



Holbergsgade 6
DK-1057 København K

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

Folketingets Ombudsmand
E-mail: post@ombudsmanden.dk

Dato: 4. september 2015
Enhed: Sundhedsjura- og læge-
middelpolitik
Sagsbeh.: MAKI
Sagsnr.: 1407441
Dok nr.: 1768091

Sagsbehandlingstiden i Patientombuddet og Sundhedsvæsenets Disciplinærnævn

Folketingets Ombudsmand har ved brev af 7. juni 2015 skrevet til Ministeriet for Sundhed og Forebyggelse (nu Sundheds- og Ældreministeriet) vedrørende sagsbehandlingstiden i Patientombuddet og Sundhedsvæsenets Disciplinærnævn.

Baggrund

Det fremgår af ombudsmandens brev, at ombudsmanden på baggrund af Patientombuddets redegørelse af 10. oktober 2014 og ministeriets brev af 5. januar 2015 om sagsbehandlingstider m.v. i Patientombuddet og Sundhedsvæsenets Disciplinærnævn finder det meget bekymrende, at der er sket en forholdsvis stor stigning i den samlede gennemsnitlige sagsbehandlingstid i patientklagesager i de seneste år. Dette gælder navnlig i betragtning af, at ministeriet samtidig har haft fokus på at nedbringe sagsbehandlingstiden.

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for Patientombuddets behandling af patientklager om behandling var på 13,3 måneder i 2014, og den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for Sundhedsvæsenets Disciplinærnævns behandling af patientklager var i 2014 på 17,4 måneder.

Hertil kommer, at ombudsmanden har behandlet en række sager, hvor der udover kritik for sagsbehandlingstiden også er givet kritik for utilstrækkelig underretning af klager om sagsbehandlingstiden.

På den baggrund har ombudsmanden bedt Patientombuddet redegøre for følgende:

- Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for sager i henholdsvis Patientombuddet og Sundhedsvæsenets Disciplinærnævn i 2014 fordelt på de samme kategorier af sager som i Patientombuddets redegørelser af 15. maj 2013 og 10. oktober 2014.
- Hvor mange sager - i lighed med opgørelserne for 2012 og 2013 - der ved udgangen af 2014 er under behandling hos Patientombuddet og Sundhedsvæsenets Disciplinærnævn i mere end henholdsvis 18 måneder, 2 år og 3 år eller mere.
- Hvilke krav til sagsbehandlingstiden i patientklagesager der er fastsat for 2015 og eventuelt fremover.
- Hvor mange klager - fordelt på de samme kategorier af sager som for årene 2011, 2012 og 2013 - der er modtaget i 2014, og hvor mange klager der er afgjort i 2014 af henholdsvis Patientombuddet og Sundhedsvæsenets Disciplinærnævn.

- Om nedprioriteringen af underretning til klager har vedrørt alle patientklagesager.
- Om længden af den periode, hvor underretning til klager har været nedprioriteret.
- Hvordan nedprioriteringen er blevet meddelt til de berørte klagere.
- Hvad Patientombuddet fremadrettet vil gøre for at sikre tilstrækkelige underretning af klagere om sagsbehandlingstider.

Ombudsmanden har endvidere bedt ministeriet om at redegøre for følgende:

- Hvilke konkrete initiativer ministeriet har tænkt sig at iværksætte med henblik på at sikre, at der sker en nedbringelse af sagsbehandlingstiden i patientklagesagerne.
- Hvad ministeriet mener er acceptabel sagsbehandlingstid i de enkelte typer sager.
- Hvilke initiativer ministeriet i øvrigt finder anledning til at iværksætte i anledning til evalueringen af patientklagesystemet i forhold til sagsbehandlingen i patientklagesagerne.

Indledende bemærkninger

Ministeriet skal indledningsvist bemærke, at ministeriet er enig med ombudsmanden i, at de nuværende sagsbehandlingstider i Patientombuddet og ved Sundhedsvæsenets Disciplinærnævns er for lange og at dette ikke er tilfredsstillende.

Patientombuddets bidrag

./.

Ministeriet kan generelt henholde sig til Patientombuddets brev af 20. august 2015, der vedlægges, og som adresser de forhold, som ombudsmanden har bedt Patientombuddet redegøre for.

I tilknytning til det af Patientombuddet anførte om, at der endnu ikke er underskrevet en endelig resultatkontrakt for 2015 mellem Patientombuddet og ministeriet skal ministeriet bemærke, at der nu er underskrevet en endelig resultatkontrakt. Ministeriet kan bekræfte, at den i resultatkontrakten indeholdte 4-årige profil for nedbringelse af sagsbehandlingstiderne vil blive revurderet, når der er indgået aftale med KL og Danske Regioner om finansieringen af klagesagsbehandlingen. Dette omtales nærmere nedenfor.

Tidspunktet for indgåelsen af resultatkontrakten skal ses i lyset af, at ministeriet og Patientombuddet har afventet resultatet af drøftelserne med Danske Regioner og KL i begyndelsen af 2015 om evalueringen af Patientombuddets finansieringsmodel, da det var vigtigt at få indarbejdet konsekvenserne af en evt. aftale i kontrakten set i relation til sagsbehandlingstider og afvikling af ophobede sager. Det lykkedes imidlertid ikke at nå til enighed i den nedsatte arbejdsgruppe. Parterne var derfor enige om at lade de videre drøftelser foregå i regi af økonomiforhandlingerne for 2016. På grund af folketingsvalget i juni måned blev økonomiforhandlingerne med Danske Regioner udskudt til august måned. Som led i de netop afsluttede økonomiforhandlinger med Danske Regioner er det aftalt, at bl.a. finansieringen og finansieringsmodellen for Patientombuddet skal afklares inden udgangen af 2015.

Ministeriets bemærkninger

Som påpeget i evalueringen af patientklagesystemet fra primo 2015 har patienterne med lovændringerne gennemført i 2011 fået et væsentligt forbedret patientklagesystem.

Som ligeledes påpeget i evalueringen er der imidlertid fortsat visse forhold, som giver anledning til udfordringer. Den altoverskyggende udfordring er i den sammenhæng sagsbehandlingstiderne i patientklagesager, herunder særligt Patientombuddets behandling af klager over behandling i sundhedsvæsenet og klagesagsbehandlingen i Sundhedsvæsenets Disciplinærnevns.

I forhold til opfølgningen på evalueringen af patientklagesystemet har nedbringelse af sagsbehandlingstiderne den højeste prioritet fra ministeriets side.

Patientombuddets initiativer

Idet ministeriet henviser til Patientombuddets brev af 20. august 2015, skal ministeriet bemærke, at Patientombuddet bl.a. som led opfølgningen på den arbejdsgangsanalyse, der er et indsatsområde i Patientombuddets handlingsplan for nedbringelse af sagsbehandlingstiderne, har implementeret ca. 40 nye processer og standarder indenfor de fire fokusområder: Sagsoplysning, partshøring, brug af sagkyndige og samarbejde med nævn og formand.

Herudover er der iværksat initiativer omkring oplæring og kompetenceudviklingsforløb for nye medarbejdere, kompetencerne i driftsledelse er styrket, og der har været drøftelser med regionerne med henblik på en bedre og hurtige sagsoplysning.

Yderligere initiativer med henblik på nedbringelse af sagsbehandlingstiderne påtænkes gennemført i 2015, herunder anskaffelse af et nyt bookingsystem til sagkyndige, ansættelse af sundhedsfagligt personale, digitalisering af formandsager, udarbejdelse af driftsledelsesinformation og implementering af mål- og driftsstyringsaftaler, samt indsats på ophobede sager.

Finansiering af klagesagsbehandlingen

Idet ministeriet henviser til Patientombuddets brev af 20. august 2015 bemærkes, at den markante stigning i antallet af modtagne patientklager gennem de sidste år kombineret med udformningen af aftalen med Danske Regioner om finansiering af klagesagsbehandlingen har været medvirkende til den ophobning af klagersager, der er set. Den gældende finansieringsmodel betyder, at Patientombuddet betales med et års forsinkelse for de indkomne sager, hvorved der ikke er mulighed for oprustning på personalesiden i takt med stigningen i sagstallet.

Med aftalen mellem Regeringen og Danske Regioner om regionernes økonomi for 2016 er der opnået enighed om inden udgangen af 2015 at færdiggøres evalueringen af Patientombuddet og at afklare den fremtidige finansieringsmodel.

Den fremtidige finansieringsmodel er – sammen med Patientombuddets øvrige initiativer med henblik på at fremme produktiviteten – et væsentligt element i forudsætningerne for at afvikle den foreliggende sagsophobning og for at undgå fremtidig sagsophobning med negative konsekvenser for sagsbehandlingstiderne til følge.

Opfølgning på evalueringen af patientklagesystemet

Den tidligere minister for sundhed og forebyggelses politiske drøftelser om opfølgningen på evalueringen af patientklagesystemet blev aflyst på grund af valget til Folketinget, der fandt sted den 18. juni 2015. Sundheds- og ældreministeren har endnu ikke haft politiske drøftelser om opfølgningen på evalueringen.

Derfor har ministeriet endnu ikke mulighed for at oplyse, hvilke yderligere initiativer der vil blive iværksat i anledning til evalueringen af patientklagesystemet i forhold til sagsbehandlingen i patientklagesagerne.

Som nævnt ovenfor er den for lange sagsbehandlingstid i patientklagesager den største udfordring i relation til patientklagesystemet, og nedbringelse af sagsbehandlingstiderne har følgelig højeste prioritet. Derfor har Patientombuddet også, som nærmere beskrevet i brevet af 20. august 2015, løbende arbejdet med opfølgningen på den handlingsplan, der skal medvirke til nedbringelse af sagsbehandlingstider, og derfor har ministeriet og Danske Regioner i økonomiaftalen for 2016 forpligtet sig til i 2015 at afklare udformningen af den fremtidige finansieringsmodel.

Ny organisering på ministeriets ressortområde og etablering af en Styrelse for Patientsikkerhed

Ministeriet kan endvidere oplyse, at det er besluttet af gennemføre omfattende ændringer i organiseringen og opgavefordelingen blandt myndighederne inden for ministeriets ressortområde.

Det skal i denne sammenhæng fremhæves, at der ved årsskiftet vil blive oprettet en ny Styrelse for Patientsikkerhed. Styrelsen vil varetage de opgaver, der hidtil er varetaget af Patientombuddet og visse dele af den nuværende Sundhedsstyrelses opgaver, herunder tilsyn med sundhedsvæsenet og sundhedspersoner, udstedelse af autorisation til sundhedspersoner samt rådgivning af politiet ved retslægelige ligsyn og obduktioner m.v.

Det er forventningen, at der med etableringen af Styrelsen for Patientsikkerhed vil blive øget mulighed for realisering af anbefalingerne i evalueringen af patientklagesystemet, herunder særligt målsætningen kortere sagsbehandlingstider.

Acceptable sagsbehandlingstider

Som det fremgår af Patientombuddets brev af 20. august 2015 er de gennemsnitlige sagsbehandlingstider i 2014 på 5,4 måneder for rettighedssager/adm. ankesager og på 6,3 måneder for psykiatriske ankesager. Dette er efter ministeriets opfattelse acceptable sagsbehandlingstider i denne type sager.

Henset til at ovennævnte klagersager adskiller sig fra Patientombuddets klagesager vedrørende behandling i sundhedsvæsenet og Sundhedsvæsenets Disciplinærnævns klagesager vedrørende behandling af konkrete sundhedspersoner, kan der ikke opstilles de samme forventninger til sagsbehandlingstiden i disse sager.

Af ministeriets resultatkontrakt med Patientombuddet for 2014 fremgår, at en gennemsnitlig sagsbehandlingstid på 9 måneder ekskl. dialogprocessen for patientklagesager indkommet efter 1. januar 2011 sikrer 100 pct. målopfyldelse.

Af ministeriets resultatkontrakt med Patientombuddet for 2015 fremgår, at en gennemsnitlig sagsbehandlingstid på 13 måneder i 2015 og 2016, 12 måneder i 2017 og 11 måneder i 2018 ekskl. dialogprocessen for patientklager sikrer 100 pct. målopfyldelse.

Ovenstående er efter ministeriets opfattelse udtryk for rimelige sagsbehandlingstider de givne omstændigheder taget i betragtning

Med venlig hilsen

Mads Kirkegaard