

Socialdepartementet

Inspektionen för vård och omsorg
Box 45184
104 30 Stockholm

Uppdrag att förenkla och förtydliga förutsättningarna för medborgarkontakter

Regeringens beslut

Regeringen ger Inspektionen för vård och omsorg, (IVO), i uppdrag att se över hur myndighetens service till och bemötande av allmänheten kan utvecklas och tydliggöras. I uppdraget ingår att formulera ett serviceåtagande som tydligt anger vad allmänheten kan förvänta sig av kontakterna med myndigheten samt att regelbundet följa upp och utvärdera allmänhetens synpunkter på verksamhetens service och bemötande.

Uppdraget bör utföras i samråd med företrädare för patient- och brukarorganisationer.

En delredovisning av uppdraget såvitt gäller att utveckla och förtydliga service och bemötande för hanteringen av enskildas klagomål inom hälso- och sjukvård ska lämnas till Regeringskansliet (Socialdepartementet) senast den 30 juni 2014. I delredovisningen ska ingå en redovisning av vad allmänheten kan förvänta sig av kontakterna med IVO när det gäller enskildas klagomål, vilka ärenden som IVO ska hantera och hur bemötandet ska se ut. Uppdraget ska slutredovisas den 31 december 2014. Denna redovisning omfattar såväl hälso- och sjukvården som socialtjänsten. Redovisningarna ska hänvisa till det diarienummer som detta beslut har.

Ärendet

Den 1 juni 2013 inrättades den nya tillsynsmyndigheten Inspektionen för vård och omsorg. Myndigheten ansvarar för tillsyn inom hälso- och sjukvården inklusive enskildas klagomål samt av verksamheter enligt socialtjänstlagen (2001:453) och lagen (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade, förkortad LSS. Därutöver ansvarar myndigheten för tillståndsgivning. Syftet med verksamheten är att se till att flickor, pojkar, kvinnor och män får vård och omsorg, stöd och service

som är säker, har god kvalitet och bedrivs i enlighet med lagar och andra föreskrifter.

Sedan den 1 januari 2011 gäller en ny patientsäkerhetslag (2010: 659) som innebär utökade möjligheter att rikta kritik mot yrkesutövare samt utökade möjligheter för staten att tillgripa skyddsåtgärder. Lagen syftar bl.a. till att öka hälso- och sjukvårdspersonalens engagemang i patientsäkerhetsarbetet och deras förståelse för kopplingen mellan avvikelserapportering och ökad patientsäkerhet. Av lagen framgår att IVO efter anmälan ska pröva klagomål på hälso- och sjukvården och dess personal som har betydelse för patientsäkerheten. Av regeringens proposition Patientsäkerhet och tillsyn (prop. 2009/10:210) framgår att syftet med bestämmelsen är att patienter ska få svar på frågor om vad som för- anledde händelsen med en vårdskada och vilka åtgärder som vården avser att vidta för att förebygga att sådana händelser sker på nytt.

Lagstiftningen ställer höga krav på IVO när det gäller information, handläggning, organisation och bemötande inom hälso- och sjukvården och socialtjänstens olika verksamhetsområden. Regeringen anser att det är av största vikt att den myndighet som ska ta emot och utreda klagomålen får såväl allmänhetens som hälso- och sjukvårdens och socialtjänstens förtroende. Verksamhetens organisering och rutiner ska säkerställa att klagomål inom myndighetens olika ansvarsområden tas om hand på ett professionellt sätt som är förutsebart för den enskilde. Hanteringen av enskildas klagomål ska följas upp regelbundet inom myndigheten och utgöra grund för fortsatt utvecklingsarbete.

Flera myndigheter har arbetat med att effektivisera och förtydliga kontakterna med allmänheten. Försäkringskassan har till exempel formulerat ett serviceåtagande som anger vad kunden kan förvänta sig av kontakterna med Försäkringskassan. I serviceåtagandet anges bland annat hur lång tid det ska ta innan kunden får kontakt via telefon eller per mejl m.m. Andra åtgärder som underlättar kontakterna med medborgarna är också en tillgänglig och lättnavigerad webbplats och att använda ett lättläst språk. Regeringen anser att det är viktigt att allmänheten vet vad de kan förvänta sig av kontakterna med myndigheten och därför får IVO i uppdrag att se över hur dessa kontakter kan förenklas och tydliggöras gentemot medborgare.

På regeringens vägnar

Göran Hägglund

Klara Granat

Kopia till

Finansdepartementet/Ba

Regeringskansliets förvaltningsavdelning