

BESLUT

Datum
2025-09-02

Dnr
11434-2024
450-2025

Sid
1 (5)

Chefsjustitieombudsmannen
Erik Nymansson

Förnyad kritik mot Inspektionen för vård och omsorg för långsam handläggning av två klagomålsärenden. Även uttalanden om myndighetens handläggningstider generellt i sådana ärenden

Beslutet i korthet: JO har under senare år i flera beslut kritiserat IVO för långsam handläggning av klagomålsärenden.

I anmälningar till JO framkom klagomål mot IVO gällande långsam handläggning av två klagomålsärenden. I det ena ärendet uppgick handläggningstiden till drygt två år och sex månader. I det andra ärendet var handläggningen fortfarande pågående och handläggningstiden uppgick till mer än två år och åtta månader. ChefsJO konstaterar att handläggningstiderna klart har överstigit vad som är rimligt och godtagbart och kritiserar IVO för den långsamma och passiva handläggningen. Myndigheten får även kritik för att en av anmälarna inte har underrättats i enlighet med 11 § förvaltningslagen om att avgörandet i ärendet skulle bli väsentligt försenat.

ChefsJO konstaterar vidare att det av utredningen framgår att IVO:s handläggningstider i klagomålsärenden fortfarande generellt sett är för långa. ChefsJO avser att även fortsättningsvis följa myndighetens utveckling på området.

Mot bakgrund av att Riksrevisionen genomför en granskning av IVO:s hantering av klagomål på hälso- och sjukvårdsområdet lämnar chefsJO över en kopia av beslutet till Riksrevisionen för kännedom.

Bakgrund

JO har under senare år i flera beslut kritiserat Inspektionen för vård och omsorg (IVO) för långsam handläggning av klagomålsärenden enligt patientsäkerhetslagen (2010:659).¹ I mitt beslut den 26 mars 2025 konstaterade jag att IVO alltjämt hade problem med långa handläggningstider och att jag fortsatt hade för avsikt att följa myndighetens utveckling på området.

¹ Se bl.a. beslut den 28 oktober 2015, dnr 5787-2014 m.fl., den 31 mars 2017, dnr 6-2016, den 15 februari 2021, dnr 6460-2020, den 25 mars 2022, dnr 202-2021, JO 2024 s.100, dnr 8914-2022 m.fl., och beslut den 26 mars 2025, dnr 2940-2024.

Anmälningarna

I anmälningar till JO klagade AA (dnr 11434-2024) och BB (dnr 450-2025) på IVO för långsam handläggning av klagomålsärenden enligt patientsäkerhetslagen. BB förde även fram att IVO hade brustit i handläggningen av hans ärende genom att inte informera honom om att beslutet skulle bli väsentligt försenat.

Utredning

JO begärde att IVO skulle yttra sig över anmälningarna. Myndigheten ombads även redogöra för bl.a. de generella handläggningstiderna för klagomålsärenden och vilka eventuella åtgärder som vidtagits för att förkorta handläggningstiderna sedan den 28 juni 2024 då IVO senast yttrade sig till JO i frågan. I sina yttranden förde IVO fram bl.a. följande.

Handläggningstiden i både AA:s och BB:s ärenden har varit allt för lång och är inte i överensstämmelse med de krav som följer av 9 § första stycket förvaltningslagen (2017:900), FL. I ärendena har det även förekommit längre perioder utan att några aktiva handläggningsåtgärder har vidtagits. Orsaken till de långa handläggningstiderna är främst hög arbetsbelastning och att äldre ärenden har prioriterats. IVO borde ha underrättat BB om förseningen i handläggningen och anledningen därtill i enlighet med 11 § FL.

Med anledning av JO:s uttalande om 11 § FL:s tillämplighet i klagomålsärenden enligt patientsäkerhetslagen (se JO 2024 s.100, dnr 8914-2022 m.fl.) har IVO infört en rutin för tillämpningen av 11–12 §§ FL i dessa ärenden. Rutinen syftar till att ge stöd kring IVO:s skyldigheter att vidta åtgärder när handläggningen försenas. Till stöd för handläggningen finns även mallar för underrättelse om väsentlig försening enligt 11 § FL, samt för beslut om dröjsmålstalan enligt 12 § FL. Rutinen är implementerad och samtliga handläggare av klagomålsärenden har fått information om hur bestämmelserna ska tillämpas. En inventering av pågående klagomålsärenden där handläggningstiden överstiger eller beräknas överstiga nio månader har gjorts under februari 2025.

Nedan redovisas handläggningstider för klagomål som avslutats utan utredning och klagomål som utretts i sak där beslut tagits under 2024.

Handläggningstiderna är angivna i dagar och datan är från den 19 februari 2025.

	Median	Medel	Antal ärenden
Utan utredning	10,0	17,4	4 101
Utrett i sak	586,0	566,8	1 446

IVO har under en längre tid haft stora utmaningar med höga balanser i klagomålsärenden. Olika åtgärder har vidtagits inom myndigheten för att effektivisera handläggningen och komma till rätta med handläggningstiderna.

Den 1 mars 2024 infördes ett nytt nationellt arbetssätt vid handläggningen av klagomålsärenden. Det nationella arbetssättet, vilket innefattar nationell styrning, nationella beslutsfattare, gemensam beredning, och digitala verktyg för uppföljning, förväntas på sikt bidra till ökad enhetlighet, stärkt rättstillämpning och effektivitet i ärendehandläggningen.

Det administrativa stödet i ärendeslaget har utvecklats genom att ett antal administratörer agerar som s.k. ärendebank för de klagomål som utreds. När underlag inkommit och ärendet är klart för medicinsk bedömning läggs det i en ärendebank tills det fördelas på en inspektör. Syftet med arbetssättet är att tillse att ärendena prioriteras korrekt åldersmässigt. Det frigör även tid för inspektörerna eftersom det i första hand är administratörerna som svarar på frågor från anmälare och vårdgivare i de ärenden som finns i ärendebanken.

En särskild projektgrupp bestående av 25 handläggare och beslutsfattare har fått i uppdrag att arbeta bort balanserna för s.k. äldre ärenden, vilket omfattar ärenden inkomna fram till juni 2023. När projektet avslutas kommer de lärdomar och erfarenheter som gjorts avseende hur handläggningen kan effektiviseras, samlas för överföring till alla medarbetare i ärendeslaget.

Under september–oktober 2024 genomfördes en utbildningsinsats i beslutsskrivning för samtliga handläggare och beslutsfattare i klagomålsärenden. IVO:s interna bedömningsstöd har även reviderats. Syftet med vägledningen är att underlätta handläggningen av klagomålsärenden och att bidra till enhetlighet och kvalitet i de beslut som myndigheten fattar. Revideringarna syftar också till att ge handläggare konkret vägledning med tydlig koppling till de rättsliga kraven och förutsättningarna vid ärendehandläggningen.

IVO har ett fortsatt starkt fokus på en mer effektiv handläggning av klagomålsärenden, i syfte att minska handläggningstiderna. Antalet avslutade klagomålsärenden motsvarar i dagsläget inflödet av klagomålsärenden per vecka. För närvarande avslutas 75 % av alla nya klagomålsärenden inom sex månader. IVO har som inriktningsmål att 85 % av samtliga klagomålsärenden ska avslutas inom sex månader. Resterande 15 % ska vara avslutade inom nio månader om inte särskilda skäl föreligger. Målet ska vara uppnått den 31 december 2025.

En målsättning är att samtliga handläggare av klagomålsärenden i genomsnitt ska avsluta 1,5 ärende per vecka. Inriktningen är att detta ska vara uppnått den 30 april 2025. En ytterligare målsättning är att den ärendebank, där nya ärenden läggs i avvaktan på fördelning till handläggare, ska vara helt avvecklad senast den 31 december 2025.

JO har den 19 augusti 2025 hämtat in en ärendeöversikt i AA:s ärende från IVO.

Bedömning

Långsam handläggning

Av 9 § första stycket FL framgår den grundläggande förvaltningsrättsliga principen att ett ärende ska handläggas så enkelt, snabbt och kostnadseffektivt som möjligt utan att rättssäkerheten eftersätts.

Av utredningen framgår att IVO mottog AA:s klagomål den 16 december 2022 och vid tidpunkten för IVO:s yttrande till JO i mars 2025 hade ärendet ännu inte avgjorts. Av den ärendeöversikt JO hämtat in efter IVO:s yttrande framgår att ärendet den 19 augusti 2025 fortfarande var under handläggning.

Handläggningstiden uppgår nu till mer än två år och åtta månader. BB:s anmälan kom in till IVO den 17 juni 2022 och ärendet avslutades den 7 januari 2025. Handläggningstiden uppgick till drygt två år och sex månader. Det framgår även av utredningen att det har förekommit längre perioder när inga aktiva handläggningsåtgärder har vidtagits i ärendena.

Jag kan konstatera att handläggningstiden i ärendena klart har överstigit vad som är rimligt och godtagbart. Som jag har framhållit i tidigare beslut är det inte acceptabelt att enskilda drabbas av orimligt långa handläggningstider och IVO förtjänar kritik för den långsamma och passiva handläggningen.

Handläggning enligt 11 § FL

I 11 § FL anges 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. I en sådan underrättelse ska myndigheten redovisa anledningen till förseningen.

Jag har tidigare uttalat att en anmälare i ett klagomålsärende enligt patientsäkerhetslagen har ställning som part och att 11 § FL således är tillämplig vid IVO:s handläggning av ett sådant ärende (se JO 2024 s. 100, dnr 8914-2022 m.fl.).

IVO har i sitt yttrande fört fram att handläggningen av BB:s ärende har väsentligen fördröjts och att myndigheten därmed borde ha underrättat BB i enlighet med 11 § FL. Jag instämmer i den bedömningen och IVO förtjänar kritik för bristen i handläggningen.

Det är positivt att IVO har tagit fram en rutin som ska ge stöd vad gäller myndighetens skyldigheter i detta avseende och att en inventering av pågående klagomålsärenden har genomförts.

Generellt om IVO:s handläggningstider i klagomålsärenden

IVO har i sitt yttrande redovisat myndighetens handläggningstider avseende bl.a. klagomål som utretts i sak där beslut tagits under 2024. Det framgår att den genomsnittliga handläggningstiden för dessa ärenden under året uppgick till 566,8 dagar, dvs. ca ett år och sju månader. Jag kan därmed konstatera att IVO:s handläggningstider fortfarande generellt sett är för långa.

JO har som jag nämnde inledningsvis i flera beslut under senare år kritiserat IVO för långsam handläggning av klagomålsärenden enligt patientsäkerhetslagen. Trots att IVO har vidtagit åtgärder för att minska handläggningstiderna är situationen fortfarande oacceptabel och det är anmärkningsvärt att myndigheten ännu inte har kommit till rätta med problemet. Med det sagt är det givetvis positivt att IVO fortsätter att arbeta för att effektivisera ärendehantering. IVO har i sitt yttrande redogjort för ytterligare åtgärder som förväntas förbättra situationen och jag avser att även fortsättningsvis följa myndighetens utveckling på området.

Riksrevisionen genomför för närvarande en granskning av IVO:s hantering av klagomål på hälso- och sjukvårdsområdet. Resultatet av granskningen är planerad att publiceras i oktober 2025. En kopia av detta beslut skickas därför till Riksrevisionen för kännedom.

Ärendena avslutas.

Beslutet har fattats av chefsJO Erik Nymansson. Dokumentet har fastställts digitalt och har ingen underskrift.

Rättsakkunniga Maria Jacobsson har föredragit ärendena och byråchefen Dan Johansson har deltagit i beredningen.