

Sundhedsministeriet

Notat

Enhed: KOK  
 Sagsbeh.: SILJ  
 Koordineret med: STPK  
 Sagsnr.: 2102683  
 Dok. nr.: 1591164  
 Dato: 17-03-2021

## Status: Sagsbehandlingstider og sagspukkel i Styrelsen for Patientklager – 4. kvartal 2020

### Problemstilling/resumé

I forlængelse af samråd G den 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 (STPK) for 4. kvartal 2020.

### Indledende bemærkninger

Sundhedsministeriet har i samarbejde med Styrelsen for Patientklager 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 henholdsvis 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	2020 i alt
Spor 1 - Nye sager	1,4	2,8	4,4	6,2	3,7
Spor 2 - Gamle sager	14,9	15,1	16,1	18,8	16,2
Samlet år-til-dato*	14,6	14,3	14,0	14,0	14,0

**Tabel 2** Gennemsnitlig sagsbehandlingstid for erstatningsankesager (måneder)

Erstatningsankesager	1. kvartal 2020	2. kvartal 2020	3. kvartal 2020	4. kvartal 2020	2020 i alt
<b>Spor 1 - Nye sager</b>	1,2	3,2	4,0	4,8	<b>3,3</b>
<b>Spor 2 - Gamle sager</b>	8,1	9,0	11,8	18,7	<b>11,9</b>
<b>Samlet år-til-dato*</b>	<b>7,4</b>	<b>6,8</b>	<b>6,6</b>	<b>6,7</b>	<b>6,7</b>

\* Tabellernes kolonne "Samlet år til dato" udtrykker den gennemsnitlige sagsbehandlingstid år til dato, og er således ikke udtryk for den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i det pågældende kvartal.

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for sager i spor 1 (nye sager) efter 1. kvartal var meget lav, hvilket skal ses i lyset af, at spor 1 tælles fra 1. januar 2020. Efterfølgende er den som forventeligt steget i 2., 3., og 4. kvartal. Den ventes at stige yderligere frem mod 2022, efterhånden som sagerne indkommet efter 1. januar 2020 afvikles.

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for sager i spor 2 (gamle sager) er ligeledes steget, hvilket skyldes, at der i øjeblikket afvikles gamle sager, som gennemsnitligt set har en længere sagsbehandlingstid end de nyindkomne sager. I takt med, at der afvikles sager med nyere modtagelsesdato, vil sagsbehandlingstiden falde som forudsat i handleplanen.

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid er samlet set er faldende i 2020 trods stigende sagsbehandlingstid i både spor 1 og 2, fordi den lave sagsbehandlingstid i spor 1 trækker den samlede gennemsnitlige sagsbehandlingstid ned.

### Status for afvikling af sager

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

**Tabel 3** Samlet status for sagsafviklingen i 2020

	1. kvartal 2020	2. kvartal 2020	3. kvartal 2020	4. kvartal 2020	2020 i alt
<b>Klagesager i alt</b>					
<b>Målsætning i handleplan 2020</b>	1.822	2.382	2.475	2.681	<b>9.360</b>
<b>Antal afsluttede sager 2020</b>	2.325	2.350	2.396	2.202	<b>9.273</b>
<b>Afvigelse fra målsætning</b>	503	-32	-79	-479	<b>-87</b>
<b>Erstatningsankesager i alt</b>					<b>0</b>
<b>Målsætning i handleplan 2020</b>	915	897	856	980	<b>3.648</b>
<b>Antal afsluttede sager 2020</b>	1.015	1.007	746	638	<b>3.406</b>
<b>Afvigelse fra målsætning</b>	100	110	-110	-342	<b>-242</b>

Som det fremgår, har Styrelsen for Patientklager i 2020 samlet set afviklet 87 færre klagesager og 242 færre erstatningsankesager end forudsat i handleplanen. Konsekvenserne af COVID-19 uddybes i afsnittet "*særlige bemærkningspunkter*".

Det skal understreges, at afvigelsen fra handleplanens målsætninger udgør mindre end 1 pct. for klagesager og lidt under 7 pct. for erstatningsankesager. I forhold til erstatningsankesagerne er det også vigtigt at pointere, at Styrelsen for Patientklager har modtaget 324 færre sager end forventet i handleplanen.

I tabel 4-7 nedenfor 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	1.958	3.148	4.481	0
Antal indkomne sager	2.143	1.671	2.196	2.143	8.153
Målsætning for antal afsluttede sager i handleplan 2020	878	1.147	1.192	1.292	4.509
Realiseret antal afsluttede sager 2020	185	481	863	1.022	2.551
Antal sager ultimo	1.958	3.148	4.481	5.602	5.602

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	606	925	890	0
Antal indkomne sager	645	756	569	706	2.676
Målsætning for antal afsluttede sager i handleplan 2020	656	642	613	702	2.613
Realiseret antal afsluttede sager 2020	39	437	604	570	1.650
Antal sager ultimo	606	925	890	1.026	1.026

Styrelsen for Patientklager har i 4. kvartal i spor 1 afviklet 1.022 klagesager og 570 erstatningsankesager. Det er 270 klagesager og 132 erstatningsankesager færre end målsætningen var i handleplanen for 2020.

For både klage- og erstatningsankesager gælder, at der er afviklet færre nye sager end forudsat i handleplanen. Styrelsen for Patientklager ligger efter 4. kvartal samlet set under målsætningerne i handleplanen for spor 1 hvad angår sagsafviklingen.

Til gengæld er der afviklet flere ophobede sager, jf. nedenfor om spor 2, da styrelsen har prioriteret at afvikle ældre sager først.

### 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 efter handleplanen afvikles 4.851 klagesager og 1.035 erstatningsankesager i 2020 – resten skal afvikles i 2021.

Styrelsen for Patientklager har i 4. kvartal i spor 2 afviklet 1.180 klagesager og 68 erstatningsankesager. Det er 209 klagesager og 210 erstatningsankesager færre end forventet i handleplanen.

Det skal dog bemærkes, at der i 2020 er afviklet i alt 6.722 klagesager og 1.756 erstatningsankesager indkommet før 1. januar 2020, og at 2. og 3. kvartal ligger over målsætningerne i handleplanen, jf. tabel 6 og 7. Samlet set er der således afsluttet flere ophobede sager end målsætningen.

Endvidere bemærkes, at de ophobede erstatningsankesager er afviklet ved udgangen af 2020.

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	6.993	5.124	3.591	9.133*
Målsætning for antal afsluttede sager i handleplan 2020	944	1.235	1.283	1.389	4.851
Realiseret antal afsluttede sager 2020	2.140	1.869	1.533	1.180	6.722
Antal sager ultimo - total	6.993	5.124	3.591	2.411	2.411

\* 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
<b>Antal sager primo - total</b>	<b>1.751</b>	<b>775</b>	<b>205</b>	<b>63</b>	<b>1.751*</b>
<i>Målsætning for antal afsluttede sager i handleplan 2020</i>	259	255	243	278	<b>1.035</b>
<i>Realiseret antal afsluttede sager 2020</i>	976	570	142	68	<b>1.756</b>
<b>Antal sager ultimo - total</b>	<b>775</b>	<b>205</b>	<b>63</b>	-	-

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

## Særlige opmærksomhedspunkter

### Effekt af Covid-19

Til udvalgets orientering skal ministeriet oplyse, at Styrelsen for Patientklagers sagsafvikling er blevet negativt påvirket af COVID-19. Det skyldes, at regionerne i forbindelse med et 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. I 2020 har sagerne pt. ligget i gennemsnit 2-3 måneder længere hos regionerne end tidligere. Det viser sig også ved at STPK forventer en forlænget sagsbehandlingstid i starten af 2021, og så længe som regionerne er påvirket af COVID-19.

På nuværende tidspunkt viser data trukket i december, at der ligger ca. 1.800 sager til oplysning hos regionerne. Heraf er ca. 500 dialogsager. Udviklingen følges tæt af Styrelsen for Patientklager.

### Udlån af medarbejdere

Sundhedsministeriet har i december 2020 anmodet Styrelsen for Patientklager om at udlåne op til 100 medarbejdere til Styrelsen for Patientsikkerhed, der kan hjælpe med booking af tider til COVID-19 test og isolationsopkald. Omfanget og varigheden af opgaven (som omfatter ca. 40 pct. af styrelsens medarbejdere) vil alt andet lige få betydning for realisering af målene i handleplanen for STPK.

Indsatsen har været i 6 uger fra uge 52 2020 til og med uge 4 2021, dog ligger det op til, at hvis der sker en stigning i smitteudviklingen, kan der indgås en aftale om udlån igen. Senest har Styrelsen for Patientklager i samarbejde med Styrelsen for Patientsikkerhed besluttet at etablere en satellit til Styrelsen for Patientsikkerhed i Aarhus og ansætte 150 medarbejdere – primært studerende – i en tidsbegrænset stilling frem til 31. maj 2021 til at bidrage til at løse opgaverne. Den daglige ledelse af de studerende varetages af 3-6 medarbejdere fra Styrelsen for Patientklager.

## Betydning for mål i handleplan

### Effekt på produktionen i 2021

Styrelsen for Patientklager forventede i handleplanen at afslutte i alt cirka 13.800 sager i 2021. Med udlånet af medarbejdere til Styrelsen for Patientsikkerhed i hele januar måned, estimeres i styrelsens simuleringsmodel en nedgang i antallet af afsluttede sager på ca. 1.000 sager i 2021. Hertil kommer den nedsatte produktivitet som følge af flaskehalsen med sagsoplysning og forsinket Workzone-opgradering. Nedgangen i produktion forventes derfor at forsinke målet om, at alle sager modtaget før 1. januar 2020 skal være afsluttet med udgangen af 2021, med op til 6 måneder.

### Betydning for sagsbehandlingstid

Styrelsen for Patientklager estimerer, at den tabte sagsproduktion vil forsinke målet om en gennemsnitlig sagsbehandlingstid for behandlingsklager på 9 måneder fra 2022, således at målet tidligst er realiseret fra 2. halvår 2022. Det skyldes, at afviklingen af de ophobede sager med lang sagsbehandlingstid vil trække den gennemsnitlige sagsbehandlingstid op i 2021 og i 1. halvår 2022. For erstatningsankesager forventes målet om en gennemsnit sagsbehandlingstid på 6 måneder realiseret som forudsat i handleplanen.

## Andre forhold

### Opgradering af sagsbehandlingssystem forsinket

Endvidere skal det til udvalgets orientering oplyses, at leverancen af opgradering af styrelsens sagsbehandlingssystem pt. er forsinket 10-12 måneder. Opgraderingen skal sikre øget automatisering og effektivisering af styrelsens arbejdsgange, og indgår som del af handleplanen. Opgraderingen ventes på nuværende tidspunkt fuldt implementeret fra 2. kvartal 2021.

**Mangel på sagkyndige**

På nogle af områderne er det fortsat svært at få sagkyndige. I øjeblikket gælder det især radiologi, gastromedicin og infektionsmedicin. Det har stor betydning i enkeltsager, men ikke stor betydning for styrelsens samlede målopfyldelse. Der vil løbende være udfordringer med at skaffe sagkyndige inden for visse specialer, og derfor arbejdes der løbende på at rekruttere sagkyndige igennem forskellige kanaler ligesom aftalen for ansættelsen af sagkyndige bør revideres for at give mere fleksibilitet i rekrutteringen.