

Till Sveriges Läkarförbund

Från Svenska Psykiatriska Föreningen; SPF, synpunkter inför remissyttrande på delbetänkandet; "Sedd, hörd och respekterad – Ett ändamålsenligt klagomålssystem i hälso- och sjukvården (SOU 2015:14)

SPF tackar för möjligheten att få bidra med synpunkter. Ämnet är av största vikt då syftet är att både tillgodose patienternas rätt att få sina frågor och klagomål beaktade men detta är också, utöver avvikelshanteringssystemet, en källa för vårdgivaren i det systematiska förbättringsarbetet.

SPF finner delbetänkandet väl genomarbetat. Det kommer, om det genomförs, förstärka patienter och närståendes möjligheter att få svar på frågor, sina klagomål omhändertagna samt öka hälso- och sjukvårdens möjlighet att arbeta med förbättringar.

Förslaget med att förtydliga vart patienter skall vända sig och i det ge vårdgivaren det största ansvaret stämmer väl med ovanstående syften. Att i andra hand ge patientnämnderna, redan i dag uppskattade av patienter och närstående, ytterligare resurser för att kunna ge förstärkt stöd bedöms som en relevant åtgärd. Huvudparten av personer som har behov av kontakt kring frågor och synpunkter har det utifrån bemötande och tillgänglighetsperspektiv, inte med synpunkter på det rent medicinska innehållet. Om man på detta sätt kan fånga upp frågor och klagomål hos vårdgivaren, vb med stöd från patientnämnd till patient och närstående, bör behovet av granskning av IVO minska och den föreslagna ändringen av IVO:s roll vara adekvat och välkommen.

SPF vill framföra följande synpunkter:

- vikten av att, om möjligt, samordna erfarenheterna från det interna avvikelshanteringssystemet med det nya klagomålshanteringssystemet. Detta bör ge möjligheter att få en fördjupad förståelse av uppkomna situationer.
- vikten av att man utformar patientnämndernas nya uppdrag och särskilt beaktar deras möjlighet att stödja personer med nedsatt autonomi och sviktande kognitiv förmåga. Dessa personer återfinns inte bara inom psykiatrin utan gäller även ex personer med medfödda eller förvärvade hjärnskador, begåvningshandikapp och demenssjukdomar. Inom varje patientnämnd bör det finnas personer med särskild utbildning kring hur man kommunicerar och bemöter dessa grupper. Detta återfinns inom den växande kunskapen kring "health literacy"

Hyssna och Stockholm 9/5 2015

På styrelsen uppdrag:

Hans-Peter Mofors

Ordf. SPF

Lise-Lotte Risö Bergerlind

Adj. ledamot SPF