



Inspektionen för vård och omsorg

# Temadag om det nya klagomålssystemet

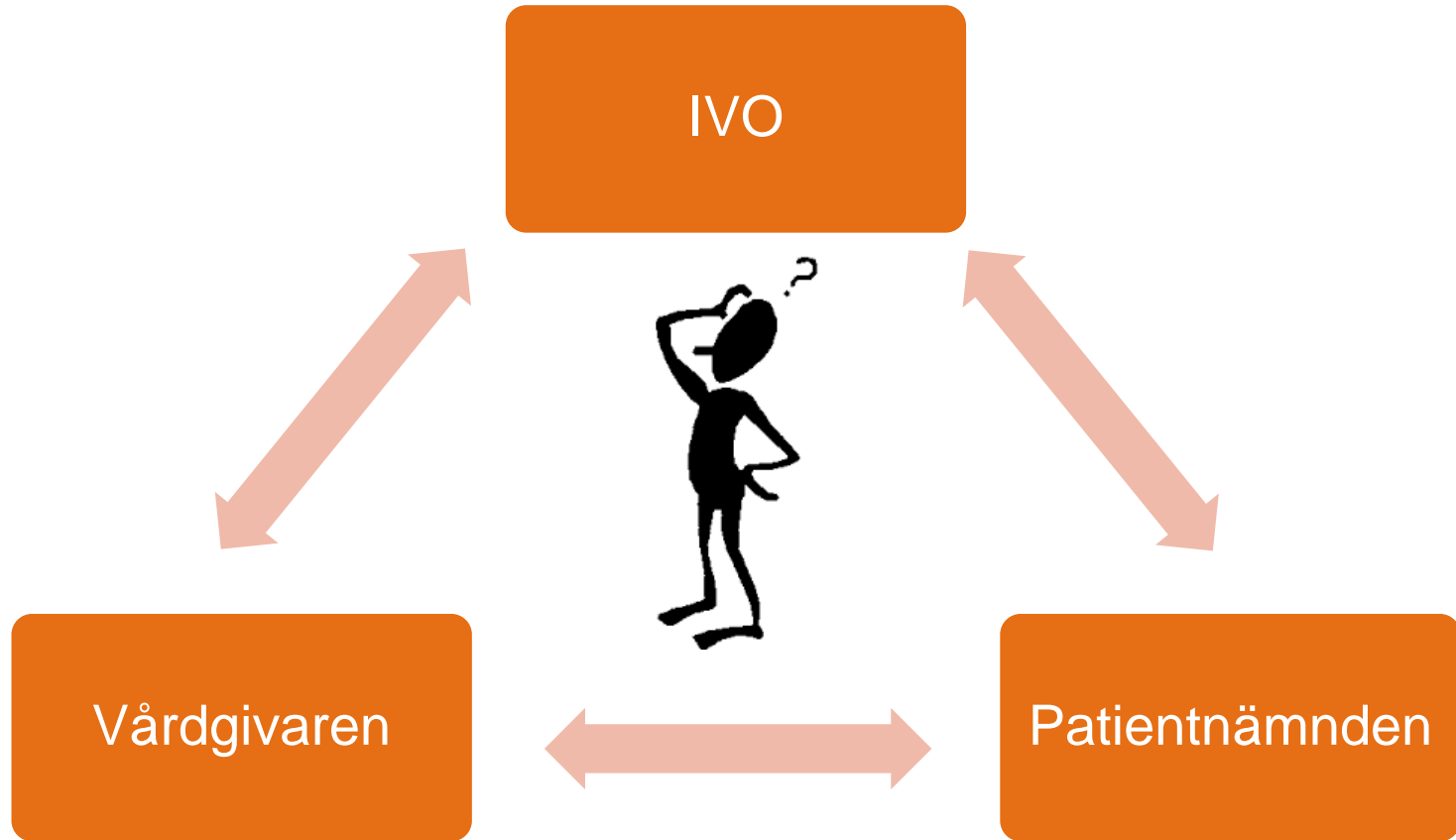
Marie Åberg

Petra Carlbaum

Inspektionen för vård och omsorg

13 december 2017

# Förändrad klagomålshantering 1 januari 2018



**Ändamålsenlig klagomålshantering?  
"Klagomålsutredningen" SOU 2015:102**

## Proposition om ett mer ändamålsenligt klagomålssystem i hälso- och sjukvården

1. Patientens behov ska i första hand tillgodoses av vårdgivaren.
2. Patientnämnderna ska stödja patienterna i kontakterna med vårdgivaren.
3. IVO:s utredningsskyldighet ska begränsas.
4. IVO ska utveckla en patientcentrerad tillsyn.

## Genomförandet på IVO

- ⤵ E-tjänst för anmälan av klagomål - revideras
- ⤵ Blankett för anmälan av klagomål – revideras
- ⤵ Hemsida – tydlig information om klagomålshanteringen
- ⤵ Enhetlig information om det nya klagomålssystemet
  
- ⤵ Översyn av processen för att handlägga klagomål
  
- ⤵ Utveckla samverkan med patientnämnderna
- ⤵ Utveckla patient- och brukarperspektivet i tillsynen

## Förändrad utredningsskyldighet för IVO Vårdgivaren ska kontaktas först

IVO:s utredningsskyldighet träder i normalfallet in först efter att vårdgivaren har fått möjlighet att besvara klagomålet.

- ⤵ Anmälaren kan vända sig direkt till vårdgivaren eller via patientnämnden.
- ⤵ Vårdgivaren ska besvara på ett lämpligt sätt.
- ⤵ Vårdgivaren bör besvara ett klagomål inom fyra veckor.

# Hur vet IVO om vårdgivaren har fått möjlighet att besvara klagomålet först?

- ④ Nya frågor i e-tjänsten och blanketten
  - ④ Har du haft kontakt med ansvarig vårdgivare eller patientnämnd?
  - ④ Om nej, av vilken anledning har du inte framfört ditt klagomål till vårdgivare/patientnämnd?
  - ④ Om ja, ungefär när hade du kontakten?
  - ④ Har vårdgivaren besvarat klagomålet?
  
- ④ Kommer anmälan in på annat sätt- begär IVO komplettering

## Hur gör IVO om vårdgivaren inte har fått möjlighet att besvara klagomålet först?

- ⊙ Är det rimligt att anmälaren inte har vänt sig till VG/PN först?
- ⊙ Ja-> bedömning utifrån övriga kriterier.
- ⊙ Nej -> IVO lämnar över klagomålet till VG och meddelar anmälaren att ärendet avslutas utan utredning.



## Hur gör IVO om vårdgivaren har gjort en anmälan enligt lex Maria?

- ④ IVO utreder som huvudregel klagomålet
  - ④ Lex Maria indikerar att det gäller en allvarlig händelse.
  - ④ Patienten/närstående ska vara informerade om lex Maria-utredningen av vårdgivaren, men vill av någon anledning ändå vända sig till IVO.
  - ④ IVO gör en objektiv utredning av händelsen, men kan använda handlingar från lex Marian som underlag. Samma som nu.

# Förändrad utredningsskyldighet för IVO

Under förutsättning att vårdgivaren har fått möjlighet att fullgöra sina skyldigheter ska IVO utreda klagomål som rör:


OBS. inte detsamma som vårdskada!  
Inget krav på att skadan/sjukdomen ska ha varit undvikbar

- ④ Kroppslig eller psykisk skada eller sjukdom som uppkommit i samband med hälso- och sjukvård, och
  - ④ som är bestående och inte ringa
  - ④ eller har lett till att patienten fått ett väsentligt ökat vårdbehov eller avlidit.
  
- ④ Tvångsvård (psykiatrisk, rättspsykiatrisk, isolering smittskydd) såvida inte klagomålet:
  - ④ är uppenbart obefogat
  - ④ saknar direkt betydelse för patientsäkerheten och det saknas skäl att överväga åtalsanmälan
  - ④ rör ett beslut som går att överklaga
  
- ④ Händelser i samband med hälso- och sjukvård som allvarligt och på ett negativt sätt påverkat eller hotat patientens:
  - ④ självbestämmande, integritet eller rättsliga ställning

## Händelser äldre än två år

- IVO utreder som huvudregel inte klagomål som rör händelser som ligger mer än två år tillbaka i tiden

## Bedömningsstöd

- ④ Testas på de olika avdelningarna
  - ④ Behov av förtydliganden
  - ④ Efter årsskiftet – bedömningsmöten
  - ④ Successivt utveckla praxis
- 
- A decorative footer consisting of a series of overlapping, slanted rectangular bars in various colors: orange, teal, grey, and light green.

## Behörig anmälare till IVO

- ⊗ **Patienten**
- ⊗ **Närstående, om patienten inte kan anmäla själv**
- ⊗ Patienten kan välja att bli företrädd av ombud genom att ställa ut en fullmakt
- ⊗ IVO ställer frågor i e-tjänsten och i blanketten
- ⊗ **Obehörig anmälare**
  - ⊗ Avsluta utan utredning
  - ⊗ Vid allvarliga händelser överväga egeninitierad tillsyn.

## Övriga förändringar i lagstiftningen?

- ⤵ När IVO utreder – samma förfarande som tidigare
- ⤵ Underrätta vårdgivaren
- ⤵ Underrätta den hälso- och sjukvårdspersonal som klagomålet riktas mot eller kan anses vara riktat mot
- ⤵ Begära handlingar
- ⤵ Upprätta förslag till beslut
- ⤵ Kommunicera förslag till beslut och handlingar

**Skillnad:** IVO ska i beslutet uttala sig om huruvida en åtgärd eller underlåtenhet strider mot lag eller annan föreskrift eller är olämplig med hänsyn till patientsäkerheten.

# Övriga förändringar i processen?

- ⊗ Ambition att förbättra
- ⊗ Underrätta hälso- och sjukvårdspersonal
  - ⊗ Fortsatt via vårdgivaren, men genom en ”standardunderrättelse”
- ⊗ Begäran om uppgifter och handlingar
  - ⊗ Tydligare ange vilka handlingar IVO vill ha in.
  - ⊗ Har ni sedan tidigare kännedom om händelsen? Ja/Nej
  - ⊗ Hur har ni hanterat klagomålet i ert ledningssystem?
  - ⊗ Bedömer ni att händelsen har medfört vårdskada (om inte lex Maria)  
Ja, bifoga utredningen
- ⊗ Information i samband med kommunikering av FTB
  - ⊗ Vad ska IVO uttala sig om?
  - ⊗ Vad händer sen?
  - ⊗ Hur använder vi klagomålen?

## Vilka förväntningar har lagstiftaren på vårdgivaren?

### ⤵ Följa lagar och föreskrifter

⤵ Ta emot klagomål

⤵ Besvara klagomål och förklara vad som inträffat

⤵ Vid behov vidta åtgärder för att det inte ska ske på nytt

⤵ Allvarliga vårdskador = lex Maria

### ⤵ Förebygga klagomål och vårdskador





## Hur gör ni?

- ⊗ Ingång för patienter – information
- ⊗ Hantering av klagomål – egenkontroll
- ⊗ Patientnämndens roll