

Sundheds- og Ældreministeriet

Enhed: SUNDOK
Sagsbeh.: DEPPER
Koordineret med:
Sagsnr.: 1909821
Dok. nr.: 1030188
Dato: 24-11-2019

TALEPAPIR

Det talte ord gælder

[Sundheds- og Ældreudvalget, tirsdag d. 26. november 2019 kl. 16.00 – 17.00]

Talepapir Samråd G

Samrådsspørgsmål G

Ministeren bedes redegøre for, hvorfor regeringen ikke har afsat ekstra penge til Styrelsen for Patientklager på sit forslag til finanslov, således at sagspuklen kan nedbringes, og den aftalte sagsbehandlingstid kan overholdes.

Ministeren bedes også redegøre for, hvorfor regeringen endnu ikke har præsenteret Folketinget for den handlingsplan til håndtering af problemerne, som Sundheds- og Ældreudvalg i foråret blev orienteret om var på vej, og som fulgte i kølvandet på de ekstra penge, som den daværende VLAKE-regering sammen med Dansk Folkeparti afsatte med sidste års finanslov. Ministeren bedes endvidere redegøre for, hvilke konkrete handlinger regeringen allerede har taget, såvel som vil tage, for at løse problemerne med voksende sagsbehandlingstider hos Styrelsen for Patientklager.

Spørgsmålet er stillet efter ønske fra Martin Geertsen (V) og Ellen Trane Nørby (V).

Tak for spørgsmålet.

[Historik bag Styrelsen for Patientklager]

Styrelsen for Patientklager, der i dag er en selvstændig styrelse og fysisk placeret i Århus, varetager primært behandlingen af patientklagesager og erstatningsankesager.

Som udvalget er bekendt med, er etableringen af styrelsen i Aarhus er sket som led to runder af udflytning af statslige arbejdspladser:

- Dels med Bedre Balance I i 2015.
- Dels med Bedre Balance II i 2018.

Med lanceringen af **Bedre Balance I** i oktober 2015 blev en del af klagesagsbehandlingen overflyttet til Aarhus med henblik på etablering af et klagecenter. På daværende tidspunkt hørte området under Styrelsen for Patientsikkerhed.

Som jeg har forstået det, skulle enheden rumme 100 medarbejdere og blev etableret sideløbende med naturlig afgang fra klagecenteret i København.

Jeg er blevet oplyst om, at selvom der her var tale om en slags ”rullende udflytning”, satte det alligevel pres på styrelsens sagsafvikling.

Styrelsen skulle nu – sideløbende med den daværende handlingsplans krav om nedbringelse af sagsbehandlingstider og afvikling af ophobede sager – også bruge væsentlige ressourcer på at oplære alle de nye medarbejdere i Aarhus.

Jeg er dog blevet oplyst om, at sagsbehandlingstiderne allerede *inden* beslutningen om Bedre Balance I var under pres. Jeg kan i denne forbindelse oplyse, at sagsbehandlingstiderne i 2015 var på ca. 12,3 måneder.

Jeg er ligeledes blevet oplyst om,

- at sagsbehandlingstiderne særligt for patientklagesagerne var stigende i 2015,
- at der opstod en ophobning af sager i styrelsen, da mængden af indkommende klagesager samtidig udviste stigende tendens,

[Handlingsplanen fra 2016]

Jeg er blevet oplyst om, at der på baggrund af udfordringerne i 2015 – og efter kritik fra Folketingets Ombudsmand – blev iværksat en handlingsplan i 2016. Målet var at nedbringe sagsbehandlingstiderne og afvikle de ophobede sager.

Jeg kan forstå, at handlingsplanen virkede, og at det lykkedes at få nedbragt sagsbehandlingstiderne for klagesager [indkommet *efter* 1. januar 2016] til under 9 måneder i 2016 og 2017, og de ophobede klagesager blev afviklet over en periode på ca. to år.

[Bedre Balance II]

Så vidt jeg er blevet oplyst, så det således fint ud med udviklingen i sagsbehandlingstiderne, da den tidligere VLAK-regering lancerede **Bedre Balance II** d. 17. januar 2018.

Med Bedre Balance II blev den resterende del af behandlingen af patientklager samt behandlingen af erstatningsankesager udskilt fra Styrelsen for Patientsikkerhed.

Områderne blev overført til Styrelsen for Patientklager, der formelt blev etableret som selvstændig styrelse den 1. juli 2018 med fysisk lokalisering i Aarhus.

Det betød, at 120 arbejdspladser blev direkte overflyttet til Aarhus.

Det viste sig imidlertid, at kun 7 medarbejdere ud af 120 medarbejdere flyttede med til den nyetablerede styrelse i Aarhus.

Den nye udflytningsøvelse betød derfor reelt, at effekten af den netop gennemførte handlingsplan blev nulstillet – med stigende sagsbehandlingstider og ophobning af sager til følge.

Til trods for mange kvalificerede ansøgere, har der i sagens natur været tale om et meget betydeligt tab af erfaring og kompetencer, som i en overgangsperiode har betydet et væsentligt produktivitetstab – det kan ses ud fra de tal, der også er sendt over til Folketinget løbende.

Når det massive tab af medarbejdere har så store konsekvenser, så skyldes det to forhold:

- De erfarne medarbejdere skal bruge en væsentlig del af deres tid på at lære op, hvilket reducerer den tid, de kan bruge på at løse sager.
- De nyansatte har en oplæringsperiode på minimum 6 måneder. I denne periode kan de ikke selvstændigt afslutte sager.

Derfor kan det ikke komme som en overraskelse for nogen, at vi nu – efter to udflytningsrunder – oplever stigende sagsbehandlingstider og ophobning af sager. Vi vil det modsatte – vi vil ikke have stigende sagsbehandlingstider og ophobning af sager.

Aktuelt er situationen,

- at sagsbehandlingstiden for klagesager ligger mellem 14 og 15 måneder,
- at det forventes, at der ved årets afslutning ligger ca. 9.700 klagesager og ca. 2.000 erstatningsankesager til behandling i Styrelsen for Patientklager.

Det er selvfølgelig ikke tilfredsstillende for de patienter, der venter på at afgjort deres sag.

Så jeg må sige, at det er en stor udfordring, at få løftet denne opgave – økonomisk men også praktisk.

En udfordring, som i lighed med situationen i 2016, har krævet udarbejdelse af en handlingsplan.

[Handlingsplan for 2019-2022]

Jeg er blevet oplyst om, at arbejdet med handlingsplanen har været i gang et stykke tid på grund af arbejdets kompleksitet.

Jeg er ligeledes blevet oplyst om, at den daværende sundhedsminister i forbindelse med besvarelsen af spørgsmål 786 den 6. maj 2019 lovede at oversende handlingsplanen for Styrelsen for Patientklager til Sundheds- og Ældreudvalget, når denne forelå.

Da handlingsplanen nu foreligger i sin helhed, vil jeg sørge for, at den bliver oversendt til udvalget umiddelbart efter samrådet – og dermed offentliggjort.

[Handlingsplan 2019-2022 – målsætninger]

Handlingsplanen har som omdrejningspunkt, at styrelsen kan leve op til følgende fastsatte målsætninger:

For det første: Nedbringelse af den gennemsnitlige sagsbehandlingstid til målsætningerne før udflytningerne:

- til **9 måneder for patientklagesager** fra og med 2022,
- til **6 måneder for erstatningsankesager** ligeledes fra og med 2022.

For det andet: At de ophobede klage- og erstatningsankesager er afviklet ved udgangen af 2021.

For det tredje: At styrelsens økonomi er i balance fra og med 2022, uden behov for ekstra tilførsler.

Det er ambitiøst, men jeg er sikker på, at styrelsen nok skal komme i mål, ligesom det blev tilfældet med handlingsplanen fra 2016.

Handlingsplanen indebærer derfor:

1. At bemanningen i styrelsen øges, således at der i begyndelsen af 2020 er beskæftiget i alt 270 årsværk.
2. At der foretages investeringer i rekruttering og oplæringsprocesser
3. At der foretages investeringer i procesforbedringer, og ressource- og kapacitetsstyring

Målet er, at få de nye medarbejdere hurtigt i gang og sikre en effektiv og smidig sagsafvikling.

[Handlingsplan 2019-2022 – økonomi]

Oprustningen på såvel bemandings- som investeringssiden er selvfølgelig ikke gratis.

Regeringen har derfor besluttet, at der ud over de 51,4 mio. kr., som allerede er tilført styrelsen, at søge Finansudvalgets tilslutning til, at der tilføres yderligere 135,9 mio. kr. samlet set i 2019 og 2020. Det samlede merfinansieringsbehov udgør i alt 187,3 mio. kr.

De 135,9 mio. kr., fordeler sig med 104 mio. kr. i 2019 og 31,9 mio. kr. i 2020.

Midlerne, som denne regering har tilvejebragt til styrelsen, kommer fra omprioritering inden for ministeriets ramme samt tilførsel af midler fra råderummet.

Det er med det forbehold, at sagen skal forelægges Finansudvalget, der skal godkende aktstykket - og det sker inden juleferien.

[Status og afrunding]

Det vil sige, at vi har en fuldt finansieret handlingsplan, som er grundlaget for, at styrelsen kan nå målsætningerne for nedbringelse af sagsbehandlingstiderne med virkning fra 2022.

Handlingsplanen har været undervejs i et stykke tid, men flere af elementerne i planen er allerede sæt i værk.

Der har således været fuld tryk på ansættelserne i styrelsen samtidig med, at der selvfølgelig er taget hensyn til den faktiske oplæringskapacitet.

Bemandingen er aktuelt oppe på ca. 250 årsværk.

Og jeg glæder mig over, at der har været så mange kvalificerede ansøgere, således at styrelsen nu står med meget dedikerede medarbejdere, som er klar til at tage udfordringen op.

De skal hjælpes godt på vej af investeringerne i bl.a. forbedrede arbejdsprocesser og kapacitets- og ressourcestyring.

Der er dog nok ikke nogen, der er i tvivl om, at styrelsen står over for en stor opgave i de næste par år.

Men jeg har store forhåbninger om, at vi med handlingsplanen og den finansiering, som regeringen har sikret, med Finansudvalgets godkendelse, har skabt et solidt fundament for styrelsen.

Dermed kan vi nu se fremad, og give styrelsen arbejdsro til at fortsætte det gode arbejde, der allerede er godt i gang.

For vi skylder de patienter, der af den ene eller anden grund klager eller søger erstatning ift. deres forløb i sundhedsvæsenet, en langt hurtigere afklaring af deres sag, end tilfældet er i dag.

Tak for ordet.