



Patientombuddet

Sundheds- og Ældreministeriet
Holbergsgade 6
1057 København K

Sagsbehandlingstider i patientklagesager

Folketingets Ombudsmand har ved brev af 7. juni 2015 anmodet Patientombuddet om at redegøre for den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i 2014 for sager i Patientombuddet henholdsvis Sundhedsvæsenets Disciplinærnævn fordelt på de enkelte kategorier af sager.

Ombudsmanden har desuden anmodet om oplysninger om, hvor mange sager der ved udgangen af 2014 var under behandling hos Patientombuddet henholdsvis Sundhedsvæsenets Disciplinærnævn i mere end henholdsvis 18 måneder, 2 år og 3 år eller mere, hvilke krav til sagsbehandlingstiden i patientklager der er fastsat for 2015 og eventuelt fremover, og hvor mange klager der er modtaget henholdsvis afgjort i 2014 af Patientombuddet og Sundhedsvæsenets Disciplinærnævn.

Ombudsmanden har desuden anmodet Patientombuddet om at redegøre for visse spørgsmål i forbindelse med underretninger til klagere m.v.

Sagsbehandlingstider i 2014

For de enkelte grupper af sager har Patientombuddet opgjort følgende sagsbehandlingstider for 2014:

Dato: 20. august 2015
Sagsnr.: 13/2970/KC
Sagsbeh.: Hbl

Patientombuddet
Finsensvej 15
2000 Frederiksberg
Dir. Tlf. +45 7228 6765
Telefontid: 10:00-14:00

pob@patientombuddet.dk
www.patientombuddet.dk

Gennemsnitlige sagsbehandlingstider i 2014 (inkl. dialog)		Ekskl. Dialog
Patientombuddets afgørelser af patientklager om behandling	13,3 måneder	13,2 måneder
Patientombuddets afgørelser af rettighedssager/adm. ankesager	5,4 måneder	(ej dialog)
Patientombuddets afgørelser i alt	11,1 måneder	(ikke opgjort)
Disciplinærnævnsafgørelser i alt	17,4 måneder	17,2 måneder
Disciplinærnævnets afgørelser i sager modtaget 1. januar 2011 eller senere	15,6 måneder	(ikke opgjort)
Alle afgørelser af patientklager	13,4 måneder	13,3 måneder
Alle afgørelser i sager modtaget 1. januar 2011 eller senere	(ikke opgjort)	(ikke opgjort)

I tabellen oven for er sagsbehandlingstiden for psykiatriske ankesager ikke angivet. Den var 6,3 måneder i 2014. Ankenævnet afgjorde 145 sager i 2014. Sagsbehandlingstiden for disse indgår i totalen for sagsbehandlingstiden for alle afgørelser af patientklager.

Afvikling af ældre sager

I resultatkontrakten for 2014 var der fastsat mål for en fuldstændig afvikling af de verserende klagesager, som var oprettet før 1. januar 2011 og overtaget fra Sundhedsvæsenets Patientklagenævn. Patientombuddet følger den aftalte afviklingsplan. Primo 2014 var der 85 verserende sager oprettet før 2011. Patientombuddet afsluttede i 2014 samtlige sager oprettet før 1. januar 2011 og opfyldte således dette mål i resultatkontrakten. Pr. 1. januar 2015 var de ældste verserende således oprettet i 2011.

Patientombuddet har fortsat stort fokus på løbende at afvikle de ældste sager. Med hensyn til antallet af verserende sager med en sagsbehandlingstid på mere end henholdsvis 18 måneder, 2 år og 3 år ses nedenfor en oversigt opgjort ved udgangen af 2014.

Antal verserende sager ved udgangen af 2014	Sundhedsvæsenets Disciplinærnævn	Patientombuddet	I alt
Mere end 18 måneder gamle (oprettet før 1. juli 2013)	139	107	246
Mere end 2 år gamle (oprettet før 1. januar 2013)	105	57	162
Mere end 3 år gamle (oprettet før 1. januar 2012)	41	12	53
I alt mere end 18			246

måneder gamle¹			
----------------------------------	--	--	--

Til sammenligning var der ved udgangen af 2013 i alt 408 sager, der var mere end 18 måneder gamle. Antallet af ældre sager er således reduceret betydeligt i løbet af 2014, hvilket har påvirket den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for 2014.

Udviklingen i oprettede og afsluttede sager

Patientombuddet har i perioden fra 2011 til 2014 modtaget et stigende antal klager. I 2011 modtog Patientombuddet 4896 klager, mens Patientombuddet i 2014 modtog 6750 klager, svarende til en stigning på i alt knap 38 procent. Fra 2013 til 2014 steg antallet af klager mere end 15 procent. I disse tal indgår psykiatriske ankesager ikke.

Nedenfor ses en oversigt over antallet af klager oprettet og afsluttet i 2014. Sagerne er underopdelt på sager, der behandles af Sundhedsvæsenets Disciplinærnævn henholdsvis Patientombuddet. Sager, der behandles af Patientombuddet, er desuden underopdelt på klagesager vedrørende sundhedsfaglig behandling (benævnt patientombudssager) og klagesager vedrørende patientrettigheder.

	2014
Antal oprettede sager	6750
- Heraf <i>antagne</i> disciplinærnævns-sager	1964
- Heraf <i>antagne</i> patientombudssager	2470
- Heraf rettighedssager/adm. ankesager	1106
Antal afsluttede sager i alt	5528
- Heraf afviste eller tilbagetrukne sager	1906
- Heraf sager afgjort af disciplinærnævnet	1490
- Heraf behandlingssager afgjort af Patientombuddet	1538
- Heraf rettighedssager afgjort af Patientombuddet	595

Vedrørende antallet af oprettede sager fordelt på sagstyper bemærkes det, at det ikke nødvendigvis allerede ved oprettelsen af en klage over sundhedsfaglig behandling registreres på sagen, om der er tale om en disciplinærnævns-sag eller patientombudssag. Hvis klagen først sendes i dialog hos regionen, registreres sagstypen således først, hvis klagen opretholdes efter dialog. Nogle sager lukkes desuden, uden at der registreres sagstype på sagen. Det gælder f.eks. visse sager, der lukkes på grund af manglende kompetence eller afsluttes i dialog.

Det bemærkes også, at en del af de antagne disciplinærnævns-, patientombuds- og rettighedssager indgår blandt de 1.906 sager, som afvises eller trækkes tilbage. Derfor er ophob-

¹ Antallet af verserende sager som opgjort i tabellen kan være lidt højere end det faktiske antal verserende sager. Det skyldes, at sager, som er afgjort, kan blive genåbnet for en kortere periode (og vil figurere i statistikken), hvis der modtages bemærkninger til sagen.

ningen i 2014 ikke forskellen mellem antal antagne og antal afgjorte sager i de forskellige kategorier. Ophobningen af sager opgøres som forskellen mellem antal oprettede og afsluttede sager. Samme forhold gør sig gældende for 2013 opgørelserne, - jf. punkt 4 i ombudsmandens brev af 7. juni 2015 herom.

Patientombuddet kan oplyse, at Patientombuddet ved udgangen af 2014 havde i alt 4785 verserende klagesager. Fordelingen på de enkelte sagstyper var således:

Disciplinærnævnsager	1872
Patientombudssager	1988
Rettighedssager	480
Sagstype uafklaret	430
Sagsgruppe blank ²	15
Verserende klagesager ultimo 2014 i alt	4785

Hertil kommer 46 verserende psykiatriske ankesager.

Fastsatte mål for og initiativer til nedbringelse af sagsbehandlingstiden

Der er endnu ikke indgået en endelig resultatkontrakt for 2015 mellem Sundheds- og Ældreministeriet og Patientombuddet.

I udkastet til resultatkontrakt er der udarbejdet en 4-årig profil for nedbringelse af sagsbehandlingstiderne. Det er i forbindelse med drøftelserne om resultatkontrakten aftalt, at denne profil revurderes, når forhandlingerne med Danske Regioner og KL om finansiering og dermed om ressourcer til klagesagsbehandlingen er tilendebragt, og når der er lagt en endelig plan for afvikling af de ophobede sager, jf. nedenfor.

I udkastet til resultatkontrakt for 2015 er der blandt andet fastsat følgende mål for nedbringelse af antallet af ældre verserende klagesager (sager oprettet før 1. januar 2014):

	Antal ultimo 2014	Resultatkrav Ultimo 2015	Resultatkrav Ultimo 2016	Resultatkrav Ultimo 2017
Sager fra 2011	48	0	0	0
Sager fra 2012	135	50	0	0
Sager fra 2013	691	500	200	0

² Sagsgruppe blank er sager, som er fejlregistrerede

I alt	874	550	200	0
--------------	------------	------------	------------	----------

Med henblik på nedbringelse af sagsbehandlingstiderne har Patientombuddet udarbejdet en handlingsplan, som indeholder tre overordnede indsatsområder:

1. Ændret organisering

2. Arbejdsgangsanalyse og

3. Finansieringsmodel

Ad 1) Den ændrede organisering er gennemført pr. 1. december 2014. Ledelsen af Patientombuddets patientklagecenter er styrket ved, at antallet af kontorchefer er udvidet fra 3 til 4. Samtidig er der gennemført en organisationsændring, således at patientklagecentret nu er opdelt i 4 selvstændige kontorer med selvstændige mål og arbejdsplaner.

Ad 2) Patientombuddet har i 1. halvår af 2015 gennemført en arbejdsgangsanalyse med bistand fra konsulentfirmaet Valcon. Der er designet nye løsninger til forbedrede arbejdsgange på en række områder med henblik på at undgå tilbageløb i sagsprocessen og unødvendige sagsskridt. Hovedparten af de nye procedurer er implementeret pr. 1. juli 2015 (ca. 40 nye processer og standarder er implementeret).

Analysen har taget udgangspunkt i fire fokusområder: sagsoplysning, partshøring, brug af sagkyndige og samarbejde med nævn og formand.

Analysen har bl.a. vist, at der i en tredjedel af sagerne ikke var indhentet/indsendt tilstrækkeligt materiale til, at sagen kunne behandles af en sagsbehandler. Pr. 1. juli 2015 er der implementeret nye skabeloner til breve og flere nye vejledninger til brug for den indledende del af sagsbehandlingen og særligt i forhold til oplysningen af sagen. Det indebærer bl.a., at klage-temaet præciseres fra starten i sagsbehandlingen, så regioner og kommuner ved, hvilke oplysninger de skal bidrage med til brug for sagsbehandlingen. Der er desuden implementeret nye vejledninger og instrukser for medarbejderne i visitationsteamet, så der sikres ensartede processer. Desuden inddeles sagerne nu i den indledende fase i kategorier efter sværhedsgrad med henblik på at understøtte styringen af flowet i sagerne.

Pr. 1. juli 2015 er der desuden implementeret ny procedure for den praktiske gennemførelse af partshøringer i sagerne. Der er herved skabt klar arbejdsfordeling mellem sagsbehandlere og sekretærer, som skal sikre at dobbeltarbejde ikke finder sted.

Med hensyn til samarbejdet med sagkyndige er der – for at undgå tilbageløb i processen – implementeret en skematisk vejledning til sagsbehandlerne om udsendelse af sager til sagkyndig, herunder hvordan man internt inden udsendelse af sag til sagkyndig præciserer, hvilke specialer der er tale om.

Herudover er der indført mere systematisk opfølgning på sagkyndige, der ikke afgiver udtalelser inden for de opstillede tidsfrister. Sagkyndige, der ikke svarer, eller som væsentligt overskrider de aftalte frister, bliver efter aftale enten sat på pause eller samarbejdet med dem ophører.

Med virkning fra 2. halvår af 2015 gennemføres fuldt digitaliserede nævnsmøder. Fra sommeren 2014 har Patientombuddet udsendt materiale til nævnsmedlemmerne elektronisk (USB). Nu implementeres en yderligere digitalisering, hvor udsendelsen af materialet understøttes via ESDH-systemet og sekretariatsbetjeningen af nævnet under nævnsmøderne også vil foregå elektronisk. Der er desuden implementeret en ny standard for at rykke nævnsmedlemmer for svar i sager, som er i skriftlig votering.

Ud over arbejdsgangsanalysen er der designet et optimeret oplærings- og kompetenceudviklingsforløb for nye medarbejdere, der skal sikre, at nye medarbejdere hurtigere kan bidrage til driften. Kompetenceudviklingsforløbet er implementeret pr. 1. juni 2015. Der er lavet en generel oplæringspolitik, vejledning til koordinator, vejledning til tutor samt et statusark til nye fuldmægtige. Den nye proces forventes at gøre nye medarbejdere i stand til at bidrage med afgørelser allerede inden for de første måneder af ansættelsen.

Kompetencerne i driftsledelse er desuden styrket gennem driftsledelsestræning for patientklagecentrets ledelse og teamledende konsulenter. Driftsledelsestræningen har øget kompetencerne til arbejdet med løbende procesoptimeringer, optimerede standarder, øget flow i processen, målstyring og løbende opfølgning på målopfyldelse. I alt har 14 personer deltaget i træningen.

I månederne marts til juni 2015 har Patientombuddet gennemført en række møder med de enkelte regioner. På møderne er samarbejdet mellem Patientombuddet og regionerne blevet drøftet med henblik på en bedre og hurtigere sagsoplysning, som kan bidrage til en kortere sagsbehandlingstid. Regionernes medvirken og ansvar i forhold til sagsoplysningen er blevet drøftet i særlig grad, og på baggrund af møderækken vil Patientombuddet i samarbejde med regionerne præcisere og opdatere den eksisterende samarbejdsaftale.

Patientombuddet planlægger at gennemføre en række andre initiativer i løbet af 2. halvår 2015, der skal bidrage med at nedbringe sagsbehandlingstiden og øge kvaliteten i sagsbehandlingen. Det drejer sig om:

Anskaffelse af nyt bookingsystem til sagkyndige

Systemet skal skabe bedre overblik over, hvilke sagkyndige, der har ledig kapacitet, hvilke sagkyndige, der har kø, og hvor lang køen er. Systemet vil understøtte en løbende tilpasning af korpset af sagkyndige for at undgå flaskehalse og understøtte et bedre flow i denne del af sagsprocessen.

Ansættelse af sundhedsfagligt personale

Patientombuddet vil øge sine sundhedsfaglige kompetencer, der kan anvendes til at understøtte processen og bl.a. bidrage med sparring om klagetemaer og afgrænsning af sagerne, identifikation af parter og behovet for oplysninger. Ansættelserne skal samtidig give mulighed for at prioritere feedback til sagkyndige og kalibrering af udtalelser fra sagkyndige for at sikre ensartede bedømmelser af sagerne. Dette forventes at mindske behovet for "second opinions" hos sagkyndige og tilbageløb i sagerne.

Digitalisering af formandssager

I dag sendes sager, der skal afgøres som formandsafgørelse, i papirform til formandskabet (3 personer), der typisk skriver evt. rettelser og kommentarer i hånden på materialet. Patientombuddet ønsker at implementere en proces, hvor sagerne sendes digitalt.

Udarbejdelse af driftsledelsesinformation og implementering af mål- og driftsstyringstavler

Patientombuddet vil implementere en forbedret information til brug for driftsledelsen i Klagecenteret. Denne information gives via løbende rapportering af informationer, der orienterer om status på driften. Informationen skal vise status for flowet ind og ud af de enkelte sagsfaser. Der vil også blive implementeret drifts- og målstyringstavler med henblik på at gennemgå data løbende.

Indsats på ophobede sager

Patientombuddet vil iværksætte en indsats på de ophobede sager. Patientombuddet vil, såfremt der kan findes finansiering til det, pr. 1. november 2015 isolere de ophobede sager og afvikle dem efter en særskilt plan. De ophobede sager, er sager, som er oplyst i visitationen, men ikke igangsat af en sagsbehandler pr. 1. november 2015. Indsatsen planlægges varetaget af en særlig task force. Tidshorizonten for afviklingen af de ophobede sager afhænger af de økonomiske muligheder, tidspunkt for opstart af afviklingen og mængden af sager. Når de økonomiske muligheder er afklaret, vil Patientombuddet udarbejde en tidsplan for afviklingen, hvor det fremgår, hvor mange sager der skal afvikles om året/måned, og hvornår sagerne forventes at være afsluttet.

Når de ophobede sager pr. 1. november 2015 og frem afvikles ved en særlig indsats, forventer Patientombuddet at opgøre to forskellige sagsbehandlingstider for at kunne dokumentere effekterne af implementeringen af en ny og optimeret sagsbehandlingsproces. Sagsbehandlingstiden vil dels blive opgjort for sager oprettet efter 1. november 2015 og dels som en samlet sagsbehandlingstid for alle afsluttede sager.

Sagerne vil i driften blive opdelt i to grupper:

1. Sager oprettet inden 1. november 2015
2. Sager oprettet efter 1. november 2015

Sager oprettet før 1. november 2015 vil blive afviklet efter den tidsplan, der fastsættes jf. ovenfor.

Ad 3) Ministeriet for Sundhed og Forebyggelse indgik i 2012 en aftale med Danske Regioner om finansiering af klagesagsbehandlingen. I aftalen blev lagt et loft over de omkostninger, Patientombuddet kan benytte til behandlingen af klagesager. Det blev samtidig aftalt, at modellen skulle evalueres efter 2014. Denne evaluering pågår pt. med deltagelse af departementet, Danske Regioner, KL og Patientombuddet.

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. Målet er at få justeret aftalen, så den giver bedre mulighed for at følge med en sagsvækst.

Om underretninger til klagere

Efter Patientombuddets retningslinjer gives der løbende underretning til sagens parter, hvis en disciplinærnævns sag eller patientombudssag ikke er afsluttet inden for 12 måneder. Herefter gives der underretning hver 3. måned, indtil sagen afsluttes.

Patientombuddet har som nævnt modtaget et stigende antal sager. På grund af manglende ressourcer så Patientombuddet sig i sidste kvartal af 2013 og i starten af 2014 nødsaget til at prioritere at visitere de nye klagesager og "flette" og udsende afgørelser frem for at varetage opgaven med løbende underretninger. I starten af 2014 blev der igen sendt underretninger, men Patientombuddet havde dog i perioder ikke tilstrækkelige ressourcer til at sikre, at underretninger skete efter retningslinjerne, hvorfor underretning blev givet med forsinkelse.

Patientombuddet har desværre ikke mulighed for at give nærmere oplysninger om længden af perioden, men kan oplyse, at prioriteringen berørte alle klagesager. Patientombuddet gav ikke meddelelse herom til parterne i de omhandlede sager. Patientombuddet skal meget beklage, at denne prioritering var nødvendig, og at Patientombuddet ikke gav meddelelse herom.

Patientombuddet har i 2015 ansat ekstra personale til at varetage opgaven med løbende underretninger. Underretninger sker således nu i overensstemmelse med de nævnte retningslinjer.

Med venlig hilsen

Steffen Egesborg Hansen