Förvaltningschef Steinunn Asgeirsdottir
Förvaltningsjurist Johan Karlsson

SKRIVELSE
2019-06-19

A1906-00087

För kännedom
Statskontoret
Inspektionen för vård och omsorg
Sveriges patientnämnder

Socialstyrelsen
Generaldirektören
Olivia Wigzell
106 30 Stockholm

Skrivelse gällande klagomålssystemet och synpunkter på Socialstyrelsens information

Inledning

Den 1 januari 2018 började nya bestämmelser att gälla som ska bidra till en mer ändamålsenlig hantering av patientklagomål mot hälso- och sjukvården. Bestämmelserna förtydligar vårdgivarnas ansvar för att ta emot och hantera klagomål och synpunkter från patienter och deras närstående. Patientnämndernas huvuduppgift är att hjälpa patienter att föra fram klagomål till vårdgivarna och få dessa besvarade. I förarbetena framgår att patientnämnderna ska utgöra *första linjen* i klagomålssystemet tillsammans med vårdgivarna (prop. 2016/17:122 s. 1). Patienter som av olika anledningar inte kan eller vill vända sig till vårdgivaren med sina synpunkter eller sitt klagomål kan således vända sig till patientnämnden (SOU 2015:102 s. 85). Patienter kan, efter att ha framfört sitt klagomål till vårdgivaren eller patientnämnden, få sitt ärende utrett av Inspektionen för vård och omsorg (IVO) under vissa förutsättningar.

Patientnämnden i Region Stockholm möts i stor utsträckning av okunskap från vårdgivare gällande det nya klagomålssystemet i allmänhet och patientnämndernas roll i det i synnerhet. Detta är anmärkningsvärt 1,5 år efter reformens införande. Nämnden finner det även allvarligt att Socialstyrelsens information är bristfällig.

Regeringsuppdrag

Socialstyrelsen har av regeringen fått i uppdrag att stödja utvecklingsarbetet om att skapa en enkel, enhetlig och säker klagomålshantering för både patienter och närstående samt vårdgivare. I uppdraget, som ska slutrapporteras senast den 31 december 2019, ingår bland annat att samordna insatser för att skapa ett ramverk för en sådan klagomålshantering samt att tydliggöra begrepp och definitioner som berör den. Regeringen har tidigare gett Socialstyrelsen i uppdrag 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.[1] Statskontoret har fått i uppdrag av regeringen att följa upp effekterna av reformen och utvärdera om den har lett till förväntade effektivitetsvinster för berörda aktörer samt att utvärdera reformen ur ett patientperspektiv. Uppdraget ska redovisas senast den 1 december 2019.[2]

Socialstyrelsens information
På Socialstyrelsens webbplats, sidan När en patient har synpunkter eller klagomål[3], lyder de första avsnitten:

> *"Patienten kan kontakta verksamheten direkt*
> *Patienten kan kontakta den verksamhet det gäller, för att vårdgivaren ska kunna utveckla och förbättra vården. Kontakten kan tas direkt med hälso- och sjukvårdpersonalen eller verksamhetschefen. Vissa sjukhus har patientvägledare som kan ta emot frågor och synpunkter och ge vägledning.*
>
> *Om en patient eller dess närstående har klagomål eller synpunkter på hälso- och sjukvården är det i första hand vårdgivaren som ska ta emot och bemöta klagomålet. Det är verksamheten som bäst kan förklara vad som har hänt och vidta åtgärder för att det som hänt inte ska inträffa igen. När en patient eller närstående har lämnat ett klagomål bör verksamheten omedelbart bekräfta att de har tagit emot det och svara på det inom fyra veckor.*
>
> *Läs mer om hur en patient kan gå tillväga för att lämna synpunkter eller klagomål på vården hos Socialstyrelsen.*
>
> *Det går att vända sig till andra aktörer också*
> *En patient kan också vända sig till andra aktörer med synpunkter, klagomål eller begäran om ersättning. Det är möjligt att anmäla till olika instanser samtidigt och flera utredningsprocesser kan pågå parallellt. Utredningarna sker dock utifrån olika lagstiftning eller bestämmelser och de har inte samma syfte och mål."*

Patientnämnden i Region Stockholm har synpunkter på att informationen inte klargör att patienter som inte kan eller vill vända sig till vårdgivaren med sina synpunkter eller sitt klagomål kan vända sig till patientnämnden. Att det

---

[1] S2011/09771/FS, S2017/05338/FS och S2018/05767/FS.
[2] S2018/00209/FS.
[3] Socialstyrelsen, 2019. https://patientsakerhet.socialstyrelsen.se/om-en-patient-drabbas/rapportera-och-anmala/nar-en-patient-har-synpunkter-eller-klagomal (Hämtad 2019-06-17).

av avsnittet *Det går att vända sig till andra aktörer också* framgår att utredningarna hos andra aktörer inte har samma syfte och mål som klagomålen direkt vårdgivaren är direkt felaktigt eftersom patientnämnderna utgör första linjen i klagomålssystemet tillsammans med vårdgivarna.

Ovannämnda webbplats innehåller en länk till en sida med rubriken Om du inte är nöjd med vården. I vänster marginal finns knappen Informationsmaterial. Den nedladdningsbara svenskspråkiga foldern *Inte nöjd med vården? Dina synpunkter och klagomål kan göra vården bättre* innehåller dock korrekt information:

> *”Patientnämnden kan stödja dig*
> *Vill du inte vända dig direkt dit du eller din närstående fick vård kan du kontakta patientnämnden. Patientnämnden är en opartisk instans som finns i alla landsting och regioner och fungerar som en länk mellan dig och vården.”*

Patientnämnden i Region Stockholm har synpunkter på att informationen om att en patient kan vända sig till patientnämnden om denne inte vill kontakta vårdgivaren finns svårtillgänglig på Socialstyrelsens webbplats.

Vårdgivarnas invändningar
Av 3 kap. 8 d § patientsäkerhetslagen (2010:659) följer att vårdgivare är skyldiga att bistå patientnämnden i den utsträckning som behövs för att nämnden ska kunna fullgöra sitt uppdrag. I förarbetena framgår att ”bestämmelsen innebär att om ett klagomål framförs genom patientnämnden är vårdgivaren skyldig att besvara klagomålet genom kontakt med nämnden, om inte annat överenskoms mellan nämnden och vårdgivaren. Vårdgivaren ska svara på kompletterande frågor från nämnden och i övrigt fullgöra de åtaganden som nämnden anser är nödvändiga för att vårdgivaren ska anses ha besvarat klagomålet” (prop. 2016/17:122 s. 86).

Trots vårdgivarnas lagstadgade skyldighet att bistå patientnämnden är det vanligt förekommande att vårdgivare ifrågasätter att patientnämnden handlägger ett klagomålsärende, det förekommer också att patienten eller de närstående ifrågasätts för att de vänt sig till patientnämnden. Ett av exemplen på detta är det som framgår i det bifogade yttrande som patientnämndens förvaltning tog emot i juni 2019 från en vårdgivare. Det som framgår i yttrandet föranleder också ett antal frågor som Socialstyrelsen vänligen ombeds besvara.

Frågor till Socialstyrelsen

1. I yttrandet hänvisar vårdgivaren till att patienter, enligt Socialstyrelsen och med stöd i Socialstyrelsens rekommendationer och föreskrifter, i första hand ska hänvisas till respektive vårdgivare om patienten har ett klagomål och att klagomålet inte ska handläggas av patientnämnden. Är detta Socialstyrelsens uppfattning? Om ja, vilket stöd i lagstiftningen har Socialstyrelsen för att en patient eller närstående inte ska vända sig till patientnämnden med ett klagomål mot hälso- och sjukvården om denne inte kan eller vill vända sig till vårdgivaren?
2. Kommer Socialstyrelsen att förtydliga sin publika information så att det framgår att patienten eller närstående kan vända sig till patientnämnden om de inte kan eller vill vända sig till vårdgivaren med sitt klagomål?
3. Avser Socialstyrelsen att genomföra insatser för att lämna information till bland annat vårdgivare om hur patienter och närstående kan lämna klagomål mot hälso- och sjukvården? Om ja, vilka insatser?

Steinunn Ásgeirsdóttir
Förvaltningschef
Patientnämnden i Region Stockholm

Johan Karlsson
Förvaltningsjurist
Patientnämnden i Region Stockholm

Bilaga
Kopia av en vårdgivares yttrande i ett ärende vid patientnämndens förvaltning

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

INTERFAX

2019-06-11 |

Patientnämndens förvaltning
BOX 17535
11891 Stockholm

Angående ärendenummer

Märkligt att få detta ärende via PaN. Patienten har inte varit i kontakt med oss i detta ärende, sådan adminsitrativ ekonomifråga har vi väl fungerande kontaktvägar och rutiner för och hanterar löpande.

I första hand ska patienter och närstående alltid hänvisas till att kontakta vårdgivaren (enligt Socialstyrelsen) och om det inte fungerar, så lämpligen PaN för hjälp. Jag vill föreslå i PaNs förbättringsarbete gällande mottagande av ärende att det läggs till en standardmässig kontrollfråga om ex "har försök gjorts att kontakta och lösa problemet direkt med vårdgivare?" och om det inte har gjorts, så lämpligen (med stöd i Socialstyrelsens rekommendationer och föreskrifter) så ska det då inte bli ett PaN-ärende utan patienten ska lämpligen hänvisas till respektive vårdgivare i första hand.

Vi försökte nå patienten för att lösa problemet och har ej fått svar vid upprepade försök. Vi skickade nu brev till honom med lösning. Ärendet avskrivet.

I tjänsten

verksamhetschef

Socialstyrelsen

2019-07-01 Drn 3.2 - 20624/2019 1(1)

Stf. Generaldirektör
Urban Lindberg
urban.lindberg@socialstyrelsen.se

Patientnämndens förvaltning
Att: Steinunn Asgeirsdottir och Johan Karlsson
Box 17535
118 91 Stockholm

Svar på brev gällande klagomålssystemet och synpunkter på Socialstyrelsens information

Tack för ert brev med synpunkter och frågor gällande klagomålssystemet och Socialstyrelsens information. Både Generaldirektör Olivia Wigzell och jag, ställföreträdande Generaldirektör, har tagit del av ert brev.

Vi är eniga om att en patient som önskar framföra klagomål på vården kan välja om den vill gå till vårdgivaren med sitt klagomål eller till patientnämnden.

När det gäller formuleringen på Socialstyrelsens webbsida När en patient har synpunkter eller klagomål så håller vi med om att det ska vara så tydlig information som möjligt. Vi har idag därför uppdaterat texten.

Som svar på er tredje fråga, om Socialstyrelsen tänker genomföra insatser för att lämna information till bland annat vårdgivare om hur patienter och närstående kan lämna klagomål, så skickar jag med slutredovisningen för de insatser vi gjort inom regeringsuppdraget. Förutom denna slutredovisning så har vi i år upphandlat ytterligare visning av väntrums-tv för att informationen ska nå patienter och närstående i vårdnära situationer. Vi har även gjort utskick till primärvård och ungdomsmottagningar där vi uppmuntrar till att beställa material via https://www.socialstyrelsen.se/ansok-och-anmal/inte-nojd-med-varden/informationsmaterial/

Jag hoppas att detta besvarar era frågor och att den uppdaterade texten motsvarar era förväntningar. Ni är välkomna att höra av er till mig igen, antingen via brev eller e-post.

Vänliga hälsningar

Urban Lindberg
Stf. Generaldirektör

Kommunikationsavdelningen
Maria Åberg Sjölin
maria.aberg-sjolin@socialstyrelsen.se

Ta fram enhetlig och nationell information om hur patienter och närstående kan klaga på hälso- och sjukvården, slutredovisning

Den 1 januari 2018 infördes bestämmelser i patientsäkerhetslagen (2010:659) om hur patienter och närstående ska göra för att lämna klagomål och synpunkter på hälso- och sjukvården. Bestämmelserna innebär ett förtydligande att det är vårdgivarna som ska ta emot och bemöta klagomål från patienter och närstående. Patientnämnderna har fått ett förstärkt uppdrag i att stödja patienter och närstående som vill lämna synpunkter och klagomål. Inspektionen för vård och omsorgs (IVO) ansvar för klagomålshanteringen förändrades och myndigheten utreder endast i vissa fall klagomål från patienter efter det att vårdgivaren har fått möjlighet att besvara det. IVO ska i stället utveckla den riskbaserade tillsynen. Den 1 januari 2018 trädde också en ny lag i kraft som reglerar patientnämndernas verksamhet. Patientnämndernas huvuduppgift är att hjälpa och stödja patienter att få sina klagomål besvarade av vårdgivarna och de utgör tillsammans med vårdgivarna första linjen i klagomålssystemet.

Om uppdraget

Med anledning av det nya regelverket fick Socialstyrelsen i uppdrag att genomföra insatser för att stödja implementeringen av ett mer ändamålsenligt klagomålshanteringssystem i hälso- och sjukvården, 235/2017-27. Uppdraget består av två delar:

1. 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 aggregerad data på regional och nationell nivå. Arbetet ska i första hand utgå från landsting och regioners befintliga system.
2. Ta fram enhetlig och nationell information som beskriver hur patienter och deras närstående kan klaga på hälso- och sjukvården samt genomföra insatser för att sprida informationen.

Båda deluppdragen ska genomföras av Socialstyrelsen i nära samverkan med IVO, Sveriges kommuner och landsting (SKL), patientnämnderna, Inera samt för uppdraget relevanta parter och efter samråd med Barnombudsmannen.

Detta är en slutredovisning av det andra deluppdraget. Tiden för denna redovisning har förlängts och ska redovisas till Regeringskansliet (Socialdepartementet) senast den 31 mars 2019, S2018/05767/FS.

Syfte och mål

Syftet med uppdraget är att underlätta för patienter och deras närstående att framföra synpunkter och klagomål på vården och vägleda dem till rätt instans.

Målet har varit att utforma och sprida information till patienter och närstående om hur de gör för att framföra synpunkter och klagomål på vården från och med den 1 januari 2018. Som ett led i det ingick att initialt utforma och sprida information till personal inom hälso- och sjukvården och tandvården om det nya regelverket.

Omfattning och avgränsningar

Uppdraget omfattar att ta fram enhetlig och nationell information som beskriver hur patienter och deras närstående kan framföra synpunkter och klagomål på hälso- och sjukvården och att genomföra insatser för att sprida informationen. Information till hälso- och sjukvården ingår också i uppdraget som en del i att nå patienter och närstående.

Målgrupper

Det framgår tydligt i uppdragsformuleringen att målgruppen för uppdraget är patienter och närstående. Dessa två grupper är den primära och tilltalet i allt material riktar sig dem.

För att uppdraget med att ta fram och sprida enhetlig och nationell information ska nå önskad effekt, är det viktigt att alla som kommunicerar om ämnet gör det på ett likartat sätt. Utöver patienter och närstående har också personal i hälso- och sjukvården och tandvården identifierats som en viktig målgrupp för uppdraget. Det är viktigt att alla, från ledning till de som arbetar med vård och behandling, har kännedom om regelverket kring klagomålshanteringen och hur det fungerar i den egna verksamheten.

Viktiga aktörer för att sprida informationen är patientnämnderna, IVO, SKL, 1177, patient- och brukarorganisationer samt yrkes- och fackliga organisationer.

Metod och genomförande

Uppdraget har genomförts i tre faser. Hur samverkan skett beskrivs nedan tillsammans med de olika faserna i uppdragets genomförande. Varje del bygger på den föregående. Förutom ett nära samarbete med deluppdraget *"Förstudie om klagomålshantering i hälso- och sjukvården"* har vi haft en nära dialog med aktörerna i en samverkansgrupp.

Samverkan

För att skapa enhetlig och nationell information har Socialstyrelsen haft en kontinuerlig dialog och nära samarbete med en samverkansgrupp bestående av representanter från patientnämnderna, IVO, 1177, Vårdföretagarna och Barnombudsmannen. Både övergripande ställningstaganden, strategiska vägval och formulering av budskap och texter har diskuterats med gruppen.

Under uppdraget har tre samverkansmöten genomförts. Däremellan har Socialstyrelsen fört dialog med enskilda aktörer utifrån olika frågeställningar. Viktiga ställningstaganden som har behandlats under samverkansmötena är bland annat att förankra förslaget till kommunikativt koncept och gemensamma budskap. Samverkansgruppen har haft möjlighet till inflytande över budskap och vägval. Patientnämnderna har i dialog poängterat att det är viktigt att förtydliga deras roll om möjligheten att stödja patienten och närstående i klagomålshanteringen. Detta har resulterat i att texter på både Socialstyrelsens, IVO:s och 1177:s webbplatser har justerats och samordnats.

Socialstyrelsen har löpande informerat om de insatser som planerats och genomförts. Tillsammans med samverkansgruppen har vi också diskuterat de reaktioner och den respons som olika insatser har resulterat i.

Samverkan har även skett med Nationella samverkansgruppen för patientsäkerhet inom SKL som fått möjlighet att lämna synpunkter på det materialet. Det medförde bland annat att vi tog fram digitala mallar för vissa material för att möjliggöra för andra organisationer att lägga in egen logotype och kontaktuppgifter.

Fas 1: Gemensam nationell enhetlig information – inför lagändringen

Den första informationsinsatsen genomfördes i december 2017 då information om det nya regelverket och de olika aktörernas roller och uppdrag publicerades på Socialstyrelsens webbplats, www.socialstyrelsen.se/intenojdmedvarden.

I anslutning till publiceringen gjordes flera insatser för att sprida informationen.

- Ett pressmeddelande.
- Notiser i Socialstyrelsens nyhetsbrev som når drygt 24 000 prenumeranter.
- Information via e-post till bland annat landsting och regioner, kommuner, privata vårdgivare, professionsföreningar och fackliga organisationer samt patient- och brukarorganisationer.
- Ett podd-avsnitt med spridning via myndighetens nyhetsbrev och Facebook.

Fas 2: Från undersökning till informationsmaterial

I fas två var fokus att genomföra en kännedomsundersökning, ta fram ett kommunikativt koncept samt att ta fram olika material för att sprida information till patienter och närstående.

Undersökning av allmänhetens syn på klagomålshantering i vården

För att få kunskap om allmänhetens kännedom om klagomålshantering i vården, genomförde Socialstyrelsen en undersökning bland allmänheten under april – maj 2018. Vi ville också få ökade insikter om vilka drivkrafter och eventuella hinder som människor upplever för att lämna klagomål samt hur vanligt det är att patienter och närstående framför klagomål och synpunkter.

Undersökningen genomfördes genom en webbenkät via SIFO Kantars webbpanel och besvarades av 2000 personer i åldersgruppen 20-64 år samt genom telefonintervjuer med 300 personer i åldersgruppen 65-84 år. Nedan följer en sammanfattning av resultaten fördelat på de två åldersgrupperna.

Åldersgruppen 20-64 år

- Drygt 6 av 10 har kännedom om möjligheten att lämna synpunkter/klagomål på vården. Yngre (20-34 år) har i lägre utsträckning uppgett kännedom om möjligheten än övriga åldersgrupper.
- Drygt 6 av 10 har någon gång känt att de inte varit nöjda med vården. Av dessa har 42 procent lämnat klagomål.
- Yngre (20-34 år) har i lägre utsträckning uppgett att de har framfört synpunkter/klagomål på vård de inte varit nöjda med.
- Åldersgruppen 20-34 år har i signifikant högre utsträckning uppgett att de inte visste hur de skulle göra för att lämna ett klagomål än övriga åldersgrupper (37 procent).
- Information om att man kan lämna synpunkter/klagomål vill åldersgruppen 20-64 år få på 1177.se/vårdguiden (64 procent), på sjukhusets/vårdcentralens hemsida (45 procent) och i kallelsen till vård- eller läkarbesöket (44 procent).
- De yngre (20-34 år) vill i högre utsträckning få informationen via 1177.se än övriga åldersgrupper.
- De äldre (50-64 år) vill i lägre utsträckning få information via sjukhusets/vårdcentralens webbplats än de yngre.

Åldersgruppen 65-84 år

- Närmare 8 av 10 har kännedom om möjligheten att lämna synpunkter/klagomål på vården. Denna andel gäller för såväl män som kvinnor och för såväl yngre som äldre i ovannämnda åldersgrupp.
- Drygt 4 av 10 har någon gång känt att de inte varit nöjda med vården. Av dessa har 74 procent lämnat klagomål.
- Information om att man kan lämna synpunkter/klagomål vill åldersgruppen främst ha i kallelsen till vård- eller läkarbesöket och på 1177.se/vårdguiden.

Resultaten i undersökningen har gett Socialstyrelsen underlag för att anpassa insatserna till olika grupper. Vi har även fått större insikt om hur patienter och närstående ser på möjligheter och hinder att framföra synpunkter och klagomål.

Kommunikativt koncept

Ett kommunikativt koncept togs fram som omfattade både formspråk som budskap.

Formspråket är renodlat och syftar till att bjuda in till dialog. Vi valde att använda oss av en pratbubbla som symbol för att signalera dialog och öppna upp för lyssnande. Pratbubblorna ger möjlighet att lyfta fram patienters och närståendes erfarenheter i budskapet. Bildmanér och texter har vi stämt med samverkansgruppen.

Huvudbudskapet "Inte nöjd med vården?" är ett etablerat budskap som används av bland andra 1177. Budskapet bjuder in till dialog och visar på öppenhet inför att ta emot synpunkter och klagomål. Underrubriken "Synpunkter och klagomål kan göra vården bättre" signaler nyttan med att framföra sina åsikter och att det kan bidra till vårdens utveckling. Genom att använda både *synpunkter* och *klagomål* tydliggörs att det går att framföra både allvarliga och mindre allvarliga händelser och att det kan vara både positiva och negativa upplevelser.

Budskapen utformades för att vara enkla och tydliga och för att bidra till att sänka tröskeln för att vilja och våga lämna synpunkter och klagomål.

En grundtanke med konceptet var utforma materialet som ett erbjudande för vårdgivarna att använda det i mötet med patienter. Flera material finns i digitala versioner som vårdgivarna kan anpassa efter sina egna behov genom att lägga till egna uppgifter.

Information i rätt situation

Under uppdraget genomförde Socialstyrelsen tre workshops med chefläkare, medicinskt ansvariga sjuksköterskor (MAS/MAR) samt med patient- och brukarföreningar. I dessa framkom att klagomål på vården inte är en fråga som människor tänker på dagligdags. Därför är det viktigt att nå dem i situationer och på platser där frågan är relevant.

I undersökningen framkom att människor gärna vill ha information i vårdnära situationer och på webben. Därmed är den vårdnära situationen ett relevant tillfälle att förmedla information om hur klagomålshanteringen fungerar, till exempel genom material i väntrum. Det behöver också finnas kunskap hos vårdgivare och professioner i hälso- och sjukvården samt digital information tillgänglig för alla.

Informationsmaterial

Det informationsmaterial som tagits fram under året är:

- Grundläggande webbinformation
- Information om klagomålshantering inom tandvården
- Folder

- Vykort
- Affisch
- Informationsfilm

Flera av materialen kan vårdgivarna komplettera med regional information. Materialet finns samlad på webbplatsen: www.socialstyrelsen.se/omduinte-arnojdmedvarden.

Tillgänglighetsanpassningar

Texterna är skrivna på klarspråk, det vill säga en svenska som är rak och tydlig och enkel att förstå. För att grupper med särskilda behov ska kunna tillgodogöra sig informationen har vi tagit fram den i följande varianter:

- Lättläst svenska
- Punktskrift
- Teckentolkning
- Översättningar till engelska och arabiska. Dessa språk valdes med hänsyn till översättningarna skulle vara användbara för så många som möjligt. Arabiska är det största språket bland utrikes födda i Sverige och engelska är ett vanligt andraspråk.

Fas 3: Spridning

Under hösten 2018 och vintern 2019 låg fokus på att sprida informationsmaterialen. De insatser som genomfördes för att nå ut var bland annat:

- Ett informations-kit bestående av folder, vykort och affisch skickades till 6500 mottagningar inom primärvård och tandvård.
- Information via e-post till bland annat landsting och regioner, kommuner, privata vårdgivare, professionsföreningar och fackliga organisationer samt patient- och brukarorganisationer.
- Medverkan och exponering av materialen på olika konferenser, till exempel Patientsäkerhetskonferensen, Seniormässan och Sjuksköterskedagarna.
- Spridning via sociala medier Facebook, LinkedIn och Instagram.
- Visning av informationsfilm i väntrum under mars 2019. De handlar totalt om 1300 tv-skärmar som finns i väntrum på vårdmottagningar och i vänt- och behandlingsrum på tandläkarmottagningar runt om i Sverige.
- Informations-kit bestående av folder och vykort som skickades till samtliga ungdomsmottagningar och BUP, 465 mottagningar/verksamheter.

Särskild information om tandvård

Klagomålshanteringen inom tandvården skiljer sig till viss del från sjukvården. Vuxna patienter som fått behandling hos en privat tandläkare kan inte vända sig till patientnämnden, däremot kan de framföra klagomål till olika instanser som finns inom den privata tandvården.

För att möta behovet av korrekt och tydlig information om regelverket inom tandvård, kompletterande Socialstyrelsen under hösten 2018 med sådan information på myndighetens webbplats www.socialstyrelsen.se/intenojdmedvarden.

Reaktioner från målgrupper

Materialen har överlag fått positiva reaktioner. "Renodlat, enkelt och tydligt" är omdömen från såväl samverkansgrupp, patientföreningar som vårdpersonal. En återkommande reaktion är att det är bra att informationen omfattar både synpunkter och klagomål på vården.

Efter utskicket till 6 500 mottagningar i primärvård och tandvård ökade efterfrågan på materialet. Ungefär 40 500 exemplar av folder och vykort har till och med mitten av februari 2019 beställts eller laddats ner. Beställarna finns inom offentlig och privat vård och tandvård, primärvård och specialistvård.

Under hösten 2018 och vintern 2019 spred vi filmen till patienter och närstående via inlägg på Facebook, Instagram och LinkedIn. Fler än 47 000 personer nåddes av inlägget. Inläggen i sociala medier har lett till att patienter, närstående och sjukvårdspersonal har delat sina egna upplevelser och åsikter.

Socialstyrelsen har med anledning av informationsinsatserna även tagit emot och besvarat samtal och e-post från patienter och närstående som ställt frågor och berättat om sina egna erfarenheter av vården.

Statskontorets uppföljning av det nya klagomålssystemet, delrapport 1

I januari 2018 fick Statskontoret i uppdrag av regeringen att följa upp och utvärdera införandet av ett nytt klagomålsystem i hälso- och sjukvården (S2018/00209/FS (delvis)). Under hösten 2018 presenterade Statskontorets sin rapport *Utvärdering av det nya klagomålssystemet inom hälso- och sjukvården. Delrapport (2018:26)*. En del i rapporten berör informationen om det nya regelverket. Statskontoret baserar sina slutsatser på intervjuer med representanter från patientnämnderna och vissa vårdgivare. Intervjuerna genomfördes under augusti och september 2018. En av Statskontorets rekommendationer är att IVO, vårdgivarna och patientnämnderna tillsammans med Socialstyrelsen ska utvärdera om den information om klagomålssystemet som finns på olika webbplatser är samstämmig och tillräckligt tydlig för patienten.

Under Socialstyrelsens uppdrag har myndigheten haft löpande kontakter med samverkansparterna i syfte att samordna information och diskuterat informationen på olika aktörers webbplatser. Myndigheten har även uppmärksammat aktörer om information om klagomålssystemet på deras webbplatser varit inaktuell. I samband med samverkansmöten har myndigheten diskuterat med övriga aktörer hur klagomålshanteringen kan beskrivas och konstaterat att alla aktörer inte kan ha exakt samma skrivningar eftersom olika aktörer har olika roller samtidigt som informationen behöver vara så samstämmig som möjligt.

Med anledning av Statskontorets rapport bjöd Socialstyrelsen in till ett extra samverkansmöte i februari 2019 med två syften, dels att uppmärksamma och diskutera Statskontorets rapport, dels att informera om myndighetens fortsatta arbete med frågan efter uppdragets slut.

Avslutande diskussion

Socialstyrelsen bedömer att det kommer att krävas ytterligare insatser och tid för att öka kännedomen hos målgrupperna om hur de kan gå till väga för att framföra synpunkter och klagomål på hälso- och sjukvården. Vid en eventuell uppföljande mätning av kännedomen hos målgrupperna kan resultatet av 2018 års kännedomsundersökning fungera som en nollmätning. Socialstyrelsen kommer inte att göra någon uppföljande kännedomsmätning inom ramen för detta uppdrag eftersom vi bedömer att det gått för kort tid sedan regeländringen och informationssatsningen.

I löpande dialog med IVO under arbetets gång har det framkommit att IVO fått in färre klagomål sedan regeländringen. Under 2018 fick IVO nästan 3000 färre inkommande klagomål på hälso- och sjukvården jämfört med 2017. IVO menar att en orsak till det är den förändrade lagstiftningen. Detta kan även ses som en indikation på att de som vill klaga på hälso- och sjukvården har nåtts av information om regeländringen.

Kännedomsundersökningen visar att majoriteten av de svarande varit missnöjda med vården någon gång och att många inte framfört sina klagomål. En av anledningarna är att man inte vet hur man ska göra. Därför kommer Socialstyrelsen att fortsätta sprida budskapet till såväl patienter och närstående som till vårdpersonal under 2019. Vi kommer fortsätta att tillhandahålla framtaget material och vid behov revidera information. Dessutom kommer myndigheten att informera via sociala medier och upphandla ytterligare visning av informationsfilm i väntrums tv.