

Chefsjustitieombudsmannen
Elisabeth Rynning

IVO	
Ink	2018-03-01
Doss	10,1
Dnr	44399/2017

Kritik mot Inspektionen för vård och omsorg för långsam handläggning av ett klagomålsärende

Anmälan

I en anmälan som kom in till JO den 11 oktober 2017 framförde K.W. klagomål mot Inspektionen för vård och omsorg (IVO). K.W. anförde bl.a. följande:

Den 13 augusti 2015 skickade han in en anmälan till IVO rörande att en rättspsykiatrisk klinik hade fattat beslut om besöksinskränkningar mot honom i hans egenskap av stödperson. Vid tidpunkten för anmälan till JO hade IVO fortfarande inte fattat något beslut i ärendet.

Utredning

JO inhämtade vissa handlingar från IVO. Därefter remitterades anmälan till IVO för yttrande. I sitt remissvar den 21 december 2017 anförde IVO i huvudsak följande:

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 anført 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 arbets sätt i syfte att effektivisera handläggningen.

K.W. fick tillfälle att kommentera remissvaret.

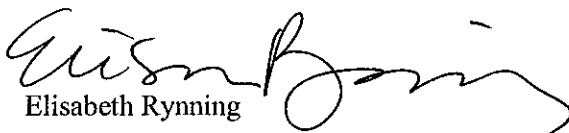
Bedömning

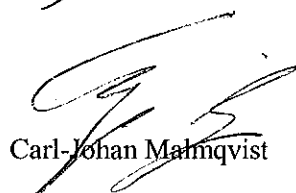
En grundläggande förvaltningsrättslig princip är att ärenden ska handläggas så enkelt, snabbt och billigt som möjligt utan att säkerheten eftersätts.


JO har i flera tidigare beslut kritiserat IVO för långsam handläggning av klagomålsärenden (se bl.a. JO:s beslut den 28 oktober 2015, dnr 5787-2014 m.fl.; den 18 maj 2016, dnr 3400-2015; och den 31 mars 2017, dnr 6-2016). I dessa tidigare ärenden, liksom i förevarande ärende, har IVO anfört en hög arbetsbelastning som skäl för de långa handläggningstiderna och förklarat att myndigheten har genomfört både kort- och långsiktiga åtgärder för komma tillrätta med problemen. Det är mycket otillfredsställande att IVO, trots detta, fortfarande tycks ha problem med orimligt långa handläggningstider i sin klagomålshantering.

Jag har viss förståelse för att IVO har en ansträngd arbetssituation. Som JO tidigare har uttalat är det dock inte godtagbart att enskilda personer drabbas av orimligt långa handläggningstider till följd av detta. I det aktuella klagomålsärendet uppgick handläggningstiden till drygt två år och tre månader. Utredningen visar härvid att handläggningen hos IVO tidvis har präglats av långa perioder av passivitet. IVO har i sitt remissvar anfört att handläggningen har dragit ut på tiden på ett oacceptabelt sätt. Jag instämmer i den bedömningen. IVO förtjänar kritik för den långsamma handläggningen.

Ärendet avslutas.


Elisabeth Rynning


Carl-Johan Malmqvist

I ärendets beredning har byråchefen Dan Johansson deltagit 

Sändlista

K.W.

Inspektionen för vård och omsorg (dnr 10.1-44399/2017)