

Avdelningen för verksamhetsstöd och -styrning  
Ulrika Holfelt  
ulrika.holfelt@ivo.se

Riksdagens ombudsmän  
Box 16237  
103 26 Stockholm

Ert dnr 6812-2017

## Yttrande

JO har begärt att Inspektionen för vård och omsorg (IVO) ska yttra sig över vad som framförs i en anmälan till JO angående IVO:s handläggning av ett klagomålsärende. IVO får anföra följande.

### IVO:s handläggning

IVO:s hantering av klagomålet

Anmälan till IVO, angående klagomål mot en vårdgivare, inkom till IVO den 13 augusti 2015. IVO inledde en utredning av anmälan den 25 november 2015. Begärda uppgifter inkom från vårdgivaren den 8 januari 2016. Den 16 oktober 2016 begärde IVO kompletterande uppgifter från vårdgivaren, vilka inkom den 11 november 2016. IVO upprättade ett förslag till beslut och kommunicerade detta med anmälaren och vårdgivaren den 29 december 2016. Vårdgivaren hade synpunkter på förslaget och inkom med kompletterande uppgifter den 27 januari 2017. De kompletterande uppgifterna kommunicerades med anmälaren den 15 februari 2017. Varpå anmälaren inkom med synpunkter den 24 februari 2017. Den 16 oktober 2017 skickade IVO ett nytt förslag till beslut till anmälaren och vårdgivaren för inhämtande av eventuella synpunkter. Anmälaren lämnade synpunkter på förslaget. Den 29 november 2017 expedierade IVO det slutliga beslutet.

### Handläggarens redogörelse

Berörd handläggare hos IVO har beretts tillfälle att yttra sig i ärendet och har i huvudsak anfört följande.

Handläggningen av klagomålsärendet fördröjdes på grund av bland annat hög arbetsbelastning. Därtill har handlingar i ärendet behövt kommuniceras i flera omgångar med anledning av under hand nyinkomna uppgifter. Bedömningen av ärendet har krävt samarbete mellan olika kompetenser inom IVO. För att liknande situationer inte ska uppstå fortsättningsvis sker nu veckovisa uppföljningar av ärendebalans och planering av handläggningen tillsammans med enhetschef. Ärenden som kräver mer omfattande handläggning diskuteras i multidisciplinära team.

## IVO:s bedömning av handläggningen

IVO kan konstatera att handläggningen av det aktuella ärendet har dragit ut på tiden på ett sätt som inte är acceptabelt, vilket IVO beklagar. IVO har periodvis haft höga balanser med klagomålsärenden varvid IVO har vidtagit åtgärder bland annat genom att anställa tillfällig extra personal. IVO har även infört ändrade arbetssätt i syfte att effektivisera handläggningen.

Beslut i detta ärende har fattats av chefsjuristen Linda Almqvist efter föredragning av juristen Ulrika Holfelt.

För Inspektionen för vård och omsorg

  
Linda Almqvist

  
Ulrika Holfelt