



2009 12-2

5½ års samlet sagsbehandlingstid hos Sundhedsvæsenets Patientklagenævn

Lødigheden af Patientklagenævnets mange beklagelser og løfter

En far til en psykisk syg ung mand som havde begået selvmord, klagede til ombudsmanden over sagsbehandlingstiden i en klagesag hos Sundhedsvæsenets Patientklagenævn. Sønnen var i en periode på godt 2 år indlagt i alt 8 gange på en psykiatrisk afdeling, og patientklagen var rettet dels mod hospitalets læger, dels mod sygeplejerskerne på det bosted hvor den unge mand boede mellem indlæggelserne og ved sin død.

22. oktober 2009

Forvaltningsret
115.2

Patientklagenævnet modtog farens klage den 23. januar 2004. Den 19. april 2004 blev klagen antaget til behandling, og sagen blev herefter sendt til forundersøgelse i embedslægeinstitutionen som efter et års forløb returnerede sagen til Patientklagenævnet.

Den 19. november 2007 blev sagen behandlet på et møde i Patientklagenævnet.

Faren klagede den 2. januar 2009 til ombudsmanden over at sagen endnu ikke var afsluttet af Patientklagenævnet.

Efter en nærmere undersøgelse af sagen udtalte ombudsmanden den 22. oktober 2009 at Patientklagenævnets sagsbehandlingstid – på i alt 5½ år – langt oversteg det rimelige og acceptable; også selv om sagen var kompliceret. Ombudsmanden karakteriserede i udtalelsen sagsbehandlingstiden som overordentlig kritisabel. Ombudsmanden hæftede sig bl.a. ved at der gik mere end 1½ år fra det tidspunkt da sagen havde været behandlet på et møde i Patientklagenævnet, og indtil klageren modtog resultatet af mødet.

Ombudsmanden konstaterede endvidere at Patientklagenævnet fire gange havde beklaget over for faren at sagen trak ud. Ombudsmanden udtalte imidlertid at beklagelserne – af nævnets løfter om hurtig sagsbehandling – fremstod uden indholdsmæssig værdi når man sammenholdt mængden af beklagelser og løfter med den tid der var gået fra nævnets første beklagelse (henholdsvis løfte), og indtil afgørelsen rent faktisk forelå. Ombudsmanden henviste til at dette på afgørende måde svækkede betydningen af Patientklagenævnets beklagelser.

(J.nr. 2009-0031-400).

En far (A) klagede den 2. januar 2009 til ombudsmanden over at hans klagesag endnu ikke var afsluttet i Sundhedsvæsenets Patientklagenævn.

Klagesagen i Patientklagenævnet startede med A's klage i brev af 12. januar 2004 som Patientklagenævnet modtog den 23. januar 2004. Den 19. april 2004 blev klagen antaget til behandling.

Sagen blev herefter sendt til forundersøgelse i embedslægeinstitutionen i Århus Amt. A blev samtidig oplyst om at Patientklagenævnets gennemsnitlige sagsbehandlingstid på daværende tidspunkt var 8 måneder.

Den 27. april 2005 sendte embedslægeinstitutionen sagen tilbage til Sundhedsvæsenets Patientklagenævn. Sagen beroede herefter på Patientklagenævnet.

I brev af 26. marts 2006 til Patientklagenævnet anførte A at han tidligere havde fået indtryk af at sagen havde en meget høj prioritet i nævnet. A henviste herved til at han telefonisk den 2. september 2005 havde fået "stillet i udsigt, at der ville komme et svar inden jul". A gav nu udtryk for en vis frustration over ikke at vide hvor sagen stod rent tidsmæssigt. Han henviste til at embedslægeinstitutionen havde afsluttet sin sagsbehandling for næsten et år siden. A henviste i øvrigt til oplysningerne på Patientklagenævnets hjemmeside om den gennemsnitlige sagsbehandlingstid (10-12 måneder).

A rettede herefter – den 9. april 2006 – direkte henvendelse til Patientklagenævnets formand og gav bl.a. udtryk for en stigende bekymring for sagsbehandlingstiden i Patientklagenævnets sekretariat.

A's henvendelse blev – i to omgange, henholdsvis den 18. april og 24. maj 2006 – besvaret af Patientklagenævnets direktør der den 18. april 2006 "meget beklage[de], at sagen endnu ikke [var] afgjort", og samtidig oplyste at "sagen vil[le] blive fremmet mest muligt".

I brevet af 24. maj 2006, som var affødt af A's fornyede henvendelse i brev af 27. april 2006, beklagede direktøren at nævnet ikke kunne give A "en sikker tidsramme for, hvornår nævnet vil kunne træffe afgørelse".

Det blev dog samtidig lovet at "sagen vil blive behandlet så hurtigt som overhovedet muligt".

Den 18. september 2006 sendte nævnssekretariatet sit første "forslag til sagens afgørelse" til høring hos klagesagens parter: A og de involverede sundhedspersoner.

Efter at (A) havde fremsat kritiske bemærkninger til forslaget, udarbejdede Patientklagenævnets sekretariat et revideret forslag til afgørelse som ligeledes – den 16. marts 2007 – blev sendt til partshøring.

Efter at sagen (på ny) havde været sendt til sagkyndig vurdering, blev sagen behandlet på et møde den 19. november 2007 i Sundhedsvæsenets Patientklagenævn.

Da Patientklagenævnet på mødet fandt grundlag for at foretage ændringer i sekretariatets senest udsendte forslag til afgørelse og, som jeg forstod det, for en fornyet partshøring, sendte nævnssekretariatet den 23. november 2007 et nyt (det vil sige tredje) forslag til afgørelse til høring hos parterne. På dette tidspunkt havde sagen været under behandling i godt 2½ år.

Den 30. januar 2008 – efter at A havde fået udsat sin partshøringsfrist til den 4. februar 2008 (fristen var oprindeligt fastsat til 14 dage) – sendte A et indgående partshørings svar til Patientklagenævnet der den 7. april 2008 bekræftede at have modtaget og gennemgået hans svar. Nævnet meddelte ham yderligere aktindsigt i sagen og gav ham en frist på 14 dage til at komme med eventuelle bemærkninger i den anledning. Samtidig oplyste nævnet at sagen havde skiftet sagsbehandler (det var ifølge sagsakterne tredje gang at sagen skiftede sagsbehandler). Derudover beklagede nævnet "den lange sagsbehandlingstid i sagen".

A sendte den 20. april 2008 endnu et partshørings svar. Han gjorde udtrykkeligt opmærksom på at hans vedhæftede nye beregning af forbruget af Risperidal erstattede den beregning som var vedlagt hans partshørings svar af 30. januar 2008.

Ved månedsskiftet juni/juli 2008 modtog Patientklagenævnet en supplerende sagkyndig udtalelse dateret 28. juni 2008 fra Patientklagenævnets sagkyndige konsulent i børne- og ungdomspsykiatri.

De næste ekspeditioner i sagen var ifølge sagens akter to telefonsamtaler den 2. og 6. januar 2009 mellem ansatte i Patientklagenævnets sekretariat og (A), henholdsvis en af ombudsmandens medarbejdere. At medarbejderen rettede henvendelse til nævnssekretariatet, skyldes at A forinden – den 2. januar 2009 (samme dag som han ringede til nævnssekretariatet for at høre til sagen) havde klaget til mig. Jeg modtog A's klage den 5. januar 2009.

Nævnssekretariatet udfærdigede den 2. januar 2009 følgende notat om telefonsamtalen med A:

"Klager ringer for at høre til sin sag. Han har før jul fået oplyst, at sagen skulle være færdig. Jeg oplyser klager om, at sagen først før jul blev færdigbehand-

let af sagkyndige, og at sagen nu ligger klar til at blive skrevet forslag til afgørelse i. Jeg beklager endvidere den lange sagsbehandlingstid.”

Den 8. januar 2009 skrev Patientklagenævnet igen til A. I indledningen af brevet er brugt vendingen ”Patientklagenævnet vender hermed tilbage til Deres sag ...”. Telefonsamtalerne den 2. og 6. januar 2009 er således ikke nævnt, men jeg gik dog umiddelbart ud fra at Patientklagenævnets fornyede – skriftlige – henvendelse til A skulle ses i dette lys.

Patientklagenævnet oplyste i brevet af 8. januar 2009 at nævnet havde haft behov for at forelægge A's partshøringsindlæg fra april måned 2008 for den sagkyndige i børne- og ungdomspsykiatri igen, ”i særdeles i relation til medicineringen med Risperidon”. Jeg forstod dette som en henvisning til den ovenfor nævnte sagkyndige udtalelse af 28. juni 2008. Patientklagenævnet anførte endvidere at A's partshørings svar (fra januar og april måned 2008) ikke i øvrigt havde givet Patientklagenævnet anledning til at foretage ekspeditioner.

Med brev af 31. januar 2009 udbad A sig aktindsigt i sagen, og nævnet imødekom anmodningen den 6. februar 2009.

Den 16. februar 2009 udløb partshøringsfristen, jf. nævnets breve af 9. januar 2009 til parterne. I brev af 9. marts 2009 bad Patientklagenævnet A om at komme med sine eventuelle bemærkninger til sagen snarest muligt og senest den 30. marts 2009. Patientklagenævnet henviste til at A den 6. februar 2009 havde fået aktindsigt i sagen.

Den 11. maj 2009 iværksatte jeg min undersøgelse af Patientklagenævnets sagsbehandlingstid, og den 2. juni 2009 sendte Sundhedsvæsenets Patientklagenævn sin afgørelse i sagen til A.

Den 12. juni 2009 modtog jeg Patientklagenævnets udtalelse af 11. juni 2009 og den datoliste over ekspeditionerne i sagen som jeg den 11. maj 2009 også havde bedt om.

A kommenterede i brev af 8. juli 2009 nævnets udtalelse.

Den 22. oktober 2009 afsluttede jeg behandlingen af sagen. I mit brev til A henviste jeg, hvad sagens nærmere omstændigheder angår, i øvrigt til den nævnte udtalelse af 11. juni 2009 fra Patientklagenævnet, den ligeledes nævnte datoliste som fulgte med som bilag, og til A's bemærkninger til udtalelsen mv. i brev af 8. juli 2009 til mig.

Ombudsmandens udtalelse

"Sundhedsvæsenets Patientklagenævn har i anledning af din klage skullet tage stilling til om den sundhedsfaglige virksomhed som din søn, (B), har mødt i perioden fra maj måned 2001 og frem til sin død den 23. juni 2003, har været kritisabel. Dette har Patientklagenævnet med sin afgørelse af 2. juni 2009 ikke fundet er tilfældet.

Sagen hos mig vedrører Patientklagenævnets sagsbehandlingstid og den del af Patientklagenævnets sagsbehandling som er knyttet til sagsbehandlingstiden.

Denne sag vedrører således ikke indholdet af Patientklagenævnets afgørelse af 2. juni 2009 eller den del af Patientklagenævnets sagsbehandling som er knyttet hertil. Jeg henviser til mit brev af 10. august 2009 til dig og til mit særskilte brev af dags dato i anledning af dit brev af 26. august 2009 til mig.

I. Patientklagenævnets sagsbehandlingstid

a. Jeg har i forbindelse med min behandling af en anden sag om sagsbehandlingstiden i Sundhedsvæsenets Patientklagenævn anført følgende om spørgsmålet om sagsbehandlingstid – herunder sagsbehandlingstiden hos Patientklagenævnet (j.nr. 2006-0697-423; udtalelsen er fra 24. oktober 2006):

'Der er ikke i forvaltningsloven fastsat generelle regler om myndighedernes sagsbehandlingstid. Spørgsmålet om på hvilket tidspunkt en myndigheds sagsbehandlingstid overskrider det acceptable, kan derfor ikke besvares generelt, men bygger på en konkret vurdering.

Ved vurderingen af en myndigheds sagsbehandlingstid må man – ud over den absolutte sagsbehandlingstid – tage andre forhold i betragtning. Her tænkes på sagens kompleksitet både for så vidt angår det faktiske og det retlige grundlag, og partens interesse i at der træffes en afgørelse inden for kort tid, i forhold til parterne i myndighedens øvrige sager sammenholdt med de ressourcer som myndigheden har til rådighed, den sædvanlige sagsbehandlingstid samt de løbende ekspeditioner i sagen. Andre forhold – som fx at en sag giver anledning til principielle overvejelser – vil endvidere kunne bevirke at sagen trækker ud.

...

Jeg har tidligere undersøgt 60 sager fra Patientklagenævnet og har i den anledning i marts 2002 udarbejdet 'Rapport om undersøgelse af 60 sager fra Sundhedsvæsenets Patientklagenævn'. Rapporten er trykt i Folketingets Om-

budsmands beretning for 2001, s. 807 ff*. I rapporten anførte jeg bl.a. følgende om den samlede sagsbehandlingstid (beretningen s. 860ff):

' ...

I sager som de undersøgte må der ved vurderingen af hvor lang en samlet sagsbehandlingstid der i almindelighed kan anses for acceptabel, efter min opfattelse *på den ene* side dels tages hensyn til at en afgørelse om eventuel overtrædelse af centralstyrelsesloven eller en autorisationslov må anses for en for den enkelte patient såvel som for den enkelte sundhedsperson forholdsvis indgribende afgørelse som efter omstændighederne kan have ret væsentlig betydning. *På den anden side* må der tages hensyn til at den behandling sagerne skal gennemgå hos Patientklagenævnet, er grundig og forholdsvis omfattende, og at nævnsbehandlingen i sig selv kræver en vis sagsbehandlingstid, men at der dog er stor forskel på sagernes omfang og kompleksitet.

Derimod kan der efter min opfattelse ved vurderingen af den generelt acceptable sagsbehandlingstid på et område ikke tages hensyn til myndighedens (og medarbejdernes) subjektive forhold idet vurderingen må hvile på et objektivt grundlag. At myndigheden således i almindelighed har utilstrækkelige ressourcer, eller at der på et sagsområde kommer flere sager end forventet, kan således nok for myndighedens medarbejdere være subjektivt undskyldende momenter, men kan ikke bevirke en forlængelse af den tid som må anses for en i almindelighed acceptabel sagsbehandlingstid på området.

På denne baggrund er det min opfattelse at en samlet sagsbehandlingstid på mere end ca. ½ år ikke kan anses for acceptabel i sager som de undersøgte som må anses for ukomplicerede. En noget længere sagsbehandlingstid må accepteres i mere komplicerede sager som de undersøgte, men der vil efter min opfattelse skulle særlige konkrete omstændigheder i den enkelte sag til for at en længere sagsbehandlingstid end ca. 1 år trods alt ikke overskrider det rimelige.'

...'

Jeg anførte i udtalelsen af 24. oktober 2006 at den (foreløbige) sagsbehandlingstid hos Sundhedsvæsenets Patientklagenævn på 34 måneder i den konkrete sag klart oversteg det rimelige og acceptable, og jeg anså forholdet for at være 'meget kritisabelt'.

Jeg kan endvidere oplyse at jeg i forbindelse med en (ny) generel sag om Patientklagenævnets sagsbehandlingstider (j.nr. 2007-3349-983KB) har rettet henvendelse til Patientklagenævnet og til Ministeriet for Sundhed og Forebyggelse. Jeg vil ved udgangen af 2009 modtage en orientering om arbejdet i

Patientklagenævnets sekretariat om (bl.a.) udvikling af værktøjer til udarbejdelse af mere præcise prognoser for sagsbehandlingstider, og jeg vil gennem Ministeriet for Sundhed og Forebyggelse modtage en orientering om udviklingen i den gennemsnitlige sagsbehandlingstid og om hvilke initiativer Patientklagenævnet har taget med henblik på at få nedbragt de gennemsnitlige sagsbehandlingstider.

b. Patientklagenævnet har i udtalelsen af 11. juni 2009 i anledning af din klage til mig over nævnets sagsbehandlingstid givet udtryk for at sagsbehandlingstiden har været lang, og har bl.a. henvist til at nævnet, senest ved brev af 8. januar 2009, har beklaget dette forhold over for dig.

Patientklagenævnet har endvidere, som en delvis forklaring på den lange sagsbehandlingstid, anført at der med sagens behandling er gået mere tid end sædvanligt med at få klarhed over hvilken personkreds der var klaget over, og om disse personer var omfattet af nævnets kompetence.

Patientklagenævnet har endvidere henvist til at sagsbehandlingen gentagne gange har trukket ud på grund af dine mange spørgsmål og 'righoldige' parts-høringsindlæg som, sådan må jeg forstå det, har medført at nævnets sagkyndige konsulenter har været anvendt i en større udstrækning end normalt. Jeg har således noteret mig at der – efter udsendelsen af Patientklagenævnets første 'forslag til afgørelse' – er indhentet (yderligere) sagkyndige udtalelser/erklæringer af 5. januar 2007, 3. februar 2007, 3. september 2007 og 28. juni 2008. Jeg har endvidere forstået at den sidstnævnte erklæring blev indhentet i anledning af dit brev af 20. april 2008 til Patientklagenævnet der supplerede og delvist erstattede dit brev af 30. januar 2008.

Endelig har Patientklagenævnet henvist til at nævnet i den afsluttende fase af sagen har afventet dine eventuelle bemærkninger efter at du havde fået aktindsigt i sagen, at sagen i sig selv har været 'usædvanlig tung og kompliceret', til de mange sager som nævnet har til behandling, og til at der har været sagsbehandlerskift på sagen.

Jeg har hvad det sidstnævnte angår, noteret mig at sagen, efter at den var kommet retur fra embedslægeinstitutionen, har været behandlet af fire forskellige medarbejdere. Jeg bemærker i den forbindelse at den omstændighed at der har været sagsbehandlerskift på sagen, allerede kan ses som en følge af Patientklagenævnets overordentlig lange sagsbehandlingstid.

De mere generelle forhold som Patientklagenævnet har henvist til, har jeg behandlet i en anden sammenhæng. Jeg henviser navnlig til Folketingets Ombudsmands beretning for 2004, s. 153 ff*, og for 2005, s. 616*, og til den (nye) generelle sag som jeg har omtalt ovenfor (j.nr. 2007-3349-983).

Du har i dit brev af 8. juli 2009 kommenteret Patientklagenævnets udtalelse og har anført

- at du ikke er blevet underrettet om sagen mindst hver tredje måned således som Patientklagenævnet har anført er praksis
- at sagen på et tidspunkt er trukket ud fordi Patientklagenævnet ønskede udtalelser fra tre (yderligere) sundhedspersoner, men at disse udtalelser aldrig blev indhentet
- at du på et tidspunkt holdt op med at rykke for svar på din klage fordi nævnets svar var 'intetsigende og ubrugelige', og
- at forsinkelserne i forbindelse med partshøringerne udelukkende skyldes mangelfuld sagsbehandling.

Du har endvidere givet udtryk for at afgørelsen kunne have været truffet langt hurtigere hvis sagen havde været ordentligt belyst fra starten, og at du på baggrund af Patientklagenævnets gennemsnitlige sagsbehandlingstid må konstatere at din sag har været 'meget nedprioriteret'.

c. Jeg har som allerede nævnt besluttet ikke at indlede en egentlig undersøgelse af Patientklagenævnets afgørelse, jf. også mit samtidige, særskilte brev til dig herom. Heraf følger det at jeg i forbindelse med min behandling af din sagsbehandlingstidsklage ikke forholder mig til den del af sagsbehandlingen som er knyttet til sagens afgørelse – herunder om sagen på forskellige stadier af sagsforløbet må anses for at være utilstrækkeligt oplyst.

Min gennemgang af sagens akter, af Patientklagenævnets udtalelse med tilhørende datoliste og dine bemærkninger hertil giver mig grundlag for at udtale følgende:

Den samlede sagsbehandlingstid i Patientklagenævnet har været næsten 5½ år – heraf er der gået cirka et år til forundersøgelsen hos embedslægeinstitutionen. Hvis der ved beregningen af den samlede sagsbehandlingstid tages udgangspunkt i det tidspunkt da klagen blev antaget til behandling, er der gået godt 5 år. Sagsbehandlingstiden har således, uanset hvilken beregningsmetode der benyttes, langt oversteget det rimelige og acceptable, jf. pkt. a. ovenfor. Dette gælder selv om jeg er enig med Patientklagenævnet – og dig – i at sagen er/har været kompliceret.

Jeg har herefter ikke anledning til at tage stilling til om og i givet fald i hvilken udstrækning dine omfangsrige partshøringsindlæg har været en medvirkende årsag til den lange sagsbehandlingstid.

Jeg har endvidere – i lyset af det som jeg har anført ovenfor – ikke fundet grundlag for at foretage en mere detaljeret gennemgang af de mange sagsbehandlingskridt som er foretaget af Patientklagenævnet under sagens behandling i nævnet. Jeg har i forbindelse med min nærmere stillingtagen til nævnets sagsbehandlingstid hæftet mig ved følgende forhold i sagen:

Patientklagenævnets beklagelser og løfter om at fremskynde sagens behandling

Sundhedsvæsenets Patientklagenævn har i udtalelsen til mig anført at Patientklagenævnet har beklaget den lange sagsbehandlingstid over for dig 'senest ved brev af 8. januar 2009'.

Dette er sket i flere omfange, nemlig den 18. april 2006, den 7. april 2008, den 2. januar 2009 (mundtligt i forbindelse med din telefoniske henvendelse til Patientklagenævnet) og den 8. januar 2009.

Jeg har på den ene side noteret mig at Patientklagenævnet har beklaget sagsbehandlingstiden over for dig, og at dette er sket inden jeg første gang tog kontakt til Patientklagenævnet i anledning af dine henvendelser til mig (i brev af 2. januar 2009 og senere).

På den anden side er det min opfattelse at mængden af beklagelser og, især, det spænd af tid der gik fra Patientklagenævnet første gang 'meget beklage[de]' at sagen endnu ikke var afgjort (18. april 2006), og indtil afgørelsen i sagen rent faktisk forelå (2. juni 2009), på afgørende måde svækker betydningen af Patientklagenævnets beklagelser, der efter min opfattelse derfor kommer til at fremstå uden indholdsmæssig værdi.

Tilsvarende gælder – og med samme begrundelse – efter min opfattelse de løfter som direktøren for Sundhedsvæsenets Patientklagenævn har afgivet i breve af 18. april og 24. maj 2006 til dig; jeg sigter til direktørens løfter om at sagen ville blive 'fremmet mest muligt', henholdsvis ville blive 'behandlet så hurtigt som overhovedet muligt'.

Perioden fra Patientklagenævnets modtagelse af den sidste (supplerende) sagkyndige udtalelse og indtil afgørelsen i sagen forelå

Fra den supplerende sagkyndige udtalelse blev modtaget (ved månedsskiftet juni/juli 2008), og indtil Patientklagenævnets næste (skriftlige) ekspeditioner i sagen blev foretaget, gik der mere end et halvt år. Jeg henviser til Patientklagenævnets brev af 8. januar 2009 til dig hvor nævnet for sidste gang beklagede den lange sagsbehandlingstid, og nævnets høring den 9. januar 2009 af

sagens parter i anledning af modtagelsen af den ovenfor nævnte supplerende sagkyndige udtalelse.

Der gik også meget lang tid i sagens afsluttende fase fra den 6. februar 2009 da Patientklagenævnet sendte dig sagens akter, og indtil den 2. juni 2009 da Patientklagenævnets afgørelse i sagen forelå. I dette tidsrum bestod Patientklagenævnets ekspeditioner i sagen i meddelelse af en frist til dig for eventuelle bemærkninger i anledning af at du – med nævnets brev af 6. februar 2009 – havde modtaget aktindsigt i sagen og i modtagelsen den 12. maj 2009 af min høring i anledning af din klage til mig over nævnets sagsbehandlingstid.

At sagen i lyset af Patientklagenævnets forudgående beklagelser og løfter har kunnet ligge mere end et halvt år (i 2008) uden at der blev foretaget ekspeditioner i sagen (og herunder uden at den, går jeg ud fra, nødvendige partshøring blev iværksat), er vanskeligt at forstå. Tilsvarende gælder det forhold at der herefter gik yderligere næsten fire måneder fra det tidspunkt da du efter anmodning fik meddelt aktindsigt i sagen, og indtil afgørelsen i sagen forelå. Jeg bemærker i sidstnævnte forbindelse at det ville have været naturligt – og mere hensigtsmæssigt, sagsbehandlingstiden taget i betragtning – om Patientklagenævnet allerede straks den 6. februar 2009 (og ikke først med nævnets brev af 9. marts 2009) havde fastsat en frist for dine eventuelle bemærkninger til det modtagne materiale (således som nævnet – den 7. april 2008 – havde gjort det ved en tidligere tilsvarende lejlighed).

At du har karakteriseret Patientklagenævnets sagsbehandling i forhold til dig som en kraftig nedprioritering, jf. dit brev af 8. juli 2009 til mig, er derimod forståeligt.

Konklusion

Samlet set er det min opfattelse at Patientklagenævnets sagsbehandlingstid har været overordentlig kritisabel. Ud over de allerede nævnte forhold har jeg hæftet mig ved at der gik mere end 1½ år efter at sagen den 19. november 2007 havde været behandlet på et møde i Sundhedsvæsenets Patientklagenævn, og indtil Patientklagenævnets sekretariat meddelte dig resultatet af dette møde i form af afgørelsen af 2. juni 2009.

Jeg har samtidig hermed gjort Sundhedsvæsenets Patientklagenævn bekendt med min opfattelse.

II. Patientklagenævnets besvarelse af rykkere og nævnets underretning af dig i øvrigt om sagens behandling

a. Efter punkt 206 i Justitsministeriets vejledning om forvaltningsloven (1986) bør en forvaltningsmyndighed hvis myndigheden – som følge af sagens karakter eller den almindelige sagsbehandlingstid for den pågældende myndighed – ikke kan træffe afgørelse inden for kortere tid efter sagens modtagelse, give parten underretning om hvorpå sagen beror, og så vidt muligt oplysning om hvornår myndigheden forventer at afgørelsen kan foreligge.

Efter punkt 207 i vejledningen bør myndigheden endvidere give parten underretning når behandlingen af den konkrete sag på grund af særlige omstændigheder vil tage længere tid end sædvanligt.

Endelig følger det af punkt 208 at rykkerskrivelser fra den der er part i sagen, og som er rimeligt begrundet i sagsbehandlingstiden, i almindelighed bør besvares med det samme. Besvarelsen bør endvidere indeholde oplysninger om hvorpå sagen beror, og så vidt muligt oplysning om hvornår myndigheden forventer at afgørelsen kan foreligge.

Du har under sagens behandling i Patientklagenævnet i et vist omfang rykket nævnet for sagens afgørelse – i enkelte tilfælde har du direkte henvist til at Patientklagenævnets standardmæssige underretning af dig var udeblevet/forsinket, jf. dine breve af 12. juni 2005 og 19. marts 2006 til Patientklagenævnet.

Patientklagenævnet har besvaret dine rykkere inden for 3-7 dage, og jeg kan således ikke kritisere nævnet på dette punkt. Jeg bemærker at jeg ikke har fundet grundlag for at undersøge i hvilket omfang nævnets svar på dine rykkere har været i overensstemmelse med de indholdsmæssige krav i vejledningens punkt 208.

I den egen drift-undersøgelse af 60 sager fra Sundhedsvæsenets Patientklagenævn som jeg har nævnt ovenfor under pkt. Ia, var jeg også inde på spørgsmålet om nævnets underretning af klagerne, jf. Justitsministeriets vejledning til forvaltningslovens punkt 206 og 207. Jeg anførte bl.a. følgende herom (beretningen s. 863 f):

'Herefter har myndigheden ikke blot pligt til at underrette parten i tilfælde hvor sagen trækker længere ud end myndigheden i den konkrete sag (eventuelt som svar på en rykker) har givet udtryk for over for parten, men også i tilfælde hvor sagsbehandlingen bliver mere langvarig end det ud fra partens synspunkt med rimelighed kan forventes. Myndigheden må således vurdere hvor lang tid parten med rimelighed kan forvente at der i almindelighed vil medgå til behandlingen af en sag af den omhandlede art, og – når dette tidsrum er forløbet – underrette parten om at behandlingen af sagen trækker ud, og så vidt muligt om hvornår sagen kan forventes afsluttet.

I de sager der indgår i undersøgelsen, har Patientklagenævnet ikke i noget tilfælde foretaget underretning i overensstemmelse med pkt. 206 og 207 i Justitsministeriets vejledning om forvaltningsloven.

I øvrigt er det min opfattelse at der – selv i de mere komplicerede af de undersøgte sager – i alt fald burde have været givet underretning efter pkt. 206 og 207 i Justitsministeriets vejledning da der var gået ca. 3 måneder fra sagens rejsning, og herefter igen ca. hver 3. måned.’

Patientklagenævnet erklærede sig enig i min kritik af nævnets daværende praksis og meddelte at nævnets orienteringspraksis ville blive ændret.

I forbindelse med min behandling af en efterfølgende – konkret – klage over nævnets sagsbehandlingstid oplyste nævnet at have indført en procedure til underretning af sagsparterne som opfyldte de nævnte bestemmelser, punkt 206-207, i vejledningen. I denne sag, der er medtaget i Folketingets Ombudsmands beretning for 2004, s. 153ff*, bad jeg Patientklagenævnet om nærmere oplysninger om nævnets (nye) procedure for underretning.

Patientklagenævnet oplyste som svar at det fulgte af den nye procedure at parterne ved antagelsen af sagen blev underrettet om hvor lang den gennemsnitlige sagsbehandlingstid er, og – når denne periode eventuelt er forløbet – at parterne herefter modtog underretning efter behov, dog mindst hver tredje måned. Disse oplysninger tog jeg den 24. august 2005 til efterretning.

b. Det fremgår af den foreliggende sag at nævnet den 19. april 2004 oplyste dig om at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid på daværende tidspunkt var 8 måneder. Såfremt nævnet havde fulgt den procedure for underretning af parterne som er skitseret ovenfor, ville dette betyde at du skulle have modtaget underretning senest i midten af december måned 2004. Dette skete imidlertid først den 3. februar 2005.

Havde den skitserede underretningsprocedure været fulgt, skulle du endvidere have modtaget en ny underretning i (begyndelsen af) maj måned 2005 (mindst hver tredje måned). Også ved denne lejlighed svigtede nævnets underretningsprocedure idet den næste underretning af dig, i forhold til underretningen af 3. februar 2005, blev sendt dig den 20. juni 2005.

Jeg har i lyset af sagens omfang og af forsinkelsen af Patientklagenævnets to første underretninger af dig ikke fundet grundlag for at foretage en detaljeret gennemgang af i hvilket omfang Patientklagenævnet i øvrigt har fulgt nævnets egen underretningspraksis i din sag. Jeg bemærker dog yderligere at Patientklagenævnet i perioden fra månedsskiftet juni/juli 2008 og frem til starten af januar måned 2009 – en periode som jeg også har omtalt og henvist til i afsnit

Ic ovenfor om Patientklagenævnets sagsbehandlingstid – ifølge datolisten ikke på noget tidspunkt har underrettet dig om at sagens behandling trak yderligere ud.

c. Patientklagenævnet har, som det fremgår af pkt. IIa ovenfor, indrettet sin underretningspraksis således at den er i overensstemmelse med Justitsministeriets vejledning om forvaltningsloven. At Patientklagenævnets sagsbehandling i forhold til dig på dette punkt ikke har været i overensstemmelse hermed, er efter min opfattelse beklageligt.

Jeg har samtidig hermed gjort Patientklagenævnet bekendt med min opfattelse.

d. Jeg har i forbindelse med den anden konkrete klagesag som jeg har omtalt ovenfor (j.nr. 2006-0697-423 RLP), fulgt op på en lignende kritik af Patientklagenævnets underretningsprocedure (og i øvrigt også nævnets rykkerprocedure).

I denne anden sag meddelte Patientklagenævnet mig efterfølgende at Patientklagenævnet i december 2006 havde indskærpet over for sekretærerne at der skal udarbejdes erindringslister, og over for sagsbehandlerne at listerne skal gennemgås med henblik på at sikre at der i fremtiden i alle sager gives underretning når sagsbehandlingstiden trækker ud.

I brev af 28. marts 2007 noterede jeg mig det oplyste, og jeg meddelte samtidig Patientklagenævnet at jeg herefter ikke foretog mig yderligere.

Jeg går ud fra at Patientklagenævnet i lyset af min kritik ovenfor i anledning af din klage til mig vil overveje om der – igen – er grundlag for at indskærpe over for nævnssekretariatets medarbejdere at Patientklagenævnets formulerede underretningspraksis bliver overholdt i praksis; også i lyset af den tid der er gået siden den sidste indskærpelse, og af den personaleudskiftning som jeg forstår nævnssekretariatet har.

Jeg foretager mig under henvisning hertil ikke mere vedrørende Patientklagenævnets underretning af dig eller sagen i øvrigt. Jeg henviser dog (på ny) til mit samtidige, særskilte brev i anledning af din henvendelse til mig om selve afgørelsen i sagen.

Jeg har i forbindelse med min behandling af sagen behandlet personoplysninger om direktør (C) på edb bl.a. i form af hans navn. Jeg har efter principperne i persondataloven underrettet (C) om denne udtalelse således som det også fremgår nedenfor.”

NOTER: (*) FOB 2001, s. 807, FOB 2004, s. 153, og FOB 2005, s. 616.