

Socialdepartementet

Socialstyrelsen
106 30 Stockholm

Uppdrag om rapportering av enskildas klagomål

Regeringens beslut

Regeringen ger Socialstyrelsen i uppdrag att närmare följa utvecklingen av enskildas patientklagomål mot bakgrund av den förändring av regelverk och ansvarsförhållande som genomfördes i samband med patient-säkerhetslagens (2010:659) ikraftträdande.

Socialstyrelsen ska lämna en skriftlig rapport till Regeringskansliet (Socialdepartementet) en gång per månad avseende utvecklingen av ärendehanteringens rörande enskildas klagomål. Rapporten ska lämnas senast fem arbetsdagar efter föregående månads utgång och utgå från nedanstående specifikation. Den första rapporten ska lämnas den 8 maj 2012.

Rapporten ska dels avse utvecklingen under den senaste månaden, dels perioden den 1 januari 2012 t.o.m. senaste månaden (ackumulerat resultat).

Följande information ska lämnas både per månad och den ackumulerade perioden:

- antal inkomna ärenden,
- antal avgjorda ärenden, varav ärenden som återstår från HSAN, samt
- genomsnittlig handläggningstid per ärende.

Följande information ska enbart redovisas för den ackumulerade perioden:

- omfattningen av balanserna, varav balanser avseende HSAN-ärenden,
- antal provotidsärenden samt,
- andel ärenden som har en handläggningstid på 6 månader eller längre.

Informationen ska kompletteras med korta kommentarer samt en kortfattad redovisning av eventuella åtgärder som vidtagits eller som avses vidtas mot bakgrund av resultaten.

Socialstyrelsen ska vidare redovisa till Regeringskansliet (Socialdepartementet) senast den 30 april 2012 hur myndigheten arbetar med och prioriterar ärendena utifrån en riskanalys, samt vilka mål myndigheten har för handläggningen.

Bakgrund

Den nya patientsäkerhetslagen (2010:659) som trädde i kraft den 1 januari 2011 ger helt nya förutsättningar att bedriva en säker hälso- och sjukvård. Vårdgivarens ansvar att bedriva ett systematiskt patientsäkerhetsarbete har blivit större och tydligare och det har blivit ett större fokus på förebyggande arbete. Förändringen var också ett led i att stärka patientens ställning bl.a. genom den skyldighet vårdgivaren har att informera en patient om inträffade vårdskador och ge patienten möjlighet att delta i patientsäkerhetsarbetet. Införandet av de nya reglerna innebär också en förändring av klagomål mot hälso- och sjukvården. Det är numera tillräckligt att patienten eller dess närstående anmäler en händelse istället för som tidigare när patienten endast kunde anmäla den personal som man ansåg vara ansvarig för att ha begått ett fel. Som ett led i detta överfördes ansvaret för klagomålshanteringen från Hälso- och sjukvårdens ansvarsnämnd (HSAN) till Socialstyrelsen. Socialstyrelsen ansvarar således för att utreda både systemansvar och individansvar, dvs. om den anmälda händelsen kan ha orsakats av vårdgivaren eller vårdpersonal. Det innebär att Socialstyrelsen har ett bredare utredningsansvar av enskildas klagomål jämfört med vad HSAN hade.

Att brister i vården anmäls är en förutsättning för att rutiner ska kunna rättas till och att vården ska bli säkrare. En fungerande klagomålshandtering är viktig för att upprätthålla en hög patientsäkerhet. Socialstyrelsen har i dagsläget otillfredsställande handläggningstider och ärendebalanser avseende klagomålsärenden. Mot bakgrund av frågans betydelse är det av stor vikt att Regeringskansliet (Socialdepartementet) närmare kan följa utvecklingen på området. Uppdraget avser rapportering under 2012, men uppdraget kan komma att förlängas.

På regeringens vägnar

Göran Hägglund

Lena Hellberg

Kopia till

Statsrådsberedningen
Finansdepartementet
Socialstyrelsen

Under hand
S/VS