



Socialdepartementet

Inspektionen för vård och omsorg
Box 45184
104 30 Stockholm

Uppdrag att skapa en långsiktig samverkansstruktur för analys och återkoppling av klagomål till berörda aktörer

Regeringens beslut

Regeringen beslutar att ge Inspektionen för vård och omsorg (IVO) i uppdrag att tillsammans med företrädare för patientnämnder, landsting och kommuner skapa en långsiktig samverkansstruktur. Samverkansstrukturen ska bidra till att IVO kan göra en samlad sammanställning och analys på nationell nivå av klagomål mot hälso- och sjukvården och dess personal och återkoppla detta till berörda aktörer. I uppdraget ingår också att ta fram en modell för att kategorisera klagomålen, som berörda aktörer kan ställa sig bakom.

Uppdraget ska genomföras i nära samverkan med företrädare för patientnämnderna och i samråd med företrädare för kommuner och landsting och andra berörda organisationer.

Uppdraget ska redovisas till Regeringskansliet (Socialdepartementet) senast den 1 juni 2016. Redovisningen ska hänvisa till det diarienummer som detta beslut har.

Ärendet

Regeringen beslutade den 12 juni 2014 att tillkalla en särskild utredare med uppdrag att se över den nuvarande hanteringen av klagomål mot hälso- och sjukvården och dess personal och föreslå hur hanteringen kan bli mer effektiv och ändamålsenlig (dir. 2014:88). Utredaren lämnade den 1 mars 2015 ett delbetänkande Sedd, hörd och respekterad – ett ändamålsenligt klagomålssystem i hälso- och sjukvården (SOU 2015:14). Delbetänkandet innehåller bl.a. förslag som ska underlätta kunskapssammanställning, analys och återkoppling av klagomål till berörda aktörer.

Enligt patientsäkerhetslagen (2010:659) ska IVO pröva klagomål mot hälso- och sjukvården och dess personal. Erfarenheterna från klagomålen ska sammanställas, analyseras och återkopplas till vårdgivarna. I detta arbete ska IVO systematiskt ta tillvara informationen från patientnämnderna.

Av klagomålsutredningens delbetänkande (SOU 2015:14) framgår att IVO:s samverkan med patientnämnderna behöver utvecklas och att IVO i högre grad behöver ta tillvara information från de klagomål som patientnämnderna hanterar. Utredningen bedömer att en fast samverkanstruktur skulle bidra till att aktörerna tar gemensamt ansvar för analys och återkoppling av den kunskap som klagomålshandlingen medför.

Närmare om uppdraget

I uppdraget ingår att i samverkan med företrädare för patientnämnder, landsting och kommuner och andra berörda organisationer skapa en samverkansstruktur som kan bidra till att IVO kan göra en samlad sammanställning och analys på nationell nivå av klagomål mot hälso- och sjukvården och dess personal och återkoppla detta till berörda aktörer. Analysen bör ligga till grund för lärande inom hälso- och sjukvården samt utgöra underlag för IVO:s riskbaserade tillsyn.

Samverkan bör ske med utgångspunkt från samtliga aktörers uppdrag och roller och därmed beakta den ansvarsfördelning som gäller mellan aktörerna. Förslaget till samverkansstruktur ska finansieras inom befintliga ramar och kunna hanteras inom befintliga organisatoriska ramar.

Slutsatser och analyser av klagomål bör utgå från en kategorisering som är enhetlig för både IVO och patientnämnderna. Kategoriseringen ska vara utformad på så sätt att även vårdgivare ska ha möjlighet att ansluta sig till den. En gemensam kategorisering förbättrar möjligheten att sammanställa, analysera och lära sig av patienters och närståendes klagomål.

Återkopplingen från analysarbetet ska riktas till huvudmännen och vårdgivare. Det bör även undersökas hur klagomål och synpunkter kan

redovisas för patienter och allmänheten. I detta arbete har även patientnämnderna och vårdgivare en viktig roll.

På regeringens vägnar

Gabriel Wikström

Mikael Lindman

Kopia till

Statsrådsberedningen/Internrevisionen
Regeringskansliets förvaltningsavdelning/Ek
Klagomålsutredningen S2014:15
Sveriges Kommuner och Landsting
Patientnämnden i Stockholms läns landsting
Patientnämnden i Uppsala läns landsting
Patientnämnden i Södermanlands läns landsting
Patientnämnden i Östergötlands läns landsting
Patientnämnden i Jönköpings läns landsting
Patientnämnden i Kronobergs läns landsting
Patientnämnden i Kalmar läns landsting
Patientnämnden i Gotlands kommun
Patientnämnden i Blekinge läns landsting
Patientnämnden i Skåne läns landsting
Patientnämnden i Hallands läns landsting
Patientnämnden i Västra Götalands läns landsting
Patientnämnden i Värmlands läns landsting
Patientnämnden i Örebro läns landsting
Patientnämnden i Västmanlands läns landsting
Patientnämnden i Dalarnas läns landsting
Patientnämnden i Gävleborgs läns landsting
Patientnämnden i Västernorrlands läns landsting
Patientnämnden i Jämtlands läns landsting
Patientnämnden i Västerbottens läns landsting
Patientnämnden i Norrbottens läns landsting