

NOTAT

Status for sagsbehandlingstider og sagspukkel i Styrelsen for Patientklager – 3. 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. 3. kvartal 2020.

Indledende bemærkninger

Sundheds- og Ældreministeriet har i samarbejde med Styrelsen for Patientklager opstillet en handleplan for perioden 2019-2022. De centrale målsætninger i relation til sagsbehandlingstider og pukkelaftvikling 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	2,8	4,4	
Spor 2 - Gamle sager	14,9	15,1	16,1	
Samlet år-til-dato*	14,6	14,3	14,0	

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	3,0	3,9	
Spor 2 - Gamle sager	7,6	7,9	11,4	
Samlet år-til-dato*	7,4	6,8	6,6	

* 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.

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. og 3. kvartal. Den ventes at stige yderligere frem mod 2022 efterhånden som sagerne indkommet efter 1. januar 2020 afvikles.

Stigningen i sagsbehandlingstiden i spor 2 er forventeligt, da der i øjeblikket afvikles gamle sager og i takt med, at der afvikles sager med nyere modtagelsesdato, vil sagsbehandlingstiden falde som forudsat i handleplanen.

Det bemærkes ligeledes, at sagsbehandlingstiden samlet set er faldende trods stigende sagsbehandlingstid i både spor 1 og 2, fordi den lave sagsbehandlingstid i spor 1 trækker den samlede gennemsnitlige sagsbehandlingstid ned pga. relativt stort volumen.

Status for afvikling af sager

I tabel 3 vises samlet status for styrelsens sagsafvikling i 1. og 2. 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	2.382	2.475		6.679
Antal afsluttede sager 2020	2.325	2.350	2.396		7.071
Afvigelse fra målsætning	503	-32	-79		392
Erstatningsankesager i alt					
Målsætning i handleplan 2020	915	897	856		2.668
Antal afsluttede sager 2020	1.015	1.007	746		2.768
Afvigelse fra målsætning	100	110	-110		100

Som det fremgår, har styrelsen efter 3. kvartal samlet set afviklet 392 flere klagesager og 100 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)

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	1.949	3.136		0
Antal indkomne sager	2.134	1.668	2.184		5.986
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		1.529
Antal sager ultimo	1.949	3.136	4.457		3.136

Table 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	598	910		0
Antal indkomne sager	637	749	561		1.947
Målsætning for antal afsluttede sager i handleplan 2020	656	642	613	702	2.613
Realiseret antal afsluttede sager 2020	39	437	604		1.080
Antal sager ultimo	598	910	867		910

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

Styrelsen for Patientklager har efter 3. kvartal 2020 afviklet i alt 5.542 klagesager og 1.688 erstatningsankesager indkommet før 1. januar 2020, og ligger efter 2. kvartal 2020 over målsætningerne i handleplanen, jf. tabel 6 og 7.

Table 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		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		5.542
Antal sager ultimo - total	6.993	5.124	3.591	3.591	3.591

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

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

Spør 2 – Erstatningsankesager	1. kvartal 2020	2. kvartal 2020	3. kvartal 2020	4. kvartal 2020	2020 i alt
Antal sager primo - total	1.751*	775	205		1.751*
Målsætning for antal afsluttede sager i handleplan 2020	259	255	243	278	1.035
Realiseret antal afsluttede sager 2020	976	570	142		1.688
Antal sager ultimo - total	775	205	63	63	63

* 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 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. Den aktuelle situation indebærer, at sagsbehandlingen af den enkelte sag forlænges med den tid, som styrelsen afventer materiale fra regionerne, da materiale til oplysning af sagerne er en forudsætning for den videre behandling. Ophobningen af sager hos regionerne medfører også, at antallet af afgørelser, der kan træffes i 2020 er under pres, og at situationen potentielt kan fortsætte ind i 2021.

Data trukket i oktober viser, at der ligger ca. 2.100 sager til oplysning hos regionerne. Heraf er ca. 700 dialogsager. Udviklingen følges tæt.

Opgradering af sagsbehandlingssystem forsinket

Endvidere skal det til udvalgets orientering oplyses, at leverancen af opgradering af styrelsens sagsbehandlingssystem pt. er forsinket ca. 10 måneder. Opgraderingen skal sikre øget automatisering og effektivisering af styrelsens arbejdsgange, og indgår som del af handleplanen. Opgraderingen ventes på nuværende tidspunkt gennemført primo 2021.

Tandområdet

På tandområdet er der en særlig udfordring, idet det er blevet tiltagende vanskeligt at få de tandlægefaglige medlemmer (vedr. praktiserende tandlæger) til at deltage på nævnsmøder. Det har medført, at det ikke har været muligt at afvikle de sager, der afgøres af Disciplinærnævnet i samme tempo, som sekretariatet udfærdiger afgørelsesudkast. Som følge heraf er der pt. 100 sager, som alene afventer nævnsbehandling. Styrelsen har en vedvarende dialog med Tandlægeforeningen vedr. udpegning af medlemmer.

Mangel på sagkyndige

Der er aktuelt mangel på sagkyndige inden for visse lægefaglige specialer, hvilket kan give forlænget sagsbehandlingstid for visse sagstyper. Det drejer sig om infektionsmedicin, gastromedicin, mammakirurgi, almen medicin, radiologi samt psykiatri. Styrelsen har iværksat forskellige initiativer for imødekomme udfordringen og forsøger at rekruttere sagkyndige gennem forskellige kanaler inden for de nævnte områder.

Udviklingen som følge af ovenstående følges nøje. Eventuelle negative effekter på styrelsens sagsafvikling – herunder afløb på sagsafvikling i 2021 – er under afklaring.