



Till  
Socialdepartementet  
[s.registrator@regeringskansliet.se](mailto:s.registrator@regeringskansliet.se)  
[s.fs@regeringskansliet.se](mailto:s.fs@regeringskansliet.se)  
Dnr S2015/08100/FS

## Remissvar: Fråga patienten! Nya perspektiv i klagomål och tillsyn (SOU 2015:102)

### Bakgrund

Sveriges Tandläkarförbund har fått möjlighet att lämna synpunkter på slutbetänkandet av klagomålsutredningen SOU 2015:102. I betänkandet lämnas förslag på hur hanteringen av klagomål mot hälso- och sjukvården kan bli mer ändamålsenlig. Bland annat föreslås att patienten i första hand ska vända sig till vårdgivaren vid klagomål, att patientnämndernas roll förtydligas och förstärks och att Inspektionen för Vård och Omsorg (IVO) endast ska ha skyldighet att utreda klagomål av särskild karaktär. Utredningen anser också att det krävs kulturförändringar för att förstärka patientcentreringen inom hälso- och sjukvården.

### Övergripande synpunkter

Som vi skrev i vårt remissvar på delbetänkandet är Sveriges Tandläkarförbund positiva till utredningens förslag att vårdgivaren ska vara skyldig att hantera klagomål och att vårdgivaren ska vara första instans som hanterar patientens klagomål. Sveriges Tandläkarförbund anser dock att slutbetänkandet har ett alltför smalt fokus på hälso- och sjukvård och har åsidosatt eller utlämnat frågor som är av stor vikt för att få till stånd ett klagomålssystem som fungerar både för tandvården och övrig hälso- och sjukvård. Betänkandet saknar en tillräcklig genomlysning av klagomålshanteringen inom tandvården. Exempelvis hanterar inte betänkandet frågan om klagomålshanteringen för tandvårdspatienter hos privata vårdgivare.

Vi anser vidare att det är anmärkningsvärt att tandläkarkåren och tandvården inte inkluderats i arbetet med slutbetänkandet på motsvarande sätt som sjuksköterske- och läkarprofessionen har inkluderats.

### 7.4.7 Många tandvårdspatienter faller mellan stolarna

Utredningen föreslår att patientnämndernas roll ska förtydligas och förstärkas. Patientnämnderna ska ge stöd och hjälp till patienter inom



landstingsfinansierad tandvård som lämnat in klagomål. Patientnämnderna ska kunna bistå patienten i att avkräva ett svar från vårdgivaren när detta är nödvändigt, Utredaren föreslår dock inget utökat stöd för grupper som idag inte omfattas av patientnämndernas uppdrag.

För patienter som väljer privat tandvård finns inga förslag på hur de ska kunna erhålla ett liknande stöd. För de privata vårdgivare som är anslutna till branschorganisationen Privattandläkarna finns en organisation med förtroendenämnder men det finns vårdgivare som avstår medlemskap i Privattandläkarna och hanterar ärendena internt (inte har den här typen av anslutning till branschorganisationer utan hanterar ärendena helt internt). Patienter hos dessa vårdgivare har möjlighet att i "vanlig ordning" framföra klagomål eller synpunkter till vårdgivaren. De har även möjlighet att anmäla sina klagomål till IVO. Det är oklart hur deras förutsättningar att få ett stöd motsvarande det patientnämnderna eller förtroendenämnderna ger, ser ut.

Sveriges Tandläkarförbund anser att det är problematiskt att utredaren låter en del av tandvårdens patienter riskera att falla mellan stolarna. Det ökade ansvaret som åläggs vårdgivarna och patientnämnderna i det föreslagna klagomålshanteringssystemet kommer sig av en vilja att avlasta IVOs verksamhet så att den kan bli mer renodlad och fokuserad. Frågan är om det är rimligt att minska IVOs ansvar för klagomålshantering och samtidigt inte säkra upp att det finns instanser som kan ta över delar av ansvaret.

### **Ökad tandvårdskompetens inom patientnämnderna**

För att patientnämnderna enligt förslag ska kunna hjälpa och stötta patienterna i att få svar från vårdgivaren vid klagomål samt analysera klagomål och kommunicera detta tillbaka till vårdgivaren anser Sveriges Tandläkarförbund att det krävs ökad tandvårdskompetens inom patientnämndernas organisation.

### **Klagomål mot hela tandvården ska analyseras och kommuniceras**

I betänkandet föreslås att patientnämnderna ska bidra till patientcentrering och patientsäkerhet i vården genom att årligen analysera inkomna klagomål och synpunkter. Riskområden och hinder för en säker och patientcentrerad vård ska identifieras och kommuniceras till landstinget eller kommunen för att dessa ska kunna utveckla vården till att bli säkrare.

Tandvård oavsett om den bedrivs i offentlig eller privat regi omfattas av samma patientsäkerhetslagstiftning som övrig hälso- och sjukvård.



Sveriges Tandläkarförbund anser det är olyckligt att privat tandvård marginaliseras och inte inkluderas som en del av en helhet inom tandvården. Sveriges Tandläkarförbund menar att det måste finnas en helhetssyn för tandvården oavsett organisationsform.

## **Tandvårdsutredningens förslag om gemensamt klagomålshanteringssystem för tandvården**

I betänkandet hänvisas till tandvårdsstödsutredningens förslag om att tillsätta en utredning för att se över en mer samlad och förstärkt funktion för hantering av klagomål inom tandvården som kan ta hänsyn till det konsumentskydd som framförallt patienter inom vuxentandvården kan ha behov av.

Sveriges Tandläkarförbund välkomnar en ordentlig genomlysning av klagomålshandlingen inom tandvården. Vi vill dock poängtera att en utredning av klagomålshandlingen inom tandvården bör bygga på de befintliga system som finns och i många avseenden fungerar väl.

Vidare vill Sveriges Tandläkarförbund påpeka att tandvårdens patienter alltid i första hand ska betraktas som just patienter och att ett framtida klagomålssystem i tandvården bör vara så likartat det inom övrig hälso- och sjukvård som möjligt för att underlätta för patienten. Frågor om kostnad och garantier är ofta oundvikliga vid klagomål mot tandvården. Dock bör det poängteras att dessa frågor ofta är intimt sammankopplade med de medicinska frågorna. En klagomålshandling som drar mer åt konsumenttjänsthållet är således inte ett rimligt alternativ för tandvården.

## **Utvecklingen mot en patientcentrerad vård**

Utredningen presenterar ett antal lösningar som de anser kan påskynda utvecklingen mot en patientcentrerad vård, bland annat presenteras ett ramverk för patientdelaktighet. Sveriges Tandläkarförbund är positiva till de lösningar som presenteras.

Med vänlig hälsning  
Sveriges Tandläkarförbund

Hans Göransson  
ordförande