

Avdelningen för verksamhetsstöd och -styrning  
Marie Hansson  
[marie.hansson@ivo.se](mailto:marie.hansson@ivo.se)

Justitieombudsmannen  
Box 16327  
103 26 Stockholm

## Inspektionen för vård och omsorgs yttrande i Justitieombudsmannens ärende 3400-2015

Margareta Olsson har till JO framfört klagomål mot Inspektionen för vård och omsorgs, IVO:s, handläggning av ett klagomål mot en privat tandläkare. Hon har bl.a. anfört att hon under den tid som gått sedan anmälan, ett och ett halvt år sedan, inte har hört någonting från IVO och inte heller fått någon bekräftelse på att de kompletterande handlingar hon skickat in har mottagits av myndigheten.

Med anledning av ovanstående klagomål har JO anmodat att IVO ska utreda och yttra sig över vad som framförts i Margareta Olssons anmälan till JO.

### Yttrande

Utredningen av det aktuella ärendet har pågått i snart två år. IVO anser att tidsutdräkten inte är acceptabel och arbetar aktivt för att handläggningstiderna framöver ska hålla en godtagbar nivå.

### IVO:s utredning

#### Tillämpliga författningsbestämmelser

7 kap. 10-18 § § patientsäkerhetslagen (2010:659), PSL

IVO ska efter anmälan pröva klagomål mot hälso- och sjukvården och dess personal. IVO ska göra den utredning som behövs för att kunna pröva klagomålet. Myndigheten får utreda och pröva även omständigheter som inte har åberopats i anmälan. IVO får avstå från att utreda ett klagomål om det är uppenbart att klagomålet är obefogat eller klagomålet saknar direkt betydelse för patientsäkerheten och det saknas skäl att överväga åtalsanmälan. IVO ska inte heller utreda händelser som ligger mer än två år tillbaka i tiden, om det inte finns särskilda skäl (7 kap. 10-12 §§ PSL).

Om ett klagomål avser brister i kontakten mellan en patient och hälso- och sjukvårdspersonalen eller något annat liknande förhållande inom sådan verksamhet som avses i 1 § lagen (1998:1656) om patientnämndsverksamhet m.m. får IVO överlämna klagomålet till berörd patientnämnd för åtgärd. Det gäller dock endast om förutsättningarna för att inte själv utreda klagomålet är uppfyllda (7 kap. 13 § PSL).

Om IVO inte avstår från att utreda klagomålet ska myndigheten snarast överlämna anmälan och de handlingar som bifogats anmälan till den vårdgivare eller hälso- och sjukvårdspersonal som klagomålet riktas mot eller kan anses vara riktat mot. Den som klagomålet avser, patienten och, om patienten inte själv har kunnat anmäla saken, en närstående till honom eller henne, har rätt att ta del av det som har tillförts ärendet och ska, innan ärendet avgörs, ges möjlighet att ta del av och lämna synpunkter på det som har tillförts ärendet. Om klagomålet avser hälso- och sjukvårdspersonal ska berörd vårdgivare höras i ärendet, om det inte är uppenbart obehövligt. IVO ska, när man översänder handlingar för yttrande, ange inom vilken tid yttrandet ska komma in till myndigheten. Den som ges tillfälle att yttra sig ska upplysas om att ärendet kan komma att avgöras även om inget yttrande kommer in inom föreskriven tid. IVO:s handläggning är skriftlig. Om det framstår som lämpligt från utredningssynpunkt, får myndigheten dock inhämta uppgifter muntligt i ett ärende (7 kap. 15-17 §§ PSL).

IVO ska avgöra klagomål genom beslut. IVO får i beslutet uttala sig om huruvida en åtgärd eller underlåtenhet av vårdgivare eller hälso- och sjukvårdspersonal strider mot lag eller annan föreskrift eller är olämplig med hänsyn till patientsäkerheten. Ett sådant beslut får inte fattas utan att anmälaren och den som klagomålet avser har beretts tillfälle att yttra sig över ett förslag till beslut i ärendet. IVO:s beslut ska vara skriftligt samt innehålla de skäl som ligger till grund för beslutet. Beslutet ska sändas till anmälaren, den som klagomålet avser samt berörd vårdgivare (7 kap. 18 § PSL).

### Internremiss

Med anledning av JO:s remiss, har IVO inhämtat underlag från den tillsynsenhet, enhet Hälso- och sjukvård 1, avdelning sydväst, som haft ansvar för ärendet. Berörda befattningshavare har givits tillfälle att lämna synpunkter.

### IVO:s handläggning

Det aktuella ärendet inleddes genom att Margareta Olsson den 28 oktober 2013 inkom med en anmälan till IVO.

En bekräftelse till anmälaren skickades den 11 november 2013. Av händelseloggen i dokument och- ärendehanteringssystemet framkommer att den 12 november 2013 lades avdelningens föredragande tandläkare till som medhandläggare och ärendet fördelades till berörd handläggare. En av orsakerna till den långa handläggningstiden är att handläggaren var tjänstledig mellan den 9 december 2013 och 10 februari 2014 samt mellan den 8 december 2014 och 8 februari 2015. Enhetschefen bedömde inte att det fanns några skäl att inledningsvis fördela ärendet på någon annan handläggare eller att ärendets handläggning skulle påbörjas med hjälp av administratörer/handläggarstödet med anledning av handläggarens tjänstledighetsperioder. Enhetschefen bedömde inte heller att det fanns skäl att byta handläggare vid berörd handläggares tjänstledighetsperioder.

En ytterligare orsak till att handläggningstiden försenats med ca ett halvt år, är att de röntgenbilder som var nödvändiga för utredningen fördröjdes från olika vårdgivare trots att flera påminnelser skickats ut från IVO till de berörda vårdgivarna.

## IVO:s bedömning

Långa handläggningstider är ett problem som IVO är medveten om och arbetar med på olika sätt för att komma till rätta med. Handläggningstiden för klagomålsärenden enligt PSL är normalt minst 18 veckor på grund av den skriftväxling som ska ske enligt delprocessen för klagomål (se bilaga). På grund av de stora ärendebalanserna blir handläggningstiderna långa, trots att gällande processer och bestämmelser följs.

I det aktuella ärendet finner IVO att handläggningstiden tyvärr blivit onormalt lång på grund av de ovan redovisade omständigheterna.

Den enhet som handlagt det aktuella ärendet kunde, trots utökade resurser 2014 och under året vidtagna åtgärder för att optimera sin organisation för handläggning av enskilda klagomål, inte komma till rätta med ärendebalanserna och de långa handläggningstiderna. Samtidigt har den stora tillströmningen av nya ärenden fortsatt till avdelningen.

IVO anser ändå att den långa handläggningstiden inte varit acceptabel. Myndigheten har fortsatt att arbeta aktivt med åtgärder för att uppnå att ärendebalanserna och handläggningstiderna ska hålla en godtagbar nivå.

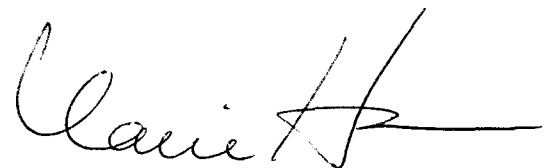
---

Beslut i detta ärende har fattats av biträdande chefsjuristen Linda Almqvist. Juristen Marie Hansson har varit föredragande.

För Inspektionen för vård och omsorg



Linda Almqvist



Marie Hansson

### Bilaga:

Delprocessen för klagomål enligt patientsäkerhetslagen (2010:65)