

Klagomål inom hälso- och sjukvård – förändringar från 1 januari 2018

Eva-Lena Petersson

Inspektör och processutvecklare

Emelie Karlsson

Utredare

21 maj 2018



- ④ Bakgrund till förändringen?
- ④ Vad innebär förändringen?
- ④ Vad är syftet?
- ④ När utreder IVO klagomål?
- ④ Hur tar vi vara på patientupplevelser i klagomålen?
- ④ Diskussioner och frågor



Bakgrund

- ⊙ Översyn av klagomålshanteringen 2007
- ⊙ Ny patientsäkerhetslag 2011
- ⊙ Översyn igen – blev det rätt?
 - Långa handläggningstider på IVO
 - Inget utrymme för riskbaserad tillsyn
 - Patienter som inte själva har förmåga att klaga på vården får inte sina behov tillgodosedda genom tillsyn
- ⊙ Ny kartläggning i klagomålsutredningen

Klagomålsutredningen – några slutsatser 2015

- ⊙ Brister i samordning och otydlig rollfördelning mellan aktörer
- ⊙ Vårdgivarens bemötande av patienter som klagar varierar
- ⊙ Patienternas synpunkter och klagomål bidrar inte i tillräcklig grad till förbättringar i hälso- och sjukvården
- ⊙ Det saknas systematik i hur vårdgivare lär sig av klagomålen

Förändrad lagstiftning 1 januari 2018

- ⊗ Effektivisera klagomålshanteringen
- ⊗ Patienterna ska få snabbare svar
- ⊗ Utveckla vårdgivarnas systematiska patientsäkerhetsarbete
- ⊗ Förebygga vårdskador
- ⊗ Tillsynsinsatser genomförs där behoven är som störst

Vad innebär förändringarna för patienter och närstående?

- ⊙ Det är vårdgivarna som i första hand ska ta emot och besvara klagomål från patienter och deras närstående
- ⊙ Patientnämndernas huvuduppgift är att hjälpa och stödja patienter med att få sina klagomål besvarade av vårdgivarna
- ⊙ IVO utreder klagomål under vissa förutsättningar



Vad innebär förändringarna för IVO?

- ④ IVO:s utredningsskyldighet begränsas
- ④ Syfte: Att frigöra resurser för att bedriva en systematisk och patientcentrerad tillsyn
- ④ Tillsyn sker där behovet är som störst med hänsyn till kvalitet och säkerhet i hälso- och sjukvården

IVO utreder om:

- ⤵ Vårdgivaren har fått möjlighet att besvara klagomålet
- ⤵ Anmälaren är behörig
- ⤵ Klagomålet gäller allvarigare händelser
- ⤵ Händelsen inte är äldre än två år

IVO utreder om:

- ⊗ Vårdgivaren har fått möjlighet att besvara klagomålet
 - ⊗ Fått kännedom om klagomålet
 - ⊗ Fått rimlig tid på sig att besvara – 4 veckor
- ⊗ Om inte: IVO överlämnar klagomålet till vårdgivaren
- ⊗ Grundregel, men det kan finnas undantag

IVO utreder om:

- Anmälaren är behörig
 - Patienten själv
 - Närstående, om patienten inte kan
- Patienten kan utse en företrädare genom fullmakt

IVO utreder om:

- ④ Kroppslig eller psykisk skada eller sjukdom
 - Bestående och inte ringa
 - Vårdbehovet väsentligt har ökat
 - Patienten har avlidit

- ④ Tvångsvård

- ④ Händelser som allvarligt och på ett negativt sätt påverkat eller hotat patientens självbestämmande, integritet eller rättslig ställning

Utveckla patient- och brukarperspektivet

⌚ Beakta synpunkter från klagomålsutredningen till exempel:

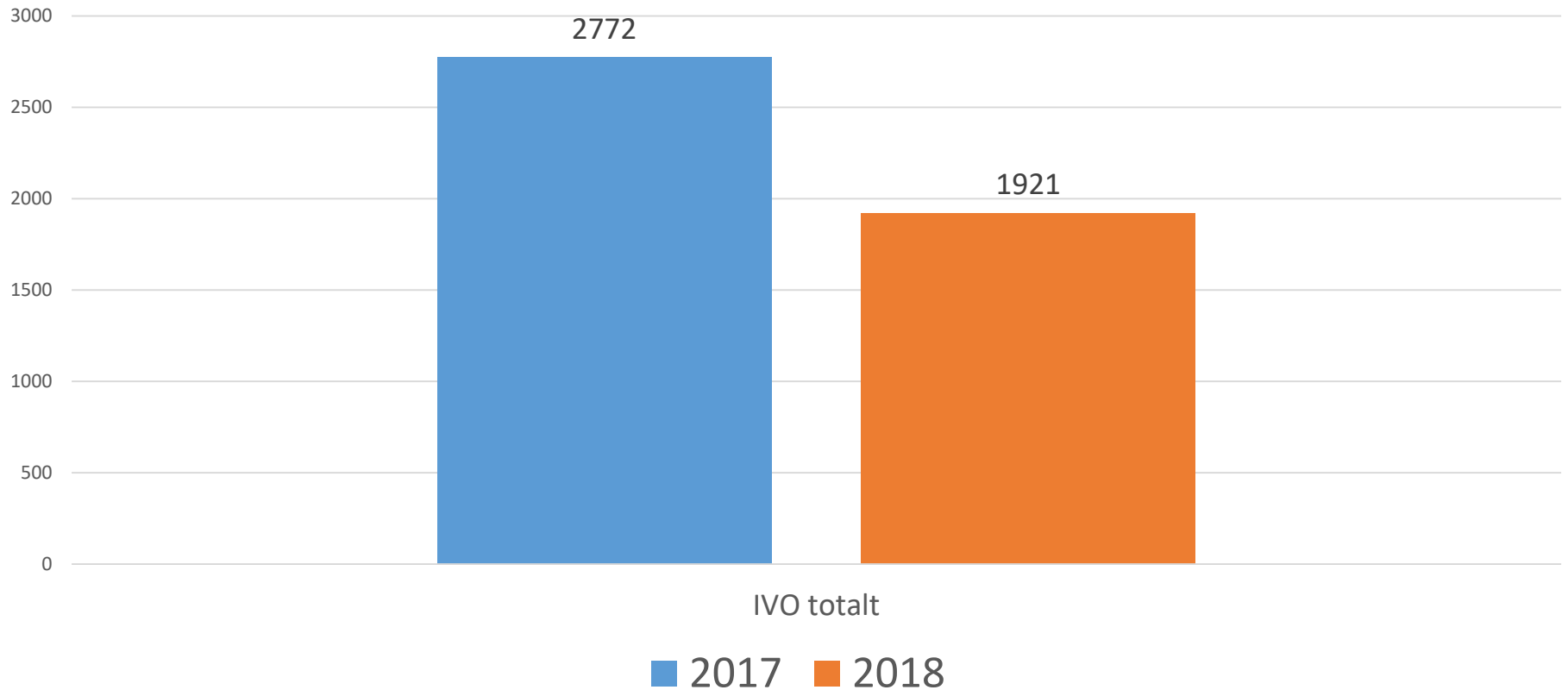
- ⌚ Byråkratiskt
- ⌚ Svårt att förstå
- ⌚ Fick inte svar på sina frågor
- ⌚ Inga uppdateringar om hur ärendet fortskred
- ⌚ Långa handläggningstider

⌚ Mål:

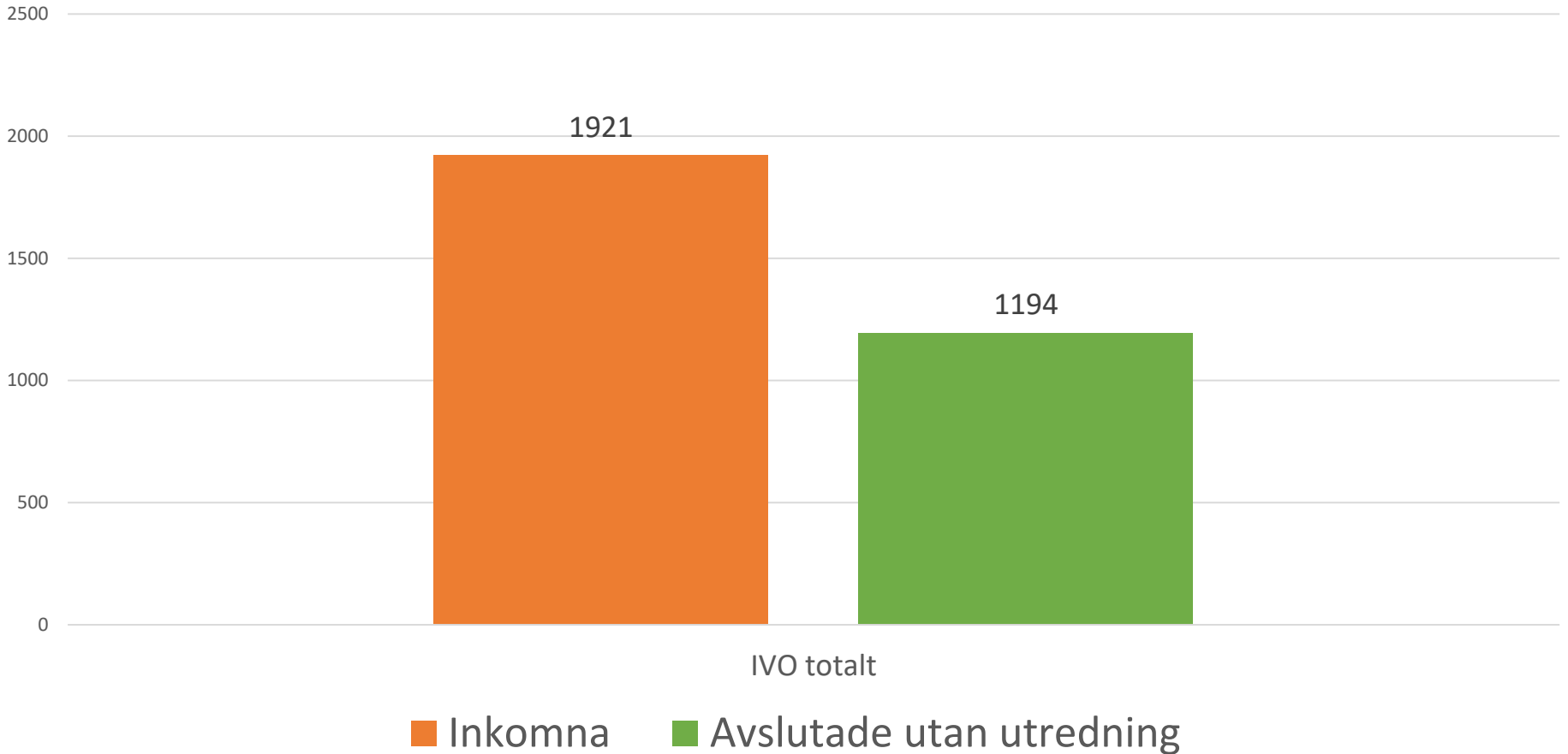
Effektivisera och förbättra processen så att patienterna kan få relevant information, en handläggning inom rimlig tid samt ett tydligt, väl formulerat beslut som är möjligt att förstå även utan medicinsk kunskap.

Vad har hänt på IVO de första månaderna?

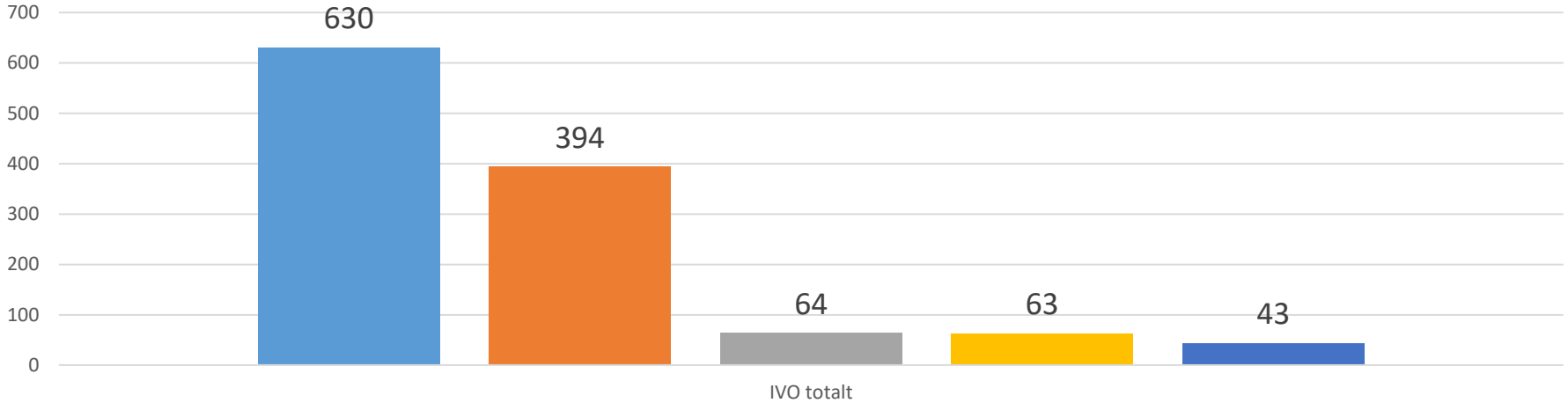
Antal inkomna klagomål 2017 respektive 2018 januari - april



Klagomål januari-april 2018



Orsak till att IVO inte utreder januari- april 2018



- Vårdgivaren har inte fått möjlighet att besvara
- Allvarlighetsgraden inte uppfylld
- Övrigt
- Äldre än två år
- Utanför IVO:s tillsynsområde

Frågor om den förändrade klagomålshanteringen?



Vad vill den som lämnar in ett klagomål?



Hur vi tar tillvara enskildas upplevelser


- ④ Underlag i våra riskanalyser
- ④ Underlag när vi planerar och genomför patientcentrerad tillsyn
- ④ Sammanställning av klagomål på aggregerad nivå
 - ④ Externa webbsida
 - ④ Rapporter



Samverkan patientnämnder och IVO

- ⤵ Långsiktig samverkansstruktur (augusti 2015)
- ⤵ Regelbundna möten
 - ⤵ Nationell och regional nivå
- ⤵ Kontakt vid behov

Från och med 2018

- ⤵ Nationell återkoppling och analys av klagomål
 - ⤵ Gemensam kategorisering (utgår från patientlagen)
- 



Diskussionsfråga

- ④ Mer utrymme för riskbaserad tillsyn
- ④ Vilka områden är viktiga att IVO granskar?

TACK!

