



DATUM
2016-04-13
ERT DATUM
2016-01-13

DIARIENR
2016/10-4
ER BETECKNING
S2015/08100/FS

Regeringskansliet
Socialdepartementet
103 33 Stockholm

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

Statskontoret tillstyrker de förslag i betänkandet som avser en förtydligad ansvarsfördelning inom klagomålssystemet och förändrad resursfördelning. Vi tillstyrker även utredarens förslag att låta en extern aktör utvärdera de föreslagna förändringarna.

Den del av betänkandet som rör kulturförändringar för en mer patientcentrerad vård (kapitel 9) har inga förslag som direkt berör statlig verksamhet och vi avstår från att kommentera denna del.

Statskontorets remissvar utgår från de utredningar som vi har redovisat i rapporterna *Patientklagomål och patientsäkerhet. Utvärdering av hanteringen av enskildas klagomål mot hälso- och sjukvården* (2014:23), *Inrättandet av Inspektionen för vård och omsorg* (2015:8) och *Patientklagomål och patientsäkerhet. Utvärdering av hanteringen av enskildas klagomål mot hälso- och sjukvården. Delrapport* (2013:24).

Ett ändamålsenligt klagomålssystem (kapitel 6) **Det är rimligt att analysera klagomålshanteringen som ett system**

Statskontoret delar utredarens utgångspunkt att hanteringen av klagomål mot hälso- och sjukvården bör analyseras som ett system där flera aktörer ingår. Med denna ansats är det rimligt att föreslå åtgärder som kan leda till att systemet som helhet är resurseffektivt och samtidigt bidrar med så stor samlad patient- och patientsäkerhetsnytta som möjligt.

Rollfördelningen inom klagomålssystemet bör förtydligas

Statskontoret instämmer i utredarens bedömning att den utredningsskyldighet som Inspektionen för vård och omsorg (IVO) har i dag bör begränsas. Detta ställningstagande är grundat i Statskontorets analys av klagomålssystemet, som bland annat baseras på enkätundersökningar bland vårdgivare, patientnämnder och patientorganisationer. Vår slutsats är att det är ändamålsenligt att låta flertalet av patientklagomålen hanteras av vårdgivare och patientnämnder medan IVO bör koncentrera sina resurser till särskilt



allvarliga händelser och annan tillsyn. Statskontorets bedömning är att detta skulle vara ett mer effektivt sätt att använda de befintliga resurserna och att det skulle leda till större nytta både för de klagande och ur ett patientsäkerhetsperspektiv.

Patientens ställning stärks (kapitel 7)

Patientnämndernas roll inom klagomålssystemet bör förtydligas

Statskontoret har i sin utvärdering av hanteringen av enskildas klagomål bedömt att ett sätt att uppnå en mer effektiv och ändamålsenlig hantering av klagomål mot hälso- och sjukvården är att förtydliga patientnämndernas roll och ansvar inom klagomålssystemet. De åtgärder som utredaren föreslår ligger väl i linje med resultaten av de undersökningar vi har gjort. Vi tillstyrker därför utredarens förslag som innebär att i högre grad renodla patientnämndernas och IVO:s uppgifter för att uppnå en tydligare rollfördelning inom klagomålssystemet.

Patientnämnderna behöver stärkas

Statskontoret anser att de åtgärder utredaren föreslår i syfte att stärka patientnämnderna är rimliga. Vi har i våra undersökningar sett att det finns stora skillnader mellan landstingen gällande vilka förutsättningar patientnämnderna har för sin verksamhet. Genom att ange i lag att nämnden ska ha en självständig ställning inom landstinget och att det ska finnas mottagare för patientnämndens analyser inom vårdorganisationen stärks nämndens ställning. Dessa åtgärder bör även bidra till att förutsättningarna för patientnämnderna på sikt blir mer likvärdiga. Ytterligare en åtgärd som bör verka i samma riktning är den resursförstärkning som utredaren föreslår. Även Statskontoret har gjort bedömningen att patientnämndernas utökade roll inom klagomålssystemet innebär ett behov av utökade resurser.

Förbättrat samarbete mellan IVO och patientnämnderna ger tillsynen bättre förutsättningar

Statskontoret är positivt till de åtgärder som utredaren föreslår i syfte att förbättra samarbetet mellan IVO och patientnämnderna. Statskontoret har funnit att samarbetet inte fungerar särskilt bra i dag. Patientnämnderna bör både uppmärksamma IVO på riskindivider och allvarliga missförhållanden inom vården och ta fram analyser som IVO kan använda för att planera tillsynen. Vi delar utredarens bedömning att patientnämnderna har en viktig roll att fylla i dessa avseenden.

En patientcentrerad tillsyn (kapitel 8)

IVO:s utrymme för riskbaserad tillsyn bör utökas

Statskontoret delar utredarens bedömning av hur IVO:s tillsyn bör utvecklas. Vi har i vår utvärdering av inrättandet av IVO bland annat framfört att utrymmet för egeninitierad tillsyn baserad på riskanalyser bör utökas och att IVO bör använda de sanktioner man har till sitt förfogande på ett mer strategiskt sätt. Vi har även framfört att IVO bör förbättra stödet för myndighetens beslutsfattare i syfte att uppnå större enhetlighet och tydligare beslut. För att den omfördelning av resurser som utredaren föreslår ska ge avsett resultat är det dock viktigt att IVO har en beredskap för detta. Väl avvägda åtgärder och prioriteringar är en förutsättning för att uppnå de patientsäkerhetshöjande effekter utredaren avser.

Begränsad utredningsskyldighet kan leda till högre patientsäkerhetsnytta

Vi delar även utredarens bedömning att IVO:s utredningsskyldighet avseende enskildas klagomål bör begränsas till vissa ärendetyper och att det i första hand är vårdgivaren som ska besvara klagomålet. Vår bedömning är att den omfördelning av resurser från klagomålshanteringen till egeninitierad tillsyn och patientnämnderna som därmed blir möjlig kommer att leda till större patientsäkerhetsnytta. Vi delar även bedömningen att förändringen inte kommer att innebära någon reell försämring för de klagande. Det nuvarande systemet utgår inte från patientens förutsättningar och den formella handläggningen och de långa väntetiderna bidrar i liten utsträckning till att möta patienternas behov.

Förändringarna bör följas upp och utvärderas

Statskontoret instämmer i att det är viktigt att IVO genom sin tillsyn följer upp hur patientnämnder och vårdgivare hanterar klagomål från patienterna. Vi har tidigare framfört att IVO:s tillsyn över klagomålshanteringen bör förstärkas om klagomål i större utsträckning skulle hanteras av patientnämnder och vårdgivare.

Statskontoret tillstyrker även förslaget att låta en extern aktör utvärdera hur de förändringar som föreslås har genomförts. Detta är särskilt angeläget om IVO:s tillsyn skulle indikera att det finns brister i vårdgivarnas klagomålshandling.



Konsekvensanalys (kapitel 10)

Konsekvensanalysen är rimlig

Statskontoret bedömer att den konsekvensanalys som presenteras i betänkandet är rimlig. Även om bedömningarna innehåller ett stort mått av osäkerhet anser vi att detta hanteras på ett bra sätt i analysen. Osäkerheten gäller särskilt den del av analysen som avser finansiella konsekvenser för patientnämnderna, där vi anser att det är svårt att bedöma vilka de samlade konsekvenserna av utredningens förslag kommer att bli. Även i denna del anser vi att det är lämpligt att en tid efter genomförandet göra en uppföljning av de förändringar som föreslås.

Det är inte sannolikt att antalet polisanmälningar kommer att öka

Vi delar utredarens bedömning att det inte är sannolikt att de förändringar som föreslås kommer att leda till ett ökat antal polisanmälningar. Denna fråga ingick i Statskontorets uppdrag att följa upp och utvärdera den förändrade klagomålshantering som patientsäkerhetslagen innebar. Även då framfördes farhågor att förändrade möjligheter för patienter att anmäla personal inom hälso- och sjukvården skulle leda till fler polisanmälningar. Vår slutsats var att det saknas bra underlag för en sådan analys men att de underlag som trots allt finns inte indikerar att någon ökning skett med anledning av den förändrade klagomålshantering.

Generaldirektör Ingvar Mattson har beslutat i detta ärende. Utredningschef Anna Pauloff och utredare Erik Axelsson, föredragande, var närvarande vid den slutliga handläggningen.

Ingvar Mattson

Erik Axelsson