

Synpunkter från Patientnämnderna i Värmland, Halland och Örebro angående förslag på förändring gällande handläggning av patientklagomål enligt patientsäkerhetslagen

Ärendet

Patientnämndens förvaltning har tidigare skickat in yttranden till Socialdepartementet på promemorian från Inspektionen för vård och omsorg gällande handläggning av patientklagomål enligt patientsäkerhetslagen och Statskontorets delrapport Patientklagomål och patientsäkerhet. Patientnämnderna i Värmland, Halland och Örebro har härefter skickat in yttranden till Socialdepartementet på området. Dessa yttranden anmäls för kännedom till nämnden.

Staffan Blom
Förvaltningschef

Bilagor

Yttrande från Patientnämnden Värmland
Yttrande från Patientnämnden i Halland
Yttrande från Örebro



Patientnämndens kansli

Anette Blomkvist Hansson, Handläggare

Anette.Blomkvist-Hansson@regionhalland.se

Tfn 020-422030

Datum
2014-02-03Diarienummer
PnH140005

Socialdepartementet

Regeringskansliet

103 33 Stockholm

Synpunkter på promemoria från Inspektionen för vård och omsorg (IVO) gällande hantering av klagomål enligt patientsäkerhetslagen (2010:659) dnr 10.4-38489/2013

Patientnämnden i Halland har vid ordinarie sammanträde den 2014-02-13 diskuterat ovanstående promemoria och Statskontorets delrapport *Patientklagomål och patientsäkerhet – delrapport med förslag till förändringar av hanteringen av enskildas klagomål mot hälso- och sjukvården (2013/24)*.

Patientnämnden Halland ser positivt på att frågan om patientklagomål och dess hantering lyfts fram och på förslag till förändringar som kan korta handläggningstiderna på IVO och förtydliga Patientnämndernas roll i uppdraget.

Patientnämnden Halland kan också se fördelar i förslaget att klagomålsärenden hos IVO får samma regler som övriga tillsynsärenden och därmed att de kan leda till beslut riktade mot vårdgivaren med krav på åtgärder. Detta skulle ge ökad tyngd i de klagomålsärenden som förs fram av patienter som har synpunkter på vården. Patientnämnden vill också poängtera att rätten till en medicinsk bedömning av en opartisk instans är en viktig del i rättssäkerheten för patienten. Denna del i klagomålshanteringen kan inte patientnämnderna svara för då deras roll inte innebär en värdering av de svar som vården ger på patientens synpunkter utan att förmedla och förklara dessa för anmälaren.

Patientnämnden Halland delar de synpunkter som inkommit från Patientnämnderna i Stockholm, Skåne och Västra Götaland gällande förtydligande av gränsdragningar mellan rollerna för IVO och patientnämnderna. Dessa pekar också på att resursfrågan måste belysas om patientnämnderna förväntas ta emot en större ärendemängd och vikten av att föreslå förändringar i PSL och klagomålshanteringen ges en bred remissbehandling.

Patientnämnden Halland


Eva Ericsson

Patientnämndens ordförande



Anette Blomkvist Hansson

Handläggare



Socialdepartementet
Regeringskansliet
103 33 Stockholm

Yttrande gällande Promemoria om hantering av klagomål enligt patientsäkerhetslagen (2010:659).

Patientnämnden i Värmland har vid sammanträde den 2014-02-18 tagit del av och diskuterat ovanstående promemoria. Nämnden har också tagit del av Statskontorets delrapport Patientklagomål och patientsäkerhet.

Patientnämnden ställer sig positiv till förslagen som lyfter fram och synliggör patientklagomål, dess hantering och roll i patientsäkerhetsarbetet och att Patientnämndernas roll och uppdrag inom området utvecklas och förtydligas.

Patientnämnden i Värmland framför följande synpunkter:

- Det är mycket viktigt att patienter som så önskar har möjlighet att kunna få sitt fall medicinskt bedömt av en oberoende instans som inte tillhör hälso- och sjukvårdshuvudmännen.
En sådan funktion vare sig kan eller ska Patientnämnderna svara för.
- Det är avgörande att landets patientnämnder involveras och ges förutsättningar att delta i det fortsatta förändringsarbetet.
- Eventuell förändring av PSL, förutsätter en bred remissberedning.



Erik Eriksson
Ordförande



Agneta Nilsson
vice ordförande



2014-03-05

Regeringen
Socialdepartementet
103 33 Stockholm

Kopia för kännedom
Statskontoret
Inspektionen för vård och omsorg
Landstingsstyrelsen Örebro läns landsting
Landstingsdirektören Örebro läns landsting
Patientnämndens förvaltning

Angående förslag till förändringar av hanteringen av enskildas klagomål mot hälso- och sjukvården

Med anledning av Statskontorets delrapport *Patientklagomål och patientsäkerhet*¹ samt Inspektionen för vård och omsorgs (IVO:s) *Promemoria om hantering av klagomål enligt patientsäkerhetslagen (2010:659)*² önskar Patientnämnden i Örebro läns landsting, fortsättningsvis Patientnämnden, lämna följande kommentarer.

Statskontoret följer och utvärderar på regeringens uppdrag hanteringen av enskildas klagomål enligt patientsäkerhetslagen. Inom ramen för uppdraget föreslår Statskontoret i ovan nämnda delrapporten förändringar av klagomålshanteringen.

Bland förslagen ingår att IVO ska ges möjlighet att utifrån tillsynsperspektiv prioritera vilka klagomål myndigheten ska utreda³. Vidare föreslås att IVO som huvudregel ska vara skyldig att överlämna de klagomål mot vården som inte utreds inom myndighetens tillsyn till berörd patientnämnd⁴.

Bakgrunden till de föreslagna ändringarna är problem som iakttagits hos IVO i form av bland annat stora balanser av öppna ärenden, långa handläggningstider och högre kostnader för verksamheten än vad som ursprungligen beräknats⁵.

Syftet med förslag om överlämnande av ärenden till Patientnämnden uppges i första hand vara att ge patienten en försäkran om att klagomålet kommer att tas om hand av en från vården fristående aktör⁶: "Av bland annat rättssäkerhetsskäl och för att upprätthålla förtroendet för tillsynen över vården anser vi att det är nödvändigt att införa en bestämmelse som innebär att patientklagomål som inte utreds av IVO tas omhand av någon annan klagomålsinstans"⁷.

Mot ovanstående har Patientnämnden följande att invända.

Många patienter är nöjda med det stöd och den hjälp Patientnämnden kan bistå den enskilde med i anledning av klagomål. Inom ramen för handläggningen av ett klagomål kan nämnden informera, vägleda och fungera som en förmedlande

1. Statskontoret 2013:24
2. Inspektionen för vård och omsorg 10.4-38489/2013
3. Statskontoret 2013:24 s. 7
4. A.a. s. 8
5. A.a. s. 7
6. A.a. s. 53-54
7. A.a. s. 53



länk mellan patienten och vårdgivare eller vårdenhet. Som Statskontoret konstaterar genomför emellertid Patientnämnden ingen självständig utredning eller analys av de inkomna uppgifterna och har inga disciplinära befogenheter⁸. Därför kan någon vinst i avseende på rättssäkerhet inte anses föreligga genom överlämnande av ärenden från IVO till Patientnämnden.

Det finns även anledning att ifrågasätta huruvida överlämnande av ärenden till patientnämnd för åtgärd leder till upprätthållande av förtroendet för tillsynen, som Statskontoret hävdar. Den patient som anmäler till IVO kan tidigare ha vänt sig till Patientnämnden som uttömt tillgängliga möjligheter att bistå. Att i sådana fall hänvisa tillbaka till Patientnämnden för åtgärd riskerar, enligt nämndens mening, att skada förtroendet för de myndigheter som hanterar klagomål mot hälso- och sjukvården, tvärtemot syftet med den föreslagna bestämmelsen.

Även i sådana fall där klagomålet inte sedan tidigare förekommer hos nämnden kan ett överlämnande av ärenden för åtgärd ha en förtroendeskadande effekt. Statskontoret har identifierat flera olika funktioner som hanteringen av patientklagomål är avsedd att fylla⁹. Emellertid har det inte funnits möjlighet att ta fram underlag för en djupare analys av patienters upplevelse och behov av klagomålshantering¹⁰. Kanske är det mot bakgrund av detta som Statskontoret inte har beaktat patienternas önskan om möjligheten att få upprättelse genom att klagomålet utreds i sak av en oberoende instans. Det kan enligt Patientnämnden förmodas att just detta är motivet bakom många patienters anmälningar till IVO. När patienter som anmält till IVO får sitt ärende överlämnat till Patientnämnden och erbjuds information och vägledning istället för en oberoende utredning är risken uppenbar för missnöje och ett skadat förtroende för klagomålshantering.

Patientnämnden delar Statskontorets uppfattning beträffande vikten av hög rättssäkerhet och upprätthållande av förtroende för tillsynen över vården. Bland annat dessa skäl anser nämnden talar mot en inskränkning av patienternas möjlighet till upprättelse genom utredning och bedömning av klagomål hos IVO.

Statskontoret lämnar i övrigt många bra förslag på förbättringar för att komma tillrätta med IVO:s problem, exempelvis införande av IT-stöd för handläggning och analys av klagomålsärenden samt olika typer av metodstöd. Förslaget om överlämnande av ärenden till patientnämnderna i utökad omfattning framstår dock som snarare avsett att underlätta IVO:s arbete än att bidra till en förbättrad klagomålshantering ur patienternas perspektiv eller bidra till en högre patientsäkerhet.

PATIENTNÄMNDEN, ÖREBRO LÄNS LANDSTING

Elisabeth Hammar
Ordförande

Marcus Philipson
Chef för Patientnämndens kansli