

Sundhedsministeriet

Notat

Enhed: KOK
Sagsbeh.: DEPSILJ
Koordineret med:
Sagsnr.: 2118765
Dok. nr.: 2025233
Dato: 11-12-2021

Status: Sagsbehandlingstider og sagspukkel i Styrelsen for Patientklager – 3. 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 sagspukkel i Styrelsen for Patientklager, fremsendes hermed status for sagsbehandlingstider og afvikling af sager i Styrelsen for Patientklager (STPK) for 3. 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 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.

Som tidligere oplyst, vil Styrelsen for Patientklager samlet set blive 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.

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	8,1	8,9		
Spor 2 - Gamle sager	21,8	22,9	23,9		
Samlet	13,7	14,0	14,2		

Tabel 2 Gennemsnitlig sagsbehandlingstid for erstatningsankesager (måneder)

Erstatningsankesager	1. kvartal 2021	2. kvartal 2021	3. kvartal 2021	4. kvartal 2021	2021 i alt
Spor 1 - Nye sager	4,2	4,2	4,6		
Spor 2 - Gamle sager	17,4	17,9	19,2		
Samlet	4,7	6,9	4,9		

* 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 3. kvartal er 14,2 måneder, hvilket er en mindre stigning sammenlignet med 2. kvartal hvor gennemsnittet var 14,0 måneder fordelt med 8,9 måneder for nye sager og 23,9 måneder for gamle sager. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for erstatningsankesager efter 3. kvartal er 4,9 måneder fordelt med 4,6 måneder for nye sager og 19,2 måneder for gamle sager. Det er 2 måneder mindre sammenlignet med gennemsnittet for 2.kvartal 2021.

Status for afvikling af sager

I tabel 3 vises samlet status for styrelsens sagsafvikling i 2021 samlet set 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
Klagesager i alt					
Målsætning i handleplan	2.425	2.908	2.775		8.108
Antal afsluttede sager	2.284	2712	2.440		7.436
Afvigelse fra målsætning	-141	-196	-335		-672
Erstatningsankesager i alt					0
Målsætning i handleplan	554	779	715		2.048
Antal afsluttede sager	788	664	616		2.068
Afvigelse fra målsætning	234	-115	-99		20

Som det fremgår, har Styrelsen for Patientklager i 3. kvartal 2021 samlet set afviklet 335 færre klagesager og 99 færre erstatningsankesager end forudsat i handleplanen for kvartalet. Differencen i forhold til klagesagerne skal særligt ses i lyset af konsekvenserne af COVID-19, primært båret af en øget sagsbehandlingstid i Regionerne jf. *særlige bemærkningspunkter*.

I tabel 4-7 nedenfor gives en status for sagsafviklingen og antal sager ultimo fordelt på spor 1 og spor 2 for hhv. klagesager og erstatningsankesager.

Status på sagsafvikling i spor 1 (nye sager)

Styrelsen for Patientklager har i 3. kvartal 2021 afviklet 1.979 klagesager og 616 erstatningsankesager. I forhold til klagesagerne er der tale om en stigning sammenlignet med 2. kvartal 2021, mens der i forhold til erstatningsankesager er tale om et fald.

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
Antal sager primo	5.602	6.296	6.657		5.602
Antal indkomne sager	2.166	2.313	2.223		6.702
Antal afviklede sager	1.472	1.952	1.979		5.403
Antal sager ultimo	6.296	6.657	6.901		19.854

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
Antal sager primo	1.026	1.071	1.069		1.026
Antal indkomne sager	811	654	636		2.101
Antal afviklede sager	766	656	616		
Antal sager ultimo	1.071	1.069	1.089		3.229

Status på sagsafvikling i spor 2 (ophobede sager)

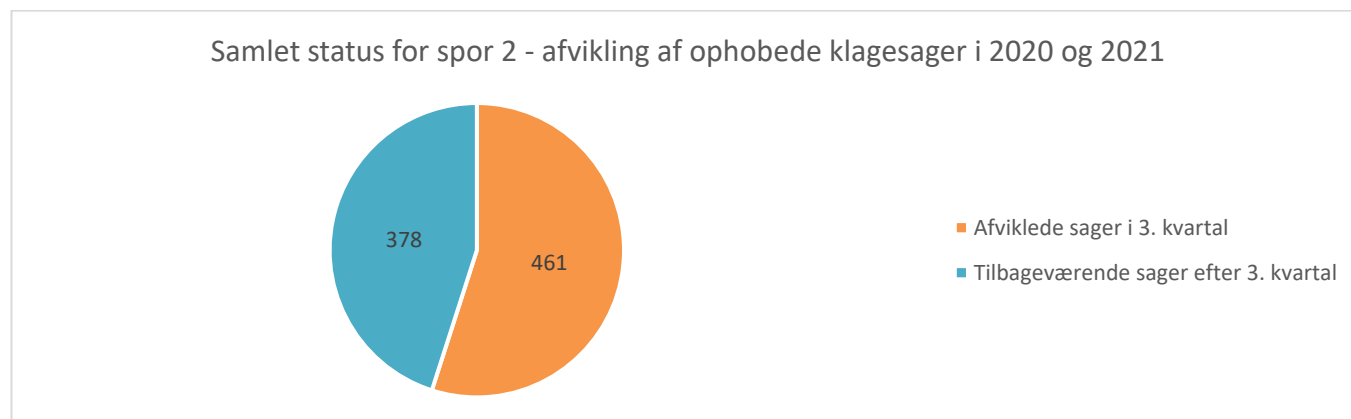
Styrelsen for Patientklager skal i årene 2020 og 2021 afvikle i alt 9.133 ophobede klagesager og 1.751 ophobede erstatningsankesager indkommet før 1. januar 2020. Heraf skal der efter handleplanen afvikles 2.411 klagesager og 30 erstatningsankesager i 2021.

Klagesager

Primo januar 2021 var der kun ca. 2.400 verserende klagesager, fordi der var afsluttet en større andel af disse en forudsat i handleplanen. I 1. kvartal blev der afviklet 812 klagesager og i 2. kvartal er der blevet afviklet 760 klagesager. I 3. kvartal blev der afviklet 461 klagesager og dette betyder at der efter 3. kvartal er 378 verserende klagesager tilbage i spor 2, jf. figur 1.

Størstedelen af de resterende spor 2-sager forventes afsluttet i 2021, men nedgangen i produktion og forlænget sagsoplysnings-tid hos 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.

Figur 1 Antal afviklede klagesager i spor 2 (ophobede sager)



Erstatningsankesager

Primo januar 2021 var der 30 verserende erstatningsankesager. I 1. kvartal blev der afviklet 22 erstatningsankesager og i 2. kvartal blev der afviklet 8 erstatningsankesager. Det betyder at der efter 2. kvartal er 0 verserende erstatningsankesager der mangler at blive behandlet. Styrelsen for Patientklager ligger over målsætningen i handleplanen, da erstatningsankesager for spor 2 er blevet færdigt et halvt år før tid.

Særlige opmærksomhedspunkter

Effekt af Covid-19

Der har som følge af Covid-situationen været en forlænget ventetid til sagsoplysning og afholdelse af dialogsamtaler i regionerne. Den gennemsnitlige tid til hhv. sagsoplysning og afvikling af dialogsager var før marts 2020 i gennemsnit ca. 1 måned, og har i en periode fra marts 2020 og frem være væsentlig højere (2-3 måneder). Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid vil i en periode derfor være påvirket heraf i takt med, at sagerne med forlænget liggetid i regionerne afvikles i 2. halvår 2021. De seneste data viser, at tiderne til både sagsoplysning og afholdelse af dialogsager i regionerne er faldende, men endnu ikke på niveau med niveauet før corona.

Modtagne sager

STPK har i årets første 9 måneder modtaget i alt 6.730 klagesager, svarende til 748 sager pr. måned i gennemsnit. Det er væsentligt over niveauet for gennemsnittet pr. måned i 2020 (680) og det forudsatte 2019-niveau i handleplanen på 637 sager pr. måned (jf. side 3 i bilag 1).

Hvis antallet af modtagne sager fremskrives for resten af 2021, svarer det til en stigning på ca. 800 sager fra 2020 til 2021 (9,7%). Dette kommer i forlængelse af, at der i perioden 2016-2020 har været en årlig stigning på 5-10%. Hvis tendensen fortsætter vil det – alt andet lige – kræve en øget kapacitet og fortsat digitalisering- og procesoptimering for at leve op til målene for den gennemsnitlige sagsbehandlingstid.

For erstatningsankesager er der i 2021 modtaget i alt 2.114 sager. Det svarer til 235 pr. måned i gennemsnit, hvilket er lidt lavere end det forventede antal i handleplanen på 250 sager pr. måned. Det skønnes, at antallet af nye sager i 2021 vil være på niveau med (eller lidt under) det forudsatte antal i handleplanen på 3.000 sager om året. Omfanget heraf vil dog afhænge af, i hvor høj grad Patienterstatningens afvikling af rentedomssager påvirker deres normale sagsproduktion – og dermed antallet af klager, som har mulighed for at anke Patienterstatningens afgørelse til STPK.

STPK vil i efteråret 2021 selv påbegynde gennemgangen af ca. 1.800 tidligere afgjorte erstatningsankesager relateret til rentedommen, hvor det skal vurderes, hvorvidt sagerne skal genoptages og have et fornyet forrentningstidspunkt med tilhørende ny renteberegning. Sagerne forventes afviklet inden udgangen af 2022.

Mangel på tandlægefaglige nævnsmedlemmer

Der har i 1. halvår 2021 været en udfordring af afvikle nævns møder for tandsager. Det skyldes, at de udpegede nævnsmedlemmer ikke var enige i den juridiske og faglige ramme for rollen som nævnsmedlem, hvorfor de ikke ønskede at deltage i møderne. Derfor aflyste de deres deltagelse i en række møder, hvilket betød, at ca. 130 tandsager ikke kunne afsluttes, fordi de afventede nævnsbehandling. I samarbejde med Tandlægeforeningen er der primo august beskikket nye nævnsmedlemmer og der har nu

været afholdt et nævnsmøde i august 2021, så afviklingen af sagerne er påbegyndt. Afviklingen af alle de ophobede sager vil dog kræve flere nævnsmøder, og afslutningen af de 130 sager må derfor – fordi de har ligget og afventet udpegning af nævnsmedlemmer – forventes at påvirke den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for sager i 3. og 4. kvartal 2021. De ophobede tandsager forventes som udgangspunkt afsluttet i 2021.

Overenskomster for sagkyndige

I takt med, at styrelsen kommer så højt op i antal afgørelser årligt, viser det sig, at de nuværende overenskomstmæssige rammer for styrelsens eksterne sagkyndige er en udfordring. Problemstillingen er, at de sagkyndige ifølge overenskomsten kun må løse et vist antal sager om året til den normale afregning (svarende til 4 timers arbejde om ugen). Herefter skal de aflønnes efter en lavere afregning for alle sager – både de der oprindeligt er afregnet til normal takst og de fremtidige sager. Det har den betydning at der kan opstå flaskehalse med at få nok til at tage flere sager, så de kan blive afviklet tidsmæssigt.