



Holbergsgade 6
DK-1057 København K

T +45 7226 9000
F +45 7226 9001
M sum@sum.dk
W sum.dk

Folketingets Sundheds- og Forebyggelsesudvalg

Dato: 2. februar 2015
Enhed: Sundhedsjura og læ-
gemiddelpolitik
Sagsbeh.: DEPMAKI
Sags nr.: 1500276
Dok nr.: 1628423

Folketingets Sundheds- og Forebyggelsesudvalg har den 9. januar 2015 stillet følgende spørgsmål nr. 368 (alm. del) til ministeren for sundhed og forebyggelse, som hermed besvares. Spørgsmålet er stillet efter ønske fra Özlem Sara Cekic (SF).

Spørgsmål nr. 368:

"Vil ministeren redegøre for udviklingen i ventetiderne hos Patientombuddet og for årsagerne til de lange ventetider, herunder om ventetiderne skyldes, at sundhedspersonalet generelt er presset og begår flere fejl"

Svar:

Til brug for besvarelsen har jeg bedt Patientombuddet om bidrag. Patientombuddet har oplyst følgende:

"Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for patientklager faldt i hvert af årene 2011 og 2012 med 1 måned, således at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i 2012 blev 10,3 måneder. Den samlede gennemsnitlige sagsbehandlingstid for patientklager steg til 13,2 måneder i 2013.

Sagsbehandlingstiden fra 2012 til 2013 var påvirket af indførelsen af et nyt elektronisk sagsbehandlings- og dokumenthåndteringssystem (ESDH) i januar 2013. Dette forsinkede antallet af afgørelser i den første del af året betydeligt. Det førte til, at mange sager blev afgjort senere på året end forventet med forlænget sagsbehandlingstid til følge, jf. nærmere herom i besvarelsen af spørgsmål nr. 1111 (Folketingets Sundhedsudvalg, almindelig del, 2013-14).

Patientombuddet har endnu ikke foretaget en endelig valideret opgørelse af den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for patientklager for 2014. Efter en foreløbig opgørelse er den samlede gennemsnitlige sagsbehandlingstid for patientklager på 13,4 måneder i 2014. Patientombuddet forventer således, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i 2014 også efter en endelig opgørelse vil være på ca. samme niveau som i 2013.

Der er flere samvirkende årsager til, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid fortsat er for lang.

Antallet af patientklagesager er siden Patientombuddets oprettelse i 2011 steget fra lidt under 4.900 klager i 2011 til lidt over 6.900 i 2014 svarende til en samlet stigning på mere end 40 pct. Sagsvæksten har i perioden fra 2011 til 2013 været på ca. 10 pct. årligt, mens sagsvæksten fra 2013 til 2014 har været ca. 15 pct. Antallet af klagesager forventes fortsat at stige. Hvis der også fra

2014 til 2015 bliver tale om en stigning på 10 pct., vil Patientombuddet i 2015 modtage omkring 7.600 patientklager.

Patientombuddet har på grund af væksten udvidet antallet af ansatte og har anvendt betydelige ressourcer på rekruttering og oplæring af nyansatte. Der har samtidig i 2014 været en større personaleomsætning på grund af fratrædelser og orlov end i årene fra 2011 til 2013, hvilket yderligere har øget ressourceforbruget til oplæring af nyansatte. Det har samlet set betydet, at Patientombuddet har afsluttet færre sager i 2014 end forventet. Patientombuddet har derfor i 2014 haft en sagsophobning, hvilket vanskeliggør en nedbringelse af sagsbehandlingstiderne.

Stigningen har samtidig krævet flere ledelsesmæssige ressourcer, herunder til en effektiv driftsledelse og opfølgning. I lyset heraf er ledelsen af Patientombuddets patientklagecenter pr. 1. december 2014 styrket ved, at antallet af kontorchefer er udvidet fra 3 til 4. Samtidig er der gennemført en organisatorisk omlægning i centret, som er opdelt i 4 selvstændige kontorer med selvstændige ansvarsområder, mål og arbejdsplaner.

Der er igangsat en evaluering af klagesystemet Patientombuddet og af økonomien, som forventes afsluttet i første kvartal 2015. Det bemærkes i den forbindelse, at den nuværende finansieringsmodel indebærer, at der i år med en vækst i sagstilgangen sker en vis sagsophobning, som bidrager til at forlænge sagsbehandlingstiden.

Herudover har ministeriet bedt om en handlingsplan for nedbringelse af sagsbehandlingstiden, som i sammenhæng med evalueringen forventes at foreligge i første kvartal 2015.

Et element i handlingsplanen er bl.a. gennemførelse af en arbejdsganganalyse for at sikre at digitaliseringsmulighederne, herunder i ESDH-systemet, udnyttes så godt som muligt, og at samtlige arbejdsgange tilrettelægges så effektivt som muligt.

Patientombuddet kan tilføje, at ombuddet ikke har grundlag for at antage, at der er en sammenhæng mellem stigningen i antallet af patientklager og sundhedspersonalets arbejdsvilkår. Det er Patientombuddets opfattelse, at stigningen skal ses i sammenhæng med den generelle stigning i antallet af klager, som også andre myndigheder oplever. Set i lyset af de mange millioner patientkontakter, der hvert år er i sundhedsvæsenet, er det dog tale om et forholdsvist lavt antal, der klager.”

Jeg kan henholde mig til det af Patientombuddet oplyste.

Med venlig hilsen

Nick Hækkerup / Mads Kirkegaard