

Tillsyn i praktiken

En enkätundersökning till inspektörer vid IVO

Tillsyn i praktiken En enkätundersökning till inspektörer vid IVO

Producent SCB, Statistiska centralbyrån
Avdelningen för befolkning och
välfärd
104 51 STOCKHOLM
010-479 40 00

Förfrågningar Karolina Eriksson
010-479 41 76
karolina.eriksson@scb.se

Det är tillåtet att kopiera och på annat sätt mångfaldiga innehållet.
Om du citerar, var god uppge källan på följande sätt:
Källa: SCB, Tillsyn i praktiken En enkätundersökning till inspektörer vid
IVO

Innehåll

Sammanfattning	3
Tillsyn i praktiken	5
Inledning.....	5
Förutsättningar för att bedriva tillsyn	7
Rättsliga förutsättningar.....	7
Stöd och vägledning.....	8
Organisatoriska förutsättningar	10
Tillgång till tillsynsinformation.....	12
Genomförande	14
Bedömd arbetstid för olika uppgifter och moment.....	14
Riskbaserad tillsyn	15
Lärande och främjande tillsyn	15
Enhetliga och rättssäkra bedömningar	16
Patient- och brukarperspektiv	17
Erfarenheter	17
Bilagor:	
Beskrivning av undersökningens genomförande och metoder	
Frågeformulär	
Följebrev	

Sammanfattning

Riksrevisionen genomför under 2019 en granskning av den tillsynsverksamhet som Inspektionen för vård och omsorg (IVO) bedriver. Som en del i Riksrevisionens granskning har SCB fått i uppdrag att genomföra en enkätundersökning, *Tillsyn i praktiken*, till samtliga anställda vid IVO som arbetar med tillsyn.

Syftet med enkäten är att undersöka hur inspektörerna ser på uppdraget, de organisatoriska förutsättningarna samt vilken effekt de uppskattar att deras arbete har.

Rättsliga förutsättningar

En övervägande andel av inspektörerna, 82 procent, anser att de lagar och föreskrifter som gäller för de granskade verksamheterna är utformade så att det går att se om de följs i mycket eller ganska stor utsträckning.

En mindre andel, 52 procent, anser att man har sanktionsmöjligheter för att påverka de som granskas att åtgärda brister i mycket eller ganska stor utsträckning.

Stöd och vägledning

I undersökningen tillfrågas inspektörerna om hur väl olika typer av stöd fungerar i tillsynsarbetet. Generellt är man mest nöjd med det rättsliga stödet. Tre av fyra inspektörer, 76 procent, anser att det rättsliga stödet fungerar mycket eller ganska väl. Mindre bra är handläggarstödet för hantering/dokumentation av tillsynsärenden.

Tillgången till tillsynsinformation

På frågan om i vilken utsträckning IVO:s IT-stöd är användbart för att söka information till tillsynsärenden placerar sig mer än sju av tio inspektörer på den negativa änden av svarsskalan, 72 procent anser att IT-stödet är användbart för att söka information till tillsynsärenden i ganska liten utsträckning eller mycket liten utsträckning.

I svaren framkommer behovet av att kunna göra tillförlitliga och heltäckande sammanställningar av tidigare ärenden för en verksamhet, både avseende tidigare inspektioner och anmälningsärenden. Idag dokumenteras varje ärende för sig och kan därför inte sammankopplas om den tillsynade verksamheten byter namn eller om namnet i tidigare dokumentation är felstavat. Någon skriver att den viktigaste informationen är ”den vi har i huvudet”.

Riskbaserad tillsyn

I undersökningen svarar inspektörerna på i vilken utsträckning de använder sig av riskanalyser i arbetet med egeninitierad tillsyn. Totalt sett använder sig 56 procent av riskanalyser i mycket stor eller ganska stor utsträckning.

Riskobjekten identifieras i första hand genom inkomna anmälningssärenden, 89 procent, eller genom skriftlig information från tidigare inspektioner, 74 procent. Mindre vanligt är att använda analysunderlag som tas fram centralt på IVO, 26 procent.

Lärande och främjande tillsyn

En lärande och främjande tillsyn är ett sätt att stärka tillsynens utvecklande funktion. Tre av fyra inspektörer, 76 procent, anser att de arbetar med lärande och främjande tillsyn i *mycket eller ganska stor* utsträckning.

Undersökningen visar att det från inspektörernas perspektiv inte finns ett motsatsförhållande mellan lärande och kontrollerande tillsyn. De allra flesta, 85 procent, anser att det fungerar mycket eller ganska väl att kombinera kontrollerande tillsyn med lärande.

Enhetliga och rättssäkra bedömningar

För enhetliga och rättssäkra bedömningar är det viktigt med stöd vid bedömningar i arbetet med tillsyn.

Det stöd man använder sig av i störst utsträckning är kollegor på enheten, 95 procent av inspektörerna vänder sig till kollegor på enheten för stöd vid bedömningar i mycket stor eller ganska stor utsträckning.

Patient- och brukarperspektiv

Uppfattningen bland inspektörer stämmer väl med IVO:s roll att stå på patientens och brukarens sida, 88 procent anser att det är mycket eller ganska viktigt att involvera patienter och brukare i tillsynsarbetet.

Ungefär hälften, 49 procent, involverar patienter och brukare i större utsträckning idag jämfört med för två år sedan.

Områden IVO bör granska

I enkäten ges inspektörerna möjlighet att fritt beskriva vilka områden IVO bör granska. Exempel på områden som återkommer i svaren är: myndighetsutövningen inom socialtjänsten, tillsyn av verksamheter utan lagreglerad tillsyn med brukare som typiskt inte klagat eller inte har förmåga att klaga, samverkan mellan beroendevården och psykiatrin samt samordning av vårdkedjor och i synnerhet vårdkedjor med olika huvudmän.

Tillsyn i praktiken

Riksrevisionen genomför under 2019 en granskning av den tillsynsverksamhet som Inspektionen för vård och omsorg (IVO) bedriver. Resultatet av granskningen presenteras i en rapport med planerad publicering i november 2019.

Som en del i Riksrevisionens granskning har SCB fått i uppdrag att genomföra en enkätundersökning, *Tillsyn i praktiken*, till samtliga anställda vid IVO som arbetar med tillsyn. I den här rapporten refereras till dessa som ”inspektörer”. Undersökningen är en totalundersökning vilket innebär att enkäten har skickats till samtliga inspektörer vid IVO.

Syftet med enkäten är att undersöka hur inspektörerna ser på uppdraget, de organisatoriska förutsättningarna samt vilken effekt de uppskattar att deras arbete har.

Enkäten är indelad i avsnitten förutsättningar för att bedriva tillsyn, genomförande och en avslutande del om erfarenheter från arbetet med tillsyn. Rapporten följer samma indelning.

Inledning

Resultaten från enkäten presenteras i sin helhet i den till rapporten tillhörande tabellbilagan. Resultaten i varje tabell redovisas för IVO totalt samt uppdelade efter regional avdelning, åldersgrupp, kön, utbildning, tillsynsområde och antal år i yrket.

Den tillsynande verksamheten som utförs är antingen reglerad i lag, eller utförs som riskbaserad tillsyn utifrån egen riskanalys. I rapporten refereras till den lagreglerade tillsynen som referenstillsyn, och den tillsyn som inte följer av lag refereras till som egeninitierad tillsyn.

Av samtliga inspektörer arbetar 45 procent med både egeninitierad- och frekvenstillsyn, 54 procent endast med egeninitierad tillsyn och 1 procent endast med frekvenstillsyn.

IVO bedriver tillsyn inom hälso- och sjukvården, socialtjänster samt verksamhet enligt lagen om stöd och service för vissa funktionshindrade (LSS). I rapporten benämns dessa tillsynsområden hälso- och sjukvård respektive socialtjänst.

Inom tillsynsområde hälso- och sjukvård är fördelningen sådan att 89 procent endast arbetar med egeninitierad tillsyn och 8 procent med både egeninitierad- och frekvenstillsyn. Inom tillsynsområde socialtjänst är relationen den omvända, 87 procent arbetar med både egeninitierad- och frekvenstillsyn medan 13 procent endast arbetar med egeninitierad tillsyn.

Tabell 1. Arbetar du med egeninitierad tillsyn och/eller frekvenstillsyn? Andel i procent, totalt och per tillsynsområde.

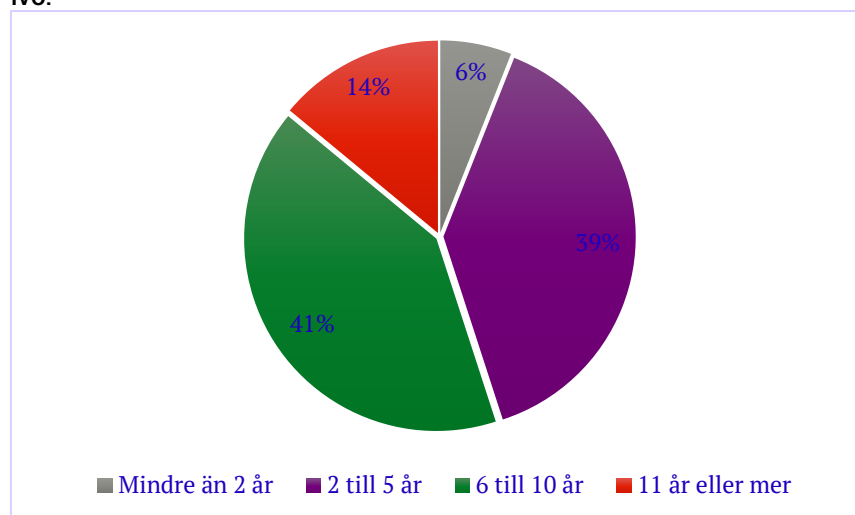
Tillsynsområde	Både egeninitierad och frekvenstillsyn		Endast egeninitierad tillsyn	
	Andel (%)	+/-	Andel (%)	+/-
Hälso- och sjukvård	8	2,1	89	2,4
Socialtjänst	87	2,7	13	2,7
Totalt för IVO	45	2,7	54	2,7

Ungefär lika många inspektörer arbetar inom respektive tillsynsområde, 49 procent av inspektörerna arbetar med tillsyn inom hälso- och sjukvård och 45 procent inom socialtjänst. En mindre andel, 6 procent, arbetar med tillsyn både inom område hälso- och sjukvård samt socialtjänst.

Ungefär fyra av tio inspektörer har arbetat med tillsyn innan de anställdes på IVO. Av dessa har 85 procent erfarenhet av tillsynsarbete från Socialstyrelsen, 34 procent från Länsstyrelsen och 14 procent från någon annan tillsynande organisation. Innan anställningen vid IVO kan man alltså ha arbetat med tillsyn vid mer än en tillsynande organisation.

Den typiske inspektören vid IVO är mellan 41 och 65 år gammal och har arbetat som inspektör mellan 2 och 10 år.

Diagram 1. Antal arbetade år som inspektör. Andel i procent, av samtliga inspektörer vid IVO.



Den vanligaste utbildningen för inspektörer är socionom- eller sjuksköterskeexamen. Av inspektörerna vid IVO har 35 procent socionomutbildning i grunden och 33 procent sjuksköterske- eller specialistsjuksköterskeutbildning.

Inspektörerna arbetar i huvudsak med tillsyn inom det område som motsvarar deras utbildning, så att inspektörer med sjuksköterskeutbildning arbetar med tillsyn inom hälso- och sjukvårdsområdet och inspektörer med socionomexamen arbetar med tillsyn inom socialtjänstområdet.

Förutsättningar för att bedriva tillsyn

Vilket uppdrag man har som inspektör verkar klart för de allra flesta, enligt enkäten anser nio inspektörer av tio att de vet vad som förväntas av dem i sin roll som inspektör.

Huruvida man anser sig ha fått tillräcklig utbildning för sitt arbete som inspektör råder mer delade meningar om. Lite mer än hälften av inspektörerna, 54 procent, anser att de har fått tillräcklig utbildning i mycket stor eller ganska stor utsträckning, medan 43 procent anser att de fått tillräcklig utbildning i ganska liten eller mycket liten utsträckning. På avdelning syd anser 59 procent att de har fått tillräcklig utbildning i ganska liten eller mycket liten utsträckning.

Rättsliga förutsättningar

I enkäten får inspektörerna svara på två frågor om rättsliga förutsättningar. Dels i vilken utsträckning de lagar och föreskrifter som gäller för de granskade verksamheterna är utformade så att det går att se om de följs, dels i vilken utsträckning IVO har sanktionsmöjligheter för att påverka dem som granskas att åtgärda brister.

En övervägande andel anser att de lagar och föreskrifter som gäller för de granskade verksamheterna är utformade så att det går att se om de följs. 82 procent anser det i mycket stor eller ganska stor utsträckning.

På frågan om i vilken utsträckning man har sanktionsmöjligheter för att påverka de som granskas att åtgärda brister anser 52 procent att man har sanktionsmöjligheter i mycket stor eller ganska stor utsträckning medan 46 procent anser att man har det i ganska liten eller mycket liten utsträckning.

Resultaten visar även på skillnader beroende på regional avdelning, där framförallt inspektörer på avdelningarna syd och sydväst i lägre grad anser att IVO har sanktionsmöjligheter för att påverka de som granskas att åtgärda brister jämfört med inspektörer i övriga regioner.

Tabell 2. I vilken utsträckning anser du att IVO har sanktionsmöjligheter för att påverka de som granskas att åtgärda brister? Andel som svarat liten utsträckning i procent, totalt och per regional avdelning.

Regional avdelning	I ganska liten utsträckning		I mycket liten utsträckning		Totalt för ganska liten och mycket liten utsträckning (%)
	(%)	+/-	(%)	+/-	
Mitt	32	5,4	9	3,3	41
Nord	29	6,5	13	4,8	42
Öst	30	5,3	9	3,3	39
Syd	51	6,9	12	4,5	63
Sydöst	32	7,8	0	0,0	32
Sydväst	47	6,3	8	3,1	56
Totalt för IVO	37	2,6	9	1,5	46

Stöd och vägledning

I undersökningen tillfrågas inspektörerna om hur väl olika typer av stöd fungerar i tillsynsarbetet. De stöd som frågas om i enkäten är: metodstöd för planering av tillsynsprojekt, rättsligt stöd och stöd för hantering eller dokumentation av tillsynsärenden.

Generellt är man mest nöjd med det rättsliga stödet, där 76 procent av inspektörerna anser att det rättsliga stödet fungerar mycket väl eller ganska väl. Mindre bra tycks handläggarstödet för hantering/dokumentation av tillsynsärenden fungera. Nära hälften, 46 procent, av inspektörerna anser att det fungerar mindre väl eller inte alls.

Metodstöd för planering av tillsynsprojekt

Totalt anser 53 procent av inspektörerna att metodstöd för planering av tillsynsprojekt, till exempel processtöd och Metodbanken, fungerar mycket väl eller ganska väl. 37 procent anser att det fungerar mindre väl eller inte alls och 11 procent vet inte eller har ingen uppfattning.

Yngre inspektörer tycker att metodstödet fungerar väl i högre grad än äldre inspektörer. I åldersgruppen yngre än 40 år anser 73 procent att stödet fungerar mycket väl eller ganska väl jämfört med 45 procent i åldersgruppen 60 år eller äldre.

Sett till regional avdelning anser inspektörerna på avdelning syd att metodstödet för planering av tillsynsprojekt fungerar mindre väl jämfört med övriga regionala avdelningar.

Tabell 3. Hur väl fungerar följande typer av stöd i ditt tillsynsarbete? Andel som svarat mycket väl eller ganska väl i procent, totalt och per regional avdelning.

Metodstöd för planering av tillsynsprojekt (till exempel processtöd och Metodbanken)	Mycket väl		Ganska väl		Totalt för mycket väl och ganska väl
	(%)	+/-	(%)	+/-	
Regional avdelning	(%)	+/-	(%)	+/-	(%)
Mitt	7	3,0	49	5,8	56
Nord	8	3,9	47	7,1	55
Öst	5	2,6	56	5,8	61
Syd	2	2,1	24	5,9	26
Sydöst	18	6,4	46	8,3	64
Sydväst	4	2,5	49	6,3	53
Totalt för IVO	7	1,3	46	2,7	53

Rättsligt stöd

Tre av fyra inspektörer, 76 procent, anser att det rättsliga stödet fungerar mycket väl eller ganska väl. Yngre inspektörer är mer nöjda med det rättsliga stödet än äldre.

Hur väl det rättsliga stödet fungerar skiljer en hel del beroende på vilken regional avdelning man tillhör. Bäst fungerar det rättsliga stödet på avdelning sydöst, där anser 93 procent av inspektörerna att det rättsliga stödet fungerar mycket väl eller ganska väl. Motsvarande andel på avdelning sydväst är 49 procent.

Tabell 4. Hur väl fungerar följande typer av stöd i ditt tillsynsarbete? Andel som har angett mycket väl eller ganska väl i procent, totalt och per regional avdelning.

Rättsligt stöd (till exempel bedömningsstöd och stöd från jurist)	Mycket väl		Ganska väl		Totalt för mycket väl och ganska väl
	%	+/-	%	+/-	
Regional avdelning	%	+/-	%	+/-	%
Mitt	23	4,9	60	5,7	83
Nord	41	7,1	43	7,2	84
Öst	30	5,3	46	5,8	76
Syd	20	5,5	59	6,8	79
Sydöst	29	7,5	64	8,0	93
Sydväst	10	3,8	39	6,1	49
Totalt för IVO	25	2,3	51	2,7	76

Stöd för hantering eller dokumentation av tillsynsärenden

Ungefär hälften av inspektörerna, 52 procent, anser att handläggarstödet för hantering och dokumentation av tillsynsärenden fungerar mycket väl eller ganska väl, medan 46 procent anser att det fungerar mindre väl eller inte alls.

Andelen inspektörer som anser att stödet för hantering eller dokumentation av tillsynsärenden fungerar väl avtar med antal år i yrket. Bland inspektörer med mindre än två år i yrket anser 76 procent att stödet fungerar mycket väl eller ganska väl, jämfört med 36 procent av dem som har arbetat som inspektörer i 11 år eller mer.

En jämförelse mellan de regionala avdelningarna visar att stödet för hantering och dokumentation fungerar bäst på avdelning mitt, där 67 procent anser att stödet för hantering eller dokumentation fungerar mycket väl eller ganska väl att jämföra med 31 procent av inspektörerna på avdelning sydväst.

Organisatoriska förutsättningar

Gemensamt arbetssätt

I enkäten frågas inspektörerna dels om man har ett gemensamt sätt att arbeta med tillsyn på *myndigheten*, dels om man har ett gemensamt sätt att arbeta med tillsyn inom den egna *avdelningen*.

Knappt hälften av inspektörerna, 45 procent, anser att man i mycket stor eller ganska stor utsträckning har ett gemensamt sätt att arbeta med tillsyn på *myndigheten*. Lite fler, 61 procent, anser att man i mycket stor eller ganska stor utsträckning har ett gemensamt sätt att arbeta med tillsyn inom den egna *avdelningen*.

Uppfattningen om huruvida man har ett gemensamt sätt att arbeta med tillsyn inom den egna avdelningen varierar beroende på region. På avdelning sydöst anser 93 procent av inspektörerna att man har ett gemensamt sätt att arbeta med tillsyn i mycket stor eller ganska stor utsträckning, jämfört med 41 procent av inspektörerna på avdelning sydväst.

Tabell 5 I vilken utsträckning anser du att ni på din avdelning har ett gemensamt sätt att arbeta med tillsyn? Andel som angett mycket eller ganska stor utsträckning i procent, totalt och efter regional avdelning.

Regional avdelning	I mycket stor utsträckning		I ganska stor utsträckning		Totalt för mycket stor och ganska stor utsträckning
	%	+/-	%	+/-	%
Mitt	9	3,3	61	5,7	70
Nord	14	5,0	46	7,2	60
Öst	7	3,0	54	5,8	61
Syd	2	2,1	49	6,9	51
Sydöst	29	7,5	64	8,0	93
Sydväst	0	0,0	41	6,2	41
Totalt för IVO	9	1,5	52	2,7	61

I enkätavsnittet om organisatoriska förutsättningar frågas vidare om delaktighet i arbetet att utveckla arbetssätt, ansvar för att lägga upp det egna tillsynsarbetet och i vilken utsträckning man är överens med sin enhetschef om de tillsynsbeslut som tas efter genomförd inspektion.

Av samtliga inspektörer uppger 42 procent att de har deltagit i arbetet med att utveckla IVO:s tillsyn i mycket stor eller ganska stor utsträckning, och 57 procent i ganska liten eller mycket liten utsträckning.

Enligt Arbetsmiljöverket är möjligheten att kunna påverka och planera sitt eget arbete en av flera faktorer som kännetecknar en god arbetsmiljö. Inspektörer vid IVO ansvarar i hög grad för upplägget av det egna tillsynsarbetet. Av samtliga inspektörer ansvarar 94 procent i mycket stor eller ganska stor utsträckning för upplägget av det egna tillsynsarbetet.

Enighet kring tillsynsbeslut

I enkätens avsnitt om organisatoriska förutsättningar frågas också i vilken utsträckning man är överens med sin enhetschef om de tillsynsbeslut som tas efter genomförd inspektion. Av alla inspektörer är 89 procent överens med sin enhetschef om tillsynsbesluten i mycket eller ganska stor utsträckning.

Bara 2 procent är överens med sin enhetschef om tillsynsbesluten i ganska liten eller mycket liten utsträckning, medan andelen som inte vet eller inte har någon uppfattning är 10 procent.

Om man tittar närmare på de olika redovisningsgrupperna skiljer sig resultaten i frågan om man är överens med sin enhetschef om tillsynsbesluten främst beroende på region och antal år i yrket.

På avdelning sydöst råder stor enighet kring tillsynsbesluten, där är samtliga överens med sin enhetschef i mycket stor eller ganska stor utsträckning om de tillsynsbeslut som tas efter genomförd inspektion. För avdelning öst är motsvarande andel 75 procent. På avdelning öst är andelen inspektörer som inte vet eller inte har någon uppfattning i frågan om de är överens med sin enhetschef om tillsynsbesluten 19 procent, vilket är högre än i övriga regionala avdelningar.

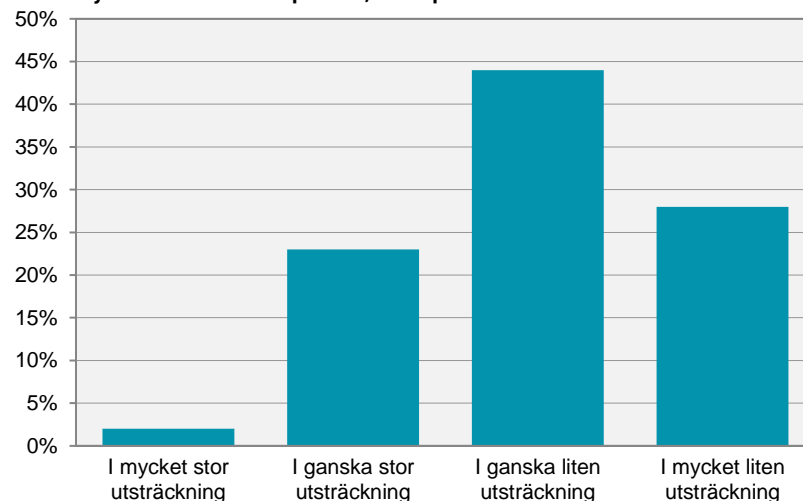
Antal år i yrket verkar också ha betydelse för i vilken utsträckning man är överens med sin enhetschef om de tillsynsbeslut som tas efter genomförd inspektion. För inspektörer med 11 år eller mer i yrket är samtliga överens med sin enhetschef om de tillsynsbeslut som tas i mycket stor eller ganska stor utsträckning. Motsvarande andel minskar ju kortare tid man har arbetat som inspektör. För inspektörer med mindre än 2 år i yrket är andelen 77 procent.

Tillgång till tillsynsinformation

I enkäten frågas om i vilken utsträckning IVO:s IT-stöd är användbart för att söka information till tillsynsärenden.

Totalt sett ges förhållandevis låga betyg på användbarheten och 44 procent anser att IT-stödet i ganska liten utsträckning är användbart för att söka information till tillsynsärenden, och 28 procent upplever att det i mycket liten utsträckning är användbart.

Diagram 2. I vilken utsträckning är IVO:s IT-stöd användbart när du söker information till dina tillsynsärenden? Andel i procent, av inspektörerna totalt.



Minst nöjd med IT-stödet är man i region sydväst där 43 procent anser att IT-stödet är användbart för att söka information till tillsynsärenden i ganska liten utsträckning och 45 procent i mycket liten utsträckning.

Inspektörer som svarade att IT-stödet i ganska liten eller i mycket liten utsträckning är användbart för att söka information till tillsynsärenden fick möjlighet att med egna ord beskriva vad i IT-stödet som behöver utvecklas.

I svaren framkommer behovet av att kunna göra tillförlitliga och heltäckande sammanställningar av tidigare ärenden för en verksamhet, både avseende tidigare inspektioner och anmälningsärenden. Idag dokumenteras varje ärende för sig och kan därför inte sammankopplas om den tillsynade verksamheten byter namn eller om namnet i tidigare dokumentation är felstavat. Någon skriver att den viktigaste informationen är ”den vi har i huvudet”.

Exempel på andra synpunkter som återkommer är bättre analysfunktion för att hitta riskobjekt och stöd för att hitta praxis i likartade ärenden.

Informationskällor

I enkäten har inspektörerna markerat vilka som är deras viktigaste källor till information vid planering av tillsyn, bland ett antal fasta alternativ. Mest frekvent är skriftlig information från inkomna anmälningsärenden, som är en viktig källa till information för 94 procent av inspektörerna, tillsammans med skriftlig information från tidigare inspektioner, 82 procent. Information från IVO:s upplysningstjänst eller anonyma tips spelar också stor roll i planeringen av tillsyn, 59 procent anger det som en viktig källa till information.

I resultaten ser man också att respektive tillsynsområde använder sig delvis av olika källor. Inom område socialtjänst använder till exempel nära hälften av inspektörerna, 45 procent, uppgifter om nya verksamheter från IVO:s egna register, en källa som knappast används alls i område hälso- och sjukvård.

Diagram 3. Vilken eller vilka är de viktigaste källorna för information när du planerar tillsyn? Andel i procent, efter tillsynsområde.



Genomförande

Bedömd arbetstid för olika uppgifter och moment

Ungefär hälften av inspektörerna, 48 procent, anser att de ägnar mer tid åt egeninitierad tillsyn idag jämfört med för två år sedan, medan 24 procent anser att de inte gör det och 27 procent att de inte vet eller att det inte går att bedöma.

Andelen inspektörer som ägnar mer tid åt egeninitierad tillsyn idag än för två år sedan är högre inom tillsynsområdet hälso- och sjukvård, 64 procent, jämfört med andelen inom tillsynsområde socialtjänst, 32 procent.

Inom ramen för undersökningen har inspektörerna uppskattat hur stor del av arbetstiden man ägnar åt egeninitierad tillsyn, frekvenstillsyn och klagomålshantering. Mest tid tycks ägnas åt egeninitierad tillsyn, följt av klagomålshantering. Hur arbetstiden fördelas mellan de olika arbetsmomenten skiljer sig åt beroende på tillsynsområde. Inspektörer inom område socialtjänst ägnar mer tid åt såväl egeninitierad- som frekvenstillsyn medan inspektörer inom hälso- och sjukvård arbetar en större del av tiden med klagomålshantering.

Riskbaserad tillsyn

Om inte annat följer av lag, förordning eller särskilt beslut från regeringen ska IVO utföra riskbaserad tillsyn utifrån en egen riskanalys. Det innebär att den egeninitierade tillsynen ska riktas mot de verksamheter som är mest angelägna att granska.

I undersökningen svarar inspektörerna på i vilken utsträckning de använder sig av riskanalyser i arbetet med egeninitierad tillsyn. Totalt sett använder sig 56 procent av riskanalyser i mycket stor eller ganska stor utsträckning. I vilken utsträckning man använder sig av riskanalyser skiljer sig åt mellan de regionala avdelningarna. På avdelning sydöst använder 69 procent riskanalyser i mycket stor eller ganska stor utsträckning jämfört med 42 respektive 43 procent på avdelningarna syd och sydväst.

Vem som utför riskanalyserna varierar också beroende på regional avdelning, men i huvudsak utförs de riskanalyser som används i arbetet med egeninitierad tillsyn av inspektörerna själva tillsammans med deras lokala inspektörsteam.

Hur går man då till väga för att hitta verksamheter med återkommande brister? Framförallt identifieras riskobjekt genom inkomna anmälningsärenden, 89 procent, eller genom skriftlig information från tidigare inspektioner, 74 procent. Mindre vanligt är att använda analysunderlag som tas fram centralt på IVO, 26 procent.

Lärande och främjande tillsyn

Syftet med tillsynen är att granska att befolkningen får vård och omsorg som är säker, har god kvalitet och bedrivs i enlighet med lagar och andra föreskrifter. Tillsyn med enbart fokus på granskning och kontroll kan signalera misstro mot de verksamheter och medarbetare man har i uppdrag att granska. För att stärka tillsynens utvecklande funktion använder IVO även lärande och främjande metoder vid tillsyn.

Tre av fyra inspektörer, 76 procent, anser att de arbetar med lärande och främjande tillsyn i mycket eller ganska stor utsträckning. Andelen skiljer en del både beroende på tillsynsområde och vilken regional avdelning man arbetar på. I tillsynsområde socialtjänst anser 87 procent att de arbetar med lärande och främjande tillsyn i mycket stor eller ganska stor utsträckning, jämfört med 67 procent inom område hälso-

och sjukvård. Ungefär lika mycket skiljer mellan de regioner där högst respektive lägst andel inspektörer anser att de arbetar med lärande och främjande tillsyn, 89 procent på avdelning sydöst jämfört med 66 procent på avdelning syd.

Hur har inriktningen mot en lärande och främjande tillsyn förändrat sättet att arbeta? De inspektörer som anser att inriktningen mot en lärande och främjande tillsyn har förändrat deras sätt att arbeta, vilket var 38 procent, fick bland ett antal fasta svarsalternativ markera på vilket sätt det har förändrat deras sätt att arbeta. Av dessa bedömer 94 procent att de tillsynade verksamheterna kan påverkas i positiv riktning under tillsynsärendets gång och 48 procent använder sig i mindre omfattning av kritik eller krav på åtgärder i sina tillsynsbeslut. Däremot har inte mer allvarliga åtgärder påverkats i samma grad, 11 procent av dem som anser att inriktningen mot en lärande och främjande tillsyn har förändrat deras sätt att arbeta anger att de i mindre omfattning använder sig av IVO:s mer ingripande åtgärder.

I enkäten fanns även möjlighet att beskriva själv hur inriktningen mot lärande och främjande tillsyn har förändrat sättet att arbeta. En inspektör skriver *”Dialogen ser annorlunda ut, den är mer inriktad på att verksamheten ska göra rätt än som tidigare att påtala vad som är fel. Jag tror att den dialog jag har möjlighet att föra idag har bättre förutsättningar att leda till förändring.”*

Undersökningen visar att det från inspektörernas perspektiv inte finns ett motsatsförhållande mellan lärande och kontrollerande tillsyn. De allra flesta, 85 procent, anser att det fungerar mycket eller ganska väl att kombinera kontrollerande tillsyn med lärande.

I vilken utsträckning man använder sig av mallar och checklistor i tillsynsarbetet är ett annat område som skiljer sig åt beroende på vilken region man arbetar i. På avdelning sydöst använder 75 procent av inspektörerna mallar och checklistor i tillsynsarbetet i mycket stor eller ganska stor utsträckning jämfört med 46 procent på avdelning syd.

Enhetliga och rättssäkra bedömningar

En viktig parameter vid tillsyn är rättssäkerhet, att tillsynen utgår från lagar och andra föreskrifter samt att likvärdiga bedömningar görs i likvärdiga fall.

För möjlighet till likvärdiga bedömningar i likvärdiga fall finns ett antal stöd vid bedömningar att tillgå. I undersökningen tillfrågas inspektörerna om i vilken omfattning de använder sig av ett antal sådana stöd i tillsynsarbetet. De stöd som frågas om i enkäten är bedömningsstöd, principbeslut, forumet avstämning under handläggning, forumet gruppen för enhetliga bedömningar och kollegor på enheten.

För det stora flertalet inspektörer är stöd vid bedömningar viktigt. Totalt anser 95 procent att de bedömningsstödet som frågas om i enkäten sammantaget är mycket viktiga eller ganska viktiga.

Det stöd man använder sig av i störst utsträckning är kollegor på enheten, 95 procent av inspektörerna vänder sig till kollegor på enheten för stöd vid bedömningar i mycket eller ganska stor utsträckning.

Forumet ”avstämning under handläggning” och ”gruppen för enhetliga bedömningar” använder man sig av i mindre omfattning. Av alla inspektörer använder sig 12 procent av forumet ”avstämning under handläggning” och 6 procent av forumet ”gruppen för enhetliga bedömningar” i mycket stor eller ganska stor utsträckning. Dock tycks forumen ha sin plats för nyblivna inspektörer. Inspektörer med mindre än två år i yrket använder sig av forumen i större utsträckning än övriga grupper, i synnerhet forumet ”avstämning under handläggning”.

Patient- och brukarperspektiv

Patient- och brukarperspektivet är centralt i IVO:s uppdrag. En förutsättning för det är att patienters och brukares erfarenheter och åsikter tas tillvara i tillsynen.

Uppfattningen bland inspektörer stämmer väl med IVO:s roll att stå på patientens och brukarens sida. Det stora flertalet, 88 procent, anser att det är mycket eller ganska viktigt att involvera patienter och brukare i tillsynsarbetet.

Ungefär hälften, 49 procent, involverar patienter och brukare i större utsträckning idag jämfört med för två år sedan. Andelen skiljer en del mellan den regionala avdelning som ligger högst och den som ligger lägst. På avdelning mitt involverar 68 procent av inspektörerna patienter och brukare i större utsträckning idag jämfört med för två år sedan, jämfört med 37 procent på avdelning syd.

Erfarenheter

I enkätens avslutande del tar inspektörerna ställning till ett antal påståenden om deras upplevelse av bemötandet från de tillsynade verksamheterna. De aspekter som undersöks är om man upplever att man får tillgång till den information man behöver, om de tillsynade ger en rättvisande bild av sin verksamhet och om man uppfattar att tillsynen stör personalen. Resultaten ger en samstämmig bild med förhållandevis små skillnader mellan olika redovisningsgrupper.

Undersökningen visar att man i stort sett får den information man behöver från de tillsynade verksamheterna. En övervägande andel av inspektörerna, 84 procent, instämmer helt eller till stor del.

I påståendet att ”de tillsynade ger en rättvisande bild av sin verksamhet när jag granskar dem” instämmer 53 procent helt eller till stor del.

Andelen som instämmer helt eller till stor del i påståendet ”jag stör personalen när jag genomför tillsyn” är bara 3 procent. Här placerar sig det stora flertalet i andra änden av svarsskalan, 93 procent instämmer till viss del eller inte alls.

Ytterligare ett antal påståenden som inspektörerna tar ställning till i enkäten rör inspektörernas egen roll i kontakten med de tillsynade verksamheterna.

Åtta av tio, 79 procent, instämmer helt eller till stor del i påståendet att ”det viktigast vid en tillsyn är att dialogen med de jag granskar blir bra”.

Nästa alla, 98 procent, instämmer i påståendet att en viktig del av tillsynsarbetet är att återföra iakttagelser, resultat och beslut till den granskade verksamheten.

Enkäten avslutas med en öppen fråga om vilka de stora problemen eller områdena är, som IVO bör granska. Här citeras några exempel, som är representativa för problem eller områden som återkommer i svaren.

”Våra brukare inom äldre-och funktionshinderområdena är många gånger människor som inte kan göra sin röst hörd. Det kan finnas stora brister inom ett område utan att vi får klagomål till oss.”

”Samordning av insatser till hjälpbehövande personer. Det kan handla om samverkan inom socialtjänsten eller mellan socialtjänst och hälso- och sjukvård.”

”IVO behöver granska myndighetsutövningen inom socialnämnderna.”

”Samverkan mellan Beroendevården och Psykiatrin.”

Bilagor

Beskrivning av undersökningens genomförande och metoder

Frågeformulär

Följebrev

Beskrivning av undersökningens genomförande och metoder

Inledning

Enheten för demokratistatistik vid Statistiska centralbyrån (SCB) genomförde under perioden april – maj 2019 en webbundersökning på uppdrag av Riksrevisionen.

Detta uppdrag har genomförts i enlighet med ISO 20252:2012 Marknads-, opinions- och samhällsundersökningar vilket innebär att grundläggande kvalitetskrav uppfyllts.

Syftet med undersökningen var att, som en del i Riksrevisionens beslut att granska Inspektionen för vård och omsorg (IVO), ge en bild av förutsättningar, genomförande och tillgång till stöd för den tillsynande verksamheten vid IVO.

Populationen utgjordes av inspektörer anställda vid IVO. Det var totalt 270 personer som besvarade frågeblanketten. Det motsvarar en svarsfrekvens på 80 procent.

Resultatet i form av tabeller levererades vecka 21 och resultatrapport vecka 24 enligt överenskommelse.

Undersökningsledare på SCB var Karolina Eriksson. Riksrevisionens kontaktperson gentemot SCB var Charlotta von Porat.

Omfattning

Population och urval

Populationen, d.v.s. de objekt som man vill kunna dra slutsatser om, utgjordes av 339 personer och sammanställdes av IVO på begäran av Riksrevisionen. Undersökningen genomfördes som en totalundersökning. Initialt identifierades 352 personer i populationen, men 13 personer togs bort ut den då de i enkäten svarade att de inte arbetar med tillsynsverksamhet.

Frågor/Variabler

Riksrevisionen utformade frågorna i frågeblanketten i samarbete med SCB.

Därefter genomfördes en snabbgranskning av mätteknisk expertis vid SCB i syfte att minska risken för mätfel. Grundläggande för bra kvalitet i

en undersökning är kvaliteten på de data som samlas in. För att säkerställa att frågorna fungerar så bra som möjligt och enligt intentionerna har därför blanketten genomgått ett mättekniskt test.

Blanketten bestod av 53 numrerade frågor, flera av dem hade delfrågor vilket genererade totalt 78 frågor.

Inga variabler hämtades ur register.

Referensperiod för enkätfrågorna är den nuvarande situationen i arbetet med tillsyn vid IVO, se bifogad frågeblankett. Med referensperiod menas vilken tidpunkt svaren avser, t.ex. idag, förra veckan, senaste tre månaderna.

Datainsamling

Frågeblanketterna besvarades via en webbenkät, och inloggningsuppgifter till denna skickades ut via e-post. I ett informationsbrev ombads personen att besvara frågorna och skicka svaren till SCB. Det första utskicket genomfördes den 2 april 2019. Sedan skickades 3 påminnelser till dem som inte besvarat frågeblanketten. Insamlingen avslutades den 7 maj 2019.

Tabell 1 Beskrivning av inflödet. Antal och andel.

	Antal	Andel (%)
Efter första utskick	170	50,1
Efter enkätpåminnelse 1	84	24,8
Efter enkätpåminnelse 2	15	4,4
Efter enkätpåminnelse 3	1	0,3
Totalt	270	79,6
Bortfall	69	20,4
Urval	339	100,0

I informationsbrevet kunde uppgiftslämnarna läsa om undersökningens bakgrund, syfte och att undersökningen genomfördes i samarbete mellan Riksrevisionen och SCB. Brevet informerade om personuppgiftslagen samt offentlighets- och sekretesslagen och att det var frivilligt att medverka i undersökningen.

Datainsamlingen genomfördes via webbenkät av enkätenheten vid SCB.

Kontroller har genomförts bland annat för att säkerställa så att endast valida värden förekommer i materialet.

SCB kan inte garantera att den utvalda personen själv besvarat frågeblanketten. Någon kontroll av att rätt person har besvarat frågeblanketten har inte gjorts.

Bortfall

Bortfallet består dels av objektbortfall, som innebär att frågeblanketten inte är besvarad alls, och dels av partiellt bortfall som innebär att vissa frågor i blanketten inte är besvarade. Om bortfallet skiljer sig från de svarande, med avseende på undersökningsvariablerna, så kan skattningarna som grundar sig på enbart de svarande vara skeva.

Objektbortfall kan bland annat bero på att uppgiftslämnaren inte är villig att delta i undersökningen, att uppgiftslämnaren inte går att nå eller att uppgiftslämnaren är förhindrad att medverka. Objektbortfallet i denna undersökning bestod i samtliga fall av personer som vi inte hört något från och således inte har information om varför de inte svarat på enkäten.

Partiellt bortfall kan bero på att en fråga är svår att förstå, är känslig, att uppgiftslämnaren glömmer att besvara frågan eller att instruktionerna vid hoppfrågor misstolkas. Det partiella bortfallet varierar mellan 0 och 3 procent och det högsta partiella bortfallet, 3 procent, finns i fråga 33.

Statistikens tillförlitlighet

Ramtäckning

Täckningsfel, under- och övertäckning, innebär att urvalsram och population inte helt stämmer överens. Undertäckning innebär att vissa objekt som ingår i populationen saknas i urvalsramen. Övertäckning innebär att objekt som inte ingår i populationen ändå finns i urvalsramen. Ett sätt att minska täckningsfelen är att ha bra och uppdaterade register.

Till den aktuella undersökningen har inget befintligt register kunnat användas som ram utan IVO har lämnat en fullständig förteckning över medarbetare som arbetar med inspektionsverksamhet. SCB har inte kunnat verifiera förteckningens kvalitet. Under insamlingen har 13 personer identifierats som övertäckning, då de svarat att de inte arbetar med tillsynsverksamhet och således inte ingår i populationen.

IVO:s egen beskrivning av hur förteckningen har tagits fram:

”För att fånga upp samtliga medarbetare som arbetar med inspektionsverksamhet, oavsett titel, ombads respektive tillsynsavdelning inkomma med en mejllista. Att sammanställa en lista centralt genom vår HR- eller ekonomifunktion hade inte fångat upp de medarbetare som inte har titeln inspektör men som ändå arbetar med inspektion.

Fyra av sex avdelningar tog fram den aktuella telefonlistan vid tidpunkten för begärandet (adresslistan sammanställdes 18-20 mars 2019) och exkluderade personer som inte arbetade med inspektion. En avdelning tog uppgifterna från sin interna bemanningslista och exkluderade personer som inte arbetade med inspektion. En avdelning bad sina enhetschefer ta fram en lista över de medarbetare på enheten som arbetade med inspektion.

Någon avgränsning utöver "samtliga som arbetar med inspektionsverksamhet" har inte gjorts. En möjlig felkälla är att listorna inte är helt uppdaterade, det vill säga att någon tidigare medarbetare är kvar medan någon nyligen anställd saknas."

Mätning

Ett fel som kan uppstå vid mätning är att lämnade uppgifter skiljer sig från faktiska uppgifter. Felet kallas mätfel och kan uppkomma då uppgiftslämnaren inte minns de faktiska uppgifterna, missförstår frågan eller medvetet svarar felaktigt.

Bearbetning

Vid den manuella och maskinella bearbetningen av datamaterialet kan bearbetningsfel uppstå. Exempel på bearbetningsfel är registreringsfel och kodningsfel. Dessa fel kan förhindras och upptäckas i de kontroller som genomförs vid dataregistreringen. I den här undersökningen bedöms registreringsfelet vara litet eftersom frågeblanketten, utöver fritextsvar, endast hade fasta svarsalternativ. Data samlades in via webbformulär vilket ger möjlighet att spärra formuläret för felaktiga inmatningar.

Bortfall

Bortfallsfel inträffar om objekten i bortfallet och de svarande skiljer sig åt avseende frågorna/variablerna i undersökningen.

Beskrivning av tabeller

Tabeller

Tabellerna har räknats upp till populationsnivå, vilket innebär att resultatet avser hela populationen och inte endast de svarande. Antalsuppgifter redovisar antalet svar som skattningarna baseras på. Att antalet är olika kan bero på två saker, partiellt bortfall och på hopp i formuläret i de fall en fråga bara ska ställas givet att ett på förhand bestämt villkor är uppfyllt.

För de följdfrågor som föregås av hoppinstruktioner har selekteringar genomförts vid tabellframställandet. Det betyder att t.ex. för fråga 6 har endast de som svarat "Ja" i fråga 5 ingått i tabellframställningen.

Om en följdfråga är besvarad men dess styrfråga inte är besvarad och svaret på följdfrågan gör att ett visst svarsalternativ på styrfrågan är självklart så har hänsyn till detta tagits vid tabellframställningen.

I andelstabellerna är värdena avrundade till närmaste heltal och värden under 0,5 är därmed avrundade till noll.

Tabellerna har sekretessgranskats så att inga uppgifter för enskilda objekt röjs. Skattningar för redovisningsgrupper med färre än tio svarande prickas av kvalitetsskäl.

I fråga 23, 33 och 36 fick de svarande ange fler än ett svarsalternativ. Därför summerar inte statistiken till 100 procent.

De tabeller som presenteras i denna rapport har tagits fram med hjälp av SAS och variansprogrammet ETOS.

Redovisningsgrupper

Ofta redovisas statistik inte bara för hela populationen utan också för delgrupper (redovisningsgrupper). Redovisningsgrupper i den här undersökningen kan avgränsas med hjälp av bakgrundsfrågor i enkäten (fråga 2, 3, 4, 5, 7, 8, 9 och 10).

För bakgrundsfråga 3, om utbildning, har fritextsvaren kodats när det har varit möjligt. Utbildningar med färre än 15 personer har redovisats som "annat".

Ålder och antal år som inspektör har delats in i spann. Spannen har bestämts utifrån att indelningen ska vara intressant för redovisningen och att storleken på grupperna ska vara tillräcklig för att resultaten ska kunna redovisas.

Frågeformulär

Din bakgrund

1. **Arbetar du med egeninitierad tillsyn och/eller frekvenstillsyn?**
 - Ja, både egeninitierad- och frekvenstillsyn
 - Ja, endast egeninitierad tillsyn
 - Ja, endast frekvenstillsyn
 - Nej, ingen av dem => enkäten avslutas
2. **Vilken avdelning arbetar du på?**
 - Avdelning mitt
 - Avdelning nord
 - Avdelning öst
 - Avdelning syd
 - Avdelning sydöst
 - Avdelning sydväst
3. **Vilken utbildning har du?**
 - Socionom
 - Sjuksköterska
 - Läkare
 - Statsvetare
 - Jurist
 - Ekonom
 - Beteendevetare
 - Annat, *ange vad* _____
4. **Vilket är ditt tillsynsområde?**
 - Hälso- och sjukvård
 - Socialtjänst
 - Både socialtjänst och hälso- och sjukvård
5. **Har du arbetat med tillsyn innan du anställdes på IVO?**
 - Ja => fråga 6
 - Nej => fråga 7
6. **Om du svarat ja, från vilken eller vilka organisationer har du tidigare erfarenhet av tillsynsarbete? Flera alternativ kan markeras**
 - Socialstyrelsen
 - Länsstyrelsen
 - Annan tillsynande organisation
7. **Vilket år anställdes du som inspektör på IVO?**

Rullista med årtal (2013-2019)

8. Totalt, hur många år har du arbetat som inspektör? (Bara till de som svarat ja på fråga 5.)

Räkna med alla år som du har varit inspektör, även innan du var anställd på IVO.

Rullista med antal år

9. Vilket år är du född?

Skriv årtalet med fyra siffror. Exempelvis 1986 eller 2001.

(Godkända svar ligger inom 1950-1997)

10. Identifierar du dig som man, kvinna eller något annat?

- Man
- Kvinna
- Annan könsidentitet

11. I vilken utsträckning anser du att du har fått tillräcklig utbildning för ditt arbete som inspektör?

- 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 känner till/vet vad som förväntas av dig i din roll som inspektör?

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

Förutsättningar för att bedriva tillsyn

Rättsliga förutsättningar

13. I vilken utsträckning anser du att de lagar och föreskrifter som gäller för de granskade verksamheterna är utformade så att det går att se om de följs?

- 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 IVO har sanktionsmöjligheter för att påverka de som granskas att åtgärda brister?

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

Stöd och vägledning

15. Hur väl fungerar följande typer av stöd i ditt tillsynsarbete?

- a) Metodstöd för planering av tillsynsprojekt (till exempel processtöd och Metodbanken).
 - Mycket väl
 - Ganska väl
 - Mindre väl
 - Inte alls
 - Vet inte/ingen uppfattning
- b) Rättsligt stöd (till exempel bedömningsstöd och stöd från jurist)
 - Mycket väl
 - Ganska väl
 - Mindre väl
 - Inte alls
 - Vet inte/ingen uppfattning
- c) Handläggarestöd för hantering/dokumentation av tillsynsärenden (ärendedokumentation som till exempel DHS)
 - Mycket väl
 - Ganska väl
 - Mindre väl
 - Inte alls
 - Vet inte/ingen uppfattning

Organisatoriska förutsättningar

16. I vilken utsträckning anser du att ni på din myndighet har ett gemensamt sätt att arbeta med tillsyn?

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

17. I vilken utsträckning anser du att ni på din avdelning har ett gemensamt sätt att arbeta med tillsyn?

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

18. I vilken utsträckning har du deltagit i arbetet med att utveckla IVO:s tillsyn till exempel arbetssätt och metoder?

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

19. I vilken utsträckning ansvarar du för upplägget av ditt tillsynsarbete?

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

20. I vilken utsträckning är du och din enhetschef överens om de tillsynsbeslut som tas efter genomförd inspektion?

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

Tillgången till tillsynsinformation

21. I vilken utsträckning är IVO:s IT-stöd användbart när du söker information till dina tillsynsärenden? Till exempel IVO:s register över verksamheter, tidigare tillsynsärenden och anmälningsärenden.

- I mycket stor utsträckning => fråga 23
- I ganska stor utsträckning => fråga 23
- I ganska liten utsträckning => fråga 22
- I mycket liten utsträckning => fråga 22
- Vet inte/Ingen uppfattning => fråga 23

Följdfråga: Om du har svarat enligt alt. 3–4 ovan:

22. Vad behöver utvecklas i ert IT-stöd?

Frisvar:

23. Vilken eller vilka är de viktigaste källorna för information när du planerar tillsyn?

Flera alternativ kan markeras

- Skriftlig information från tidigare inspektioner
- Skriftlig information från inkomna anmälningsärenden
- Dokumenterad information från IVO:s
Upplysningstjänst/anonyma tips via webbformulär
- Externa uppgifter (t.ex. media, externa rapporter)
- Uppgifter om nya verksamheter från IVO:s egna register
- Analysunderlag som tas fram centralt på IVO (t.ex. riskanalyser)
- Analysunderlag som tas fram regionalt på IVO (t.ex. riskanalyser)
- Muntlig information från andra inspektörer
- Annat

Genomförande

Bedömd arbetstid för olika uppgifter och moment

24. Hur stor del av din sammanlagda arbetstid arbetar du med *egeninitierad tillsyn*?

Ca _____%

25. Hur stor del av din sammanlagda arbetstid arbetar du med *frekvenstillsyn*?

Ca _____%

26. Hur stor del av din sammanlagda arbetstid arbetar du med *klagomålshantering*?

Ca _____%

27. Anser du att du ägnar mer tid åt egeninitierad tillsyn idag jämfört med för två år sedan?

- Ja
- Nej
- Vet inte /Går inte att bedöma

28. I vilken omfattning anser du att du och dina närmaste kollegor ägnar er åt egeninitierad tillsyn?

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

29. Anser du att du ha mer personlig kontakt idag med de verksamheter du granskar jämfört med för två år sedan? Som personlig kontakt räknas till exempel telefonsamtal och besök.

- Ja
- Nej
- Vet inte /Går inte att bedöma

30. Hur viktigt anser du att personlig kontakt med de tillsynade verksamheterna är?

Som personlig kontakt räknas exempelvis telefonsamtal och besök.

- Det är mycket viktigt
- Det är ganska viktigt
- Det är inte så viktigt
- Det är inte viktigt alls
- Vet inte/Ingen uppfattning

Riskbaserad tillsyn

Riskbaserad tillsyn innebär att tillsynsorganisationen identifierar riskobjekt, dvs. verksamheter med systematiska brister som väljs för granskning.

Fungerar inte så väl

31. I vilken omfattning använder du dig av riskanalyser i ditt arbete med egeninitierad tillsyn?

- I mycket stor utsträckning => fråga 32
- I ganska stor utsträckning => fråga 32
- I ganska liten utsträckning => fråga 32
- I mycket liten utsträckning => fråga 33
- Vet inte/Ingen uppfattning => fråga 33

32. Följdfråga: Om du har svarat enligt alt. 1-3 fråga 31 ovan: Vem eller vilka utför i huvudsak dessa riskanalyser?

Flera alternativ kan markeras.

- Av mig och mitt lokala inspektörsteam
- Av andra på min enhet
- Av andra på min avdelning
- Av IVO centralt

33. Hur hittar du verksamheter med återkommande brister (riskobjekt) när du planerar för kommande egeninitierade granskningar?

Flera svar kan markeras

- Genom skriftlig information från tidigare inspektioner
- Genom skriftlig information från inkomna anmälningsärenden
- Genom dokumenterad information från IVO:s Upplysningstjänst/anonyma tips
- Genom externa uppgifter (t.ex. media, externa rapporter)
- Analysunderlag som tas fram centralt på IVO (t.ex. riskobjektanalyser)
- Analysunderlag som tas fram regionalt på IVO (t.ex. riskobjektanalyser)
- Muntlig information från andra inspektörer
- Annat

Lärande och främjande tillsyn

IVO:s tillsyn ska vara *lärande och främjande*. Lärande och främjande tillsyn skiljer sig från en mer traditionell, kontrollerande tillsyn som fokuserar på regelefterlevnad, det vill säga att verksamheter i första hand följer lagar och regler. *Lärande tillsyn* ska "bidra till ett lärande och en verksamhetsutveckling som leder till en säker vård och omsorg av god kvalitet och som skapar värde för patienter och brukare". *Främjande tillsyn* ska framför allt bidra till att stödja utvecklingen i de verksamheter som blir granskade.

34. I vilken utsträckning anser du att du arbetar med lärande och främjande tillsyn?

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

35. Anser du att inriktningen mot en lärande och främjande tillsyn har förändrat ditt sätt att arbeta?

- Ja => 36
- Nej => 37
- Vet inte/Går inte att bedöma => 37

36. På vilket sätt har inriktningen mot en lärande och främjande tillsyn förändrat ditt sätt att arbeta?

Flera alternativ kan markeras.

- Jag använder mig i större omfattning av frivillig rättelse och/eller självrättelse när tillsynsärendet avslutas
- Jag använder mig i mindre omfattning av kritik eller krav på åtgärder i mina tillsynsbeslut
- Jag använder mig i mindre omfattning av IVO:s mer ingripande åtgärder (t.ex. föreläggande med eller utan vite, återkallelse av tillstånd eller förbud av verksamhet)
- Jag bedömer att den tillsynade verksamheten kan påverkas i positiv riktning under tillsynsärendets gång
- På annat sätt, ange hur

Frisvar: _____

37. I vilken omfattning använder du dig av mallar och checklistor i ditt tillsynsarbete?

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

38. Hur viktiga är mallar och checklistor för ditt tillsynsarbete?

- De är mycket viktiga
- De är ganska viktiga
- De är inte så viktiga
- De är inte viktiga alls
- Vet inte/Ingen uppfattning

39. Hur väl fungerar det att kombinera lärande tillsyn med kontrollerande tillsyn?

- Fungerar mycket väl
- Fungerar ganska väl
- Fungerar inte så väl
- Fungerar inte alls
- Vet inte/Ingen uppfattning

Enhetliga och rättssäkra bedömningar

40. I vilken omfattning använder du dig av följande stöd vid bedömningar i ditt tillsynsarbete när det gäller:

- a) Bedömningsstöd?
 - I mycket stor utsträckning
 - I ganska stor utsträckning
 - I ganska liten utsträckning
 - I mycket liten utsträckning
 - Vet inte/Ingen uppfattning
- b) Principbeslut?
 - I mycket stor utsträckning
 - I ganska stor utsträckning
 - I ganska liten utsträckning
 - I mycket liten utsträckning
 - Vet inte/Ingen uppfattning
- c) Forumet ”avstämning under handläggning”?
 - I mycket stor utsträckning
 - I ganska stor utsträckning
 - I ganska liten utsträckning
 - I mycket liten utsträckning
 - Vet inte/Ingen uppfattning
- d) Forumet ”gruppen för enhetliga bedömningar”?
 - I mycket stor utsträckning
 - I ganska stor utsträckning
 - I ganska liten utsträckning
 - I mycket liten utsträckning
 - Vet inte/Ingen uppfattning
- e) Kollegor på enheten?
 - I mycket stor utsträckning
 - I ganska stor utsträckning
 - I ganska liten utsträckning
 - I mycket liten utsträckning
 - Vet inte/Ingen uppfattning

41. Hur viktiga är stöden i föregående fråga vid bedömningar för ditt tillsynsarbete?

Stöden som frågas efter är: bedömningsstöd, principbeslut, olika forum och kollegor på enheten.

- De är mycket viktiga
- De är ganska viktiga
- De är inte så viktiga
- De är inte viktiga alls
- Vet inte/Ingen uppfattning

Patient- och brukarperspektiv

Enligt IVO:s instruktion ska alla delar av tillsynen genomsyras av ett patient- och brukarperspektiv. I den egeninitierade tillsynen gäller detta enligt er processbeskrivning vid planering av en tillsynsinsats, vid genomförande av tillsynen, vid beslut samt vid återföring och uppföljning av tillsynens resultat.

42. Involverar du patienter och brukare i större utsträckning idag jämfört med för två år sedan i ditt tillsynsarbete?

- Ja
- Nej
- Vet inte/Ingen uppfattning

43. Hur viktigt anser du att det är att patienter och brukare involveras i ditt tillsynsarbete?

- Det är mycket viktigt
- Det är ganska viktigt
- Det är inte så viktigt
- Det är inte viktigt alls
- Vet inte/Ingen uppfattning

Avslutande del

Hur väl stämmer följande påståenden in i ditt tillsynsarbete?

44. Jag får tillgång till den information jag behöver från de tillsynade verksamheterna.

- Stämmer helt
- Stämmer till stor del
- Stämmer till viss del
- Stämmer inte alls
- Vet inte/Ingen uppfattning

45. De tillsynade ger en rättvisande bild av sin verksamhet när jag granskar dem.

- Stämmer helt
- Stämmer till stor del
- Stämmer till viss del
- Stämmer inte alls
- Vet inte/Ingen uppfattning

46. Jag uppfattar att jag stör personalen när jag genomför tillsyn.

- Stämmer helt
- Stämmer till stor del
- Stämmer till viss del
- Stämmer inte alls
- Vet inte/Ingen uppfattning

47. Det viktigaste vid en tillsyn är att dialogen med de jag granskar blir bra.

- Stämmer helt
- Stämmer till stor del
- Stämmer till viss del
- Stämmer inte alls
- Vet inte/Ingen uppfattning

48. En viktig del av tillsynsarbetet är att återföra iakttagelser, resultat och beslut till den granskade verksamheten.

- Stämmer helt
- Stämmer till stor del
- Stämmer till viss del
- Stämmer inte alls
- Vet inte/Ingen uppfattning

49. De tillsynade får hjälp med att förbättra sin verksamhet när jag granskar dem.

- Stämmer helt
- Stämmer till stor del
- Stämmer till viss del
- Stämmer inte alls
- Vet inte/Ingen uppfattning

50. IVO:s tillsyn bidrar till att vården och omsorgen blir säkrare och bättre för patienter och brukare.

- Stämmer helt
- Stämmer till stor del
- Stämmer till viss del
- Stämmer inte alls
- Vet inte/Ingen uppfattning

51. IVO:s tillsyn är riskbaserad och vi genomför granskningar där vi bedömer att riskerna för brukare och patienter är stor.

- Stämmer helt
- Stämmer till stor del
- Stämmer till viss del
- Stämmer inte alls
- Vet inte/Ingen uppfattning

52. Utifrån din erfarenhet, vilka är de stora problemen/områdena som IVO bör granska?

Frisvar:

53. Har du något ytterligare som du vill lägga till?

Frisvar:

Stort tack för dina svar!

Tillsyn i praktiken

Riksrevisionen granskar för närvarande IVOs tillsynsverksamhet. En viktig del i granskningen är att ta reda på hur tillsynen fungerar i praktiken. Vi vänder oss därför till samtliga inspektörer på IVO med en enkät om bland annat förutsättningar, genomförande och tillgång till stöd i arbetet med tillsyn.

Din medverkan är betydelsefull för att få en rättvis bild av tillsynsverksamheten. Dina svar behövs för att undersökningen ska ge en så heltäckande bild som möjligt av hur tillsynen fungerar. Vi är därför mycket tacksamma om du vill ta dig tid att medverka.

Undersökningen genomförs av Statistiska centralbyrån (SCB) på uppdrag av Riksrevisionen.

Lämna uppgifterna så snart som möjligt eller senast den 3 maj

För att svara på enkäten ber vi dig logga in på www.insamling.scb.se med det användarnamn och lösenord som anges nedan. Det går bra att logga in flera gånger och spara emellan.

Användarnamn: **Verdana 11**

Lösenord: **Verdana 11**

Stort tack för din medverkan!

Med vänliga hälsningar

Charlotta von Porat
Revisionsdirektör
Riksrevisionen
Kontakta oss gärna:
Frågor om att lämna uppgifter
Uppgiftslämnarservice
010-479 60 65, uls@scb.se

SCB:s dataskyddsbud:
010-479 40 00,
dataskyddsbud@scb.se
BOX 24300, 104 51 STOCKHOLM
www.scb.se

Karolina Eriksson
Undersökningsledare
SCB

Frågor om undersökningens innehåll
Charlotta von Porat, Riksrevisionen
08-517 144 17
charlotta.von-porat@riksrevisionen.se

Så används de lämnade uppgifterna

Resultaten från insamlingen redovisade på gruppnivå kommer utgöra en del av Riksrevisionens granskningsrapport om IVOs tillsynsverksamhet. Rapporten med planerad publicering under senhösten 2019 blir offentlig på Riksrevisionens webbplats, www.riksrevisionen.se.

De lämnade uppgifterna skyddas

Uppgifterna som ni lämnar om personliga förhållanden skyddas av sekretess enligt 24 kap. 8 § offentlighets- och sekretesslagen (2009:400). När uppgifterna redovisas kommer inga enskilda inspektörer att kunna identifieras.

Regler för personuppgiftsbehandling finns i EU:s dataskyddsförordning samt i lagen (2001:99) och förordningen (2001:100) om den officiella statistiken. Därutöver finns även regler i lagen (2018:218) om kompletterande bestämmelser till EU:s dataskyddsförordning och de föreskrifter som har meddelats i anslutning till den lagen.

Mer information om hur SCB behandlar dina personuppgifter hittar du på www.scb.se/personuppgifter.

Information om personuppgifter

SCB är personuppgiftsansvarig för den behandling av personuppgifter som SCB gör i denna undersökning.

Var och en har rätt att gratis få en kopia, i form av ett så kallat registerutdrag, av de personuppgifter som behandlas av SCB i egenskap av personuppgiftsansvarig. Om begäran görs i elektronisk form, har man rätt att få utdraget i elektronisk form. Om någon skulle anse att SCB har behandlat personuppgifter på ett sätt som bryter mot EU:s dataskyddsförordning, har man under vissa förutsättningar rätt att få uppgifterna raderade.

Riksrevisionens uppdrag

Riksrevisionen är en självständig myndighet under riksdagen och oberoende i förhållande till dem som revideras.

Riksrevisionen granskar förhållanden som rör statens budget, genomförande och den statliga verksamhetens åtaganden och resultat. Granskningarna ska bidra till en utveckling som gör att staten, för allmänhetens bästa, får ett effektivt utbyte av sina insatser.

Statliga myndigheter ska lämna den hjälp och de uppgifter som Riksrevisionen begär för sina granskningar (enligt 13 kap. 7 § regeringsformen).

SCB beskriver Sverige

Statistikmyndigheten SCB förser samhället med statistik för beslutsfattande, debatt och forskning. Vi gör det på uppdrag av regeringen, myndigheter, forskare och näringsliv. Vår statistik bidrar till en faktabaserad samhällsdebatt och väl underbyggda beslut.