



Sundheds- og Ældreministeriet

Enhed: KOK
Sagsbeh.: DEPPER
Koordineret med:
Sagsnr.: 2005830
Dok. nr.: 1189413
Dato: 12-05-2020

NOTAT

Status for sagsbehandlingstider og sagspukkel i Styrelsen for Patientklager – 1. kvartal 2020

Problemstilling/resumé

I forlængelse af samråd G d. 26. november 2019 og svar på SUU alm. del spm. 297 om løbende orientering af SUU om udviklingen i sagsbehandlingstider og sagspukler i Styrelsen for Patientklager, fremsendes hermed status for sagsbehandlingstider og afvikling af sager i Styrelsen for Patientklager pr. 1. kvartal 2020.

Indledende bemærkninger

Styrelsen for Patientklager har opstillet en handleplan for perioden 2019-2022. De centrale målsætninger i relation til sagsbehandlingstider og pukkelafvikling i handleplanen er følgende:

- Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid er nedbragt til 9 måneder for klagesager og 6 måneder for erstatningsankesager fra og med 1. januar 2022.
- Ophobede klage- og erstatningsankesager indkommet før 1. januar 2020 er afviklet inden 1. januar 2022.

Som led i handleplanen er styrelsens sagsbehandling pr. 1. januar 2020 delt i to spor:

- I spor 1 afvikles nye klage- og erstatningsankesager indkommet *efter* 1. januar 2020,
- I spor 2 afvikles ophobede sager indkommet *før* 1. januar 2020.

I handleplanen var det forudsat, at der i spor 2 primo 2020 ville ligge 9.702 klagesager og 2.070 erstatningsankesager indkommet *før* 1. januar 2020 til afvikling i perioden 2020-2022. Styrelsen for Patientklager afviklede imidlertid flere klage- og erstatningsankesager i 2019, end det var ventet i handleplanen. De faktiske sagsmængder for spor 2 udgør 9.133 klagesager og 1.751 erstatningsankesager til afvikling i 2020 og 2021.

Konkret afvikledes i alt 5.485 klagesager i 2019 mod en målsætning på 4.898 sager, svarende til 587 flere afviklede klagesager. Tilsvarende afvikledes i alt 2.769 erstatningsankesager i 2019 mod en målsætning på 2.592 sager, svarende til 177 flere afviklede erstatningsankesager.

Status for sagsbehandlingstider

I tabel 1 og 2 herunder vises udviklingen i de gennemsnitlige sagsbehandlingstider for klage- og erstatningsankesager i spor 1, i spor 2 og samlet for alle sager.

Table 1 Gennemsnitlig sagsbehandlingstid for klagesager (måneder)

Klagesager	1. kvartal 2020	2. kvartal 2020	3. kvartal 2020	4. kvartal 2020
Spor 1 - Nye sager	1,4			
Spor 2 - Gamle sager	14,9			
Samlet	14,6			

Table 2 Gennemsnitlig sagsbehandlingstid for erstatningsankesager (måneder)

Erstatningsankesager	1. kvartal 2020	2. kvartal 2020	3. kvartal 2020	4. kvartal 2020
Spor 1 - Nye sager	0,9			
Spor 2 - Gamle sager	7,6			
Samlet	7,4			

Det bemærkes, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for sager i spor 1 efter 1. kvartal er meget lav, og at den må forventes at stige frem mod 2022 efterhånden som sagerne indkommet efter 1. januar 2020 afvikles.

Status for afvikling af sager

I tabel 3 vises samlet status for styrelsens sagsafvikling i 1. kvartal 2020.

Table 3 Samlet status for sagsafviklingen i 2020

	1. kvartal 2020	2. kvartal 2020	3. kvartal 2020	4. kvartal 2020	2020 i alt
Klagesager i alt					
Målsætning i handleplan 2020	1.822				1.822
Antal afsluttede sager 2020	2.334				2.334
Afvigelse fra målsætning	512				512
Erstatningsankesager i alt					
Målsætning i handleplan 2020	915				915
Antal afsluttede sager 2020	1.017				1.017
Afvigelse fra målsætning	102				102

Som det fremgår, har styrelsen afviklet 512 flere klagesager og 102 flere erstatningsankesager end forudsat i handleplanen i 1. kvartal 2020.

I tabel 4-7 neden for gives en status for sagsafviklingen i spor 1 og spor 2 for hhv. klagesager og erstatningsankesager.

Status på sagsafvikling i spor 1 (nye sager)

Table 4 Antal modtagne og afviklede klagesager i spor 1 (nye sager)

Spor 1 - Klagesager	1. kvartal 2020	2. kvartal 2020	3. kvartal 2020	4. kvartal 2020	2020 i alt
Antal sager primo	0	1.911			0
Antal indkomne sager	2.102				2.102
Målsætning for antal afsluttede sager i handleplan 2020	878	1.147	1.192	1.292	4.509
Realiseret antal afsluttede sager 2020	191				191
Antal sager ultimo	1.911				1.911

Tabel 5 Antal modtagne og afviklede erstatningsankesager i spor 1 (nye sager)

Spor 1 – Erstatningsankesager	1. kvartal 2020	2. kvartal 2020	3. kvartal 2020	4. kvartal 2020	2020 i alt
Antal sager primo	0	589			0
Antal indkomne sager	627				627
Målsætning for antal afsluttede sager i handleplan 2020	656	642	613	702	2.613
Realiseret antal afsluttede sager 2020	38				38
Antal sager ultimo	589				589

For både klage- og erstatningsankesager gælder, at der er afviklet færre nye sager end forudsat i handleplanen. Til gengæld er der afviklet flere ophobede sager, jf. neden for om spor 2, da styrelsen har prioriteret at afvikle ældre sager først. Styrelsen ligger samlet set over målsætningerne i handleplanen hvad angår sagsafviklingen.

Status på sagsafvikling i spor 2 (ophobede sager)

Styrelsen for Patientklager skal i årene 2020 og 2021 afvikle i alt 9.133 ophobede klagesager og 1.751 ophobede erstatningsankesager indkommet før 1. januar 2020. Heraf skal der afvikles 4.851 klagesager og 1.035 erstatningsankesager i 2020 – resten skal afvikles i 2021.

Styrelsen for Patientklager har i 1. kvartal 2020 afviklet i alt 2.143 klagesager og 979 erstatningsankesager indkommet før 1. januar 2020, og ligger over målsætningerne i handleplanen efter 1. kvartal 2020, jf. tabel 6 og 7.

Tabel 6 Antal afviklede klagesager i spor 2 (ophobede sager)

Spor 2 - Klagesager	1. kvartal 2020	2. kvartal 2020	3. kvartal 2020	4. kvartal 2020	2020 i alt
Antal sager primo - total	9.133*	6.990			9.133*
Målsætning for antal afsluttede sager i handleplan 2020	944	1.235	1.283	1.389	4.851
Realiseret antal afsluttede sager 2020	2.143				2.143
Antal sager ultimo - total	6.990				

* Angiver den samlede mængde klagesager i spor 2 til afvikling i 2020 og 2021 – heraf 4.851 til afvikling i 2020.

Tabel 7 Antal afviklede erstatningsankesager i spor 2 (ophobede sager)

Spor 2 – Erstatningsankesager	1. kvartal 2020	2. kvartal 2020	3. kvartal 2020	4. kvartal 2020	2020 i alt
Antal sager primo - total	1.751*	772			1.751*
Målsætning for antal afsluttede sager i handleplan 2020	259	255	243	278	1.035
Realiseret antal afsluttede sager 2020	979				979
Antal sager ultimo - total	772				772

* Angiver den samlede mængde erstatningsankesager i spor 2 til afvikling i 2020 og 2021 – heraf 1.035 til afvikling i 2020.

Effekt af Covid-19

Til udvalgets orientering skal ministeriet desuden oplyse, at Styrelsen for Patientklagers sagsafvikling risikerer at blive påvirket negativt af Covid-19. Det skyldes, at regionerne i forbindelse med stort fokus på Covid-19-indsatserne ikke kan prioritere ressourcer til

oplysning af sager til brug for den indledende sagsbehandling i Styrelsen for Patientklager. Styrelsen risikerer derfor at 'løbe tør' for oplyste sager til videre behandling.

Udviklingen følges nøje og styrelsen er i samarbejde med departementet i færd med at afdække, i hvilket omfang problemet kan ramme sagsafviklingen.