

Datum: 2025-10-15

Diarienummer: 2024/0702

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

Bilaga 2. Frågeformulär

Innehåll

Enkätfrågor	3
Bakgrund	3
Om stöd och vägledning för handläggningen	5
Om handläggning och återkoppling i arbetet	6
Om handläggningstider	8
Om utredningar och beslut i ärenden	9
Om information och yttranden	11
Om den nationella enhetliga strukturen	12
Avslutning	14

Enkätfrågor

Bakgrund

1. Arbetar du som inspektör, helt eller delvis, inom ärendeslaget enskildas klagomål på hälso- och sjukvården? (Fortsättningsvis benämnt enskildas klagomål)

- Ja
- Nej (enkäten avslutas)

2. Har du andra funktioner inom ärendeslaget enskildas klagomål utöver din befattning som inspektör? (Flera svarsalternativ möjliga)

- Ja, rättsligt stöd
- Ja, beslutsfattare
- Ja, medicinskt stöd
- Ja, annan (ange vilken)
- Nej

3. Arbetar du med andra ärendeslag än enskildas klagomål?

- Ja, jag arbetar även med andra ärendeslag (ange vilket/vilka)
- Nej, jag arbetar inte med några andra ärendeslag

4. Hur stor del av din arbetstid arbetar du i ärendeslaget enskildas klagomål?

- 75–100 procent
- 50–74 procent
- 25–49 procent
- 0–24 procent

5. Vilken utbildningsbakgrund har du? (Flera svarsalternativ möjliga)

- Utbildning inom hälso- och sjukvårdsyrke (exempelvis sjuksköterska, läkare, fysioterapeut med flera)
- Utbildning inom socialt arbete
- Utbildning inom juridik
- Annan (ange vilken)

6. Vilken är din huvudsakliga arbetsort?

- Umeå
- Örebro
- Jönköping
- Malmö
- Göteborg
- Stockholm

7. Hur många år har du arbetat med ärendeslaget enskildas klagomål?

- Mindre än 1 år
- 1–3 år
- 3–6 år
- Mer än 6 år

8. Från och med 1 mars 2024 har IVO successivt övergått från en regional handläggning av enskildas klagomål till en nationell enhetlig arbetsstruktur. Arbetade du med handläggning av enskildas klagomål före omläggningen till den nationella arbetsstrukturen?

- Ja
- Nej (ej frågor 37–42)
- Vet inte/ingen uppfattning (ej frågor 37–42)

9. Sedan 1 september 2024 arbetar särskilda team med handläggningen av enskildas klagomål. Ingår du i något av dessa team?

- Ja, i ett som arbetar med nya ärenden
- Ja, i ett som arbetar med äldre ärenden
- Ja, jag arbetar både med nya och äldre ärenden
- Nej
- Vet inte/ingen uppfattning

Om stöd och vägledning för handläggningen

10. I vilken utsträckning ger myndighetens skriftliga stöddokument dig det stöd du behöver för att handlägga enskildas klagomål?

- I mycket stor utsträckning
- I ganska stor utsträckning
- I ganska liten utsträckning
- I mycket liten utsträckning
- Vet inte/ingen uppfattning

11. I vilken utsträckning anser du att du får det medicinska stöd du behöver för att handlägga enskildas klagomål

- I mycket stor utsträckning
- I ganska stor utsträckning
- I ganska liten utsträckning
- I mycket liten utsträckning
- Vet inte/ingen uppfattning

12. I vilken utsträckning anser du att du får det rättsliga stöd du behöver för att handlägga enskildas klagomål?

- I mycket stor utsträckning
- I ganska stor utsträckning
- I ganska liten utsträckning
- I mycket liten utsträckning
- Vet inte/ingen uppfattning

13. I vilken utsträckning ger myndighetens IT-stöd dig det stöd du behöver för att handlägga enskildas klagomål?

- I mycket stor utsträckning
- I ganska stor utsträckning
- I ganska liten utsträckning
- I mycket liten utsträckning
- Vet inte/ingen uppfattning

14. I vilken utsträckning anser du att du har fått den interna utbildning du behöver för att handlägga enskildas klagomål?

- I mycket stor utsträckning
- I ganska stor utsträckning
- I ganska liten utsträckning
- I mycket liten utsträckning
- Vet inte/ingen uppfattning

15. Finns det något som behöver utvecklas eller förändras i myndighetens stöd till dig i ditt arbete med enskildas klagomål?

Fritextsvar

Om handläggning och återkoppling i arbetet

Hur väl stämmer följande påståenden in på handläggningen av enskildas klagomål?

16. Jag ansvarar som inspektör för upplägget av min handläggning av enskildas klagomål.

- Instämmer helt
- Instämmer till stor del
- Instämmer till viss del
- Instämmer inte alls
- Vet inte/ingen uppfattning

17. Min kompetens tas tillvara i mitt arbete med att handlägga enskildas klagomål?

- Instämmer helt
- Instämmer till stor del
- Instämmer till viss del
- Instämmer inte alls
- Vet inte/ingen uppfattning

18. Jag får relevant återkoppling från chef inom ärendeslaget enskildas klagomål om min handläggning.

- Instämmer helt
- Instämmer till stor del
- Instämmer till viss del
- Instämmer inte alls
- Vet inte/ingen uppfattning

19. Jag vet vad som förväntas av mig i handläggningen av enskildas klagomål.

- Instämmer helt
- Instämmer till stor del
- Instämmer till viss del
- Instämmer inte alls
- Vet inte/ingen uppfattning

20. Jag och den som fattar beslut i mina ärenden är oftast överens om de beslut som tas efter genomförd handläggning av enskildas klagomål.

- Instämmer helt
- Instämmer till stor del
- Instämmer till viss del
- Instämmer inte alls
- Vet inte/ingen uppfattning

21. Finns det något som behöver utvecklas eller förändras i handläggningen av enskildas klagomål?

Fritextsvar

Om handläggningstider

Handläggningen av enskildas klagomål sker i flera steg, där IVO inledningsvis ska bedöma om myndigheten ska utreda klagomålet eller inte. Denna fråga gäller IVO:s bedömningar av om ett ärende *ska utredas eller inte*.

22. I vilken utsträckning anser du att IVO har rimliga handläggningstider för att bedöma om ett klagomål ska utredas eller inte?

- I mycket stor utsträckning
- I ganska stor utsträckning
- I ganska liten utsträckning
- I mycket liten utsträckning
- Vet inte/ingen uppfattning

23. I de fall då klagomål utreds, i vilken utsträckning anser du att IVO har rimliga handläggningstider för att utreda klagomålen?

- I mycket stor utsträckning
- I ganska stor utsträckning
- I ganska liten utsträckning
- I mycket liten utsträckning
- Vet inte/ingen uppfattning

24. Om handläggningstiderna är långa i klagomålsärenden som utreds, vilka är de främsta skälen till det enligt din uppfattning? (Flera svarsalternativ är möjliga)

- Otydlig process för handläggningen
- Otydliga bedömningsstöd för hur bedömningar ska göras
- Bristande IT-stöd
- Svårigheter att få medicinskt stöd och rådgivning
- Svårigheter att få internt juridiskt stöd och rådgivning
- För få handläggare som arbetar med enskildas klagomål
- Byten av ansvarig inspektör
- Bristande administrativt stöd
- Otillräcklig uppföljning och styrning av handläggningen
- Perioder av inaktivitet i ärendet från IVO:s sida
- Väntan på handlingar från exempelvis vårdgivare, personal eller klagande
- Vet inte/ingen uppfattning
- Annat (ange vad)

25. Finns det något som behöver utvecklas eller förändras på myndigheten för att påverka handläggningstiderna?

Fritextsvar

Om utredningar och beslut i ärenden

Handläggningen av enskildas klagomål sker i flera steg. Följande två frågor gäller IVO:s bedömningar av om ett ärende *ska utredas eller inte*.

26. Utifrån din erfarenhet - i vilken utsträckning anser du att IVO generellt gör den utredning som behövs för att bedöma om ett klagomål ska utredas eller inte?

- I mycket stor utsträckning
- I ganska stor utsträckning
- I ganska liten utsträckning
- I mycket liten utsträckning
- Vet inte/ingen uppfattning

27. Utifrån din erfarenhet - i vilken utsträckning anser du att IVO fattar likvärdiga beslut när det gäller om ett klagomål ska utredas eller inte? Med likvärdiga avses att ärenden med jämförbara omständigheter och rättsliga förutsättningar leder till likartade beslut.

- I mycket stor utsträckning
- I ganska stor utsträckning
- I ganska liten utsträckning
- I mycket liten utsträckning
- Vet inte/Ingen uppfattning

Följande tre frågor gäller utredning och beslut när IVO beslutat att utreda ett klagomål.

28. Utifrån din erfarenhet - i vilken utsträckning anser du att IVO generellt gör den utredning som behövs för att pröva ett klagomål?

- I mycket stor utsträckning
- I ganska stor utsträckning
- I ganska liten utsträckning
- I mycket liten utsträckning
- Vet inte/ingen uppfattning

29. Utifrån din erfarenhet - i vilken utsträckning gör IVO rätt avvägningar av när brister ska fastställas i klagomålsärenden?

- IVO borde mycket oftare fatta beslut med konstaterade brister
- IVO borde oftare fatta beslut med konstaterade brister
- IVO gör i allmänhet rätt avvägningar av när beslut med konstaterade brister ska fattas och inte
- IVO borde mer sällan fatta beslut med konstaterade brister
- IVO borde mycket mer sällan fatta beslut med konstaterade brister
- Vet inte/ingen uppfattning

30. Utifrån din erfarenhet - i vilken utsträckning anser du att IVO fattar likvärdiga beslut i klagomål som utreds? Med likvärdiga avses att ärenden med jämförbara omständigheter och rättsliga förutsättningar leder till likartade beslut.

- I mycket stor utsträckning
- I ganska stor utsträckning
- I ganska liten utsträckning
- I mycket liten utsträckning
- Vet inte/Ingen uppfattning

31. Finns det något som behöver utvecklas eller förändras i IVO:s bedömningar och beslut i enskildas klagomål?

Fritextsvar

Om information och yttranden

Hur väl stämmer följande påståenden in på handläggningen av enskildas klagomål?

32. Jag får tillgång till den information jag behöver från de verksamheter som klagomålen avser.

- Instämmer helt
- Instämmer till stor del
- Instämmer till viss del
- Instämmer inte alls
- Vet inte/ingen uppfattning

33. Klagande får goda möjligheter att ta del av information och lämna synpunkter i IVO:s utredningar och beslut i klagomålsärenden.

- Instämmer helt
- Instämmer till stor del
- Instämmer till viss del
- Instämmer inte alls
- Vet inte/ingen uppfattning

34. Granskad *hälso- och sjukvårdspersonal* får goda möjligheter att ta del av information och lämna synpunkter i IVO:s utredningar och beslut i klagomålsärenden.

- Instämmer helt
- Instämmer till stor del
- Instämmer till viss del
- Instämmer inte alls
- Vet inte/ingen uppfattning

35. Granskade *vårdgivare* får goda möjligheter att ta del av information och lämna synpunkter i IVO:s utredningar och beslut i klagomålsärenden.

- Instämmer helt
- Instämmer till stor del
- Instämmer till viss del
- Instämmer inte alls
- Vet inte/ingen uppfattning

36. Finns det något som behöver utvecklas eller förändras i tillgången till information eller möjlighet att lämna synpunkter i IVO:s utredningar och beslut i klagomålsärenden?

Fritextsvar

Om den nationella enhetliga strukturen

37. Från och med 1 mars 2024 har IVO successivt övergått från en regional handläggning av enskildas klagomål till en nationell enhetlig arbetsstruktur. I vilken utsträckning känner du till syftet med att IVO infört en nationell arbetsstruktur för handläggning av enskildas klagomål?

- I mycket stor utsträckning
- I ganska stor utsträckning
- I ganska liten utsträckning
- I mycket liten utsträckning
- Vet inte/ingen uppfattning

38. I vilken utsträckning anser du att den nationella arbetsstrukturen har implementerats i arbetet med handläggningen av enskildas klagomål?

- I mycket stor utsträckning
- I ganska stor utsträckning
- I ganska liten utsträckning
- I mycket liten utsträckning
- Vet inte/ingen uppfattning

39. Hur upplever du att den nationella arbetsstrukturen påverkar förutsättningarna för en snabbare handläggning?

- Mycket positivt
- Ganska positivt
- Varken positivt eller negativt
- Ganska negativt
- Mycket negativt
- Vet inte/ingen uppfattning

40. Hur upplever du att den nationella arbetsstrukturen påverkar förutsättningarna att göra den utredning som behövs för att bedöma om ett *klagomål ska utredas eller inte?*

- Mycket positivt
- Ganska positivt
- Varken positivt eller negativt
- Ganska negativt
- Mycket negativt
- Vet inte/Ingen uppfattning

41. Hur upplever du att den nationella arbetsstrukturen påverkar förutsättningarna för att utreda klagomålsärenden i den omfattning som behövs för att pröva klagomålet?

- Mycket positivt
- Ganska positivt
- Varken positivt eller negativt
- Ganska negativt
- Mycket negativt
- Vet inte/ingen uppfattning

42. Finns det något som behöver utvecklas eller förändras i den nya arbetsstrukturen?

Fritextsvar

Avslutning

43. Enskildas och deras närståendes intresse av att kunna lämna klagomål på hälso- och sjukvården och få dem utredda tillgodoses på ett bra sätt genom IVO:s hantering av enskildas klagomål.

- Instämmer helt
- Instämmer till stor del
- Instämmer till viss del
- Instämmer inte alls
- Vet inte/ingen uppfattning

44. Finns det något ytterligare som du vill lägga till när det gäller enskildas klagomål på hälso- och sjukvården?

Fritextsvar