



Ministeriet for Sundhed og Forebyggelse
Holbergsgade 6
1057 København K

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

Sagsbehandlingstiden i Patientombuddet og Sundhedsvæsenets Disciplinærnævn – ministeriets sagsnr. 1407441

07-06-2015

1. Jeg har nu haft lejlighed til at gennemgå ministeriets brev af 5. januar 2015 og Patientombuddets redegørelse af 10. oktober 2014 om sagsbehandlingstider m.v. i Patientombuddet og Sundhedsvæsenets Disciplinærnævn.

Dok.nr. 13/04307-10/KHH
Bedes oplyst ved henvendelse

2. Ombudsmanden var i 2007 blevet opmærksom på lange sagsbehandlingstider i det daværende Sundhedsvæsenets Patientklagenævn. Der blev i den forbindelse afholdt et møde med Patientklagenævnet og repræsentanter fra Ministeriet for Sundhed og Forebyggelse. I forlængelse af mødet modtog ombudsmanden yderligere oplysninger til belysning af problemstillingen om sagsbehandlingstider i nævnet.

+ bilag

I forløbet herefter oplyste Ministeriet for Sundhed og Forebyggelse, at der ved lov nr. 706 af 25. juni 2010 var vedtaget en række ændringer af patientklagesystemet, som trådte i kraft den 1. januar 2011. Ved loven etableredes et nyt patientklagesystem, og ministeriet oplyste i den forbindelse bl.a., at et af målene med de ændringer, der fulgte af loven, var at skabe mulighed for en hurtigere afklaring af eller afgørelse af klagesager.

På baggrund af oplysningerne om det nye patientklagesystem besluttede ombudsmanden ikke at foretage sig mere i relation til spørgsmålet om sagsbehandlingstiden i Patientklagenævnet. Ombudsmanden har imidlertid som bekendt siden oprettelsen af det nye patientklagesystem fulgt med i sagsbehandlingstiden i Patientombuddet og Sundhedsvæsenets Disciplinærnævn.

3. Det fremgår af Patientombuddets redegørelse af 10. oktober 2014 bl.a., at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for patientklager – på trods af et fortsat fokus på at nedbringe sagsbehandlingstiden – steg fra 2012 til 2013 med 2,9 måneder fra et gennemsnit på 10,3 måneder i 2012 til et gennemsnit på 13,2 måneder i 2013. Det skete efter et fald med gennemsnitligt 1 måned om året i de foregående 2 år.

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i 2010 (i Sundhedsvæsenets Patientklagenævn) var således 12,7 måneder, mens den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i Patientombuddet og Sundhedsvæsenets Disciplinærnævn (samlet) var 11,3 måneder i 2011 og 10,3 måneder i 2012.

Det fremgår også af redegørelsen, at der er sket en stigning i den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for alle grupper af sager, som afgøres af Sundhedsvæsenets Disciplinærnævn og Patientombuddet.

Af Sundhedsvæsenets Disciplinærnævns årsberetning for 2014 fremgår det, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i disciplinærnævnet var 17,3 måneder i 2014, og af Patientombuddets årsberetning for 2014 fremgår endvidere, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for patientklager var 13,3 måneder i 2014.

4. Jeg finder det meget bekymrende, at der er sket en så forholdsvis stor stigning i den samlede gennemsnitlige sagsbehandlingstid i patientklagesagerne i 2013, herunder at der er sket en stigning for alle grupper af sager, som afgøres af henholdsvis Sundhedsvæsenets Disciplinærnævn og Patientombuddet. Det gælder navnlig i betragtning af, at Ministeriet for Sundhed og Forebyggelse og Patientombuddet i de seneste år har haft fokus på at nedbringe sagsbehandlingstiden.

Jeg har i øvrigt bemærket, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i patientklagesager i 2014 ikke er faldet i forhold til den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i 2013.

Jeg bemærker i den forbindelse, at der i resultatkontrakten for Patientombuddet for både 2013 og 2014 er fastsat et mål for den gennemsnitlige sagsbehandlingstid på 9 måneder. I en redegørelse af 15. maj 2013 om sagsbehandlingstiden i 2012 for Patientombuddet og Sundhedsvæsenets Disciplinærnævn anførte Patientombuddet, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i disciplinærnævnet – der i 2012 var 13,5 måneder mod godt 17 måneder i 2013 og 2014 – fortsat var for lang, og at Patientombuddet derfor havde fokus på at nedbringe sagsbehandlingstiden i disciplinærnævnet, således at sagsbehandlingstiden i 2013 ville falde i takt med sagsbehandlingstiden for samtlige patientklager.

Jeg bemærker endvidere, at Ministeriet for Sundhed og Forebyggelse ved brev af 12. juli 2013 i forlængelse af Patientombuddets redegørelse af 15. maj 2013 oplyste, at departementet fortsat ville fastholde styring af Patientombuddets bestræbelser på at nedbringe sagsbehandlingstid, afvikling af gamle sager samt produktion og produktivitet, inden resultater for evalueringen 2014/2015 forelå, og at dette ville ske via månedlige opfølgninger på økonomi

og aktivitet samt via kvartalsvise afrapporteringer på Patientombuddets gældende resultatkontrakt.

Jeg bemærker også, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid – efter at være faldet med gennemsnitligt 1 måned om året i henholdsvis 2011 og 2012 – i 2013 og 2014 var længere end den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i 2010 i det daværende Sundhedsvæsenets Patientklagenævn. Et af hovedformålene med det nye patientklagesystem var netop muligheden for hurtigere afgørelse af klagesagerne. Jeg henviser i den forbindelse til pkt. 2.3 i bemærkningerne til lovforslag nr. L 130 af 3. marts 2010, der senere blev vedtaget som lov nr. 706 af 25. juni 2010.

Herudover bemærker jeg, at antallet af oprettede patientklagesager også i 2013 og 2014 oversteg antallet af afsluttede sager. Sundhedsvæsenets Disciplinærnævn afgjorde ca. 1.000 færre sager i 2013, end der blev oprettet til disciplinærnævnet i denne periode, mens det tilsvarende tal for 2014 ifølge tal fra disciplinærnævnets årsberetning (2014) er ca. 260.

5. Jeg har noteret mig, at Patientombuddet i redegørelsen af 10. oktober 2014 har oplyst, at Patientombuddet har taget en række initiativer med henblik på at nedbringe sagsbehandlingstiden.

Jeg har endvidere noteret mig, at Ministeriet for Sundhed og Forebyggelse i brev af 5. januar 2015 har oplyst, at de gennemsnitlige sagsbehandlingstider i Patientombuddet har været for lange i 2013, og at der er behov for en indsats med henblik på at nedbringe sagsbehandlingstiderne.

Ministeriet har endvidere oplyst, at ministeriet har en forventning om kortere sagsbehandlingstider som følge af Patientombuddets initiativer i 2014 og en samlet arbejdsgangsanalyse i 2015, men at ministeriet er opmærksomt på, at disse initiativer dog formentlig ikke vil være tilstrækkelige. Der vil derfor som led i udarbejdelsen af resultatkontrakten for 2015 mellem ministeriet og Patientombuddet blive drøftet en plan for nedbringelse af sagsbehandlingstiderne.

Ministeriet har også oplyst, at der vil blive taget stilling til, om der er behov for yderligere tiltag med henblik på nedbringelse af sagsbehandlingstiderne i Patientombuddet, når evalueringen af patientklagesystemet er afsluttet.

6. Jeg er bekendt med, at Ministeriet for Sundhed og Forebyggelse den 14. april 2015 til Folketingets Sundheds- og Forebyggelsesudvalg har sendt en rapport om evaluering af sundhedsvæsenets patientklagesystem. Af rapportens pkt. 5.2 om detaljerede konklusioner og behov for justeringer fremgår bl.a. følgende:

”... Forløbsklager havde i 2014 en gennemsnitlig sagsbehandlingstid på 13,3 måneder, disciplinærnævnsagerne på 17,4 måneder. Og for begge typer klager gælder det, at sagsbehandlingstiden i 2014 er længere end i 2012. Det er ikke tilfredsstillende set i forhold til lovgivningens målsætning om kortere sagsbehandlingstid. Det belaster klageren og de implicerede sundhedsprofessionelle. Patienterne har altså ikke fået *kortere sagsbehandlingstider*. Vi anbefaler, at Patientombuddet, udvikler *servicemål* for henholdsvis disciplinærnævnsager og forløbsklager. De nuværende krav i ombuddets resultatkontrakt med ministeriet er ikke tilstrækkelige. Dels skal målene specificeres i forhold til sagstype og dels skal målene kommunikeres til klagerne, så klagerne og offentligheden i øvrigt ved hvad de kan forvente.”

I forbindelse med oversendelse af evalueringsrapporten til Folketingets Sundheds- og Forebyggelsesudvalg har ministeriet tillige sendt et notat af 26. marts 2015 udarbejdet af Patientombuddet, hvoraf det fremgår, at Patientombuddet vil udarbejde en handlingsplan for nedbringelse af sagsbehandlingstiden i Patientombuddet.

7. Da Ministeriet for Sundhed og Forebyggelse har det overordnede økonomiske og administrative ansvar for Patientombuddet, finder jeg nu anledning til at bede ministeriet om nærmere at redegøre for, hvilke konkrete initiativer ministeriet har tænkt sig at iværksætte med henblik på at sikre, at der sker en nedbringelse af sagsbehandlingstiden i patientklagesagerne – herunder den konkrete udmøntning af de tiltag, som er nævnt i notatet af 26. marts 2015.

Jeg beder endvidere ministeriet om at redegøre for, hvad ministeriet mener er en acceptabel sagsbehandlingstid i de enkelte sagstyper.

Jeg beder endvidere ministeriet om at oplyse, hvilke initiativer ministeriet i øvrigt finder anledning til at iværksætte i anledning af evalueringen af patientklagesystemet i forhold til sagsbehandlingen i patientklagesagerne.

8. Som det fremgår af vedlagte brev til Patientombuddet, mener jeg, at der stadig er grundlag for at følge med i sagsbehandlingstiden i Patientombuddet og Sundhedsvæsenets Disciplinærnævn.

Jeg har derfor bedt Patientombuddet om at redegøre for den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for sager i henholdsvis Patientombuddet og Sundhedsvæsenets Disciplinærnævn i 2014 fordelt på de samme kategorier af sager som i Patientombuddets redegørelser af 15. maj 2013 og 10. oktober 2014.

I lighed med opgørelserne for 2012 og 2013 har jeg endvidere bedt om at få oplyst, hvor mange sager der ved udgangen af 2014 er under behandling hos myndighederne i mere end henholdsvis 18 måneder, 2 år og 3 år eller mere,

samt hvilke krav til sagsbehandlingstiden i patientklagesager der er fastsat for 2015 og eventuelt fremover.

Jeg har samtidig bedt Patientombuddet om – fordelt på de samme kategorier af sager som for årene 2011, 2012 og 2013 – at oplyse, hvor mange klager der er modtaget i 2014, og hvor mange klager der er afgjort i 2014 af henholdsvis Patientombuddet og Sundhedsvæsenets Disciplinærnævn.

Herudover har jeg bedt Patientombuddet om bl.a. at redegøre for, hvad Patientombuddet vil gøre for at sikre, at der i tilstrækkeligt omfang sker underretning i overensstemmelse med pkt. 206 og 207 i Justitsministeriets vejledning nr. 11740 af 4. december 1986 om forvaltningsloven.

9. Jeg har bedt Patientombuddet om at sende sit svar til mig gennem Ministeriet for Sundhed og Forebyggelse, og jeg beder hermed om ministeriets eventuelle bemærkninger til det svar, som Patientombuddet sender til mig gennem ministeriet.

Jeg beder i den forbindelse om at modtage det samlede svar fra Patientombuddet og Ministeriet for Sundhed og Forebyggelse senest den 1. september 2015.

Jeg vil lægge en nyhed om sagen på min hjemmeside.

Med venlig hilsen



Jørgen Steen Sørensen

Kopi til:

Patientombuddet