

Stöd i klagomålsprocessen till patientgrupper som inte omfattas av patientnämndernas verksamhet



MISSIV

DATUM
2018-11-26
ERT DATUM
2018-01-11

DIARIENR
2018/9-5
ER BETECKNING
S2018/00209/FS
(delvis)

Regeringen
Socialdepartementet
103 33 Stockholm

Uppdrag att följa upp och utvärdera klagomålssystemet i hälso- och sjukvården

Statskontoret fick i januari 2018 i uppdrag av regeringen att följa upp och utvärdera införandet av ett nytt klagomålssystem i hälso- och sjukvården. I uppdraget ingick även att föreslå hur de grupper som i dag inte omfattas av patientnämndernas verksamhet ska få stöd i klagomålsprocessen.

I denna promemoria lämnar Statskontoret förslag på hur stödet för de grupper som inte omfattas av patientnämndernas verksamhet kan vara organiserat. Övriga delar av uppdraget delredovisar Statskontoret i rapporten *Utvärdering av det nya klagomålssystemet inom hälso- och sjukvården. Delrapport (2018:26)*. Uppdraget ska slutredovisas senast 1 december 2019.

Härmed överlämnar Statskontoret promemorian *Stöd i klagomålsprocessen till patientgrupper som inte omfattas av patientnämndernas verksamhet*.

Ställföreträdande generaldirektör Johan Sørensson har beslutat i detta ärende. Tillförordnad utredningschef Annika Gustafsson samt utredarna Erik Axelsson, föredragande, och Jan Boström var närvarande vid den slutliga handläggningen.

Johan Sørensson

Erik Axelsson

Innehåll

	Sammanfattning	7
2	Inledning	11
2.1	Statskontorets uppdrag	11
2.2	Genomförandet av utredningen	12
3	Privat tandvård	15
3.1	Den privata tandvårdens omfattning	15
3.2	System för klagomål	15
3.3	Statskontorets bedömning och förslag	19
4	Elevhälsa	23
4.1	Vårdens omfattning inom elevhälsan	23
4.2	System för klagomål	23
4.3	Statskontorets bedömning och förslag	25
5	Vård utan offentlig finansiering	27
5.1	Omfattningen av den privata hälso- och sjukvården	27
5.2	System för klagomål	27
5.3	Statskontorets bedömning och förslag	28
6	Kriminalvården	29
6.1	Vårdens omfattning inom Kriminalvården	29
6.2	System för klagomål	29
6.3	Statskontorets bedömning och förslag	31
7	Statens institutionsstyrelse	34
7.1	Vårdens omfattning inom SiS	34
7.2	System för klagomål	35
7.3	Statskontorets bedömning och förslag	37
8	Konsekvensanalys	39
8.1	Den privata tandvården bör själv bära sina kostnader för klagomålshantering	39
8.2	Ökade kostnader för Kriminalvården och SiS ryms inom nuvarande anslag	39
	Referenser	41
Bilaga		
	Regeringsuppdraget	43

Sammanfattning

Statskontoret har på regeringens uppdrag utrett hur patienter inom vård som inte omfattas av patientnämndernas verksamhet kan få stöd när de vill lämna klagomål på vården. Dessa grupper är patienter inom den privata tandvården, elevhälsan, viss privat vård utan offentlig finansiering, Kriminalvårdens verksamheter och Statens institutionsstyrelses verksamheter.

Statskontoret har undersökt hur klagomål från de aktuella patientgrupperna hanteras i dag. Utifrån detta har vi bedömt om patienterna behöver stöd i klagomålsprocessen och hur detta stöd i så fall bör vara utformat.

Kriterier för en klagomålshantering som inkluderar stöd till patienten

Statskontoret har i denna undersökning utgått från ett antal kriterier för vad som är en miniminivå på ett godtagbart system för att hantera klagomål från patienter och anhöriga. I kriterierna ingår att:

- patienterna får tillräckliga och begripliga svar från vårdgivarna
- patienternas erfarenheter och synpunkter bidrar till utvecklingen av hälso- och sjukvården
- det finns skäl för att stöd till patienter och anhöriga är ett offentligt åtagande
- behovet av stöd inte redan fångas upp i ett befintligt system
- stödet till patienter och anhöriga är kostnadseffektivt.

Kriterierna utgår från regeringens motiv för lagen om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården och de allmänna kraven på att förvaltningen ska vara effektiv.

Statskontorets bedömningar

För de patientgrupper som ingår i utredningen bedömer Statskontoret följande:

Privat tandvård

Alla vårdgivare inom tandvården bör bli skyldiga enligt författning att ha eller ha tillgång till en klagomålshantering som uppfyller kriterierna. Kravet på en godtagbar klagomålshantering som även kan ge stöd till patienter och anhöriga berör de vårdgivare som i dag inte omfattas av branschorganisationen Privattandläkarnas klagomålssystem, har avtal med en patientnämnd eller på annat sätt har tillgång till en klagomålshantering. Vår bedömning grundar sig bland annat på att den privata tandvården är omfattande och delvis statligt subventionerad. Dessutom bör lika

krav på vårdgivarna gälla, eftersom det i stor utsträckning handlar om en privat vårdmarknad med konkurrens mellan olika privata och offentliga aktörer.

Elevhälsan

Det bör inte ställas krav på att patientnämnderna ska handlägga klagomål på hälso- och sjukvården inom elevhälsan. Vi bedömer att behovet till stora delar redan fångas upp av de system för att hantera olika typer av klagomål som skolhuvudmännen har. Men det finns däremot inget som hindrar patientnämnderna från att ta emot klagomål mot vården inom elevhälsan, och att ge stöd till dessa patienter.

Privat vård utan offentlig finansiering

Det är inte ett ansvar för staten eller kommunen att ge stöd till patienter som vill lämna klagomål på privat vård som inte finansieras med offentliga medel. Området har mycket gemensamt med andra marknader eftersom patienten eller patientens arbetsgivare betalar hela vårdkostnaden. Men det finns däremot inget som hindrar att branschen själv upprättar och administrerar ett gemensamt stöd för patienter som vill lämna klagomål och synpunkter.

Kriminalvårdens verksamhet

Det finns inte tillräckliga skäl för att inrätta något särskilt stöd för patienter inom Kriminalvården som vill klaga på vården. Kriminalvården har redan ett system för klagomål som ger patienterna förutsättningar att få tillräckliga svar. Systemet gör det också möjligt att patienternas erfarenheter ska kunna bidra till att utveckla verksamheten. Men Kriminalvården bör utveckla sitt klagomålssystem för att fullt ut kunna uppfylla de kriterier som vi utgår från.

Statens institutionsstyrelses verksamheter

Det finns inte tillräckliga skäl att inrätta något särskilt stöd för patienter inom Statens institutionsstyrelses (SiS) verksamheter. SiS har redan ett system för klagomål som ger patienterna förutsättningar att få tillräckliga svar och att klagomålen ska kunna bidra till att utveckla verksamheten. Men SiS saknar en funktion som är fristående från institutionerna dit patienter och anhöriga kan vända sig för att få information eller stöd om de vill lämna synpunkter på verksamheten.

Statskontorets förslag

Statskontoret lämnar förslag till regeringen, Kriminalvården och Statens institutionsstyrelse.

Förslag till regeringen

Statskontoret föreslår att regeringen ska ta initiativ till att införa en bestämmelse om att alla vårdgivare inom tandvården ska ha ett klagomålssystem som innebär att patienter ska kunna få stöd då de vill klaga på vården. Den exakta utformningen av en sådan bestämmelse och andra eventuella följdändringar bör utredas vidare. Av

författningskommentaren eller andra förarbeten bör då framgå vilka minimikrav som ska gälla för ett klagomålssystem.

Statskontorets förslag är att uppnå ett förstärkt stöd till klagande patienter och anhöriga genom att låta vårdgivarna inom tandvården själva välja den lösning som passar bäst. Ett system som på detta sätt bygger på avtal mellan olika aktörer bör efter en tid följas upp för att kontrollera att vårdgivarna har tecknat avtal eller på annat sätt uppnått ett fullgott klagomålssystem.

Förslag till Kriminalvården

Statskontoret föreslår att Kriminalvården utvecklar sitt klagomålssystem så att klagomålen, om den klagande önskar det, ska kunna handläggas av en annan funktion än i den verksamhet där patienten är placerad.

Statskontoret föreslår även att Kriminalvården ska följa upp effekterna av de uppdateringar av anvisningarna för klagomål som gjorts under 2018. Det gäller bland annat hur information om klagomålssystemet når ut till patienterna.

Förslag till Statens institutionsstyrelse

Statskontoret föreslår att Statens institutionsstyrelse utvecklar sitt klagomålssystem genom att inrätta en klagomålsfunktion som är fristående från institutionerna. En sådan fristående klagomålsfunktion bör inte vara begränsad till klagomål på hälso- och sjukvård, utan bör omfatta hela myndighetens verksamhet. Denna funktion bör även kunna stödja patienter och anhöriga i klagomålsprocessen.

1 Inledning

Den 1 januari 2018 började nya bestämmelser att gälla som ska bidra till ett mer ändamålsenligt klagomålssystem i hälso- och sjukvården. Statskontoret har i uppdrag av regeringen att följa upp och utvärdera detta system.

1.1 Statskontorets uppdrag

Vi har identifierat fyra delfrågor som Statskontoret enligt uppdraget ska besvara:

1. Hur har införandet av klagomålssystemet gått?
2. Hur ska de grupper som i dag inte omfattas av patientnämndernas verksamhet få stöd i klagomålssystemet?
3. Har reformen gett de förväntade effektivitetsvinsterna för de berörda aktörerna?
4. Hur har reformen fallit ut för patienterna och patientsäkerheten?

I denna promemoria besvarar vi den andra frågan, det vill säga hur de patientgrupper som inte omfattas av patientnämndernas verksamhet ska kunna få stöd då de lämnar klagomål till vårdgivaren på den vård som de har fått. Den första frågan besvarar vi i en särskild rapport.¹ De två sista delfrågorna besvarar vi i vår slutrapport.

1.1.1 Patientnämnderna ska stödja och hjälpa patienter

Patientnämnden är en fristående och opartisk instans som finns i varje landsting och region. Patientnämnderna har i uppgift att stödja och hjälpa patienter och närstående att framföra synpunkter och klagomål till vårdgivarna. Enligt lagen (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården omfattar patientnämndernas verksamhet patienter och anhöriga inom

- hälso- och sjukvård enligt hälso- och sjukvårdslagen (2017:30) finansierad av landsting eller kommun samt den omvårdnad enligt socialtjänstlagen (2001:453) som ges i samband med sådan hälso- och sjukvård
- tandvård enligt tandvårdslagen (1985:125) som bedrivs eller helt eller delvis finansieras av landsting.

¹ Statskontoret 2018:26 *Utvärdering av det nya klagomålssystemet inom hälso- och sjukvården. Delrapport.*

Lagen begränsar inte verksamheten, utan anger en miniminivå för vad som patientnämnderna ska handlägga. Det betyder att det är fullt möjligt för varje landsting att utöka patientnämndens uppdrag. Enligt Patientnämndernas tjänstemannanätverk förekommer även detta.²

1.1.2 Statskontorets uppdrag omfattar fem patientgrupper

Viss vård faller utanför den miniminivå för patientnämndernas verksamhet som lagen anger. Innan det nya klagomålssystemet infördes genomfördes Klagomålsutredningen. Utredningen föreslog inget utökat stöd för den vård som faller utanför patientnämndernas verksamhet. Men många av remissinsatserna ansåg att det fanns skäl för att utöka stödet.³

Statskontoret ska föreslå hur patienter inom denna vård kan få stöd då de vill lämna klagomål på vården. Det gäller patienter inom

- den privata tandvården
- elevhälsan
- viss privat vård utan offentlig finansiering
- Kriminalvårdens verksamhet
- Statens institutionsstyrelses verksamheter.

1.1.3 Utredningen omfattar bara stödet i klagomålsprocessen

I det nya klagomålssystemet har alla vårdgivare samma skyldighet att ta emot klagomål från patienter och deras närstående. Det är även möjligt för alla patienter och närstående att göra en anmälan till Inspektionen för vård och omsorg (IVO), oavsett vilken vårdgivare som klagomålet gäller. Statskontorets utredning omfattar inte dessa delar av klagomålssystemet, utan är begränsad till hur patientgrupperna ovan ska få stöd då de vill framföra klagomål till vårdgivarna mot den vård de fått.

1.2 Genomförandet av utredningen

Statskontoret har undersökt hur klagomål från de aktuella patientgrupperna hantearas i dag. Utifrån detta har vi bedömt om dessa grupper behöver stöd i klagomålsprocessen och hur stödet i så fall bör vara utformat.

² Patientnämndernas tjänstemannanätverk (2009) *Reviderad handbok för patientnämndernas kanslier i Sverige* (gäller från 2019-01-01).

³ SOU 2015:102 *Fråga Patienten! Nya perspektiv i klagomål och tillsyn*; Regeringskansliet (2016) *Remissammanställning Fråga Patienten! – Nya perspektiv i klagomål och tillsyn (SOU 2015:102)*.

1.2.1 Statskontorets kriterier för ett tillräckligt patientstöd

Vi har utgått från de kriterier som regeringen beskriver i sina motiv för lagen om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården.⁴ Statskontoret konstaterar, i överensstämmelse med motiven för patientnämndernas uppgifter, att det i klagomålshanteringen ska finnas garantier för att:

- patienterna får tillräckliga och begripliga svar från vårdgivarna
- patienternas erfarenheter och synpunkter bidrar till att utveckla hälso- och sjukvården.

Vi har också utgått från de allmänna kraven på en effektiv förvaltning:⁵

- det ska finnas skäl för att stödet ska vara ett offentligt åtagande
- behovet ska inte kunna fångas upp i ett system som redan finns
- stödet ska vara kostnadseffektivt.

1.2.2 Underlag för utredningen

Statskontoret har i den mån det har varit möjligt tagit del av underlag som beskriver vårdens omfattning för de aktuella patientgrupperna. Men det varierar mellan vårdområdena i hur aktuella och utförliga uppgifter som finns tillgängliga.

De befintliga processerna för att hantera patientklagomål har vi kartlagt genom intervjuer samt genom de rutin- och processbeskrivningar som finns. Vi har både intervjuat personer inom de aktuella verksamheterna och andra personer med kännedom om klagomålshanteringen, bland annat kommittésekreterare samt medarbetare inom Inspektionen för vård och omsorg, patientnämnderna och Vårdanalys.

Vilka underlag om funnits tillgängliga varierar mellan de olika vårdområdena. Våra källor redovisas därför löpande i respektive avsnitt.

1.2.3 Statskontorets arbete och kvalitetssäkring

Utredningen har genomförts av utredarna Erik Axelsson och Jan Boström. Till projektet har en intern referensgrupp funnits knuten.

Som en del av vår kvalitetssäkring har vi gett följande aktörer möjlighet att lämna synpunkter på delar av promemorian: Privattandläkarna (kapitel 2), Patientnämnden i Stockholms läns landsting (kapitel 2), Patientnämndernas tjänstemannanätverk (kapitel 3), Kriminalvården (kapitel 5), Statens institutionsstyrelse (kapitel 6). Vi har även inhämtat synpunkter på förslagen i kapitel 2 från Anna Hedin, expert i

⁴ Prop.2016/17:122 *Ett mer ändamålsenligt klagomålssystem i hälso- och sjukvården.*

⁵ Se t.ex. förvaltningslagen (2017:900), myndighetsförordningen (2007:515) och den inriktning regeringen angett för förvaltningspolitiken, prop. 2009/10:175 *Offentlig förvaltning för demokrati, delaktighet och tillväxt.*

Utredningen om jämlik tandhälsa (S 2018:02) och Martin Färnsten, huvudsekreterare i Utredningen om jämlik tandhälsa.

2 Privat tandvård

Varje år görs mer än 10 miljoner vårdbesök som är ersättningsberättigade i det statliga tandvårdssystemet.⁶ Strax under 60 procent av patientbesöken görs inom tandvården hos privata vårdgivare.⁷ Men när det gäller barn- och ungdomstandvården är de privata vårdgivarnas marknadsandel avsevärt mindre.⁸

2.1 Den privata tandvårdens omfattning

Det finns enligt Tandvårds- och läkemedelsförmånsverket cirka 2 000 privata vårdgivare med cirka 3 550 mottagningar. Det kan jämföras med Folk tandvårdens cirka 880 mottagningar. Många av de privata vårdgivarna är småföretag, men på senare år har även flera tandvårdskedjor etablerats.⁹

År 2015 fanns knappt hälften (44 procent) av de cirka 8 700 aktiva tandläkarna och specialisttandläkarna inom den privata verksamheten.

2.1.1 Tandvården är en i huvudsak privat marknad

För barn, unga och vissa grupper av vuxna fungerar tandvården i huvudsak som den offentligt finansierade hälso- och sjukvården. Men för de allra flesta vuxna är tandvården en i huvudsak privat marknad där patienterna betalar merparten av tandvårdskostnaden själva. Det finns till exempel ingen prisreglering, även om staten ger vissa statliga subventioner.

Tandvårdsmarknaden omsätter cirka 25 miljarder kronor per år. Av dessa finansierar staten cirka 5 miljarder kronor (tandvårdsbidrag och högkostnadsskydd) och landstingen finansierar cirka 5 miljarder kronor (bland annat barn- och ungdomstandvård). Resterande del är patientavgifter.¹⁰

2.2 System för klagomål

De offentliga aktörerna har ett klagomålssystem och de privata kan ha egna system eller vara anslutna till branschorganisationen Privattandläkarnas system. Det finns också många privata aktörer som inte har något klagomålssystem.

⁶ Privattandläkarna *Tandvården i siffror*, www.ptl.se.

⁷ Tandvårds- och läkemedelsförmånsverket *Tandvårdsmarknaden*, www.tlv.se.

⁸ Privattandläkarna *Tandvården i siffror*, www.ptl.se.

⁹ Tandvårds- och läkemedelsförmånsverket *Tandvårdsmarknaden*, www.tlv.se.

¹⁰ Tandvårds- och läkemedelsförmånsverket *Tandvårdsmarknaden*, www.tlv.se.

2.2.1 Klagomålssystemet för offentliga aktörer

Folktandvården och annan tandvård som är helt eller delvis finansierad av landstinget omfattas av patientnämndernas uppdrag. Folktandvården ska enligt tandvårdslagen (1985:125) svara för regelbunden och fullständig tandvård för barn och unga personer. Landstingen ansvarar även för tandvård till patienter med särskilda behov, exempelvis vid långvarig sjukdom eller funktionsnedsättning. Landstinget kan även sluta avtal med andra aktörer om detta. För andra patienter ska folktandvården bedriva specialisttandvård och annan tandvård i den omfattning som landstinget bedömer att det är lämpligt.

Tandläkarhögskolorna har egna förtroendenämnder, vars uppdrag är att reda ut och lösa konflikter i vården.¹¹ På landets fyra tandläkarhögskolor finns studentkliniker där studerande under handledning av lärare utför tandvård på patienter.

Under 2018 har IVO till och med början september haft 57 klagomålsärenden enligt de nya reglerna i patientsäkerhetslagen som rör landstingets tandvård, antingen egendrivna eller vård som landstinget lagt ut på entreprenad.

2.2.2 Privattandläkarnas system för klagomål

Cirka 1 400 av vårdgivarna inom den privata tandvården är anslutna till branschorganisationen Privattandläkarna. Det motsvarar cirka 80 procent av de privata vårdgivarna inom tandvården. Alla som är anslutna omfattas av Privattandläkarnas klagomålssystem.¹²

Överenskommelse med Konsumentverket utgör grunden

Grunden för klagomålssystemet är en överenskommelse mellan Konsumentverket och Privattandläkarna. Överenskommelsen utgår från konsumenttjänstlagen.

Branschöverenskommelsen innehåller riktlinjer för företag och konsumenter. Överenskommelsen är inte lagstadgad, men branschen har förbundit sig att följa riktlinjerna och på så sätt påverka marknaden positivt. Enligt Konsumentverket fungerar en branschöverenskommelse ofta normerande genom att den ses som god sed på marknaden.

Tandvårdsupplysning och förtroendenämnder utgör grunderna

Klagomålssystemet består av en Privattandvårdsupplysning och förtroendenämnder. Privattandvårdsupplysningen är förstahandskontakten, medan förtroendenämnderna ska bidra till att lösa tvister mellan vårdgivaren och patienten.¹³

¹¹ Se till exempel Karolinska institutet *Om du inte är nöjd*, www.ki.se.

¹² Privattandläkarna *Tandvården i siffror*, www.ptl.se.

¹³ Beskrivningen av hur klagomålen hanteras bygger på intervjuer med företrädare för Privattandläkarna och Konsumentverket samt Privattandläkarnas verksamhetsberättelse för 2017.

Under 2017 besvarade Privattandvårdsupplysningen 2 010 samtal. Av dessa fördes 226 ärenden vidare till förtroendenämnderna, som dessutom tog emot 53 skriftliga ärenden. Förhållandevis få ärenden i nämnderna handlar om patientsäkerhet. I dessa fall får patienten information om att de också kan vända sig till IVO.

Förtroendenämndernas sammansättning

Förtroendenämnderna består bland annat av tandläkare och kommunala konsumentupplysare. Verksamheten bedrivs i fyra regionala förtroendenämnder samt i en central förtroendenämnd som är överprövningsinstans. Den 1 januari 2019 kommer strukturen att ändras. Då kommer det endast att finnas två förtroendenämnder och den centrala förtroendenämnden kommer att tas bort. Tanken är att stärka besluten och göra dem mer likriktade. De båda förtroendenämnderna kommer inte att dela upp klagomålen regionalt efter omstruktureringen. En jurist kopplas till nämnderna som ett stöd.

Flera steg innan ärendet hamnar hos förtroendenämnderna

Stegen fram till ett eventuellt beslut i förtroendenämnden är följande:

1. Patienten vänder sig direkt till den behandlande tandläkaren eller till Privattandläkarupplysningen. Upplysningen tar upp det med vårdgivaren som får hantera klagomålet.
2. Om patienten inte är nöjd med den behandlande tandläkarens svar kan patienten göra ett skriftligt klagomål.
3. Förtroendetandläkare försöker därefter medla mellan patient och vårdgivare.
4. Om medlingen inte lyckas överlämnas klagomålet till förtroendenämnden, förtroendeläkaren utreder anmälan.
5. Förtroendenämnden beslutar efter dragning för nämnden.

Enligt företrädare för Privattandläkarna fattas besluten i förtroendenämnderna nästan alltid i konsensus. Om en vårdgivare inte följer nämndens beslut kan vårdgivaren uteslutas, vilket även har skett.

Beslut fattade i förtroendenämnderna kan överklagas till Privattandläkarnas centrala förtroendenämnd (till och med slutet av 2018). Under 2017 fattade den centrala nämnden beslut i 33 ärenden, varav 9 kom från Praktikertjänsts reklamationsnämnd (se nedan).

2.2.3 Några privata vårdgivare har egna klagomålssystem

Några privata vårdgivare har valt att ordna sitt klagomålssystem genom att själv inrätta ett sådant eller genom att sluta avtal med en patientnämnd.

Praktikertjänst har en reklamationsnämnd

Praktikertjänst har valt att inrätta ett eget system för att hantera klagomål på vården, trots att företaget är medlem i Privattandläkarna. Praktikertjänst AB driver närmare 900 tandvårdsmottagningar och 50 tandtekniska laboratorier.

Patienter som har synpunkter på verksamhet inom Praktikertjänst AB ska i första hand kontakta den behandlande tandläkaren. Om patienten inte anser sig får gehör kan hen kontakta en kundtjänst (patienttelefonen) eller en särskild klinisk kvalitetsdialogtandläkare. Patienter som fortfarande inte är nöjda kan göra en anmälan till Praktikertjänsts reklamationsnämnd. Reklamationsnämnden har till uppgift att lösa tvister mellan tandläkare och patient. Besluten kan överklagas till Privattandläkarnas förtroendenämnd.¹⁴

Enligt Praktikertjänsts patientsäkerhetsberättelse för 2017 kom det under året in 50 klagomål till reklamationsnämnden.¹⁵

Två privata företag har avtal med Stockholms läns landstings patientnämnd
Distriktstandvården Sverige AB och Aqua Dental AB har avtal med patientnämnden i Stockholms län. De båda företagen har sammanlagt 31 mottagningar i Stockholms läns landsting. Landstingsfullmäktige har beslutat om ett tillägg i Patientnämndens reglemente som tillåter avtal med privata aktörer. Nämnden handlägger klagomål på dessa verksamheter på samma sätt som klagomål på den landstingsfinansierade tandvården. Enligt företrädare för nämndens förvaltning fungerar denna ordning väl.

Patientnämnden har under perioden 1 januari 2017–31 augusti 2018 haft 44 ärenden om de två företagen. Nämnden hanterade 458 tandvårdsärenden under perioden.¹⁶

2.2.4 Övriga privata vårdgivare inom tandvården saknar patientstöd

För patienter hos övriga privata vårdgivare finns inget motsvarande stöd för patienter som vill framföra klagomål.

IVO tar i sin handläggning av klagomål enligt patientsäkerhetslagen hänsyn till om det rör sig om privattandläkare som inte ingår i Privattandläkarna. IVO bedömer att det är rimligt om anmälaren i dessa fall inte först har kontaktat vårdgivaren. IVO avslutar annars som huvudregel de klagomålsärenden där anmälaren inte har kontaktat vårdgivaren.¹⁷

Under 2018 har IVO till och med början av september tagit emot 53 klagomålsärenden mot den privata tandvården enligt de nya reglerna i patientsäkerhetslagen.

Problem för patienter till vårdgivare som saknar patientsstöd

¹⁴ Praktikertjänst AB *Om du inte är nöjd*, www.praktikertjanst.se.

¹⁵ Praktikertjänst AB (2018) *Patientsäkerhetsberättelse 2017*.

¹⁶ Uppgifter från Patientnämnden i Stockholms läns landsting, e-post 2018-09-18.

¹⁷ Inspektionen för vård och omsorg (2018) *Checklista för bedömning av klagomål PSL*.

IVO:s upplysningstjänst svarar på frågor från allmänheten om klagomål och synpunkter på vård och omsorg. Företrädare för tjänsten uppger att patienter till privat-tandläkare är den av de patientgrupper som står utanför patientnämnderna som oftast kontaktar dem. Det handlar om patienter som har vänt sig till privattandläkare som varken är anslutna till Privattandläkarna eller Praktikertjänst. Enligt företrädare för upplysningstjänsten rör det sig ofta om mindre mottagningar och att det finns en risk för att dessa patienter avstår från att anmäla till IVO eftersom de inte vill vända sig till vårdgivaren.

2.3 Statskontorets bedömning och förslag

2.3.1 Krav på att alla vårdgivare ska ha ett oberoende patientstöd

Statskontoret bedömer att alla vårdgivare inom tandvården ska kunna visa att de har en oberoende funktion som kan ge stöd till patienter då de lämnar klagomål. Ett sådant krav bör framgå av en bestämmelse i lag, förordning eller annat regelverk.

Tidigare förslag på system för klagomål och rådgivning

Två statliga utredningar inom tandvårdsområdet har också sett att det behövs nya system för att hantera klagomål.

Utredningen om ett nytt tandvårdsstöd för vuxna konstaterade 2007 att det stöd som finns för patienter med frågor och klagomål var knutna till en viss huvudman. Utredningen föreslog att inrätta en rådgivningsbyrå för patienter för tandvårdsområdet. Enligt förslaget ska denna verksamheten omfatta såväl offentliga som privata vårdgivare.¹⁸ Regeringen ställde sig bakom ambitionen med förslaget, men ansåg att den samlade rådgivningsfunktionen borde utvecklas inom den befintliga webbplatsen för sjukvårdsrådgivning.¹⁹

Tandvårdsutredningen påpekade 2015 att patienter hos tandvårdgivare som inte är medlemmar i Privattandläkarna sällan har någonstans att vända sig med sina klagomål. Utredningen föreslog att tillsätta en utredning för att göra en översyn av möjligheterna att utforma ett mer enhetligt konsumentskydd för patienter i vuxentandvården.²⁰ Någon sådan utredning har regeringen inte tillsatt.

Stödet är inte tillräckligt till alla patienter

Vi bedömer att patienter till vårdgivare som inte är anslutna till en oberoende nämnd inte har tillgång till ett tillräckligt stöd. Det saknas garantier för att patienterna får tillfredsställande svar från vårdgivarna eller att deras synpunkter bidrar till att utveckla verksamheten. Det visar bland annat uppgifter från IVO:s upplysningstjänst och tidigare utredningar om tandvården.

¹⁸ SOU 2007:19 *Friskare tänder – till rimliga kostnader*.

¹⁹ Prop. 2007/08:49 *Statligt tandvårdsstöd*.

²⁰ SOU 2015:76 *Ett tandvårdsstöd för alla – fler och starkare patienter*.

Alla vårdgivare ska enligt patientsäkerhetslagen ta emot och besvara patientklagomål. Statskontoret bedömer att det är rimligt att alla vårdgivare har ett klagomålssystem där även patienterna har tillgång till ett tillräckligt stöd. Det beror på att tandvården är en så omfattande verksamhet berör ett stort antal patienter varje år.

Tandvården är delvis statligt finansierad

Staten lämnar subventioner för tandvård, även om patienten betalar den största delen av kostnaderna. Därför anser vi att det är rimligt att staten ställer krav på att alla vårdgivare inom tandvården har ett oberoende stöd för patienter som vill lämna klagomål.

Tandvården är i stor utsträckning en privat marknad

Även om tandvården delvis är subventionerad, så utförs tandvården till stor del av privata vårdgivare som agerar i konkurrens på en vårdmarknad.

Statskontoret bedömer att det ur ett marknadsperspektiv är rimligt att alla vårdgivare inom tandvården ska omfattas av samma krav på att ha en klagomålshandtering som uppfyller de grundläggande kriterier (se avsnitt 1.2) som vi utgår från i denna utredning. De krav som staten ställer på vårdgivarna bör därför gälla lika för alla aktörer på marknaden.

Det är inte rimligt att kräva att alla ansluter sig till patientnämnderna

På tandvårdsmarknaden finns både offentliga och privata aktörer. Enligt Statskontoret är det inte rimligt att kräva att alla privata aktörer ska ansluta sig till landstingens patientnämnder. Men några privata vårdgivare inom tandvården har ändå valt att teckna avtal med en patientnämnd om att omfattas av nämndens verksamhet.

Vidare har Privattandläkarna och Praktikertjänst redan i dag egna klagomålssystem med oberoende nämnder. Vi bedömer att dessa klagomålssystem uppfyller de krav som vi anser bör gälla för ett patientstöd vid klagomål på vården. Vi anser inte att det är rimligt att kräva att dessa etablerade lösningar ska ersättas med ett obligatoriskt system för alla vårdgivare inom tandvården.

2.3.2 Statskontorets förslag

Mot bakgrund av våra bedömningar ovan föreslår Statskontoret att:

- En bestämmelse i lag eller annan författning ska införas om att alla vårdgivare inom tandvården ska ha ett klagomålssystem som inkluderar att vid behov ge stöd till de patienter som vill framföra klagomål.
- Det bör vara möjligt för vårdgivarna att fullgöra kravet på att ha ett klagomålssystem på flera olika sätt.

I det följande utvecklar vi de båda förslagen.

En bestämmelse om att alla vårdgivare ska ha ett klagomålssystem

Statskontoret bedömer att det bör införas en bestämmelse om att alla vårdgivare inom tandvården ska ha ett klagomålssystem som inkluderar en möjlighet för patienter att få stöd då de vill framföra klagomål. En tydlig reglering av vårdgivarens skyldighet är viktigt, bland annat för att IVO på ett bra sätt ska kunna utöva tillsyn över att vårdgivarnas klagomålshantering är ordnad på ett tillfredställande sätt. En sådan bestämmelse ska också betona att alla vårdgivare är skyldiga att inkludera klagomål från patienter och anhöriga i det egna kvalitetsarbetet.

Den exakta utformningen av en sådan bestämmelse bör utredas vidare. En utgångspunkt kan vara en formulering som korresponderar med den beskrivning av patientnämndernas uppgift som finns i lagen om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården. En möjlighet är att införa ett krav på klagomålssystem i tandvårdslagen, som redan i dag innehåller gemensamma bestämmelser för all tandvård om bland annat kvalitetssäkring (16 §).

Det kan även vara aktuellt med andra författningsändringar. Exempelvis är det möjligt att komplettera bestämmelsen i patientsäkerhetslagen 3 kap. 8 § 4 p. om att vårdgivaren ska informera en patient som drabbats av vårdskada om möjligheten att få stöd från patientnämnden. Den kan kompletteras med att vårdgivarens skyldighet att informera även gäller de möjligheter att få stöd inom de verksamheter som inte omfattas av patientnämndernas uppdrag.

Flera sätt att erbjuda patienterna ett adekvat stöd vid klagomål

Statskontoret anser att det av författningskommentaren eller andra förarbeten, eller i föreskrift eller råd med anledning av bestämmelsen, bör framgå vilka minimikrav som ska gälla för ett klagomålssystem. Här bör även framgå att det finns flera sätt för vårdgivaren att fullgöra kravet på klagomålssystem och stöd till klagande. I kapitel 1 redovisar vi de krav som vi anser är rimligt att ställa på ett klagomålssystem.

Av vår utredning framgår att det i dag förekommer tre sätt för vårdgivare inom tandvården att få tillgång till ett klagomålssystem som tillräckligt väl uppfyller dessa kriterier:

- Ansluta sig till branschorganisationen Privattandläkarnas system. I dag omfattar Privattandläkarnas klagomålssystem bara de egna medlemmarna. För att även för andra vårdgivare ska kunna omfattas krävs att klagomålssystemet utvecklas så att även icke-medlemmar får ansluta sig. Det kan ske genom att vårdgivaren tecknar ett avtal om detta med Privattandläkarna.
- En eller flera vårdgivare kan skapa ett eget klagomålssystem med en oberoende nämnd. Denna lösning används i dag av Praktikertjänst.
- Sluta avtal med en patientnämnd. Några vårdgivare i Stockholms läns landsting har valt denna lösning. Det finns inget som hindrar att fler privata vårdgivare inom tandvården sluter liknande avtal. Alla patientnämnder hanterar ärenden om den offentligt finansierade tandvården, vilket innebär att näm-

derna redan i dag har kompetens och rutiner för denna typ av klagomål. En förutsättning är att landstinget har fattat beslut om att tillåta patientnämnden att ingå denna typ av avtal.

Statskontoret vill med förslagen i första hand förstärka stödet till klagande patienter och anhöriga genom att låta vårdgivarna själva välja den lösning som passar bäst. Men det förutsätter att patientnämnderna och Privattandläkarna kan erbjuda alternativ för de vårdgivare som i dag inte är anslutna till ett klagomålssystem. Ett system som på detta sätt bygger på avtal mellan olika aktörer bör efter en tid följas upp för att kontrollera att vårdgivarna har tecknat avtal eller på annat sätt har uppnått ett fullgott klagomålssystem.

3 Elevhälsa

Inom elevhälsan bedrivs vård utifrån bestämmelserna i skollagen (2010:800). Men kraven på patientnämnderna är att deras verksamhet ska omfatta vård enligt hälso- och sjukvårdslagen, och därför omfattas inte alltid patienterna inom elevhälsan av patientnämndernas arbete.

3.1 Vårdens omfattning inom elevhälsan

Elevhälsan omfattar medicinska, psykologiska, psykosociala och specialpedagogiska insatser. Bestämmelser för elevhälsan finns i skollagen. Elevhälsan ska främst arbeta hälsofrämjande och förebyggande. Kraven skiljer sig till viss del beroende på vilken typ av utbildning det rör sig om. För grundskolan gäller att varje elev ska erbjudas minst tre hälsobesök som innefattar allmänna hälsokontroller. Eleven får även anlita elevhälsan för enkla sjukvårdsinsatser om eleven behöver det.

År 2017 arbetade knappt 14 500 årsarbetare inom elevhälsan. Av dem var cirka 20 procent skolläkare eller skolsköterskor och drygt 20 procent skolpsykologer eller skolkuratorer. Övrig personal var specialpedagoger och speciallärare.²¹

3.2 System för klagomål

Före klagomålsreformen handlade mer än hälften av patientnämndernas klagomål om elevhälsan. De nämnder som ansåg att elevhälsan ingick i nämndernas uppdrag utgick från att all kommunal hälso- och sjukvård ska handläggas av patientnämnden. De andra nämnderna hänvisade till att elevhälsovård ger vård med stöd av skollagen, och att elevhälsan därmed inte omfattas av patientnämndens uppdrag.²²

3.2.1 Krav på att huvudmännen ska ha ett system för klagomål

Huvudmannen ska enligt skollagen ha rutiner för att ta emot och utreda klagomål mot utbildningen, och lämna information om sina rutiner på ett lämpligt sätt. Huvudmannen ska enligt skollagen också se till att genomföra nödvändiga åtgärder om klagomålen visar att det finns brister i verksamheten. En anmälare kan också anmäla till Skolinspektionen om hen anser att skolan inte följer reglerna för undervisningen.

²¹ Statens kommuner och landsting, *Personal inom elevhälsa i kommunala grund- och gymnasieskolor inkl. särskolan, 2017 per befattning och kommungrupp*.

²² SOU 2015:102 *Fråga patienten! Nya perspektiv i klagomål och tillsyn*.

I det stödmaterial som huvudmännen har att tillgå betonas att klagomål mot verksamheten behöver analyseras på ett systematiskt sätt. Hanteringen av klagomål ska utgöra en del av det systematiska kvalitetsarbetet.²³

3.2.2 Var femte patientnämnd handlägger i dag ärenden om elevhälsa

För närvarande handlägger de flesta patientnämnder inte klagomål som rör elevhälsans hälso- och sjukvård. Det beror huvudsakligen på att det inte ingår i nämndernas grunduppdrag enligt lagen om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården. De flesta anger att det skulle vara möjligt för dem att handlägga dessa ärenden om de fick i uppdrag att göra det. Några nämnder framför att det troligen skulle kräva ytterligare resurser.²⁴

De fem patientnämnderna i Västra Götalandsregionen och Patientnämnden i Örebro län handlägger klagomål på elevhälsans hälso- och sjukvård. Ett skäl är att nämnden ska kunna följa vårdprocesser för barn och ungdomar. Nämnderna anser att de kan upptäcka ett vårdbehov inom elevhälsan som sedan kan behöva behandlas vidare inom till exempel barn- och ungdomspsykiatri eller habiliteringen.

3.2.3 Få klagomål på elevhälsan hanteras av patientnämnderna

Klagomålsutredningen visade att vid tiden för den utredningen var klagomålen på elevhälsan få.²⁵ Flera remissinsatser påpekade att det inte behövde betyda att behovet var litet, utan att det i stället kunde vara så att patienterna inte kände till att de har möjlighet att klaga på elevhälsan.²⁶

Statskontoret har genomfört en enkätundersökning bland samtliga patientnämnder. Undersökningen visar att patientnämnderna fortfarande tar emot få ärenden som rör elevhälsan, trots att de sex nämnder som i dag handlägger ärenden om elevhälsan har informerat om denna möjlighet om än olika mycket. Varje nämnd har i snitt mindre än ett ärende per år (tabell 1).

²³ Sveriges kommuner och landsting och Friskolornas riksförbund (2018) *Stödmaterial för klagomålshantering*.

²⁴ Statskontoret e-postenkät till kanslierna för samtliga patientnämnder (26 av 28 nämnder har svarat).

²⁵ SOU 2015:102 *Fråga patienten! Nya perspektiv i klagomål och tillsyn*, s. 99.

²⁶ Regeringskansliet (2016) *Remissammanställning Fråga Patienten! – Nya perspektiv i klagomål och tillsyn (SOU 2015:102)*.

Tabell 1 **Antal ärenden om elevhälsa och genomförda informationsinsatser**

	2017	2018 ¹	Informationsinsatser
Fem patientnämnder Västra Götaland ²	2	1	Informerat kommunens politiker och tjänstemän, möten med personal inom elevhälsa, skickat information som skolhälsovården kan sprida vidare.
Patientnämnden Örebro län	1	0	Information på webbsida och broschyrer, uppmanat kommunerna att informera om patientnämnden på sina webbplatser.

¹ till och med mitten av september.

² Antalet ärenden var något högre under 2015 och 2016: 4 ärenden för vart och ett av åren.

Källa: Statskontorets e-postenkät till kanslierna för patientnämnderna.

Under 2018 har IVO till och med början av september haft 4 klagomålsärenden mot elevhälsan enligt de nya reglerna i patientsäkerhetslagen.

3.2.4 Kanaler för klaganden anses vara tydliga

Företrädare för IVO:s upplysningstjänst uppfattar att elevhälsan har tydligare kanaler för vart anmälarna ska vända sig än många av de andra patientgrupperna som Statskontoret ska utreda. De kan vända sig till verksamhetschef eller rektor. Inte heller tjänstemän som arbetar med utbildnings- och sjukvårdsfrågor på Sveriges kommuner och landsting märker i sina kommun- och landstingsnätverk att det finns något större behov av ett särskilt patientstöd för denna grupp.

Ett hinder mot att använda skolans befintliga kanaler för att framföra klagomål mot vården inom elevhälsan är att exempelvis rektorer saknar medicinsk kompetens. Det har framförts av företrädare för styrgruppen för Patientnämndernas tjänstemannanätverk.

3.3 Statskontorets bedömning och förslag

3.3.1 Behovet fångas redan upp av huvudmännens system

Statskontoret anser att patientnämnderna inte ska åläggas att handlägga klagomål på hälso- och sjukvården inom elevhälsan. Vi bedömer att behovet till stora delar redan fångas upp av huvudmännens system för klagomål. Det visar både det låga antalet ärenden hos patientnämnder som handlägger elevhälsa och erfarenheterna hos IVO:s upplysningstjänst.

3.3.2 Det skulle vara möjligt för nämnderna att handlägga elevhälsa

Det finns inget som i dag hindrar patientnämnder från att ta emot klagomål mot vården inom elevhälsan. Det finns inte heller något som hindrar att de ger stöd till dessa patienter.

Vår enkät till patientnämnderna visar att de har goda möjligheter att handlägga ärenden som rör elevhälsan om det skulle bli aktuellt. Om informationsinsatserna begränsas till nämndens och de berörda kommunernas webbsidor, skulle det inte heller kräva nämnvärt större resurser för patientnämnderna. Men detta är ändå en fråga som vi bedömer bör hanteras mellan de enskilda patientnämnderna och de ansvariga för elevhälsan utifrån de behov som de ser.

4 Vård utan offentlig finansiering

Viss hälso- och sjukvård finansieras inte med offentliga medel, utan patienten står för hela kostnaden. Sådan vård omfattas inte av patientnämndernas uppdrag. Det samma gäller företagshälsovården, där arbetsgivaren står för kostnaden.²⁷

Behandlingsmetoder utanför den etablerade hälso- och sjukvården omfattas inte heller av patientnämnderna. Men några av dessa behandlingar kan framöver komma att räknas som hälso- och sjukvård. Socialstyrelsen har föreslagit att kirurgiska ingrepp och injektionsbehandlingar i estetiskt syfte ska räknas som hälso- och sjukvård och därmed omfattas av hälso- och sjukvårdens regelverk. Dessa behandlingar ska enligt förslaget endast få utföras av hälso- och sjukvårdspersonal.²⁸

4.1 Omfattningen av den privata hälso- och sjukvården

Det finns inga närmare uppgifter om hur många patienter som omfattas av den helt privata hälso- och sjukvården. Men enligt branschorganisationen Svensk försäkring har drygt 600 000 personer en privat sjukvårdsförsäkring. Försäkringen betalas antingen av arbetsgivaren eller av individen själv. Försäkringsgivarna har tillgång till ett nätverk av privata vårdgivare som kan utföra den vård som ingår i försäkringen och tecknar samarbetsavtal med privata kliniker.²⁹

4.2 System för klagomål

Det finns inget gemensamt stöd för patienter som vill lämna klagomål på privat vård som inte har offentlig finansiering. Konsumentverket har inte heller någon överenskommelse med branschen motsvarande den som finns med Privattandläkarna för tandvårdsområdet.

IVO har inga uppgifter om hur stor del av deras klagomålsärenden som rör privat vård utan offentlig finansiering.

Företrädare för IVO:s upplysningstjänst uppger att de som går till privatkliniker för estetiska behandlingar inte har några tydliga vägar när det gäller vart de ska vända sig med klagomål.

²⁷ SOU 2015:102 *Fråga Patienten! Nya perspektiv i klagomål och tillsyn*, s. 99.

²⁸ Socialstyrelsen (2018) *Estetiska behandlingar som kräver medicinsk kompetens och som kan innebära betydande hälsorisker. Redovisning av regeringsuppdrag*.

²⁹ Svensk försäkring, *Så här fungerar en privat sjukvårdsförsäkring*, www.svenskforsakring.se.

4.3 Statskontorets bedömning och förslag

Statskontoret anser att det inte bör inrättas ett särskilt offentligt stöd för patienter som vill lämna klagomål på privat finansierad vård.

4.3.1 Statens ansvarar för konsumentskydd och patientsäkerhet

Statskontoret bedömer att det inte bör vara ett offentligt åtagande att ge stöd till patienter som vill lämna klagomål på privat vård som inte finansieras med offentliga medel. Området har mycket gemensamt med andra marknader eftersom patienten eller dennes arbetsgivare betalar hela vårdkostnaden. Statens ansvar sträcker sig i dessa fall till konsumentskyddande regler. Konsumentverket har ett tillsynsansvar för dessa regler följs. Dessa utgångspunkter för konsumentskydd bör även gälla för marknaden för helt privatfinansierad vård.

Vi konstaterar att det finns ett skydd för patientsäkerheten inom den helt privatfinansierade vården. Den regleras till stora delar av samma lagar och förordningar som all annan hälso- och sjukvård. IVO utreder även klagomål om allvarligare händelser inom denna vård. IVO har vidare samma ansvar som annars att utöva tillsyn över verksamheter och personal.

4.3.2 Utredning ser över inflytandet vid metoder utanför den etablerade vården

Statskontoret bedömer att det inte ingår i vårt uppdrag att utreda om det behövs ett eventuellt stöd för att lämna klagomål på behandlingar som ligger utanför hälso- och sjukvården. En statlig utredning utreder för närvarande möjligheterna till att öka patienternas inflytande och säkerhet inom annan vård och behandling än den som bedrivs inom den etablerade vården.³⁰ Utredningen ska också lämna förslag till ett system som bidrar till att patienter får information som gör det möjligt att göra väl övervägda vårdval och undvika oseriösa behandlingsalternativ.³¹

4.3.3 Branschen kan upprätta ett gemensamt system för klagomål

Statskontoret konstaterar att det inte är något som hindrar att branschen själv upprättar och administrerar ett gemensamt stöd för patienter som vill lämna klagomål och synpunkter. Både inom den helt privata vården och när det gäller behandlingar utanför hälso- och sjukvården skulle branschorganisationer kunna ingå överenskommelser med Konsumentverket för att ta fram villkor som kan fungera för både företag och patienter.

³⁰ Dir. 2017:43 *Ökat patientinflytande och patientsäkerhet inom annan vård och behandling än den som bedrivs inom den etablerade vården.*

³¹ Dir. 2018:63 *Tilläggsdirektiv till KAM-utredningen.*

5 Kriminalvården

Kriminalvården hade under 2017 i genomsnitt cirka 15 000 klienter, varav 5 400 var intagna i häkte eller i anstalt.³²

Kriminalvården har ingen skyldighet att bedriva hälso- och sjukvård, men med hänsyn till säkerheten och av praktiska skäl bedriver myndigheten viss hälso- och sjukvård vid samtliga häkten och anstalter.³³ Det handlar om vård på primärvårdsnivå och viss psykiatrisk öppenvård.

5.1 Vårdens omfattning inom Kriminalvården

Under 2017 gjordes det inom Kriminalvården cirka 89 200 besök hos sjuksköterska, 34 200 besök hos läkare och 16 000 besök hos psykolog.

Basen i Kriminalvårdens sjukvård är cirka 160 anställda sjuksköterskor. Kriminalvården har även cirka 80 upphandlade konsultläkare. Alla enheter har tillgång till en specialistläkare i allmänmedicin och de flesta har också tillgång till psykiatriker.³⁴ En intagen som avtjänar ett straff som är längre än två år kan också få grundläggande tandvård.

Om en intagen blir akut sjuk, behöver opereras, övervakas eller få annan vård som kräver ett sjukhus, följer personal från kriminalvården med till vårdinrättningen.

5.2 System för klagomål

Kriminalvården har uppdaterat sina anvisningar med anledning av de nya lagbestämmelserna för klagomålshantering inom hälso- och sjukvården. Riktlinjerna för hur vården ska bedrivas uppdateras även återkommande med anledning av synpunkter från IVO och Riksdagens ombudsmän (JO).³⁵

Det nya klagomålssystemet började gälla först den 1 september 2018. Det är därför enligt Kriminalvården för tidigt att bedöma hur det nya systemet fungerar.³⁶

³² Avsnittet bygger där inte annat anges på underlag från Kriminalvården via e-post 2018-09-12, 2018-09-17 och 2018-10-04.

³³ Den 1 januari 2018 fanns det inom Kriminalvården 32 häkten och 45 anstalter.

³⁴ Kriminalvården (2018) *Patientsäkerhetsberättelse för 2017*.

³⁵ Kriminalvården (2018) *Kriminalvårdens anvisning för hantering av klagomål inom hälso- och sjukvård*.

³⁶ Uppgift från Kriminalvården, e-post 2018-11-01.

5.2.1 Information om hur man kan lämna klagomål

En person som kommer till ett häkte eller själv inställer sig på en anstalt ska undersökas av en sjuksköterska i en så kallad initial hälsoundersökning. I samband med undersökningen får den intagne skriftlig och muntlig information om hur man framför klagomål på hälso- och sjukvården.

Patienter och närstående kan också få information genom Kriminalvårdens servicecenter om hur de kan framföra klagomål och synpunkter på vården. Servicecentret informerar både om Kriminalvårdens interna klagomålshantering och om hur patienter och närstående kan kontakta IVO. Motsvarande information finns även tillgänglig på Kriminalvårdens webbplats.³⁷

5.2.2 Tecken på att det är otydligt vart den klagande ska vända sig

Företrädare för IVO:s upplysningstjänst uppger att de får förhållandevis få samtal som rör Kriminalvården. Men företrädare för tjänsten framhåller att det är en utsatt grupp. De som hör av sig till upplysningstjänsten säger att det varit otydligt för dem vart de ska vända sig och de har svårt att vända sig till någon högre upp i organisationen.

5.2.3 Drygt 4 klagomål i månaden under 2018

Under januari–september 2018 kom 40 klagomål mot vården in i Kriminalvårdens klagomålssystem.

Under 2018 har IVO fram till början av september haft 67 klagomålsärenden mot kriminalvården enligt de nya reglerna i patientsäkerhetslagen.

5.2.4 Klagomålen handläggs i första hand där patienten är placerad

Verksamhetsstället där patienten är placerad handlägger klagomålet. Kriminalvårdschefen vid verksamhetsstället ansvarar för att klagomålet hanteras på rätt sätt. Vid behov kan kriminalvårdschefen lyfta klagomålet till regionens verksamhetsexpert för hälso- och sjukvård eller till en medicinsk rådgivare på huvudkontoret.

Den ansvariga chefen ska utreda klagomålet i samråd med verksamhetsställets sjuksköterska, som står för medicinsk kompetens och har behörighet till patientjournalen. Om det är risk för jäv, genom att exempelvis klagomålet riktas mot en specifik sjuksköterska, ska ärendet handläggas med stöd av en annan sjuksköterska eller den regionala verksamhetsexperten för hälso- och sjukvård.³⁸

³⁷ Kriminalvården, *Lämna klagomål och synpunkter*, www.kriminalvarden.se (2018-09-25).

³⁸ Kriminalvården (2018), *Kriminalvårdens anvisning för hantering av klagomål inom hälso- och sjukvård*.

Frågor om patientsäkerhet handläggs på huvudkontoret

Om analysen av ett klagomål visar på brister i patientsäkerheten ska dessa handläggas på Kriminalvårdens huvudkontor. På huvudkontoret ansvarar en medicinsk rådgivare för att hantera klagomålet i samråd med en senior handläggare för hälso- och sjukvården. De bedömer om ärendet behöver leda till en Lex Maria-anmälan eller inte.³⁹

Enligt Kriminalvårdens patientsäkerhetsberättelse för 2017 förekom under året ingen incident som visade på något omedelbart hot mot patientsäkerheten.⁴⁰

Klagomålen redovisas på arbetsplatsträffar och analyseras regionalt

Klagomål på den lokala sjukvården redovisas på arbetsplatsträffar där klagomålets art lyfts upp, förbättringsåtgärder föreslås och arbetas fram tillsammans med regionens verksamhetsexpert för hälso- och sjukvård. Experten sammanställer också ärenden för regional analys vid kvalitetsuppföljningarna som äger rum vid åtta månadersuppföljningarna i regionerna.

5.3 Statskontorets bedömning och förslag

5.3.1 Kriminalvårdens system har potential att vara lämpligt patientstöd

Statskontoret bedömer att Kriminalvårdens system för klagomål ger förutsättningar för att patienterna ska få tillräckliga svar och att deras erfarenheter ska kunna bidra till att utveckla verksamheten. Men det är för tidigt att bedöma effekterna av de förändringar som Kriminalvården har gjort under 2018. Vår slutsats är därför att det inte finns skäl att inrätta något särskilt stöd för patienter inom Kriminalvården som vill klaga på vården.

Skälen för vår bedömning är bland annat att Kriminalvården informerar patienter och anhöriga genom flera kanaler om möjligheterna att lämna klagomål mot vården både internt och till tillsynsmyndigheten IVO. Patienter och anhöriga som vill lämna klagomål har även möjlighet att få vägledning från Kriminalvårdens servicecenter. Vidare är klagomålssystemet organiserat så att klagomålen kan analyseras på både lokal och nationell nivå, beroende på hur viktiga klagomålen är för patientsäkerheten.

5.3.2 Rutinerna behöver tydligare garantera en oberoende hantering

Statskontoret bedömer att Kriminalvården bör utveckla sitt klagomålssystem för att fullt ut uppfylla de kriterier som vi utgår från.

³⁹ Kriminalvården (2018), *Kriminalvårdens anvisning för hantering av klagomål inom hälso- och sjukvård*.

⁴⁰ Kriminalvården (2018), *Patientsäkerhetsberättelse för 2017*.

Klagomålen ska kunna hanteras av en annan funktion än verksamhetsstället

Patienter som är intagna i häkte eller i anstalt har ett starkt beroendeförhållande till vårdgivaren och befinner sig i en utsatt position. I dag är det kriminalvårdschefen på verksamhetsstället som ansvarar för att handlägga klagomålen.

Statskontoret anser att Kriminalvården behöver tydliggöra att klagomålen, om den klagande önskar det, ska kunna handläggas av en annan funktion än det verksamhetsställe där patienten är placerad. Det kan till exempel handla om regionens verksamhetsexpert för hälso- och sjukvård, huvudkontoret eller någon annan funktion som är fristående från verksamhetsstället.

Det behöver bli tydligare vart patienterna ska vända sig

Statskontoret anser att Kriminalvården bör följa upp effekterna av årets uppdateringar av anvisningarna för klagomål. Det gäller bland annat hur information om klagomålssystemet når ut till patienterna.

Det finns tecken på att patienterna hittills har haft svårt att veta vart de ska vända sig. En indikation på detta är att IVO hittills under 2018 har hanterat fler klagomål mot vården inom Kriminalvården än vad som kommit in i Kriminalvårdens eget klagomålssystem.

6 Statens institutionsstyrelse

Statens institutionsstyrelse (SiS) bedriver individuellt anpassad tvångsvård och behandling av ungdomar med allvarliga psykosociala problem.⁴¹ Under 2018 hade SiS 23 särskilda ungdomshem med cirka 700 platser för akutplacering, utredningsplacering och behandlingsplacering. Av dessa platser var 56 avsedda för ungdomar som har dömts till sluten ungdomsvård. Inom SiS vårdas också vuxna med missbruksproblem. Under 2017 hade SiS 11 så kallade LVM-hem med totalt 383 platser.⁴²

Ungdomarna och de vuxna får behandling genom olika former av metoder och program.⁴³ Utöver socialtjänst bedriver SiS av praktiska skäl även hälso- och sjukvård som kan jämföras med grundläggande hemsjukvård. I denna vård ingår ansvaret för myndighetens läkemedelshantering.

6.1 Vårdens omfattning inom SiS

Förhållandevis många av SiS klienter har omfattande hälsoproblem. Långvarigt missbruk leder ofta till stora hälsoproblem och många ungdomar behöver såväl somatisk som psykiatrisk och psykologisk vård. Ofta behöver de intagna även tandvård.

Samtliga ungdomshem och LVM-hem har sjuksköterskor anställda. Det finns vidare psykologer som antingen är anställda av myndigheten eller som arbetar som konsulter. De flesta institutioner har även konsultavtal med läkare.

Behov av övrig hälso- och sjukvård hanteras på sedvanligt sätt genom att SiS personal följer med patienten till vårdcentral eller sjukhus.

⁴¹ Avsnittet bygger där inte annat anges på underlag från Statens institutionsstyrelse via e-post 2018-09-11 och 2018-09-24.

⁴² LVM avser lagen (1988:870) om vård av missbrukare i vissa fall.

⁴³ Behandlingar inom den sociala barn- och ungdomsvården samt missbruksvården räknas inte som hälso- och sjukvård, utan som socialtjänstverksamhet. Även denna står under tillsyn av IVO och verksamheten ska ha ett system för att hantera klagomål från brukare eller klienter.

6.2 System för klagomål

6.2.1 Klagomålssystemet omfattar alla verksamhetsområden inom SiS

Myndighetens rutin för att hantera klagomål och synpunkter omfattar alla de tre verksamhetsområdena socialtjänst, skola och hälso- och sjukvård.⁴⁴ SiS reviderar under hösten 2018 rutinen med anledning av lagändringarna i patientsäkerhetslagen.

Verksamhetschefen ska informera om rätten att framföra klagomål

Institutionschefen, som också är verksamhetschef, ansvarar för att patienter och deras närstående får information om rätten att framföra klagomål och på vilket sätt SiS tar hand om klagomålen. Även kommunens socialtjänst, externa vårdgivare och myndighetens personal kan framföra klagomål på SiS verksamhet.

På SiS webbplats finns information om hur en anmälare kan lämna klagomål till IVO. Där framgår också att en person som vårdas inom SiS kan lämna klagomål till personalen eller chefen för den institution där personen vistas. Webbplatsen hänvisar däremot inte till några andra funktioner inom myndigheten, och ger inte heller någon information om hur SiS tar hand om klagomålen.

Klagomål kan komma fram i flera forum

Myndigheten har en särskild blankett för klagomål. Av rutinen för klagomålshandling framgår att personalen ska hjälpa patienten att skriva ner ett muntligt klagomål om patienten önskar det. Det ska då ske utan att personalen påverkar innehållet. SiS ska också ge samma prioritet till muntliga och skriftliga klagomål.

Klagomål och synpunkter kan också framföras vid de brukarforum som hålls en gång i månaden.⁴⁵ Klagomål kan också till exempel framkomma i de särskilda intervjuer som görs med klienter och ungdomar vid inskrivning, utskrivning och uppföljning.

Tecken på att vägarna är tydliga för klaganden

Företrädare för IVO:s upplysningstjänst betonar att patienterna inom SiS precis som de intagna inom Kriminalvården befinner sig i en utsatt situation. Men de bedömer också att personerna i båda grupperna ofta kan kontakta någon högre upp i organisationen. Uppfattningen vid IVO:s upplysningstjänst är att det verkar vara förhållandevis tydligt för patienterna vart de ska vända sig för att framföra klagomål.

⁴⁴ Statens institutionsstyrelse (2016) *Rutin för hantering av klagomål och synpunkter inom SiS*.

⁴⁵ Inom ungdomsvården har SiS elevråd och ungdomsråd. Inom missbruksvården har SiS klientråd.

6.2.2 Klagomålen kan utredas och analyseras på olika nivåer

Alla klagomål ska diarieföras och utredas oberoende av hur de framförs. Ett klagomål kan utredas på den ansvariga institutionen eller vid kontoret för ett av myndighetens tre verksamhetsområden. Vissa klagomål handläggs på myndighetens huvudkontor.

Alla avvikelser inom hälso- och sjukvården ska även analyseras för att säkerställa god vårdkvalitet och förbättra patientsäkerheten. Det kan vara den enskilda institutionen, verksamhetskontoret eller huvudkontoret som ansvarar för analysen. Hur analysen ska gå till regleras i en särskild rutin för analys av indikationer på brister i verksamhetens kvalitet.

6.2.3 SiS får två klagomål i månaden som rör hälso- och sjukvården

Under 2018 har SiS fram till mitten av september fått in 16 klagomål på hälso- och sjukvården. De flesta rör vuxna med missbruksproblem.

IVO har till och med början av september 2018 fått 8 klagomål mot SiS-verksamheter enligt de nya reglerna i patientsäkerhetslagen. Alla handlar om vuxna missbrukare.

6.2.4 IVO ska inspektera ungdomshemmen varje år

IVO ska enligt socialtjänstförordningen (2001:937) inspektera ungdomshemmen av minst en gång per år, så kallad frekvenstillsyn. I tillsynen ingår att samtala med de ungdomar som vill. IVO kontrollerar även om ledningen har rutiner för klagomålshanteringen. IVO kommer framöver att dimensionera insatserna inom frekvenstillsynen efter risk. Det innebär att där IVO bedömer att risken för problem är störst kommer tillsynen också att vara som mest omfattande.

6.3 Statskontorets bedömning och förslag

6.3.1 SiS klagomålssystem kan utvecklas till ett lämpligt patientstöd

Statskontoret bedömer att det inom SiS system för klagomål finns förutsättningar för att patienterna ska få tillräckliga svar och att klagomålen ska kunna bidra till att utveckla verksamheten. Vår slutsats är att det inte finns skäl att inrätta något särskilt stöd för patienter inom SiS, just som för Kriminalvården (se avsnitt 5.3).

SiS saknar en stödfunktion som är fristående från institutionerna

SiS informerar om möjligheterna att lämna klagomål på såväl hälso- och sjukvården som på den skol- respektive socialtjänstverksamhet som myndigheten bedriver. SiS har även funktioner för att analysera klagomålen, bland annat utifrån ett patientsäkerhetsperspektiv.

SiS saknar däremot en funktion som är fristående från institutionerna dit patienter och anhöriga kan vända sig för att få information eller stöd när de vill lämna synpunkter på verksamheten.

SiS verksamhet står under tillsyn av bland annat IVO

SiS verksamhet står under tillsyn av bland annat IVO. Patienter och anhöriga har möjlighet att vända sig till IVO:s upplysningstjänst för att få råd om hur de ska lämna klagomål. Vid ungdomshemmen ger även IVO:s årliga inspektioner möjligheter att fånga upp synpunkter från brukarna. Det gäller även LVM-hemmen, även om tillsyner inte sker med samma frekvens som inom ungdomsvården.

6.3.2 SiS bör inrätta en från verksamhetsområdena fristående klagomålsfunktion

Statskontoret bedömer att SiS bör inrätta en klagomålsfunktion som är fristående från institutionerna.

Klagomålen ska kunna hanteras av en annan funktion än verksamhetsstället

Unga och missbrukare som placerats inom SiS är personer med en allvarlig social problematik, ofta i kombination med behov av hälso- och sjukvård. Dessa personer står dessutom i ett starkt beroendeförhållande till personalen på institutionerna.

Det är rimligt att personer i en så utsatt position ska kunna framföra klagomål direkt till en funktion inom SiS som är fristående från den egna institutionen. Denna funktion bör även kunna stödja patienter och anhöriga som vill framföra klagomål.

En klagomålsfunktion för hela verksamheten

En fristående klagomålsfunktion bör inte vara begränsad till klagomål mot hälso- och sjukvård, utan omfatta all verksamhet inom SiS. SiS har redan i dag en rutin för klagomålshantering som är gemensam för hela verksamheten som vi bedömer att de kan bygga vidare på.

7 Konsekvensanalys

Statskontoret lämnar flera förslag som syftar till att tillgodose behovet av stöd för de aktuella patientgrupperna när de vill klaga på vården. Vi bedömer att förslagen inte medför något behov av ökade resurser.

7.1 Den privata tandvården bör själv bära sina kostnader för klagomålshanteringen

Vi föreslår att de ökade kostnader som uppstår hos patientnämnder och Privattandläkarna när de hanterar fler klagomål på tandvården ska täckas av avtalsreglerade ersättningar från de aktuella vårdgivarna.

Vårt förslag för den privata tandvården innebär därmed att kostnaderna ökar för de privata tandläkare som i dag saknar tillgång till ett klagomålshanteringssystem. Men eftersom tandvården i stor utsträckning bedrivs på en konkurrensutsatt marknad är det rimligt att vårdgivarna själva står för den kostnad det innebär att ansluta sig till ett klagomålssystem. Detta leder i själva verket till att konkurrenssituationen på tandvårdsmarknaden blir mer rättvis, eftersom de krav som ställs på patient-säkerhetsarbetet (där en lämpligt utformad klagomålshantering kan sägas ingå) då skulle gälla lika för alla vårdgivare på tandvårdsmarknaden.

7.2 Ökade kostnader för Kriminalvården och SiS ryms inom nuvarande anslag

De förslag som vi riktar till Kriminalvården och SiS innebär ökade kostnader för myndigheterna, bland annat för att inrätta eller förstärka fristående funktioner dit patienter och anhöriga kan vända sig. Med tanke på att antalet klagomål inom de båda verksamheterna är förhållandevis få är blir kostnadsökningarna troligtvis marginella. Vi bedömer därför att kostnaderna för att förstärka klagomålshanteringen ryms inom myndigheternas nuvarande anslag.

Referenser

Dir. 2017:43 *Ökat patientinflytande och patientsäkerhet inom annan vård och behandling än den som bedrivs inom den etablerade vården.*

Dir. 2018:63 *Tilläggsdirektiv till KAM-utredningen.*

Inspektionen för vård och omsorg (2018) *Checklista för bedömning av klagomål PSL.*

Karolinska institutet *Om du inte är nöjd*, <https://ki.se> (2018-09-18).

Kriminalvården (2018) *Kriminalvårdens anvisning för hantering av klagomål inom hälso- och sjukvård.*

Kriminalvården, *Lämna klagomål och synpunkter*, www.kriminalvarden.se (2018-09-25).

Kriminalvården (2018) *Patientsäkerhetsberättelse för 2017.*

Patientnämndernas tjänstemannanätverk (2009) *Reviderad handbok för patientnämndernas kanslier i Sverige.*

Praktikertjänst AB *Om du inte är nöjd*, www.praktikertjanst.se (2018-09-18).

Praktikertjänst AB (2018) *Patientsäkerhetsberättelse 2017.*

Privattandläkarna *Tandvården i siffror*, www.ptl.se (2018-10-12).

Prop. 2007/08:49 *Statligt tandvårdsstöd.*

Prop. 2009/10:175 *Offentlig förvaltning för demokrati, delaktighet och tillväxt.*

Prop. 2016/17:122 *Ett mer ändamålsenligt klagomålssystem i hälso- och sjukvården.*

Regeringskansliet (2016) *Remissammanställning Fråga Patienten! – Nya perspektiv i klagomål och tillsyn (SOU 2015:102).* Dnr S2016/08100/FS.

Socialstyrelsen (2018) *Estetiska behandlingar som kräver medicinsk kompetens och som kan innebära betydande hälsorisker. Redovisning av regeringsuppdrag.*

SOU 2007:19 *Friskare tänder – till rimliga kostnader.*

SOU 2015:76 *Ett tandvårdsstöd för alla – fler och starkare patienter.*

SOU 2015:102 *Fråga Patienten! Nya perspektiv i klagomål och tillsyn.*

Statens institutionsstyrelse (2016) *Rutin för hantering av klagomål och synpunkter inom SiS.*

Statens kommuner och landsting, *Personal inom elevhälsa i kommunala grund- och gymnasieskolor inkl. särskolan, 2017 per befattning och kommungrupp.*

Statskontoret 2018:26 *Utvärdering av det nya klagomålssystemet inom hälso- och sjukvården. Delrapport.*

Svensk försäkring, *Så här fungerar en privat sjukvårdsförsäkring,* www.svenskforsakring.se (2018-09-26).

Sveriges kommuner och landsting och Friskolornas riksförbund (2018) *Stödmaterial för klagomålshantering.*

Tandvårds- och läkemedelsförmånsverket *Tandvårdsmarknaden,* www.tlv.se (2018-10-12).

Bilaga

Regeringsuppdraget



Regeringen

Regeringsbeslut

I:3

2018-01-11
S2018/00209/FS (delvis)

Socialdepartementet

Statskontoret
Box 396
101 27 Stockholm



Uppdrag att följa upp och utvärdera ett mer ändamålsenligt klagomålssystem

Regerings beslut

Regeringen beslutar att ge Statskontoret i uppdrag att följa upp införandet av ett mer ändamålsenligt klagomålssystem i hälso- och sjukvården. I uppdraget ingår att

1. Följa upp införandet av reformen och utvärdera om den har lett till förväntade effektivitetsvinster för berörda aktörer samt utvärdera reformen ur ett patientperspektiv.
2. Föreslå hur de grupper som i dag inte omfattas av patientnämndernas verksamhet ska få stöd i klagomålsprocessen. I dessa grupper ingår patienter som omfattas av de medicinska delarna av elevhälsan, Statens institutionsstyrelses verksamheter, kriminalvården, viss privat vård och viss tandvård.

Uppdraget ska redovisas till Regeringskansliet (Socialdepartementet) senast den 1 december 2019. I slutredovisningen ska ingå en utvärdering av reformen. En delredovisning av uppdraget såvitt avser införandet av klagomålsreformen samt hur de patientgrupper som i dag inte omfattas av patientnämndernas verksamhet ska få stöd i klagomålsprocessen ska lämnas till Regeringskansliet (Socialdepartementet) senast den 1 december 2018. Redovisningarna ska hänvisa till det diarienummer som detta beslut har.

Telefonväxel: 08-405 10 00
Fax: 08-723 11 91
Webb: www.regeringen.se

Postadress: 103 33 Stockholm
Besöksadress: Fredsgatan 8
E-post: s.registrator@regeringskansliet.se

Ärendet

Den 1 januari 2018 trädde 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 Inspektionen för vård och omsorg (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 klagomålshandlingens så att patienter snabbare kan få sina klagomål besvarade och att åtgärder kan vidtas för att förebygga vårdskador i ett tidigt skede. Förslagen ska även bidra till att IVO kan utveckla den egeninitierade tillsynen så att tillsynsinsatser genomförs där behoven av tillsyn är som störst.

Bestämmelserna innebär inga nya åtaganden för vårdgivarna. Den stora patientsäkerhetsreformen som genomfördes 2011 när patientsäkerhetslagen trädde i kraft tydliggjorde vårdgivarnas ansvar för att bedriva ett systematiskt patientsäkerhetsarbete och som en del av detta arbete ta emot och besvara klagomål från patienterna. För att stödja införandet av patientsäkerhetsreformen avsatte regeringen 2,5 miljarder kronor under åren 2011–2014.

För att stödja införandet av klagomålsreformen har regeringen gett Socialstyrelsen i uppdrag att stödja implementeringen av ett mer ändamålsenligt klagomålssystem i hälso- och sjukvården (S2017/05338/FS). I uppdraget ingår att 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 aggregerade data på regional och nationell nivå. Vidare ingår att 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.

Närmare om uppdraget

I propositionen Ett mer ändamålsenligt klagomålssystem i hälso- och sjukvården (prop. 2016/17:122) bedömer regeringen att det är viktigt att följa upp och utvärdera införandet av ett mer ändamålsenligt klagomålssystem. Vidare framgår att syftet med utvärderingen bör vara att undersöka om klagomålssystemet har lett till förväntade effekter för patienter och deras närstående samt för berörda aktörer i klagomålssystemet. Utvärderingen bör ta sin utgångspunkt i patientperspektivet men även omfatta klagomålssystemets och den patientcentrerade tillsynens effekter på patientsäkerheten och om det har lett till en mer resurseffektiv hantering.

I propositionen framgår vidare att regeringen avser att återkomma i frågan om utökat stöd till de patientgrupper som i dag inte omfattas av patientnämndernas verksamhet. Enligt nuvarande regelverk omfattar patientnämndernas verksamhet inte patienter inom de medicinska delarna av elevhälsan, Statens institutionsstyrelses verksamheter, kriminalvården, viss privat vård och viss tandvård. Regeringen bedömer att det finns behov av mer underlag för att kunna ta ställning till hur dessa patientgrupper ska kunna få stöd i klagomålsprocessen.

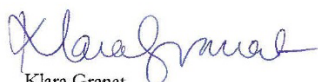
I betänkandet Ett tandvårdsstöd för alla – fler och starkare patienter (SOU 2015:76) konstaterar utredaren att tandvårdspatienter har ett svagt konsumentskydd och att det inte finns bestämmelser som reglerar när ett fel kan anses ha uppstått eller hur det kan reklameras. Vidare noteras att det inte finns någon gemensam klagomålshantering för tandvårdspatienter. Patienter hos de flesta privata tandvårdsgivare som inte är medlemmar i branschorganisationen Privattandläkarna har ingetstans att vända sig med klagomål.

Mot denna bakgrund får Statskontoret i uppdrag att följa införandet av reformen och att utvärdera om reformen har lett till avsedda effekter samt att föreslå hur de grupper som i dag inte omfattas av patientnämndernas uppdrag ska få stöd i klagomålsprocessen.

På regeringens vägnar



Annika Strandhäll



Klara Granat

Kopia till

Statsrådsberedningen/Internrevisionen
Finansdepartementet/BA, K
Regeringskansliets förvaltningsavdelning/EKOL
Inspektionen för vård och omsorg
Socialstyrelsen
Sveriges Kommuner och Landsting
Patientnämnder

4 (4)