

Socialutskottets betänkande 2025/26:SoU28

Riksrevisionens rapport om Inspektionen för vård och omsorgs hantering av enskildas klagomål på hälso- och sjukvården

Sammanfattning

Utskottet föreslår att riksdagen lägger skrivelsen till handlingarna.

I skrivelsen redovisar regeringen sin bedömning av de iakttagelser och den rekommendation som Riksrevisionen lämnar till regeringen i sin granskningsrapport Ivos hantering av enskilda klagomål på hälso- och sjukvården.

Behandlade förslag

Skrivelse 2025/26:156 Riksrevisionens rapport om Inspektionen för vård och omsorgs (IVO) hantering av enskildas klagomål på hälso- och sjukvården.

Innehållsförteckning

Utskottets förslag till riksdagsbeslut	3
Redogörelse för ärendet	4
Utskottets överväganden	5
Ivos hantering av enskildas klagomål på hälso- och sjukvården	5
Utskottets ställningstagande	7
<i>Bilaga</i>	
Förteckning över behandlade förslag	8
Skrivelsen	8

Utskottets förslag till riksdagsbeslut

Ivos hantering av enskildas klagomål på hälso- och sjukvården

Riksdagen lägger skrivelse 2025/26:156 till handlingarna.

Stockholm den 28 maj 2026

På socialutskottets vägnar

Christian Carlsson

Följande ledamöter har deltagit i beslutet: Christian Carlsson (KD), Fredrik Lundh Sammeli (S), Jessica Stegrud (SD), Noria Manouchi (M), Karin Sundin (S), Carita Boulwén (SD), Mikael Dahlgvist (S), Malin Höglund (M), Anna Vikström (S), Leonid Yurkovskiy (SD), Gustaf Lantz (S), Karin Rågsjö (V), Christofer Bergenblock (C), Nils Seye Larsen (MP), Christian Lindefjärd (SD), Cecilia Gustafsson (M) och Jakob Olofsgård (L).

Redogörelse för ärendet

Riksdagen överlämnade Riksrevisionens rapport IVO:s hantering av enskildas klagomål på hälso- och sjukvården (RiR 2025:29) till regeringen den 6 november 2025. Den 3 mars 2026 återkom regeringen till riksdagen med skrivelsen Riksrevisionens rapport om Inspektionen för vård och omsorgs (IVO) hantering av enskildas klagomål på hälso- och sjukvården (skr. 2025/26:156).

I betänkandet behandlar utskottet regeringens skrivelse.

Vid utskottssammanträdet den 4 december 2025 redogjorde Riksrevisionen för rapporten. Samma dag informerade företrädare för Ivo utskottet om myndighetens hantering av klagomål.

Utskottets överväganden

Ivos hantering av enskildas klagomål på hälso- och sjukvården

Utskottets förslag i korthet

Riksdagen lägger skrivelsen till handlingarna.

Skrivelsen

Riksrevisionens iakttagelser

Riksrevisionen har granskat Ivos hantering av enskildas klagomål på hälso- och sjukvården. Riksrevisionens övergripande slutsats är att Ivos hantering av klagomålen inte är effektiv. Riksrevisionens sammantagna bedömning är att Ivo inte uppfyller intentionerna med klagomålssystemet eller kraven på snabb handläggning.

Riksrevisionen konstaterar att handläggningstiderna är mycket långa och ökar samt anser att enskildas klagomål inte hanteras på ett ändamålsenligt sätt inom Ivo. Klagomålsärendena är inte fullt ut integrerade i Ivos övriga tillsynsverksamhet, vilket påverkar både prioriteringar och resursfördelning. Riksrevisionen bedömer också att klagomålshanteringen ofta får stå tillbaka för annan tillsyn.

Riksrevisionen pekar på att Ivo haft återkommande problem med handläggningen av enskildas klagomål sedan nuvarande bestämmelser om handläggningen infördes 2018. Bristerna bedöms i huvudsak vara kopplade till Ivos interna styrning och genomförande av klagomålshanteringen.

Under 2024 och 2025 omorganiserade Ivo handläggningsprocessen. Riksrevisionen bedömer att förändringarna på sikt kan leda till förbättringar men att flera grundläggande hinder för en effektiv handläggning riskerar att kvarstå. Det handlar bl.a. om att det behövs ett mer ändamålsenligt it-stöd för handläggningen och att den fortlöpande uppföljningen av ärendeslaget behöver utvecklas.

Enligt Riksrevisionen innebär Ivos klagomålshantering vissa risker för rättssäkerheten. De långa handläggningstiderna försvårar utredningarna. Det finns därmed en risk för att allvarliga brister i vården inte upptäcks eller inte leder till adekvata tillsynsåtgärder.

Riksrevisionen anser att det behövs ett samlat grepp för att effektivisera handläggningen och långsiktigt stärka Ivos klagomålshantering. I det bör det enligt Riksrevisionen ingå att stärka handläggjarrollen och att integrera enskildas klagomål som en del av Ivos övriga tillsyn.

Riksrevisionens rekommendation till regeringen

Riksrevisionen rekommenderar att regeringen ger Ivo i uppdrag att ta fram en plan med bl.a. tydliga tidssatta mål för när den stora ärendebalansen och de långa handläggningstiderna för enskildas klagomål ska vara åtgärdade.

Regeringens bedömning av Riksrevisionens iakttagelser

Regeringen välkomnar Riksrevisionens granskning och anser att rapporten utgör ett centralt underlag i arbetet med att säkerställa en rättssäker och effektiv tillsyn över hälso- och sjukvården.

Regeringen ser allvarligt på de långa handläggningstiderna och instämmer i Riksrevisionens iakttagelser och slutsatser. Det är enligt regeringen av största vikt att Ivos ärenden handläggs skyndsamt och i enlighet med gällande krav. Regeringen lyfter även fram att en effektiv och rättssäker tillsyn över hälso- och sjukvården är en förutsättning för patientsäkerheten och för allmänhetens förtroende för vården. Det är därför angeläget att enskildas klagomål hanteras rättssäkert, effektivt och likvärdigt.

Regeringen anser att den åtgärd som Riksrevisionen föreslår att regeringen ska vidta är motiverad.

Regeringens åtgärder med anledning av Riksrevisionens iakttagelser

Regeringen föreslog i budgetpropositionen för 2026 att medel skulle tillföras för att stärka Ivos förutsättningar att genomföra sitt uppdrag (prop. 2025/26:1 utg.omr. 9 s. 70). Riksdagen ställde sig i december 2025 bakom regeringens förslag (bet. 2025/26:SoU1, rskr. 2025/26:114).

I regleringsbrevet för Ivo för 2026 gav regeringen myndigheten ett uppdrag att ta fram en plan för hanteringen av myndighetens handläggningstider och ärendebalanser när det gäller t.ex. enskildas klagomål enligt patientsäkerhetslagen (2010:659). Uppdraget ska slutredovisas till Regeringskansliet senast den 22 februari 2027.

Vidare anger regeringen i skrivelsen att den noggrant kommer att följa utvecklingen av Ivos handläggningstider och ärendebalanser i klagomålsärenden. I uppföljningen ingår att följa upp hur Ivo omhändertar och genomför de rekommendationer som Riksrevisionen lämnade till Ivo i granskningen.

Mot bakgrund av de åtgärder som regeringen har vidtagit och vidtar anser regeringen att det för närvarande inte finns skäl att vidta ytterligare åtgärder utifrån den rekommendation som Riksrevisionen har lämnat till regeringen.

Regeringen anser att Riksrevisionens rapport är slutbehandlad genom skrivelsen.

Pågående arbete

Ivo lämnade i februari 2026 en delredovisning av sitt uppdrag i regleringsbrevet för 2026 i rapporten Plan för hantering av handläggningstider och

ärendebalanser (S2025/02147). Enligt planen i rapporten kommer Ivos förbättringsarbete att fokuseras på utveckling av operativa arbetssätt, tydligare principer för prioriteringar i ärendeflöden, strukturerade processförbättringar och vidareutveckling av ändamålsenliga it-stöd.

Utskottets ställningstagande

Utskottet delar regeringens ståndpunkt att en effektiv och rättssäker tillsyn över hälso- och sjukvården är en förutsättning för patientsäkerheten och för allmänhetens förtroende för vården och att det därför är angeläget att enskildas klagomål hanteras rättssäkert, effektivt och likvärdigt. Med hänsyn till de åtgärder som regeringen har vidtagit och vidtar för att Ivo ska komma till rätta med bristerna i handläggningen av klagomålen och med hänsyn till att regeringen kontinuerligt följer utvecklingen av hanteringen av klagomålen ser utskottet inte skäl att föreslå någon åtgärd från riksdagens sida.

Utskottet föreslår att riksdagen lägger skrivelsen till handlingarna.

BILAGA

Förteckning över behandlade förslag

Skrivelsen

Regeringens skrivelse 2025/26:156 Riksrevisionens rapport om Inspektionen för vård och omsorgs (IVO) hantering av enskildas klagomål på hälso- och sjukvården.