

2017-09-28
S2011/09771/FS
S2017/05338/FS (delvis)

Socialdepartementet

Socialstyrelsen
106 30 Stockholm

Uppdrag att stödja implementeringen av ett mer ändamålsenligt klagomålssystem i hälso- och sjukvården

Regeringens beslut

Regeringen beslutar att ge Socialstyrelsen i uppdrag att genomföra insatser för att stödja implementeringen av ett mer ändamålsenligt klagomålssystem i hälso- och sjukvården. I uppdraget ingår att:

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 bör i första hand utgå från landsting och regioners befintliga system.
2. 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.

Uppdraget ska genomföras i nära samverkan med Inspektionen för vård och omsorg (IVO), Sveriges Kommuner och Landsting, patientnämnderna, Inera och andra för uppdraget relevanta parter och efter samråd med Barnombudsmannen.

Uppdraget att göra en förstudie ska redovisas till Regeringskansliet (Socialdepartementet) senast den 31 maj 2018. Uppdraget att ta fram och sprida enhetlig information om klagomålssystemet ska redovisas till Regeringskansliet (Socialdepartementet) senast den 31 december 2018. Redovisningarna ska hänvisa till det diarienummer som detta beslut har.

Ärendet

Den 1 januari 2018 träder 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 IVO. IVO:s ansvar för klagomålshandling 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 klagomålshandling så att patienter snabbare kan få sina klagomål besvarade och att åtgärder kan vidtas för att förebygga vårdskador i ett tidigt skede. Förslagen ska också bidra till att IVO kan utveckla den egeninitierade tillsynen så att tillsynsinsatser genomförs där behoven av tillsyn är som störst.

I samverkan med berörda aktörer ska Socialstyrelsen stödja implementeringen av de nya bestämmelserna i hälso- och sjukvården inklusive den kommunala hälso- och sjukvården. I uppdraget ingår att genomföra en förstudie om möjligheten att skapa struktur för att patienter och närstående ska kunna anmäla klagomål på hälso- och sjukvården på ett enhetligt sätt i landet, t.ex. via 1177 Vårdguiden. Syftet med detta är att underlätta för patienter och närstående att klaga på vården och att vägleda dem till rätt instans. Det underlättar också för vårdgivare, patientnämnder och IVO att administrera och hantera klagomålen och skapar förutsättningar för att kunna sammanställa och analysera klagomålen på en aggregerad nivå och återföra informationen från klagomålen till vårdens verksamheter. Detta bidrar i sin tur till lärande och utveckling i hälso- och sjukvården.

IVO har sedan tidigare ett uppdrag att skapa en långsiktig samverkansstruktur tillsammans med företrädare för vårdgivare och patientnämnder och andra berörda organisationer med syfte att sammanställa och analysera klagomål inom hälso- och sjukvården (S2015/04952/FS). Inom ramen för detta uppdrag har IVO också tagit fram en modell för att kategorisera klagomål. Denna modell bör vara utgångspunkt för arbetet med uppdraget.

I uppdraget ingår även att ta fram en enhetlig, anpassad och lättillgänglig nationell information till patienter och deras närstående som beskriver hur man klagar på hälso- och sjukvården. Insatser bör också genomföras för att sprida informationen. I genomförande av uppdraget ska barnrättsperspektivet beaktas där det är relevant.

Regeringen avser att avsätta medel för uppdraget under 2018. Medlen utbetalas under förutsättning att riksdagen beviljar medel för ändamålet.

På regeringens vägnar

Annika Strandhäll

Klara Granat

Kopia till

Statsrådsberedningen/Internrevisionen
Finansdepartementet/BA,
Socialdepartementet/FST
Regeringskansliets förvaltningsavdelning/EKOL
Inspektionen för vård och omsorg
Kammarkollegiet
Sveriges Kommuner och Landsting
Patientnämnder
Inera