



26-11-2019

Handleplan for Styrelsen for Patientklager – overordnet præsentation

Problemstilling/resumé

Styrelsen for Patientklager har i nært samarbejde med Sundheds- og Ældreministeriet udarbejdet en handleplan, der sigter mod følgende ambitiøse målsætninger:

- Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for patientklagesager er nedbragt til 9 måneder fra og med 2022.
- Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for erstatningsankesager er nedbragt til 6 måneder fra og med 2022.
- Ophobede klage- og erstatningsankesager er afviklet ved udgangen af 2021.
- Styrelsens økonomi er i balance fra og med 2022.

I det følgende gives et kort præsentation af elementerne i handlingsplanen og de forventede effekter.

Elementer i handleplanen

Der er tre overordnede elementer i handleplanen:

1. Fra opstart og til fuld bemanning

- 11 medarbejdere fra København valgte at arbejde i styrelsen i Aarhus i forbindelse med første og anden runde af udflytningen.
- I slutningen af september havde styrelsen ca. 250 årsværk, heraf ca. 28 studerende og barslende årsværk.
- Styrelsen planlægger med en ny rekrutteringsrunde ultimo 2019 med start i februar og marts 2020.
- Her sigtes mod ansættelse af yderligere ca. 20 årsværk, så styrelsens samlede bemanning i 2020 vil udgøre ca. 270 årsværk.

Af de ca. 270 årsværk¹ relaterer ca. 183 af dem sig til produktionen af klagesager, og ca. 46 af dem sig til produktionen af erstatningssager. De resterende årsværk på ca. 38 årsværk er fordelt på Sundhedsfaglige og Sagkyndige, som understøtte begge typer

¹ Årsværk er inkl. studerende og barslende.

sagsbehandling, og Strategisk Styring, som understøtter den overordnede styring i styrelsen.

2. Investering, oplæring og sagsbehandling

2019: Styrelsen har planlagt, at foretage investeringer for 9,2 mio. kr. med henblik på at forbedre sagsbehandlingstiden uden at gå på kompromis med kvaliteten. Af dette beløb er investeringer for cirka 7,7 mio. kr. udmøntet til:

- Rekruttering, onboarding og kompetenceudvikling
- Organisatorisk opbygning
- Procesforbedringer
- Udvikling og implementering af model for produktionsplanlægning
- Udvikling og implementering sammenhængende mål- og kapacitetsstyring
- Udvikling og implementering af driftsledelsesstruktur, herunder koncept for målstyringstavler på tværs af styrelsen.

2020: Styrelsen har planlagt investeringer for 14 mio. kr. Her fortsætter styrelsen sin indsats med kompetenceudvikling og optimering af arbejdsgange. Desuden iværksætter styrelsen en række digitaliseringsinitiativer, der skal understøtte en forbedret sagsbehandlingstid og øget gennemsigtighed for borgeren.

2021: Styrelsen har planlagt investeringer for 17,5 mio. kr. Her er det særligt implementering af IT-software med fokus på automatisering af sagsbehandling og modernisering af IT-hardware, der vil bære størstedelen af de budgetterede udgifter.

Investeringerne og deres forventede effekter er indregnet i de forventede enhedsomkostninger for 2019-2021, jf. tabel 2.

3. Opdeling af sagsbehandling i to spor

Styrelsens sagsbehandling deles med virkning fra 1. januar 2020 i to spor:

- I spor 1 behandles nye sager indkommet *efter* 1. januar 2020.
- I spor 2 afvikles ophobede klage- og erstatningsankesager indkommet *før* 1. januar 2020.
- Opdelingen vil gøre det lettere at opstille **klare målsætninger** for sagsbehandlingstider og afvikling af ophobede sager, samt **at følge op på** om målsætningerne overholdes, så der i rette tid kan overvejes korrigerende tiltag.

Effekter

Spor 1

Målsætning for spor 1: Sagsbehandlingstiderne for sager indkommet *efter* 1. januar 2020 nedbringes til henholdsvis 9 måneder for klagesager og 6 måneder for erstatningsankesager fra og med 2022.

Spor 2

Spor 2 er afvikling af ophobede sager. Det betyder, at sagerne isoleres fra de nye sager. Sagsbehandlingstiden for de "gamle" sager vil være længere end de "nye" sager.

Målsætning for spor 2: Ophobede sager indkommet *før* 1. januar 2020 er afviklet ved udgangen af 2021. Sagerne forventes afviklet efter planen i tabel 1.

Tabel 1. Plan for afvikling af styrelsens ophobede sager i 2010 og 2021 (spor 2 sager)

	2020	2021
Klagesager		
Ophobede sager primo	9.702	4.851
Afvikling	4.851	4.851
Ophobede sager ultimo	4.851	0
Erstatningsankesager		
Ophobede sager primo	2.070	1.035
Afvikling	1.035	1.035
Ophobede sager ultimo	1.035	0

Udvikling i takster

Styrelsens handleplan vil medføre en faldende enhedspris pr. produceret sag, og fra 2021 er det forventningen, at styrelsens økonomi vil være i balance:

Tabel 2. Oversigt over udviklingen i STPK's takster fra 2019-2021

	2019	2020	2021	Takstloft (alle år)
Klagesagstakst	34.333	19.172	15.630	15.679
Erstatningstakst	24.435	22.469	18.836	18.915

Note: Alle beløb er i 2019 P/L

Særlige problemer / udfordringer

Der ligger en række forudsætninger til grund for handlingsplanen. Det betyder, at særligt tre faktorer kan have betydning for afviklingsplanen:

1. **Ingen sagsstigninger over 2019-niveau.** En sagsstigning over dette niveau, vil give en højere sagsbehandlingstid for spor 1-sager. Alternativt kan spor 1-sagerne tilføres flere ressourcer, ved at nedprioritere spor 2-sagerne. Dette vil dog påvirke spor 2-sagernes afviklingsprofil negativt. Det bemærkes, at styrelsen ikke selv har indflydelse på antallet af indkommende sager.
2. En uventet sagsstigning på baggrund af **nye opgaver / sagstyper**, kan påvirke produktionen som ovenstående, men også nedsætte produktiviteten, hvis oplæring, opkvalificering osv. er nødvendig. En nedsat produktion vil påvirke taksterne negativt.

Styrelsen har ikke de fysiske rammer til at lave en kompenserende opmanding. En opmanding vil desuden det første års tid påvirke taksterne negativt på grund af den nødvendige oplæring af de nye medarbejdere.

3. Endvidere skal det påpeges, at omfattende digitalisering af styrelsens arbejde ligeledes er en væsentlig forudsætning for handlingsplanens målsætninger.