



Tydligare kontaktvägar för medborgare

Slutrapport för att förenkla och förtydliga
förutsättningarna för medborgarkontakter
(regeringsuppdrag S2014/1124/FS)

Du får gärna citera Inspektionen för vård och omsorgs texter om du uppger källan, exempelvis i utbildningsmaterial till självkostnadspris, men du får inte använda texterna i kommersiella sammanhang. Inspektionen för vård och omsorg har ensamrätt att bestämma hur detta verk får användas, enligt lagen (1960:729) om upphovsrätt till litterära och konstnärliga verk (upphovsrättslagen). Även bilder, fotografier och illustrationer är skyddade av upphovsrätten, och du måste ha upphovsmannens tillstånd för att använda dem.

Artikelnr | IVO-2014-31

Omslag: Svensk Information

Foto: Marie Linnér/Scandinav Bildbyrå

Utgiven | www.ivo.se, december 2014

Sammanfattning

Regeringen har gett Inspektionen för vård och omsorg (IVO) i uppdrag att se över hur myndighetens service till och bemötande av allmänheten kan utvecklas och tydliggöras. I uppdraget ingår att formulera ett serviceåtagande som tydligt anger vad allmänheten kan förvänta sig av kontakterna med myndigheten, samt att regelbundet följa upp och utvärdera allmänhetens synpunkter på verksamhetens service och bemötande. Uppdraget bör utföras i samråd med företrädare för patient- och brukarorganisationer. I slutrapporten presenteras genomförda och planerade insatser för att förtydliga och underlätta förutsättningarna för medborgarkontakter och vilket serviceåtagande IVO har mot medborgarna.

Under november 2014 startade IVO ett pilotprojekt med en upplysningstjänst för enskildas klagomål enligt patientsäkerhetslagen (EK-PSL). Syftet var att undersöka om en upplysningstjänst ökar tillgängligheten och nöjdheten med kontakterna med IVO och se hur en upplysningstjänst skulle kunna organiseras om den permanentas. Med tydligare och mer tillgänglig information och stöd från en upplysningstjänst ökar även chanserna att fler anmälningar är kompletta när de skickas in till IVO. Upplysningstjänsten kan med lämpligt it-stöd också omhänderta viktiga signaler från medborgarna på ett strukturerat sätt. Dessa signaler kan utgöra underlag för den riskbaserade tillsynen.

Utöver pilotprojektet har myndigheten förenklat strukturen för webbsidorna på ivo.se om att klaga på vården och genomfört en klarspråksöversyn av allt innehåll webbinnehåll som gäller klagomål. Parallellt med förbättrade kontaktmöjligheter effektiviseras även handläggningen av anmälningar av klagomål.

Under pilotprojektets första månad har upplysningstjänsten tagit emot ungefär 1000 frågor och tips som handlar om missförhållanden eller missnöje med vården. Ungefär en tredjedel handlar om att guida personer till rätt instans och en femtedel om tips där medborgaren inte vill göra en anmälan, men ändå göra myndigheten uppmärksam på missförhållanden. Övriga kontakter handlar om att svara på frågor och informera om IVO:s uppdrag, besvara juridiska frågor, samt ge stöd till de som vill göra anmälningar. Införandet av upplysningstjänsten har inte bara ökat servicen till medborgarna, utan även avlastat tillsynsavdelningarnas servicetelefoner så att professionen får lättare att komma i kontakt med myndigheten.

Utifrån de snabba och goda resultat som pilotverksamheten och satsningarna på klarspråk och webbförändringar visat, har IVO beslutat att fortsätta utvecklingen av texter och webbplats, samtidigt som upplysningstjänsten permanentas och utökas att besvara alla medborgarfrågor inom IVO:s verksamhetsområde. Utökningen att omfatta även socialtjänst gäller från och med 1 juni 2015.

I uppdraget ingick att ta fram ett serviceåtagande för myndigheten. Åtagandet baseras på informationsinhämtning från andra myndigheter och fokusgrupper med

medborgare och patient- och brukarorganisationer. Principen för IVO:s serviceåtagande mot medborgare är att myndigheten ska vara öppen, transparent och att det ska vara lätt att få kontakt under myndighetens ordinarie öppettider. Huvudkanalen in till IVO blir upplysningstjänsten som tar emot merparten av medborgarfrågor som inte ska handläggas eller utredas. IVO:s texter i all medborgarkommunikation ska vara tydliga och lättlästa och myndigheten strävar efter att öka antalet digitala och interaktiva tjänster. Stora delar av serviceåtagandet lever myndigheten redan upp till, medan andra kräver vissa insatser, till exempel genomgång av texter enligt riktlinjerna för klarspråk, ny teknik och informationsstruktur på webbplatsen. Därför kommer serviceåtagandet i sin helhet att gälla från och med 1 september 2015.

Innehåll

| | |
|---|-----------|
| Sammanfattning | 3 |
| Inledning | 7 |
| Bakgrund..... | 7 |
| Uppdraget..... | 7 |
| Slutrapportens innehåll..... | 8 |
| Projektorganisation..... | 8 |
| Tillvägagångssätt | 9 |
| Intervjuer med medarbetare | 9 |
| Inläsning | 9 |
| Jämförelser och erfarenhetsutbyte med andra myndigheter | 9 |
| Fokusgrupper och användbarhetstester | 9 |
| Översyn av texter och webbinformation | 10 |
| Pilotverksamhet med upplysningstjänst..... | 11 |
| Bakgrund till serviceåtagandet och utvecklad upplysningstjänst | 13 |
| Effektivare process för enskildas klagomål..... | 13 |
| De flesta kontakterna handlar om missnöje med vården..... | 14 |
| Upplysningstjänster en trend hos myndigheter..... | 14 |
| Höga förväntningar på service..... | 14 |
| Ökad service och underlag för riskbaserad tillsyn | 15 |
| Utvecklad upplysningstjänst | 17 |
| Mål med upplysningstjänst | 17 |
| Upplysningstjänstens uppdrag | 17 |
| Upplysningstjänstens arbets sätt..... | 17 |
| Serviceåtagande | 19 |
| Utökat tjänsteutbud 2015..... | 19 |
| Telefon | 19 |
| Skriftlig korrespondens | 20 |
| Språk..... | 20 |
| Övrig kommunikation..... | 20 |
| Bemötande | 21 |

| | |
|---|----|
| Uppföljning av serviceåtagande..... | 22 |
| Uppföljning av upplysningstjänsten | 22 |
| Utveckling utöver uppdraget | 23 |
| Införande av upplysningstjänst profession..... | 23 |
| Informationsöversyn och informationsplanering | 23 |
| Bilaga 1 – Jämförelse serviceåtagande..... | 24 |
| Bilaga 2 – Diskussionsguide fokusgrupper..... | 25 |
| Bilaga 3 – Testsession användbarhetstester..... | 28 |

Inledning

Bakgrund

Lagstiftningen ställer höga krav på IVO när det gäller information, handläggning, organisation och bemötande inom hälso- och sjukvården och socialtjänstens olika verksamhetsområden. Regeringen anser att det är av största vikt att den myndighet som ska ta emot och utreda klagomålen har såväl allmänhetens som hälso- och sjukvårdens och socialtjänstens förtroende. Verksamhetens organisering och rutiner ska säkerställa att klagomål inom myndighetens olika ansvarsområden tas om hand på ett professionellt sätt som är förutsägbart för den enskilde. Hanteringen av enskildas klagomål ska följas upp regelbundet inom myndigheten och utgöra grund för fortsatt utvecklingsarbete.

Flera myndigheter har arbetat med att effektivisera och förtydliga kontakterna med allmänheten. IVO förväntas ge svar på ett stort antal frågor varje dag, samtidigt som externa och interna signaler visar att det har varit svårt att hitta och komma i kontakt med rätt person på myndigheten. Under vardagar har IVO:s så kallade servicetelefoner varit öppna på förmiddagarna, men på grund av belastningen och telefontiderna har det varit svårt att komma fram. Förutom servicetelefonerna besvarar funktioner som registratorer, pressfunktion och statistikhandläggare kontinuerligt likalydande frågor. Samtalen är av en sådan generell karaktär att de skulle kunna besvaras av en funktion som har detta som huvudsaklig uppgift.

Förutom möjligheten att komma fram till rätt person via telefon, har IVO noterat ett behov av att säkerställa användandet av klarspråk, att se över innehåll, struktur och tillgänglighet på den externa webbplatsen, samt att tydliggöra handläggningen av ärenden för att kalibrera förväntningarna hos anmälare.

Uppdraget

Regeringen har gett IVO i uppdrag att se över hur myndighetens service till och bemötande av allmänheten kan utvecklas och tydliggöras. I uppdraget ingår att formulera ett serviceåtagande som tydligt anger vad allmänheten kan förvänta sig av kontakterna med myndigheten samt att regelbundet följa upp och utvärdera allmänhetens synpunkter på verksamhetens service och bemötande. Uppdraget bör utföras i samråd med företrädare för patient- och brukarorganisationer.

En delredovisning av uppdraget, lämnades till Regeringskansliet (Socialdepartementet) den 30 juni 2014. I den redovisades genomförda och planerade insatser inom området enskildas klagomål (EK-PSL) samt det fortsatta planerade arbetet inför slutrapporteringen den 31 december.

I delredovisningen beskrevs planerna på att starta en pilotverksamhet för en upplysningstjänst som skulle besvara frågor och guida medborgare som var

missnöjda med vården och stod i begrepp att göra en anmälan om klagomål. Delredovisningen innehöll även en beskrivning av planerna på genomgång av texter inom området klagomål på vården, samt att genomföra kvalitativa fokusgrupper med patient- och brukarorganisationer för att få en uppfattning om förväntningar och behov av myndighetens service till medborgarna.

Uppdraget slutredovisas den 31 december 2014 och omfattar såväl hälso- och sjukvården som socialtjänsten.

Slutrapportens innehåll

Slutrapporten beskriver vilka insatser som har genomförts under uppdragsperioden, vilka kontakter som tagits och de insatser som är planerade under 2015. Rapporten beskriver även IVO:s serviceåtagande och när det ska träda ikraft.

Projektorganisation

Arbetet har bedrivits i projektform. Genomförandeplanen är beslutat av IVO:s generaldirektör och styrgruppens ledamöter ingår i myndighetens ledningsgrupp. Projektet leds från kommunikationsenheten vid avdelningen för verksamhetsstöd och -styrning.

Tillvägagångssätt

IVO har under 2014 gjort en grundlig genomlysning av processen för enskildas klagomål, som gäller både patientsäkerhetslagen och socialtjänstens lagstiftning. Genomlysningen har drivits som ett internt projekt, utanför detta regeringsuppdrag, och lett till förändringar i både processer och rutiner.

Intervjuer med medarbetare

Under inledande intervjuer och möten med telefonister och medarbetare framkom att den absolut största delen av medborgarkontakterna handlar om synpunkter på vården. Därför inriktades projektet på att prioritera målgruppen medborgare som är missnöjda med vården. Utifrån det initiala resultatet kunde sedan mer generella slutsatser dras om servicenivåer och hantering.

Under hela uppdraget har intervjuer och dialoger genomförts med medarbetare som har erfarenhet av klagomålshantering i relevanta funktioner.

Inläsning

I början av uppdraget koncentrerades informationsinhämtningen på att eftersöka statistik och annan skriftlig information om vilka som kontaktar IVO, hur många som kontaktar myndigheten och i vilket syfte. Den skriftliga informationen kom framför allt från det interna projektet att se över processen enskildas klagomål.

Jämförelser och erfarenhetsutbyte med andra myndigheter

I uppstarten av pilotprojektet med en upplysningstjänst tog IVO initiativ till erfarenhetsutbyte med andra myndigheter¹.

Även i arbetet med att ta fram ett serviceåtagande inhämtades underlag från Skatteverket, Försäkringskassan och Jordbruksverket.

Fokusgrupper och användbarhetstester

Under hösten genomfördes en kvalitativ undersökning med fokusgrupper och användbarhetstester. Syftet var att bättre kartlägga behov och förväntningar hos intresseorganisationer och medborgare, samt tydliggöra om det finns speciella tillgänglighetsbehov att ta hänsyn till.

¹ Socialstyrelsen, Arbetsmiljöverket, Skolverket, Försäkringskassan, Livsmedelsverket och Jordbruksverket.

Fokusgrupper

Fokusgrupperna med patient- och brukarorganisationer genomfördes för att undersöka vilka behov, förväntningar, önskemål och erfarenheter användare har av myndigheten. En fokusgrupp genomfördes också med medborgare, eftersom patient- och brukarorganisationerna är mer insatta i IVO:s verksamhet och hur vård och omsorgen fungerar jämfört med en vanlig medborgare.

Följande grundfrågor behandlades i fokusgrupperna:

- ⊗ I vilket syfte kontaktar medborgarna IVO idag och hur har den kontakten upplevts?
- ⊗ Genom vilka kanaler får man information om IVO?
- ⊗ Hur upplevs servicenivån och tillgängligheten?
- ⊗ Hur skulle konceptet med en upplysningstjänst uppfattas?
- ⊗ Har man egna förslag på hur IVO kan nå ut med information till patienter och brukare?

Fokusgrupperna genomfördes med hjälp av en guide (bilaga 2) där diskussionerna utgick från ett antal frågor. Det fanns en guide för patient- och brukarorganisationer och en anpassad för medborgare. Guiderna utvecklades av undersökningsföretaget tillsammans med IVO.

Användbarhetstester

I samband med fokusgrupperna genomfördes också användbarhetstester med åtta medborgare² för att testa webbsidorna om att klaga på vården, standardtexter som används i kommunikationen när ett klagomålsärende handläggs och även ett webbformulär för att anmäla klagomål. Testsessionens upplägg presenteras i bilaga 3.

Användbarhet (ISO 9241) är ”den grad i vilken användare i ett givet sammanhang kan bruka en produkt för att uppnå specifika mål på ett ändamålsenligt³, effektivt⁴ och för användaren tillfredsställande⁵ sätt”.

Målet var att identifiera användbarhetsproblem, få insyn i användarnas förväntningar och synpunkter på webbplatsen, prototypen till e-formulär och standardtexter, samt att ge förändringsförslag för fortsatt vidareutveckling.

Översyn av texter och webbinformation

Andra satsningar som genomförts under sommar och höst är översyn av texter som används vid kommunikation under handläggningen av enskildas klagomål, förbättringar av struktur och innehåll på webbplatsen ivo.se av informationen om

² män och kvinnor, åldrar 27-60 år, olika civilstånd, olika datavana, varierande utbildningsnivåer

³ att man kan göra det man ska

⁴ hur lång tid det tar att göra något

⁵ att man tycker om att använda produkten

att klaga på vården, samt förberedelser för att införa en e-tjänst för anmälan av klagomål med hjälp av Bank-ID. E-tjänsten kommer att tas i bruk under februari 2015.

Pilotverksamhet med upplysningstjänst

Under hösten startade IVO ett pilotprojekt med en upplysningstjänst för medborgare som var missnöjda med vården och var benägna att anmäla en vårdgivare eller vårdpersonal. Med en upplysningstjänst vill IVO förenkla och standardisera kontaktmöjligheterna med myndigheten och samtidigt snabbare svara på frågor, informera och guida personer som står i begrepp att göra en klagomålsanmälan. Med stöd av upplysningstjänsten kan inkomna anmälningar bli mer kompletta från början och på så sätt minska handläggningstiden. IVO vill även skapa nya möjligheter för medborgarna att lämna tips som kan bli ett underlag för den riskbaserade tillsynen och i vissa fall även ligga till grund för initiativärenden.

Tidigare har alla tips, synpunkter och klagomål diarieförts, bedömts, utretts och sedan har utredaren meddelat beslut i ärendet. Möjligheten att vara anonym är ytterst begränsad för den som gör en klagomålsanmälan, eftersom man är part i ett ärende, vilket få anmälare känner till och i vissa fall reagerar starkt emot.

Pilotverksamheten med en upplysningstjänst startade med utbildningar under oktober 2014 och öppnade verksamheten för att ta emot samtal och e-post i början av november. Alla samtal och all e-post loggas i ett system för att kunna följas upp och utvärderas. Upplysningstjänsten sammanställer även statistik och analyserar inkomna tips på regional nivå och skickar sammanställningarna till de regionala avdelningarna. Syftet är att med dessa nya sammanställningar bidra till den riskbaserade tillsynen och på så sätt också bidra till en mer träffsäker tillsyn.

Medarbetarna i upplysningstjänsten består av sex personer. Fyra medarbetare har flerårig erfarenhet från handläggning av enskildas klagomål och rekryterades från IVO:s avdelning öst. Två medarbetare har erfarenhet av klagomålshantering ur ett serviceperspektiv och lång erfarenhet från vården och rekryterades externt. Sammantaget har gruppen handläggareerfarenhet, juridisk- och medicinsk kompetens och erfarenhet av service och kundbemötande.

En månad med upplysningstjänsten

När rapporten skrivs har pilotverksamheten med upplysningstjänsten för missnöje med vården varit igång i drygt en månad. Även om det är en kort period kan vissa resultat presenteras och några slutsatser dras.

- ⊕ Upplysningstjänsten besvarar ungefär 60-70 frågor per dag (totalt ca 1000 kontakter), varav de flesta kommer via telefon. Endast ett fåtal tips och frågor kommer skriftligt, även om antalet ökar något för varje vecka.
- ⊕ Väntetiderna i telefon är oftast mycket korta, även om det vid vissa tidpunkter kan vara några minuters väntetid på att komma fram.

- ⊗ Servicetelefonerna på övriga avdelningar har fått en märkbar avlastning och personer från professionen har spontant kommenterat att de antligen kommer fram via telefon.
- ⊗ Ungefär en tredjedel av samtalen guidas till annan aktör, en tredjedel innebär guidning till IVO:s egna material och ungefär en femtedel handlar om att ta emot tips som annars skulle bli en anmälan. Övriga kontakter handlar om allmänna eller juridiska frågor.
- ⊗ Flera gånger per dag tackar de som ringer upplysningstjänsten för ett bra samtal, trevligt bemötande och för att de tagit sig tid att lyssna. Även om en mer strukturerad uppföljning inte genomförts än, så är det allmänna intrycket att frågeställarna är nöjda.
- ⊗ En sammanställning till de regionala avdelningarna har gjorts under december. En utvärdering av upplägg och innehåll genomförs under januari, för att bättre motsvara de behov avdelningarna har av återföringen.

Det har gått för kort tid för att se om de anmälningar som kommer in till IVO utreds i högre utsträckning och är mer kompletta än tidigare.

Bakgrund till serviceåtagandet och utvecklad upplysningstjänst

Medborgarnas kontakter med IVO utgår till största del från att berätta om eller anmäla missförhållanden inom vård och omsorg, där det i flera fall också handlar om vårdskador eller liknande situationer där vård- eller omsorgstagaren varit illa. Patienter och brukare som upplever missförhållanden i vården ska i första hand vända sig till vårdgivaren och patientnämnden i respektive kommun. Men i många fall vänder sig patienter och brukare direkt till IVO. Många av dem som kontaktar myndigheten vet inte vem de ska vända sig till för att få den hjälp de eftersöker, medan andra ser myndigheten som en sista utväg för hjälp eller upprättelse.

Oavsett i vilket ärende man kontaktar IVO så ska det vara lätt att veta hur man ska gå tillväga för att få kontakt, vilka tider som man kan förväntas få kontakt och man ska vara säker på att få en bekräftelse på att något skickats in samt veta vad som händer i ärendet.

Effektivare process för enskildas klagomål

Genomgången av processen för enskildas klagomål har lett till en effektivare och mer enhetlig hantering av anmälningar med kortare handläggningstider som följd. Under arbetet med processen genomfördes även en översyn av texter som ingår i korrespondensen med parterna i ärendet.

De anmälningar som inte utreds, på grund av att IVO är fel aktör⁶, skapar frustration hos medborgaren som först efter viss handläggningstid får reda på att IVO inte utreder. Informationen i samband med anmälan har setts över, för att medborgaren snabbare ska vända sig till rätt aktör och slippa onödig väntan på ett avslag. Huvudingången för klagomålen är blanketten på webbplatsen ivo.se, där det från och med hösten finns tydligare information och kontrollfrågor.

Patientsäkerhetslagen⁷ föreskriver att IVO ska ”pröva klagomålet” med hänvisning till vårdskador och patientsäkerhet. Under utredningen har olika förslag på information och hantering komplicerats på grund av lagens formulering, i förhållande till den allmänna användningen av ordet ”klagomål” som omfattar mer än vårdskador och risk för vårdskada. IVO ser kontinuerligt över och utvärderar kommunikationen, för att informationen ska bli så tydlig som möjligt.

⁶ Ekonomisk ersättning, rena bemötandefrågor eller andra händelser som vårdgivaren ansvarar för att hantera och utreda.

⁷ Patientsäkerhetslag (2010:659) kap 7

De flesta kontakterna handlar om missnöje med vården

Samtalsstatistiken, pilotverksamheten med upplysningstjänst samt intervjuerna med växel och medarbetare visar att de medborgare som kontaktar myndigheten gör det i samband med att de står i begrepp att

- ⊗ göra en anmälan
- ⊗ vill få bekräftat att anmälan kommit in
- ⊗ veta hur lång handläggningstiden är.

Det blev också tydligt att många inte vet vem de ska vända sig till och att medborgarnas frågor handlar om bemötande och ekonomisk ersättning, vilket inte handläggs av IVO.

Fördelningen av frågor är ungefär lika mellan vård och omsorg, med viss övervikt på vårdfrågor. Frågorna inom vård handlar till övervägande del om klagomål, medan frågorna inom socialtjänsten i större utsträckning handlar om juridik och tar lite längre tid.

Upplysningstjänster en trend hos myndigheter

I takt med att tillgången till service ökar i samhället, ökar också kraven på myndigheterna. Därför har allt fler myndigheter startat upplysningstjänster eller kundtjänster. Kontakterna med andra myndigheter gav idéer och viktiga erfarenheter inför införandet av pilotverksamheten med en upplysningstjänst på IVO.

IVO beslutade att starta med en mindre upplysningsverksamhet, där arbetssätt, inriktning och service skulle kunna testas och utvärderas. Utifrån erfarenheterna kan verksamheten sedan förändras och utökas för att på bästa sätt möta behoven hos medborgarna och hos IVO:s interna organisation.

Höga förväntningar på service

Den generella åsikten i fokusgrupperna om information om IVO:s roll och uppdrag, är att medborgarna inte tar till sig information om myndigheten om de inte är i behov av den. Därför ansåg fokusgrupperna att informationen måste vara tydlig på exempelvis 1177.se och att vård- och omsorgspersonalen i högre utsträckning bör vara kunniga och informera om IVO och andra aktörer. Patient- och brukarorganisationerna önskade information till sina egna webbplatser och trycksaker om IVO att dela ut.

Fokusgrupperna visade att de allra flesta förväntar sig att man kan lämna klagomål, tips och ställa frågor till IVO under normal kontorstid, det vill säga vardagar kl. 8-17 och dag före helgdag kl. 8-12. I gruppen med medborgare kommenterade de spontant att IVO bör ha telefontid även på kvällar och helger. I diskussionerna framkom att det alltid är viktigt att kunna ringa. Ungefär hälften tycker också att

det är bra om man kan chatta under öppettider, eftersom det är en viktig kanal för personer med olika former och grader av funktionsnedsättningar.

Deltagarna fick ta ställning till om IVO skulle erbjuda ljudfiler vid en anmälan, till exempel för personer som inte kan skriva. Den generella uppfattningen var att det var något som måste finnas. Endast två tyckte att det var en service som inte kan förväntas av en myndighet.

När det gäller skriftliga svar tyckte de flesta att tre dagar är en rimlig nivå, även om förväntningarna är höga på en automatisk bekräftelse att en e-post har kommit in till myndigheten. I bekräftelsen förväntas att det ska stå ungefärlig svars- eller handläggningstid för ärendeslaget. De ansåg dock inte att det behövde vara en uppskattning för det enskilda ärendet. Möjligheten att skicka frågor, tips och anmälningar via webbformulär uppfattades som en självklarhet.

För personlig kontakt med handläggarna uttryckte patient- och brukarorganisationerna inget behov av spontana möten eller telefontider hela arbetsdagar, utan det räckte med telefontid vissa tider under vardagarna. Gruppen med medborgare uttryckte ett större behov av telefontid under kontorstid och möjlighet att besöka sin handläggare.

Frågan om handläggningstider engagerade fokusgrupperna. Ingen information om hur lång tid olika delar i handläggningen av enskildas klagomål finns, vilket skapade orimliga förväntningar på handläggningstiderna. En person uttryckte att ”Jag förstår att det kan ta lite tid att utreda, så en månad är väl rimligt”. Andra uttryckte att sex månader var alldeles för lång tid och att tre månader är önskvärt. Med tanke på kraven i handläggningen på yttrandetider och tider för att komma in med journaler med mera, måste förväntningarna anses som orimlig i förhållande vad som är möjligt att leva upp till.

Önskemålet om tidsangivelser kom även upp i diskussionerna om informationsbladet som beskriver handlägningsprocessen. Ett liknande informationsblad önskades för klagomål på socialtjänsten. Man efterfrågade även information om vad ärendet kan utmynna i, som kritik, föreläggning om förändring och om eller när vårdpersonal kan prickas. Det framkom även att bilden av vad en patientsäkerhetsrisk är, skiljer sig mellan lagstiftningen och fokusgrupperna.

Ökad service och underlag för riskbaserad tillsyn

Upplysningstjänsten tar emot samtal vardagar kl. 9-12 och kl. 13-16, samt besvarar e-post som kan skickas via webbformulär eller vanlig e-post via registraturen. IVO har via upplysningstjänsten skapat möjligheten att ta emot tips och synpunkter utan att det blir en anmälan, vilket möjliggör anonymitet. Upplysningstjänsten ska även guida frågeställare rätt och besvara generella frågor om vård och omsorg som inte kräver utredning eller handläggning.

Medarbetarna i Upplysningstjänsten har en kontaktperson på varje avdelning för stöd i mer komplexa frågeställningar vid behov, återkoppling av trender och

statistik, samt för utveckling av samarbete och kunskap om lokala förutsättningar som vård och omsorg har. Under pilotverksamhetens första tid har kontaktpersonerna endast kontaktats för återkoppling och former för samarbete, eftersom upplysningstjänsten själv har kunnat svara på merparten av frågorna.

Genom att logga inkomna frågor och tips blir det även möjligt att se trender och risker inom vissa vårdområden eller hos vårdgivare innan det blir en vårdskada. Upplysningstjänsten ska genom sina sammanställningar av statistik, trender och riskbeteenden bidra till en effektivare och mer träffsäker tillsyn och att de regionala avdelningarna får information om riskbeteenden och trender inom vård och omsorg som är av värde i tillsynsarbetet.

Utvecklad upplysningstjänst

Mål med upplysningstjänst

- ⊗ **Ökat kundvärde:** Medborgare som är i kontakt med IVO ska uppleva hög tillgänglighet, tydlighet och en hög servicenivå. De ska även uppleva att de får svar på sina frågor, samt relevant och tillräcklig information inför beslutet om de ska göra en klagomålsanmälan eller på annat sätt framföra sina synpunkter.
- ⊗ **Ökad effektivitet i hantering av enskildas klagomål:** Den absoluta merparten av ärenden som kommit in där klagande har varit i kontakt med upplysningstjänsten ska innehålla händelser som utreds. Anmälningarna ska i högre grad vara fullständiga och inte behöva kompletteras av anmälaren.
- ⊗ **Del av underlag för riskbaserad tillsyn:** De synpunkter som samlas in via upplysningstjänsten ska systematiskt och regelbundet återföras till myndighetens övriga avdelningar, och kunna utgöra underlag för initiativärenden och riskbaserad tillsyn. På så sätt bidrar upplysningstjänsten till en effektivare och mer ändamålsenlig tillsyn av vård och omsorg.

Upplysningstjänstens uppdrag

Upplysningstjänsten ska ta emot och besvara frågor, informera och hänvisa personer som:

- ⊗ har utsatts för en vårdskada eller riskerat att få en vårdskada
- ⊗ vill klaga på vård eller omsorg, men ännu inte skickat in en anmälan
- ⊗ har frågor om hur man gör om man är missnöjd med den vård eller omsorg man fått eller bemötandet inom vården eller omsorgen
- ⊗ vill ha upprättelse eller ersättning för lidande som uppkommit i samband med behandling inom vård och omsorg
- ⊗ har enklare frågor som inte kräver handläggning eller utredning

Upplysningstjänstens arbetssätt

- ⊗ Medborgaren kontaktar IVO:s upplysningstjänst via telefon eller webbformulär med en fråga, beskriver en händelse eller lämnar en synpunkt eller ett tips.
- ⊗ Gäller kontakten en fråga, besvaras den antingen direkt eller med hjälp av sakkunnig. Upplysningstjänsten skickar svar på frågan inom tre dagar. Är frågan komplex och kräver utredning skickas den till registrator för diarieföring och hantering av sakkunnig.

- ⊗ Gäller kontakten beröm, kritik eller förbättringsförslag av IVO:s verksamhet tar upplysningstjänsten emot det och för vidare det enligt fastställda rutiner.
- ⊗ Gäller kontakten missnöje eller klagomål förklarar upplysningstjänsten vilka olika alternativ som finns, beroende på vad medborgaren vill uppnå, om anonymitet är viktigt och vilka medborgaren tidigare har varit i kontakt med. Det ska alltid framgå att medborgaren själv beslutar om det ska leda till en klagomålsanmälan eller om denne ska lämna en synpunkt eller ett tips. Upplysningstjänsten guidar medborgaren rätt.
- ⊗ Om medborgaren vill lämna ett tips skriver upplysningstjänsten ner en beskrivning av händelseförloppet i ett loggningssystem, tillsammans med anteckningar om vårdgivare, geografisk plats för händelsen, vilket verksamhetsområde det gäller och typ av tips. Medborgaren bekräftar att det nedskrivna händelseförloppet stämmer. Anser upplysningstjänsten att händelsen kan vara underlag för att starta ett initiativärende, skickas händelsen omgående till berörd avdelning för bedömning och beslut.



- ⊗ Varje månad sammanställer upplysningstjänsten de synpunkter som inkommit till upplysningstjänsten, utifrån region och skickar till respektive avdelning. Kontakt tas även med kommunikationsenheten för förslag på förbättringar av webbplatsen.
- ⊗ Avdelningarna använder sedan sammanställningen som ett av flera underlag för riskbaserad tillsyn.

Serviceåtagande

IVO:s serviceåtagande utvecklas under 2015 och kommer att gälla fullt ut från och med 1 september 2015. Åtagandet utgår från principen att myndigheten ska vara tillgänglig under kontorstid, men vissa avvikelser kan förekomma. IVO strävar efter att vara tillgängliga ur ett funktionsnedsättningsperspektiv och utvecklar successivt teknik och rutiner för att vara tillgängliga för alla på lika villkor.

Att myndigheter har upplysningstjänster blir allt vanligare i Sverige. Många av de som vänder sig mot medborgarna har högt uppsatta servicemål och generösa öppettider, till exempel Försäkringskassan och Skatteverket. Även myndigheter som i huvudsak vänder sig mot profession, företag och organisationer har upplysningstjänster med öppettider som i princip motsvarar ordinarie arbetstider. Detta medför att förväntningarna på IVO:s upplysningstjänst ligger på ungefär samma nivå.

Utökat tjänsteutbud 2015

Upplysningstjänst

Från och med juni 2015 har IVO en upplysningstjänst för medborgare inom hälso- och sjukvård så väl som socialtjänst. Medborgare kan vända sig dit med allmänna frågor, tips och klagomål. Upplysningstjänsten svarar på frågor inom myndighetens verksamhetsområde, guidar medborgare till eget och andras material, tar emot tips och hjälper de som vill göra en anmälan.

Barnlinjen

Under våren fick IVO ett uppdrag för att utreda hur barn och unga som vårdas inom den psykiatriska tvångsvården ska komma i kontakt med myndigheten. Som en följd av uppdraget startar IVO under april 2015 en Barnlinje som alla barn och unga kan utnyttja för frågor, stöd och rådgivning när det gäller socialtjänst och hälso- och sjukvård.

E-tjänst för anmälningar

Som en effekt av genomlysningen av processen för enskildas klagomål startar i februari 2015 en e-tjänst för anmälningar av klagomål. Via tjänsten fyller man i en digital anmälan som antingen kan skickas in som pdf-fil eller skickas via inloggning med Bank-ID. Skickas den in via inloggning med Bank-ID blir det under 2015 möjligt att följa ärendet via Mina sidor.

Telefon

Växeln har öppet vardagar kl. 8-16.30 och dag före helgdag kl. 8-12. Telefonisterna ska svara inom 2 minuter och under väntetiden meddelas köplats i telefonen.

Upplysningstjänsten har öppet vardagar kl. 9-16. Upplysningstjänsten ska svara inom 5 minuter och köplats meddelas under väntetiden.

Barnlinjen har telefontid vardagar kl. 12-19. En inspektör ska svara inom 2 minuter. Det ska även vara möjligt att chatta med inspektörer några timmar varje vardag.

Skriftlig korrespondens

Den som skickar e-post till IVO ska få en bekräftelse och besked om eventuell handläggning inom en arbetsdag och frågan ska besvaras inom tre arbetsdagar, om frågan inte kräver handläggning eller utredning. Krävs handläggning eller utredning ska berörd person få meddelande om detta inom tre arbetsdagar.

Den som skickar pappersbrev eller fax till IVO ska få en bekräftelse och besked om eventuell handläggning inom fem arbetsdagar och frågan ska besvaras inom tio arbetsdagar, om frågan inte kräver handläggning eller utredning. Krävs handläggning eller utredning ska berörd person få meddelande om detta inom fem arbetsdagar.

Språk

Alla texter som IVO skriver ska vara anpassade efter den som ska läsa texten, vara lättlästa, begripliga och uppfylla kraven på klarspråk. Grundläggande information om IVO finns publicerat på lättläst, talad svenska på webbplatsen och engelska. Material som riktar sig till barn och unga inom HVB finns på minoritetsspråken och vanligt förekommande språk enligt statistik från Migrationsverket. Om tolkstöd behövs görs den bedömningen inom ramen för ärendehandläggningen.

Övrig kommunikation

IVO ska vara en tillgänglig myndighet som tar hänsyn till de vanliga funktionsnedsättningar som förekommer i vårt samhälle. Med tillgänglighet på webbplatsen menar IVO att den externa webbplatsen ska uppfylla de krav som W3C ställer för nivå AA⁸.

Det ska vara tydligt hur myndighetens handläggningsprocesser ser ut, vem man ska kontakta i olika ärenden och vilka generella handläggningstider som finns för olika ärendeslag.

IVO strävar efter att förbättra sin service och anpassa tjänster efter de behov som finns. Upplysningstjänsten tar emot förbättringsförslag, beröm och klagomål på myndigheten och vidarebefordrar dem för vidare hantering inom organisationen.

⁸ Internationella riktlinjer för webbtillgänglighet, där tillgängligheten klassas i tre nivåer (A till AAA)

Bemötande

Medarbetarna på IVO och i synnerhet funktioner som har direktkontakt med medborgarna, ska bemöta medborgare och andra på ett respektfullt och medmänskligt sätt.

Uppföljning av serviceåtagande

IVO ska kontinuerligt följa upp vad medborgarna tycker om den service och det bemötande som de får från myndigheten. Avdelningen för verksamhetsstöd och styrning kommer att samordna och följa upp myndighetens serviceåtagande främst gentemot medborgarna, inklusive barn och unga. Uppföljningarna ske genom uppföljande statistik, samt kvantitativa och kvalitativa mätningar både för myndigheten som helhet och för vissa tjänster. Resultatet kommer att ligga till grund för utveckling av myndighetens service, tjänster, information och kompetensutveckling av medarbetarna.

Uppföljning av upplysningstjänsten

Upplysningstjänsten ska genomföra uppföljningar av nöjdheten med bemötande, svars kvalitet och servicenivå. Det kommer att ske genom uppföljande statistik, samt kvantitativa och kvalitativa stickprovsmätningar flera gånger per år.

Utveckling utöver uppdraget

Införande av upplysningstjänst profession

Professionen får idag vända sig till servicetelefonerna som har telefontider vardagar kl. 9-12. Genom att starta en upplysningstjänst för professionen kan telefontiderna utökas, samtidigt som servicetelefonerna avskaffas. Det kommer att medföra en utökad service mot professionen och att resurser för tillsyn frigörs på avdelningarna. Under året kommer återföringen till professionen att utvecklas. Utifrån rapporter, statistik och annan återföring kommer upplysningstjänsten att kunna stödja professionen med generell rådgivning och stöd.

Utveckling av e-tjänster

Under februari 2015 inför IVO e-tjänst för anmälan av klagomål. I takt med genomlysningar och utveckling av andra verksamhetsområden kommer andra e-tjänster att erbjudas.

Informationsöversyn och informationsplanering

Den information om IVO:s roll i förhållande till medborgare som finns hos andra aktörer behöver kartläggas under 2015. Med kartläggningen som utgångspunkt utformar IVO en kommunikationsplan för hur både den egna informationen och hur informationen hos andra aktörer kan bli tydligare och spridas på ett ändamålsenligt sätt.

Bilaga 1 – Jämförelse serviceåtagande

| TJÄNST | | SERVICENIVÅ 2015-09-01 |
|--------------------------------|---|--|
| E-tjänst | E-tjänster | E-tjänst för klagomål finns från 1 mars |
| Telefon | Växel öppettider | Vardagar 8-16.30, dag före helgdag 8-12 |
| | Växel svarstid | Inom 2 min |
| | Upplysningstjänst öppettider | Vardagar 9-16 (undantag kan förekomma) |
| | Upplysningstjänst svarstid | Inom 5 min |
| Barnlinjen | Barnlinjen öppettider | Telefon vardagar 12-19, chatt - 2 timmar per vardag |
| | Barnlinjen svarstid | Inom 2 min |
| Språk | Klarspråk | Klarspråk i all kommunikation till medborgare |
| | Minoritetsspråk | Övergripande information finns. Tolkmöjlighet vid behov. |
| | Övriga språk | Övergripande information på engelska och andra språk vid specifika behov. Tolkmöjlighet vid behov. |
| Skriftlig korrespondens | Svarstid mejl | Bekräftelse och besked om ev. handläggning inom 1 arbetsdag och svar inom 3 arbetsdagar om inte handläggning krävs. |
| | Svarstid brev | Bekräftelse och besked om ev. handläggning inom 5 arbetsdagar och svar inom 10 arbetsdagar om inte handläggning krävs. |
| Övrig kommunikation | Tillgänglighet webb | Lättläst samt uppläsningfunktion. W3C – AA-krav. |
| | Tydlig kommunikation om tjänster, uppdrag, handläggning, tider m.m. | Tydliga processer vid ärendehandläggning samt information om ungefärliga handläggningstider. |
| | "Hjälp oss att bli bättre" | Möjlighet att ge förbättringsförslag på IVO:s verksamhet genom upplysningstjänst |

Bilaga 2 – Diskussionsguide fokusgrupper

Bakgrund och syfte

I samband med ett projekt där IVO har för avsikt att skapa bättre kontaktvägar (bland annat genom att utveckla en upplysningstjänst) för sina användare så har Usability Partners anlåtats för att genomföra tre fokusgrupper under oktober 2014. Syftet var att undersöka vilka behov, förväntningar, önskemål och erfarenheter användare har med en myndighet som IVO. Usability Partners är ett konsultföretag som är specialiserat på att säkerställa användbarhet och användarupplevelse vid utveckling av produkter/tjänster/system.

Mer specifikt så behandlades följande grundfrågor i fokusgrupperna:

- ⊗ I vilket syfte kontaktar medborgarna IVO idag och hur har den kontakten upplevts?
- ⊗ Genom vilka kanaler får man information om IVO?
- ⊗ Hur upplevs servicenivån och tillgängligheten?
- ⊗ Hur skulle konceptet med en upplysningstjänst uppfattas?
- ⊗ Har man egna förslag på hur IVO kan nå ut med information till patienter?

Deltagarna i fokusgrupperna kom från 3 olika områden:

- ⊗ Patientorganisationer
- ⊗ Brukarorganisationer
- ⊗ Medborgare

Fokusgrupperna genomfördes med hjälp av en guide där diskussionerna utgick från ett antal frågor. Det fanns en guide för patient- och brukarorganisationer och en för medborgare som utvecklades av Usability Partners tillsammans med IVO.

Fokusgrupper är en metod som används för att systematiskt erhålla kvalitativa data inom bestämda områden/ämnen. Det är dock viktigt att ta i beaktande att insamlad data inte alltid kan generaliseras. Trots detta så kan fokusgrupper ge värdefulla insikter i hur olika typer av användargrupper tänker och resonerar runt olika ämnen.

Diskussionsguide

Under 90 min för vi diskussion i grupp. Diskussionerna kommer att fokusera på behov och förväntningar på kontakten med IVO (där en upplysningstjänst är en viktig del).

Vi kommer spela in ljud och bild men era fullständiga namn kommer inte att finnas med i någon dokumentation.

Presentation: Förnamn. Vilken sorts verksamhet kommer du ifrån?

Bakgrund och syfte: Regeringen har gett IVO i uppdrag att se över hur myndighetens service till och bemötande av allmänheten kan utvecklas och tydliggöras. Det har påbörjats ett pilotprojekt för att skapa bättre kontaktvägar för medborgare med fokus på patienter, brukare och deras anhöriga.

Kännedom om IVO: Känner du till IVO? Vad gör IVO?

Erfarenhet av IVO: Har du varit i kontakt med IVO? Om JA: I vilken situation? Hur skedde kontakten?

Kännedom om patientnämnden (SLL): Känner du till Patientnämnden? Vad är skillnaden mellan Patientnämnden och IVO?

Erfarenhet av/förväntningar på IVO

Om du varit i kontakt med IVO – Var du nöjd med den service du fick av IVO? Har du förslag på hur IVO:s service och bemötande kan utvecklas? Hur kan IVO bli tydligare med vilken service som man kan förvänta sig av kontakterna?

Om du ej haft kontakt med IVO – vad har du för förväntningar på en sådan kontakt?

IVO upplysningstjänst: På vilket sätt skulle en upplysningstjänst för medborgare förbättra IVO:s service? Vilka krav och önskemål skulle du ha på en upplysningstjänst?

Servicenivåer: Nu kommer tre olika servicenivåer att presenteras. Ta ställning till vilken av dessa som bäst fyller de behov som du ser att man har av kontakterna med en tillsynsmyndighet. Motivera val av nivå och om något eller några av punkterna bör ändras. Prioritera vad som är viktigast (se tabellen nedan)

Informera medborgarna: Vilken information skulle man behöva om man inte är nöjd med vården eller omsorgen? Hur kan man nå ut till medborgare med information? Idéer?

Övning: Vad är det du kräver/förväntar dig av en upplysningstjänst från IVO? En aspekt/post-it

Standardtexter: Feedback på standardtexter

Förslag på servicenivåer – fokusgrupper

| Ämne | Servicenivå 1 | Servicenivå 2 | Servicenivå 3 |
|--------------------------|--|---|---|
| Telefon | Man kan lämna klagomål, synpunkter och ställa frågor till IVO alla vardagar via telefon kl. 8-17 och klämdagar kl. 8-12. | Man kan lämna klagomål, synpunkter och ställa frågor till IVO alla vardagar via telefon kl. 9-12 och 13-16. | Man kan lämna klagomål, synpunkter och ställa frågor till IVO alla vardagar via telefon kl. 9-12. |
| Chat | Det ska vara möjligt att chatta med IVO:s upplysningstjänst kl. 8-17 på vardagar och kl. 8-12 på klämdagar. | Det ska vara möjligt att chatta med IVO:s upplysningstjänst kl. 9-12 på vardagar. | Ingen chatfunktion. |
| E-post | Det finns en mejladress för frågor och synpunkter på ivo.se, svar inom 24 h. | Det finns en mejladress för frågor och synpunkter på ivo.se, svar inom 3 dagar. | Det finns en mejladress för frågor och synpunkter på ivo.se, svar inom en vecka. |
| Svarstid formulär | Det finns formulär på webbsidan för frågor och synpunkter, svar inom 24 h. | Det finns formulär på webbsidan för frågor och synpunkter, svar inom 3 dagar. | Inget formulär. |
| Personlig kontakt | Det är möjligt att besöka regionkontoren vardagar kl. 8-17 och klämdagar kl. 8-12 för att ställa frågor till sin handläggare eller en inspektör. | Man kan ringa sin handläggare vardagar kl. 9-12. | En administratör skickar ut information vid behov och vem som är handläggare är mindre viktigt. |

Bilaga 3 – Testsession användbarhetstester

Intervjufrågor före testet

Kön/Ålder:

Sysselsättning/roll:

Familjesituation: ensamstående eller sambo/gift

Antal personer i hushållet: __ (varav barn __)

1. Hur ofta använder du Internet? Antal timmar per vecka.
2. Har du någon gång varit i kontakt med vården, antingen själv eller som företrädare för t.ex. ditt barn eller din förälder?
3. Hur tyckte du att kontakten/kontakterna gick?
4. Föreställ dig att du har varit i kontakt med vården och i och med detta känt att du inte var helt nöjd med den kontakten. Vad skulle du göra i den situationen om du kände att du vill gå vidare med detta (skulle de ringa sjukhuset/ringa advokat/gå till någon webbplats/etc)?

(Föreslaget scenario: Du hade oturen att bryta benet i våras när du halkade på en isfläck. Du opererade dig här på Sankt Görans sjukhus. Tyvärr så uppstod en onödig komplikation som gjorde att du var tvungen till ett kompletterande ingrepp. Du fick även ligga kvar två dagar extra pga detta.)

Testscenarios/e-formulär

5. (Börja med tom startsida på datorn) Tänk på den hypotetiska frågan du nyss fick ang ditt missnöje med vårdkontakten. Om du skulle gå vidare med detta på webben, vad skulle du göra? (se hur de skulle gå till väga, för att sedan leda dem mot IVO i nästa scenario)
6. Du fick höra av en vän att man kan få hjälp med sådana här ärenden av en myndighet som heter IVO.
 - a. Har du hört talas om IVO förut? Om JA, i vilken situation?
 - b. Kan du kolla upp vad IVO gör för något? (kan hjälpa dem till sajten)
 - c. Verkar IVO kunna hjälpa dig i detta ärende?
7. Du skulle vilja gå vidare och delge hur du har blivit missnöjd med din kontakt med vården. Hur skulle du göra? (hur kan de hitta fram till någon sådan funktionalitet?)
8. Skulle vara intressant att se om deltagare väljer klagomål eller tips/synpunkter. Kan vi testa det (finns t ex copytexter/designförslag för detta)? (Skall undersökas vidare...)

9. Föreställ att detta var situationen som du råkade ut för: Fortsätt på den påbörjade situationen från förintervjun. Du skulle nu vilja lämna ett klagomål via detta formulär (ta fram formuläret i en annan webbflik).
10. Föreställ dig en annan situation där du råkat ut för följande: Fortsätt på samma situation men lägg till att deltagaren har känt sig missnöjd med dåligt skött hygien på avdelningen. Du skulle nu vilja lämna ett tips via detta formulär (ta fram formuläret i en annan webbflik).
11. Vad kommer att hända nu när du har skickat iväg ditt ärende?

Intervjufrågor efter testet

12. Vad tyckte du generellt om webbplatsen?
13. Vad tyckte du om språk och rubriker som används?
14. Vad tyckte du om formulären?
15. Hur resonerar du angående valet av e-formulär (varför välja klagomål vs tips/synpunkt)?
16. Har du någon slutkommentar/några förändringsförslag/något som saknas?

Standardtexter

Nu skulle jag vilja visa några textförslag med dig. Om ett ärende inleds så kommer ju det att uppstå en kommunikation mellan IVO och den som startat ärendet, t ex genom brev som skickas. Du kommer nu få sätta dig in i några situationer där man har inlett ett ärende för missnöje. Detta ärende har skickats iväg och det svar som ges från IVO kommer du får läsa och ge dina synpunkter på.

- ⊗ Situation 1 läses upp – Testpersonen får läsa igenom korrespondensen och ge sina kommentarer på den.
- ⊗ Situation 2 läses upp – Testpersonen får läsa igenom korrespondensen och ge sina kommentarer på den.
- ⊗ Situation 3 läses upp – Testpersonen får läsa igenom korrespondensen och ge sina kommentarer på den.
- ⊗ Situation 4 läses upp – Testpersonen får läsa igenom korrespondensen och ge sina kommentarer på den.

För varje situation (alla dokument):

- ⊗ Hur tycker du informationen är (förstår du den)?
- ⊗ Hur uppfattar du IVO:s ställningstagande (t.ex. beslutet ”Avslut utan utredning”)?
- ⊗ Saknas det något i texten eller bör något vara annorlunda?

Tydligare kontaktvägar för medborgare
Slutrapport för att förenkla och förtydliga förutsättningarna för medborgarkontakter
(regeringsuppdrag S2014/1124/FS)
Artikelnr: IVO 2014-31
Utgiven i december 2014

Inspektionen för vård och omsorg (IVO)
Box 45184, 104 30 Stockholm
Telefon: 010-788 50 00
registrator@ivo.se
www.ivo.se

