

Notat om handlingsplan mv. for nedbringelse af sagsbehandlingstiden for patientklager

Baggrund

I forbindelse med ændringerne i klagesystemet og oprettelsen af Patientombuddet den 1. januar 2011 var et af formålene, at sagsbehandlingstiderne for klagerne skulle nedbringes. I hvert af de efterfølgende 2 år blev de gennemsnitlige sagsbehandlingstider nedbragt med 1 måned. Fra 2013 er den gennemsnitlige sagsbehandlingstid imidlertid steget igen, således at den i 2013 og 2014 er tilbage på lidt over 13 måneder. Det er for langt.

Antallet af klager er i de seneste 3 år gennemsnitligt steget ca. 10 pct. I 2014 oprettede Patientombuddet knap 7.000 nye klagesager. Patientombuddet forventer derfor at modtage ca. 7.600 klager i 2015. I 2014 var der en ophobning af sager på ca. 1.300. I 2015 forventer Patientombuddet en ophobning af yderligere 700 sager.

Der er derfor behov for initiativer, der kan vende udviklingen.

Ministeren har på den baggrund meddelt Folketinget, at Patientombuddet og departementet vil drøfte en plan for nedbringelse af sagsbehandlingstiderne i forbindelse med indgåelse af resultatkontrakten for 2015.

Patientombuddet har igangsat flere initiativer i gang for at nedbringe sagsbehandlingstiderne. Disse skal ses i en sammenhæng.

1. Patientombuddet udarbejder en handlingsplan, som samler de initiativer, der skal nedbringe antallet af ophobede sager og sikre, at sagsbehandlingstiden kan reduceres. Denne handlingsplan foreligger i 1. kvartal 2015.

Et centralt element i denne plan er den arbejdsgangsanalyse, som Patientombuddet gennemfører i samarbejde med konsulentfirmaet Valcon. Hensigten er at opnå mere effektive arbejdsgange og en effektiv driftsledelse i klagesagsbehandlingen. Denne analyse vil være færdig i maj 2015. Og relevante forslag til ændrede arbejdsgange vil blive implementeret over sommeren og efteråret 2015.

2. Ministeriet for Sundhed og Forebyggelse har bedt COWI Consult om at evaluere de ændringer, der blev gennemført i forbindelse med ændringerne af klagesystemet i 2011. Denne evaluering forventes at foreligge i slutningen af 1. kvartal 2015.

3. I 2012 indgik Ministeriet for Sundhed og Forebyggelse en aftale med Danske Regioner om en finansieringsmodel for Patientombuddet gældende frem til 2014. Drøftelserne om evalueringen af finansieringsmodellen er i gang med Danske Regioner og KL.

Handlingsplanen

Patientombuddet udarbejder en handlingsplan, som beskriver de initiativer, Patientombuddet har iværksat eller planlægger at iværksætte for at effektivisere klagesagsbehandlingen og nedbringe sagsbehandlingstiden. Handlingsplanen samler de initiativer, som gennemføres for at vende udviklingen, således at sagsophobning undgås, den store mængde verserende sager nedbringes og sagsbehandlingstiden kan reduceres og fastholdes på et stabilt, acceptabelt og realistisk niveau.

Det centrale i handlingsplanen bliver den arbejdsgangsanalyse, som Patientombuddet gennemfører frem til maj 2015 med ekstern konsulentbistand.

Da der løbende ophobes sager, er der imidlertid behov for, at nogle initiativer iværksættes inden denne analyse er afsluttet i maj 2015. Nogle aktiviteter er derfor iværksat, mens andre bliver gennemført inden maj. Hvis der undervejs i analysen afdækkes et behov for at justere eller ændre initiativer, der er taget, vil det blive gennemført løbende.

Handlingsplanen, som skal bidrage til at øge produktiviteten og derved reducere antallet af verserende sager og sagsbehandlingstiden, vil have følgende hovedindhold:

1. Ændret organisering
2. Arbejdsgange
3. Aftalen om finansieringsmodel for Patientombuddet

Ad 1. Ændret organisering

Fra patientombuddets oprettelse var klagesagsbehandlingen organiseret i ét samlet center med fælles ledelse ved 3 sideordnede kontorchefer. Den 1. december 2014 blev centret opdelt i fire separate kontorer og ledelsen blev styrket, så klagecentret nu har fire kontorchefer. Hvert kontor har egne ansvarsområder, produktionsmål, ledelse og budget. Det er forventningen, at denne ændrede organisering og styrkelse af ledelsen vil bidrage positivt til øget målopfyldelse.

Det bemærkes, at der i arbejdsgangsanalysen indgår en vurdering af, om den nuværende organisering er hensigtsmæssig.

Ad 2. Arbejdsgange

Patientombuddet indførte i 2013 fuld elektronisk sagsbehandling. Der er behov for at få belyst, om ombuddet udnytter de muligheder fuldt ud, som dette giver. Hertil kommer, at produktiviteten i sagsbehandlingen ikke har kunnet imødekomme de krav, der kan afledes af den aftale, ministeriet har med Danske Regioner.

Derfor har Patientombuddet bedt konsulentfirmaet Valcon om at analysere arbejdsgangene i klagesagsbehandlingen og fremsætte konkrete anbefalinger til effektiviseringer. I analysen indgår også en belysning af, om den nuværende organisering er hensigtsmæssig, ligesom den har fokus på kompetencerne inden for effektiv driftsledelse.

Det er centralt i analysen at få beregnet driftslejet for klagesagsbehandlingen med henblik på sikring af stabil og effektiv drift.

Analysen skal endvidere fremsætte forslag til en effektiv afvikling af bunken af verserende sager.

Patientombuddet har behov for at oplære et stort antal nye sagsbehandlere hvert år. Analysen skal derfor fokusere på effektive standardprocesser, der hurtigere kan gøre nye medarbejdere selvkørende.

Som et led i analysen vil det blive vurderet, hvad en realistisk målsætning vil være for sagsbehandlingstiden for de forskellige sagstyper.

Denne analyse, som vil være færdig i maj 2015, forventes at bidrage afgørende til en reduceret sagsbehandlingstid.

Det bemærkes, at handlingsplanen indeholder en række elementer, som også har relationer til arbejdsgange og en løbende tæt målopfølgning, men som det vurderes nødvendigt at gennemføre, inden analysen er færdig.

Ad 3. Aftalen om finansieringsmodel for Patientombuddet

Den aftale, som ministeriet i 2012 indgik med Danske Regioner om Patientombuddets finansieringsmodel skal evalueres i 2015. Drøftelserne med Danske Regioner og KL er påbegyndt. Aftalen indebærer bl.a., at der i år med en vækst i antallet af sager sker en vis sagsophobning, som bidrager til at forlænge sagsbehandlingstiden.

