

## Svar på Riksrevisionens frågor om IVO:s hantering av enskildas klagomål på hälso- och sjukvården

Nedanstående svar är sammanställt av patientnämndernas nationella tjänstepersonsnätverk, där representanter från samtliga patientnämnder i Sverige deltar. Patientnämnden Skåne deltar inte i nätverkets besvarande.

### IVO:s information om klagomål

1. Är IVO:s information tydlig om vart man som patient eller närstående ska vända sig med ett klagomål?
  - Vi har inte fått några signaler från patienter och närstående om att informationen upplevs som otydlig.
2. Är IVO:s information tydlig om vårdgivarens respektive IVO:s ansvar när det gäller enskildas klagomål på hälso- och sjukvården?
  - Vi har inte heller fått några signaler från patienter och närstående om att informationen upplevs som otydlig.

### IVO:s bedömningar och beslut

3. Hur upplever ni IVO:s hantering av klagomål från enskilda med avseende på:
  - IVO:s bedömningar av om myndigheten ska utreda ett ärende eller inte?
    - Vi har sällan kännedom om när och vilka patienter och närstående som tar ärendet vidare till IVO och får sällan återkoppling från patienter och närstående om huruvida myndigheten utreder ärendet eller inte. Ibland kan dock patienter och närstående uttrycka en besvikelse över att IVO inte kommer utreda ärendet.
    - Vissa patienter som återkopplar upplever en lång handläggningstid av utredningen men även för att få besked om utredning kommer att genomföras av myndigheten.
  - IVO:s utredningar och beslut i de klagomålsärenden som myndigheten väljer att utreda?
    - Vi har sällan kännedom om vilka patienter och närstående som väljer att anmäla sitt ärende till IVO. Patienter och närstående kan ibland påtala att de anser att deras ärende är av allvarlig karaktär

och därför borde granskas av myndigheten och blir då missnöjda när IVO inte startar en utredning.

4. Är IVO:s beslut tydliga och lätta att förstå?
  - Vi tar inte del av dessa och kan inte uttala oss i frågan.
5. Tillgodoser IVO:s hantering av enskildas klagomål på hälso- och sjukvården enskildas möjligheter och behov av att få sin sak prövad?
  - Patienter framför ibland att det inte upplevs rättvist och korrekt att vården utreder orsaken till klagomålet och yttrar sig, då de ser ett behov av en mer objektiv utredning. Denna funktion fyller IVO för patienter och närstående som får sitt ärende prövat av myndigheten.
  - IVO:s roll som en ytterligare instans är viktig och av betydelse för den enskilda som kan vara är missnöjda med vårdens yttrande.

### **Samverkan mellan IVO och patientnämnderna**

6. Hur samverkar IVO och patientnämnderna för att ta tillvara patienternas erfarenheter som kan användas som underlag i verksamhetsutveckling och patientsäkerhetsarbete? Bland annat:
  - Hur samlar IVO in information om enskildas klagomål från patientnämnderna?
    - IVO begär årligen in statistik över samtliga inkomna ärenden för respektive patientnämnd.
    - Patientnämnderna och IVO inledde under 2020 ett gemensamt arbete med syfte att utveckla samverkan avseende analyser av klagomål. Arbetet med att förbereda och sammanställa analysen utförs av en arbetsgrupp med representanter från patientnämnderna och IVO. Inför varje nytt år väljer patientnämnderna tillsammans med IVO ut ett område som ska analyseras gemensamt. När året gått sammanställer respektive patientnämnd sin analys i en rapport som skickas till IVO. Dessa rapporter ligger sedan till grund för en gemensam rapport som sammanställs och publiceras av IVO.
  - Genomförs regelbundna träffar mellan IVO och patientnämnderna?
    - IVO och patientnämnderna har regelbundna träffar avseende analysområde och pågående analysarbete, då medarbetare från patientnämndernas analysgrupp och IVO träffas.

Patientnämndernas tjänstepersonsnätverk träffar även medarbetare från IVO regelbundet under året avseende analysarbetet.

- Annat?
  - Tidigare har regionala träffar genomförts mellan patientnämnder och tjänstepersoner från IVO. På grund av omorganisation hos IVO har patientnämnderna fått information om att den regionala samverkan inte kan fortsätta. En del patientnämnder har upplevt dessa möten som givande och hade gärna sett att detta arbetssätt kunnat fortsätta.

7. Hur fungerar samverkan?

- Samverkan avseende analysarbetet fungerar väl, i övrigt är samverkan sparsam. Patientnämnderna får ytterst sällan förfrågan från IVO avseende inkomna ärenden inför tillsyner och har heller inte information om vilka tillsyner som pågår.
- Patientnämnderna får sällan återkoppling från IVO när underlag skickas in. Ett exempel på detta är när patientnämnder skickat in information om uteblivna svar från vårdgivare via myndighetens e-tjänst "Tipsa IVO".
- Patientnämnderna ser behov av mer återkoppling från IVO gällande delar som generellt påverkar samverkanstrukturer mellan nämnderna och myndigheten. Exempel på detta är vid omorganisation eller ändrade arbetssätt hos myndigheten, som kan medföra en påverkan på nämndernas kontaktväg till och dialog med myndigheten eller arbetssätt att rapportera dit. Patientnämnderna ser behov av mer kontinuerlig dialog och uppföljning med IVO avseende samverkan.

8. Använder IVO enligt er erfarenhet information från patientnämnderna i sina riskanalyser för att inrikta sin tillsyn?

- Patientnämnderna får ytterst sällan förfrågan från IVO avseende inkomna ärenden inför tillsyner och har heller inte information om vilka tillsyner som pågår.

**Patientnämndernas arbete med klagomål**

9. Vilka svårigheter finns för patientnämnderna i sin uppgift att hjälpa patienter och närstående vid klagomål på hälso- och sjukvården?

- Vi konstaterar att vårdgivaren i vissa fall inte besvarar patientens synpunkter och klagomål inom den fastställda svarstiden. Vissa verksamheter påtalar inte heller att de är i behov av förlängd

svarstid. Detta kan påverka nämndens förtroende gentemot invånare som skickat sitt ärende via nämnden, då de inte får svar inom den givna svarstiden.

- I vissa fall ser vi att vårdgivaren inte besvarar patientens frågor eller bemöter synpunkterna på ett sätt som främjar en konstruktiv kontakt mellan vård och patient.
- Vården kan i större utsträckning beskriva vidtagna åtgärder utifrån synpunkten i sitt svar till anmälaren. Detta skapar ett ökat förtroende hos invånaren gällande vården.
- Ibland kan patienter och närstående som vänder sig med synpunkter och klagomål på hälso-och sjukvården till patientnämnden anse att nämnden borde vara den som utreder händelsen. Dessa kan även påtala att de anser att patientnämnden är tandlös, då den ej kan utkräva åtgärder utifrån patientens erfarenheter av bristande vård.

### **Klagomål till vårdgivaren**

10. Hur fungerar möjligheten för patienten och deras närstående att lämna klagomål på vården till vårdgivaren?

- Vårdgivare har kommit olika långt i arbetet med att motta klagomål digitalt. Vissa regioner har inte anslutit sig till den nationella klagomålstjänsten via 1177, Synpunkter och klagomål. För de regioner som har denna e-tjänst har vissa verksamheter ännu inte anslutit sig till tjänsten. Detta försvårar för patienten att veta hur de kan lämna synpunkter och klagomål.
- Om samtliga regioner vore anslutna till den nationella klagomålstjänsten via 1177 skulle det bidra till; ett likvärdigt anmälningssätt för alla invånare, möjlighet att anmäla i annan region vid utomlänsvård, möjlighet för invånaren att välja kontakt med vården eller patientnämnden samt aggregerad nationell statistik för både det som kommer till vården och Patientnämnden.
- Vissa patientnämnder uppfattar att vårdgivare hänvisar patienter till patientnämnden för att lämna synpunkter på vården, trots att patienten valt att vända sig till vårdgivaren direkt.
- Vissa vårdgivare saknar ett systematiskt arbetssätt att handlägga och arbeta med inkomna synpunkter och klagomål direkt från patienter och närstående. Ofta finns upparbetade rutiner, men de följs inte alltid. Ibland saknas en fungerande organisation kring detta.

## **Övergripande om enskildas klagomål på hälso- och sjukvården**

11. Tillgodoser bestämmelserna om enskildas klagomål på hälso- och sjukvården i patientsäkerhetslagen (PSL) som helhet enskildas möjligheter och behov av att få sin sak prövad?
  - Vissa patienter uttrycker att den utredning som görs av vårdgivaren inte upplevs som opartisk, och upplever att det saknas en objektiv bedömning av händelsen. Om IVO därefter väljer att inte starta en utredning så finns inga fler möjligheter för patienten att få sin sak prövad.

## **Övrigt**

12. Finns det något ytterligare ni vill lägga till om enskildas klagomål på hälso- och sjukvården?
  - Patienter och närståendes synpunkter och klagomål på vården utgör en viktig del i hälso- och sjukvårdens kvalitetsarbete för att stärka patientsäkerheten och för att uppmärksamma risker.
  - Patientnämndernas analyser utgör ett aggregerat och övergripande underlag utifrån patienters upplevelser där vården brister.
  - Vissa synpunkter och klagomål som inkommer till patientnämnderna leder till anmälan om Lex Maria. Händelsen har ibland inte uppmärksammats av verksamheten sedan tidigare.
  - Patienter och närstående bör i större utsträckning involveras som medskapare i vårdgivares och verksamheters patientsäkerhetsarbete.
  - IVO skulle kunna ta tillvara de ärenden som patientnämnden hanterat inför sina tillsyner vid verksamheter i större utsträckning.