

**SOCIAL- OCH
HÄLSOVÅRDSUTSKOTTETS
BETÄNKANDE 15/2014 rd**

Regeringens proposition till riksdagen med förslag till lagar om ändring av lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården och lagen om patientens ställning och rättigheter samt till vissa lagar som har samband med dem

INLEDNING

Remiss

Riksdagen remitterade den 21 oktober 2014 regeringens proposition med förslag till lagar om ändring av lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården och lagen om patientens ställning och rättigheter samt till vissa lagar som har samband med dem (RP 185/2014 rd) till social- och hälsovårdsutskottet för beredning.

- referendarieråd Kaija Tanttinen-Laakkonen, riksdagens justitieombudsmans kansli
- referendarieråd Arja Myllynpää, Tillstånds- och tillsynsverket för social- och hälsovården
- överinspektör Riikka Jackson, Regionförvaltningsverket i Södra Finland
- förvaltningschef Jaana Vento, Samkommunen Helsingfors och Nylands sjukvårdsdistrikt.

Sakkunniga

Utskottet har hört

- konsultativ tjänsteman Kirsi Talonen, social- och hälsovårdsministeriet

Dessutom har skriftliga yttranden lämnats av

- justitieministeriet
- Sosiaaliamiehet — Socialombudsmännen ry.

PROPOSITIONEN

I propositionen föreslås att bestämmelserna om anmärkningsförfarandet i lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården och lagen om patientens ställning och rättigheter preciseras och att bestämmelser om klagomål fogas till lagarna.

I propositionen föreslås dessutom att behandlingen av klagomålsärenden inom social- och hälsovården harmoniseras med de nya bestämmelserna om behandlingen av förvaltningsklag i förvaltningslagen. Därför föreslås att be-

stämmelserna i social- och hälsovårdslagstiftningen om tidsfristen för behandlingen av klagomål upphävs.

Verksamhetsenheterna inom social- och hälsovården ska informera sina klienter och patienter om användningen av anmärkningsförfarandet och behandla anmärkningar på behörigt sätt inom skälig tid. Anmärkningar ska besvaras med ett motiverat skriftligt svar.

Klienterna och patienterna ska även ha rätt att i enlighet med bestämmelserna om förvaltnings-

klagan i förvaltningslagen anföra klagomål hos de myndigheter som övervakar social- och hälsovården. Tillsynsmyndigheterna för social- och hälsovården ska enligt prövning kunna överföra klagomål som anförts hos dem för behandling som en anmärkning i verksamhetsenheterna i de fall där klagomålet inte har föregåtts av en anmärkning.

Ett syfte med propositionen är att stärka anmärkningsförfarandets ställning som primär metod i förhållande till klagomål, att effektivisera övervakningen av social- och hälsovården och trygga tillsynsmyndigheternas möjligheter att

fokusera på befogad övervakning utifrån en riskbedömning samt att främja rättsskyddet för klienten och patienten samt verksamhetsenheterna inom social- och hälsovården och verksamhetsenhetens egna handlingsmöjligheter i situationer då klienten eller patienten är missnöjd med verksamhetsenhetens verksamhet. Ett syfte är också att förbättra rättsskyddet så att klagomål och andra tillsynsärenden blir behandlade snabbare än för närvarande. Samtidigt är syftet att förbättra social- och hälsovårdsaktörernas egenkontroll.

Lagarna avses träda i kraft den 1 januari 2015.

UTSKOTTETS ÖVERVÄGANDEN

Allmän motivering

Målet för propositionen är att stärka anmärkningens ställning som primärt förfarande i förhållande till förvaltningsklagan. Syftet är att ett ärende så ofta som möjligt ska kunna behandlas som anmärkning i den verksamhetsenhet vars verksamhet det gäller och där ärendet vid behov snabbast kan korrigeras. Anmärkningsförfarandet har länge varit i bruk inom hälso- och sjukvården och genom att öka användningen kan övervakningsresurser riktas till förebyggande handledning och befogad övervakning utifrån en riskbedömning. Den föreslagna ändringen stämmer överens med anmärkningsförfarandets ursprungliga syfte och bidrar till att främja klientens och patientens rättssäkerhet. Social- och hälsovårdsutskottet tillstyrker lagförslagen men med följande anmärkningar och ändringar.

Anmärkningar har använts rätt lite inom socialvården bland annat för att klienterna har tillgång till möjligheten att söka ändring för att korrigera beslut om förmåner. Ändå har socialombudsmännen den erfarenheten att man befarar att missnöjesyttringar leder till sämre bemötande. Utskottet ser det som viktigt att informations-spridningen om anmärkningsförfarandet sköts effektivt och att verksamhetsenheternas personal ges utbildning om klienternas och patienternas rättigheter. Enligt lagförslagen ska verksamhetsenheten utöver att lämna information göra

det så enkelt för dem som möjligt att framställa anmärkning. I informationen ska man också ta hänsyn till klienter som har kommunikationssvårigheter eller problem med sinnesfunktionerna. Utöver att utveckla anmärkningsförfarandet måste hälso- och sjukvårdens egenkontroll och system för klientrespons absolut utvecklas så att de effektivt kan bidra till att förbättra kvaliteten på verksamheten.

Enligt propositionen har klienten och patienten rätt att framställa anmärkning skriftligen eller muntligen. Möjligheten till muntlig anmärkning är viktig t.ex. i fråga om mycket ålderstigna personer eller om det skriftliga förfarandet medför oskäligen svårigheter för den berörda personen. I socialombudsmännens och patientombudsmännens uppgifter ingår också att bistå klienter och patienter med att framställa anmärkning. Enligt propositionsmotiven är en skriftlig anmärkning fortfarande primär, men muntlig anmärkning kan framställas av särskilda skäl. Utskottet föreslår att lagförslaget ändras så att denna avsikt framgår av bestämmelserna.

Enligt lagförslagen kan en klient eller patient framställa anmärkning. I praktiken har också anmärkningar framställda av anhöriga behandlats och de har besvarats inom ramen för sekretessbestämmelserna. Utskottet föreslår att bestämmelserna preciseras så att exempelvis möjlighe-

ten för en anhörig att framställa en anmärkning beaktas.

I propositionen föreslås bestämmelser om klagomål i klientlagen och patientlagen och upphävande av tidsfristen för behandling av klagomålsärenden som ingår i lagstiftningen för social- och hälsovården. Enligt motiven är syftet att komplettera regleringen i förvaltningslagen i fråga om förfarandet med att överföra klagomål. Men bestämmelserna kan tolkas som att det i en speciallag begränsas vilka som har rätt att framställa förvaltningsklagan och till vilken myndighet den kan framställas. Eftersom det inte var propositionens syfte föreslår utskottet att 23 a § 1 mom. i klientlagen och 10 a § 1 mom. i patientlagen ändras till hänvisningar till förvaltningslagen.

Enligt propositionsmotiven ska Valvira bedöma om ett klagomål som har anförts hos Valvira men som enligt arbetsfördelningen hör till regionförvaltningsverket ska behandlas i ett anmärkningsförfarande. Utskottet konstaterar att regionförvaltningsverket också i fråga om klagomål som Valvira har överfört dit har behörighet att överföra ärendet vidare att behandlas som anmärkning. Men utskottet finner det ändamålsenligt att Valvira på grundval av bestämmelserna i klara fall kan överföra ärendet också direkt till verksamhetsenheten.

Detaljmotivering

1. Lag om ändring av lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården

23 §. Anmärkning. Utskottet föreslår att 1 mom. preciseras så att en anmärkning också kan framställas av klientens lagliga företrädare, en anhörig eller annan närstående, om klienten inte kan framställa anmärkningen själv. Dessutom föreslås att det ska uttryckas i bestämmelsen att det skriftliga förfarandet är huvudregeln.

23 a §. Klagomål. På grund av det som anförts i den allmänna motiveringen föreslås 1 mom. bli ändrat till en hänvisning till bestämmelserna om förvaltningsklagan i 8 a kap. i förvaltningslagen.

Ikraftträdande. Det är rationellt att de nya och ändrade bestämmelserna om bl. a. skriftliga svar tillämpas också på ärenden som redan är anhängiga när lagen träder i kraft. Därför föreslås 2 mom. i ikraftträdandebestämmelsen bli struken.

2. Lag om ändring av lagen om patientens ställning och rättigheter

10 §. Anmärkning. Utskottet föreslår motsvarande ändringar i 1 mom. som i 23 § i lagförslag 1. Dessutom föreslår utskottet att 4 mom. som motsvarar det gällande 3 mom. inte ändras eftersom lagförslaget kan ge intrycket att också en brottsmisstänkt ska ge patienten råd om att väcka åtal.

10 a §. Klagomål. Utskottet föreslår att 1 mom. ändras till en hänvisning till bestämmelserna i 8 a kap. i förvaltningslagen. Utskottet föreslår att bestämmelsens slut analogt med 23 a § i lagförslag 1 kompletteras med bestämmelse om verksamhetsenhetens skyldighet att underrätta tillsynsmyndigheten om svaret på anmärkningen.

Ikraftträdande. Utskottet föreslår motsvarande ändring som i ikraftträdandebestämmelsen i lagförslag 1.

Utskottets förslag till beslut

Riksdagen

godkänner lagförslag 3—11 utan ändringar och

godkänner lagförslag 1 och 2 med ändringar (Utskottets ändringsförslag).

Utskottets ändringsförslag

1.

Lag

om ändring av lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården

I enlighet med riksdagens beslut
ändras i lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården (812/2000) 23 § och
fogas till lagen en ny 23 a § som följer:

23 §

Anmärkning

En klient som är missnöjd med kvaliteten på den socialvård som han eller hon har fått vid en verksamhetsenhet inom socialvården eller med bemötandet i samband med vården har rätt att framställa anmärkning till den som ansvarar för verksamhetsenheten eller till en ledande tjänsteinnehavare inom socialvården. *Om en klient på grund av sjukdom eller nedsatt psykisk funktionsförmåga eller av någon annan motsvarande orsak inte själv kan framställa anmärkning eller om klienten är död, får anmärkningen framställas av klientens lagliga företrädare, en anhörig eller någon annan närstående.* Verksamhetsenheten ska lämna sina klienter tillräcklig information om deras rätt att framställa anmärkning och göra det så enkelt för dem som

möjligt att framställa anmärkning. *Anmärkningar ska i regel framställas skriftligen. Av särskilda skäl kan en anmärkning också framställas muntligen.*

(2 och 3 mom. som i RP)

23 a §

Klagomål

På klagomål tillämpas vad som i 8 a kap. i förvaltningslagen föreskrivs om förvaltningsklagan.

(2 och 3 mom. som i RP)

Ikraftträdandebestämmelsen

(1 mom. som i RP)

(2 mom. *utesl.*)

2.

Lag

om ändring av lagen om patientens ställning och rättigheter

I enlighet med riksdagens beslut
ändras i lagen om patientens ställning och rättigheter (785/1992) 10 § och
fogas till lagen en ny 10 a § som följer:

10 §

Anmärkning

En patient som är missnöjd med den hälso- och sjukvård som han har fått vid en verksam-

hetsenhet för hälso- och sjukvård eller med bemötandet i samband med den har rätt att framställa anmärkning till den chef som ansvarar för hälso- och sjukvården vid verksamhetsenheten. *Om en patient på grund av sjukdom eller nedsatt psykisk funktionsförmåga eller av någon annan motsvarande orsak inte själv kan framställa anmärkning eller om patienten är död, får anmärkningen framställas av patientens lagliga företrädare, en anhörig eller någon annan närstående.* Verksamhetsenheten ska lämna sina patienter tillräcklig information om deras rätt att framställa anmärkning och göra det så enkelt för dem som möjligt att framställa anmärkning. *Anmärkningar ska i regel framställas skriftligen. Av särskilda skäl kan en anmärkning också framställas muntligen.*

(2 och 3 mom. som i RP)

Om det vid behandlingen av anmärkningen framgår att vården eller bemötandet kan leda till patientskadeansvar enligt patientskadelagen (585/1986), skadeståndsansvar enligt skadeståndslagen (412/1974), åtal, återkallande eller begränsning av rätten att utöva yrke eller disciplinärt förfarande enligt den lagstiftning om yrkesutövning som gäller för hälso- och sjukvården eller disciplinärt förfarande enligt någon an-

nan lag, ska (*utesl.*) patienten *informerar* om hur ärendet kan väckas hos en behörig myndighet eller ett behörigt organ.

10 a §

Klagomål

På klagomål tillämpas vad som i 8 a kap. i förvaltningslagen (434/2003) föreskrivs om förvaltningsklagan.

Om det inte har framställs någon anmärkning i ett ärende, och tillsynsmyndigheten bedömer att det är lämpligast att behandla ett klagomål som en anmärkning, får myndigheten överföra ärendet till den verksamhetsenhet som klagomålet gäller. Överföringen ska göras omedelbart efter bedömningen. Den som anført klagomålet ska underrättas om överföringen. *Verksamhetsenheten ska underrätta den överförande tillsynsmyndigheten om svaret på det överförda ärendet.*

(3 mom. som i RP)

Ikraftträdandebestämmelsen

(1 mom. som i RP)

(2 mom. *utesl.*)

ShUB 15/2014 rd — RP 185/2014 rd

Helsingfors den 5 november 2014

I den avgörande behandlingen deltog

ordf. Juha Rehula /cent
medl. Johanna Jurva /saf
Merja Kuusisto /sd
Sanna Lauslahti /saml
Merja Mäkisalo-Ropponen /sd
Lasse Männistö /saml
Hanna Mäntylä /saf

Mikael Palola /saml
Terhi Peltokorpi /cent
Sari Sarkomaa /saml
Hanna Tainio /sd
Anu Vehviläinen /cent
Ulla-Maj Wideroos /sv
Erkki Virtanen /vänst.

Sekreterare var

utskottsråd Harri Sintonen.