



DET KONGELIGE
HELSE- OG OMSORGSDEPARTEMENT

Statsråden

Stortingets president
Stortinget
0026 OSLO

Deres ref

Vår ref

Dato

18/3687-

17. september 2018

Spørsmål nr 2235 til skriftlig besvarelse - Kan ministeren gi en oversikt over utviklingen i behandlingstid for klager i hhv Norsk pasientskadeerstatning og Helseklage fra 2013 og frem til i dag

Jeg viser til brev fra Stortingets president av 10. september 2018 med følgende spørsmål til skriftlig besvarelse fra stortingsrepresentant Kari Henriksen:

"Kan ministeren gi en tabellarisk oversikt over utviklingen i behandlingstid for klager i hhv Norsk pasientskadeerstatning og Helseklage fra 2013 og frem til i dag, og er statsråden tilfreds med dagens behandlingstid, hvis ikke hva har ministeren gjort frem til nå og hva vil han gjøre framover for å gjøre behandlingstiden kortere?"

Svar:

Helse- og omsorgsdepartementet styrer Norsk pasientskadeerstatning (NPE) og Nasjonalt klageorgan for helsetjenesten (Helseklage) gjennom instruks, delegasjon, tildelingsbrev og etatsstyringsmøter. Helse- og omsorgsdepartementet kan ikke instruere etatene om lovtolkning, skjønnsutøvelse eller avgjørelser av enkeltsaker.

NPE

Saksmengden inn til NPE økte med nesten 15 prosent fra 2013 og ut 2017. I 2017 mottok etaten i underkant av 6000 erstatningskrav. Tabellen nedenfor viser utviklingen i gjennomsnittlige saksbehandlingstider fra 2013 til september 2018 målt ved ulike indikatorer.

Utvikling i gjennomsnittlige saksbehandlingstider målt i antall dager (hele året)

	2013	2014	2015	2016	2017	Pr sept. 2018
Gj.snitt fra mottatt til avslag	259	239	243	264	264	279
Gj.snitt fra mottatt til medhold*	316	288	281	299	314	352
Gj.snitt fra mottak til avslag/medhold*	278	245	242	261	264	281
Gj.snitt fra medhold* til vedtak beregning**	322	315	327	370	411	396
Gj.snitt fra mottak til vedtak beregning**	667	634	626	656	699	715

*Inkluderer både tidligere medholdsvedtak og dagens foreløpige varsel om rett til erstatning

** Inkluderer både tidligere vedtak som bare omhandlet størrelsen på erstatningen og de nye vedtakene som både favner ansvarsgrunnlaget og størrelsen på erstatningen

Det har vært en prioritert oppgave å redusere saksbehandlingstiden i NPE. NPE oppgir at de blant annet har innført følgende tiltak:

- Gjennomført en verdistrømsanalyse for å avdekke tidstyver og forbedringspunkter i saksbehandlingssløpet.
- Innført et «Team ekspress» som går gjennom alle nye saker slik at de kommer inn på riktig spor, avdekker formelle feil ved søknaden innledningsvis og sluttbehandler enklere saker som ikke trenger mye utredning.
- Etablert en rutine for å fatte vedtak om rett til erstatning i tråd med erstatningssøkers søknad dersom innklaget behandlingssted ikke sender dokumentasjon innen åtte uker. Dette har redusert svartidene fra innklagede behandlingssteder betydelig.
- Inngått avtaler med over 90 ulike sakkyndige for å sikre effektiv sakkyndig utredning av sakene.
- Utviklet et system for digital tilgang til sakene for eksterne sakkyndige som avgir uttalelse.
- Utviklet et helelektronisk saksbehandlingssystem som favner både NPE og Helseklages arbeid med sakene.
- Tatt i bruk Digipost/Eboks, dvs. digitale postkasser.
- Jobbet for å få til digital overføring av journaler fra helseforetakene.

NPE opplyser at produktiviteten har økt jevnlig fra 2015, og at økt produktivitet står helt sentralt i arbeidet med ny strategi for NPE for perioden 2019 til 2023.

Departementets tiltak for å påvirke saksbehandlingstiden er primært knyttet til budsjettmessige tiltak og ordinær etatsstyring. I statsbudsjettene for den aktuelle tidsperioden er det vedtatt følgende varige styrkinger av NPEs driftsramme:

2018: + 10 mill. kroner

2014: + 14 mill. kroner

2013: + 11,3 mill. kroner

Beløpet i 2013 omfatter også tilskudd til felles IKT-investeringer med Pasientskadenemnda. Oversikten omfatter ikke engangsbevilgninger til etaten i budsjettåret, som ikke er videreført i etterfølgende budsjettår.

Helseklage

Utvikling i gjennomsnittlig saksbehandlingstid i Helseklage framgår av tabellen nedenfor.

År	Saksbehandlingstid i måneder, årlig gjennomsnitt (*)
2013	14
2014	12
2015	14,5
2016	17,5
2017	20,5
2018	24

(*) For 2018 er «årlig gjennomsnitt» perioden 1. januar til 31. august.

Rask og god saksbehandling skal ha høyeste prioritet i Helseklage. Saksbehandlingstiden måles når en sak er ferdigbehandlet. Denne saksbehandlingstiden vil kunne avvike vesentlig for forventet saksbehandlingstid på nye saker. Helseklage har per nå et ambisiøst mål om at sakene virksomheten *mottar* i andre halvår 2018 skal ha en gjennomsnittlig saksbehandlingstid på rundt 17 måneder. Dette fordrer en sterk økning i avviklede saker, og at inngangen av saker fra førsteinstansen ikke øker. Regjeringen har vært tydelig på at etablering og flytting av Helseklage vil påvirke saksbehandlingstiden negativt. Saksbehandlingstiden har imidlertid utviklet seg negativt over mange år. I 2009 var gjennomsnittlig saksbehandlingstid om lag 9 måneder.

Det er flere årsaker til den lange saksbehandlingstiden i Helseklage. For det første er det stor økning i saksmengden. Antall mottatte saker er mer enn tredoblet fra 2003 til 2012 (fra ca. 600 saker til ca. 2100 saker). Antall ubehandlede saker har økt i samtlige år siden 2010, med unntak av 2014. I tillegg kommer at flyttevedtaket fra 2015 innebar en fusjon, nedbygging av Oslo-kontoret og oppbygging av en ny virksomhet i Bergen. Dette har hatt negative konsekvenser for saksbehandlingstiden. Mange erfarne saksbehandlere sluttet på grunn av nedbyggingen i Oslo. Det kan ta opp til 2–3 år før en nyansatt saksbehandler er erfaren og trygg i saksbehandlingen.

Helseklage oppgir at de blant annet har følgende tiltak for å redusert saksbehandlingstidene:

- Flere saksbehandlere for å få behandlet pasientskadesakene. Teamet som jobber med ortopedi-saker, et saksfelt som representerer nesten en fjerdedel av sakene, er styrket.
- Laget et systematisk mottaksprogram for saksbehandlere.
- Økonomiske insentiver til ansatte i Oslo for at de skal stå i jobben hos Helseklage i overgangsfasen.
- Lagt til rette for overtidsarbeid for å øke saksbehandlingskapasiteten.
- Berammet flere nemndsmøter.

Departementets tiltak for å påvirke saksbehandlingstiden er primært knyttet til budsjettmessige tiltak og ordinær etatsstyring. I statsbudsjettene for den aktuelle tidsperioden er det vedtatt følgende varige styrkinger av etatens driftsramme:

- Til etablering og flytting av Helseklage til Bergen er det bevilget 25 mill. kroner i hhv 2016, 2017 og 2018, totalt 75 mill. kroner.
- For å øke saksbehandlingskapasiteten ble driftsrammen styrket med 10 mill. kroner i 2016. Beløpet er videreført i 2017 og 2018.
- I 2018 er bevilgningen styrket med ytterligere 15 mill. kroner.

Videre har departementet tatt initiativ til dugnad, der seks erfarne medarbeidere fra NPE i seks måneder har arbeidet i Helseklage. Det ble også gitt fullmakt til Helseklage til at utvalgte sentrale medarbeidere i Oslo kan arbeide fra Oslo i 2018 og 2019. Før vedtaket om etablering av Helseklage i Bergen ble det også foretatt følgende endringer i bevilgningen til tidligere Pasientskadenemnda:

2015: + 7 mill. kroner

2014: + 11 mill. kroner

2013: + 3,2 mill. kroner

Jeg er ikke fornøyd med dagens saksbehandlingstider i NPE og Helseklage. Det er imidlertid flere positive utviklingstrekk. Antall pasientskadesaker som etatene behandler øker nå. I 2017 behandlet Helseklage om lag 500 flere saker enn i 2016. For 2018 forventes det en ytterligere økning i saksavviklingen. I etatsstyringsmøtene med virksomhetene vil departementet ha oppmerksomheten rettet mot etatenes tiltak for å bedre produktiviteten, og derigjennom redusere saksbehandlingstidene på sikt.

Med hilsen



Bent Høie