

Kritik mot Inspektionen för vård och omsorg (IVO) för långsam handläggning av sex ärenden rörande klagomål mot personal inom hälso- och sjukvården samt ett ärende gällande verksamhetstillsyn

Beslutet i korthet: JO har granskat bl.a. sex klagomål mot IVO som gällt långa handläggningstider i ärenden där enskilda gjort anmälningar om fel i vården. I de granskade ärendena hade det som minst tagit två år och fyra månader och som mest två år och tio månader från det att anmälan kom in till dess att ett beslut fattades. JO uttalar förståelse för IVO:s ansträngda arbetssituation och konstaterar också att en del av handläggningstiden måste Socialstyrelsen, som tidigare hanterade patientklagomål, lastas för. Handläggningstiderna har dock varit synnerligen långa och IVO kritiseras för dessa.

IVO har i sitt yttrande till JO redovisat vilka åtgärder som vidtagits för att förkorta handläggningstiderna. JO lämnar därför saken med den kritik som uttalats, men skickar en kopia av beslutet bl.a. till Socialdepartementet för kännedom.

Bakgrund

JO har under en längre tid uppmärksammat de svårigheter som IVO haft med att komma tillrätta med sina långa handläggningstider när det gäller ärenden inom hälso- och sjukvårdsområdet. Frågan har varit föremål för JO:s uppmärksamhet i ett flertal ärenden (se bl.a. JO:s beslut den 3 november 2014 med dnr 4018-2014). Av de yttranden som IVO tidigare har lämnat till JO har det framgått att IVO arbetar aktivt för att korta handläggningstiderna.

Trots de vidtagna åtgärderna är handläggningstiderna i många fall fortfarande mycket långa. Under perioden oktober 2014 – februari 2015 tog JO emot sex anmälningar som avsåg IVO:s handläggning av anmälningar om fel i vården. Det kom också in en anmälan som gällde IVO:s handläggning efter en verksamhetstillsyn av Västerviks sjukhus (psykiatriska kliniken). Samtliga anmälningar gällde att IVO:s handläggning hade tagit för lång tid. I ett par fall uppgav anmälarna att någon handläggare ännu inte hade utsetts i ärendet.

Anmälningar och utredning

Ärende med dnr 5787-2014

AA uppgav bl.a. följande i sin anmälan. IVO (rätteligen Socialstyrelsen; JO:s anmärkning) besökte psykiatriska kliniken i Västervik i maj 2013. Vid tidpunkten för hans anmälan till JO, den 9 oktober 2014, hade IVO ännu inte fattat något beslut i ärendet.

Ärende med dnr 6244-2014

BB uppgav bl.a. följande i sin anmälan. CC avled den 1 augusti 2011. Som anhöriga upplevde de att sjukhuset hade brustit i vården av honom. De gjorde därför en anmälan till Socialstyrelsen som bekräftade mottagandet den 16 oktober 2012. Därefter har de inte hört något om ärendet. De har inte heller fått någon information från IVO som under handläggningen övertog ansvaret för utredningar om fel i vården.

Ärende med dnr 6330-2014

DD uppgav följande i sina anmälningar. Den 10 juni 2012 skickade hon in en anmälan till Socialstyrelsen. Ärendet överfördes till IVO vid omorganisationen. Hon har varit i kontakt med IVO men de kan inte bedöma när ärendet kan komma att avgöras eftersom det sker i kördning. Den inhumant långa handläggningstiden borde ge henne rätt till skadestånd. Hon har även begärt att få ta del av den bedömning som IVO inhämtade från en allmänläkare. Hon begärde därför anstånd med att inkomma med sina synpunkter på IVO:s beslutsförslag. Båda sakerna nekades henne.

Ärende med dnr 7195-2014

EE uppgav bl.a. följande i sin anmälan. Hon skickade den 16 november 2012 in en anmälan till Socialstyrelsen då hon ansåg att det förekommit brister i vården innan hennes mamma avled den 14 april 2012. Vid tidpunkten för hennes anmälan till JO, den 2 december 2014, hade IVO inte fattat något beslut i ärendet.

Ärende med dnr 592-2015

FF uppgav bl.a. följande i sin anmälan. Den 20 november 2012 gjorde hon en anmälan om fel i vården. Den 3 februari 2015 kontaktade hon IVO och fick besked om att ärendet ännu inte hade fördelats på någon handläggare.

Ärende med dnr 673-2015

GG gjorde i januari 2015 en anmälan till Justitiekanslern där hon uppgav att det var tre år sedan som hon gjorde en anmälan till Socialstyrelsen om fel i vården. Hon hade vid tidpunkten för sin anmälan till Justitiekanslern inte fått något beslut i ärendet.

Efter överenskommelse med JO överlämnade Justitiekanslern genom beslut den 3 februari 2015 GG:s klagomål mot IVO till JO för handläggning.

Ärende med dnr 768-2015

HH uppgav bl.a. följande i sin anmälan. Sommaren 2012 skickade hon in en anmälan mot Borås Lasarett, Västra Götalandsregionen, till Socialstyrelsen. Våren 2013 kontaktade hon Socialstyrelsen för att fråga om sitt ärende. Hon fick då till svar att IVO hade övertagit handläggningen av det. Våren 2014 kontaktade hon IVO och frågade varför handläggningen tog så lång tid. Hon fick beskedet att det kunde ta ytterligare några månader innan något beslut kunde fattas i ärendet. Vid tidpunkten för hennes anmälan till JO, den 11 februari 2015, hade hon fortfarande inte fått något beslut.

Utredning

JO begärde att IVO skulle yttra sig över det som framfördes i respektive anmälan. JO begärde också att yttrandet skulle innefatta följande:

1. En allmän redogörelse för vad IVO gör för att korta handläggningstiderna.
2. Uppgift om antal ärenden som kommit in till IVO (respektive Socialstyrelsen) före den 1 januari 2014 och som ännu inte är avgjorda. Av yttrandet ska framgå under vilket år dessa oavgjorda ärenden kom in till IVO/Socialstyrelsen.
3. En redovisning av IVO:s rutiner när det gäller att utse handläggare i ärenden.

I ett remissvar daterat den 30 mars 2015 anförde IVO bl.a. följande (bilagorna har utelämnats):

Handläggningen i de aktuella ärendena

Dnr 5787-2014

Ärendet gäller en verksamhetstillsyn av vuxenpsykiatriska kliniken i Västervik. Den aktuella verksamhetstillsynen genomfördes vid Socialstyrelsen som en uppföljande aktivitet till tidigare egeninitierad tillsyn. Socialstyrelsen genomförde inspektioner den 21-22 maj 2013. Den 1 juni 2013 överfördes ärendet till IVO i samband med att tillsynen övergick från Socialstyrelsen till den nya myndigheten. Ärendet har därefter legat vilande i avvaktan på bedömning och beslut. Beslut i ärendet fattades och expedierades den 27 mars 2015.

Dnr 6244-2014

Anmälan om fel i vården inkom till Socialstyrelsen den 15 oktober 2012. Den 1 juni 2013 överfördes ärendet till IVO i samband med att tillsynen övergick från Socialstyrelsen till den nya myndigheten. Den 17 januari 2014 fördes ärendet över från IVO avdelning Öst till IVO avdelning Mitt. Den 21 januari 2014 begärdes handlingar in från vårdgivaren. Journalhandlingar inkom från vårdgivaren den 4 respektive den 19 februari 2014. Den 30 januari 2015 skickades förslag till beslut ut för yttrande till anmälaren. Den 10 februari 2015 kom anmälaren in med synpunkter på förslaget till beslut och den 24 februari 2015 fattades beslut i ärendet.

Dnr 6330-2014 (två ärenden hos IVO)

Anmälan om fel i vården inkom till Socialstyrelsen den 12 juni 2012. Den 1 juni 2013 överfördes ärendet till IVO i samband med att tillsynen övergick från

Socialstyrelsen till den nya myndigheten. Efter inhämtade av yttrande och journal från vårdgivare samt kommunikering med anmälaren skickades ett beslutsförslag till anmälare och vårdgivare den 10 december 2014 med möjlighet att yttra sig över det. Den 12 december 2014 begärde anmälaren att få ta del av den bedömning som IVO:s föredragande läkare hade gjort i ärendet. Denna begäran registrerades som ett nytt separat ärende. Begäran avslogs i beslut den 19 december 2014 med hänvisning till att läkarbedömningar i klagomålsärenden utgör internt arbetsmaterial och därför inte är en allmän handling. Läkarbedömningen återges i själva beslutet i de avseenden där det har betydelse för bedömningen och ligger till grund för beslutet. Anmälaren begärde anstånd med att inkomma med synpunkter över beslutsförslaget i klagomålsärendet till dess att beslut i frågan om utlämnande hade avgjorts av kammarrätten. Anstånd medgavs dock inte av IVO. Den 12 januari 2015 inkom yttrande över beslutsförslaget från anmälaren. Den 22 januari 2015 fattades beslut i ärendet rörande anmälan om fel i vården. Båda ärendena är således nu avslutade vid IVO.

Anmälaren har i sin anmälan till JO också anfört att ärendet inte har tagits på allvar när man inte har anlitat en fortfarande verksam specialist inom det aktuella specialistområdet. Utöver de läkare som är anställda vid IVO anlitar IVO s.k. föredragande läkare som är knutna till myndigheten via avtal. Dessa har olika specialinriktningar. Ansvarig handläggare tar inom ramen för utredningen ställning till vilken kompetens som behövs för att bedöma de medicinska delarna i ärendet.

Dnr 7195-2014

Anmälan inkom till Socialstyrelsen den 22 november 2012. Bekräftelsebrev rörande att anmälan hade mottagits skickades till anmälaren den 24 november 2012. Den 24 november begärde Socialstyrelsen in yttranden och journalhandlingar från vårdgivare m.fl. De begärda handlingarna inkom den 21 december 2012 och den 14 januari 2013. Den 1 juni 2013 överfördes ärendet till IVO i samband med att tillsynen övergick från Socialstyrelsen till den nya myndigheten. Anmälaren gavs den 13 november 2013 möjlighet att yttra sig över handlingarna senast den 5 december 2013. Anmälarens skriftliga synpunkter över det som tillförts ärendet inkom den 1 december respektive den 4 december 2013. Ärendet var registrerat på enhetsadministratör till den 30 januari 2015 då det registrerades på en utredare. En medicinsk bedömning ska närmast göras av ärendet.

Dnr 592-2015

Anmälan om fel i vården inkom till Socialstyrelsen den 20 november 2012. Socialstyrelsen bekräftade mottagandet och begärde in handlingar och yttranden från vården. Inkomna handlingar kommunicerades med anmälaren i januari 2013. Den 1 juni 2013 överfördes ärendet till IVO i samband med att tillsynen övergick från Socialstyrelsen till IVO. Därefter har ärendet legat vilande i avvaktan på bedömning. Den 9 september 2014 överfördes ärendet tillsammans med ett antal andra ärenden över från IVO avdelning Öst till IVO avdelning Syd. Den 23 mars 2015 sändes förslag till beslut till anmälaren och till vårdgivare. Sista dag för att lämna synpunkter för anmälaren och vårdgivare är satt till den 14 april 2015.

Dnr 673-2015

Anmälan om fel i vården inkom till Socialstyrelsen den 3 maj 2012. Socialstyrelsen bekräftade mottagandet och begärde i december 2012 in handlingar och yttranden från vården. Den 1 juni 2013 överfördes ärendet till IVO i samband med att tillsynen övergick från Socialstyrelsen till IVO. Den 21 oktober 2013 sändes inkomna handlingar till anmälaren för yttrande senast den

12 november 2013. Anmälaren inkom med yttrande den 4 november 2013. Ärendet överfördes internt från IVO avdelning Öst till IVO avdelning Syd den 27 mars 2014. Den 10 april 2014 inkom anmälaren med en fråga kring vad som händer i ärendet och klagomål angående den långa handläggningstiden. Ett svar sändes från IVO den 11 april 2014. Den 3 februari 2015 sändes förslag till beslut ut till anmälaren och till vårdgivaren. Sista dag för att lämna synpunkter var den 25 februari 2015. Svar inkom från vårdgivaren och anmälaren den 12 respektive den 23 februari 2015. Beslut i ärendet fattades den 2 mars 2015.

Dnr 768-2015

Anmälan inkom till Socialstyrelsen den 28 augusti 2012. Bekräftelsebrev rörande att anmälan hade mottagits skickades den 10 september 2012. Samma dag inledde Socialstyrelsen utredningen genom att begära in yttranden från vårdgivare, verksamhetschef och berörd hälso- och sjukvårdspersonal. Även patientjournalen inhämtades. De begärda handlingarna inkom den 3 oktober 2012. Den 1 juni 2013 överfördes ärendet till IVO i samband med att tillsynen övergick från Socialstyrelsen till den nya myndigheten. Anmälaren inkom med kompletterande underlag den 10 september 2013. Anmälaren gavs den 24 september 2013 möjlighet att yttra sig över handlingarna. Synpunkter inkom den 15 oktober 2013. Patienten har i två skrivelser, inkomna den 12 oktober respektive den 28 januari 2015, efterfrågat information om handläggningen i ärendet. Notering om huruvida anmälaren har fått svar på dessa skrivelser saknas dock. Ärendet var registrerat på enhetsadministratör fram till den 17 september 2014 då det registrerades på utredare. Bedömning av ärendet pågår. Anmälaren kommer att delges förslag till beslut då detta är färdigt och lämnas i samband med det möjlighet att komma in med synpunkter på förslag till beslut. Beslut kan därefter fattas.

Vad IVO gör för att korta handläggningstiderna

I samband med att patientsäkerhetslagen trädde i kraft den 1 januari 2011 tog Socialstyrelsen över 2 312 klagomålsärenden från HSAN. När IVO den 1 juni 2013 övertog ansvaret för klagomålsärendena var den ingående balansen 6 402 ärenden¹. Den stora ingående balansen och en ständigt ökande ärendetillströmning har gjort att IVO trots utökade resurser och vidtagna extraordinära åtgärder inte har lyckats komma tillrätta med ärendebalansen och de långa handläggningstiderna.

Initialt utreddes alla klagomål på en central enhet på IVO:s avdelning Öst. Klagomål inkomna från februari 2013 utreds inte längre centralt utan vid den regionala avdelning inom vars tillsynsområde anmälan avser. En regional hantering gör att klagomålsärendena kan fördelas på fler utredare, vilket har inneburit kortare handläggningstider för de ärenden som inkommit det senaste året. IVO uppmärksammade i oktober 2013 regeringen på att patientsäkerhetslagen behöver ändras för att lagens intentioner ska kunna realiseras. Regeringen tillsatte därefter, den 12 juni 2014, en särskild utredare med uppdrag att bl.a. göra klagomålsprocessen enklare, effektivare och mer ändamålsenlig. Den särskilda utredaren ska presentera sina förslag senast den 31 december 2015. En delrapport med förslag hur hanteringen kan bli mer ändamålsenlig lämnades i mars 2015.

¹ Årsredovisning 2013 Inspektion för vård och omsorg

Vid IVO finns i dag drygt 2000 ärenden inkomna t.o.m. den 1 juli 2013. Dessa ärenden utgör de äldsta klagomålsärendena. Merparten av dessa ärenden, ca 1 500, finns vid avdelning Öst. I syfte att avsluta dessa så snabbt som möjligt, och allra senast den 31 december 2015, har arbetet organiserats i ett nationellt projekt med start den 1 oktober 2014. Syftet är att ge arbetet särskild prioritering och fokus. Som en del i arbetet har ytterligare utredare rekryterats samt extra handläggares resurser upphandlats. Projektet har hög prioritet på myndigheten och kommer att styras och följas upp av en styrgrupp där bl.a. generaldirektören ingår. IVO:s målsättning är att de anmälda vårdgivarna ska bli underrättade om klagomålet inom en vecka. Därmed har vårdgivarna möjlighet att snabbt påbörja sin lagstadgade skyldighet att utreda händelser och vidta eventuella åtgärder. I samband med underrättelsen begär IVO in de handlingar och yttranden som krävs för myndighetens egen utredning. När begärda handlingar kommer in tas ärendet om hand i det arbetslag som ansvarar för ärendet.

Den samlade ärendebalansen i fråga om enskildas klagomål hos IVO är sjunkande. Sedan i mars 2014 är denna trend tydlig. För att illustrera denna trend biläggs en tabell avseende den månadsvisa utvecklingen av inkommande klagomål, avslutade klagomål och utgående balans under perioden 1 mars 2014–31 mars 2015, se bilaga 1.

IVO arbetar kontinuerligt med att effektivisera handläggningsprocessen för att förkorta utredningstiden och därmed väntan för anmälarna, anmälda verksamheter och hälso- och sjukvårdspersonal. Processen för handläggning av enskildas klagomål enligt patientsäkerhetslagen (2010:659), PSL, har under 2014 varit föremål för ett omfattande utvecklingsarbete på myndigheten. Som resultat av detta tillämpas sedan den 1 oktober 2014 en ny handläggningsprocess där ett antal förändringar införts i syfte att effektivisera handläggningen, så långt det bedömts möjligt med hänsyn till lagens detaljbestämmelser. Exempelvis inleds numera utredningen i alla ärenden med förutbestämda frågor riktade till vårdgivaren, i syfte att uppmärksamma vårdgivare på dennes ansvar för att bedöma händelsen ur ett vårdskadeperspektiv och i förekommande fall vidta åtgärder för att förhindra ett upprepande. Detta bidrar också till att IVO snabbare och effektivare får tillgång till relevanta sakuppgifter från vårdgivaren, vilket gynnsamt påverkar resursåtgång och handläggningstid i vår egen utredning. I den nya handläggningsprocessen har även vissa förenklingar i kommuniceringsförfarande och utformningen av beslut genomförts. Det har också tagits fram mer standardiserade mallar och stödtexter för utredning och dokumentation i handläggningsprocessen. Den nya processen biläggs detta yttrande, se bilaga 2.

Statskontoret, som har haft regeringens uppdrag att följa och utvärdera hanteringen av enskildas klagomål mot hälso- och sjukvården, bedömer i sin slutrapport att den nya handläggningsrutinen kommer att kunna effektivisera handläggningen i enlighet med IVO:s intentioner, under förutsättning att den implementeras fullt ut i hela organisationen. Trots detta är Statskontorets bedömning att klagomålshanteringen som sådan sannolikt fortfarande kommer att kosta minst dubbelt så mycket som vad verksamheten ursprungligen beräknades kosta.²

² Patientklagomål och patientsäkerhet, Utvärdering av hanteringen av enskilda klagomål mot hälso- och sjukvården, Statskontoret 2014:23, s.68

De långa handläggningstiderna är ett problem som myndigheten är mycket medveten om och arbetar på ett flertal olika sätt för att komma till rätta med. Förutom de åtgärder och förändringar som beskrivits ovan arbetar samtliga avdelningar med att optimera den egna arbetsorganisationen för handläggning av ärendeslaget enskilda klagomål enligt PSL. IVO har den 10 november 2014 startat en myndighetsgemensam upplysningstjänst i syfte att lotsa potentiella klagande till rätt instans och ge information avseende förutsättningarna för utredning av ett klagomål hos IVO. Upplysningstjänsten inleddes som ett pilotprojekt som blev permanent den 1 april 2015. Vidare har IVO startat en E-tjänst med möjlighet att inkomma med klagomålen elektroniskt, vilket förväntas förenkla för såväl anmälare som för myndigheten. En ytterligare åtgärd som vidtagits är att IVO över regiongränserna organiserat beslutsfattare i grupper för att arbeta med enhetlighet i besluten. Det slutliga målet är att härigenom åstadkomma en mer resurseffektiv handläggning med bibehållen eller förbättrad kvalitet i utredning och beslut.

IVO beklagar starkt att handläggningstiderna i många ärenden är så långa och inser att detta på olika sätt drabbar enskilda och professionella. Myndighetens förhoppning är att de många olika åtgärderna som vidtas sammantagna kommer att leda till en klar förkortning av handläggningstiderna med bibehållen kvalitet.

Oavgjorda ärenden som inkommit före den 1 januari 2014

IVO har tagit fram uppgifter om antalet ärenden som inkommit före den 1 januari 2014 och som inte var avgjorda den 16 mars 2015. Vid framtagandet har s.k. generella diarieärenden som remisser och utlämnande av allmän handling räknats bort.

Sammantaget rör det sig om 2 877 ärenden. Av dessa är 1 163 inkomna under 2013, 1 159 under 2012, 37 under 2011 och 18 under 2010. Ärendeslagen är

- Anmälnings- och underrättelseskyldighet
- Ej verkställda beslut/avbrott och gynnande domar
- Författningsreglerad tillsyn
- Initiativärenden angående tillsyn av verksamhet
- Klagomål (hälso- och sjukvård och socialtjänst)
- Tillståndspliktig verksamhet och anmälningsplikt
- Tillsyn hälso- och sjukvårdspersonal
- Åtgärder mot verksamhet och personal

Vad gäller den ärendetyp som framför allt är aktuell i detta yttrande; Klagomål hälso- och sjukvård, rör det sig sammanlagt om 2 027 öppna ärenden. Av dessa inkom 985 under 2013, 1 041 under 2012, 1 under 2011 och inga under 2010.

Ett av de ärenden som detta yttrande gäller är ett ärende av typen ”Initiativärenden angående tillsyn av verksamhet”. Av det ärendeslaget finns det 47 öppna ärenden. Av dessa inkom 41 under 2013, 4 under 2012, 1 under 2011 och 1 under 2010.

IVO:s rutiner för att utse handläggare

Att bedriva tillsyn är en av IVO:s huvudprocesser. Sedan den 15 oktober 2014 gäller för IVO ett övergripande styrdokument som beskriver ansvar och uppdrag för samtliga roller som är involverade i huvudprocessen. Av detta styrdokument framgår att det är chefens ansvar att utse handläggare och se till att behov av medhandläggare med rätt kompetens tillgodoses. Handläggarens ansvar beskrivs i ett antal punkter som omfattar bland annat att bekräftelsebrev ska skickas, att handläggningen sker enligt lagar och andra föreskrifter samt i överensstämmelse med processer och rutiner m.m.

Om det inte finns en ärendespecifik delprocess som beskriver rutinen annorlunda är det detta övergripande styrdokument som styr handläggningen inklusive utseende av handläggare.

I fråga om enskildas klagomål enligt PSL, som är det ärendeslag som framför allt är aktuellt i detta yttrande, gäller som beskrivits ovan en ny processbeskrivning sedan den 1 oktober 2014. Enligt denna utses handläggare efter att en bedömning gjorts att klagomålet ska utredas. Det är enhetschefen eller en s.k. bedömningsgrupp som gör denna bedömning. Den nya processen biläggs detta yttrande, se bilaga 2.

Kompletterande upplysningar begärdes därefter från IVO bl.a. när det gällde frågan hur handläggare i det nationella projektet med de äldsta klagomålsärendena utses. I ett mejl den 27 april 2015 uppgav juristen JJ bl.a. följande:

Vid denna enhet hanterar varje handläggare ca 50 ärenden aktivt, vilket innebär att ansvara för att en medicinsk bedömning görs och att skriva fram ett förslag till beslut. Övriga ärenden registreras i väntan på fördelning till handläggare på en av enhetens administratörer. Administratören ansvarar för inkommande post, telefonkontakt med anmälare m.m. Anledningen till att ärendena inte tilldelas en utredare förrän i den slutliga fasen av utredningen, är att produktiviteten och handläggningstiderna visat sig påverkas negativt om utredaren handlägger för många ärenden samtidigt. Utredaren måste normalt hantera en mängd telefonsamtal och förfrågningar som med denna lösning i stället främst hanteras av den i ärendet ansvariga administratören. Administratören frigör därmed tid för utredaren att handlägga ärenden. Balansen vid enheten har under 2015 sjunkit och uppgår i dagsläget till ca 1 200 ärenden. Det innebär att endast ett fåtal ärenden numera är registrerade på en administratör. Inom den närmaste månaden kommer samtliga ärenden att vara fördelade på handläggare.

Anmälarna fick tillfälle att kommentera IVO:s yttranden. BB, DD och HH kommenterade myndighetens yttranden.

JO tog därefter in beslut från IVO i följande JO-ärenden; dnr 7195-2014 (IVO:s beslut den 3 juni 2015, dnr 9.2-59504/2012-9), dnr 592-2015 (IVO:s beslut den 6 maj 2015, dnr 9.2-59153/2012-9) och dnr 768-2015 (IVO:s beslut den 24 april 2015, dnr 9.2-45013/2012-18).

Bedömning

Jag känner väl till att Socialstyrelsen under lång tid hade en bekymmersam situation med långa handläggningstider i bl.a. tillsynsärenden. Här kan nämnas att jag i beslut den 22 maj 2012 (JO:s ärende med dnr 5643-2011) och den 10 april 2013 (JO:s ärende med dnr 3850-2012) kritiserade Socialstyrelsen för lång handläggningstid, ett år och sju månader respektive drygt två år, i två ärenden som gällde handläggningen av anmälningar om fel i vården. De mål som Socialstyrelsen hade satt upp för handläggningstider uppnåddes inte. Den 1 juni 2013 tog IVO över Socialstyrelsens tillsynsuppgifter och, som jag nämnde inledningsvis, har IVO fortfarande stora problem med långa handläggningstider när det gäller patientklagomålen.

Jag har förståelse för att IVO har en mycket ansträngd arbetssituation. Det är dock inte acceptabelt att enskilda personer har drabbats av långa handläggningstider i den omfattning som skett. Vad beträffar de nu aktuella fallen kan jag konstatera att det i de sex ärenden som rör klagomål om fel i vården tog som minst två år och fyra månader och som mest två och tio månader från det att anmälan kom in till dess att ett beslut fattades. Handläggningstiderna har alltså varit synnerligen långa. En del av handläggningstiden måste dock Socialstyrelsen, som inte längre handlägger patientklagomål, lastas för. Även handläggningstiden i det ärende som rör beslut efter en verksamhetstillsyn, ett år och tio månader, framstår som mycket lång. IVO förtjänar kritik för handläggningstiderna.

I remissvaret har IVO redogjort för hur man arbetar för att korta handläggningstiderna. IVO har bl.a. uppgett följande: Ett nationellt projekt har organiserats med målsättning att avsluta de äldsta ärendena (inkomna t.o.m. den 1 juli 2013) senast den 31 december 2015. Som en del i projektet har fler utredare rekryterats och extra handläggarresurser upphandlats. Den 1 oktober 2014 infördes en ny handläggningsprocess för att effektivisera handläggningen. Den 10 november 2014 startade IVO en myndighetsgemensam upplysnings-tjänst med syfte att lotsa potentiella klagande till rätt instans och ge information avseende förutsättningarna för att IVO ska inleda en utredning i ett ärende. IVO har också organiserat beslutsfattare från de olika regionerna i grupper för att arbeta med enhetlighet i besluten. IVO hyser en förhoppning om att de åtgärder som vidtagits kommer att leda till en klar förkortning av handläggningstiderna med bibehållen kvalitet.

Det är givetvis allvarlig att IVO fortfarande har långa handläggningstider när det gäller patientklagomålen. Av remissvaret framgår emellertid att IVO arbetar både kort- och långsiktigt för att komma tillrätta med problemen. I detta sammanhang vill jag också nämna att regeringen den 12 juni 2014 beslutade att en särskild utredare ska se över den nuvarande hanteringen av klagomål mot hälso- och sjukvården och dess personal och föreslå hur hanteringen kan bli enklare, mer ändamålsenlig och effektivare (dir. 2014:88). Utredaren ska redovisa sitt arbete i två etapper. I delbetänkandet Sedd, hörd och respekterad – ett ändamålsenligt klagomålssystem i hälso- och sjukvården (SOU 2015:14) lämnas vissa förslag kring hur hanteringen ska bli effektivare. I betänkandet föreslås bl.a. att IVO:s skyldighet att kommunicera ett förslag till beslut ska begränsas till de fall när myndigheten avser att rikta kritik mot en vårdgivare eller hälso- och sjukvårdspersonal. Kommunikeringen ska då ske med den berörda vårdgivaren/hälso- och sjukvårdspersonalen. I mitt remissyttrande den 17 juni 2015 (JO:s ärende med dnr R 36-2015) tillstyrkte jag det nämnda förslaget men ansåg att vissa frågor behöver belysas och tydliggöras ytterligare i slutbetänkandet. Utredningen ska lämna en slutredovisning senast den 31 december 2015.

Mot bakgrund av det anförda anser jag mig kunna lämna saken med den kritik som har uttalats.

Jag finner skäl att tillställa Socialdepartementet och Klagomålsutredningen en kopia av beslutet för kännedom.

Det som i övrigt har kommit fram föranleder inte något uttalande från min sida.

JO prövar inte frågor om skadestånd.

Ärendena avslutas.