



FOLKETINGETS  
OMBUDSMAND

**FOB 2022-10**

# **Styrelsen for Patientklagers sagsbehandlingstid i klagesager om aktindsigt i patient- journaler**

## Resumé

25. maj 2022

*Ombudsmanden undersøgte af egen drift Styrelsen for Patientklagers sagsbehandlingstid i klagesager om aktindsigt efter sundhedslovens kapitel 8.*

**Forvaltningsret**

*I 2021 og 1. kvartal af 2022 havde Styrelsen for Patientklager en gennemsnitlig sagsbehandlingstid på 12,4 måneder i klagesagerne.*

115.2

115.3

*Ombudsmanden fandt, at styrelsens gennemsnitlige sagsbehandlingstid var alt for lang.*

*Ombudsmanden lagde vægt på, at sundhedslovens regler om aktindsigt i patientjournaler er en af de grundlæggende patientrettigheder, der er med til at sikre den enkelte patients selvbestemmelse og retssikkerhed i sundhedsvæsenet, og at det kan være af stor betydning for en borger at få indsigt i egne helbredsoplysninger inden for kort tid.*

*Ombudsmanden lagde også vægt på, at sundhedsloven indeholder en frist for 1. instansens behandling af aktindsigtssager på 7 arbejdsdage, hvilket tilsiger, at også klageinstansens sagsbehandlingstid bør være kort.*

*Ombudsmanden fandt det kritisabelt, at sagsbehandlingstiden i en række sager havde været på mellem 2 og 3 år, og at en enkelt sag havde haft en sagsbehandlingstid på ca. 3½ år.*

*(Sag nr. 22/00969)*

I det følgende gengives ombudsmandens udtalelse om sagen:

## **1. Indledning**

Den 23. marts 2022 bad jeg Styrelsen for Patientklager om en udtalelse om styrelsens sagsbehandlingstid i klagesager om aktindsigt efter sundhedslovens kapitel 8 (lovbekendtgørelse nr. 210 af 27. januar 2022).

Min undersøgelse er foretaget i medfør af ombudsmandslovens § 17, stk. 2, hvorefter ombudsmanden kan gennemføre generelle undersøgelser af en myndigheds behandling af sager.

Undersøgelsen har vist, at Styrelsen for Patientklager i perioden fra den 1. januar 2021 til den 31. marts 2022 havde en gennemsnitlig sagsbehandlingstid på 12,4 måneder for behandlingen af klagesager om aktindsigt efter sundhedslovens kapitel 8. Det er efter min opfattelse en alt for lang sagsbehandlingstid.

Det er også min opfattelse, at sagsbehandlingstiden i en del af de verserende klagesager allerede nu er for lang.

Endvidere finder jeg det kritisabelt, at sagsbehandlingstiden i en række sager har været på mellem 2 og 3 år, og at en enkelt sag har haft en sagsbehandlingstid på ca. 3½ år.

Jeg vil offentliggøre dette brev sammen med en nyhed om sagen på min hjemmeside.

## **2. Styrelsen for Patientklagers sagsbehandlingstider i 2021 og 1. kvartal af 2022**

### **2.1. Afsluttede klagesager om aktindsigt efter sundhedslovens kapitel 8**

Styrelsen for Patientklager har i sin udtalelse af 7. april 2022 oplyst, at styrelsen i perioden fra den 1. januar 2021 til den 31. marts 2022 har afsluttet 123 klagesager om aktindsigt efter sundhedslovens kapitel 8. Tabel 1 viser den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i disse sager.

**Tabel 1: Gennemsnitlig sagsbehandlingstid i afsluttede sager**

Periode	Antal sager	Gennemsnitlig sagsbehandlingstid i måneder
2021	97	13,1
1. kvartal af 2022	26	9,8
<b>Samlet i perioden</b>	<b>123</b>	<b>12,4</b>

Styrelsen for Patientklager har endvidere oplyst, hvor mange af disse sager der har haft en sagsbehandlingstid på henholdsvis over 3 måneder, 6 måneder, 9 måneder osv. Tabel 2 indeholder oplysninger herom.

**Tabel 2: Sagsbehandlingstid i antal måneder i afsluttede sager**

Antal måneder	Antal sager
0-3	4
3-6	10
6-9	30
9-12	34
12-15	14
15-18	8
18-21	8
21-24	5
24-27	3
27-30	3
30-33	2
33-36	2
	<b>123</b>

## **2.2. Verserende klagesager om aktindsigt efter sundhedslovens kapitel 8**

Tabel 3 viser antallet af verserende klagesager om aktindsigt efter sundhedslovens kapitel 8 pr. 1. april 2022 samt den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i disse sager.

**Tabel 3: Gennemsnitlig sagsbehandlingstid i verserende klagesager**

	Antal åbne sager	Gennemsnitlig sagsbehandlingstid i måneder
Pr. 1. april 2022	74	6,1

Tabel 4 viser, hvor lang sagsbehandlingstiden har været i de verserende sager pr. 1. april 2022 inddelt i intervaller efter sagsbehandlingstid i måneder.

**Tabel 4: Sagsbehandlingstid i antal måneder i verserende sager**

Antal måneder	Antal sager
0-3	24
3-6	23
6-9	13
9-12	6
12-15	4
15-18	2
18-21	0
21-24	1
24-27	0
27-30	0
30-33	0
33-36	0
36-39	0
39-42	1
	<b>74</b>

Af tabel 4 fremgår det, at en af de verserende klagesager pr. 1. april 2022 havde en sagsbehandlingstid i intervallet 39-42 måneder. I forhold til den konkrete sag har Styrelsen for Patientklager oplyst bl.a. følgende:

”Den konkrete sag med en sagsbehandlingstid i intervallet 39-42 måneder blev modtaget i oktober 2018. Men pga. afviklingen af ophobede sager i styrelsen som følge af udflytningen fra København til Aarhus i 2018 blev sagsbehandlingen beklageligvist først påbegyndt i 2021. Hertil kommer, at sagen har været vanskelig at oplyse, og at vi trods flere rykkere ikke har modtaget det nødvendige materiale fra behandlingsstedet.”

Styrelsen for Patientklager har efterfølgende telefonisk oplyst, at der blev truffet afgørelse i sagen den 21. april 2022.

### 2.3. Baggrunden for sagsbehandlingstiden

Om baggrunden for sagsbehandlingstiden har Styrelsen for Patientklager i sin udtalelse af 7. april 2022 anført bl.a., at der i forbindelse med udflytning af styrelsens opgaver fra København til Aarhus i 2018 har været en ophobning af sager, som har medført en længere sagsbehandlingstid for alle klagesager, herunder også klager over aktindsigt.

Derudover har der under coronapandemien været et stort udlån af medarbejdere til coronarelaterede opgaver i andre dele af koncernen.

Endelig har der været eksempler på klager om aktindsigt efter sundhedslovens kapitel 8, som først er opdaget sent i processen, fordi klagen vedrørende aktindsigt indgik som en meget lille del af en klage over sundhedsfaglig behandling.

## 3. Retsgrundlaget

Sundhedslovens kapitel 8 indeholder regler om aktindsigt i patientjournaler mv., der udarbejdes af sundhedspersoner, og som føres på offentlige eller private sygehuse og klinikker mv., hvor der som led i sundhedsmæssig virksomhed foretages behandling af patienter.

Det følger af sundhedslovens § 37, stk. 1, at den, om hvis helbredsforhold der er udarbejdet patientjournaler mv., på anmodning har ret til aktindsigt heri.

Sundhedslovens § 37, stk. 2, giver mulighed for i særlige tilfælde at begrænse en forældremyndighedsindehavers adgang til aktindsigt i en mindreårigs patientjournal mv. Endvidere giver sundhedslovens § 37, stk. 3, adgang til i særlige tilfælde at begrænse en patients adgang til aktindsigt i optegnelser journalført før den 1. januar 2010.

Sundhedslovens § 38, stk. 1, indeholder følgende bestemmelse om sagsbehandlingstiden i aktindsigtssager i 1. instans:

**”§ 38.** Den myndighed, institution eller sundhedsperson, der har ansvaret for patientjournalerne m.v., afgør snarest efter modtagelse af en anmodning om aktindsigt i en patientjournal, om retten til aktindsigt skal begrænses efter § 37, stk. 2 og 3. En anmodning om aktindsigt skal færdigbehandles inden 7 arbejdsdage efter modtagelsen af anmodningen, medmindre dette på grund af f.eks. sagens omfang eller kompleksitet undtagelsesvis ikke er muligt.”

Af forarbejderne til sundhedslovens § 38, stk. 1, fremgår bl.a. følgende:

"I 1. pkt. fastslås, at anmodninger om aktindsigt skal afgøres snarest. Hermed er det tilsigtet, at en anmodning om aktindsigt skal behandles og afgøres så hurtigt som muligt. For det første indebærer udtrykket 'snarest', at myndigheden, institutionen eller sundhedspersonen skal tilstræbe, at anmodninger, der er klart identificerede og som indeholder et begrænset antal dokumenter, som ikke kræver en nærmere gennemgang eller overvejelser, færdigbehandles i løbet af 1-2 arbejdsdage efter modtagelsen af anmodningen om aktindsigt.

Det nævnte udtryk indebærer endvidere, at anmodninger om aktindsigt i ikke-omfangsrige sager – som dels indeholder dokumenter, hvor retten til aktindsigt er utvivlsom, dels indeholder dokumenter, der kræver en nærmere gennemgang eller overvejelse – endvidere skal tilstræbes imødekommet i løbet af 1-2 arbejdsdage efter modtagelsen af aktindsigtsanmodningen i forhold til de dokumenter i sagen, der ikke giver anledning til tvivl. Herefter kan myndigheden, institutionen eller sundhedspersonen vende tilbage med en afgørelse vedrørende de resterende dokumenter, der kræver en nærmere gennemgang eller overvejelse.

Det følger af bestemmelsen i 2. pkt., at en anmodning om aktindsigt som udgangspunkt skal være færdigbehandlet inden syv arbejdsdage efter, at anmodningen er modtaget. Dette følger af, at det i bestemmelsen er forudsat, at det kun vil være 'undtagelsesvist', at en anmodning ikke vil kunne færdigbehandles inden for den nævnte frist. En udsættelse af færdigbehandlingen af en aktindsigtsanmodning udover sagsbehandlingsfristen på syv arbejdsdage kan efter bestemmelsen være begrundet i f.eks. sagens omfang eller kompleksitet.

...

Selvom der foreligger en udsættelsesgrund, skal sundhedspersonen m.v. prioritere behandlingen af den pågældende aktindsigtsanmodning.

Det forhold, at bestemmelsen fastsætter, at en anmodning om aktindsigt skal afgøres snarest, og (som udgangspunkt) inden syv arbejdsdage efter, at den er modtaget, medfører – som også nævnt ovenfor – at en anmodning om aktindsigt, der klart har identificeret den sag, anmodningen vedrører, og som vedrører et begrænset antal dokumenter, der ikke kræver en nærmere gennemgang eller overvejelse, bør være færdigbehandlet i løbet af 1-2 arbejdsdage efter modtagelsen af aktindsigtsanmodningen.

Det anførte forhold indebærer endvidere, at det skal tilstræbes, at en anmodning om aktindsigt, som omfatter lidt flere dokumenter, der ikke kræver en nærmere gennemgang eller overvejelse, færdigbehandles i løbet af tre til syv arbejdsdage. Det samme gælder de tilfælde, hvor anmodningen omfatter et mere begrænset antal dokumenter, som giver anledning til en nærmere gennemgang og overvejelser.

I de (særlige) tilfælde, hvor anmodningen f.eks. omfatter et stort antal dokumenter, eller hvor anmodningen giver anledning til overvejelser af f.eks. juridiske spørgsmål af mere kompliceret karakter – dvs. når der undtagelsesvist foreligger et forhold, der kan begrunde en udsættelse af fristen på syv arbejdsdage – skal det tilstræbes, at anmodningen om aktindsigt færdigbehandles inden for 14 arbejdsdage efter, at anmodningen er modtaget. Dette vil kun være tilfældet i begrænset omfang.

I de (helt særlige) tilfælde, hvor aktindsigtsanmodningen omfatter et meget stort antal dokumenter, eller hvor anmodningen rejser f.eks. juridiske spørgsmål af ganske kompliceret karakter, skal det tilstræbes, at anmodningen færdigbehandles senest inden for 40 arbejdsdage efter, den er modtaget. Dette vil kun være tilfældet i yderst begrænset omfang.”

Jeg henviser til lovforslag nr. L 126 af 29. januar 2014 om ændring af sundhedsloven, lov om klage- og erstatningsadgang inden for sundhedsvæsenet og lov om autorisation af sundhedspersoner og om sundhedsfaglig virksomhed, bemærkningerne til lovforslagets § 1, nr. 1, side 30-31. Lovforslaget kan læses på Folketingstidende.dk, samling 2013-14, tillæg A.

Det følger af § 1, stk. 1, i lov om klage- og erstatningsadgang inden for sundhedsvæsenet (lovbekendtgørelse nr. 995 af 14. juni 2018), at Styrelsen for Patientklager behandler klager fra patienter over forhold omfattet af sundhedslovens kapitel 8 om aktindsigt.

Hverken sundhedsloven eller lov om klage- og erstatningsadgang inden for sundhedsvæsenet indeholder nærmere bestemte frister for Styrelsen for Patientklagers behandling af en klage i en aktindsigtssag.

Bestemmelsen i sundhedslovens § 38, stk. 1, om sagsbehandlingstiden i 1. instans svarer til § 36, stk. 2, i offentlighedsloven (lovbekendtgørelse nr. 145 af 24. februar 2020 om offentlighed i forvaltningen) og § 16, stk. 2, i forvaltningsloven (lovbekendtgørelse nr. 433 af 22. april 2014).

I § 37, stk. 3, i offentlighedsloven er det fastsat, at klageinstansen inden 20 arbejdsdage efter modtagelsen af en klage over en afgørelse om aktindsigt skal have færdigbehandlet klagen, medmindre det på grund af f.eks. sagens



omfang eller kompleksitet ikke er muligt. Forvaltningsloven indeholder ikke en tilsvarende bestemmelse.

## 4. Min vurdering

### 4.1. Bedømmelsesgrundlaget

Da hverken sundhedsloven eller lov om klage- og erstatningsadgang inden for sundhedsvæsenet indeholder frister for klageinstansens sagsbehandling, er udgangspunktet, at der må foretages en konkret vurdering af, om Styrelsen for Patientklagers sagsbehandlingstid er rimelig.

Jeg henviser i den forbindelse til den beskrivelse af spørgsmålet om sagsbehandlingstid, der fremgår af [overblik #11](#) om sagsbehandlingstid i Myndighedsguiden på ombudsmandens hjemmeside. Som det fremgår heraf, følger det af god forvaltningsskik, at sager i den offentlige forvaltning skal behandles inden for rimelig tid og ikke må trække unødigt ud.

Ved vurderingen af, hvad der udgør en rimelig sagsbehandlingstid i en konkret sag, må der henses til bl.a. sagens karakter, herunder dens kompleksitet, omfanget af de undersøgelser, som myndigheden skal foretage for at kunne træffe en korrekt afgørelse, og om sagen af hensyn til parten eller andre private eller offentlige interesser må anses for mere eller mindre hastende.

I [FOB 2017-34](#) (på ombudsmandens hjemmeside) udtalte ombudsmanden, at Skatteankestyrelsens sagsbehandlingstid i klagesager vedrørende partsaktindsigt efter forvaltningsloven – der som nævnt heller ikke indeholder særlige frister for klageinstansens sagsbehandling – burde være kort, og at en gennemsnitlig sagsbehandlingstid på lidt over 5 måneder overskred, hvad der var acceptabelt. I vurderingen af, hvilken sagsbehandlingstid der måtte anses for acceptabel, indgik bl.a. de hensyn, der ligger bag forvaltningslovens regler om partsaktindsigt, og den frist, der i loven er fastsat for afgørelser i første instans, samt betydningen af nogle særlige forhold på det pågældende område, herunder visse frister i skatteforvaltningsloven.

I den foreliggende sag må det efter min opfattelse indgå i vurderingen af, hvor lang en sagsbehandlingstid der kan anses for rimelig, at reglerne om aktindsigt i egen patientjournal er en del af de grundlæggende patientrettigheder, der har til hensigt at sikre den enkelte patients selvbestemmelse og retssikkerhed i forhold til sundhedsvæsenet i forbindelse med undersøgelse, behandling mv.

Jeg henviser til lovforslag nr. L 74 af 24. februar 2005 om sundhedsloven, lovforslagets almindelige bemærkninger, pkt. 3. Lovforslaget kan læses på Folketingstidende.dk, samling 2004-05 (2. samling), tillæg A.

Det kan således være af stor betydning for en borger at få indsigt i egne helbredsoplysninger inden for kort tid, herunder for at kunne følge med i en igangværende – eller få nærmere viden om en afsluttet – behandling. Det kan gøre borgeren bedre i stand til at drage omsorg for eget helbred og give vedkommende mulighed for at forholde sig til, korrigere og kontrollere kvaliteten af de registrerede oplysninger. Det kan også tilvejebringe et bedre grundlag for overvejelser om at klage over behandlingen.

Det må endvidere indgå i vurderingen af, hvor lang en sagsbehandlingstid der kan anses for rimelig, at det følger af sundhedslovens § 38, stk. 1, at anmodninger om aktindsigt i 1. instans skal behandles "snaest" og som udgangspunkt senest 7 arbejdsdage efter modtagelsen. Dette krav om hurtighed i 1. instansen tilsiger efter min opfattelse, at også klageinstansen behandler klager om aktindsigt hurtigt.

Jeg henviser i den forbindelse til ombudsmandens sag nr. [21/03294](#) (som kan findes på offentlighedsportalen.dk). Sagen angik Miljø- og Fødevareklagenævnets sagsbehandlingstid i klagesager om aktindsigt efter bl.a. miljøoplysningsloven, hvor der heller ikke er fastsat frister for behandlingen af klagesager. Jeg udtalte i denne sag, at det efter min opfattelse måtte indgå i vurderingen af sagsbehandlingstiden i klageinstansen, at miljøoplysningsloven fastsætter en ubetinget frist på to måneder for førsteinstansens behandling af en anmodning om aktindsigt.

Jeg mener på baggrund af det anførte ovenfor, at sagsbehandlingstiden i klagesager vedrørende aktindsigt efter sundhedslovens kapitel 8 bør være kort.

#### **4.2. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid**

Styrelsen for Patientklagers gennemsnitlige sagsbehandlingstid for klagesager om aktindsigt efter sundhedslovens kapitel 8 var i perioden fra den 1. januar 2021 til den 31. marts 2022 på 12,4 måneder.

Det er samlet set min opfattelse, at det er en alt for lang sagsbehandlingstid på et område, hvor sagsbehandlingstiden som anført i pkt. 4.1 bør være kort.

Endvidere er det efter min opfattelse kritisabelt, at sagsbehandlingstiden i en række sager har været på mellem 2 og 3 år, og at en enkelt sag har haft en sagsbehandlingstid på ca. 3½ år.

Det er også min opfattelse, at sagsbehandlingstiden for en del af de verserende klagesager allerede nu er for lang.

Ifølge Styrelsen for Patientklager hænger de nuværende sagsbehandlingstider bl.a. sammen med, at der i forbindelse med udflytning af styrelsen har været en ophobning af sager, hvilket har medført en længere sagsbehandlingstid for alle klagesager, herunder også klager over aktindsigt, og at der har været et udlån af medarbejdere til andre dele af koncernen i forbindelse med coronapandemien.

Disse forhold kan ikke ændre ved min vurdering af sagsbehandlingstiderne på området. At myndigheden har utilstrækkelige ressourcer, er nok et subjektivt undskyldende moment, men kan ikke bevirke en forlængelse af den tid, som man må anse for en i almindelighed acceptabel sagsbehandlingstid, jf. senest [FOB 2022-6](#). Endvidere kan ophobning af sager som følge af en udflytning af arbejdspladsen kun accepteres i en vis, begrænset tid, før sagsbehandlingstiden igen må nå et normalt og acceptabelt niveau, jf. [FOB 2017-14](#) og [FOB 2020-13](#) (alle på ombudsmandens hjemmeside).

For så vidt angår den fremtidige sagsbehandlingstid har Styrelsen for Patientklager oplyst, at den forventer, at en gennemsnitlig sagsbehandlingstid på 5 måneder for bl.a. klager om aktindsigt efter sundhedslovens kapitel 8 vil kunne opnås for sager afsluttet fra 1. juli 2022 og frem.

Jeg har i den forbindelse noteret mig, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i 1. kvartal 2022 er en del lavere end den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for 2021, og at sagsbehandlingstiden i de verserende sager pr. 1. april 2022 således i gennemsnit var 6,1 måneder, hvilket udgør ca. halvdelen af den samlede gennemsnitlige sagsbehandlingstid for 2021 og 1. kvartal 2022.

Jeg foretager mig på den baggrund ikke på nuværende tidspunkt mere i forhold til sagsbehandlingstiden i klagesager om aktindsigt efter sundhedslovens kapitel 8. Jeg vil dog primo 2023 bede om en status for sagsbehandlingstiderne i 2022.

I forhold til den oplyste målsætning om en gennemsnitlig sagsbehandlingstid på 5 måneder for klager over aktindsigt efter sundhedslovens kapitel 8 går jeg ud fra, at Styrelsen for Patientklager – når handlingsplanens mål er nået – vil vurdere, om en sådan gennemsnitlig sagsbehandlingstid er tilfredsstillende henset til den lovbestemte sagsbehandlingsfrist i 1. instans og de hensyn, der herved ligger bag.