

Sundhedsministeriet

Notat

Enhed: KOK  
Sagsbeh.: DEPSILJ  
Koordineret med:  
Sagsnr.: 2107430  
Dok. nr.: 1767139  
Dato: 16-06-2021

## Status: Sagsbehandlingstider og sagspukkel i Styrelsen for Patientklager – 1. kvartal 2021

### 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 1. kvartal 2021.

### 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 pukkelafrvikling 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.

Det skal indledningsvist bemærkes, at Styrelsen for Patientklager samlet set bliver et halvt år forsinket med at indfri handleplanens centrale målsætninger, betydende at målet nås medio 2022. Dette med særligt hensyn til den gennemsnitlige sagsbehandling, samt de ophobede klagesager indkommet før 2020. Forsinkelsen er udmeldt på Styrelsen for Patientklagers hjemmeside. De primære årsager til forsinkelsen fremgår sidst i notatet under særlige opmærksomhedspunkter.

### 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 2021	2. kvartal 2021	3. kvartal 2021	4. kvartal 2021	2021 i alt
Spor 1 - Nye sager	7,4				
Spor 2 - Gamle sager	21,8				
Samlet	13,7				

Tabel 2 Gennemsnitlig sagsbehandlingstid for erstatningsankesager (måneder)

Erstatningsankesager	1. kvartal 2021	2. kvartal 2021	3. kvartal 2021	4. kvartal 2021	2020 i alt
Spor 1 - Nye sager	4,2				
Spor 2 - Gamle sager	17,4				
Samlet	4,7				

\* 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 klagesager i efter 1. kvartal er 13,7 måneder, hvilket er et mindre fald sammenlignet med gennemsnittet for 2020 som var på 14,0 måneder.

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for erstatningsankesager efter 1. kvartal er 4,7 måneder, hvilket er 2 måneder mindre sammenlignet med gennemsnittet for 2020 som var på 6,7 måneder.

Som angivet indledningsvist samt i statusrapporteringen for december 2020 estimerer STPK, at målet om en gennemsnitlig sagsbehandlingstid på 9 måneder tidligst er realiseret fra 2. halvår 2022. Målsætningen i handleplanen er fra 2022 og frem.

## Status for afvikling af sager

I tabel 3 vises samlet status for styrelsens sagsafvikling i 2021 for både spor 1 og 2.

Tabel 3 Samlet status for sagsafviklingen i 2021

	1. kvartal 2021	2. kvartal 2021	3. kvartal 2021	4. kvartal 2021	2021 i alt
<b>Klagesager i alt</b>					
<b>Målsætning i handleplan</b>	2.425				<b>2.425</b>
<b>Antal afsluttede sager</b>	2.290				<b>2.290</b>
<b>Afvigelse fra målsætning</b>	-135				<b>-135</b>
<b>Erstatningsankesager i alt</b>					<b>0</b>
<b>Målsætning i handleplan</b>	718				<b>718</b>
<b>Antal afsluttede sager</b>	790				<b>790</b>
<b>Afvigelse fra målsætning</b>	72				<b>72</b>

Som det fremgår, har Styrelsen for Patientklager i 1. kvartal 2021 samlet set afviklet 135 færre klagesager og 72 flere erstatningsankesager end forudsat i handleplanen. Differencen i forhold til klagesagerne skal særligt ses i lyset af konsekvenserne af COVID-19, der uddybes i afsnittet "særlige bemærkninger".

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 2021	2. kvartal 2021	3. kvartal 2021	4. kvartal 2021	2021 i alt
<b>Antal sager primo</b>	<b>5.602</b>	<b>6.270</b>			<b>5.602</b>
<b>Antal indkomne sager</b>	2.144				<b>2.144</b>
<b>Antal afviklede sager</b>					
<b>Målsætning</b>	1.366	1.639	1.565	1.698	<b>6.268</b>
<b>Realiseret</b>	1.476				<b>1.476</b>
<b>Antal sager ultimo</b>	<b>6.270</b>				<b>6.270</b>

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

Spor 1 - Erstatningsankesager	1. kvartal 2021	2. kvartal 2021	3. kvartal 2021	4. kvartal 2021	2021 i alt
<b>Antal sager primo</b>	<b>1.026</b>	<b>1.053</b>			<b>1.026</b>
<b>Antal indkomne sager</b>	795				<b>795</b>
<b>Antal afviklede sager</b>					
<b>Målsætning</b>	532	771	715	937	<b>2.955</b>
<b>Realiseret</b>	768				<b>768</b>
<b>Antal sager ultimo</b>	<b>1.053</b>				<b>1.053</b>

Styrelsen for Patientklager har i 1. kvartal i spor 1 afviklet 1.476 klagesager og 768 erstatningsankesager. Det er 110 klagesager og 236 erstatningsankesager flere end målsætningen var i handleplanen for 2021.

### 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 4.852 klagesager og 1.034 erstatningsankesager i 2021, jf. tabel 6-7.

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

Spor 2 - Klagesager	1. kvartal 2021	2. kvartal 2021	3. kvartal 2021	4. kvartal 2021	2021 i alt
<b>Antal sager primo - total</b>	<b>2.411</b>	<b>1.597</b>			<b>2.411</b>
<b>Afsluttede sager</b>					<b>0</b>
<b>Målsætning i handleplan</b>	<b>1.059</b>	<b>1.269</b>	<b>1.210</b>	<b>1.314</b>	<b>4.852</b>
<b>Realiseret</b>	<b>814</b>				<b>814</b>
<b>Antal sager ultimo - total</b>	<b>1.597</b>				<b>1.597</b>

\* Angiver den samlede mængde klagesager i spor 2 til afvikling i 2020 og 2021 – heraf 4.852 til afvikling i 2021 som forudsat i handleplanen.

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

Spor 2 - Erstatningsankesager	1. kvartal 2021	2. kvartal 2021	3. kvartal 2021	4. kvartal 2021	2021 i alt
<b>Antal sager primo - total</b>	<b>30</b>	<b>8</b>			<b>30</b>
<b>Afsluttede sager</b>					<b>0</b>
<b>Målsætning i handleplan</b>	<b>186</b>	<b>269</b>	<b>251</b>	<b>328</b>	<b>1.034</b>
<b>Realiseret</b>	<b>22</b>				<b>22</b>
<b>Antal sager ultimo - total</b>	<b>8</b>				<b>8</b>

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

Primo januar 2021 var der kun ca. 2.400 verserende klagesager, fordi der var afsluttet en større andel af disse en forudsat i handleplanen, jf. tabel 6. Primo januar 2021 var der desuden kun 30 verserende erstatningsankesager, jf. tabel 7. Styrelsen for Patientklager har i 1. kvartal i spor 2 afviklet 814 klagesager og 22 erstatningsankesager, jf. tabel 6-7. Antallet af afviklede sager er under målsætningen i handleplanen, men når det sammenholdes med det lavere antal sager primo 2021, ligger Styrelsen for Patientklager bedre end målsætningen i handleplanen.

Størstedelen af de resterende spor 2-sager forventes afsluttet i 2021, herunder samtlige erstatningsankesager, men nedgangen i produktion og forlænget sagsoplysningstid i regionerne som følge af COVID-19 vurderes at forsinke målet om, at alle spor 2-sager skal være afsluttet med udgangen af 2021, med op til 6 måneder, jf. statusrapporten for december 2020. For erstatningsankesager var det forudsat i handleplanen, at der i 2021 skulle afsluttes 1.035 spor 2-sager. Der var primo januar 2021 imidlertid kun 30 verserende spor 2-sager, og med udgangen af 1. kvartal blot 8 spor 2-sager, som alle forvente afsluttet i 2021.

## 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. På nuværende tidspunkt er der ventetid hos regionerne på i gennemsnit ca. 4 måneder pr. sag og en ventetid på afholdelse af dialogsager i regionerne på ca. 3 måneder pr. sag som følge af COVID-19. Den gennemsnitlige tid til hhv. sagsoplysning og afholdelse af dialogsager var før marts 2020 på ca. 30-40 dage.

### Udlån af medarbejdere

Fra medio december 2020 til udgangen af januar 2021 udlånte styrelsen op til 100 medarbejdere til STPS, der hjalp med booking af tider til COVID-19 test og isolationsopkald. Udlånet er nu afsluttet, og produktionen er fra marts måned tilbage på det forventede niveau. STPK bistår indtil foreløbigt ultimo maj 2021 med 4-5 ÅV til at drift af smitteopsporingsenhed bemandet med studenter.

### Opgradering af sagsbehandlingssystem forsinket

Det indgår som en del af forudsætningerne i handleplanen, at styrelsens sagsbehandlingssystem (KMD Workzone) opgraderes til en nyere version, som skal understøtte mere effektive og automatiserede arbejdsgange. Workzone inklusiv tilhørende moduler forventes pt. fuldt implementeret fra 2. kvartal 2021, hvilket er 10-12 måneder senere end forudsat. Forsinkelsen skyldes en opprioritering af COVID-19 relaterede opgaver.