget ingår att

1. Följa upp införandet av reformen och utvärdera om den har lett till förväntade effektivitetsvinster för berörda aktörer samt utvärdera reformen ur ett patientperspektiv.

2. Föreslå hur de grupper som i dag inte omfattas av patientnämndernas verksamhet ska få stöd i klagomålsprocessen. I dessa grupper ingår patienter som omfattas av de medicinska delarna av elevhälsan, Statens institutionsstyrelses verksamheter, kriminalvården, viss privat vård och viss tandvård.

Uppdraget ska redovisas till Regeringskansliet (Socialdepartementet) senast den 1 december 2019. I slutredovisningen ska ingå en utvärdering av reformen. En delredovisning av uppdraget såvitt avser införandet av klagomålsreformen samt hur de patientgrupper som i dag inte omfattas av patientnämndernas verksamhet ska få stöd i klagomålsprocessen ska lämnas till Regeringskansliet (Socialdepartementet) senast den 1 december 2018. Redovisningarna ska hänvisa till det diarienummer som detta beslut har.

Telefonväxel: 08-405 10 00
Fax: 08-723 11 91
Webb: www.regeringen.se

Postadress: 103 33 Stockholm
Besöksadress: Fredsgatan 8
E-post: s.registrator@regeringskansliet.se

Ärendet

Den 1 januari 2018 trädde nya bestämmelser i kraft som ska bidra till ett mer ändamålsenligt klagomålssystem i hälso- och sjukvården. De nya bestämmelserna innebär ett förtydligande av att det i första hand ska vara vårdgivarna som tar emot och bemöter klagomål från patienter och deras närstående. Vidare träder en ny lag i kraft som ska reglera patientnämndernas verksamhet. Av lagen framgår att nämndernas huvuduppgift ska vara att hjälpa och stödja patienter med att få sina klagomål besvarade av vårdgivarna. Patientnämnderna ska tillsammans med vårdgivarna utgöra första linjen i det föreslagna klagomålssystemet. I budgetpropositionen för 2018 föreslår regeringen att anslag 1:1 Kommunalekonomisk utjämning under utgiftsområde 25 Allmänna bidrag till kommuner ökas med 20 miljoner kronor per år för att ersätta landstingen för kostnader för nya uppdrag till patientnämnderna i samband med att ett mer ändamålsenligt klagomålssystem träder i kraft. Eftersom vårdgivarnas ansvar för klagomålshanteringen förtydligas förändras även ansvaret för Inspektionen för vård och omsorg (IVO). IVO:s ansvar för klagomålshantering kommer att begränsas och myndigheten ska i stället utveckla den riskbaserade tillsynen.

En viktig utgångspunkt för förslaget är att skapa ett mer ändamålsenligt klagomålssystem som bidrar till utvecklingen av vårdgivarnas systematiska patientsäkerhetsarbete. Syftet med förslagen är att effektivisera klagomålshanteringen så att patienter snabbare kan få sina klagomål besvarade och att åtgärder kan vidtas för att förebygga vårdskador i ett tidigt skede. Förslagen ska även bidra till att IVO kan utveckla den egeninitierade tillsynen så att tillsynsinsatser genomförs där behoven av tillsyn är som störst.

Bestämmelserna innebär inga nya åtaganden för vårdgivarna. Den stora patientsäkerhetsreformen som genomfördes 2011 när patientsäkerhetslagen trädde i kraft tydliggjorde vårdgivarnas ansvar för att bedriva ett systematiskt patientsäkerhetsarbete och som en del av detta arbete ta emot och besvara klagomål från patienterna. För att stödja införandet av patientsäkerhetsreformen avsatte regeringen 2,5 miljarder kronor under åren 2011–2014.

För att stödja införandet av klagomålsreformen har regeringen gett Socialstyrelsen i uppdrag att stödja implementeringen av ett mer ändamålsenligt klagomålssystem i hälso- och sjukvården (S2017/05338/FS). I uppdraget ingår att genomföra en förstudie om hur patienter och deras närstående ska kunna anmäla klagomål och synpunkter på hälso- och sjukvården på ett

enkelt, enhetligt och säkert sätt i landet, samt hur systemet kan möjliggöra lärande utifrån aggregerade data på regional och nationell nivå. Vidare ingår att ta fram en enhetlig och nationell information som beskriver hur patienter och deras närstående kan klaga på hälso- och sjukvården samt att genomföra insatser för att sprida informationen.

Närmare om uppdraget

I propositionen Ett mer ändamålsenligt klagomålssystem i hälso- och sjukvården (prop. 2016/17:122) bedömer regeringen att det är viktigt att följa upp och utvärdera införandet att mer ändamålsenligt klagomålssystem. Vidare framgår att syftet med utvärderingen bör vara att undersöka om klagomålssystemet har lett till förväntade effekter för patienter och deras närstående samt för berörda aktörer i klagomålssystemet. Utvärderingen bör ta sin utgångspunkt i patientperspektivet men även omfatta klagomålssystemets och den patientcentrerade tillsynens effekter på patientsäkerheten och om det har lett till en mer resurseffektiv hantering.

I propositionen framgår vidare att regeringen avser att återkomma i frågan om utökat stöd till de patientgrupper som i dag inte omfattas av patientnämndernas verksamhet. Enligt nuvarande regelverk omfattar patientnämndernas verksamhet inte patienter inom de medicinska delarna av elevhälsan, Statens institutionsstyrelses verksamheter, kriminalvården, viss privat vård och viss tandvård. Regeringen bedömer att det finns behov av mer underlag för att kunna ta ställning till hur dessa patientgrupper ska kunna få stöd i klagomålsprocessen.

I betänkandet Ett tandvårdsstöd för alla – fler och starkare patienter (SOU 2015:76) konstaterar utredaren att tandvårdspatienter har ett svagt konsumentskydd och att det inte finns bestämmelser som reglerar när ett fel kan anses har uppstått eller hur det kan reklameras. Vidare noteras att det inte finns någon gemensam klagomålshantering för tandvårdspatienter. Patienter hos de flesta privata tandvårdsgivare som inte är medlemmar i branschorganisationen Privattandläkarna har ingenstans att vända sig med klagomål.

Mot denna bakgrund får Statskontoret i uppdrag att följa införandet av reformen och att utvärdera om reformen har lett till avsedda effekter samt att föreslå hur de grupper som i dag inte omfattas av patientnämndernas uppdrag ska få stöd i klagomålsprocessen.

På regeringens vägnar

Annika Strandhäll

Klara Granat

Kopia till

Statsrådsberedningen/Internrevisionen
Finansdepartementet/BA, K
Regeringskansliets förvaltningsavdelning/EKOL
Inspektionen för vård och omsorg
Socialstyrelsen
Sveriges Kommuner och Landsting
Patientnämnder