

NOTAT

Status for sagsbehandlingstider og sagspukkel i Styrelsen for Patientklager – 2. 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. 2. 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.

Tabel 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	2,8		
Spor 2 - Gamle sager	14,9	15,1		
Samlet	14,6	14,3		

Tabel 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	3,0		
Spor 2 - Gamle sager	7,6	7,9		
Samlet	7,4	6,8		

Det bemærkes, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for sager i spor 1 (nye sager) efter 1. kvartal var meget lav, og at den som forventeligt er steget i 2. kvartal. Den ventes at stige yderligere 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. og 2. kvartal 2020.

Tabel 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	2.382			4.204
Antal afsluttede sager 2020	2.336	2.349			4.675
Afvigelse fra målsætning	504	-33			471
Erstatningsankesager i alt					
Målsætning i handleplan 2020	915	897			1.812
Antal afsluttede sager 2020	1.014	1.007			2.021
Afvigelse fra målsætning	99	110			209

Som det fremgår, har styrelsen efter 2. kvartal afviklet 471 flere klagesager og 209 flere erstatningsankesager end forudsat i handleplanen.

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)

Tabel 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	1.942			0
Antal indkomne sager	2.127	1.659			3.786
Målsætning for antal afsluttede sager i handleplan 2020	878	1.147	1.192	1.292	4.509
Realiseret antal afsluttede sager 2020	185	481			666
Antal sager ultimo	1.942	3.120			3.120

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	644	749			1.393
Målsætning for antal afsluttede sager i handleplan 2020	656	642	613	702	2.613
Realiseret antal afsluttede sager 2020	38	439			477
Antal sager ultimo	606	916			916

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 efter 2. kvartal 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 efter 2. kvartal 2020 afviklet i alt 4.009 klagesager og 1.544 erstatningsankesager indkommet *før* 1. januar 2020, og ligger efter 2. kvartal 2020 over målsætningerne i handleplanen, 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*	6.992	5.124		9.133*
Målsætning for antal afsluttede sager i handleplan 2020	944	1.235	1.283	1.389	4.851
Realiseret antal afsluttede sager 2020	2.141	1.868			4.009
Antal sager ultimo - total	6.992	5.124			5.124

* 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*	775	207		1.751*
Målsætning for antal afsluttede sager i handleplan 2020	259	255	243	278	1.035
Realiseret antal afsluttede sager 2020	976	568			1.544
Antal sager ultimo - total	775	207			207

* 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 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 har kunnet 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. En eventuel negativ effekt på styrelsens sagsafvikling er under afklaring.