

Sundhedsvæsenets Patientklagenævn

Virksomhedsregnskab 2000

FORORD	3
1 BERETNING	4
1.1 PATIENTKLAGENÆVNETS HOVEDFORMÅL OG OPGAVER.....	4
1.1.1 Lovgrundlag.....	4
1.1.2 Patientklagenævnets opgaver.....	4
1.2 PATIENTKLAGENÆVNETS VÆSENTLIGSTE MÅLSÆTNINGER I 2000	5
1.3 VÆSENTLIGSTE RESULTATER.....	5
1.3.1 Nedbringelse af sagsbehandlingstiden	5
1.3.2 Information om Patientklagenævnets virksomhed	6
1.4 VURDERING AF ÅRETS REGNSKABSRESULTAT OG UDVIKLING HERI	7
1.5 DE KOMMENDE ÅRS OPGAVER.....	7
2 ORGANISATION OG PERSONALE	9
2.1 ORGANISATION	9
2.2 PERSONALE.....	9
3 REGNSKAB	11
4 RESULTATANALYSE	14
4.1 HOVEDFORMÅL.....	14
4.2 ENHEDSOMKOSTNINGER.....	14
4.3 PRODUKTION, SAGSBEHANDLING M.V.	16
5 PÅTEGNING	21
5.1 PATIENTKLAGENÆVNET	21
5.2 SUNDHEDSMINISTERIET, DEPARTEMENTET	21
BILAG: AFRAPPORTERING AF KONTRAKTSTYRINGSAFTALEN	22

FORORD

Også i 2000 lykkedes det at fastholde den positive udvikling i sagsbehandlingstiden.

Sagsbehandlingstiden blev igen lavere end året før. Målet om en gennemsnitlig sagsbehandlingstid på 3 måneder for ukomplicerede sager og 6 måneder for komplicerede sager blev praktisk taget helt opfyldt.

I 2000 skete der imidlertid to ting, der vil få indflydelse på sagsbehandlingstiden i 2001. Efter at antallet af nye sager i det foregående år var faldet, steg antallet af nye sager til behandling i 2000 med mere end 10 procent. Samtidig var der en ekstraordinær stor udskiftning af fuldmægtige i sekretariatet, hvilket betød, at målet for antallet af afgørelser i 2000 ikke blev nået.

Forsøgsordningen med offentliggørelse af afgørelser på nævnets hjemmeside blev evalueret af en ekstern evaluator udpeget af sundhedsministeren. Konklusionen var, at nævnet har levet op til forsøgsordningens forudsætninger og har – trods den vanskelige opgave – formået at præsentere de enkelte sager tilgængeligt og forståeligt. Evaluator peger dog på, at ”markedsføringen” af forsøgsordningen har været for beskednen. Sundhedsministeren har i februar 2001 besluttet at gøre forsøgsordningen permanent.

Sekretariatet har i længere tid arbejdet med kvalitetssikring og -udvikling, hvilket i begyndelsen af 2001 førte til en væsentligt ændret organisering af arbejdet i sekretariatet med hovedvægten på vidensopsamling og vidensdeling.

I de kommende år vil nævnet fokusere på at sikre korte sagsbehandlingstider samtidig med at kvalitet, service og udvikling af nævnets arbejde yderligere styrkes. Bl.a. med baggrund i evalueringen af forsøgsordningen med offentliggørelse af afgørelser på nævnets hjemmeside vil information om nævnets arbejde blive genstand for målrettede aktiviteter med det sigte at bidrage til den løbende kvalitetssikring og kvalitetsudvikling i sundhedssektoren.

Peter Bak Mortensen

Direktør

1 BERETNING

1.1 PATIENTKLAGENÆVNETS HOVEDFORMÅL OG OPGAVER

1.1.1 Lovgrundlag

Sundhedsvæsenets Patientklagenævn er oprettet ved lov den 1. januar 1988 (lov om sundhedsvæsenets centralstyrelse m.v. L 397 1987 med senere ændringer).

Nævnet består pr. 1. januar 2000 af én formand, 4 næstformænd og 80 medlemmer. Formand og næstformænd er alle dommere. Ved afgørelsen af den enkelte sag skal nævnet sammensættes af formanden eller en næstformand, 2 lægmandsrepræsentanter og 2 repræsentanter for den gruppe af sundhedspersoner, sagen vedrører¹. Nævnet træffer afgørelse ved stemmeflerhed. Eventuelle mindretalsudtalelser fremgår af afgørelsen.

Nævnet er i sin virksomhed uafhængig af instruktioner om den enkelte sags behandling og afgørelse. Nævnets afgørelser kan ikke indbringes for anden administrativ myndighed.

1.1.2 Patientklagenævnets opgaver

Patientklagenævnet behandler klager over den faglige virksomhed, der udøves af en række forskellige persongrupper inden for sundhedsvæsenet.

Ved faglig virksomhed forstås ikke kun den behandling og pleje m.v., som udføres af sundhedspersonalet. Nævnet tager også stilling til klager vedrørende de mere konkrete pligter, knyttet til behandling og pleje, såsom klager over sundhedspersonalets information og indhentelse af samtykke, udfærdigelse af erklæringer, journalføring, afgørelser om aktindsigt i helbredsoplysninger, og nævnet udtaler sig også om overtrædelse af reglerne om tavshedspligt.

Nævnet behandler endvidere som 2. instans i forhold til de lokale psykiatriske patientklagenævn klager over tvangsbehandling, tvangsfiksering, anvendelse af fysisk magt og beskyttelsesfiksering på psykiatriske afdelinger.

¹ Nærmere om nævnets sammensætning og udpegning af nævnsmedlemmer fremgår af Patientklagenævnets Virksomhedsregnskab 1998 afsnit 1.1. Navne på formænd og sagkyndige fremgår af Patientklagenævnets hjemmeside: www.pkn.dk.

Endelig behandler nævnet sager (indberetninger) fra Sundhedsstyrelsen, Lægemiddelstyrelsen, Grønlands Hjemmestyre og Færøernes Hjemmestyre, såfremt disse finder, at der vil være grundlag for kritik eller anden sanktion.

1.2 PATIENTKLAGENÆVNETS VÆSENTLIGSTE MÅLSÆTNINGER I 2000

Nævnets overordnede målsætning er at være fremtidsorienteret og træffe korrekte, hurtige og gennemskuelige afgørelser samt oplyse om nævnets praksis.

Denne overordnede målsætning understøttes af den kontraktstyringsaftale, som i 1999 blev indgået med Sundhedsministeriets departement.

Det er formålet med kontraktstyringsaftalen

- at nedbringe og fastholde den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i patientklagesystemet til maksimalt 3 måneder for ukomplicerede sager og maksimalt 6 måneder for komplicerede sager
- at knytte aktivitet, bevilling og produktivitet sammen i et overskueligt forhold, samt
- at fastholde og styrke den udvikling på patientklageområdet, der er iværksat i 1997 og 1998 såvel på produktionssiden som på kvalitets- og udviklingssiden.

Sagsbehandlingstiden var i 1999 gennemsnitligt 6,8 måneder. En væsentlig målsætning i 2000 har været at nedbringe sagsbehandlingstiden til målet på 3 måneder for ukomplicerede sager og 6 måneder for komplicerede sager.

1.3 VÆSENTLIGSTE RESULTATER

1.3.1 Nedbringelse af sagsbehandlingstiden

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid blev nedbragt fra 6,8 måneder i 1999 til 6,3 måneder i 2000. Der er således tale om et fald i den gennemsnitlige sagsbehandlingstid på 7 %. Det er målet, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid skal ned på 6 måneder. Fordelt på ukomplicerede og øvrige sager blev den gennemsnitlige sagsbehandlingstid på henholdsvis 3,0 og 6,2² måneder i 2000. I 1999 var de tilsvarende værdier henholdsvis 2,7 og 6,6.

² Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for "øvrige sager" er 6,9 mdr. I henhold til kontraktstyringsaftalen fratrækkes imidlertid ved beregningen de 8 % af sagerne, der har verseret i længst tid.

De tidligere års fald i den gennemsnitlige sagsbehandlingstid er fortsat i 2000, men nævnet er nu tæt på at have nået målet om en gennemsnitlig sagsbehandlingstid på 6 måneder. Se figur 4.4.

Nævnet afgjorde i 2000 1.736 sager ved nævnsbehandling, hvilket er 340 sager mindre end forudsat i kontraktstyringsaftalen. Samtidig har nævnet modtaget flere klager end i 1999, se kapitel 4. Der er på den baggrund sket en stigning i antallet af verserende sager i løbet af 2000 til 1.296. Ifølge kontraktstyringsaftalen var det målet, at nævnet skulle gå ud af 2000 med 913 verserende sager. Når sagsbehandlingstiden alligevel har kunnet nedbringes i 2000, skyldes det, at disse forhold i først vil påvirke sagsbehandlingstiden i 2001.

1.3.2 Information om Patientklagenævnets virksomhed

Patientklagenævnet fik i 1999 fået egen hjemmeside på Internettet (www.pkn.dk), hvor der indformes om nævnets virksomhed.

Patientklagenævnet har endvidere siden september 1999 offentliggjort ca. 20 afgørelser hver måned, som kan læses på hjemmesiden.

Offentliggørelse af afgørelser har i et år fungeret som forsøg på baggrund af en folketingsbeslutning i maj 1999 blandt andet med henblik på, at Patientklagenævnets afgørelser kunne indgå i sundhedsvæsenets kvalitetssikringsarbejde og helt konkret for at medvirke til at forebygge gentagelse af fejl.

I november 2000 blev forsøget evalueret af sygehusdirektør Per Østergaard Jensen, som blev udpeget af sundhedsministeren. Konklusionen på evalueringen var, at Patientklagenævnet havde levet op til forudsætningerne for forsøgsordningen og havde formået at præsentere de enkelte sager tilgængeligt og forståeligt. Den overordnede vurdering var, at offentliggørelsesformen kan betragtes som et hensigtsmæssigt bidrag til kvalitetssikringen i sundhedsvæsenet.

Nævnet har endvidere udgivet 5 nyhedsbreve i 2000 med information om regler og praksis. Nyhedsbrevene sendes til politikere, administratorer, patientforeninger og faglige organisationer inden for sundhedsvæsenet og findes tillige på nævnets hjemmeside.

Der er endvidere offentliggjort et antal artikler i diverse fagblade, ligesom nævnets ansatte har oplyst om nævnets virksomhed ved foredrag og undervisning.

1.4 VURDERING AF ÅRETS REGNSKABSRESULTAT OG UDVIKLING HERI

Patientklagenævnets bevilling var i 2000 på 22,9 mill. kr. Regnskabet viser udgifter på 21,9 mill. kr. Der var således et mindreforbrug på 1,0 mill. kr., som fordeler sig med 0,5 mill. kr. på løn og 0,6 mill. kr. på øvrige driftsudgifter, se tabel 3.1.

Mindreforbruget skyldes især en stor udskiftning af juridiske sagsbehandlere i årets løb. Dette havde som følge, at der i nogle måneder var en del ubesatte stillinger, og at det var nødvendigt at bruge ressourcer på oplæring af nye medarbejdere. Dette manifesterer sig i en nedgang i forhold til 1999 i lønudgifter til nævnsmedlemmer, formænd, sagkyndige og ansatte i sekretariatet.

Mindreforbruget på lønudgifter vurderes at være acceptabelt i betragtning af konsekvenserne af den personalemæssige situation. Nævnet har i andet halvår af 2000 ansat 9 nye juridiske sagsbehandlere, og det forventes på denne baggrund, at produktionen vil stige i 2001.

Der var i 2000 budgetteret med en øvrig driftsudgift på 0,3 mill. kr. til opgradering af nævnets journalsystem. Denne opgradering blev ikke foretaget i 2000, blandt andet fordi den personalemæssige situation ikke tillod en effektiv planlægning heraf. I betragtning heraf vurderes mindreforbruget på den øvrige drift at være acceptabelt.

1.5 DE KOMMENDE ÅRS OPGAVER

Kontraktstyringsaftalen for Patientklagenævnet 1999 – 2001 indeholder en række mål, som nævnet skal nå i løbet af kontraktperioden. Målene vedrører dels produktionen, dels kvalitet, service og udvikling.

Målene for *produktionen* vedrører først og fremmest sagsbehandlingstiden. Der er opstillet et mål om gennemsnitlig 3 måneders sagsbehandlingstid for ukomplicerede sager og 6 måneder for resten. Dette mål er i al væsentlighed nået. Opgaven bliver derfor i de kommende år at fastholde den positive udvikling i sagsbehandlingstiden, således at målet fuldt ud indfries inden kontraktperiodens udløb.

Kontraktstyringsaftalen indeholder også et mål for forbedring af produktiviteten, som skal øges med 2,5 % i 2001.

For at fastholde den positive udvikling i den gennemsnitlige sagsbehandlingstid samtidig med en forbedring af produktiviteten skal alle arbejdsprocesser løbende gennemgås med henblik på effektivisering. Nævnet har i 2000 haft en stor udskiftning af medarbejdere, hvilket har haft til følge, at produktionen af afgørelser ikke nåede det forventede niveau. Endvidere har nævnet modtaget væsentligt flere nye klager end i 1999. Der er som følge heraf i løbet af 2000 oparbejdet et efterslæb af sager på ca. 400. Nævnet forventer en mere stabil medarbejderstab i 2001, og det vil i kraft af en lønopsparing være muligt i en periode at forøge antallet af sagsbehandlere. Nævnet forventer derfor en stigning i produktionen af afgørelser i 2001. Der vil i 2001 blive optaget forhandlinger med Sundhedsministeriets departement om kontraktstyringsaftalens mål for produktion og sagsbehandlingstider for så vidt angår 2001.

Kvalitet, service og udvikling vil stå i fokus i de kommende år.

Nævnet skal systematisk arbejde ud fra begrebet total kvalitet. Arbejdet med kvalitet, service og udvikling i nævnet skal være kendetegnet ved fokus på kundebetjening, medarbejderindflydelse, stadig udvikling af teamkonceptet og helhedsledelse. En væsentlig del af kvalitetsarbejdet skal være konstant at forbedre alle processer for at indfri brugernes forventninger, at forbedre anvendelsen af ressourcer og at skabe et udfordrende arbejdsmiljø, som giver medarbejderne kompetence og tilfredshed.

Visionen for 2001 er, at der kan opstilles kvantificerbare mål for kvaliteten i alle væsentlige dele af nævnets arbejde, at der udvikles metoder til måling af kvaliteten og at der etableres rutiner til udnyttelse af sådanne målinger. Det er et meget omfattende projekt.

I dette arbejde vil brugernes syn på nævnets arbejde blive inddraget. En brugerundersøgelse vil derfor blive gennemført i 2001.

Et andet vigtigt element i de kommende års arbejde bliver en styrkelse af nævnets indsats for at påvirke kvalitetsudviklingen i sundhedshedssektoren gennem udbredelse af kendskabet til nævnets afgørelser.

2 ORGANISATION OG PERSONALE

2.1 ORGANISATION

Der er siden 1996 iværksat initiativer, der skal medvirke til at gøre nævnet til en attraktiv arbejdsplads, som er præget af gode muligheder for faglig og personlig udvikling.

Sagsbehandlingen i nævnet har siden september 1996 været tilrettelagt i selvstyrende team. Det er formålet med arbejdstilrettelæggelsen i team at øge den enkelte medarbejders ansvar og kompetence i relation til klagesagsbehandlingen.

I 1999 nedsattes en intern arbejdsgruppe, der skulle overveje mulighederne for en revision af organisationen. Arbejdsgruppen fremlagde tre modeller. Den valgte model indebar, at de eksisterende team blev suppleret af et antal tværgående arbejdsgrupper og projektgrupper. På grund af nedgang i antallet af fuldmægtige blev antallet af sagsbehandlerteam primo 2000 reduceret fra 3 til 2.

Senere i 2000 blev service- og sekretærfunktion slået sammen til ét team med henblik på en effektivisering af arbejdsgangene.

I slutningen af 2000 blev der afholdt en personalekonference, hvor hovedtemaet var en drøftelse af sekretariatets fremtidige organisering af arbejdet. Drøftelsen dannede baggrund for et oplæg fra ledelsen med ændringer til organiseringen fra 2001. Oplægget gik ud på at nedlægge de tværgående arbejdsgrupper for i stedet at oprette 4 mindre sagsbehandlerteam, hver med ansvar for specifikke lægelige specialer, personalegrupper og juridiske temaer. Hovedmålet med ændringerne var at styrke grundlaget for det faglige udviklingsarbejde i sekretariatet.

2.2 PERSONALE

Tabel 2.1 Oversigt over personale pr. 31. december 2000

Type	Årsværk
Tjenestemænd	2,0
Fuldmægtige (jurister)	17,9
Specialkonsulenter	2,0
Læger	0,0

Tandlæger	0,6
Kontorfunktionærer	10,7
Studenter	0,4
Speciallægekonsulenter (faste)	2,0
I alt	35,6

Patientklagenævnet havde pr. 31. december 2000 to fuldtidsansatte kontorfunktionærer, der er ansat under flex-ordningen, samt en deltidsansat kontorfunktionær, ansat i skånejob.

Tabel 2.2 Udvikling i forbrug af årsværk

År	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001
Antal årsværk ³	31	36	43	46	42	37	39

Der er sket et fald i antallet af årsværk fra 1999 til 2000. Faldet afspejler en reduktion af den bevilgede lønsum, men må også i en vis grad tilskrives, at der i en periode ikke var fuld bemanning på grund af stor udskiftning i personalet, hvilket fremgår af tabel 2.4.

Af de 11 fratrådte og 14 nyansatte var henholdsvis 8 og 12 beskæftiget med juridisk sagsbehandling.

Tabel 2.3 Nyansatte og fratrådte

Årstal	1995	1996	1997	1998	1999	2000
Antal nyansatte	9	20	17	9	7	14
Antal fratrådte	5	10	11	5	14	11

³ Tallene fra 1995 til 1997 stammer fra finansloven 1999. Prognosen for 2001 tager udgangspunkt i bevillingen samt en lønopsparing på 1,2 mill. kr.

3 REGNSKAB

Følgende regnskab vedrører hovedkonto § 16.11.21. Sundhedsvæsnets Patientklagenævn. Der er tale om en driftsbevilling, og nævnet er ikke omfattet af ordningen om selvstændig likviditet.

Tabel 3.1 Bevillingsafregning

Resultatopgørelse - 2000 mill. kr. - løbende priser	Nettoudgifter		
	Lønsum	Øvrig drift	I alt
Bevilling (B+TB)	16,1	6,8	22,9
Regnskab	15,6	6,2	21,9
Korrektioner for ikke fradragsberettiget købsmoms		0,0	0,0
Omflytninger, bevillingstekniske			
Årets overskud	0,5	0,6	1,0

Opgørelse af akkumuleret resultat: mill. kr. - løbende priser	Nettoudgifter		
	Lønsum	Øvrig drift	I alt
Akkumuleret overskud ultimo 1999	0,7	0,9	1,6
Primokorrektion til akk. overskud ult. forrige år			
Årets overskud (jf. resultatopgørelsen)	0,5	0,6	1,0
Omflytninger, dispositions-mæssige			
Omflytninger mellem underkonti			
Disposition, overskud som bortfalder			
Akk. overskud til videreførsel ultimo 2000	1,2	1,5	2,7

Pga. afrunding vil summen af kolonnerne ikke altid være lig totalen.

Nedenstående tabel viser udviklingen i det akkumulerede resultat fra 1996 til 2000.

Tabel 3.2 Akkumuleret resultat

mill. kr løbende priser	Primo saldo			Årets overskud			Ultimo saldo		
	Løn	Drift	I alt	Løn	Drift	I alt	Løn	Drift	I alt
1996	0,8	2,1	2,9	0,6	-1,7	-1,1	1,4	0,5	1,9
1997	1,4	0,5	1,9	-1,3	-0,5	-1,9	0,1	0,0	0,0
1998	0,1	0,0	0,0	1,0	-0,3	0,7	1,1	-0,3	0,7
1999	1,1	-0,3	0,7	-0,4	1,2	0,9	0,7	0,9	1,6
2000	0,7	0,9	1,6	0,5	0,6	1,0	1,2	1,5	2,7

Pga. afrunding vil summen af kolonnerne ikke altid være lig med totalen.

Det akkumulerede overskud i 2000 på 2,7 mill. kr. svarer til 12,2 % af årets samlede udgift.

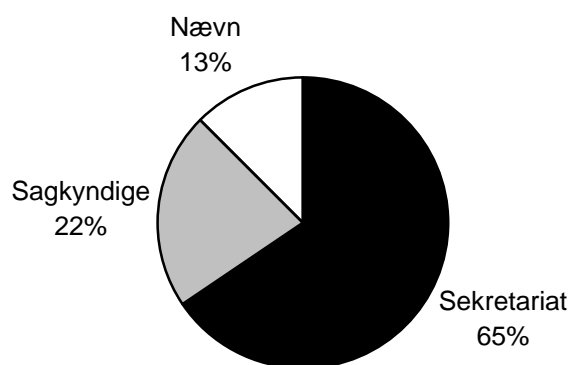
Det er nævnets hensigt i 2001 at anvende en del af det akkumulerede overskud til en optimering af produktionen af afgørelser, praksissammenfatninger, artikler m.v. Nævnet forventer endvidere at skulle anvende en del af det akkumulerede overskud til idriftsættelse af Navision Stat.

Tabel 3.3 Driftsregnskab

mill. kr. - løbende priser	1999	2000			2001
	Regnskab	Regnskab	Budget	Budget - Regnskab	Budget
Indtægter	25,4	22,9	22,9	0,0	22,1
Nettotal (tilskud)	24,9	22,9	22,9	0,0	22,1
Driftsindtægter	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0
Udgifter	24,5	21,9	22,9	1,0	22,1
Nettotal (tilsvar)	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Lønninger	17,9	15,6	16,1	0,5	16,1
Øvrige driftsudgifter	6,7	6,3	6,8	0,5	6,0
Overskud	0,9	1,0	0,0	1,0	0,0

De samlede lønudgifter blev i 2000 på 15,6 mill. kr. Heraf gik 2,0 mill. kr. til løn til nævnsmedlemmer og formand, samt 3,4 mill. kr. til sagkyndige.

Figur 3.1 Fordeling af lønudgift på nævn, sagkyndige og sekretariat



Regnskabet udviser et nettomindreforbrug i 2000 på 1,0 mill. kr., fordelt med 0,5 mill. kr. på løn og 0,6 mill. kr. på øvrig drift.

Mindreforbruget skyldes især den store udskiftning af juridiske sagsbehandlere i årets løb. Dette havde som følge, at der i nogle måneder var en del ubesatte stillinger, og at det var nødvendigt at bruge ressourcer på oplæring af nye medarbejdere. Dette medførte en lavere produktion af afgørelser end forventet og dermed færre – især lønudgifter – til afholdelse af nævnsmøder. Dette manifesterer sig i en nedgang i forhold til 1999 i lønudgifter til nævnsmedlemmer og formænd på 0,4 mill. kr. og til sagkyndige på 0,2 mill. kr.

Der var i 2000 budgetteret med en øvrig driftsudgift på 0,3 mill. kr. til opgradering af nævnets journalsystem. Denne opgradering blev ikke foretaget i 2000.

4 RESULTATANALYSE

4.1 HOVEDFORMÅL

Patientklagenævnet har kun et enkelt hovedformål, nemlig patientklager. Nedenstående tabel viser indtægter, udgifter og overskud fordelt på hovedformålet, hjælpefunktioner samt generel ledelse og administration.

Tabel 4.1 Hovedformål

mill. kr. - PL 2000	Indtægter	Udgifter	Overskud
Patientklager	0,0	16,8	-16,8
Hjælpefunktioner		2,8	-2,8
Generel ledelse og administration		2,3	-2,3
I alt	0,0	21,9	-21,9
Nettotal (udgiftsbevilling)	22,9		22,9
Årets overskud	22,9	21,9	1,0

Udgifterne til nævnet er finansieret ved driftsbevilling.

Tabel 4.2 Hovedformål, hjælpefunktioner og generel ledelse og administration

mill. kr. - PL 2000	1997	1998	1999	2000
Patientklager	23,0	20,6	19,4	16,8
Hjælpefunktioner	2,6	2,9	2,8	2,8
Generel ledelse og administration	2,5	2,9	2,5	2,3
Gen. ledelse og adm. i % af bruttoudgifter	8,8%	10,8%	9,8%	10,4%

Der er sket en mindre procentuel stigning i forhold til 1999 i den andel af udgifterne, der går til generel ledelse og administration. Stigningen var ventet, idet udgiften til generel ledelse og administration holder et forholdsvis konstant niveau, uanset at den samlede bevilling reduceres. Endvidere påvirkes udgiften hertil ikke af det forhold, at produktionen i 2000 blev lavere end forventet med et deraf følgende mindreforbrug (se kapitel 3 og tabel 4.5 nedenfor). Det skal endelig bemærkes, at lønudgift vedrørende posthåndtering – i modsætning til de tidligere år – ikke er medregnet i udgiften til generel ledelse og administration i 2000, idet denne funktion er varetaget af en medarbejder i fleksjob, hvorfor der ydes fuld lønkompensation.

4.2 ENHEDSOMKOSTNINGER

I 2000 modtog Patientklagenævnet 2.610 nye sager, og der blev desuden behandlet 100 genoptagelsesanmodninger. Der var således en samlet tilgang på 2.710 sager. 467 sager blev afvist eller ikke antaget, især fordi klager ikke svarede på nævnets anmodning om uddybning af klagen. Der blev antaget 2.245 sager til sagsbehandling i 2000.

Tabel 4.3 Antagne og afviste sager, fordelt på type

2610 oprettede sager i alt	2443 nye klager	1981 sager blev antaget til nævnbehandlig (heraf er 43 sager oprettet i før 2000). 464 sager blev afvist (heraf er 32 trukket tilbage af klager inden antagelsen) (heraf er 20 sager oprettet før 2000) 61 sager var stadig under indledende sagsbehandling.
	41 indberetningssager	41 sager blev antaget.
	126 sager iht. lov om tvang i psykiatrien.	123 sager blev antaget til nævnbehandlig (heraf er 2 sager oprettet før 2000) 3 sager blev afvist (heraf er 2 trukket tilbage af klager inden antagelsen) 2 sager var stadig under indledende sagsbehandling.

Tabel 4.4 viser en beregning af antallet af belastningsenheder i årene fra 1994 til det skønnede antal i år 2001. Beregningsmetoden for udregningen af belastningsenhederne er nærmere beskrevet i nævnets Virksomhedsregnskab 1998.

Princippet ved beregning af belastningsenhederne er, at der for hver afgørelsestype foretages en ressourcemæssig vægtning af antallet af sager i overensstemmelse med, hvor tidskrævende den enkelte afgørelsestype er. På den måde opnås et mere dækkende udtryk for den ressourcemæssige belastning, der er knyttet til udviklingen i produktiviteten. Herefter kan enhedsomkostningerne beregnes som det samlede antal belastningsenheder for samtlige afgørelsestyper divideret op i nævnets samlede udgifter.

Tabel 4.4 Enhedsomkostninger ⁴

År	Antal belastningsenheder	PKN's samlede udgifter i mill. kr. PL 2000	Enhedsomk. pr. belastningsenhed PL 2000
1994	1.781	19,4	10.886 kr.
1995	1.295	17,5	13.551 kr.
1996	1.412	20,9	14.793 kr.
1997	2.646	26,5	10.001 kr.
1998	2.784	26,4	9.492 kr.
1999	2.320	25,2	10.845 kr.
2000	1.831	21,9	11.963 kr.
2001	2.302	21,6	9.366 kr.

⁴ PKN fik i 1998 og herefter tilført 1,0 mill. kr. pr. år for overtagelse af sagsforberedende funktioner fra embedslægerne, og der blev i 1999 og herefter tilført 0,9 mill. kr. pr. år til finansiering af udgifter ved offentliggørelse af nævnets afgørelser. Disse forhold påvirker enhedsomkostningerne pr. belastningsenhed i opadgående retning.

Som beskrevet i Virksomhedsregnskabet for 1998 fandt der fra 1996 til 1998 en væsentlig effektivisering sted i nævnet. 1999 blev betragtet som et konsolideringsår, og der blev derfor i nævnets kontraktstyringsaftale 1999 til 2001 ikke indregnet effektiviseringsgevinster fra 1998 til 1999. Stigningen i enhedsomkostningerne i 1999 var således forventet. For årene 2000 og 2001 er det ifølge kontraktstyringsaftalen målet at opnå en effektiviseringsgevinst på 2,5 % pr. år i forhold til 1998.

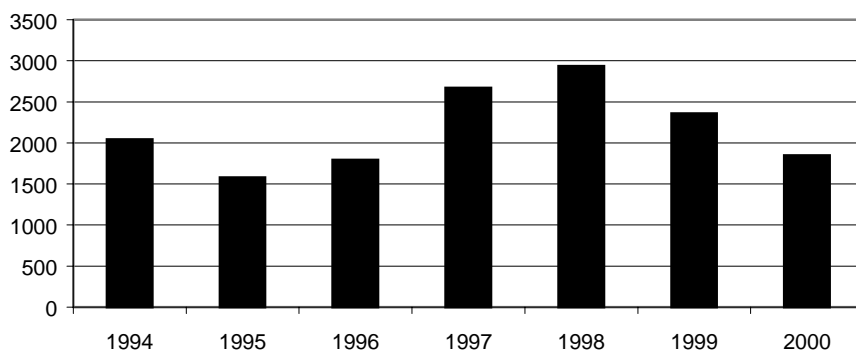
Der er i 2000 imidlertid sket en stigning i enhedsomkostningerne pr. belastningsenhed. Det forventede antal belastningsenheder for 2000 var i kontrakten ansat til 2.294, men nævnet nåede kun op på 1.831. Dette skyldes især, at der i 2000 blev truffet 340 færre afgørelser end forventet ifølge kontraktstyringsaftalen, ligesom der var 227 færre andre afgørelser end forventet (se tabel 4.5). Ligeledes var antallet af afvisninger og genoptagelser lavere end forventet ifølge kontraktstyringsaftalen.

Forklaringen på, at der er sket en stigning i enhedsomkostningerne pr. belastningsenhed, er især, at der i 2000 skete en stor udskiftning af de juridiske sagsbehandlere (se kapitel 2). Nævnet har ikke umiddelbart kunnet forvente en lige så stor produktivitet hos de nye sagsbehandlere, ligesom de gamle sagsbehandlere har måttet bruge en del af deres arbejdstid på oplæring.

4.3 PRODUKTION, SAGSBEHANDLING M.V.

I kontraktstyringsaftalen 1999 til 2001 videreføres målet om at nedbringe den gennemsnitlige sagsbehandlingstid til 3 måneder for ukomplicerede sager og 6 måneder for de øvrige sager. For at kunne nå dette, skønnes det i kontraktstyringsaftalen nødvendigt at afslutte 2.414 sager i 2000, idet det blev lagt til grund for beregningen, at der ville ske en stigning i antallet af klager på 3 %. Det er som konsekvens heraf målet at nå ned på en verserende sagsmængde ved udgangen af 2000 på 913 sager.

Figur 4.1 Antal afslutninger



Som det fremgår af ovenstående figur nåede nævnet ikke op på 2.414 afslutninger i 2000. Detaljerne i resultatet fremgår af nedenstående tabel over mål for antal afgørelser og andre afslutninger. Fra 1997 er antallet af afslutninger delt op i afgørelser og andre afslutninger. Andre afslutninger er typisk sager, hvor klager trækker klagen tilbage, inden nævnet har truffet afgørelse i sagen.

Tabel 4.5 Produktion

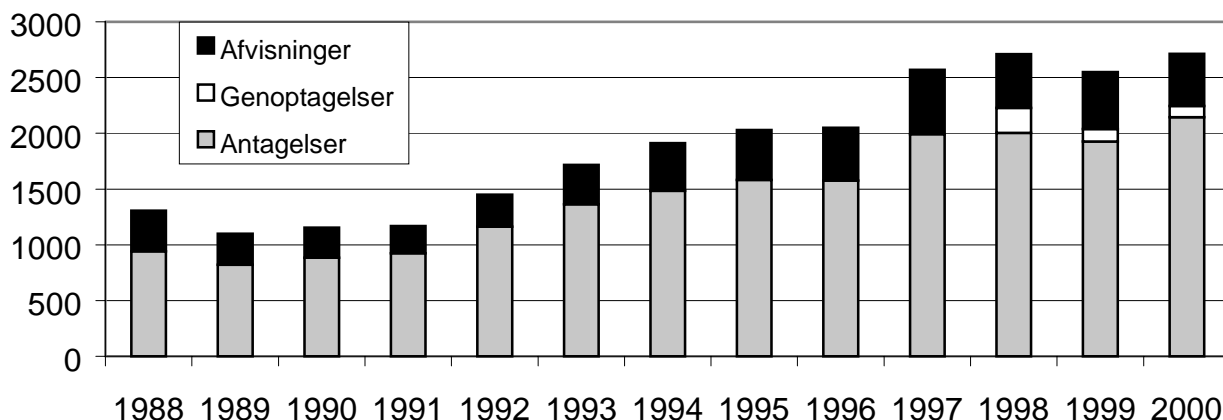
	1996	1997	1998	1999	2000			2001
					Mål	resultat	Opfyldelsesgrad	
Afgørelser		2512	2558	2191	2076	1736	84%	2076
Andre afslutninger		158	389	168	338	111	33%	338
I alt	1794	2670	2947	2359	2414	1847	77%	2414

Som det fremgår, har nævnet i 2000 produceret et antal afgørelser svarende til 84 % af, hvad der skønnedes nødvendigt for at kunne afslutte 2.414 sager. Afslutning på anden vis end ved afgørelser er derimod kun sket 111 gange, svarende til en trediedel af det forventede.

Både i 1999 og 2000 har antallet af andre afslutninger ligget væsentligt lavere end forudsat i kontraktstyringsaftalen. Måltallene for disse år er fastsat på baggrund af antallet af andre afslutninger i 1998, idet der dog blev indregnet en mindre nedgang. Det må nu fastslås, at kontraktstyringsaftalens prognose på dette punkt ikke har holdt stik. Forklaringen antages at være, at der i 1998 var usædvanligt mange klager, der trak deres klage tilbage, fordi nævnets sekretariat i 1998 behandlede et meget stort antal klager, som havde verseret længe.

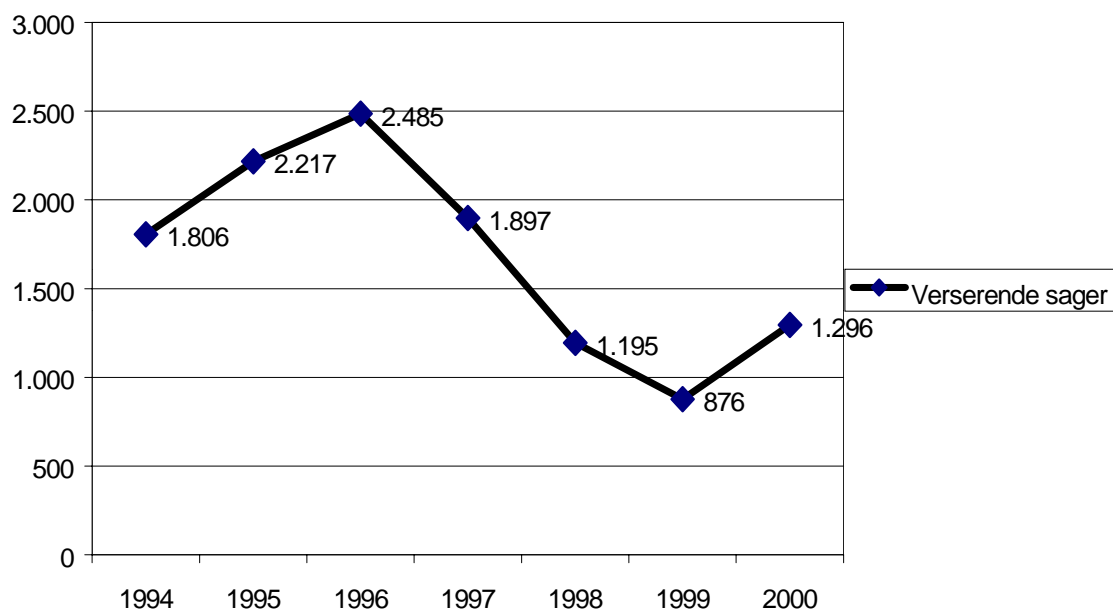
Som det fremgår af nedenstående figur er der sket en stigning i tilgangen af sager i forhold til 1999.

Figur 4.2 Tilgang af sager



Ifølge kontraktstyringsaftalen forventedes en tilgang i 2000 i form af antagelser og genoptagelsesansøgninger på 2.382. Tilgangen blev i alt 2.245, fordelt på 2.145 antagelser og 100 genoptagelsesansøgninger. Nævnets sekretariat havde imidlertid forventet en endnu lavere tilgang på baggrund af faldet i tilgangen fra 1998 til 1999.

Figur 4.3 Verserende sager



Således skete der for første gang siden 1996 en stigning i antallet af verserende sager. Årsagen hertil er, at antallet af afslutninger blev lavere end forventet. Der blev således kun afgjort 84 % af det antal sager, der var forudsat i kontrakten. Årsagen hertil var, at der skete en stor udskiftning af det personale, der er beskæftiget med juridisk sagsbehandling. Det var derfor nødvendigt at bruge betragtelige ressourcer på oplæring af nye medarbejdere.

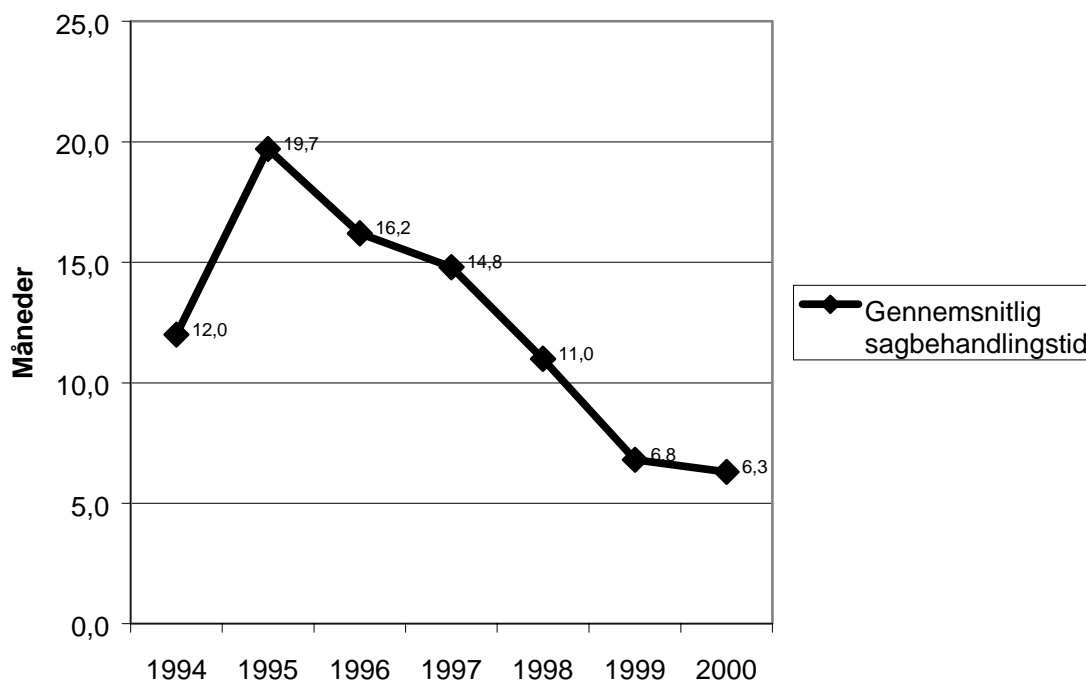
Det er et internt mål i nævnet, at en sag som hovedregel skal være afgjort inden 6 måneder efter antagelsen. I 2000 blev 54,3 % af sagerne afgjort indenfor 6 måneder, hvilket er en stigning på 1,7 procentpoint i forhold til 1999. Endvidere er der sket et fald fra 1999 på 4,9 procentpoint i antallet af sager, der var under sagsbehandling i 9 måneder eller mere. Til gengæld er der ligeledes sket et fald fra 1999 på 2,1 procentpoint i antallet af sager, der blev afgjort på under 3 måneder.

Tabel 4.6 Sagsbehandlingstid

	1999		2000	
	Procent	Akkumuleret	Procent	Akkumuleret
Under 3 mdr.	9,4	9,4	7,3	7,3
3 - 6 mdr.	43,1	52,6	46,9	54,3
6 - 9 mdr.	30,5	83,0	33,8	88,1
9 - 12 mdr.	9,2	92,3	8,5	96,5
1 - 2 år	6,9	99,2	3,2	99,7
Over 2 år	0,8	100,0	0,3	100,0

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid har vist et ganske betragteligt fald siden 1995. Faldet fra 1999 til 2000 er, som det fremgår af nedenstående figur, mere beskedent. Nævnet har imidlertid også i 2000 arbejdet sig yderligere frem mod målet om en gennemsnitlig sagsbehandlingstid på 6 måneder.

Figur 4.4 Gennemsnitlig sagsbehandlingstid



I henhold til nævnets kontraktstyringsaftale er det målet, at en ukompliceret sag afgøres inden 3 måneder efter antagelsen.⁵ Målet for de øvrige sager er 6 måneder. Tabellen nedenfor viser udviklingen i sagsbehandlingstiden for ukomplicerede og øvrige sager.

⁵ Gennemsnitstiden for de ukomplicerede sager er i henhold til kontraktstyringsaftalen beregnet som den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for de 15 % af sagerne, der blev afgjort hurtigst.

Tabel 4.7 Sagsbehandlingstid, målopfyldelse⁶

Gennemsnitlig sagsbehandlingstid i mdr.		1999	2000	
	Mål	resultat	resultat	opfyldelsesgrad
Ukomplicerede sager	3	2,7	3,0	100%
Øvrige sager	6	6,6	6,2	97%

Der skete således en stigning i forhold til 1999 i sagsbehandlingstiden for de ukomplicerede sager. Denne stigning mere end opvejes dog af faldet i sagsbehandlingstiden for de øvrige sager, således at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i 2000 udviste et fald i forhold til 1999, jf. figur 4.4.

⁶ Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for ”øvrige sager” var 6,9 mdr. I henhold til kontraktstyringsaftalen fratrækkes imidlertid ved beregningen de 8 % af sagerne, der var under sagsbehandling i længst tid.

5 PÅTEGNING

5.1 PATIENTKLAGENÆVNET

Virksomhedsregnskabet for 2000 er udarbejdet i henhold til Økonomistyrelsens vejledning om udarbejdelse af virksomhedsregnskaber og Akt 82 4/12 1996.

Dato:

Peter Bak Mortensen
Direktør

5.2 SUNDHEDSMINISTERIET, DEPARTEMENTET

Patientklagenævnets virksomhedsregnskab for 2000 er fremlagt i henhold til Akt 82 af 4/12 96. Fremlæggelsen sker for så vidt angår det ordinære årsregnskab med henvisning til Finansministeriets bekendtgørelse nr. 1163 af 20. december 1994 om statens regnskabsvæsen m.v. § 9. For øvrige oplysninger erklæres, at disse er dækkende.

Dato:

Ib Valsborg
Departementschef

Bilag: Afrapportering af kontraktstyringsaftalen

Opfølgning på kontraktstyringsaftale 1999 - 2001

Resultatmål: Patientklagenævnets produktion

Aktivitet	Handling	Frist	OK
1) Sagsbehandlingstid for 15% 3. mdr. og for 77% 6. mdr.		Primo 99	ok
2) Forbedring af aktivitetsstatistik	De enkelte instansers sagsbehandlingstid skal fremgå	Ult. 99	ok
3) Sagsbehandlingstid følges og rapporteres hvert kvartal		Hvert kvartal	ok
4) Samarbejdet ml. PKN og ELI skal løbende forbedres		99 - 01	ok

Resultatmål: Arbejdstilrettelæggelse

Aktivitet	Handling	Frist	OK
5) Styringsredskaber	Udvikles, så den enkelte sag kan følges tæt		ok
6) Elektronisk sagsbehandling	Gennemføre forsøg med papirløs sagsbehandling	99 - 01	udskudt
7) Skriftlig votering	Analyse af arbejdsgangen	Medio 99	ok

Resultatmål: Samarbejde med eksterne parter

Aktivitet	Handling	Frist	OK
8) møder med ELI	3 årlige møder	99 - 01	delvis opfyldt
9) Ensartethed og kvalitet i ELIs sager	Vurderes		ok
10) sagsbehandlingstid hos sagkyndige	Løbende kontrol		ok
11) Samarbejde med sagkyndige	Udbygges med jævnlige møder		ok
12) Møder med formandskab	Møde hvert kvartal		ok
13) Samarbejdet med videnskabelige selskaber	Styrkes		ok
14) Retningslinier for potentielle straffesager	Indhold aftales med anklagemyndighed	99 - 01	ok
15) Undervisning af nævnsmedlemmer			ok
16) Foredrag om nævnets virksomhed			ok

Resultatmål: Kvalitet

Aktivitet	Handling	Frist	OK
17) Kvalitetsmåling	Udvikle et system	Medio 99	ok
18) Kvalitetsmåling på udsnit af 1998-sager	Gennemføres	Medio 99	ok
19) Handlingsplan med mål for kvalitetsforbedringer	Udarbejdes		ikke afsluttet

20) Overvej initiativer efter FOBs egen-drift undersøgelse			FOB-undersøgelse ikke igangsat
21) Nye retningslinier for udformning af nævnets afgørelser		Ult. 1. kv. 99	ok

Resultatmål: Forbedret information om Patientklagenævnets virke

Aktivitet	Handling	Frist	OK
22) Informationspolitik	Formuleres	99 - 01	ikke afsluttet
23) Praksissammenfatninger	Udarbejdes	99 - 01	sker løbende
24) Årsberetning	Fastlægge form	Ult. 1. kv. 99	ok
25) Hjemmeside	Etableres	99 - 01	ok
26) Kodedatabase	Data for 96-medio 98 indtastes	Ult. 1. halvår 99	ok

Resultatmål: Serviceforbedringer

Aktivitet	Handling	Frist	OK
27) Brugerinteressentundersøgelse	Iværksættes	Ult. 99	iværksat primo 2001
28) Handlingsplan vedr. eksterne servicefunktioner	Udarbejdes		afventer pkt. 27

Resultatmål: Patientklagenævnet som en udviklende arbejdsplads

Aktivitet	Handling	Frist	OK
29) Kompetenceudviklingsplan		Primo 99 Ult. 00	ok
30) Mus og lederevaluering		Årligt	ok
31) Udviklingssamtaler med teams		Hvert kvartal	ok
32) Personalekonference		Årligt	ok
33) Handlingsplan		Ult. 1. halvår 99	ok
34) Kompetenceudvikling og efteruddannelse af ledere og specialkonsulenter		99 - 01	ok