



Styrelsen for Patientsikkerhed (patientklager, erstatningsankesager, international sygesikring)
Finsensvej 15
2000 Frederiksberg

Gammeltorv 22
DK-1457 København K
Tlf. +45 33 13 25 12
Fax +45 33 13 07 17

www.ombudsmanden.dk
post@ombudsmanden.dk

Personlig henvendelse: 10-14
Telefonisk henvendelse:
Man.-tors. 9-16, fre. 9-15

Sagsbehandlingstider i patientklagesystemet

04-06-2016

I forlængelse af mit brev af 9. februar 2016 har jeg den 15. april 2016 modtaget en udtalelse fra Sundheds- og Ældreministeriet, som bl.a. indeholder et bidrag fra Styrelsen for Patientsikkerhed vedrørende sagsbehandlingstiderne i Patientombuddet (nu Styrelsen for Patientsikkerhed) i 2015.

Dok.nr. 16/00362-5/KHH
Bedes oplyst ved henvendelse

+ bilag

Jeg har nu haft lejlighed til at gennemgå det indsendte materiale.

1. Gennemsnitlige sagsbehandlingstider i 2015

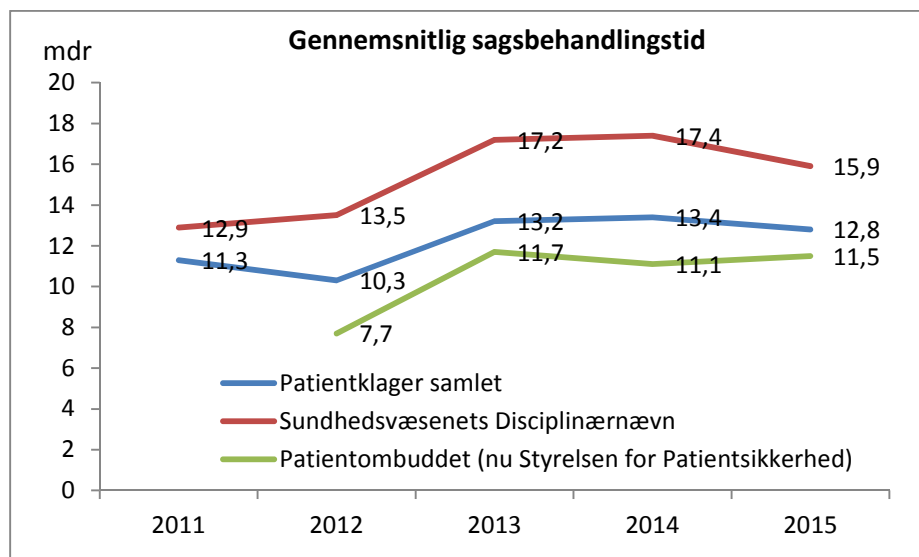
Det fremgår af ministeriets udtalelse af 15. april 2016 og Patientombuddets udtalelse af 20. august 2015 – som jeg modtog den 4. september 2015 – at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for patientklager fra 2014 til 2015 faldt fra et gennemsnit på 13,4 måneder i 2014 til 12,8 måneder i 2015.

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for afgørelser i Patientombuddet (nu Styrelsen for Patientsikkerhed) steg fra et gennemsnit på 11,1 måneder i 2014 til et gennemsnit på 11,5 måneder i 2015. Der skete et lille fald i den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for afgørelser af patientklager om behandling (fra 13,3 til 13,2 måneder), mens der skete en stigning på lidt under 2 måneder fra 5,4 måneder i 2014 til 7,2 måneder i 2015 i den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for afgørelser af rettighedssager og administrative ankesager.

Ifølge Styrelsen for Patientsikkerhed skyldes stigningen, at det pågældende team, som behandler rettighedssager og administrative ankesager, i første halvår af 2015 var underbemandet. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i denne type sager er efter det oplyste faldet i 2016 igen, og det er forventningen, at den kan fastholdes på niveau med den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for 2014.

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for afgørelser i Sundhedsvæsenets Disciplinærnævn faldt fra 17,4 måneder i 2014 til 15,9 måneder i 2015.

I tabellen nedenfor ses udviklingen i den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i perioden fra 2011 til 2015 i alle afgørelser af patientklager og den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i afgørelser i Sundhedsvæsenets Disciplinærnævn samt den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i Patientombuddet – nu Styrelsen for Patientsikkerhed (kun perioden fra 2012 til 2015):



2. Afviklingen af ældre sager

Det fremgår af tabellen over sager, som ved udgangen af 2015 havde vaseret i mere end 18 måneder, at antallet af sager var 651. Ifølge Styrelsen for Patientsikkerheds supplerende telefoniske oplysninger den 11. maj 2016 er det tilsvarende tal for 2014 461 sager (og ikke som oplyst ved Patientombuddets udtalelse af 20. august 2015 246 sager).

Det fremgår af tabellen, at 193 sager ud af de 651 sager var mere end 2 år gamle, heraf var 20 af sagerne mere end 3 år gamle. De tilsvarende tal for 2014 var henholdsvis 215 sager og 53 sager.

Det er således i forhold til sager, der er mellem 18 måneder og 2 år gamle, at den forholdsvis store stigning på ca. 40 pct. i antallet af ældre vaserende sager er sket, hvorimod der er sket et markant fald i antallet af sager, der er ældre end 3 år.

3. Udviklingen i modtagne og afsluttede sager

Med hensyn til udviklingen i modtagne og afsluttede sager fremgår det, at Patientombuddet (nu Styrelsen for Patientsikkerhed) i 2015 oprettede 6.554 sa-

ger (i 2014 6.750 sager), mens antallet af afsluttede sager i 2015 var 6.287 sager (i 2014 5.528 sager). Antallet af oprettede sager i 2015 oversteg således antallet af afsluttede sager med i alt 267 sager mod 1.222 sager i 2014. Både Patientombuddet (nu Styrelsen for Patientsikkerhed) og Sundhedsvæsenets Disciplinærnævn afsluttede flere sager i 2015 end i 2014.

4. Ophobningen af sager

Det fremgår af Patientombuddets udtalelse af 20. august 2015 til mig, at ophobningen af sager opgøres som forskellen mellem antal oprettede og afsluttede sager.

Jeg forstår på udtalelsen af 15. april 2016, at det ikke er muligt at foretage en entydig opgørelse af ophobningen af sager i Sundhedsvæsenets Disciplinærnævn, hvilket bl.a. skyldes, at det ved udgangen af 2015 fortsat var uafklaret for en del sagers vedkommende, om disse skulle behandles som styrelsessager eller disciplinærnævnsager.

Jeg forstår imidlertid på udtalelsen og de supplerede telefoniske oplysninger, som jeg har fået fra Styrelsen for Patientsikkerhed, at der i alt er ca. 4.000 sager, der er indgivet før den 1. januar 2016, hvoraf ca. 2.000 sager endnu ikke er antaget til behandling eller er klar til afgørelse, men endnu ikke fordelt til en sagsbehandler.

5. Initiativer til nedbringelse af sagsbehandlingstiden

Det fremgår af Sundheds- og Ældreministeriets udtalelse af 15. april 2016, at Styrelsen for Patientsikkerhed siden redegørelsen af 20. august 2015 har iværksat en række yderligere initiativer som opfølgning på den gennemførte arbejdsgangsanalyse med henblik på nedbringelse af sagsbehandlingstiden.

Styrelsen for Patientsikkerhed har således bl.a. gennemført en række initiativer til optimering af sagsbehandlingsprocessen. Der er endvidere taget initiativer til at opnå et bedre flow i sagerne og til at undgå, at sagerne skal tilbage-sendes til klagerne med henblik på indhentelse af yderligere oplysninger.

Herudover har styrelsen bl.a. ansat sundhedsfagligt personale, indført digitalisering af formandskabssager, driftsledelsesinformation samt mål- og driftsstyringstavler. Både digitaliserings- og driftsledelsesinitiativerne forventes efter det oplyste fuldt ud implementeret i løbet af foråret 2016.

Jeg har noteret mig disse initiativer.

6. Den nye model for finansieringen af Styrelsen for Patientsikkerheds klagesagsbehandling

Jeg har i dag bedt Sundheds- og Ældreministeriet om at orientere mig, når Finansudvalget har taget stilling til bl.a. den nye model for finansieringen af Styrelsen for Patientsikkerheds klagesagsbehandling. Jeg vedlægger en kopi af mit brev til Sundheds- og Ældreministeriet.

Jeg vil i forlængelse heraf eventuelt vende tilbage til Styrelsen for Patientsikkerhed med henblik på at få oplysninger om sagsbehandlingstider mv. i 2016.

Med venlig hilsen



Jørgen Steen Sørensen

Kopi til:

Sundheds- og Ældreministeriet