

**Indenrigs- og Sundhedsministeriet**

Dato: 23-05-2007  
Kontor: Internationalt kt.  
J.nr.: 2007-16119-8  
Sagsbeh.: heb  
Fil-navn: SUU 413 bidrag

**Besvarelse af spørgsmål nr. 413 (Alm. del), som Folke-  
tingets Sundhedsudvalg har stillet til indenrigs- og  
sundhedsministeren den 27. marts 2007.**

**Spørgsmål 413:**

"Ministeren bedes kommentere henvendelsen af 19. februar 2007 fra Steen V. Skånstrøm, Vedbæk vedrørende Patientklagenævnet, jf. alm. del - bilag 343."

**Svar:**

Folketingets ombudsmand iværksatte i 2001 en egen drift-undersøgelse af 60 sager fra Sundhedsvæsenets Patientklagenavn. Undersøgelsen strakte sig over perioden fra december 1997 til marts 2002. Sagerne blev udvalgt efter et af ombudsmanden udformet system. I undersøgelsens konklusion fra 2002 anførtes:

"Samlet efterlader undersøgelsen det indtryk, at Patientklagenævnets administration i relation til klager over sundhedspersoners faglige virksomhed er velordnet og i alt væsentligt tilfredsstillende, og nævnet synes præget af ønsket om at gennemføre en korrekt og i forhold til borgerne forståelig sagsbehandling. De sagsbehandlingsfejl som undersøgelsen har afdækket, vil i høj grad kunne undgås med forholdsvis enkle midler, og Patientklagenævnet har allerede taget relevante initiativer i denne retning. I det hele taget må nævnets reaktion på undersøgelsen efter min opfattelse generelt anses for helt tilfredsstillende."

Endvidere blev klagesystemet for sundhedsvæsenet i 2003 – i forbindelse med ændringer af lov om sundhedsvæsenets centralstyrelse – taget op til revision. Der blev i forlængelse heraf indgået en bred politisk aftale om ændringer på klage- og erstatningsområdet samt om indførelse af et rapporteringssystem for utilsigtede hændelser i sundhedsvæsenet. Et bredt flertal i Folketinget fandt, at den retlige regulering af Patientklagenævnet var tilfredsstillende som klageorgan, herunder at nævnet er bredt sammensat af både sundhedsfaglige medlemmer, lægfolk og med en dommer som formand. Man var endvidere enige om at styrke Patientklagenævnet yderligere, idet også Forbrugerrådet fik mulighed for at beskikke lægmandsmedlemmer til nævnet.

Det er min vurdering, at patientklageordningen, herunder den ligelige inddragelse i nævnsarbejdet af lægmænd og fagfolk, fortsat er indrettet på en måde, der imødekommer kravet om retssikkerhed.

Jeg kan til bemærkningerne om sagsbehandlingstiden i Patientklagenævnet oplyse, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid var på ca. 14 måneder ved udgangen af 2006. Dette er udtryk for en stigning i forhold til tidligere år og skyldes bl.a. stigende tilgang af sager og en ekstraordinær stor personaleomsætning i 2006.

Der er på den baggrund iværksat en genopretning i 2006 og et Lean-projekt i 2007, som skal sikre, at sagsbehandlingstiden holder op med at stige og herefter reduceres. Genopretningsplanen og Lean-projektet forventes at få effekt i de kommende år.

Blandt initiativerne i genopretningsplanen kan jeg nævne tilførsel af ressourcer, løbende overvågning af og opfølgning på udviklingen i nævnet, såvel aktivitetsmæssigt som økonomisk, og iværksættelse af en takstfinansiering i 2006, som gør det muligt at justere ressourceforbruget i forhold til stigende/faldende sagstilgang.

Patientklagenævnet har som følge heraf truffet 23 pct. flere afgørelser i 2006. Også i 2007 forventes en yderligere stigning i antallet af afgørelser. Dette har dog ikke været tilstrækkeligt til at indfri forventningerne i genopretningsplanen, idet den gennemsnitlige sagsbehandlingstid ved udgangen af 2006 var på knap 14 måneder, og mængden af verserende sager i 2006 var steget – om end i væsentligt mindre omfang end i 2005.

Årsagen til den forsinkede effekt af genopretningsplanen er især, at Patientklagenævnet har haft en ekstraordinær stor udskiftning af sagsbehandlere, så der ved udgangen af 2006 kun var 4 sagsbehandlere – ud af i alt 19 sagsbehandlende årsværk – med ansættelse før 2006. Dette forhold har haft en negativ indflydelse på nævnets produktion i 2006 og vil også påvirke aktiviteten i 2007. Desuden har der fortsat været en stigning til mængden af sager, som skal behandles i Patientklagenævnet.

Den fulde effekt af genopretningsplanen forventes først at slå fuldt ud igennem i de kommende år, efterhånden som der bliver flere effektive årsværk i Patientklagenævnet. Det er dog fortsat vanskeligt at rekruttere og fastholde kvalificerede sagsbehandlere på grund af den generelle beskæftigelsessituation.

Herudover gennemfører Patientklagenævnet et Lean-projekt i 2007, som skal bidrage til at øge produktivitet, kvalitet og motivation, og dermed også mindske personaleomsætningen i Nævnet. Effekten af Lean-projektet forventes at vise sig fra slutningen af 2007.