

Kritik mot Inspektionen för vård och omsorg för långsam handläggning av ett ärende om journalförstöring m.m. Även uttalanden om myndighetens handläggningstider generellt i sådana ärenden

Beslutet i korthet: En anmälare framförde klagomål mot Inspektionen för vård och omsorg, IVO, om långsam handläggning av ett ärende om journalförstöring. Handläggningstiden i hennes ärende uppgick till mer än ett och ett halvt år, och hon fick inte någon underrättelse från myndigheten om att avgörandet skulle bli väsentligt försenat. ChefsJO kritiserar IVO för dessa brister.

Av beslutet framgår att merparten av IVO:s ärenden om journalförstöring har liknande handläggningstider och att myndigheten inte har underrättat de enskilda parterna om att avgörandena väsentligt försenats. Enligt chefsJO är det inte godtagbart att enskilda drabbas av myndighetens långa handläggningstider. Av remissvaret framgår att IVO har begärt ytterligare medel för kommande år. ChefsJO uppmanar IVO att även överväga vilka andra åtgärder som kan behövas för att komma till rätta med de långa handläggningstiderna. Det är enligt honom mycket angeläget att myndigheten gör sitt yttersta för att så snabbt som möjligt korta ned dessa. ChefsJO har för avsikt att följa frågan.

Anmälan

I en anmälan som kom in till JO den 15 januari 2022 framförde AA klagomål mot Inspektionen för vård och omsorg (IVO) om långsam handläggning av ett ärende om journalförstöring. Enligt anmälan uppgick handläggningstiden till 16 månader.

Utredning

JO tog del av ärendeöversikten (motsvarande dagboksblad/diariekort) i det aktuella ärendet. Av den framgår det att ansökan om journalförstöring kom in till IVO i september 2020. Myndigheten hade i slutet av januari 2022 inte vidtagit någon egentlig åtgärd i ärendet.

Den 15 februari 2022 tog en föredragande hos JO in muntliga uppgifter från en handläggare hos IVO som berättade att få handläggare vid myndigheten arbetar med ärenden om journalförstöring, vilket resulterar i långa handläggningstider.

Vidare uppgav handläggaren att det vid den tidpunkten fanns 68 öppna ärenden om journalförstöring som kommit in till myndigheten mellan juli och september 2020 och att anmälares ärende var ett av dessa. Målsättningen var att de 68 ärendena skulle vara avgjorda före den sista mars 2022.

IVO uppmanades att yttra sig över anmälan. I sitt remissvar anförde myndigheten, genom tf. chefsjuristen, i huvudsak följande:

Redogörelse för handläggningen

Aktuellt ärende

Anmälan till JO, den enskilde, inkom den 2 september 2020 till IVO med en ansökan om journalförstöring (IVO:s ärende med dnr 3.8.1-41774/2020). Bekräftelsebrev skickades den 8 september 2020. Den enskilde gav in en komplettering som var IVO tillhanda den 22 september 2020. IVO skickade en begäran om patientjournal till aktuell region den 18 februari 2022, med svarstid senast den 7 mars 2022. Då någon patientjournal inte hade inkommit skickades en påminnelse till vårdgivaren den 10 mars 2022. Samma dag inkom dock patientjournalen tillsammans med ett yttrande. Yttrandet kommunicerades med den enskilde den 15 mars 2022. Den enskilde fick tillfälle att senast den 24 mars 2022 yttra sig över vårdgivarens yttrande. Något yttrande inkom inte. IVO fattade beslut i ärendet den 31 mars 2022. Efter att beslutet fattats nåddes handläggaren av ett meddelande från den enskilde om att hen ville yttra sig i ärendet. IVO:s beslut skickades till den enskilde per post den 31 mars 2022. IVO tillämpade förenklad delgivning och ett kontrollmeddelande skickades den 1 april 2022. I kontrollmeddelandet informerades den enskilde om att dennes meddelande, om att hen velat yttra sig, kommit handläggaren till del först efter att beslutet fattats och diarieförts.

Ärendet har hanterats i turordning enligt gängse rutin. När handläggningen i ärendet påbörjades inträffade inte något onormalt eller avvikande. Ärendet har därefter följt normal handläggning och är nu avslutat hos IVO.

IVO:s handläggning av journalförstörelsesärenden

IVO:s handläggningstider av journalförstörelsesärenden är långa. I balansen är de äldsta ärendena inkomna under tredje kvartalet 2020. Under första tertialen 2022 handläggs i huvudsak ärenden som inkommit i juli, augusti och september 2020.

Några underrättelser om väsentlig försening har inte skickats ut till de enskilda parterna mot bakgrund av motiveringen att om en mängd underrättelser om försening skulle sändas ut skulle handläggningstiderna öka ytterligare. Myndigheten har i stället prioriterat att avgöra ärenden.

Relevant lagstiftning

Journalförstöring regleras i 8 kap. 4 § patientdatalagen (2008:355), PDL. Det framgår att IVO, på ansökan av patienten eller någon annan som omnämns i en patientjournal, får besluta att journalen helt eller delvis ska förstöras. Förutsättningarna för detta är att

1. godtagbara skäl anförs för ansökan,
2. patientjournalen eller den del av den som ansökan avser uppenbarligen inte behövs för patientens vård, och
3. det från allmän synpunkt uppenbarligen inte finns skäl att bevara journalen.

Innan ansökan slutligt prövas får den som ansvarar för en journalhandling som omfattas av ansökan ges tillfälle att yttra sig.

Enligt 9 § förvaltningslagen (2017:900), FL, ska ett ärende handläggas så enkelt, snabbt och kostnadseffektivt som möjligt utan att rättssäkerheten eftersätts. Av 11 § FL framgår att om en myndighet bedömer att avgörandet i ett ärende som har inletts av en enskild part kommer att bli väsentligt försenat, ska myndigheten underrätta parten om detta.

IVO:s bedömning

IVO finner att handläggningstiden i det aktuella ärendet har varit lång och att det ser ut på samma sätt avseende merparten av myndighetens ärenden om journalförstöring. Situationen beror på bristfälliga resurser i förhållande till omfattningen av ärenden. IVO:s uppdrag omfattar ansvar för många sakområden och varierande ärendeslag och myndigheten kan konstatera att handläggningstiderna i aktuellt ärendeslag är långa. IVO bedömer att handläggningstiderna i dessa ärenden inte är tillfredställande och att myndigheten behöver vidta åtgärder för att korta ner dem. Med anledning av bl.a. detta har IVO i budgetunderlaget för 2023–2025 äskat ytterligare medel för att möta behovet av en stärkt tillsyn.

AA gavs tillfälle att kommentera remissvaret.

Bedömning

IVO har redogjort för den rättsliga regleringen. Som framgår av remissvaret anges i 11 § förvaltningslagen (2017:900), FL, att en myndighet – om den bedömer att avgörandet i ett ärende som har inletts av en enskild part kommer att bli väsentligt försenat – ska underrätta parten om detta. I en sådan under rättelse ska myndigheten redovisa anledningen till förseningen.

Syftet med regeln är främst att minska risken för att bristande information om hur handläggningen fortskrider ska leda till att onödigt irritation över fördröjningen uppkommer hos en enskild part (se prop. 2016/17:180 s. 110). I samband med att bestämmelsen infördes kritiserade flera remissinstanser förslaget med hänvisning till att det skulle leda till omotiverat stor arbetsbörda för myndigheterna i förhållande till den nytta enskilda parter får av under rättelserna. Regeringen ansåg emellertid att det generellt är angeläget, och i linje med principerna om god förvaltning, att den enskilde inte hålls ovetande om vad som händer i hans eller hennes ärende. Enligt regeringen kan en sådan ordning i bästa fall leda till att handläggningen av ett ärende som är fördröjt snabbas på (se a. prop. s. 110 f.).

I detta fall uppgick handläggningstiden till mer än ett och ett halvt år. Jag kan konstatera att handläggningen har varit passiv och handläggningstiden oacceptabelt lång. Vidare är det min uppfattning att IVO borde ha underrättat AA i enlighet med 11 § FL. För dessa brister förtjänar myndigheten kritik.

Enligt IVO har merparten av myndighetens ärenden om journalförstöring liknande handläggningstider, och de enskilda parterna har inte underrättats i enlighet med 11 § FL. Jag noterar att IVO på sin webbplats informerar om att handläggningstiden för journalförstörens ärenden för närvarande är cirka ett år. Redan en sådan handläggningstid framstår normalt som alltför lång. Situationen är mycket bekymmersam. Det är inte godtagbart att enskilda personer drabbas av myndighetens långa handläggningstider. I sammanhanget kan nämnas att JO

har kritiserat IVO för långsam handläggning av klagomålsärenden vid tidigare tillfällen. I ett beslut den 25 mars 2022 (dnr 202-2021) riktade jag kritik mot myndigheten för bristfällig och långsam handläggning av ett klagomålsärende.

IVO har anfört att myndigheten i budgetunderlaget för kommande år har begärt ytterligare medel för att möta behovet av en stärkt tillsyn. Jag vill uppmana myndigheten att även överväga vilka andra åtgärder som kan behövas för att komma till rätta med de långa handläggningstiderna. Det är mycket angeläget att myndigheten gör sitt yttersta för att så snabbt som möjligt korta ned handläggningstiderna. Jag har för avsikt att följa frågan.

Ärendet avslutas.