

10. Almindelig virksomhed

I henhold til indgået kontraktstyringsaftale skal nævnet i 1998-99 nedbringe sagsbehandlingstiden i patientklagesystemet væsentligt og bringe klagesystemet i en balancesituation. Konkret skal sagsbehandlingstiden inden udgangen af 1998 være nedbragt til gennemsnitlig 3 måneder for ukomplicerede sager og gennemsnitlig 6 måneder for øvrige sager. Mål og resultatmål fremgår af Kontraktstyringsaftale for Patientklagenævnet 1998-99.

Virksomhedsoversigt:

	R 1993	R 1994	R 1995	R 1996	R 1997	B 1998	F 1999	BO1 2000	BO2 2001	BO3 2002
A. Hovedformål (Mill.kr.)										
6. Patientklager.....	3,5	10,8	14,2	14,7	21,1	15,2	16,5	14,5	14,0	14,0
8. Hjælpfunktioner	5,3	3,3	2,7	2,8	2,4	2,6	2,7	2,8	2,9	2,8
9. Generel ledelse og administration.....	0,3	1,3	1,3	1,3	2,3	2,0	2,0	2,0	2,1	2,1
Ressourceandel i pct.	3,3	8,4	7,1	6,9	8,9	10,1	9,4	10,4	11,1	11,1
I alt ¹⁾	9,1	15,4	18,2	18,8	25,8	19,8	21,2	19,3	19,0	18,9
B. Aktiviteter (1.000)										
6. Patientklager										
6.1 Modtagne nye patientklager.....	1.717	1.926	2.045	2.057	2.571	2.800	2.880	2.880	2.880	2.880
6.2 Nævnsbehandlede patientklager ²⁾	1.098	1.563	1.128	1.070	2.512	3.036	2.354	2.304	2.304	2.304
6.3 Andre afsluttede patientklager.....	334	427	635	721	647	564	546	576	576	576
C. Enhedsomkostninger (1.000 kr. pr. afsluttet patientklagesag)										
6.2 + 6.3 Afsluttede patientklager ³⁾ ⁴⁾	6	8	10	10	8	6	7	7	7	7
D. Behov										
6.1-6.3. Antal patient- klager til nævnsbehand- ling	1.383	1.499	1.410	1.336	1.924	2.236	2.334	2.304	2.304	2.304
E. Behovsdækning i pct.										
6.1 Andel nævnsbehandlede patientklager.....	79	104	80	80	131	136	101	100	100	100
F. Effektivitet										
6.1 Gennemsnitlig sagsbehandlingstid pr. patientklage (mdr.).....	18	12	-	14	14	3-6	3-6	3-6	3-6	3-6

Noter:

¹⁾ Ressourceforbrugets fordeling på formål vedrørende 1993 er skønnet.

²⁾ I perioden 1994-1997 har man afviklet en pukkel af ældre sager. I samme periode er der oparbejdet en ny sagspukkel, som forventes afviklet i 1997-1998.

³⁾ Enhedsomkostningerne pr. afgjort patientklage omfatter også omkostninger i forbindelse med verserende sager.

⁴⁾ I 1993 foregik den sundhedsfaglige samt juridiske sagsbehandling i Sundhedsstyrelsen. Enhedsomkostningerne pr. patientklage inkluderer ikke udgifterne i Sundhedsstyrelsen.

Bemærkninger:

ad 11. Lønninger: Kontoen omfatter udgifter til aflønning af Nævnets sekretariat, honorering af Patientklagenævnets medlemmer, Patientklagenævnets sagkyndige rådgivere samt udgifter til aflønning af formand og næstformand for Patientklagenævnet.