



STYRELSEN FOR  
PATIENTKLAGER

---

# ÅRSRAPPORT 2019

Styrelsen for Patientklager

April 2020

# Kolofon

---

Titel på udgivelsen: Årsrapport 2019

Udgivet af:

Styrelsen for Patientklager

Olof Palmes Allé 18 H

8200 Aarhus N

Telefon: 72 33 05 00

E-post: [stpk@stpk.dk](mailto:stpk@stpk.dk)

Udgivelsesår: 2020

Version: Nr. 1.0.

Versionsdato: April 2020

Publikationen er tilgængelig på [hjemmesiden](#)

# Indhold

---

<b>1</b>	<b>Påtegning</b>	<b>5</b>
<b>2</b>	<b>Beretning</b>	<b>6</b>
	Forord	6
2.1	Præsentation af Styrelsen for Patientklager	7
2.2	Ledelsesberetning	8
2.3	Kerneopgaver og ressourcer	15
2.4	Målrapportering	16
2.5	Forventninger til 2020	17
<b>3</b>	<b>Regnskab</b>	<b>20</b>
3.1	Anvendt regnskabspraksis	20
3.2	Resultatopgørelse	21
3.3	Balance	25
3.4	Egenkapitalforklaring	30
3.5	Likviditet og låneramme	31
3.6	Opfølgning på løsumsloft	31
3.7	Bevillingsregnskabet	32
<b>4</b>	<b>Bilag</b>	<b>33</b>
4.1	Noter til resultatopgørelse og balance	33
4.2	It-omkostninger	34

# 1 Påtegning

---

Årsrapporten omfatter de hovedkonti på finansloven, som Styrelsen for Patientklager, CVR-nummer 39850885, er ansvarlig for: 16.11.18 Styrelsen for Patientklager, herunder de regnskabsmæssige forklaringer, som skal tilgå Rigsrevisionen i forbindelse med bevillingskontrollen for 2019.

## Påtegning

Det tilkendegives hermed:

- 1) at årsrapporten er rigtig, dvs. at årsrapporten ikke indeholder væsentlige fejlinformationer eller udeladelser, herunder at målopstillingen og målrapporteringen i årsrapporten er fyldestgørende,
- 2) at de dispositioner, som er omfattet af regnskabsafleggelsen, er i overensstemmelse med meddelte bevillinger, love og andre forskrifter samt med indgåede aftaler og sædvanlig praksis, og
- 3) at der er etableret forretningsgange, der sikrer en økonomisk hensigtsmæssig forvaltning af de midler og ved driften af de institutioner, der er omfattet af årsrapporten.

København, dato



---

Per Okkels, departementschef  
Sundheds- og Ældreministeriet

Aarhus, dato



---

Lizzi Krarup Jakobsen, direktør  
Styrelsen for Patientklager

# 2 Beretning

---

## Forord

Styrelsen for Patientklager blev formelt etableret den 1. juli 2018 som led i den daværende regerings "Bedre balance II"-plan. 2019 var derfor det første hele driftsår for Styrelsen for Patientklager. Parallelt med driften blev det også et år i udviklingens tegn. I starten af januar 2019 flyttede vi ind i nybyggede lokaler i det nordlige Aarhus. Senere overgik vi til et nyt digitalt sagsbehandlingssystem. Og vi nåede at ansætte 109 nye medarbejdere i løbet af året.

Vi sluttede året med politisk godkendelse af en ambitiøs handleplan, der over de kommende år skal sikre afvikling af ophobede sager og nedbringelse af sagsbehandlingstiderne. For borgere, pårørende og sundhedspersoner skal selvfølgelig have behandlet en klagesag så godt og så hurtigt som muligt. Ingen synes, det er rart at være part i en verserende klagesag. Hverken den, der føler sig fejlbehandlet, eller den, der er klaget over.

I Styrelsen for Patientklager er vi stolte af at være en professionel og uvildig organisation, der er garant for retssikkerheden for både borgere, der klager, og indklagede i sundhedsvæsenet. Som en del af sagsbehandlingen er vi også - med særdeles god hjælp fra vores 550 sundhedsfaglige konsulenter - med til at fastlægge praksis i den kliniske hverdag.

Styrelsen spiller derfor en vigtig rolle i det danske sundhedssystem. Vi har siden opstarten i 2018 gjort vores ypperste for at skabe et højt flow i sagsbehandlingen uden at gå på kompromis med kvaliteten - på trods af den store personaleomsætning, der uundgåeligt er fulgt i kølvandet på udflytningen af opgaverne fra København.

Vi håndterede knap 14 procent flere erstatningsankesager i 2019 end året før. Vi må desværre også erkende, at vi i årets første halvdel tabte en vis produktionsflyvehøjde i forhold til styrelsens øvrige sager, og vi afsluttede i alt 6 procent færre klagesager i 2019 end i 2018. Konsekvensen af produktionstab er en ophobning af sager og forlængede sagsbehandlingstider i en periode. Det er selvfølgelig ikke tilfredsstillende. Jeg er oprigtig ked af, at afgørelserne i nogle sager trækker ud, så nogle borgere og sundhedsprofessionelle ikke får sat det forventede punktum i deres sag inden for de aftalte sagsbehandlingstider.

En nærmere analyse af tallene viser, at styrelsen genvandt flyvehøjde i sidste kvartal i 2019, så produktionen i slutningen af året var på niveau med året før – og der blev i 2019 afsluttet 587 flere klagesager end forudsat i handleplanen. Vi kommer de næste år til at arbejde endnu mere målrettet med sagsproduktionen, så de ophobede bliver sager afviklet - til gavn for både borgerne og ansatte i sundhedsvæsenet.

Lizzi Krarup Jakobsen  
direktør

## 2.1 Præsentation af Styrelsen for Patientklager

§ 16.11.18. Styrelsen for Patientklager er en styrelse under Sundheds- og Ældreministeriet. Styrelsen blev formelt oprettet den 1. juli 2018 med henblik på at være fuldt etableret i Aarhus per 1. januar 2019. Styrelsen for Patientklager er udskilt af § 16.11.12. Styrelsen for Patientsikkerhed.

### Mission

Styrelsen for Patientklager skal give borgere mulighed for objektivt at få vurderet en klage over:

- en sundhedsfaglig behandling
- brud på patientrettigheder
- afgørelser fra Patienterstatningen, Det Psykiatriske Patientklagenævn eller de regionale abort- og sterilisationssamråd.

Styrelsen er upartisk og er dermed hverken patientens eller den indklagedes (klinikernes eller behandlingsstedernes) forlængede arm. Styrelsen vurderer alene en sag ud fra gældende lovgivning og den sundhedsfaglige vejledning, som styrelsen indhenter fra eksperter udpeget via de faglige miljøer.

### Vision

Styrelsen har i forbindelse med udflytningen af opgaver fra København oplevet et midlertidigt produktionstab. Den overordnede vision for de kommende år er derfor, at styrelsen når de fastsatte mål vedrørende afvikling af ophobede sager og nedbringelse af sagsbehandlingstider.

Styrelsen kommer også til at arbejde indgående med digitalisering og andre effektiviserings tiltag, der kan bidrage til en kortere sagsbehandlingstid.

Konkret er målene for de kommende år skitseret i styrelsens handleplan for nedbringelse af sagsbehandlingstiden. Disse fremgår af afsnit 2.4.

### Styrelsen for Patientklagers kerneopgaver

Styrelsens kerneopgaver er:

- at afgøre klager over sundhedsfaglig behandling på et behandlingssted
- at afgøre klager over tilsidesættelse af patientrettigheder
- at afslutte ankesager for patienterstatninger og abort m.v.

Derudover er Styrelsen for Patientklager også sekretariat for:

- **Sundhedsvæsenets Disciplinærnævn**, som behandler klager over konkrete sundhedspersoners sundhedsfaglige behandling.
- **Ankenævnet for Patienterstatningen**, som behandler klager over afgørelser fra Patienterstatningen om behandlings- og lægemiddelskader.

- **Det Psykiatriske Ankenævn**, som behandler klager over afgørelser fra Det Psykiatriske Patientklagenævn om blandt andet tvangsbehandling.
- **Abortankenævn**, som har til opgave at behandle klager over de afgørelser, der træffes i de regionale abort- og sterilisationssamråd.
- **Tvangsbehandlingsnævnet**, som har til opgave at behandle klager over lægers beslutninger om anvendelse af tvang.

## 2.2 Ledelsesberetning

### 2.2.1 Årets faglige resultater

Styrelsen for Patientklager har i 2019 nået en række milepæle i forhold til etablering af den relativt nyetablerede styrelse. Fælles for nedenstående aktiviteter har været, at de medvirker til afvikling af de ophobede sager og til at nedbringe sagsbehandlingstiderne. Da Styrelsen for Patientklager i etableringsåret 2019 ikke har været omfattet af en resultatkontrakt, afrapporteres der alene på de væsentligste opgaver, som Styrelsen for Patientklager har gennemført i 2019 i afsnit 2.4 om målopfyldelse.

#### Workzone

I lighed med flere andre styrelser under Sundheds- og Ældreministeriet overgik styrelsen i 2019 til nyt sagsbehandlingssystem, da det tidligere system (Acadre) ikke længere blev understøttet. I Styrelsen for Patientklager blev Workzone implementeret i maj 2019. Workzone integrerer data og processer på en skræddersyet digital platform. Systemet skal på sigt understøtte blandt andet overførsel af data fra et digitalt klageskema, automatisering af sagsaktiviteter og kommunikation med eksterne interessenter som nævnsmedlemmer, sagkyndige og regionerne.

#### Rekruttering og onboarding

Styrelsen har haft mange rekrutteringsaktiviteter i forbindelse med opbygningen. Styrelsen har fået mange kvalificerede ansøgere til både medarbejder- og lederstillinger, og der har således ikke været udfordringer med rekruttering til den nye styrelse. De fleste ansættelser i 2019 skete i hold med ansættelse henholdsvis den 1. februar, 1. maj og 1. september. I alt 109 nye medarbejdere er blevet ansat i 2019<sup>1</sup>.

Der blev primo 2019 udviklet et nøje tilpasset onboarding-program til nye medarbejdere. Onboarding-programmet havde flere formål. For det første fik nye medarbejdere den samme oplæring af erfarne kolleger, der var klædt på til opgaven. Det sikrede en ensartet kvalitet i den fremtidige sagsbehandling. For det andet betød programmet et mindre ressourceforbrug end ved traditionel sidemandsoplæring. Onboardingprogrammet bestod af indledende introduktion og casearbejde. Blandt andet fik nyansatte jurister relativt hurtigt hands on-opgaver, hvor en erfaren kollega kvalitetssikrede arbejdet og stod til rådighed for sparring. På den måde bidrog de nye medarbejdere hurtigt til sagsbehandlingen, samtidig med at kvaliteten blev opretholdt.

---

<sup>1</sup> Tallene dækker over nyansatte fuldtidsmedarbejdere. Studentermedhjælpere er ikke inkluderet i disse tal.

### Organisering af klagesagsbehandlingen

I foråret 2019 blev det nuværende Center for Behandlingsklager inddelt i seks juridiske- og specialeopdelte teams samt et administrativt team. Formålet med denne organisering var blandt andet at sikre tydelig ansvarsfordeling, faglig ledelse tæt på medarbejderne, ensartede arbejdsgange og sammenhæng mellem ressourcer, sager og mål. Den overordnede ambition var, at organiseringen skulle understøtte styrelsens fokus på sagsbehandlingstiden, retssikkerhed og patientsikkerhed samt opbygning af en tillidsbaseret organisationskultur.

### Handleplan og sagsbehandlingstider

Styrelsen har i tæt samarbejde med Sundheds- og Ældreministeriet udarbejdet en handleplan, der overordnet skitserer målsætningerne i styrelsens arbejde i perioden 2019-2021. Handleplanens målsætninger er følgende:

- Ophobede klage- og erstatningsankesager afvikles inden 2022.
- Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for klage- og erstatningsankesager nedbringes til henholdsvis 9 og 6 måneder fra og med 2022.
- Styrelsen er i økonomisk balance fra og med 2022.

Planen består af tre trin: rekruttering og oplæring, effektivisering af arbejdsgange og digitalisering af sagsbehandlingen. Handleplanen og den dertil knyttede merbevilling på 104,0 mio. kr. blev godkendt af Folketingets Finansudvalg ved aktstykke 70 af 20. december 2019 om meromkostninger i Styrelsen for Patientklager, hvilket betød, at der dermed blev lagt en klar kurs for styrelsens videre arbejde.

Allerede tidligere i 2019 blev der dog taget hul på implementeringen af planen. Der blev blandt andet efter sommerferien gennemført forskellige tiltag for at styrke produktionsplanlægningen. Disse inkluderede blandt andet:

- afvikling af regelmæssige tavlemøder, hvor produktionen blev planlagt og gennemgået, i alle enheder i styrelsen
- implementering af et nyt system til detaljeret ledelsesinformation (Power BI)
- opbygning af kapacitetsstyring for at sikre sammenhæng mellem kapacitet og drift- og målstyringen

### Afsluttede, modtagne og verserende sager<sup>2</sup>

#### Klagesager

Styrelsen for Patientklager afsluttede i alt 5.485 sager, inklusiv dialogsager, i 2019. Det tilsvarende tal for 2018 var 5.835 sager. Der er dermed sket et fald på 6,0 procent i antallet af afsluttede sager.

---

<sup>2</sup> Det bemærkes, at styrelsen i maj 2019 overgik til et nyt sagsbehandlingssystem. Dette har medført, at tallene for 2019 er trukket ud af to forskellige it-systemer med forskellige registreringspraksis. Tallene kan derfor være behæftet med en vis usikkerhed.



I samme periode modtog styrelsen 7.640 klager. Det tilsvarende tal var i 2018 7.369 klager. Der er dermed sket en stigning i antallet af modtagne klager på 3,7 procent.

Antallet af verserende sager er derfor steget. Der var ca. 9.129 verserende sager ved udgangen af 2019. Ved udgangen af 2018 var der 6.476 verserende sager.

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for sager afsluttet i 2019 var på 14,9 måneder.

### **Erstatningssager**

På erstatningsområdet blev der i 2019 afsluttet 2.769 sager. Det tilsvarende tal for 2018 var 2.432 sager. Der er dermed sket en stigning i antallet af afsluttede erstatningssager på 13,9 procent.

Af det samlede antal afsluttede sager vedrørte 2.569 behandlingsskader, 169 vedrørte lægemiddelskader, og 31 sager vedrørte andre områder.

Der blev i 2019 modtaget 2.988 sager mod 3.131 sager modtaget i 2018. Der er dermed sket et fald på 4,6 procent i antallet af modtagne erstatningssager.

Der var 2.120 verserende sager ved udgangen af 2019. Deraf verserede ca. 500 retssager, hvor Styrelsen for Patientklager ikke har indflydelse på sagsbehandlingen.

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for erstatningsankesager afsluttet i 2019 var i alt 7,1 måneder.

Kontoret behandler desuden sager vedrørende erstatning til andenhånds-asbestofre som 1. instans og sager om patientskader ved behandling med lægemidlet Thalidomid. Administrationen af puljemidlerne for begge områder er placeret hos Styrelsen for Patientsikkerhed.

Der er i 2019 afgjort 12 sager vedrørende erstatning til andenhånds-asbestofre. Heraf har 7 ofre fået tilkendt erstatning.

Der er i 2019 behandlet 16 sager om patientskader ved behandling med lægemidlet Thalidomid, hvoraf der i januar 2020 er udbetalt erstatning i 11 af sagerne.

## 2.2.2 Årets økonomiske resultater

I tabel 1 vises styrelsens økonomiske hoved- og nøgletal.

**Tabel 1: Økonomiske hoved- og nøgletal**

Hovedtal	R 2019	GB 2020
(mio. kr.)		
Resultatopgørelse		
Ordinære driftsindtægter	-282,7	-242,1
- heraf bevilling	-151,4	-24,3
- heraf takstindtægter	-131,3	-145,4
Ordinære driftsomkostninger	222,1	274,0
Resultat af ordinære drift	-60,7	31,9

Resultat før finansielle poster	-65,8	31,9
Årets resultat	-64,4	31,9
<b>Balance</b>		
Anlægsaktiver i alt (materielle og immaterielle)	0,2	
Omsætningsaktiver (ekskl. likvider)	190,5	
Egenkapital	-32,2	
Langfristet gæld	-0,2	
Kortfristet gæld	-59,8	
<b>Finansielle nøgletal</b>		
Udnyttelsesgrad af lånerammen (pct.)	7,9	38,1
Bevillingsandel (pct.)	53,5	10,0
Lønforbrug	134,2	176,8
Lønsumsloft	204,2	125,0
<b>Personaleoplysninger</b>		
Antal årsværk	208,6	270,0
Årsværkspris, note A	643.097	654.815
Antal sygefraværsdage pr. ansat (inkl. langtidssyge)	8,3	N/A
Antal sygefraværsdage pr. ansat (ekskl. langtidssyge)	5,4	N/A

Note A - Årsværkprisen er inkl. sagkyndige konsulenter og nævnsmedlemmer.

Kilde: Statens Koncern System (SKS), GB2020, Finanslov 2020 og Statens Benchmarkdatabase (sygefravær)

Styrelsen blev ved aktstykke 70 af 20. december 2019 om meromkostninger i Styrelsen for Patientklager tilført 104,0 mio. kr. i 2019 til nedbringelse af sagsbehandlingstider, afvikling af ophobede klage- og erstatningsankesager samt inddækning af overført underskud. Målsætningerne for styrelsen er defineret i handleplanen, der overordnet skal sikre, at ophobede klage- og erstatningsankesager afvikles inden 2022, at de gennemsnitlige sagsbehandlingstider nedbringes til 9 måneder for klagesager og 6 måneder for erstatningsankesager fra og med 2022, og at der er balance i økonomien fra og med 2022.

Det fremgår af tabel 1, at Styrelsen for Patientklager kom ud af 2019 med et overskud på 64,4 mio. kr. Heraf er 35,2 mio. kr. forudsat anvendt til inddækning af negativt overført overskud fra 2018. Tages der højde for inddækning af negativt overført overskud er der et mindreforbrug på ca. 29 mio. kr. mod et forventet nulresultat. Mindreforbruget afspejler primært, at styrelsens omkostninger har været estimeret for højt og at enhedsomkostningen for behandlingen af klagesager dermed har vist sig lavere end estimeret i forbindelse med udarbejdelse af handleplanen for styrelsen. Årsagerne hertil uddybes i afsnit 3.2. Generelt gælder, at meromkostningerne er estimeret som (a) afvigelsen mellem de forventede enhedsomkostninger og de aftalte maksimaltakster ganget med (b) antallet af afviklede sager.

Grundbudget 2020 udviser et merforbrug på 31,9 mio. kr. hvilket afspejler, at 2020 også vil være præget af udflytningsrelaterede etableringsomkostninger, herunder indkøring, oplæring og videreudvikling af nye medarbejdere. I handleplanen for styrelsen for 2019-2022 er det forudsat, at der i 2020 vil være et merforbrug på 31,9 mio. kr.

Udnyttelsesgraden af lånerammen er stigende fra 7,9 procent i 2019 til 38,1 procent i 2020, idet styrelsen i 2020 har planlagt digitaliseringsprojekter for at give borgerne lettere klageadgang og forkorte sagsbehandlingstiden.

Styrelsen har i 2019 haft en bevillingsandel på 53,5 procent, hvilket er langt højere, end det vil være for et normalt år. Den høje bevillingsandel skyldes bevillinger til udflytningsrelaterede omkostninger samt den merbevilling, der blev givet i forbindelse med vedtagelsen af styrelsens handleplan.

Lønforbruget udgjorde 134,2 mio. kr. i 2019, og lønsumsloftet på 204,2 mio. kr. er dermed overholdt. Mindreforbruget på 70,0 mio. kr. skyldes primært, at lønsumsandelen af styrelsens meromkostninger var vurderet for højt i handleplanen for styrelsen. De væsentligste årsager uddybes i afsnit 3.2

I 2019 havde Styrelsen for Patientklager i gennemsnit 208,6 årsværk ansat. Som det fremgår af styrelsens handleplan og GB 2020, skal styrelsens bemanning i perioden 2020-2022 være på 270 årsværk. Som nævnt tidligere er der allerede i 2019 ansat 109 nye medarbejdere. Prisen pr. årsværk har udgjort 643.097 kr. i 2019, og ventes i grundbudget 2020 at ligge på ca. samme niveau.

Set i lyset af, at aktstykket havde til hensigt at skabe økonomisk balance ved indgangen til 2020 vurderes årets økonomiske resultat som mindre tilfredsstillende. Der henvises til afsnit 3.2 for uddybende forklaringer.

### 2.2.3 Hovedkonti

Årsrapporten aflægges for følgende hovedkonti, som hører under Styrelsen for Patientklager:

§ 16.11.18 Styrelsen for Patientklager (driftsbevilling)

Styrelsen for Patientklager forestår desuden sagsbehandlingen for ordningerne:

§ 16.11.23. Erstatning til andenhånds-eksponerede asbestofre

§ 16.11.24. Pulje til patienter med skader som følge af brug af lægemidlet Thalidomid

Ordningerne administreres af Styrelsen for Patientsikkerhed og indgår i deres årsrapport. Styrelsen for Patientklager administrerer ingen selvstændige ordninger eller anlæg.

Nedenstående tabel 2 opsummerer kun styrelsens drift, såsom løn, udgifter til drift af kontorarbejdspladser, husleje samt drift af de nævnt, som styrelsen sekretariatsbetjener samt administrationsbidrag for sagsbehandlingen vedrørende Thalidomid.

**Tabel 2: Virksomhedens hovedkonti**

	(Mio. kr)	Bevilling (FL+TB)	Regnskab	Overført overskud ultimo
16.11.18. Styrelsen for Patientklager	Udgifter	296,5	224,7	29,1
	Indtægter	-145,1	-137,7	

Kilde: Statens Koncern System (SKS)

Ifølge tabel 2 er årets overskud 64,4 mio. kr. Af overskuddet på 64,4 mio. kr. er 35,2 mio. kr. anvendt til inddækning af et negativt overført overskud, som Styrelsen for Patientklager blev etableret med ved udskillelsen fra Styrelsen for Patientklager. Det overførte overskud primo 2020 er dermed 29,1 mio. kr.

## 2.3 Kerneopgaver og ressourcer

### Opgave 1: Afslutning af klagesager

Inden for opgaven udgør de samlede omkostninger 91,3 mio. kr. eksklusiv generelle fællesomkostninger. Opgaven er primært finansieret via takstbetalinger fra regioner og kommuner, men er også for en mindre dels vedkommende bevillingsfinansieret, som er relateret til de statslige klagesager.

### Opgave 2: Afslutning af ankesager vedr. erstatning og abort m.v.

Inden for opgaven udgør de samlede omkostninger 58,2 mio. kr. eksklusiv generelle fællesomkostninger.

Opgaven er primært finansieret via takstbetalinger fra regioner, kommuner og forsikringsselskaber, men er også for en mindre dels vedkommende bevillingsfinansieret, som er relateret til de statslige erstatningsankesager og Abortankenævnet.

**Tabel 3: Sammenfatning af økonomi for virksomhedens opgaver**

Opgave (beløb i mio. kr.)	Bevilling (FT + TB)	Øvrige indtægter	Omkostninger	Andel af årets overskud
Opgave 0: Generel ledelse og administration	-45,7	-0,4	75,2	29,1
Opgave 1: Afslutte klagesager	-91,4	-100,5	91,3	-100,6
Opgave 2: Afslutte ankesager vedr. erstatning og abort mv.	-14,3	-36,7	58,1	7,1
I alt	-151,4	-137,6	224,6	-64,4

*Afvigelse i tal skyldes afrunding.*

Kilde: Statens Koncern System (SKS) og LDV

Fordelingen af årets bevilling på opgaver afspejler den ventede fordeling, der lå til grund for handleplanen for Styrelsen for Patientklager. En del af styrelsens etableringsomkostninger er i 2019 registreret på formål 0, da en væsentlig del af disse omkostninger ikke entydigt kan henføres specifikt til hvert af de faglige formål (henholdsvis klage- og erstatningsankesager). Styrelsen for Patientklager har i 2019 udviklet en omkostningsfordelingsmodel, der anvendes til fordeling af omkostninger.

## 2.4 Målrapportering

2019 har i vidt omfang været et etableringsår for Styrelsen for Patientklager, og styrelsen har i 2019 ikke været omfattet af en resultatkontrakt. I det følgende afrapporteres der alene på de væsentligste resultater, som Styrelsen for Patientklager har opnået i 2019.

En af styrelsens største opgaver i 2019 har været etablering, jf. ledelsesberetningen ovenfor. Etableringsopgaverne har – udover blandt andet implementering af nye IT-systemer, rekruttering og onboarding samt reorganisering af klagesagsbehandlingen – ligeledes omfattet andre initiativer. Dette gælder eksempelvis:

- Udvikling af kapacitets- og produktionsstyring

- Implementering af koncept for driftsledelse og tavlestyring
- Løbende proces- og produktionsforbedringer
- Organisatorisk opbygning af understøttende stabsfunktioner som fx økonomi, kommunikation og ledelsesbetjening.

Initiativerne har blandt andet haft til formål at øge produktiviteten med henblik på at nedbringe sagsbehandlingstiden.

### 2.4.1 Del 1: Oversigt over årets resultatopfyldelse

I tabel 4 vises en oversigt over styrelsens resultater i 2019 hvad angår enhedsomkostninger og antallet af afsluttede sager.

Styrelsen har efter endt årsafslutning konstateret, at der har været en periodeafgrænsningsfejl i forbindelse med den bogførte omkostningsfordeling ved årsafslutningen. Fejlen har ikke betydning for resultatet af det samlede regnskab. Da både taksten for klagesager og erstatningsankesager ved årsafslutningen og i den reviderede fordeling ligger over den aftalte maksimale takst, har fejlen ingen konsekvens for den opkrævede takst eller fordelingen af omkostninger mellem underkonti 16.11.18.10. Alm. Virksomhed og 16.11.18.20. Takstfinansierede klage- og erstatningsankesager. Fejlen har alene betydning for fordelingen af omkostninger under underkonto 10.

Konsekvensen af periodeafgrænsningsfejlen i relation til enhedsomkostningerne er en forøgelse i taksten for klagesager på 49 kr. pr. sag svarende til 0,3 mio. kr. samlet set for alle klagesager, og for erstatningsankesagen er konsekvensen 372 kr. pr. sag svarende til 1,1 mio. kr. samlet set for alle erstatningsankesager. Fejlen vil blive rettet i regnskabet for 2020.

**Tabel 4. Oversigt over de forventede resultater for 2019 og de faktiske resultater for 2019**

	Forudsat i handleplanen	Realiseret i 2019	Korrigeret 2019
Enhedsomkostning pr. klagesag, kr.	34.333	26.351 <sup>1)</sup>	26.400
Enhedsomkostning pr. erstatningsankesag m.v., kr.	24.435	26.671 <sup>2)</sup>	27.023
Antal afsluttede klagesager <sup>3)</sup>	4.898	5.485	5.485
Antal afsluttede erstatningsankesager	2.592	2.769	2.769

Noter:

1) Beregnet ud fra omkostningsfordelingsmodellen (medtager styrelsessager, tandsager, rettighedssager, bevillingsfinansierede sager og sager fra Tvangsbehandlingsnævnet, Det Psykiatriske Ankenævn og Sundhedsvæsenets

Disciplinærnævn.

2) Beregnet ud fra omkostningsfordelingsmodellen (medtager erstatningsankesager og bevillingsfinansierede sager).

3) Inklusiv dialogsager

Afviselser uddybes i det følgende afsnit.

## 2.4.2 Del 2: Uddybende analyser og vurderinger

### Klagesager

Som det fremgår af tabel 4, udgør den realiserede enhedsomkostning for **klagesager** 26.351 kr. i 2019<sup>3</sup>, hvilket er lavere end den estimerede takst, der ligger til grund for handleplanen og den merbevilling, som blev tilført styrelsen ved aktstykke 70 af 20. december 2019. Afvigelsen er på 7.982 kr./sag. Afvigelsen skyldes en kombination af flere forhold: Dels var omkostningsniveauet for behandlingen af klagesager generelt estimeret for højt i handleplanen, dels er en række forudsatte omkostninger i forbindelse med etablering af styrelsen udskudt til 2020, og endelig har styrelsens produktivitet (antal afviklede klagesager) vist sig højere end ventet i forhold til estimerterne for 2019 i handleplanen.

I forhold til afregningen med regioner og kommuner for behandlingen af klagesager, er der i forbindelse med finansieringsaftalen fra 2016 aftalt en maksimal takst på 15.679 kr. pr. klagesag (dog 17.832 kr. pr. sag for tandsager) i 2019. Enhedsomkostningen pr. klagesag udgjorde jf. tabel 4 26.351 kr. i 2019<sup>3</sup>, hvilket er 10.672 kr. højere end den aftalte maksimale takst på 15.679 kr. Årsagen til den væsentlige afvigelse fra den aftalte takst er produktionstab som følge af midlertidige udflytnings- og etableringsomkostninger. I styrelsens opkrævninger til regioner, kommuner mv. er anvendt den aftalte maksimale takst.

### Erstatningsankesager

Den realiserede enhedsomkostning for **erstatningsankesager** udgjorde 26.671 kr. i 2019<sup>3</sup>, hvilket er højere end det forventede mål for 2019. Afvigelsen er på 2.236 kr. pr. sag, og skyldes overordnet, at forudsætningerne bag estimerterne i handleplanen ikke har vist helt retvisende sammenholdt med det realiserede forbrug. Meromkostningerne relaterer sig bl.a. til abortankesager.

Den maksimale takst for behandlingen af erstatningsankesager i afregning med regioner, kommuner, forsikringsselskaber mv. udgjorde 18.915 kr. i 2019, jf. finansieringsaftalen fra 2016. Enhedsomkostningen pr. erstatningsankesag udgjorde jf. tabel 4 26.631 kr. i 2019<sup>3</sup>, hvilket er 7.716 kr. højere end den aftalte maksimale takst på 18.915 kr. Årsagen til den væsentlige afvigelse fra den aftalte takst er ligeledes produktionstab som følge af midlertidige udflytnings- og etableringsomkostninger. I styrelsens opkrævninger til regioner, kommuner, forsikringsselskaber mv. er anvendt den aftalte maksimale takst.

Det fremgår ligeledes af tabel 4:

- At det realiserede antal afsluttede **klagesager** i 2019 udgør 5.485 sager, svarende til en stigning på 587 sager set i forhold til det forventede antal afsluttede klagesager på 4.898, som lå til grund for styrelsens handleplan.

<sup>3</sup> Før korrektion, jf. afsnit 2.4.1. og tabel 4.

- At det realiserede antal afsluttede **erstatningsankesager** i 2019 udgør 2.769, svarende til en stigning på 177 sager set i forhold til det forventede antal afsluttede sager på 2.592, som indgik i styrelsens handleplan.

Stigningen i antal afsluttede sager kan henføres til de effektiviseringstiltag og de onboardingforløb, som blev implementeret i løbet af 2019. Disse tiltag har medført, at sagsproduktionen kunne øges hurtigere end ventet i handleplanen.

På trods af et betydeligt kompetencetab og en stigning i antal klagesager er de opnåede resultater for 2019 overordnet bedre end forventet, og vurderes som tilfredsstillende.

## 2.5 Forventninger til 2020

Handleplanen for Styrelsen for Patientklager for perioden 2019-2021 har, som allerede nævnt, en række overordnede målsætninger:

- Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for patientklagesager er nedbragt til 9 måneder fra og med 2022.
- Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for erstatningsankesager er nedbragt til 6 måneder fra og med 2022.
- Ophobede sager er afviklet ved udgangen af 2021.
- Styrelsens økonomi er i balance fra og med 2022.

For at nå i mål med dette, uden at gå på kompromis med kvaliteten i sagsbehandlingen, fokuserer styrelsen i de kommende år særligt på tre overordnede tiltag, som beskrives nedenfor. Flere af elementerne i handleplanen er allerede iværksat i 2019 af hensyn til styrelsens drift og sagsafvikling.

### 1. Teknisk opdeling af sagsbehandlingen i to spor

Fokus for 2020 og frem er, at ophobede sager fra før 1. januar 2020 skal afvikles senest med udgangen af 2021. Det gøres ved at tilrettelægge en afviklingsprofil, som tilgodeser hensynet til en effektiv drift, god forvaltningsskik og handleplanen.

### 2. Rekrutterings- og oplæringsprocesser

Styrelsen har allerede i 2019 ansat et betydeligt antal nye medarbejdere, og styrelsens bemanning skal i perioden 2020-2022 være på 270 årsværk. Det svarer til ansættelse af yderligere 55 årsværk i forhold til den oprindelige implementeringsplan, således at styrelsen kan opfylde alle tre målsætninger i handleplanen om nedbringelse af de gennemsnitlige sagsbehandlingstider, afvikling af de ophobede sager samt balance i økonomien, jf. oven for, hvor produktivitetstab herunder særligt ophobningen af sager er blevet større end forventet i forbindelse med den oprindelige implementeringsplan. Derudover vil styrelsen i 2020 fortsætte de oplæringsinitiativer, som blev iværksat i 2019 med henblik på at sikre en mere effektiv og ensartet oplæring af nye medarbejdere.

### 3. Investering i procesforbedringer og it-understøttelse af sagsbehandlingen

I 2020 vil styrelsen fortsætte arbejdet med at forbedre sagsflow og påbegynde digitaliseringen af den indledende sagsbehandling. Det sker for at øge produktiviteten, så borgere og andre parter i en sag oplever en smidig og professionel sagsbehandling.

Styrelsens kommunikation med borgere og styrelsens sagkyndige/nævnsmedlemmer skal, så vidt det er muligt også digitaliseres, således at styrelsens omverden i endnu højere grad oplever tilgængelighed og transparens.

I forlængelse af de ambitiøse forventninger skal det bemærkes, at der er en række væsentlige forudsætninger, der skal være til stede, for at målene kan realiseres, blandt andet:

- at antallet af indkomne sager ikke overstiger 2019-niveau
- at der ikke sker væsentlige ændringer i opgaveporteføljen
- at planlagte digitaliseringsinitiativer gennemføres

Styrelsens regnskab for 2019 og budgettet for 2020 fordeler sig som i tabel 5 nedenfor.

**Tabel 5: Forventninger til det kommende år**

	Regnskab 2019	GB2020
Bevilling og øvrige indtægter	-289,1	-242,1
Udgifter	224,7	274,0
<b>Resultat</b>	<b>-64,4</b>	<b>31,9</b>

Kilde: Statens Koncern System (SKS) og Grundbudget 2020 (GB2020)

Styrelsen for Patientklagers økonomi vil også i 2020 være præget af udflytningsrelaterede etableringsomkostninger, herunder indkøring, oplæring og videreudvikling af nye medarbejdere. I handleplanen for styrelsen for 2019-2022 er det forudsat, at der i 2020 vil være et merforbrug på 31,9 mio. kr. Grundbudget 2020 for Styrelsen for Patientklager afspejler handleplanens estimat med et merforbrug på 31,9 mio. kr.



# 3 Regnskab

---

## 3.1 Anvendt regnskabspraksis

Regnskabet for 2019 for driftsbevillingen har Styrelsen for Patientklager er aflagt efter principperne for omkostningsbevillinger, jf. bekendtgørelse nr. 116 af 19. februar 2018, om statens regnskabsvæsen. Regnskabspraksis følger Økonomisk Administrativ Vejledning.

Styrelsen for Patientklagers overheadomkostninger fordeles via en omkostningsfordelingsmodel, som er udviklet ultimo 2019. Modellen er udviklet med udgangspunkt i gældende principper om prisfastsættelse og omkostningsfordelinger fra Moderniseringsstyrelsens vejledninger, hvorefter der skal ske en fuld fordeling af organisationens omkostninger. Med dette forstås, at der foretages en fordeling af organisationens samlede omkostninger på relevante ydelser.

I regnskabs- og bilagsafsnittet benyttes generelt SKS-uddata, idet data fra Statens Budgetsystem dog benyttes i relation til resultatdisponering og egenkapital forklaring.

### 3.2 Resultatopgørelse

Tabel 6: Resultatopgørelse (mio. kr.)

Resultatopgørelse	2019	GB 2020
<b>Ordinære driftsindtægter</b>		
<b>Indtægtsført bevilling</b>	<b>-151,4</b>	<b>-24,3</b>
Bevilling	-151,4	-24,3
<b>Salg af varer og tjenesteydelser</b>	<b>-131,3</b>	<b>-145,4</b>
Eksternt salg af vare og tjenester	-128,8	-217,8
Internt statslige salg af varer og tjenester	-2,6	0,0
Tilskud til egen drift	0,0	0,0
Gebyrer	0,0	0,0
<b>Ordinære driftsindtægter i alt</b>	<b>-282,7</b>	<b>-242,1</b>
<b>Ordinære driftsomkostninger</b>		
Ændring i lagre	0,0	0,0
<b>Forbrugsomkostninger i alt</b>	<b>14,3</b>	<b>9,8</b>
Husleje	14,3	9,8
<b>Personaleomkostninger i alt</b>	<b>134,2</b>	<b>125,0</b>
Lønninger	123,2	162,4
Pension	14,7	19,4
Lønrefusion	-4,0	-5,2
Andre personaleomkostninger	0,2	0,3
<b>Årets af- og nedskrivninger</b>	<b>0,1</b>	<b>0,0</b>
<b>Internt køb af varer og tjenesteydelser</b>	<b>28,0</b>	<b>21,1</b>
<b>Andre ordinære driftsomkostninger</b>	<b>45,5</b>	<b>69,8</b>
<b>Ordinære driftsomkostninger i alt</b>	<b>222,1</b>	<b>277,5</b>
<b>Resultat af ordinær drift</b>	<b>-60,7</b>	<b>35,4</b>
<b>Andre driftsposter</b>	<b>-5,1</b>	<b>0,0</b>
Andre driftsindtægter	-6,3	-6,5
Andre driftsomkostninger	1,2	1,5
<b>Resultat før finansielle poster</b>	<b>-65,8</b>	<b>30,4</b>
<b>Finansielle Poster</b>	<b>1,5</b>	<b>0,0</b>
Finansielle indtægter	0,0	0,0
Finansielle omkostninger	1,5	1,5
<b>Årets resultat</b>	<b>-64,4</b>	<b>31,9</b>

Afvigelse i tal skyldes afrunding

Kilde: Statens Koncern System (SKS) og Grundbudget 2020

Det fremgår af tabel 6, at Styrelsen for Patientklager kom ud af 2019 med et mindreforbrug på 64,4 mio. kr. Heraf er 35,2 mio. kr. forudsat anvendt til inddækning af negativt overført overskud fra 2018 i styrelsens handleplan. Indregnes inddækning af det overførte underskud er det økonomiske resultat derfor et mindreforbrug på 29,2 mio. kr.

Styrelsen for Patientklager har overordnet set to finansieringskilder: Bevilling og takster. Bevillingsdelen håndteres på underkonto 16.11.18.10. (UK10) og den takstfinansierede del på underkonto 16.11.18.20 (UK20).

Styrelsens mindreforbrug vedrører UK10, der i perioden 2019-2022 ud over den almindelige virksomhed desuden afholder *meromkostningerne* forbundet med afvikling af klage- og erstatningsankesager som følge af udflytning og etablering af styrelsen. Meromkostningerne er i handleplanen fastlagt som differencen mellem styrelsens takstindtægter og de realiserede omkostninger forbundet med behandling af klage- og erstatningsankesagerne, og gives ved (a) afvigelsen mellem de forventede enhedsomkostninger og de aftalte maksimaltakster ganget med (b) antallet af afviklede sager.

På UK20 konteres den takstfinansierede del af styrelsens behandling af klage- og erstatningsankesager og skal balancere, da de udflytnings- og etableringsrelaterede *meromkostninger* konteres på UK10, jf. oven for. I forhold til forudsætningerne i handleplanen viser regnskabet for 2019 merindtægter på UK20 på i alt 9,2 mio. kr. Merindtægterne vedrører følgende:

- Merindtægter på 12,6 mio. kr. som følge af et øget antal afsluttede klage- og erstatningsankesager i forhold til det forudsatte i handleplanen. I alt blev afsluttet 587 flere klagesager og 177 flere erstatningsankesager end forudsat i 2019.
- Merindtægter på ca. 3,0 mio. kr. der vedrører takstindtægter fra endelig afregning for 2018, som først blev opkrævet i 2019. Opkrævningen for 2018 afventede vedtagelsen af opdateret bekendtgørelse. Den forventede takstindtægt var periodiseret i regnskabsåret 2018.
- Mindreindtægter på 6,2 mio. kr. der vedrører dialogsager, for hvilke der ikke opkræves takst. I handleplanen var det forudsat, at alle afsluttede klagesager medførte takstindtægter.

Da UK20 opgøres i balance, modsvares de øgede indtægter af tilsvarende øgede omkostninger på 9,2 mio. kr. (2,3 mio. kr. på løn og 6,8 mio. kr. på drift) i forhold til det estimerede niveau i handleplanen. Omvendt bliver omkostningerne som følge af bevægelserne på UK20 reduceret med 9,2 mio. kr. på UK10 (-2,3 mio. kr. på løn og -6,8 mio. kr. på drift).

Det samlede mindreforbrug på 64,4 mio. kr. på UK10 og UK20 i forhold til årets bevilling (finanslov 2019 samt tillægsbevillinger) og estimaterne opstillet i forbindelse med udarbejdelse af handlingsplanen er et resultat af:

- Samlede **merindtægter** på 11,8 mio. kr.:
  - Merindtægter på UK10 på 2,6 mio. kr. der primært vedrører indtægter på 2,2 mio. kr. som følge af screening af sager for tilsynsaspekter – en opgave der udføres for Styrelsen for Patientsikkerhed. Indtægtsniveauet var ikke kendt på tidspunktet for udarbejdelse af handleplanen og ikke medregnet.
  - Merindtægter på UK20 på i alt 9,2 mio. kr., jf. oven for.
- Et samlet **mindreforbrug vedr. personaleomkostninger** på i alt 70,0 mio. kr. i forhold til lønsumsloftet Afgivelsen skyldes hovedsageligt to forhold:
  - Estimatet for personaleomkostningernes andel af styrelsens samlede omkostninger har ikke været retvisende. I 2019 blev der udarbejdet handleplan for styrelsen som udmøntede sig i aktstykke 70 af 20. december 2019, hvor styrelsen blev tildelt 104,0 mio. kr., heraf 84,5 mio. kr. til løn, til inddækning af meromkostninger forbundet med

udflytning og etablering. Til fastsættelse af lønbevilling i aktstykket lå det til grund, at 80 pct. af omkostningerne forbundet med behandlingen af klage- og erstatningsankesager vedrører løn. Samme estimat for fordelingen mellem løn- og driftsomkostninger blev anvendt i forbindelse med tildeling af puljemidler til nedbringelse af sagsbehandlingstider (aktstykke 128 af 25. april 2019), hvor styrelsen tildelte i alt 5,0 mio. kr., heraf 4,0 mio. kr. i lønsum, samt i styrelsens midlertidige rammeløft til delvis medfinansiering af udflytningsomkostninger på 18,6 mio. kr. på finansloven for 2019. Samlet set medfører denne afvigelse et mindreforbrug på ca. 43,5 mio. kr.

- Hertil kommer, at de realiserede enhedsomkostninger for klage- og erstatningsankesager i 2019 afviger fra estimaterne i handleplanen. Afvigelsen udgør -7.982 kr. pr. klagesag, svarende til et samlet mindreforbrug i forhold til det forudsatte i handleplanen på 31,3 mio. kr. For erstatningsankesager udgør afvigelsen mellem den forventede og den realiserede enhedsomkostning 2.236 kr., svarende til et merforbrug på 4,6 mio. kr. Samlet effekt er et mindreforbrug på 26,6 mio. kr.
- Et samlet **merforbrug vedrører øvrige driftsomkostninger** på 17,4 mio. kr. i forhold til forudsætningerne i handleplanen.
  - I handleplanens estimater var det forudsat, at der i 2019 skulle genereres et mindreforbrug på 35,2 mio. kr. til inddækning af overført underskud fra 2018. Med indregning af inddækning af det overførte overskud udgør merforbruget vedrørende øvrige driftsomkostninger i alt 52,7 mio. kr. i forhold til estimaterne i handleplanen.
  - Som for personaleomkostningerne gælder, at estimatet for driftsomkostningernes andel af styrelsens samlede omkostninger ikke har været retvisende. Til fastsættelse af bevilling til øvrig drift i aktstykket og i de øvrige særlige bevillingstildelinger – jf. oven for – lå det til grund, at driftsomkostningerne ville udgøre 20 pct. af de samlede omkostninger forbundet med behandlingen af klage- og erstatningsankesager. Samlet set medfører denne afvigelse et merforbrug på driftsomkostningerne på ca. 43,5 mio. kr.
  - Et merforbrug på 19,2 mio. kr. i forhold til forudsætningerne i handleplanen skyldes, at årets bevilling for driftsomkostninger er 19,2 mio. kr. højere end de forudsatte driftsomkostninger i handlingsplanen, som følge af at indtægtsniveauet på takstområdet UK20 var skønnet højere end de faktisk realiserede takstindtægter.
  - Det resterende mindreforbrug på ca. 10 mio. kr. er et resultat af en række op- og nedadgående afvigelser mellem forudsætningerne i handleplanen og de realiserede driftsomkostninger:
    - Mindreforbrug vedrørende koncernfælles og tværministerielle afregninger som var indregnet dobbelt i estimaterne i handleplanen (-6,2 mio. kr.)
    - Mindreforbrug vedrørende it-etablering og -drift (-6,6 mio. kr.) der vedrører etableringsprojektet STPx (nyt it-landskab til styrelsen) samt de løbende afregninger til Sundhedsdatastyrelsen.
    - Mindreforbrug som følge af at en række omkostninger til bl.a. inventar (akustikforbedringer) ikke afholdt i 2019, men ventes afholdt i 2020 (-8,9 mio. kr.).
    - Mindreforbrug vedrørende bygningsdrift og flytteudgifter (-1,8 mio. kr.).
    - Øvrigt mindreforbrug på 2,3 mio. kr. fordelt på en række mindre områder.

- Merforbrug som følge af flere afviklede klage- og erstatningsankesager end forudsat i handleplanen (+3,1 mio. kr. på UK10 og +6,8 mio. kr. på UK20, jf. oven for).
- Merforbrug vedrørende advokater bl.a. til håndtering af sager ved domstolene (+5,8 mio. kr.)

### Enhedsomkostninger

Styrelsens udflytnings- og etableringsrelaterede meromkostninger i 2019 er i handleplanen estimeret ud fra en forventet enhedsomkostning for behandlingen af henholdsvis klage- og erstatningsankesager samt et estimat for antal afviklede sager.

### Klagesager

- I handleplanen var den realiserede enhedsomkostning for klagesager estimeret til 34.333 kr. Den realiserede enhedsomkostning har i 2019 udgjort 26.351 kr. – hvilket er 7.982 kr. *lavere* pr. klagesag end estimeret i handleplanen. Hertil kommer, at der er afviklet 587 flere klagesager end forudsat i handleplanen.

### Erstatningsankesager

- I handleplanen var den realiserede enhedsomkostning for erstatningsankesager estimeret til 24.435 kr. Den realiserede enhedsomkostning har i 2019 udgjort 26.671 kr. – hvilket er 2.236 kr. *højere* pr. erstatningsankesag end estimeret i handleplanen. Meromkostningerne vedrører bl.a. abortankesager. Der er afviklet 177 flere erstatningsankesager end forudsat i handleplanen.

Enhedsomkostningerne i 2020 ventes ligeledes at være påvirket af udflytnings- og etableringsomkostninger, og det samlede merfinansieringsbehov er i handleplanen estimeret til 31,9 mio. kr. jf. afsnit 2.5, hvilket er afspejlet i styrelsens grundbudget for 2020.

### Resultatdisponering

**Tabel 7: Resultatdisponering af årets overskud (mio. kr.)**

Disponeret til bortfald		2019
Disponeret til udbytte til statskassen		
Disponeret til overført overskud		64,4

Kilde: Statens Koncern System (SKS)

Som nævnt ovenfor, var det forudsat, at styrelsen på baggrund af den tilførte merbevilling skulle generere et overskud på 35,2 mio. kr. til inddækning af negativt overført overskud fra 2018.

## 3.3 Balance

**Tabel 8: Balancen**

Note	Aktiver (mio. kr.)	Primokorrekationer (Note A)	2019
	<b>Anlægsaktiver</b>		
	<b>Immaterielle anlægsaktiver</b>	0,2	0,1

	Færdiggjorte udviklingsprojekter	0,2	0,1
	Erhvervede koncessioner, patenter, licenser mv.	0,0	0,0
	Udviklingsprojekter under opførelse	0,0	0,0
1	<b>Immaterielle anlægsaktiver i alt</b>	<b>0,2</b>	<b>0,1</b>
	<b>Materielle anlægsaktiver</b>	0,1	0,0
	Grunde og arealer og bygninger	0,0	0,0
	Infrastruktur	0,0	0,0
	Transportmateriel	0,0	0,0
	Produktionsanlæg og maskiner	0,0	0,0
	Inventar og IT-udstyr	0,1	0,0
	Igangværende arbejder for egen regning	0,0	0,0
2	<b>Materielle anlægsaktiver i alt</b>	<b>0,1</b>	<b>0,0</b>
	<b>Finansielle anlægsaktiver</b>	0,0	3,1
	Statsforskrivning	0,0	3,1
	Øvrige finansielle anlægsaktiver	0,0	0,0
	<b>Finansielle anlægsaktiver i alt</b>	<b>0,0</b>	<b>3,1</b>
	<b>Anlægsaktiver i alt</b>	<b>0,3</b>	<b>3,3</b>
	<b>Omsætningsaktiver</b>		
	<b>Omsætningsaktiver (ekskl. Likvider)</b>	113,5	190,5
	Varebeholdninger	0,0	0,0
	Tilgodehavender	1,7	173,6
	Periodeafgrænsningsposter	111,8	16,9
	Værdipapirer	0,0	0,0
	<b>Likvide beholdning</b>	<b>0,0</b>	<b>-101,5</b>
	FF5 Uforrentet konto	0,0	-130,7
	FF7 Finansieringskonto	0,0	29,2
	Andre likvider	0,0	0,0
	<b>Likvide beholdninger i alt</b>	<b>0,0</b>	<b>-101,5</b>
	<b>Omsætningsaktiver i alt</b>	<b>113,5</b>	<b>89,0</b>
	<b>Aktiver i alt</b>	<b>113,8</b>	<b>92,3</b>

Note	Passiver (mio. kr.)	Primokorrekationer (Note A)	2019
	<b>Egenkapital</b>		
	Reguleret egenkapital (startkapital)	0,0	-3,1
	Opskrivninger	0,0	0,0
	Reserveret egenkapital	0,0	0,0
	Bortfald	0,0	0,0
	Udbytte til staten	0,0	0,0
	Overført overskud	0,0	-29,1

<b>Egenkapital i alt</b>		0,0	-32,2
<b>Hensatte forpligtelser</b>		-2,7	0,0
<b>Langfristede gældsposter</b>	-		
FF4 Langfristet gæld		0,0	-0,2
Donationer		0,0	0,0
Prioritetsgæld		0,0	0,0
Anden langfristet gæld		0,0	0,0
<b>Langfristede gæld i alt</b>		0,0	-0,2
<b>Kortfristede gældsposter</b>	-		
Leverandører af vare og tjenesteydelser		0,0	-24,6
Anden kortfristet gæld		-97,0	-4,1
Skyldige feriepenge		-13,8	-16,2
Igangv. Arbejder for fremmed regning - forpl.		0,0	0,0
Periodeafgrænsingsposter, forpligtelser		-0,2	-14,9
<b>Kortfristede gæld i alt</b>		-111,1	-59,8
<b>Gæld i alt</b>		-111,1	-60,0
<b>Passiver i alt</b>		-113,8	-92,3

*Afvigelse i tal skyldes afrunding*

Kilde: Statens Koncern System (SKS)

Note A: Primokorrekationer er bogført medio 2019, i forbindelse med den regnskabsmæssige deling mellem Styrelsen for Patientsikkerhed og Styrelsen for Patientklager.

På aktivsiden er der tilgodehavender på 190,5 mio. kr., hvilket for hovedparten skyldes, at Styrelsen for Patientklager ultimo 2019 takstopkrævede (115,2 mio. kr.) for sager afsluttet i 2018 og acontooprævede regionerne for 109,4 mio. kr. vedrørende 2019. Takstopkrævningerne for 2018 var med forfaldsdato i januar 2019. Der var én region, der havde betalt acontooprævningen ved årsskiftet.

FF5 Uforrentet konto benyttes som beholdning til hensatte forpligtelser, omsætningsaktiver, kortfristede gældsforpligtelser og til placering af overført overskud.

Saldoen afspejler ikke balancen per ultimo 2019, da kontoen først bliver afstemt, herunder likviditetsreguleret af Statens Administration i 1. kvartal 2020. Reguleringen sker mellem FF7 Finansieringskontoen og FF5 Uforrentet konto.

På passivsiden udgør egenkapitalen en post på 29,1 mio. kr., som er det overførte overskud for 2019. En uddybning af det overførte overskud findes under afsnit 3.2 Resultatopgørelsen. En specifikation af egenkapitalen fremgår af tabel 9. Den største post på passivsiden udgøres af kortfristede gældsposter, hvoraf gæld til leverandører af varetjenesteydelser er den største med 24,6 mio. kr. Posten vedrører

likviditetsmæssige udeståender til bl.a. Sundhedsdatastyrelsen og Kammeradvokaten. Herefter kommer skyldige feriepenge med 16,2 mio. kr. som følge af personaleudviklingen i 2019 og periodeafgrænsningsposter med 14,9 mio. kr.

Periodeafgrænsningsposter fremgår med en saldo på 14,9 mio. kr., hvilket primært skyldes en afregning på 10,6 mio. kr. vedrørende it-ydelser (etablering og drift) til Sundhedsdatastyrelsen. Herudover er der 1,3 mio. kr. til advokatregninger og en forventet huslejeindtægt på 2,8 mio. kr.

### 3.4 Egenkapitalforklaring

**Tabel 9: Egenkapitalforklaring**

Egenkapital primo (mio. kr.)	2019
Reguleret egenkapital primo	0,0
+Ændring i reguleret egenkapital	-3,1
<b>Reguleret egenkapital ultimo</b>	<b>-3,1</b>
Opskrivninger primo	0,0
+Ændring i opskrivninger	0,0
<b>Opskrivninger</b>	<b>0,0</b>
<b>Reserveret egenkapital ultimo</b>	<b>0,0</b>
+Ændring i reserveret egenkapital	0,0
<b>Reserveret egenkapital ultimo</b>	<b>0,0</b>
<b>Overført overskud primo</b>	<b>0,0</b>
+Primoregulering/flytning mellem bogføringskredse	0,0
+Regulering af det overførte overskud	35,2
+Overført fra årets resultat	-64,4
-Bortfald	0,0
-Udbytte til staten	0,0
<b>Overført overskud ultimo</b>	<b>-29,1</b>
<b>Egenkapital ultimo</b>	<b>-32,2</b>
<b>Egenkapital ultimo jf. balancen (tabel 8)</b>	<b>-32,2</b>

*Afvigelse i tal skyldes afrunding*

Kilde: Statens Koncern System (SKS)

Den regnskabsmæssige udskillelse af Styrelsen for Patientklager blev gennemført i juni 2019, hvilket resulterede i, at der blev overført et negativt overskud på 35,2 mio. kr. fra Styrelsen for Patientsikkerhed til Styrelsen for Patientklager, som skulle inddækkes i løbet af året.

Som tidligere nævnt, blev styrelsen ved aktstykke 70 af 20. december 2019 tildelt merbevilling på i alt 104, mio. kr. til inddækning af meromkostninger forbundet med udflytning og etablering af Styrelsen for Patientklager. Dette afspejler sig i årets resultat på 64,4 mio. kr.

Herefter viderefører styrelsen 29,1 mio. kr. ud over statsforskrivningen på -3,1 mio. kr. til kommende år.



### 3.5 Likviditet og låneramme

**Tabel 10: Udnyttelse af låneramme**

(mio. kr.)	2019
Sum af immaterielle og materielle anlægsaktiver	0,2
Låneramme	2,1
Udnyttelsesgrad (pct.)	7,9

Kilde: Statens Koncern System (SKS)

Summen af de materielle og immaterielle anlægsaktiver udgør 0,2 mio. kr. ultimo 2019, jf. tabel 10. Lånerammen var på 2,1 mio. kr. Styrelsen for Patientklager har således en udnyttelsesgrad på 7,9 procent og overholder dermed disponeringsreglerne vedrørende lånerammen.

### 3.6 Opfølgning på lønsumsloft

**Tabel 11: Opfølgning af lønsum**

(mio. kr.)	§ 16.11.18.
Lønsumsloft FL	121,6
Lønsumsloft inkl. TB/aktstykke	204,2
Lønforbrug under lønsumsloft	134,2
Difference (+mindreforbrug/-merforbrug)	70,0
Akk. Opsparing ultimo 2018	0,0
Akk. Opsparing ultimo 2019	70,0

Kilde: Statens Koncern System (SKS)

Af tabel 11 fremgår det, at Styrelsen for Patientklager havde et lønsumsloft på 204,2 mio. kr. i 2019, og med et lønforbrug på 134,2 mio. kr., er lønsumsloftet overholdt. Den primære årsag til mindreforbruget er, at lønomkostningsandelen i estimerne bag handleplanen og aktstykke har vist sig for høj i forhold til de realiserede omkostninger, jf. forklaringerne i afsnit 3.2.

### 3.7 Bevillingsregnskabet

**Tabel 12: Bevillingsregnskab**

Hovedkonto	Navn	Bevillingstype (Mio. kr.)	Bevilling	Regnskab	Afvigelse	Overført overskud ultimo året	
16.11.18	Styrelsen for Patientklager	Driftbevilling	Udgiftskonto	296,5	224,7	71,8	0
16.11.18	Styrelsen for Patientklager	Driftbevilling	Indtægskonto	-145,1	-137,7	-7,4	0
16.11.18	Styrelsen for Patientklager	Driftbevilling	Balancekonto	0	0	0	-29,1

Kilde: Statens Koncern System (SKS)

# 4 Bilag

## 4.1 Noter til resultatopgørelse og balance

**Tabel 13: Note 1, Immaterielle anlægsaktiver**

(mio. kr.)	Færdiggjorte udviklingsprojekter	Erhvervede koncessioner mv.	I alt
Kostpris pr. 31.12.2018	0,0	0,0	0,0
Primokorrektion og flytning ml. bogføringskredse	0,2	0,0	0,2
Årets tilgang	0,0	0,0	0,0
Årets afgang	0,0	0,0	0,0
<b>Kostpris pr. 31.12.2019</b>	<b>0,2</b>	<b>0,0</b>	<b>0,2</b>
Akkumulerede afskrivninger	-0,1	0,0	-0,1
Akkumulerede nedskrivninger	0,0	0,0	0,0
<b>Akkumulerede af- og nedskrivninger 31.12.2019</b>	<b>-0,1</b>	<b>0,0</b>	<b>-0,1</b>
<b>Regnskabsmæssig værdi 31.12.2019</b>	<b>0,1</b>	<b>0,0</b>	<b>0,1</b>
Årets afskrivninger	0,0	0,0	0,0
Årets nedskrivninger	0,0	0,0	0,0
<b>Årets af- og nedskrivninger</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>

*Afvigelse i tal skyldes afrunding*

Kilde: Statens Koncern System (SKS)

Styrelsen for Patientklager har ingen udviklingsprojekter under opførelse.

**Tabel 14: Note 2, Materielle anlægsaktiver**

(mio. kr.)	Grunde, arealer og bygninger	Transportmateriel	Produktionsanlæg og maskiner	IT-udstyr	Inventar	I alt
Kostpris pr. 31.12.2018	0	0	0	0,0	0,0	0,0
Primokorrektion og flytning ml. bogføringskredse	0	0	0	0,1	0,1	0,2
Årets tilgang	0	0	0	0,0	0,0	0,0
Årets afgang	0	0	0	0,0	-0,1	-0,1
<b>Kostpris pr. 31.12.2019</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0,1</b>	<b>0,0</b>	<b>0,1</b>
Akkumulerede afskrivninger	0	0	0	-0,1	0,0	-0,1
Akkumulerede nedskrivninger	0	0	0	0,0	0,0	0,0
<b>Akkumulerede af- og nedskrivninger 31.12.2019</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-0,1</b>	<b>0,0</b>	<b>-0,1</b>
<b>Regnskabsmæssig værdi 31.12.2019</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>
Årets afskrivninger	0	0	0	0,0	0,0	0,0
Årets nedskrivninger	0	0	0	0,0	0,0	0,0
<b>Årets af- og nedskrivninger</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>

*Afvigelse i tal skyldes afrunding*

Kilde: Statens Koncern System (SKS)

## 4.2 It-omkostninger

Styrelsen for Patientklager havde i 2019 it-omkostninger for samlet set 22,8 mio. kr., hvoraf styrelsen direkte har afholdt 0,7 mio. kr., som fremgår af tabel 15.

**Tabel 15: It-omkostninger**

Sammensætning	(Mio. kr.)
Interne personaleomkostninger til (it-drift/-vedligehold/-udvikling)	0,0
It-systemdrift	0,0
It-vedligehold	0,2
It-udviklingsomkostninger	0,0
Udgifter til it-vareforbrug	0,5
<b>I alt</b>	<b>0,7</b>

Kilde: Statens Koncern System (SKS)

I tabel 15 fremgår ikke de it-omkostninger, der afholdes af den koncernfælles it-funktion, som ligger i Sundhedsdatastyrelsen. Sundhedsdatastyrelsen afholder langt den største del af Styrelsen for Patientklagers it-omkostninger, som efterfølgende viderefaktureres. Styrelsen for Patientklagers afregning til Sundhedsdatastyrelsen var for 2019 på 22,1 mio. kr., Af de realiserede omkostninger vedrører 12,3 mio. kr. it-systemdrift, 8,7 mio. kr. it-udviklingsomkostninger herunder udskillelse og udflytning af Styrelsen for Patientklager, 0,5 mio. kr. udgifter til it-vareforbrug og 0,6 mio. kr. til den centrale it-pulje.