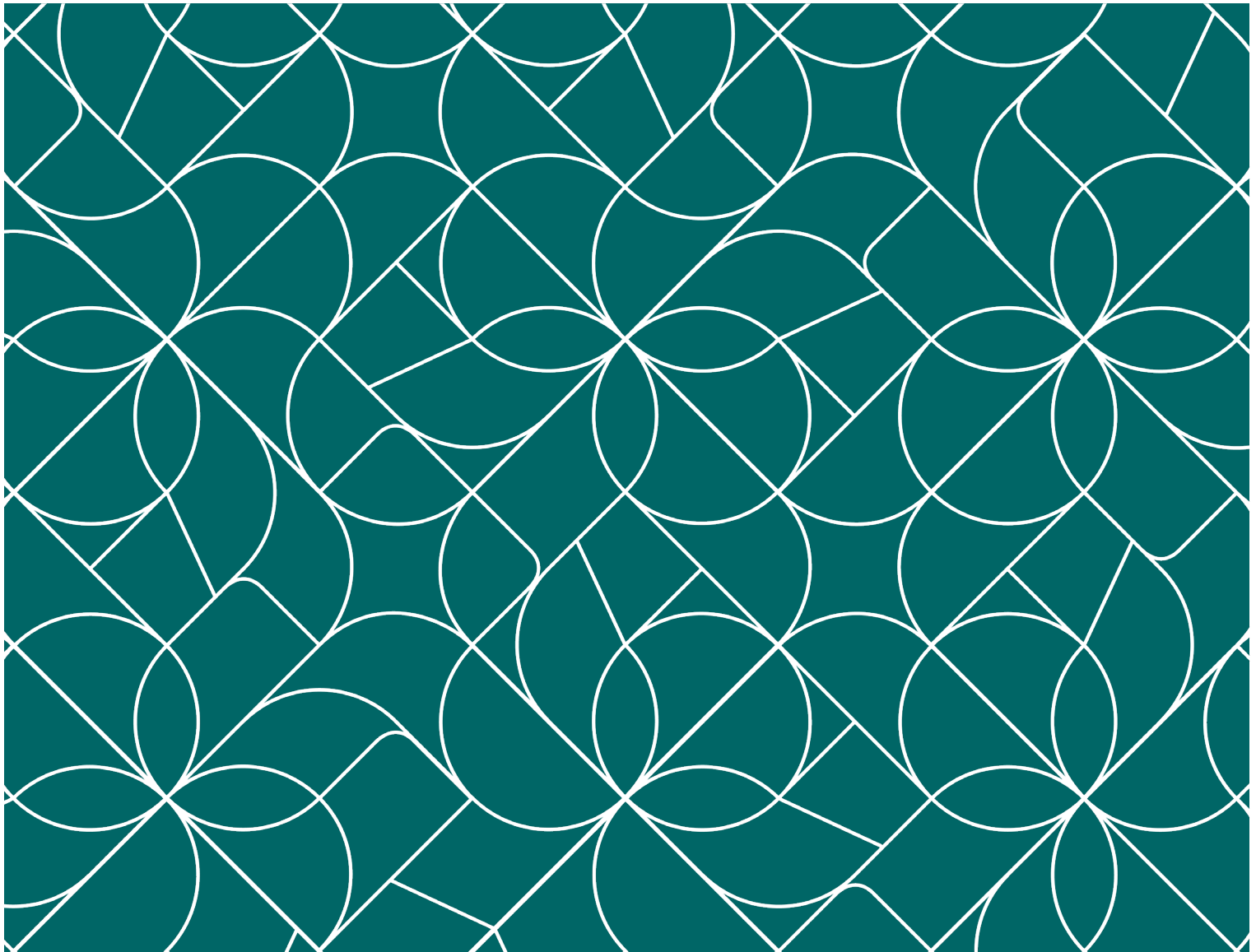


Plan för hantering av handläggningstider och ärendebalanser

Delredovisning (S2025/02147 (delvis))



Citera gärna ur IVO:s publikationer, men ange alltid källa. Kom ihåg att bilder, fotografier och illustrationer är skyddade av upphovsrätten, och du måste ha upphovsmannens tillstånd för att använda dem.

Rapporten finns publicerad på www.ivo.se

Artikelnr • IVO 2026-17

Utgiven • Februari 2026, www.ivo.se

Sammanfattning

Inspektionen för vård och omsorg (IVO) har i regleringsbrevet för 2026 (S2025/02147) fått i uppdrag att ta fram en plan för hur myndighetens handläggningstider och ärendebalanser ska hanteras i syfte att successivt minska dem. Planen ska innehålla mål för handläggningstider och riktvärden för ärendebalanser per ärendeslag, tidsatta mål för när avvikelser ska vara åtgärdade samt en redovisning av åtgärder som bedöms bidra till effektivare handläggning. Uppdraget ska slutredovisas i februari 2027 och följs upp genom periodisk rapportering till Regeringskansliet.

Arbetet med att ta fram planen inriktas på att fastställa mål per ärendeslag, etablera gemensamma principer för mätning och identifiera prioriterade åtgärder. Målen ska ge en strukturerad grund för produktionsstyrning och uppföljning, där ärendebalansen används som ett stödjande styrningsmått i relation till målen för handläggningstid.

De åtgärder som vidtas inom ramen för uppdraget prioriteras till ärendeslag där avvikelserna i förhållande till fastställda eller planerade målnivåer för handläggningstid och ärendebalans är som störst och där den förväntade effekten bedöms vara mest betydande. Inledningsvis prioriterar IVO ärendeslagen enskildas klagomål enligt patientsäkerhetslagen, egeninitierad tillsyn av hälso- och sjukvårdspersonal samt tillståndsprövning.

IVO:s förbättringsarbete kommer att fokusera på utveckling av operativa arbetssätt, tydligare principer för prioriteringar i ärendeflöden, strukturerade processförbättringar samt vidareutveckling av ändamålsenliga IT-stöd.

Den periodiska återrapporteringen sker genom att myndigheten lämnar regelbundna rapporter till Regeringskansliet, vilka redovisar utvecklingen av handläggningstider och ärendebalanser samt beskriver vidtagna och planerade åtgärder och identifierade risker. Rapporteringen ger därmed en återkommande och strukturerad lägesbild över utvecklingen under uppdragstiden och utgör underlag för den samlade bedömningen och det fortsatta åtgärdsarbetet.

Sammantaget lägger arbetet grunden för ett långsiktigt och systematiskt förbättringsarbete inom myndigheten. Målsättningen är att stärka IVO:s effektivitet och förmåga att fullgöra sitt uppdrag.

Innehåll

Sammanfattning	3
Uppdraget	5
Genomförande av uppdraget	5
Bakgrund	5
Mål för handläggningstider och ärendebalanser	6
Principer för enhetlig och ändamålsenlig mätning och uppföljning	7
Inriktning för åtgärdsarbetet	8
Samlad bedömning och fortsatt rapportering	8
Referenser	10

Uppdraget

Inspektionen för vård och omsorg (IVO) har i regleringsbrevet för 2026¹ fått i uppdrag att ta fram en plan för hantering av myndighetens handläggningstider och ärendebalanser. Planen ska redovisa mål för handläggningstider och ärendebalanser per ärendeslag samt ange tidsatta mål för när avvikelser ska vara åtgärdade. Den ska även beskriva vidtagna åtgärder och hur dessa bidrar till effektivare handläggning, särskilt inom tillståndsprövningen enligt socialtjänstlagen och Lag (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade. Slutredovisning sker i februari 2027. Arbetet följs upp genom regelbunden periodisk rapportering till Regeringskansliet.

Denna delredovisning redogör för bakgrund, principer för mätning och mål, inriktningen för åtgärdsarbetet samt beskriver strukturen för den regelbundna periodiska uppföljningen.

Genomförande av uppdraget

IVO genomför uppdraget genom en stegvis och sammanhållen utveckling av mål, mätmetoder, uppföljning och åtgärder. Arbetet ska integreras i myndighetens ordinarie verksamhetsstyrning. Syftet är att stärka myndighetens långsiktiga förmåga till aktiv och datadriven produktionsstyrning genom en tydligare koppling mellan mål, uppföljning och operativa beslut, i syfte att korta handläggningstiderna.

Planen omfattar tre huvudsakliga delar:

1. Fastställande av mål och etappmål per ärendeslag.
2. Etablering av gemensamma definitioner och principer för mätning.
3. Prioriterade åtgärder för att korta handläggningstiderna och minska balanser.

Arbetet följs upp genom återkommande rapportering till Regeringskansliet och resultaten används samtidigt för att utveckla myndighetens interna uppföljning samt redovisningen i årsredovisningen.

Bakgrund

Handläggningstiderna inom flera av IVO:s ärendeslag är långa, vilket påverkar skyndsamhet, rättssäkerhet och möjligheten till snabb återföring av iakttagelser, såsom identifierade brister, återkommande mönster och andra relevanta erfarenheter. Långa handläggningstider påverkar även de verksamheter som har kontakt med IVO, genom att osäkerhet kvarstår under längre tid och förutsättningarna för planering, åtgärdsarbete och verksamhetsutveckling

¹ S2025/02147 (delvis).

försämrats. Detta har uppmärksammats av Justitieombudsmannen (JO)² och Riksrevisionen³. JO:s kritik mot IVO avser genomgående långsam och stundtals passiv handläggning i flera ärendeslag, återkommande brister i att uppfylla skyndsamhetskrav samt i vissa fall bristande information till enskilda om förseningar, samtidigt som JO konstaterar att problemen i flera fall är strukturella och generella.

Riksrevisionen bedömer att IVO:s klagomålshantering är ineffektiv, med långa handläggningstider, bristande uppföljning och otillräcklig användning av klagomålsinformation i IVO:s riskanalysarbete, vilket innebär risker för rättssäkerhet och patientsäkerhet samt pekar på behov av långsiktiga strukturella förbättringar.

I IVO:s årsredovisning⁴ har myndigheten IVO konstaterat att handläggningstiderna är långa och ärendebalanserna höga i flera ärendeslag, vilket påverkar möjligheterna till effektivt beslutsfattande, återföring av kunskap och god rättssäkerhet. IVO har under 2025 påbörjat ett arbete med att tydliggöra målnivåer, utveckla enhetliga principer för mätning och stärka uppföljningen. Ärendebalanser påverkas av inflöde, handläggningskapacitet och ärendenas komplexitet. En varaktig obalans mellan inflöde och avslut leder över tid till ökade balanser och därmed längre handläggningstider. Arbetet med att utveckla målstruktur, mätmetoder och åtgärder inom ramen för regeringsuppdraget bygger vidare på de insatser som redan har initierats och syftar till att skapa en mer förutsebar och rättssäker ärendehantering.

Mål för handläggningstider och ärendebalanser

Regeringsuppdraget innebär att myndigheten ska fastställa mål för handläggningstider samt ange riktvärden för ärendebalanser som stöd för att uppnå dessa mål. Tydliga mål är en förutsättning för stärkt produktionsstyrning, ökad förutsebarhet och systematisk uppföljning.

Mål för handläggningstid avser den tid som förflyter från registrering till beslut och expediering, i enlighet med de definitioner och principer för mätning som beskrivs nedan.

Mål för ärendebalans avser omfattningen och sammansättningen av pågående ärenden över tid. Uppföljningen ska belysa relationen mellan inflöde, handläggningskapacitet och genomströmning. Ärendebalansen utgör därmed ett styrningsmått som kompletterar målen för handläggningstid och bidrar till att

² JO-beslut dnr: 4741–2025, 11434–2024, 4427–2024, 2940–2024, 9993–2023, 2095–2023, 486–2022.

³ Riksrevisionen (2025). IVO:s hantering av enskildas klagomål på hälso- och sjukvården (2025:29).

⁴ Inspektionen för vård och omsorg, årsredovisning 2025

identifiera behov av åtgärder. Ärendebalansens nivå påverkas av inflöde, kapacitet och ärendenas komplexitet och måste därför tolkas i sitt sammanhang.

Utvecklingen av balansen, i relation till prognosticerat inflöde och tillgänglig kapacitet, kan ge viktiga signaler om behov av åtgärder och om risk för längre handläggningstider. Riktvärden för balans fastställs därför som stöd för att nå målen för handläggningstid.

Handläggningstid och balans ska följas och analyseras samlat, och resultaten ska tolkas med beaktande av krav på kvalitet och rättssäkerhet i ärendehandläggningen. Målen definieras per ärendeslag med hänsyn till respektive ärendes rättsliga och handläggningsmässiga förutsättningar. Vid fastställande av målnivåer beaktas variation i ärendenas omfattning och komplexitet, så att målen möjliggör styrning utan att försvåra jämförbarhet över tid.

Målen ska vara realistiska, mätbara och förankrade i verksamheten. De baseras på historiska utfall, analyser av ärendeflöden och bedömningar av tillgänglig kapacitet samt planerade utvecklingsinsatser. Där full måluppfyllelse bedöms kräva längre tid används tidsatta etappmål för att möjliggöra en stegvis och uppföljningsbar utveckling.

Principer för enhetlig och ändamålsenlig mätning och uppföljning

En mer enhetlig och jämförbar mätning av handläggningstider och ärendebalanser är en central förutsättning för att myndigheten ska kunna stärka produktionsstyrningen, förbättra uppföljningen och möjliggöra en samlad redovisning av verksamhetens resultat över tid och mellan olika ärendeslag. En del av arbetet inom ramen för regeringsuppdraget inriktas därför på att etablera gemensamma definitioner och övergripande principer för mätning vilka ska tillämpas i myndighetens uppföljning av handläggningstider och ärendebalanser.

IVO:s definition av handläggningstid är den sammanhängande tidsperioden från det att ett ärende initieras och registreras hos myndigheten till dess att ärendet är slutligt avgjort och expedierat. Närmare principer för hur situationer där handläggningen tillfälligt avvaktar komplettering eller yttrande ska hanteras i mätningen av handläggningstid kommer utvecklas inom ramen för det fortsatta arbetet. Principer för hur situationer kopplade till externa processer, såsom återförvisning, inhämtande av underlag eller överklagande, ska beaktas i mätningen kommer också att tas fram.

Myndigheten arbetar också med att stärka förutsättningarna för mer tillförlitliga och jämförbara data. Begränsningar i dagens datakvalitet och uppföljningsmöjligheter åtgärdas genom utvecklingsinsatser inom registreringsrutiner, datakvalitet och systemstöd. I takt med att datakvaliteten förbättras kommer IVO:s möjligheter att genomföra mer enhetlig och systematisk uppföljning av handläggningstider och ärendebalanser att utvecklas.

Inriktning för åtgärdsarbetet

För att nå fastställda mål genomför myndigheten ett samlat åtgärdsarbete avseende arbetssätt, processutformning och prioriterings principer i sin ärendehantering samt i utvecklingen av IT-stöd. Åtgärderna baseras på analyser av inflöde, kapacitet och identifierade flaskhalsar. De prioriteras till områden där avvikelser i förhållande till mål för handläggningstid och ärendebalans är störst och där den förväntade effekten bedöms vara mest betydande, med beaktande av konsekvenser för patienter, brukare och verksamheter som söker tillstånd samt krav på kvalitet och rättssäkerhet.

Arbetet kan bland annat innefatta:

- Utveckling av handlägningsprocesser för ökad förutsebarhet och flödeseffektivitet.
- Utveckling och tillämpning av gemensamma principer för prioritering av ärenden i handläggningen inom respektive ärendeslag.
- Förstärkt och mer enhetlig uppföljning av ärendeflöden och handläggningstider.
- Utveckling av stöd till handläggare i den operativa verksamheten.
- Vidareutveckling av IT-stöd för planering, handläggning och uppföljning.

Inledningsvis kommer IVO att prioritera ärendeslaget enskildas klagomål enligt patientsäkerhetslagen, ärenden inom egeninitierad tillsyn av hälso- och sjukvårdspersonal samt tillståndsprövning.

Genomförandet sker inom ordinarie verksamhet och följs upp inom ramen för myndighetens produktionsstyrning och produktionsplanering där implementering och förändringsledning utgör en integrerad del av arbetet. Arbetet kommer bedrivas med olika tidshorisonter. Vissa insatser kan genomföras på kort sikt, medan utveckling av processer och IT-stöd i flera fall kräver en längre genomförandetid och ger effekter successivt.

Samlad bedömning och fortsatt rapportering

Myndigheten bedömer att de långa handläggningstider som i dag förekommer inom flera ärendeslag kräver strukturella och långsiktiga åtgärder för att åtgärdas. Arbetet med att utveckla målstruktur, mätning och åtgärder utgör därför en viktig del i att stärka produktionsstyrningen och skapa bättre förutsättningar för en mer förutsebar ärendehantering vad gäller handläggningstid och process, samt en rättssäker ärendehantering. Effekterna av genomförda åtgärder förväntas uppstå successivt i takt med att nya arbetssätt etableras och stödstrukturer utvecklas.

Genomförandet följs bland annat upp genom regelbunden periodisk rapportering till Regeringskansliet. Den periodiska rapporteringen kommer att redovisa utvecklingen av handläggningstider och ärendebalanser samt beskriva vidtagna och

planerade åtgärder och identifierade risker som kan påverka utvecklingen. Syftet är att ge en återkommande och strukturerad lägesbild av utvecklingen över tid och möjliggöra en samlad bedömning av hur åtgärdsarbetet fortskrider.

Inledningsvis kommer den periodiska rapporteringen att innehålla en samlad nulägesbild av myndighetens handläggningstider och ärendebalanser baserad på de definitioner och beräkningsgrunder som för närvarande tillämpas. I takt med att principer för mätning och uppföljningsstrukturer vidareutvecklas kan redovisningen komma att fördjupas och i vissa delar justeras. Eventuella förändringar i mått och beräkningsmetoder kommer att redovisas och motiveras för att säkerställa transparens och jämförbarhet över tid.

Fastställande och redovisning av målnivåer för handläggningstid och ärendebalans kommer att ske i samband med slutredovisningen av uppdraget i februari 2027. Den successiva uppföljningen av utvecklingen under uppdragstiden utgör ett underlag för detta arbete.

Genom en sammanhållen produktionsstyrning där mål, uppföljning och åtgärder kopplas samman skapas förutsättningar för ett långsiktigt och systematiskt förbättringsarbete, med yttersta syfte att bidra till en trygg och säker vård och omsorg.

Referenser

Socialdepartementet, S2025/02147 (delvis)

Riksrevisionen (2025). IVO:s hantering av enskildas klagomål på hälso- och sjukvården (2025:29).

Justitieombudsmannen (2026). Beslut, diarienummer 4741–2025.

Justitieombudsmannen (2025). Beslut, diarienummer 11434–2024.

Justitieombudsmannen (2025). Beslut, diarienummer 4427–2024.

Justitieombudsmannen (2025). Beslut, diarienummer 2940–2024.

Justitieombudsmannen (2024). Beslut, diarienummer 9993–2023.

Justitieombudsmannen (2023). Beslut, diarienummer 2095–2023.

Justitieombudsmannen (2022). Beslut, diarienummer 486–2022.