

**Datum**  
2016-04-05

**Vårt diarienummer**  
06/16

**Handläggare**  
Lillemor Fernström

**Till**  
[s.registrator@regeringskansliet.se](mailto:s.registrator@regeringskansliet.se)  
[s.fs@regeringskansliet.se](mailto:s.fs@regeringskansliet.se)

*Svenska Diabetesförbundets remissvar angående:*

## Remiss: Fråga patienten - Nya perspektiv i klagomål och tillsyn (SOU 2015:102) Dir S2015/08100/FS

Svenska Diabetesförbundet företräder personer med diabetes, oavsett ålder och typ av diabetes. Det beräknas finnas ca 450 000 personer med diabetes i Sverige idag. Diabetes är en kronisk sjukdom som personen lever med från insjuknandet och fortsatt under hela livet.

Det mest centrala i utredningen är att en stor del av klagomålshanteringen ska flyttas från Inspektionen för vård och omsorg, IVO, till patientnämnderna. IVO får en begränsad utredningsskyldighet. IVO är skyldigt att utreda om klagomålet är av en viss allvarlighetsgrad, dvs. om patienten i samband med hälso- och sjukvård fått en sjukdom eller skada som är bestående och inte ringa eller har lett till ett väsentligt ökat vårdbehov eller att patienten har avlidit. IVO:s huvudsakliga uppgift blir att utöva tillsyn inom vård och omsorg.

Svenska Diabetesförbundet har i tidigare remissvar ”Sedd, hörd och respekterad – ett ändamålsenligt klagosystem i hälso- och sjukvården (SOU 2015:14)” i allt väsentligt tillstyrkt utredningens förslag. Förbundet stöder även de nya förslagen, men vill dock lyfta några för oss viktiga synpunkter.

Vår erfarenhet från Diabetesförbundets medlemmar är att gemene man inte har erfarenheter om hur man genomför en klagan i vården. Det upplevs otydligt, man vet inte till vem man ska framföra sin klagan och man vet inte heller hur man går tillväga. Många upplever sig också vara i underläge. Det blir en viktig uppgift för patientnämnderna att företräda patienterna med stöd och hjälp när patienter i första hand ska vända sig till vårdgivaren för att få svar på sina frågor när det gäller klagomål i vården.



**Diabetes**  
*förbundet*

Vårdgivaren får också en ny roll i den nya klagomålshanteringen eftersom patienten i första hand ska vända sig till vårdgivaren för att få en förklaring till vad som har hänt och vårdgivaren ska också vidta åtgärder för att patienten ska få sina behov tillgodosedda. Den nationella information som tas fram för detta ändamål anser Diabetesförbundet är nödvändig för att sprida kunskap och information om den nya klagomålshanteringen till både patienter och vårdpersonal.

Det är glädjande att klagomålsutredningen föreslår att patientnämnden årligen ska rapportera inkomna klagomål och synpunkter från patienterna till IVO och Socialstyrelsen. Diabetesförbundet ser det som en utveckling mot en patientcentrerad vård och omsorg.

En utvärdering ska göras efter införandet av den nya klagomålshanteringen. Det är nödvändigt för att kunna bedöma om den medför några vinster för patienterna. Diabetesförbundet anser att Vårdanalys är mycket lämpad för denna uppgift.

Sundbyberg som ovan

*Fredrik Löndahl*

**Fredrik Löndahl**

Förbundsordförande

*Lillemor Fernström*

**Lillemor Fernström**

Utredare- hälso- och sjukvårdsfrågor