



Stockholm 2016-04-08

Saco

Remissvar: Fråga patienten - Nya perspektiv i klagomål och tillsyn, SOU 2015:102

Sveriges Psykologförbund har beretts möjlighet att lämna yttrande över rubricerat betänkande och vill lämna följande synpunkter.

Övergripande ställer sig Psykologförbundet mycket positivt till utredningens resonemang. Utredningens förslag utgör en viktig utveckling av patientsäkerhetsarbetet, där både vårdgivare, patientnämnder och tillsynsmyndighet får en tydligare roll och där patienten kommer i fokus. Under de närmaste åren kommer av allt att döma stora förändringar ske i hälso- och sjukvården. Övergången till framtidens sjukvård påverkar alla, både de som söker vård och de som arbetar i vården. Det blir då extra viktigt att sätta patienterna och deras anhöriga i centrum, inte minst när det gäller den del av patientsäkerhetsarbetet som utgörs av klagomålshantering och tillsynsverksamhet.

Förbundet uppfattar att förslagen även utgör en viktig fortsättning på de förändringar av lagstiftningen på området som genomfördes med den nya patientsäkerhetslagen.

Utöver detta vill Psykologförbundet även ge följande synpunkter.

Det är särskilt positivt att de regeländringar som föreslås inriktas på att göra klagomålssystemet mer begripligt, att ge patienterna tydligare och snabbare svar och också att patienternas synpunkter, erfarenheter och klagomål ska tas hänsyn till och användas i utvecklingen av hälso- och sjukvården.

För att patientnämndernas syfte ska uppnås är det avgörande att de har en självständig ställning från landstingen och kommunerna. I anslutning till förslaget i 3§ *lag om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården*, vill vi påpeka att det är mycket viktigt att nämnderna för att kunna stödja alla patienter, även barn och patienter med psykisk ohälsa eller som har funktionsnedsättningar, bemöter dem på ett professionellt sätt. Nämnderna kan genom exempelvis uppsökande verksamhet och anpassad metodik för inhämtning av synpunkter åstadkomma faktisk möjlighet till inflytande för de patientgrupperna. Här kan utbildningsinsatser avseende t.ex. samtalsmetodik vara behövliga. Förbundet delar utredningens slutsats att patientnämnderna med de föreslagna förändringarna av deras roll och verksamhet behöver resursförstärkningar.

Förbundet stödjer förslaget att effektivisera IVO:s klagomålshantering genom att tydliggöra vårdgivarnas skyldighet att ta hand om klagomål. Genom den ordningen knyts klagomålshanteringens tydligare till vårdgivarnas patientsäkerhetsarbete. I förslaget kompletteras denna ordning med patientnämndens övervakande, pådrivande och återkopplande funktion vilket är positivt och behövligt.

Fördelarna med att ge vårdgivarna ett tydligare ansvar för att hantera patientklagomål och att ge patientnämnderna ett oberoende uppdrag av ”ombudsmannatyp” menar förbundet överväger eventuella nackdelar med att ge IVO ett något snävare uppdrag i klagomålshantering. Att IVO:s resurser därigenom omfördelas så att myndigheten kan fokusera mer på tillsynsverksamheten är viktigt.

Ett nytt klagomålssystem av det slag som föreslås ställer nya krav på vårdgivarna i flera avseenden. Fördelarna är flera, men en eventuell risk kan också vara att arbetsbördan för personalen ökar. Det medför krav på vårdgivarna att utveckla patientsäkerhetsarbetet ytterligare och att i högre utsträckning än i dag utbilda personalen i patientsäkerhetsfrågor. Förbundet delar utredningens uppfattning om vikten av att göra uppföljning av ett nytt klagomålssystem.

Sveriges Psykologförbund

Ulrika Edwinson
Förbundsdirektör

Nils Erik Solberg
Förbundsjurist