

FRÅGOR OCH SVAR

Socialstyrelsen tar över Hälso- och sjukvårdens ansvarsnämnds hantering av patientklagomål

Varför tar Socialstyrelsen över patientklagomålshanteringen från Hälso- och sjukvårdens ansvarsnämnd (HSAN) den 1 januari 2011?

Vid årsskiftet träder en ny patientsäkerhetslag i kraft. Syftet är att göra vården säkrare och att det ska bli enklare för patienter att anmäla fel och brister i vården. Som ett led i detta tar Socialstyrelsen över hanteringen av patientklagomål från HSAN.

Vad innebär det för mig som patient?

Det blir enklare att anmäla en skada eller felbehandling. Patienten behöver i och med den nya lagen inte veta exakt *vad* som gått fel för att göra en anmälan. Förr kunde man bara anmäla en person, nu kommer man att kunna anmäla en händelse, även om man inte vet vem eller vad som orsakat den.

Vad innebär lagen för vårdgivarna?

Vårdgivarna, det vill säga sjukhusen, vårdcentralerna, tandläkarmottagningarna med flera får ett tydligare ansvar i patientsäkerhetslagen att systematiskt förbättra säkerheten för patienterna. Detta innebär bl.a. en skyldighet att utreda fel som uppstår i vården, att ha personal med rätt kompetens och att upptäcka brister vid vårdenheten för att förebygga vårdskador.

Patienten har rätt att få svar på vad som inträffat och hur vårdgivaren ska se till att felet inte upprepas. Vårdgivaren ska också använda sig av informationen som patienternas anmälningar ger för att löpande förbättra vården.

Hur ska patientens säkerhet öka?

Socialstyrelsen har möjlighet att utreda hela händelsen och inte bara enskilda personers handlande. Tidigare har HSAN enbart utrett den person som blivit anmäld. Fokus i Socialstyrelsens utredning ligger på att hitta orsakerna till att det blev fel och vad som behöver göras för att det inte ska hända igen. På det sättet blir vården säkrare. Se även svaret i frågan ovan.

Om jag som patient är osäker på vart jag ska vända mig med mitt ärende, hur gör jag då?

Om du är osäker på vart du ska vända dig kan du alltid kontakta patientnämnden i ditt landsting eller i din region. De kan ofta hjälpa dig direkt och i andra fall kan de lotsa dig vidare om det skulle behövas. Här finns kontaktuppgifter till [Sveriges patientnämnder](#).

Hur går jag som patient tillväga om jag vill klaga på vården?

I första hand ska du vända dig till den vårdinrättning, t ex sjukhuset, vårdcentralen, eller tandläkarmottagningen där du behandlats. De har skyldighet att utreda vad som

hänt och berätta för dig vad de kommer att göra för att det inte ska hända igen. Du kan också göra en anmälan till [Socialstyrelsen](#). Om du har drabbats av en skada i tand- eller sjukvården har du i vissa fall rätt till ekonomisk ersättning genom [patientförsäkringen](#). Se även svaret i frågan ovan.

Hur lång tid efter att jag blivit felbehandlad kan jag anmäla mitt ärende till Socialstyrelsen?

Enligt lagen ska Socialstyrelsen som regel inte utreda händelser som ligger mer än två år tillbaka i tiden om det inte finns särskilda skäl.

Kommer jag fortfarande att kunna anmäla en enskild läkare om jag har blivit felbehandlad?

Ja, det kan du men det räcker att anmäla själva händelsen.

Kommer min ställning som patient att bli svagare med den nya lagen?

Nej, tvärtom. Enligt den nya lagen ska patienten få information om en vårdskada inträffat, och besked om vad vårdgivaren gör för att det inte ska kunna hända igen.

Patienten kan anmäla klagomålet till Socialstyrelsen. Anmälaren har rätt att ta del av det som tillförts ärendet och ska, innan ärendet avgörs, ges möjlighet att lämna synpunkter på detta. Både den som anmäler och den som blir anmäld ska ges möjlighet att ta del av utredningen, yttra sig och bidra med eget material innan Socialstyrelsen tar något beslut.

Det innebär också en fördel för patienten att han eller hon kommer att kunna anmäla en händelse utan att veta exakt vem som gjort fel. Förut kunde man bara anmäla personer.

Men om man som patient blivit skadad och kanske vill att personen som orsakat detta ska ställas till svars. Nu försvinner ju möjligheten att ”pricka” en läkare... Hälso- och sjukvårdspersonal som har begått fel har tidigare kunnat få en erinran eller varning, men det har inte inneburit att de tvingats sluta praktisera, kompetensutveckla sig eller att de utsatts för mer kontroll än vanligt. Med den nya lagen ser vårdgivaren över brister i hela kedjan, inte bara brister hos enskilda personer. Självfallet finns åtgärder att ta till om någon som har legitimation utgör en risk i sitt yrkesutövande bl.a. provotid och indragen legitimation.

Vilka åtgärder kan Socialstyrelsen ta till mot vårdpersoner som begår fel i sin yrkesutövning?

Socialstyrelsen har möjlighet att rikta kritik mot den anmälda personen eller vårdgivaren. Socialstyrelsen kan också begära att legitimerad hälso- och sjukvårdspersonal får provotid. Det innebär att den aktuella personen står under särskild kontroll under tre år. Om personen under den tiden åter visar sig olämplig i sitt yrke eller inte följer den plan som fastställts för provotiden kan Socialstyrelsen begära att legitimationen återkallas. Om utredningen visar att en person är klart olämplig att utöva sitt yrke kan Socialstyrelsen begära att legitimationen återkallas utan provotid.

Varför kan jag som patient inte överklaga Socialstyrelsens beslut?**Ska det alltid vara så?**

Det finns utifrån dagens lagstiftning inte någon möjlighet för patienter att föra talan varken om prøvotid eller återkallelse av legitimation. Regeringen utreder möjligheten att överklaga Socialstyrelsens beslut såväl i klagomålsärenden som i fall av egeninitierad tillsyn.

Hur lämpligt är det att Socialstyrelsen, som ger ut föreskrifter för hälso- och sjukvården, även ska utreda patienters klagomål?

Hela reformen handlar om bättre säkerhet för patienterna. Socialstyrelsen är den myndighet som ger ut föreskrifter för hälso- och sjukvården samtidigt som vi också har ett tillsynsansvar. Nu när Socialstyrelsen tar över HSAN:s hantering av patientklagomål får myndigheten ett helhetsansvar och kan dra nytta av erfarenheterna från de olika områdena. På så sätt kan bättre säkerhet för patienterna uppnås.

Vad händer med de anmälningar som inte hinner färdigbehandlas i HSAN före årsskiftet?

HSAN ska hantera ärenden enligt den gamla lagstiftningen fram till den 31 december. Socialstyrelsen kommer att ta över ca 2 500-3 000 oavslutade ärenden.

Socialstyrelsen kommer att utreda och fatta beslut i ärendena enligt den nya lagen.

Det innebär att Socialstyrelsen kan uttala kritik mot vårdgivare eller enskild yrkesutövare eller hos HSAN ansöka om t.ex. prøvotid.

Hur ska Socialstyrelsen lyckas hantera alla ärenden som HSAN lämnar över vid årsskiftet?

Socialstyrelsen har anställt extra resurser under de första sex månaderna. Men det är viktigt att komma ihåg att den första tiden är en övergångsfas då den nya verksamheten byggs upp. Detta kan innebära att man får vänta en stund i telefonkö innan man kommer fram till en handläggare. Det kan också innebära att handläggningstiderna blir längre.

Kontaktuppgifter*Adress*

Socialstyrelsen
Enskildas klagomål
106 30 Stockholm

Telefon

Växel Socialstyrelsen: 075-247 30 00

Läs mer på www.socialstyrelsen.se/klagapavarden