

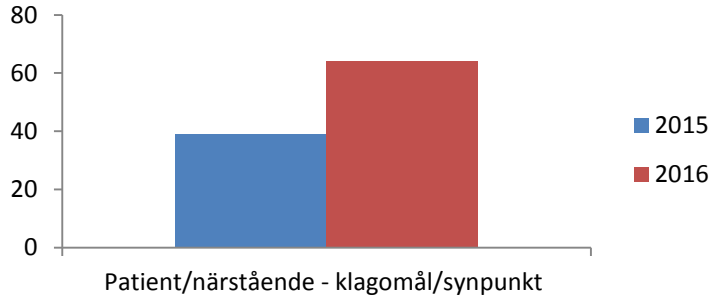
Stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården (2017:372)

(Prop. 2016/17:122)



Bakgrundsfakta Region Norrbotten

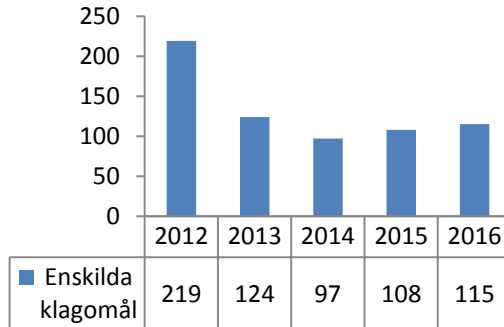
Synpunkter/klagomål registrerade i verksamheten



IVO klagomål

- Ca 45 procent av IVOs klagomål leder till kritik
- 70 procent av IVOs klagomål (2016) är avslutade.
- 62 procent berör Närsjukvården
- 26 procent berör Länssjukvården
- 12 procent berör flera divisioner

Antal enskilda klagomål från IVO



PaN-ärenden

- För 2016 finns 814 ärenden registrerade
- 57 procent berör Närsjukvården
- 29 procent berör Länssjukvården
- Ca 40 procent rör flera verksamheter
- Ca 33 procent rör flera divisioner
- Så här långt för i 2017 ses en ärendeökning med drygt 21 procent

Klagomål och synpunkter

Idag

- Patienten/närstående vänder sig med synpunkter/klagomål till verksamheten – avvikelse genereras och synpunkten/klagomålet utreds.
- Patienten/närstående vänder sig med synpunkter/klagomål till Patientnämnden – avvikelse ska genereras och händelsen ska utredas, allvarlighetsgrad bedömas och yttrande från verksamheten via PaN till patient.
- Patienten/närstående vänder sig med synpunkter/klagomål till IVO – IVO bedömer om händelsen ska utredas – IVO skickar begäran om yttranden/handlingar till verksamheten - avvikelse ska genereras och händelsen ska utredas, allvarlighetsgrad bedömas och yttrande från verksamheten till IVO – Beslut från IVO till VG/verksamhet/enskild HS-personal

Från 1 januari 2018

- Patienten/närstående vänder sig med synpunkter/klagomål till verksamheten – avvikelse genereras. Händelsen utreds och allvarlighetsgraden bedöms.
- Patienten/närstående vänder sig med synpunkter/klagomål till Patientnämnden – avvikelse ska genereras och händelsen ska utredas i verksamheten allvarlighetsgrad bedömas och yttrande från verksamheten via PaN till patient. PaN stöttar patient.
- IVO utreder allvarliga händelser och tillsynar hälso- och sjukvården

Det nya klagomålssystemet

- Syftet en enklare, mer ändamålsenlig och effektivare klagomålshantering
 - bidra till ökad patientsäkerhet och vara resurseffektiv
- Ansvarsfördelning vårdgivaren, IVO och PaN – vem ska patienten vända sig till
- Kulturförändringar för en mer patientcentrerad vård
 - utgå mera från patientens upplevelse och använda detta i verksamhetsutveckling
- IVO:s utredningsskyldighet begränsas (ej tvångsvård). Mer fokus på tillsyn.
- Ett förtydligande av att det i första hand är vårdgivarna som ska ta emot och besvara klagomål från patienter och deras anhöriga
- Patientnämnderna ska tillsammans med vårdgivaren utgöra första linjen i klagomålssystemet
Lag om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården
- Riksdagen sa ja till förslaget den 11 maj och till att ändringarna börjar gälla den 1 januari 2018.

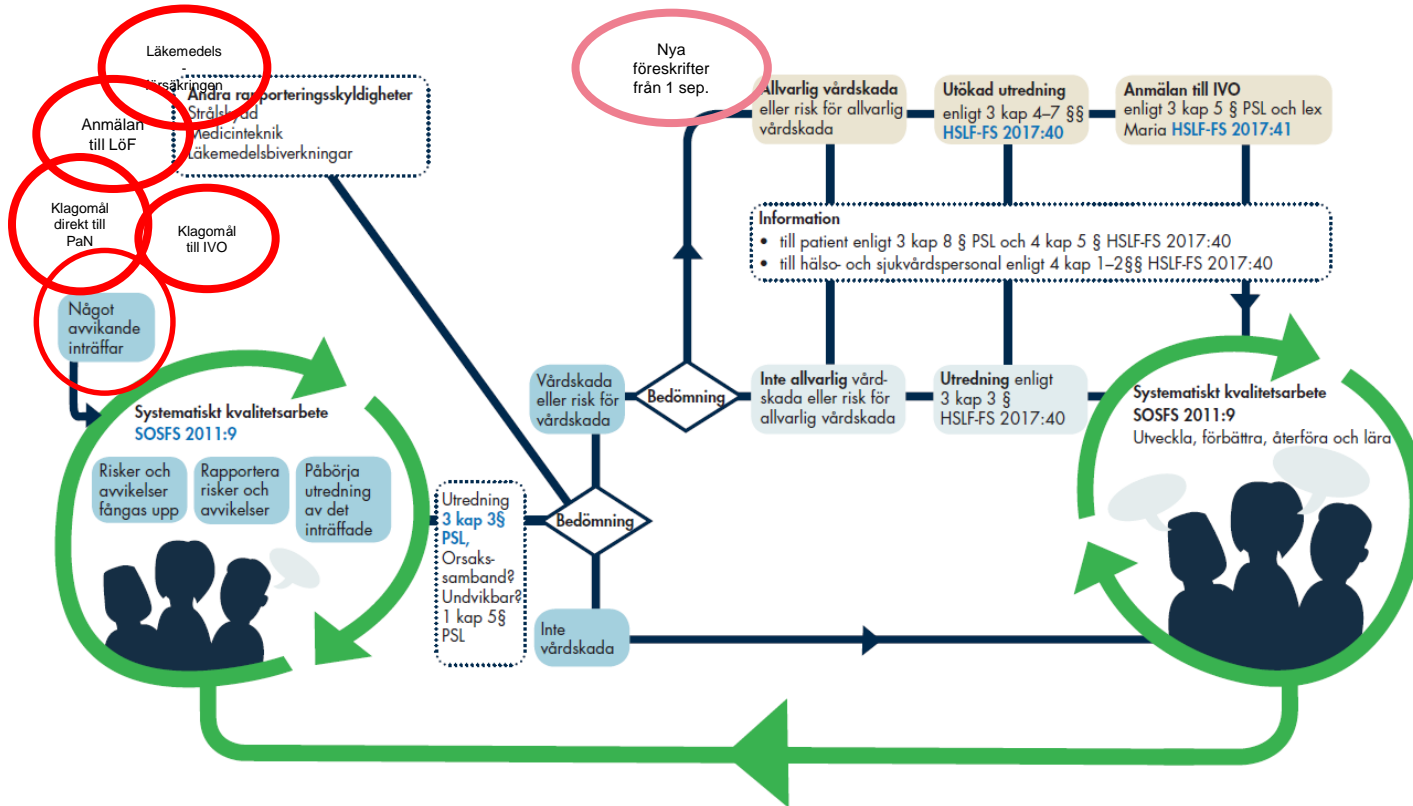
Lagtext

- lag om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården (PaN;s verksamhet)
- ändring i patientsäkerhetslagen (2010:659)
- ändring i patientlagen (2014:821)
- ändring i offentlighets- och sekretesslagen (2009:400)
- ändring i smittskyddslagen (2004:168)
- ändring i lagen (2003:192) om gemensam nämnd inom vård- och omsorgsområdet
- ändring i lagen (1991:1128) om psykiatrisk tvångsvård
- ändring i lagen (1991:1129) om rättspsykiatrisk vård

När du som patienten/närstående inte är nöjd med vården

- **Vänd dig i första hand till de som vårdat dig**
 - Verksamheten som har ansvarat för din vård eller behandling kan bäst förklara vad som har inträffat. Verksamheten ska vid behov vidta åtgärder för att händelsen inte ska inträffa igen.
 - När du har lämnat ett klagomål, ska du snarast få besked om att ditt klagomål är mottaget. Verksamheten bör svara inom fyra veckor. Om du är under 18 år bör du få ett svar tidigare än så.
 - Du har rätt att få ett svar som du kan förstå. Ditt klagomål ska besvaras på ett lämpligt sätt och innehålla en förklaring till vad som har hänt.

Utmaningen - En väg in?



Vårdgivaren i det nya klagomålssystemet

- Patienten/närstående ska i första hand vända sig till verksamheten med sina synpunkter och klagomål.
 - Vårdgivaren är skyldig att ta emot klagomål och ska beredas möjlighet att svara. Verksamheten är första instans (*snabb väg in*).
 - I varje enskilt fall måste en bedömning ske hur klagomålet ska hanteras (*avvikelsehandläggning och bedömning av allvarlighetsgraden*).
- Svara patienten på lämpligast sätt inom 1 arbetsdag – 4 veckor, barn extra skyndsamt
 1. *Ge en förklaring till vad som har inträffat, och*
 2. *i förekommande fall, ge en beskrivning av vilka åtgärder som vårdgivaren avser att vidta för att en liknande händelse inte ska inträffa igen.*
 3. *Ta emot synpunkter på förbättringar från patient/närstående.*
- *Vårdgivaren är skyldig att bistå PaN i att svara patient/närstående på klagomål och synpunkter.*
- Vårdgivaren ska informera patienten om klagomålssystemet.
- Klagomål får lämnas över till annan vårdgivare.
- Om flera vårdgivare är inblandade bör patienten få ett gemensamt svar.
- Dokumentation ska kunna följas upp.

Patientnämnden kan hjälpa dig att föra fram ditt klagomål

- Patientnämndens uppgift är att hjälpa dig som patient eller närstående att föra fram dina klagomål och synpunkter och se till att de blir besvarade. Om du är under 18 år, agerar patientnämnden med hänsyn till din ålder.
- Patientnämnden kan informera dig om vilka rättigheter du har i vården. De kan också ge dig råd och stöd om du vill söka ersättning för skada du fått i samband med vården.

Lämna ett klagomål till IVO

- Kan du av någon anledning inte få svar av verksamheten, eller om du inte har fått ett tillfredställande svar, kan du lämna ditt klagomål till Inspektionen för vård och omsorg, IVO. För att IVO ska kunna utreda ditt klagomål bör du lämna in det inom två år från det att händelsen inträffat.
- IVO utreder bland annat händelser som inneburit att du eller din närstående har fått en bestående skada, ett väsentligt ökat behov av vård eller att någon har avlidit. IVO utreder också klagomål som gäller tvångsvård och händelser som allvarligt och på ett negativt sätt påverkat självbestämmande, integritet eller rättslig ställning.

Åtgärder

- *Verksamheten ska var första instans och alltid ges möjlighet att först svara/utreda synpunkten/klagomålet*
 - En väg in inriktning – **webbformulär för patientrelaterade avvikelser**
 - Klagomålet registreras som en avvikelse, utreds och beroende på allvarlighetsgraden vidtas åtgärder och patienten informeras - **Översyn av lokal rutiner för avvikelshantering/systematiskt patientsäkerhetsarbete samt revidering av övergripande anvisning**
- *Om flera vårdgivare är inblandade bör patienten få ett gemensamt svar*
 - **ansvarar för gemensamma svar/utredningar/tillsyner**
- *Klagomål får lämnas över till annan vårdgivare*
 - **Information till annan verksamhet/vårdgivare via meddelande funktionen i Synergi. Om annan vårdgivare inte har tillgång till RN avvikelshanteringssystem dras avvikelse ut och bifogas brevlades/skannas in. Personuppgifter förmedlas på säkert sätt.**

Åtgärder

- *Vårdgivaren är skyldig att bistå PaN i att svara patient/närstående på klagomål och synpunkter.*

Klagomålet registreras som en avvikelser, utreds enligt RN anvisningar. Beroende på allvarlighetsgraden vidtas åtgärder och patienten informeras – **RN anvisning för systematiskt patientsäkerhetsarbete. Anpassning av lokala rutiner**

- *Vårdgivaren ska informera patienten om klagomålssystemet*

Gemensam nationell information och behov av kompletterande RN-informationsinsatser

- *Dokumentationen ska kunna följas upp.*

Struktur för uppföljning

Gemensam analys PaN och RN i PS-berättelsen

Åtgärder

- Övrigt
 - Information/utbildning till verksamheterna – **gemensam temadag RN/PaN/IVO**
 - Information till verksamheterna om PaN:s nya uppdrag **Följebrev i PaN-ärenden**
 - **Kommunikationsplan för implementering av lagförändringarna**