



Socialdepartementet  
1034 33 Stockholm

2015-06-18

## Remissvar på delbetänkandet Sedd, hörd och respekterad Ett ändamålsenligt klagomålssystem i hälso- och sjukvården SOU 2015:14

Privattandläkarna noterar att vi inte är remissinstans på detta delbetänkande. En viktig del av Privattandläkarnas arbete är vår förtroendenämndsverksamhet som hanterar tvister mellan patienter och våra medlemmar och därför väljer vi att lämna synpunkter på delbetänkandet trots att vi inte är utsedd remissinstans.

Privattandläkarna är en branschorganisation för den privata tandvården i Sverige. Som sådan representerar vi vårdgivare inom tandvården. Privattandläkarna är den enda organisation inom tandvården som företräder privata vårdgivare och har betalande företagsmedlemmar.

### Beredning hos Privattandläkarna

Privattandläkarna har berett remissen med vårt företagsråd som består av representanter för både små och stora vårdgivare. Privattandläkarna har även inhämtat synpunkter från patientorganisationer som vi har kontinuerlig kontakt med.

### Beskrivning av Privattandläkarnas förtroendenämndsverksamhet

#### Förtroendenämnden

Förtroendenämndernas uppgift är att bidra till att lösa tvister mellan medlemmar och patienter. Det görs genom muntlig medling eller skriftliga beslut om hur en tvist bör lösas och hur parterna kan komma överens. Verksamheten bedrivs i fyra regionala förtroendenämnder (RFN) i hela landet samt i en överprövningsnämnd, Centrala förtroendenämnden (CFN).

Medlemmar i Privattandläkarna kan ha egna interna förtroendenämnder som kan ersätta Privattandläkarnas regionala förtroendenämnder. Dessa förtroendenämnder likställs med Privattandläkarnas regionala förtroendenämnder och besluten kan överklagas till den Centrala förtroendenämnden. I dag har Praktikertjänst en intern förtroendenämnd.

Förtroendenämnderna är en professionell instans med djup kunskap om branschen och odontologi. För branschen är förtroendenämnderna en viktig verksamhet som sätter patientsäkerheten i fokus och tar ansvar för klagomål. Som patient är det en extra trygghet att alla medlemmar i Privattandläkarna ska följa förtroendenämndernas beslut.

#### Privattandvårdsupplysningen (PTU)

PTU är Privattandläkarnas rådgivningstjänst för allmänheten. Här svarar tandvårdsutbildad



personal på frågor om t ex munhälsa och tandvård och hänvisar till vårdgivare som är medlemmar. Privatvårdsupplysningen är också förstahandskontakten med vår förtroendenämndsverksamhet.

## Privattandläkarnas synpunkter på delbetänkandet

### Förslag 5.2.1 Vårdgivaren är skyldig att ta emot klagomål och synpunkter

Privattandläkarna är positiva till att klagomålshanteringen inom tandvården förändras så att den bättre tillgodoser de behov som finns hos patienten. Privattandläkarna menar att vår förtroendenämndsverksamhet skulle kunna vara en bra utgångspunkt i detta arbete.

Privattandläkarna är positiva till att vårdgivarna ska bli skyldiga att besvara klagomål från patienter.

### Förslag 5.2.3 Förtydligt uppdrag för patientnämnder

Privattandläkarna är även positiva till att patientnämnderna får ett förtydligt uppdrag. Det är dock viktigt att notera att en stor del av den tandvård som utförs på vuxna inte hanteras av patientnämnderna då den utförs av privata vårdgivare.

### Förslag 5.2.4 Inspektionen för vård och omsorg (IVO:s) prövning och utredningsskyldighet

Privattandläkarna är positiva till att IVO:s beslut i tillsynsärenden ska bli tydligare och mer lättförståeliga för patienterna.

Privattandläkarna är positiva till att IVOs utredningsskyldighet begränsas. Det är dock viktigt att begränsningen inte leder till att patienten inte kan vända sig till någon instans om det uppstår en tvist mellan patient och vårdgivare.

### Förslag 5.2.5 Begränsning av vem som ska få en anmälan prövad

Privattandläkarna är positiva till att det förtydligas vem som kan begära att IVO ska pröva ett ärende.

### Förslag 5.2.7 Hälso- och sjukvårdens medarbetare måste i större utsträckning göras delaktiga och ges förutsättningar att lära av patientens erfarenheter

Privattandläkarna är positiva till att tandvårdens medarbetare i större utsträckning ska göras delaktiga och ges förutsättningar att lära av patientens klagomål och synpunkter.

Privattandläkarna vill dock betona vårdgivarnas ansvar. Det är vårdgivaren som ansvarar för att kraven i patientsäkerhetslagen uppfylls.

### 5.2.9 IVO får i uppdrag att tillsammans med patientnämnder, landsting och kommuner skapa en långsiktig samverkansstruktur för nationell återkoppling och analys

Privattandläkarna anser att IVO även ska få i uppdrag att tillsammans med företrädare för vårdgivare inom tandvården skapa långsiktig samverkansstruktur för nationell återkoppling och analys. Privattandläkarna har redan idag en omfattande förtroendenämndsverksamhet och menar att vi därför är en naturlig part i en sådan samverkansstruktur.



### Konsekvensanalys

Privattandläkarna vill betona att delbetänkandets förslag flyttar ett ansvar från staten till privata vårdgivare. Detta innebär att statens kostnader för verksamheten överförs till vårdgivarna. Inom vuxentandvården kommer vårdgivarnas alla intäkter från patienten eller det statliga tandvårdsstödet som också utgår från kostnaden för patientbesöket. Privattandläkarna anser därför att det är viktigt att det görs en konsekvensanalys angående vårdgivarnas kostnader för förslaget. Om förslaget innebär en merkostnad för vårdgivarna kommer även patientens kostnad för tandvården att öka.

Lars Olsson

Näringspolitisk chef