

Socialdepartementet
Dnr S2015/08100/FS

2016-04-15

Remissvar ”Fråga patienten! Nya perspektiv i klagomål och tillsyn” (SOU 2015:102)

Branschorganisationen Svenska Vård tackar för möjligheten att få lämna remissvar på rubricerad utredning. Sammantaget är det vår uppfattning att utredningens förslag är väl motiverade och rimliga även om vi gärna hade sett att direktiven ursprungligen också skulle ha omfattat klagomålshantering inom social omsorg och frågor i gränslandet mellan social omsorg och sjukvård/primärvård. Vi hoppas därför att Socialdepartementet så snart som möjligt överväger att också utreda hur klagomålshanteringen inom social omsorg kan utvecklas, förändras och förbättras.

I vårt remissvar kommenterar vi inte utredningens samtliga förslag utan enbart ett urval och därtill ger vi några generella kommentarer utifrån vår bild av nuläget och framtiden rörande klagomålshanteringen.

Inledning

Svenska Vård organiserar i första hand inte vårdgivare verksamma inom hälso- och sjukvården. Däremot arbetar allt fler av våra medlemmar i större grad också med vård enligt hälso- och sjukvårdslagen som en direkt följd av brukarnas varierande behov av hälso- och sjukvårdsinsatser inom äldreomsorg, LSS och i viss mån HVB. Det är enkelt uttryckt brukarnas behov som påverkar hur omsorgstjänsternas innehåll utvecklas och förändras. Vi ser också krav i upphandlingar om att utförare inom social omsorg ska ikläda sig ett vårdgivaransvar, exempelvis vad avser sk. hemsjukvård m.m.

Vår bedömning om framtiden är att utförare inom social omsorg kommer att behöva erbjuda hälso- och sjukvårdstjänster, kanske relativt avancerade tjänster, och därmed blir nu aktuell klagomålshantering också av intresse för utförare inom social omsorg.

7.1 Vinster för patienten

Att ambitionen är att stärka patientens ställning är lovvärt. Lika nödvändigt som lovvärt är det att utvärdera och följa upp hur ett nytt klagomålssystem fungerar. Vi delar utredningens bedömning om

att Vård- och omsorgsanalys är en lämplig myndighet för genomförandet av utvärderingen och vi vill påpeka att det är viktigt att företrädare för utförare och vårdgivare involveras i en sådan utvärdering.

Vi vill särskilt betona att standarden på de Patientnämnder som finns i allra högsta grad är varierande. Detta känner vi en oro inför och det kommer att krävas rejäla kompetens- och kunskapsförstärkningar, framförallt i mindre landsting, för att klara av den ambitionsnivå som utredningen sätter visavi Patientnämnderna. Patientnämnderna kommer att behöva ha samma kunskap oavsett storlek på landsting och region.

Vi kan se flera fördelar med en nationell funktion för patienterna vad gäller stöd och vägledning vilket vi utvecklar i ett avsnitt nedan.

7.3.1 Information till vid vårdskador

Att informationen till patienter vid vårdskador är tydlig och vägledande är mycket viktigt. Vi vet idag att kunskapen om bland annat patientskadeförsäkringen är alltför låg bland vårdgivare och behandlare. Vi menar att det inom detta område finns skäl för särskilda insatser för att sprida kunskap.

7.4.1 Ny lag om stöd vid klagomål

Utifrån utredningen bedömning och slutsatser är det rimligt att inrätta en ny lag. Däremot konstaterar vi att vårdgivarnas ansvar för klagomål redan finns reglerat i Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete (5 kapitlet 3§ SOSFS 2011:9). I den framkommer *”Vårdgivaren eller den som bedriver socialtjänst eller verksamhet enligt LSS ska ta emot och utreda klagomål och synpunkter på verksamhetens kvalitet.”*

Det finns således redan reglerat att vårdgivare ska ta emot och utreda klagomål. Vår bedömning är att om SOSFS 2011:9 skulle vara fullt ut tillämplad i vård och omsorg skulle inte en särskild lag som pekar ut vårdgivarna som ansvariga vara nödvändigt. Vi som branschföreträdare återkommer regelbundet till frågan om vi inte skulle fokusera mer på att säkerställa att gällande reglering tillämpas korrekt innan nya lagar och regelverk införs. IVO har exempelvis i sin återslagrapportering konstaterat att standarden på det systematiska kvalitetsarbetet är för låg i många kommuner och verksamheter.

7.4.3 Stöd till barn

Att barn ges särskild uppmärksamhet och hänsyn är naturligtvis viktigt, det gäller inte minst det stora antal ensamkommande barn och unga som kommit till vårt land som utöver att hälso- och sjukvårdssystemet är svårpenetrerat ofta har svårigheter att tillgodogöra sig det svenska språket. Det är generellt viktigt att Patientnämnderna kan ge stöd utifrån respektive individs kognitiva förmåga.

8.3.1 Vissa inspektioner ska vara oanmälda

Självklart ska vissa inspektionen vara oanmälda, men vi menar att det är viktigt att ha en så hög grad av öppenhet som möjligt och fokusera på god dialog och samverkan med vårdgivare. Flertalet välkomnar tillsyn.

8.4 Patientcentrerad utveckling av tillsynen

Vi har i andra sammanhang välkomnat IVO:s ambition att gå från regelstyrning till riskstyrning i sitt arbete. Det finns också en poäng med att inkludera utförar- och vårdgivarperspektivet i tillsynen och att också fokusera på risker utifrån deras perspektiv. Dvs. vilka delar i en verksamhet som är särskilt viktiga för att utförare och vårdgivare ska kunna leverera en trygg och säker vård och omsorg.

8.5.2 IVO behöver inte utreda klagomål som inte först framställts till vårdgivaren och patientnämnden

Givet kravet att vårdgivare först ska utreda klagomål är det rimligt att IVO inte ska behöva utreda klagomål som inte först framställts till vårdgivaren. Men om IVO bedömer klagomålet som brådskande och allvarligt anser vi det som rimligt att IVO ska kunna inleda en utredning.

10.7 Konsekvenser för små företag

Vi delar utredningens bedömning om att konsekvenserna för små företag inte kan bedömas avvika i relation till större verksamheter.

Särskilda kommentar kring frågan om en nationell funktion för patienterna

Utredningen har tidigare avvisat en nationell funktion med uppgift att vägleda patienter och fördela klagomålsärenden till rätt instans. Men det finns en rad skäl för att sträva efter att en oberoende och nationell funktion, en patientombudsman, kommer till stånd.

Hälso- och sjukvården är en komplex värld, framför allt för patienterna. Att vägleda patienter är en utmanande uppgift som inte enbart kräver goda kunskaper om hur hälso- och sjukvården fungerar. Det krävs också insikter om hur samhällets stöd i övrigt fungerar som ofta har stor betydelse för patienterna.

En patientombudsman skulle vara ett offensivt steg i att stärka patienternas ställning ytterligare. Ombudsmannen skulle kunna utveckla de vassaste kunskaperna och få i uppdrag att löpande göra analyser i samarbete med Inspektionen för vård och omsorg, IVO. En nationell funktion skulle dessutom, i dialogen med patienter och anhöriga, kunna lösa en hel del frågor och därmed avlasta IVO och vårdgivare på olika sätt.

En nationell funktion skulle också kunna bli ett nav i frågor som rör patientskador. I dag vet vi att kunskapen om bland annat patientskadeförsäkringen är för låg och den typen av frågor behöver patienter och anhöriga tveklöst råd, stöd och vägledning kring.

Utredningen föreslår att det i patientsäkerhetslagen ska införas en bestämmelse om att vårdgivare ska vara skyldiga att ta emot klagomål mot och synpunkter på den egna verksamheten. Det är rimligt, men också i detta gränssnitt skulle en nationell funktion kunna göra nytta genom att ge stöd och vägledning till vårdgivare och yrkesutövare.

Av stor betydelse är också utvecklingen av e-hälsotjänster. Vi har bara börjat skrapa på ytan av vad denna kan medföra, men att patienter kommer att hamna i situationer där klagomål kan behöva framföras på en e-hälsotjänst är rimligt att anta. Att då ha tillgång till en nationell vägledningsfunktion är antagligen mycket bra, inte minst som ett stöd för utvecklingen och en trygghet för patienterna.

Om vi blickar framåt skulle också vägledning som rör vård och omsorg kunna kopplas till en nationell funktion, det vill säga det stöd som medborgarna har rätt till enligt LSS och socialtjänstlagen. En sådan utveckling skulle ligga i linje med de ansvarsområden som IVO har och därmed skulle en nationell funktion bli en viktig och naturlig samarbetspartner till IVO.

På sikt bör klagomålssystemet också kunna hantera social omsorg, som ofta, åtminstone utifrån ett patient- och brukarperspektiv, är en integrerad del av den komplexa vård- och omsorgskedja som patienter och brukare ofta befinner sig i.

För Svenska Vård

Dan Nilsson
Förbundsdirektör