

Sundhedsministeriet

Notat

Enhed: KOK
Sagsbeh.: DEPSILJ
Koordineret med:
Sagsnr.: 2202310
Dok. nr.: 2121993
Dato: 12-05-2022

Status: Sagsbehandlingstider og sagspukkel i Styrelsen for Patientklager – 4. 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 4. 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
Spor 1 - Nye sager	7,4	8,1	8,9	9,8
Spor 2 - Gamle sager	21,8	22,9	23,9	24,6
Samlet	13,7	14,0	14,2	13,9

Tabel 2 Gennemsnitlig sagsbehandlingstid for erstatningsankesager (måneder)

Erstatningsankesager	1. kvartal 2021	2. kvartal 2021	3. kvartal 2021	4. kvartal 2021
Spor 1 - Nye sager	4,2	4,2	4,6	4,8
Spor 2 - Gamle sager	17,4	17,9	19,2	19,8
Samlet	4,7	6,9	4,9	5,0

* 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 4. kvartal er 13,9 måneder, hvilket er et mindre fald sammenlignet med 2. kvartal hvor gennemsnittet var 14,2 måneder fordelt med 9,8 måneder for nye sager og 24,6 måneder for gamle sager. De 13,9 måneder er det samlede gennemsnit for 2021.

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for erstatningsankesager efter 4. kvartal er 5 måneder fordelt med 4,8 måneder for nye sager og 19,8 måneder for gamle sager. Det er 1 måned mindre end målet, der var fastsat i handleplanen på 6 måneder.

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	3.012	11.120
Antal afsluttede sager	2.272	2712	2.433	3.488	10.905
Afvigelse fra målsætning	-153	-196	-342	476	-215
Erstatningsankesager i alt					0
Målsætning i handleplan	554	779	715	937	2.985
Antal afsluttede sager	789	664	618	941	3.012
Afvigelse fra målsætning	235	-115	-97	4	27

Som det fremgår, har Styrelsen for Patientklager i 4. kvartal 2021 samlet set afviklet 476 flere klagesager og 4 flere 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*.

Samlet set for 2021 har Styrelsen for Patientklager behandlet 215 færre klagesager og 27 flere erstatningsankesager end forudsat i handleplanen på trods af udfordringerne, der opstod på baggrund af COVID-19.

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 4. kvartal 2021 afviklet 3.126 klagesager og 941 erstatningsankesager. Der er sket en generel stigning i 4. kvartal fra 3. kvartal.

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	6.305	6.689	6.940	5.602
Antal indkomne sager	2.166	2.313	2.223	2.145	8.847
Antal afviklede sager	1.463	1.929	1.972	3.126	8.490
Antal sager ultimo	6.305	6.689	6.940	5.959	5.959

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	1.087	1.026
Antal indkomne sager	811	654	636	636	2.737
Antal afviklede sager	766	656	618	941	2.981
Antal sager ultimo	1.071	1.069	1.087	782	782

Status på sagsafvikling i spor 2 (ophobede sager)

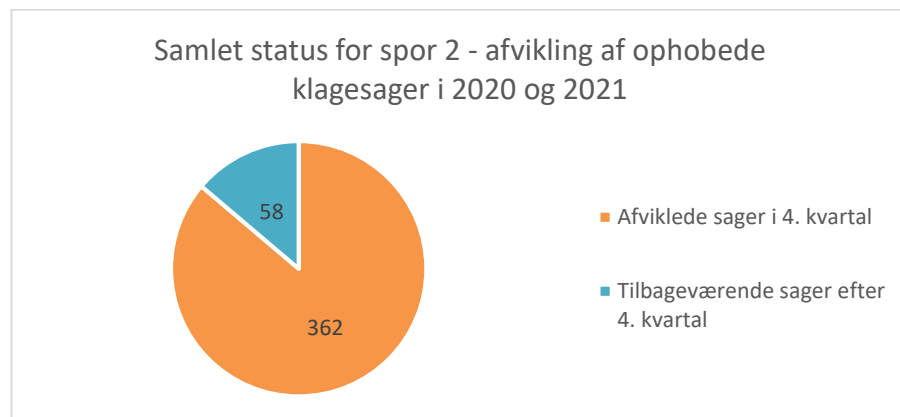
Styrelsen for Patientklager skal i årene 2020 og 2021 afvikle i alt 9.133 ophobede klagesager og 1.751 ophobede erstatningsankesager indkommet før 1. januar 2020. Heraf skal der efter handleplanen afvikles 2.411 klagesager og 30 erstatningsankesager i 2021.

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 i 4. kvartal blev der afviklet 362 klagesager, og dette betyder at der efter 4. kvartal er 58 verserende klagesager tilbage i spor 2, jf. figur 1. De resterende 58 sager forventes at være afviklet i 1. halvår 2022.

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

Udlån af studentermedhjælpere til smitteopsporing i Styrelsen for Patientsikkerhed

Styrelsen for Patientklager har i hele november måned 2021 udlånt alle styrelsens studentermedhjælpere (ca. 50 studenter) og 1-2 fuldtidsansatte til at varetage covid-19 smitteopsporingsopkald for Styrelsen for Patientsikkerhed i lyset af, at smitten på daværende tidspunkt steg markant. Dette påvirkede naturligt produktionen for november måned, da studenterne varetager en række indledende sagsbehandlingsopgaver i alle kontorer. Hertil kommer, at opgaven opstod med kort varsel, og derfor krævede ændringer i den planlagte produktion for måneden. Studenterne er pr. 1. december tilbage hos Styrelsen for Patientklager, da Styrelsen for Patientsikkerhed nu har ansat egne studenter dedikeret til opgaven. Smitteopsporingsenheden er fysisk forankret på Styrelsen for Patientklagers adresse i Aarhus, hvor mødelokaler mv. er blevet indrettet til opgaven.

Modtagne sager

Styrelsen for Patientklager har i 2021 modtaget i alt 8.941 klagesager, svarende til 745 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. Udviklingen fra 2020 til 2021 svarer til en stigning i antallet af nye sager på ca. 7,5%. Dette kommer i forlængelse af, at der i perioden 2016-2020 har været en årlig stigning på 5-10%. For erstatningsankesager er der i 2021 modtaget i alt 2.989 sager. Det svarer til det forventede antal i handleplanen på 250 sager pr. måned.

Konsekvenser af Højesteretsdom

Højesteret har ved dom af 4. december 2020 underkendt den forrentningspraksis, som Patienterstatningen og Ankenævnet for Patienterstatningen har haft siden 2001 i forhold til beregning af renter for erstatninger. Dommen har betydet, at de enkelte erstatningsposter i en sag ofte skal forrentes fra et væsentligt tidligere tidspunkt end efter hidtidig praksis og fastsættes på grundlag af individuelle skøn i den enkelte sag. De fremrykkede forrentningstidspunkter betyder, at alle patienterstatningssager i de seneste tre år op til dommen skal genbehandles med henblik på at udbetale det korrekte rentebeløb. Antallet af modtagne sager i 2022 kan delvist afhænge af, i hvor høj grad Patienterstatningens afvikling af rentedoms-sager påvirker deres normale sagsproduktion – og dermed antallet af klager, som har mulighed for at anke Patienterstatningens afgørelse til Styrelsen for Patientklager. Styrelsen for Patientklager har i efteråret 2021 selv påbegyndt 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.