

Sundhedsvæsenets Patientklagenævn

Virksomhedsregnskab 2001

Kolofon (udgivelsesoplysninger)

FORORD

1 BERETNING

1.1 PATIENTKLAGENÆVNETS HOVEDFORMÅL OG OPGAVER

1.1.1 Lovgrundlag

1.1.2 Patientklagenævnets opgaver

1.2 PATIENTKLAGENÆVNETS VÆSENTLIGSTE MÅLSÆTNINGER I 2001

1.3 VÆSENTLIGSTE RESULTATER

1.3.1 Produktion og sagsbehandlingstid

1.3.2 Patientklagenævnets virksomhed i øvrigt

1.4 VURDERING AF ÅRETS REGNSKABSRESULTAT OG UDVIKLING HERI

1.5 DE KOMMENDE ÅRS OPGAVER

2 ORGANISATION OG PERSONALE

2.1 ORGANISATION

2.2 PERSONALE

3 REGNSKAB

4 RESULTATANALYSE

- 4.1 HOVEDFORMÅL
- 4.2 ENHEDSOMKOSTNINGER
- 4.3 PRODUKTION, SAGSBEHANDLING M.V.

5 PÅTEGNING

- 5.1 PATIENTKLAGENÆVNET
- 5.2 INDENRIGS- OG SUNDHEDSMINISTERIET, DEPARTEMENTET

BILAG A: AFRAPPORTERING AF KONTRAKTSTYRINGSAFTALEN

BILAG B: OVERSIGT OVER NYHEDSBREVE

BILAG C: UNDERVISNINGS- OG FOREDRAGSVIRKSOMHED I 2001

KOLOFON

FORORD

2001 blev et begivenhedsrigt år for Sundhedsvæsenets Patientklagenævn.

Regering og Folketing indledte drøftelser om en reform af klagesystemet i sundhedssektoren samtidig med, at nævnet var genstand for megen opmærksomhed i pressen.

Nævnet gennemførte en brugerundersøgelse og var genstand for en såkaldt egendrift undersøgelse fra Folketingets Ombudsmand.

Brugerundersøgelsen viste, at der både blandt patienter og indklagede sundhedspersoner var en meget klar sammenhæng mellem nævnets afgørelse og holdningen til nævnet. Undersøgelsen viste også, at der var et ønske om bedre kendskab til nævnets praksis og om kortere sagsbehandlingstid.

Ombudsmandens undersøgelse viste, at nævnet generelt har et tilfredsstillende kvalitetsniveau. Rapporten vil i det kommende år være et værdifuldt bidrag til nævnets fortsatte arbejde med kvalitetsudvikling og kvalitetssikring.

I 2001 reorganiserede nævnet væsentlige dele af sit arbejde. I sekretariatet indførtes små, specialiserede team, hvis medlemmer nu overværer nævnens behandling af deres sager. Arbejdet med at dokumentere nævnets praksis blev intensiveret, så nævnet i første halvdel af 2002 kan fremlægge praksissammenfatninger på en række områder.

2001 blev desværre også året, hvor sagsbehandlingstiden for første gang i flere år udviklede sig negativt. Paradoksalt nok var 2001 også året, hvor produktiviteten i nævnet var bedre end i flere år. Forklaringen er især, at stigningen i antallet af sager, der blev

antaget til realitetsbehandling, fortsatte i 2001. På trods af at nævnet brugte hele sin lønopsparing fra tidligere år til at øge antallet af sagsbehandlere, og på trods af at deres produktivitet var meget tilfredsstillende, var antallet af sager til behandling så stort, at sagsbehandlingstiden blev utilfredsstillende lang.

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 2002 af én formand, 3 næstformænd og 79 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 vedrører^[1]. 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 i Danmark, Grønland og på Færøerne.

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.

Endvidere 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 2001

Nævnets overordnede målsætning er at bidrage til den løbende kvalitetssikring og kvalitetsudvikling i sundhedssektoren ved at træffe korrekte, hurtige og gennemskuelige afgørelser samt ved at oplyse om nævnets praksis og virksomhed.

Denne overordnede målsætning understøttes af den kontraktstyringsaftale, som i 1999 blev indgået med Sundhedsministeriets departement for perioden 1999-2001.

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 udviklingsiden.

Sagsbehandlingstiden var i 2000 gennemsnitligt 6,3 måneder. En væsentlig målsætning i 2001 har været at nedbringe sagsbehandlingstiden til målet i kontraktstyringsaftalen.

1.3 VÆSENTLIGSTE RESULTATER

1.3.1 Produktion og sagsbehandlingstid

I 2001 traf nævnet 2059 afgørelser, hvilket svarer til en målopfyldelse på 99,0 % i forhold til det aftalte i kontraktstyringsaftalen.

På trods af et tilfredsstillende produktionsresultat – og en meget tilfredsstillende udvikling i produktivitet pr. årsværk blev den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i 2001 forlænget, idet den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i 2001 var 8,2 måneder mod 6,3 måneder i 2000, se kap. 4,3. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid blev således forlænget med 1,9 måneder.

Den negative udvikling i sagsbehandlingstiden skyldtes, at nævnet ved begyndelsen af 2001 havde mange verserende sager (1296) og at antallet af nye sager til behandling fortsatte med at stige i 2001, jf. kap. 4.

1.3.2 Patientklagenævnets virksomhed i øvrigt

Samarbejdet med embedslægeinstitutionerne

I juni 2001 holdt Patientklagenævnet og embedslægeinstitutionerne en konference om klagesagsbehandling.

Formålet med konferencen var gennem erfaringsudveksling at udvikle samarbejdet mellem Patientklagenævnet og embedslægeinstitutionerne med henblik på at sikre en

effektiv, ensartet og kvalitetsmæssig høj behandling af klagesagerne.

Der blev på konferencen endvidere fastlagt rammer for et evalueringsprojekt, således at Patientklagenævnet og embedslægeinstitutionerne gennem udfyldelse af skemaer i en periode skulle evaluere hinandens arbejde i den fase, hvor klagesagsbehandlingen foregår som et samarbejde mellem institutionerne. Resultatet af denne evaluering ventes at foreligge i 1. halvår af 2002.

Brugerundersøgelse

Ifølge kontraktstyringsaftalen for perioden 1999-2001 mellem Patientklagenævnet og Sundhedsministeriet skulle der iværksættes en bruger- og interessentundersøgelse for at belyse Patientklagenævnets relationer til eksterne parter. På denne baggrund bad Patientklagenævnet et konsulentfirma om at gennemføre en undersøgelse. Undersøgelsen blev gennemført i september 2001. 500 patienter og pårørende, som havde fået deres klage afgjort af nævnet i første halvår af 2001, og 700 sundhedspersoner, som havde været indklaget for nævnet i samme periode, fik tilsendt et omfattende spørgeskema. 165 patienter og pårørende (37%) og 365 sundhedspersoner (53%) besvarede spørgeskemaet.

Klagers syn på Patientklagenævnet var påvirket af, om klageren havde fået medhold i sin klage eller ej. De klager, der fuldt ud havde fået medhold i deres klage, var alle tilfredse med Patientklagenævnets behandling af klagen, mens en stor del af de klager, som ikke havde fået medhold, var utilfredse. 61 % af klagerne var utilfredse, mens knap hver fjerde klager var tilfreds.

Også blandt de indklagede sundhedspersoner var der en klar sammenhæng mellem afgørelsens resultat og tilfredsheden med undersøgelsen. En stor del af de indklagede sundhedspersoner (59%) var tilfredse med Patientklagenævnets behandling af deres sag, mens kun hver fjerde indklagede sundhedsperson var utilfreds.

Den tætte sammenhæng mellem afgørelsens resultat og tilfredsheden med sagens behandling viser, at både klager og indklagede sundhedspersoner har forventninger til Patientklagenævnet, som ikke indfries.

Ombudsmanden

Folketingets Ombudsmand valgte i december 1997 Patientklagenævnet til en egen drift undersøgelse. Undersøgelsen blev imidlertid sat i bero, og først i maj 2001 blev undersøgelsen iværksat. I undersøgelsen indgår 60 sager, som er afgjort i 1. kvartal 2001.

Samlet fandt Ombudsmanden, at undersøgelsen efterlader det indtryk, at Patientklagenævnets administration i relation til klager over sundhedspersoners faglige virksomhed er velordnet og i alt væsentlig tilfredsstillende, og nævnet synes præget af ønsket om at gennemføre en korrekt og i forhold til borgerne forståelig sagsbehandling. De sagsbehandlingsfejl som undersøgelsen har afdækket, vil i høj grad kunne undgås med forholdsvis enkle midler, og Patientklagenævnet har allerede taget relevante initiativer i denne retning. I det hele taget må nævnets reaktion på undersøgelse generelt anses for helt tilfredsstillende.

Praksissammenfatninger

Patientklagenævnet har gennem årene udarbejdet en række sammenfatninger over nævnets praksis på udvalgte områder. Dele af disse sammenfatninger er blevet publiceret i nævnets årsberetninger.

I 2001 blev arbejdet med praksissammenfatningerne intensiveret. Formålet hermed er dels at sikre en effektiv sagsbehandling og dels at fastholde den høje kvalitet af nævnets afgørelser. Endvidere er det planen, at praksissammenfatningerne skal offentliggøres, og arbejdet med disse er således også et led i nævnets initiativer til at udbrede kendskabet til nævnets afgørelser.

Ved årets slutning forelå der udkast til 5 større praksissammenfatninger. Efter en intern drøftelse af disse i sekretariatet fortsætter arbejdet med sammenfatningerne i 2002, hvor de endelige sammenfatninger forventes at foreligge i 1. halvår.

Offentliggørelse af afgørelser

Patientklagenævnet har siden 1999 offentliggjort ca. 20 afgørelser i anonymiseret form hver måned på sin hjemmeside www.pkn.dk. Der var i begyndelsen tale om et forsøg på baggrund af en folketingsbeslutning truffet i maj 1999. Forsøget blev i november 2000 evalueret af sygehusdirektør Per Østergaard Jensen, som blev udpeget til opgaven af sundhedsministeren. Den overordnede vurdering var, at nævnets offentliggørelse af afgørelser kan betragtes som et hensigtsmæssigt bidrag til kvalitetssikring i sundhedsvæsenet.

På denne baggrund besluttede sundhedsministeren i februar 2001, at Patientklagenævnet også i fremtiden skal offentliggøre ca. 20 afgørelser hver måned.

Anden informationsvirksomhed

Der blev i løbet af 2001 udfærdiget 10 nyhedsbreve ("Nyt fra Sundhedsvæsenets Patientklagenævn") med oplysning om regler og Patientklagenævnets praksis. Nyhedsbrevene sendes til politikere, administratorer, patientforeninger og faglige organisationer inden for sundhedsvæsenet og findes tillige på nævnets hjemmeside www.pkn.dk.

For en oversigt over nyhedsbrevene henvises til Bilag B: Oversigt over nyhedsbreve.

Patientklagenævnet har endvidere offentliggjort et antal artikler om nævnets afgørelser i diverse fagblade, eksempelvis Ugeskrift for læger og Jordemoderen.

Nævnets ansatte har i løbet af 2001 oplyst om nævnets virksomhed ved foredrag og undervisning. For en oversigt over nævnets foredrags og undervisningsvirksomhed i 2001 henvises til Bilag C: Undervisnings- og foredragsvirksomhed i 2001

1.4 VURDERING AF ÅRETS REGNSKABSRESULTAT OG UDVIKLING HERI

Patientklagenævnets bevilling var i 2001 på 22,1 mill. kr. Regnskabet viser udgifter på 22,8 mill. kr. Der var således et merforbrug på 0,7 mill. kr., som fordeler sig med et merforbrug på løn 1,1 mill. kr. og et mindreforbrug på 0,4 mill. kr. på øvrige driftsudgifter, se Tabel 6 Bevillingsafregning.

Merforbruget på løn i 2001 skyldes, at en lønopsparing fra år 2000 blev anvendt til at ansætte flere jurister med henblik på at træffe flere afgørelser. Et afledt forbrug heraf er udgifter i forbindelse med afholdelse af flere nævnsmøder. Patientklagenævnets lønforbrug vurderes på denne baggrund at være acceptabel.

Mindreforbruget på øvrig drift vurderes at være i en acceptabel størrelsesorden.

1.5 DE KOMMENDE ÅRS OPGAVER

Patientklagenævnet havde indtil den 31. december 2001 en kontraktstyringsaftale med Sundhedsministeriet (nu Indenrigs- og Sundhedsministeriet). Forhandlinger om en ny kontraktstyringsaftale blev indledt medio 2001, men blev ikke afsluttet.

På baggrund af den brugerundersøgelse, som nævnet foretog i 2001 (omtalt ovenfor i afsnit 1.3.2) opstilles en handlingsplan vedrørende nævnets eksterne servicefunktioner. Nævnet vil herefter overveje andre initiativer på baggrund af brugerundersøgelsen.

Det var et mål i den tidligere kontraktstyringsaftale, at Patientklagenævnet skulle udvikle et system til kvalitetsmåling og herefter gennemføre en kvalitetsmåling på en repræsentativ andel af nævnets afgørelser.

Dette mål har Patientklagenævnet ikke nået i kontraktperioden, men det er nævnets mål at gennemføre denne kvalitetsmåling i 2002.

I øvrigt er det Patientklagenævnets mål at anvende den rapporten fra Folketingets Ombudsmand (også omtalt i afsnit 1.3.2), som blev offentliggjort den 19. marts 2002, til at formulere særlige indsatsområder med henblik på at sikre nævnets brugere en optimal sagsbehandling og service.

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

Patientklagenævnet har i 2001 deltaget i en erfagruppe med en række andre statsinstitutioner om udviklingen af et videnregnskab. I første halvår af 2002 vil nævnet udfærdige sit første videnregnskab.

Som det fremgår af kapitel 4 lykkedes det i 2001 ikke nævnet at opretholde den positive udvikling i den gennemsnitlige sagsbehandlingstid, der havde været i de forrige år, selv om nævnet så godt som opfyldte kontraktens mål for antallet af truffe afgørelser - opfyldelsesgraden var på 99% og produktiviteten pr. årsværk udviklede sig meget tilfredsstillende.

Nævnet vil i de kommende år arbejde målrettet for at sikre en fortsat tilfredsstillende udvikling i produktiviteten.

Udviklingen i de bevillingsmæssige rammer for de kommende år nødvendiggør en tilpasning af nævnets ressourcer. Den negative udvikling i den gennemsnitlige sagsbehandlingstid vil derfor fortsætte, medmindre antallet af nye sager til behandling falder meget væsentligt.

2 ORGANISATION OG PERSONALE

2.1 ORGANISATION

Der har gennem en årrække været 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 er tilrettelagt i selvstyrende team. Det er formålet med arbejdstilrettelæggelsen i team at øge den enkelte medarbejders ansvar og kompetence i relation til klagesagsbehandlingen.

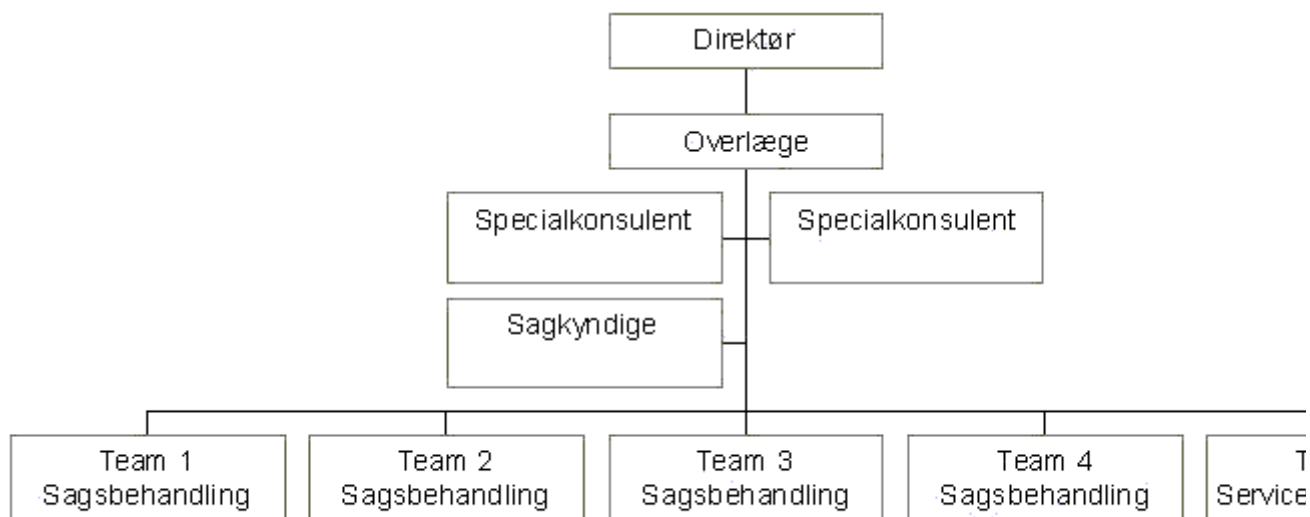
I februar 2001 ændrede Patientklagenævnet væsentlige elementer af teamstrukturen. Der blev dannet specialiserede team, således at hvert sagsbehandler-team behandler klagesager inden for særlige medicinske specialer, særlige faggrupper eller særlige juridiske specialer.

Senere i 2001 indførtes en ordning, hvorefter de enkelte sagsbehandler-team er til stede på de nævnsmøder, hvor der træffes afgørelse i teamets sager.

Nævnet lagde således stor vægt på sagsbehandler-nes faglige udvikling og mulighed for sparring.

Det er nævnets mål i de kommende år at følge op på denne omstrukturering og søge at videreudvikle strukturen med effektivitetsforbedring og kvalitetsudvikling for øje.

Figur 1 Organisationsdiagram



2.2 PERSONALE

Tabel 1 Oversigt over personale pr. 31. december 2001

Type	Årsværk
Tjenestemænd	2,0
Fuldmægtige (jurister)	17,7
Specialkonsulenter	2,0
Tandlæger	0,6
Kontorfunktionærer	11,7
Studenter	1,9
Speciallægekonsulenter (faste)	2,7
I alt	38,6

Patientklagenævnet havde pr. 31. december 2001 1 deltidsansat og 2 fuldtidsansatte kontorfunktionærer, der var ansat under flexordningen.

Tabel 2 Udvikling i forbrug af årsværk

År	1998	1999	2000	2001	2002
Antal årsværk ^[2]	46	42	37	38	35

Der ses en lille stigning i antallet af årsværk fra 2000 til 2001, hvilket skyldes, at sekretariatet valgte at anvende en lønopsparring med henblik på at nedbringe antallet af verserende sager. Det skal desuden bemærkes, at antallet af årsværk faldt med 17,4 % fra 1998 til 2001.

Tabel 3 Nyansatte og fratrådte

Årstal	1998	1999	2001	2002
--------	------	------	------	------

Antal nyansatte	9	7	14	9
Antal fratrådte	5	14	11	9

Af de 9 fratrådte og 9 nyansatte var henholdsvis 3 og 4 beskæftiget med juridisk sagsbehandling.

I slutningen af år 2001 blev et længerevarende kompetenceudviklingsprojekt for sekretariatets medarbejdere afsluttet. Evaluering af projektet forventes at foreligge i 1. kvartal 2002.

Nævnet har i en årrække haft flexetid, for at give hver enkelt medarbejder mulighed for selv at kunne tilrettelægge arbejdet, samt skabe bedre muligheder for at få familie- og privatliv til at fungere med arbejdslivet. I 2001 indledtes et forsøg med udvidet adgang til hjemmearbejde, og der blev anskaffet edb-udstyr med henblik på hjemlån. Forsøget evalueres i 2002.

Tabel 4 Over- og merarbejde

Årstal	1998	1999	2001	2002
Overarbejde (HK)	18.380 kr.	18.197 kr.	0 kr	96.832,87 kr.
Merarbejde (AC)	0 kr.	36.510 kr.	29.653,92 kr	0 kr.
I alt	18.380 kr.	54.708 kr.	29.653,92 kr.	96.832,87 kr.

Overarbejde (HK) var i 2001 væsentligt højere end i de tidligere år. Det skyldes, at der i en længere periode var flere vakancer.

Tabel 5 Sygefravær

Årstal	1998	1999	2000	2001
Antal sygefraværsdage pr. medarbejder	4,9	8,6	6,8	6,9

Sygefraværet er opgjort efter Økonomistyrelsens principper om fraværsregistrering. Der ses et mindre fald i sygefraværet i forhold til 2000. Gennemsnittet for staten var i 2001 7,6. sygefraværsdage pr. medarbejder. Hvis langtidssygdom fratrækkes er antal sygefraværsdage pr. medarbejder på 4,6 i Patientklagenævnet. Lige over halvdelen af medarbejderne havde ikke haft noget fravær i 2001.

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. Driftsregnskabet er et udgiftsbaseret regnskab udarbejdet efter de almindelige regnskabsprincipper, der anvendes i staten.

Tabel 6 Bevillingsafregning

mill. kr. - løbende priser	Lønsum	Øvrig drift	I alt
Bevilling (B+TB)	16,1	6,0	22,1
Regnskab	17,2	5,6	22,8
Korrektioner for ikke fradragsberettiget købsmoms		0,0	0,0
Omflytninger, bevillingstekniske			
Årets overskud	-1,1	0,4	-0,7
Opgørelse af akkumuleret resultat:	Nettoudgifter		
mill. kr. - løbende priser	Lønsum	Øvrig drift	I alt
Akkumuleret overskud ultimo 2000	1,2	1,5	2,7
Primokorrektion til akk. overskud ult. forrige år			
Årets overskud (jf. resultatopgørelsen)	-1,1	0,4	-0,7
Omflytninger, dispositions-mæssige			
Omflytninger mellem underkonti			
Disposition, overskud som bortfalder			
Akk. overskud til videreførsel ultimo 2001	0,1	1,8	1,9

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

Nedenstående tabel viser udviklingen i det akkumulerede resultat fra 1997 til 2001.

Tabel 7 Akkumuleret resultat

mill. kr løbende priser	Primo saldo			Årets overskud			Ultimo saldo		
	Løn	Drift	I alt	Løn	Drift	I alt	Løn	Drift	I alt
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
2001	1,2	1,5	2,7	-1,1	0,4	-0,7	0,1	1,8	1,9

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

Det akkumulerede overskud i 2001 på 1,9 mill. kr. svarer til 8,5% af årets samlede udgift. Det akkumulerede overskud i 2000 var på 12,2 % af årets samlede udgift.

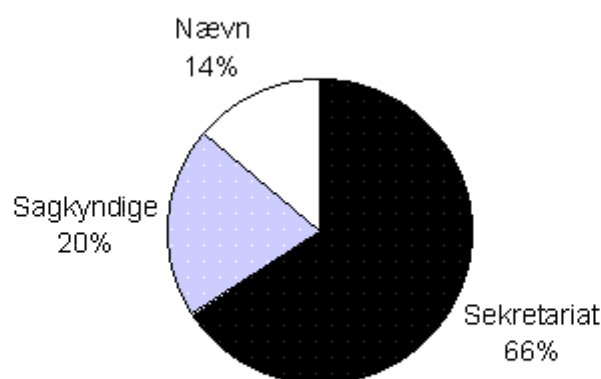
Det forventes at det akkumulerede overskud på driften skal anvendes til modernisering eller udskiftning af journal - og sagsstyringssystem, samt modernisering af Patientklagenævnets hjemmeside.

Tabel 8 Driftsregnskab

mill. kr. -	2000		2001		2002
løbende priser	Regnskab	Regnskab	Budget	Budget -	Budget
				Regnskab	
Indtægter	22,9	22,1	22,1	0,0	22,0
Nettotal (tilskud)	22,9	22,1	22,1	0,0	22,0
Driftsindtægter	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Udgifter	21,9	22,8	22,1	-0,7	22,0
Nettotal (tilsvar)	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Lønninger	15,6	17,2	16,1	-1,1	16,1
Øvrige driftsudgifter	6,3	5,6	6,0	0,4	5,9
Overskud	1,0	-0,7	0,0	-0,7	0,0

De samlede lønudgifter blev i 2001 på 17,2 mill. kr. Heraf gik 2,4 mill. kr. til løn til nævnsmedlemmer og formand, samt 3,5 mill. kr. til sagkyndige.

Figur 2 Fordeling af lønudgift på nævn, sagkyndige og sekretariat



Regnskabet udviser et nettomerforbrug i 2001 på 0,7 mill. kr., med et merforbrug på løn 1,1 mill. kr. og et mindreforbrug på 0,4 mill. kr. på øvrige driftsudgifter.

4 RESULTATANALYSE

4.1 HOVEDFORMÅL

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

Tabel 9 Hovedformål^[3]

mill. kr. - PL 2001	Indtægter	Udgifter	Overskud
Patientklager	0,0	17,4	-17,4
Hjælpefunktioner		2,8	-2,8
Generel ledelse og administration		2,6	-2,6
I alt	0,0	22,8	-22,8
Nettotal (udgiftsbevilling)	22,1		22,1
Årets overskud	22,1	22,8	-0,7

Udgifterne til nævnet er finansieret ved driftsbevilling.

Tabel 10 Hovedformål, hjælpefunktioner og generel ledelse og administration

mill. kr. - PL 2001	1998	1999	2000	2001
Patientklager	21,2	20,0	17,2	17,4
Hjælpefunktioner	2,9	2,9	3,0	2,8
Generel ledelse og administration	2,9	2,5	2,4	2,6
Gen. ledelse og adm. i % af bruttoudgifter	10,8%	9,8%	10,4%	11,4%

Der er sket en mindre procentuel stigning i forhold til 2000 i den andel af udgifterne, der går til generel ledelse og administration. Det skal bemærkes, at der i 2001 til forskel for de tidligere år er indregnet en større andel af specialkonsulenternes løn til generel ledelse og administration.

4.2 ENHEDSOMKOSTNINGER

I 2001 modtog Patientklagenævnet 2721 nye sager, og der blev desuden behandlet 107 genoptagelsesansøgninger. Der var således en samlet tilgang på 2828 sager. 531 sager blev afvist eller ikke antaget, især fordi klager ikke svarede på nævnets anmodning om uddybning af klagen. Der blev antaget 2244 sager til sagsbehandling i 2001.

Tabel 11 Enhedsomkostninger viser en beregning af antallet af belastningsenheder i årene fra 1995 til 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 vægning 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 11 Enhedsomkostninger^[4]

År	Antal belastningsenheder	PKN's samlede udgifter i mill. kr. PL 2001	Enhedsomk. pr. belastningsenhed PL 2001
1995	1.295	18,1	13.965 kr.
1996	1.412	21,5	15.257 kr.
1997	2.646	27,3	10.313 kr.
1998	2.784	27,2	9.779 kr.
1999	2.320	26,0	11.194 kr.
2000	1.831	23,1	12.637 kr.
2001	2.174	22,8	10.487 kr.

Fra 1996 til 1998 fandt der 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. Dette mål er ikke opfyldt.

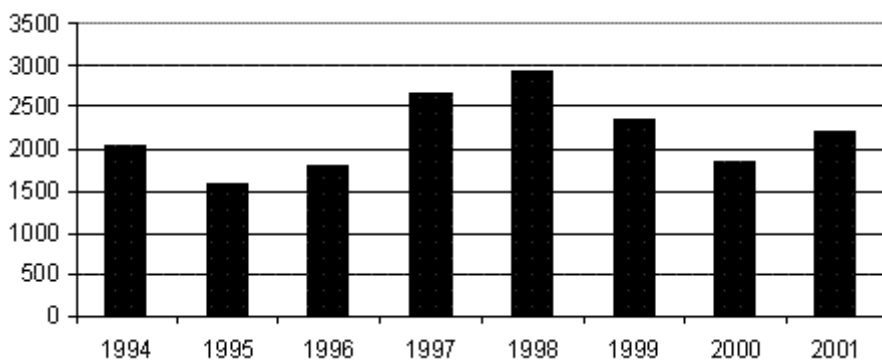
Der er i 2001 sket et fald i enhedsomkostningerne pr. belastningsenhed. Det forventede antal belastningsenheder for 2001 var i kontrakten ansat til 2.302, men nævnet nåede kun op på 2.174. Dette skyldes især, at der i 2001 blev truffet 203 færre andre afslutninger end forventet ifølge kontraktstyringsaftalen (se Tabel 12 Produktion). Ligeledes var antallet af afvisninger og genoptagelser lavere end forventet ifølge kontraktstyringsaftalen.

Forklaringen på, at der alligevel er sket et fald i enhedsomkostningerne pr. belastningsenhed, er at produktiviteten pr. årsværk blev øget væsentligt, jf. afsnit 4.3.

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 2414 sager i 2001, 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 2001 på 952 sager.

Figur 3 Antal afslutninger



Som det fremgår af ovenstående figur nåede nævnet ikke op på 2.414 afslutninger i 2001. 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 12 Produktion

	1997	1998	1999	2000		2001	
					Mål	resultat	Opfyldelse
Afgørelser	2512	2558	2191	1736	2076	2059	
Andre afslutninger	158	389	168	111	338	135	
I alt	2670	2947	2359	1847	2414	2194	

Som det fremgår, har nævnet i 2001 produceret et antal afgørelser svarende til 99 % af, hvad der skønnedes nødvendigt for at kunne afslutte 2.414 sager. Antallet af truffe afgørelser steg 18,6 % i forhold til 2000. Afslutning på anden vis end ved afgørelser er derimod kun sket 135 gange, svarende til 40 % af det forventede.

Både i 1999, 2000 og 2001 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. Kontraktstyringsaftalens prognose på dette punkt har ikke holdt stik, idet 1998 har vist sig atypisk i form af mange tilbagetrukne klager.

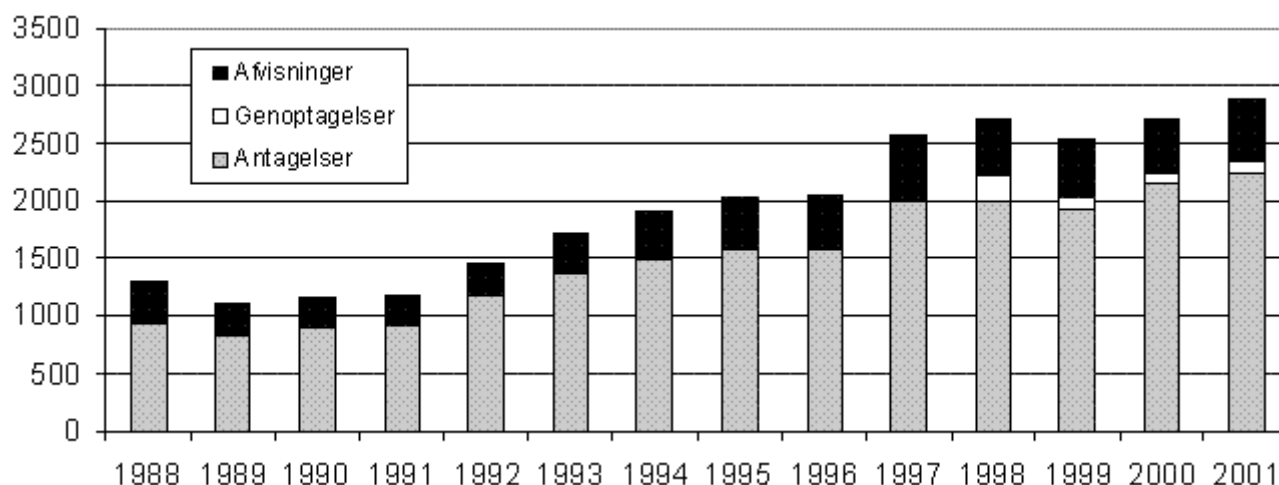
Tabel 13 Produktivitet

	1998	1999	2000	2001
Afgørelser	2558	2191	1736	2059
Årsværk ekskl. barsel				
Samtlige	41,7	41,5	35,1	37,5
Sagsbehandlere (1)	21,2	19,8	16,2	17,2
Produktion (afgørelser)				
pr. samtlige årsværk	61	53	49	55
pr. sagsbehandler	121	111	107	120

Tabellen viser, at produktiviteten pr. årsværk i 2001 var højere end i både 1999 og 2000, men under 1998, hvor der var pukkelafrvikling. Produktiviteten pr. årsværk var i 2001 12,2 % højere end i 2000 og 3,8% højere end i 1999. Produktiviteten pr. sagsbehandler var i 2001 omtrent på højde 1998 og var 12,1 % højere end i 2000 og 8,1 % højere end i 1999.

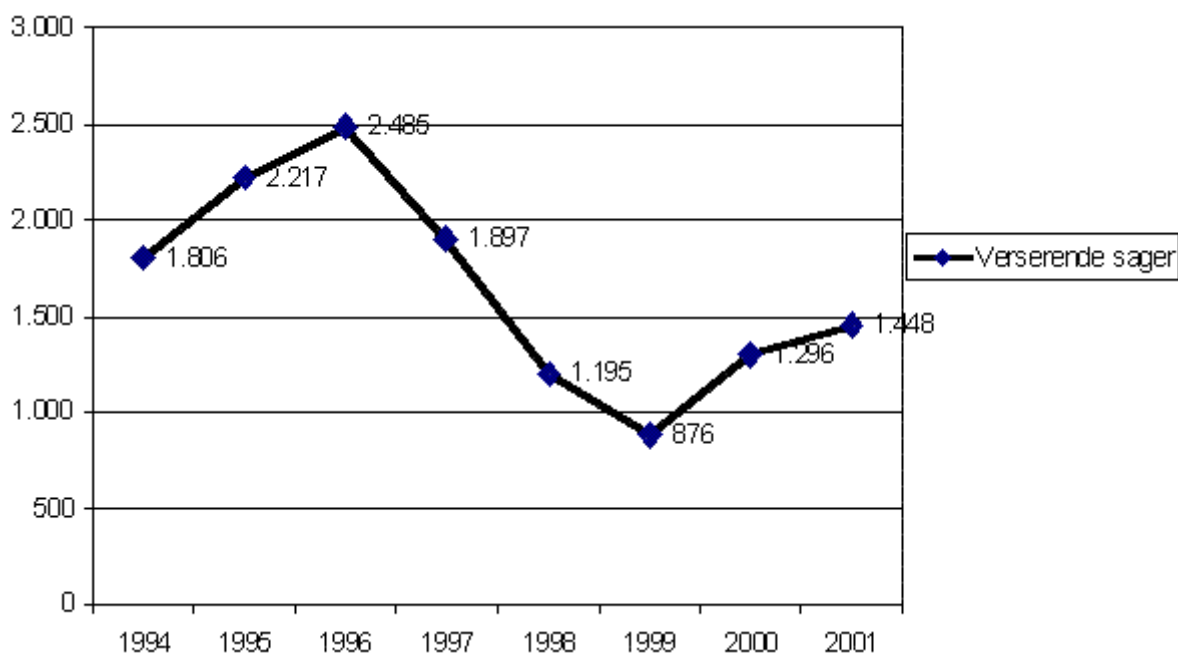
Som det fremgår af nedenstående figur er der sket en stigning i tilgangen af sager i forhold til 2000.

Figur 4 Tilgang af sager



Ifølge kontraktstyringsaftalen forventedes en tilgang i 2001 i form af antagelser og genoptagelsesansøgninger på 2.453. Tilgangen blev i alt 2.351, fordelt på 2244 antagelser og 107 genoptagelsesansøgninger. Fra 1999 til 2001 steg antallet af nye sager med 10,8 % og antallet af sager til realitetsbehandling steg med 16,5 %. I kontrakten var der en forventet stigning på 6,1 % både for så vidt angår nye sager og sager til realitetsbehandling.

Figur 5 Verserende sager



Der ses en fortsat stigning i antallet af verserende sager. Stigningen er dog knap så kraftig som fra 1999 til 2000.

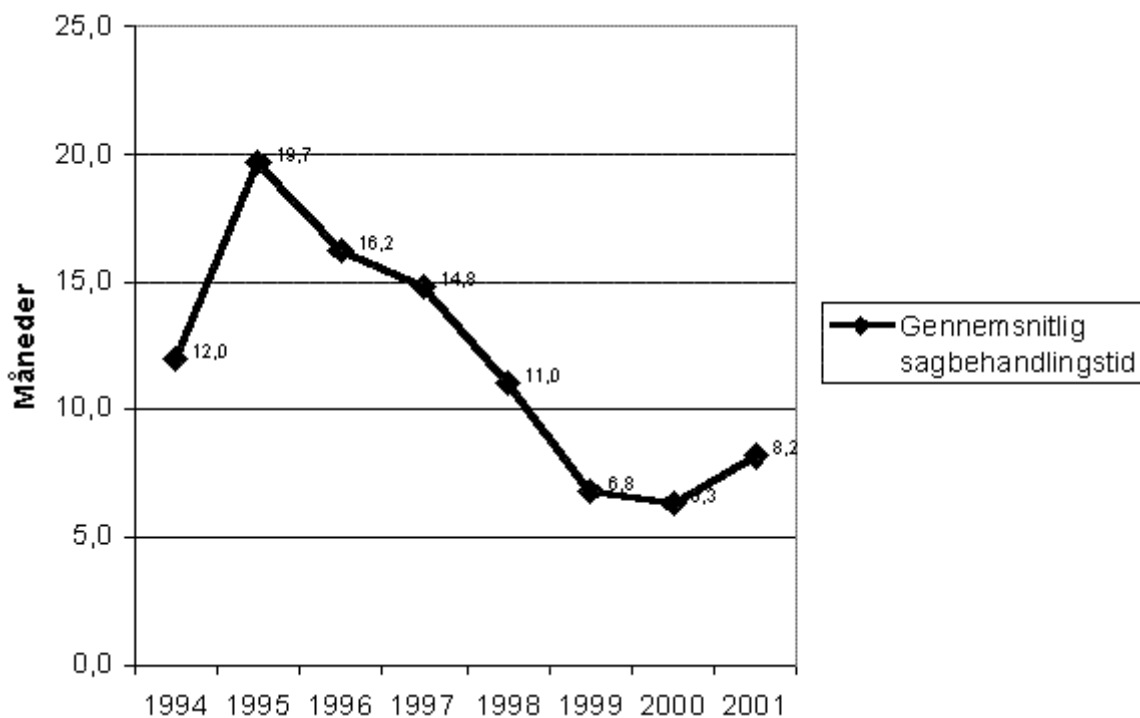
Det er et mål i nævnet, at en sag som hovedregel skal være afgjort inden 6 måneder efter antagelsen. I 2001 blev 29,2 % af sagerne afgjort indenfor 6 måneder, hvilket er et fald på 25,1 procentpoint i forhold til 2000. Det ses desuden at hovedparten af sagerne i 2001 blev afgjort inden for 12 måneder, hvorimod hovedparten af sagerne i 2000 blev afgjort inden for 9 måneder. Der ses en generel forlængelse af sagsbehandlingstiden i forhold til 2000.

Tabel 14 Sagsbehandlingstid

	2000		2001	
	% af antal sager	Akkumuleret %	% af antal sager	Akkumuleret
Under 3 mdr.	7,3	7,3	3,3	3,3
3 - 6 mdr.	46,9	54,3	26,0	29,2
6 - 9 mdr.	33,8	88,1	38,3	67,5
9 - 12 mdr.	8,5	96,5	21,3	88,9
1 - 2 år	3,2	99,7	9,9	98,8
Over 2 år	0,3	100,0	1,2	100

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid har vist en faldende tendens siden 1995, men er i 2001 gået op igen. Stigningen fra 2000 til 2001 er, som det fremgår af nedenstående figur, ikke uvæsentlig (30 %).

Figur 6 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.

Tabel 15 Sagsbehandlingstid, målopfyldelse^[6]

Gennemsnitlig sagsbehandlingstid i mdr.	Mål	2000		2001
		resultat	resultat	opfyldelsesgrad
Ukomplicerede sager	3	3,0	3,6	83%
Øvrige sager	6	6,2	8,1	74%

Der ses en stigning i sagsbehandlingstiden i forhold til 2000, både for så vidt angår ukomplicerede sager og øvrige sager.

5 PÅTEGNING

5.1 PATIENTKLAGENÆVNET

Virksomhedsregnskabet for 2001 er udarbejdet i henhold til Økonomistyrelsens vejledning om udarbejdelse af virksomhedsregnskaber og Akt 82 4/12 1996.

Dato:

Peter Bak Mortensen
Direktør

5.2 INDENRIGS- OG SUNDHEDSMINISTERIET, DEPARTEMENTET

Patientklagenævnets virksomhedsregnskab for 2001 er fremlagt i henhold til Akt 82 af 4/12 96. Virksomhedsregnskabet giver et samlet, dækkende og pålideligt billede af virksomhedens økonomi og faglige resultater, jf. § 41 i Finansministeriets bekendtgørelse nr. 188 af 18. marts 2001 (regnskabsbekendtgørelsen). For så vidt angår de dele af virksomhedsregnskabet, der svarer til det ordinære årsregnskab er kravene i regnskabsbekendtgørelsens § 39 opfyldt.

Dato:

Ib Valsborg
Departementschef

[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.

[2] Tallene fra 1995 til 1997 stammer fra finansloven 1999. Prognosen for 2002 tager udgangspunkt i forslag til finanslov af 29. januar 2002

[3] Beregningen af udgifter til hjælpefunktioner og generel ledelse og administration bygger i et vist omfang på skøn. Dette er baseret på de enkelte medarbejders vurdering af arbejdsfordelingen af de forskellige opgaver.

[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.

[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.

[6] Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for "øvrige sager" var 9,0 mdr. I henhold til kontraktstyringsaftalen fratrækkes imidlertid ved beregningen de 8 % af sagerne, der var under sagsbehandling i længst tid.

Bilag A: 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	Opfyldt i 99, men ikke i 2001
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 <u>ELI</u> s 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 <u>kvalitetsforbed- ringer</u>	Udarbejdes		ikke afsluttet
20) Overvej initiativer efter Folketingets Ombudsmands <u>egen-drift</u> undersøgelse			Rapporten blev offentliggjort den 19. marts 2002. Overvejel- ser i gang
21) Nye retningslinier for udformning af nævnets afgørelser		Ult. 1. kv. 99	Ok

Resultatmål: Forbedret information om Patientklagenævnets virke

Aktivitet	Handling	Frist	OK
22) Informations- politik	Formuleres	99 - 01	Afsluttes 2002
23) <u>Praksissammen- fatninger</u>	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) <u>Bruger-</u> <u>interessentunder-</u> <u>søgelse</u>	Iværksættes	Ult. 99	Ok
28) <u>Handlingsplan</u> vedr. eksterne servicefunk- <u>tioner</u>	Udarbejdes		Udarbejdes i 2002

Resultatmål: Patientklagenævnet som en udviklende arbejdsplads

Aktivitet	Handling	Frist	OK
29) <u>Kompetenceud-</u> <u>viklingsplan</u>		Primo 99 Ult. 00	ok
30) <u>Mus og</u> <u>lederevaluering</u>		Årligt	ok
31) <u>Udviklingssam-</u> <u>taler med teams</u>		Hvert kvartal	ok
32) <u>Personale-</u> <u>konference</u>		Årligt	ok
33) <u>Handlings-</u> <u>plan for nævnet</u> som en udviklende arbejdsplads		Ult. 1. halvår 99	ok
34) <u>Kompetence-</u> <u>udvikling og</u> efteruddannelse af ledere og specialkonsulenter		99 - 01	ok

Bilag B: Oversigt over nyhedsbreve

Nr. 1/01

Klager i forbindelse med skift af ernæringssonder

Nr. 2/01

Klager indenfor ortopædkirurgi – mangelfuld undersøgelse af skulderskader

Nr. 3/01

Klage over manglende lægelig opfølgning af et unormalt fødselsforløb

Nr. 4/01
Pårørendes adgang til helbredsoplysninger i en afdød patients journal

Nr. 5/01
Klager over vagtlægers diagnostik ved smerter i brystet/hjertesygdom

Nr. 6/01
Klager over tandlægers brud på tavshedspligten

Nr. 7/01
Klager over mangelfuld undersøgelse ved hoftebrud

Nr. 8/01
Klager over manglende kommunikation og samarbejde i sundhedsvæsenet

Nr. 9/01
Klager over kliniske tandteknikere

Nr. 10/01
Klage over tvangsbehandling med depotpræparater

Alle nyhedsbrevene kan læses på Patientklagenævnets hjemmeside www.pkn.dk.

Bilag C: Undervisnings- og foredragsvirksomhed i 2001

Måned	Sted/kursus/konference/deltagere	Emne
januar	Sundhedsstyrelsens Organisations- og Sundhedsstyrelsens Administrationskursus (SOSA)	Patientrettigheder m.v.
	Nøglepersonuddannelsen i kvalitetsudvikling i sundhedsvæsenet, Københavns Amt	"Hvordan kan patientklager anvendes i forbindelse med kvalitetssikring"
februar	Albanske parlamentsmedlemmer og læger	Patientklagenævnets virksomhed
	Sundhedsstyrelsens Organisations- og Sundhedsstyrelsens Administrationskursus (SOSA)	Patientrettigheder m.v.
	Grundlæggende Lederuddannelse, Rigshospitalet	Patientklagenævnets virksomhed
marts	Pårørendeforeningen af 1998	Psykiatriens klageveje
	Anæstesiologisk afdeling R, Bispebjerg Hospital	Lov om patienters retsstilling, konsekvens for anæstesi, opvågning og intensiv terapi
	neuropsykologerne på RigshospitaletN	Patientklagenævnets virksomhed, særligt vedr. psykologer
	Det Ethiske Råd	Læge-patientforholdet

april	Kirurgisk afdeling D, Amtssygehuset i Glostrup	Patientklagenævnets virksomhed, særligt c information og samtykke samt journalføring
	Master of Public Health uddannelsen (MPH)	Sundhedspolitiske analyser m.v.
	Københavns Tandlægeskole	Undervisning af 10. semester elever i klagesystemet på tandlægeområdet
	Psykiatrisk afdeling A, Amtssygehuset i Gentofte	Praksis i psykiatriske ankesager
	Dansk Kirurgisk Selskab	Patientklagenævnets virksomhed
	Dansk selskab for obstetrik og gynækologi	Patientklagenævnets virksomhed og patientforsikring
	Onkologisk klinik, Rigshospitalet	Patientklager med særlig vægt på kræftbehandlingsområdet
maj	Hope projektet	Patientklagenævnets virksomhed
	Nordiska Tilsynskonferencen, Göteborg	Klagesager og kvalitetssikring/kvalitetsudvikling
	Sygepleje- og radiografskolen, Amtssygehuset i Herlev	Forsømmelser og sanktioner i forbindelse med klagesager over sygeplejersker og social- og sundhedsassistenters administration af medicin
august	Anæstesiologisk afdeling, Hvidovre Hospital	Patientklagenævnets virksomhed
	Anæstesiologisk afdeling, Hvidovre Hospital	Patientklagenævnets virksomhed, særligt vedr. sygeplejersker
september	Social- og Sundhedsskolen i Svendborg	Patientklagenævnets virksomhed
oktober	Sundhedsstyrelsens Organisations- og Sundhedsstyrelsens Administrationskursus (SOSA)	Patientrettigheder m.v.
november	Neurokirurgisk afdeling, Amtssygehuset i Glostrup	Patientklagenævnets virksomhed, patientrettigheder
	Danske Bioanalytikere	Patientklagenævnets virksomhed
december	Hovedstadens Sygehusfællesskab	Patientens rettigheder, herunder informativ patientforsikring og klageveje
	Social- og Sundhedsskolen i Svendborg	Patientklagenævnets virksomhed

Kolofon

Titel

- Sundhedsvæsenets Patientklagenævn. Virksomhedsregnskab 2001

Udgiver

- Sundhedsvæsenets Patientklagenævn

Ansvarlige institutioner

- Sundhedsvæsenets Patientklagenævn

Copyright

- Sundhedsvæsenets Patientklagenævn

Emneord

Målsætning, resultater, organisation, regnskab, resultatanalyse

Sprog

Dansk

Pris

-

URL

http://www.pkn.dk/aarsbe/virksomhed_01/index.htm

Version

- 1.0

Versionsdato

2002-04-15

Filformater

html,gif,pdf

Inventarliste (filliste)

beret.htm, bilag.htm, forord.htm, forside.htm, index.htm, organisa.htm, paategn.htm, regnskab.htm, resultat.htm, panel.htm, kolofon.htm, helehtml.htm, indhold.htm, bilag a.gif, bilag a 2.gif, bilag a 3.gif, bilag a 4.gif, bilag a 5.gif, bilag a 6.gif, bilag a 7.gif, figur 1.gif, figur 2.gif, figur 3.gif, figur 4.gif, figur 5.gif, figur 6.gif, pknlogo.gif, tabel 7.gif, tabel 8.gif, tabel 9.gif, tabel 10.gif, tabel 11.gif, tabel 12.gif, tabel 13.gif, tabel 14.gif, tabel 15.gif, virk_01.pdf.

Den elektroniske udgaves ISBN

-

Den trykte udgaves ISBN

-
