

Sundhedsministeriet

Notat

Enhed: KOK
Sagsbeh.: DEPSILJ
Koordineret med:
Sagsnr.: 2270966
Dok. nr.: 2207449
Dato: 31-05-2022

Status: Sagsbehandlingstider og sagspukkel i Styrelsen for Patientklager – 1. kvartal 2022

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 2022.

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 indfri handleplanens centrale målsætninger 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 2022	2. kvartal 2022	3. kvartal 2022	4. kvartal 2022	2022 i alt
Spor 1 - Nye sager	9,7				
Spor 2 - Gamle sager	32,3				
Samlet	10,8				

Tabel 2 Gennemsnitlig sagsbehandlingstid for erstatningsankesager (måneder)

Erstatningsankesager	1. kvartal 2022	2. kvartal 2022	3. kvartal 2022	4. kvartal 2022	2022 i alt
Spor 1 - Nye sager	4,8				
Spor 2 - Gamle sager**	-				
Samlet	4,8				

* 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.

** Der er ikke flere sager i spor 2 for erstatningsankesager.

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for klagesager i efter 1. kvartal er 10,8 måneder, hvilket er et fald sammenlignet med gennemsnittet for 2021, som lå på 13,9 måneder. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for erstatningsankesager efter 1. kvartal er 4,8 måneder. Det er 1 måned mindre end målet, der var fastsat i handleplanen på 6 måneder.

Status for afvikling af sager

I tabel 3-4 nedenfor gives en status for sagsafviklingen for spor 1 (nye sager) for klagesager og erstatningsankesager.

Status på sagsafvikling for klagesager og erstatningsankesager i spor 1 (nye sager)

Styrelsen for Patientklager har i 1. kvartal 2022 afviklet 3.163 klagesager og 537 erstatningsankesager, hvilket er højere end antallet af indkomne sager.

Tabel 3 Antal modtagne og afviklede klagesager i spor 1 (nye sager)

Spor 1 - Klagesager	1. kvartal 2022	2. kvartal 2022	3. kvartal 2022	4. kvartal 2022	2022 i alt
Antal sager primo	5.959	5.162			5.959
Antal indkomne sager	2.366				
Antal afviklede sager	3.163				
Antal sager ultimo	5.162				5.959

Tabel 4 Antal modtagne og afviklede erstatningsankesager i spor 1 (nye sager)

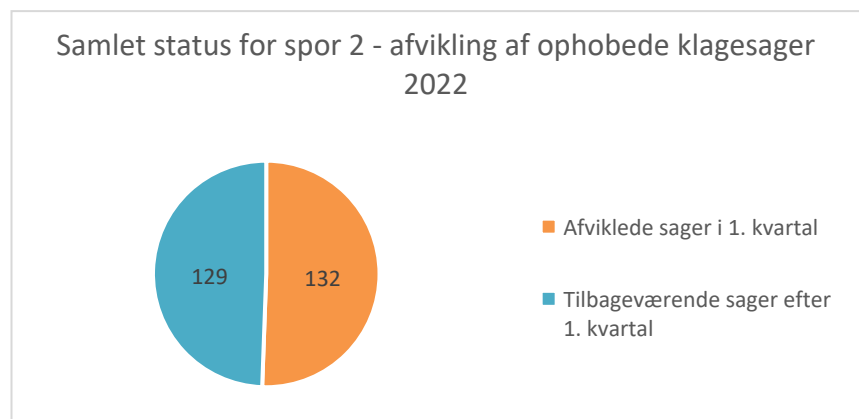
Spor 1 - Erstatningsankesager	1. kvartal 2022	2. kvartal 2022	3. kvartal 2022	4. kvartal 2022	2022 i alt
Antal sager primo	782	933			782
Antal indkomne sager	688				
Antal afviklede sager	537				
Antal sager ultimo	933				

Figur 1 nedenfor viser status for sagsafviklingen for spor 2 (ophobede sager) for klagesager. Målet er nået for erstatningsankesager.

Status på sagsafvikling for klagesager i spor 2 (ophobede sager)

Styrelsen for Patientklager skal i årene 2020 og 2021, samt første halvdel af 2022 afvikle i alt 9.133 ophobede indkommet før 1. januar 2020. Primo januar 2022 var der kun 261 verserende klagesager, fordi der var afsluttet en større andel af disse en forudsat i handleplanen. I 1. kvartal blev der afviklet 132 klagesager og det betyder at der er 129 verserende klagesager tilbage i spor 2., jf. figur 1. De resterende 129 sager forventes at være afviklet i 1. halvår 2022.

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



Særlige opmærksomhedspunkter

Modtagne sager

STPK har i 1. kvartal 2022 modtaget 2.364 klagesager, svarende til et gennemsnit på 788 sager pr. måned. Gennemsnittet for 2021 var 745 sager pr. måned i gennemsnit. Det svarer til en stigning på indtil videre 5,7 procent pr. måned i gennemsnit fra 2021-2022. Det kommer i forlængelse af, at der i perioden 2016-2021 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 modtaget 688 sager, svarende til et gennemsnit på 229 sager pr. måned. Det er lidt under niveauet for det forventede antal i handleplanen på 250 sager pr. måned.

Mangel på sundhedsfaglige sagkyndige

Der er aktuelt mangel på sagkyndige inden for visse lægefaglige specialer, hvilket kan give forlænget sagsbehandlingstid for nogle sagstyper. Manglen er skiftende, men aktuelt drejer det sig om almen medicin, radiologi, psykiatri og især børne- og ungdomspsykiatri samt neurologi og dermatologi. Styrelsen iværksætter løbende forskellige initiativer for imødekomme udfordringen. Herunder er styrelsen i dialog med regionerne om at sikre ledelsesmæssig opbakning til den nødvendige rekruttering.