

Sundhedsministeriet

Notat

Enhed: KOK
Sagsbeh.: DEPSILJ
Koordineret med:
Sagsnr.: 2113703
Dok. nr.: 1887168
Dato: 08-11-2021

Status: Sagsbehandlingstider og sagspukkel i Styrelsen for Patientklager – 2. 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 2. 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.

Det skal hertil bemærkes, som angivet i status for 1. kvartal 2021, 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.

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

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			
Spor 2 - Gamle sager	17,4	17,9			
Samlet	4,7	6,9			

* 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 1. kvartal er 14,0 måneder, hvilket er en mindre stigning sammenlignet med 1.kvartal hvor gennemsnittet var 13,7 måneder. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for erstatningsankesager efter 1. kvartal er 6,9 måneder, hvilket er 2 måneder mere sammenlignet med gennemsnittet for 1.kvartal 2021 som var på 4,7 måneder. Stigningen kan primært forklares med, at der aktuelt er ventetid på sagsoplysning og behandling af sager i regionerne på 2-3 måneder, *jf. særlige opmærksomhedspunkter*.

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			5.333
Antal afsluttede sager	2.284	2.712			4.996
Afvigelse fra målsætning	-141	-196			-337
Erstatningsankesager i alt					0
Målsætning i handleplan	554	779			1.333
Antal afsluttede sager	788	664			1.452
Afvigelse fra målsætning	234	-115			119

Som det fremgår, har Styrelsen for Patientklager i 2. kvartal 2021 samlet set afviklet 196 færre klagesager og 115 færre erstatningsankesager end forudsat i handleplanen for kvartalet. Differencen i forhold til klagesagerne skal særligt ses i lyset af konsekvenserne af COVID-19, 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 2. kvartal 2021 afviklet 1.952 klagesager og 656 erstatningsankesager. I forhold til klagesagerne er der tale om en stigning sammenlignet med 1. 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			4.479
Antal afviklede sager	1.472	1.952			3.424
Antal sager ultimo	6.296	6.657			12.953

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			1.465
Antal afviklede sager	766	656			1.422
Antal sager ultimo	1.071	1.069			2.140

Status på sagsafvikling i spor 2 (ophobede sager)

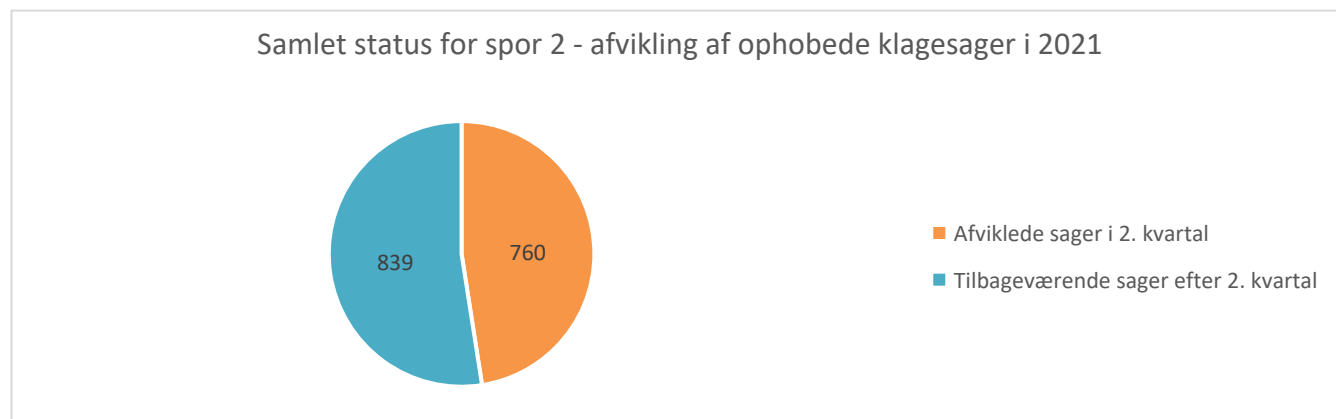
Styrelsen for Patientklager skal i årene 2020 og 2021 afvikle i alt 9.133 ophobede klagesager og 1.751 ophobede erstatningsankesager indkommet før 1. januar 2020. Heraf skal der efter handleplanen afvikles 2.411 klagesager og 30 erstatningsankesager i 2021.

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 og dette betyder at der efter 2. kvartal er 839 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 corona-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 på ca. 1 måned, men er aktuelt på 2-3 måneder. Det betyder, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i en periode vil være højere i takt med, at disse sager afvikles i 2. halvår 2021 og 1. halvår 2022. De seneste data viser dog en tendens til, at tiderne til både sagsoplysning og afholdelse af dialogsager er faldende.

Modtagne sager

STPK har i 1. halvår 2021 modtaget i alt 4.479 klagesager, svarende til 747 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), men svarer til den historiske stigning i antallet af klagesager på 5-10% pr. år (2016-2020). Hvis antallet af modtagne sager fremskrives for 2. halvår svarer det til en stigning på ca. 800 sager fra 2020 til 2021, hvilket alt andet lige vil kræve en øget kapacitet og fortsat digitalisering- og procesoptimering for at leve op til målene for den gennemsnitlige sagsbehandlingstid.

For erstatningsankesager er der i 1. halvår 2021 modtaget i alt 1.465 sager. Det svarer til 244 pr. måned i gennemsnit, hvilket er på niveau med forventede antal i handleplanen på 250 sager pr. måned.

På baggrund af dialog med Patienterstatningen er det vurderingen, 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 rentedoms-sager vil påvirke deres normale sagsproduktion – og dermed antallet af klager, som har mulighed for at anke Patienterstatningens afgørelse til STPK.

Herudover vil STPK 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.

Mangel på tandlægefaglige nævnsmedlemmer

Der har i 1. halvår 2021 været en udfordring med mangel på tandlægefaglige nævnsmedlemmer. Det betyder, at ca. 130 tandsager ikke kan afsluttes, fordi de afventer nævnsbehandling. Men efter dialog med Tandlægeforeningen er der primo august beskikket nye nævnsmedlemmer og der er planlagt et første nævnsmøde i august 2021. Afviklingen af de ophobede sager vil dog kræve flere nævnsmøder, og afslutningen af de 130 sager kan derfor forventes at påvirke den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for sager i 3. kvartal 2021.