



STYRELSEN FOR
PATIENTKLAGER

ÅRSRAPPORT 2020

Styrelsen for Patientklager
Olof Palmes Allé 18H
8200 Aarhus N

Kolofon

Titel på udgivelsen: Årsrapport 2020

Udgivet af:

Styrelsen for Patientklager

Olof Palmes Allé 18 H

8200 Aarhus N

Telefon: 72 33 05 00

E-post: stpk@stpk.dk

Udgivelsesår: 2021

Version: Nr. 1.0.

Versionsdato: Marts 2021

Publikationen er tilgængelig på [hjemmesiden](#)

Indhold

1	Påtegning	4
2	Beretning	5
	Forord	5
2.1	Præsentation af Styrelsen for Patientklager	6
2.2	Ledelsesberetning	7
2.3	Kerneopgaver og ressourcer	15
2.4	Målrapportering	15
2.5	Forventninger til 2021	17
3	Regnskab	21
3.1	Anvendt regnskabspraksis	21
3.2	Resultatopgørelse	22
3.3	Balance	26
3.4	Egenkapitalforklaring	28
3.5	Likviditet og låneramme	29
3.6	Opfølgning på løsumsloft	29
3.7	Bevillingsregnskabet	29
4	Bilag	31
4.1	Noter til resultatopgørelse og balance	31
4.2	It-omkostninger	32

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 2020.

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 17. marts 2021



Svend Særkjær, Departementschef
Sundhedsministeriet

Aarhus, dato 17. marts 2021



Lizzi Krarup Jakobsen, Direktør
Styrelsen for Patientklager

2 Beretning

Forord

2020 startede relativt godt for Styrelsen for Patientklager. Vi var stadig i etableringsfasen, men på rette kurs. Vi glædede os til at blive fuldtallige den 1. marts, når det sidste hold med 25 medarbejdere skulle starte. For så ville vi for alvor kunne sætte turbo på sagsbehandlingen.

Den 11. marts ændrede verden sig som bekendt. Store dele af Danmark lukkede ned, og det samme gjorde vores fysiske kontorer i Aarhus. Som mange andre havde vi ærlig talt ikke en detaljeret køreplan for et scenarie, hvor alle pludselig skulle arbejde hjemmefra. Men takket være mange fleksible og engagerede medarbejdere og ledere gik det alligevel.

Sagsbehandlingen kunne derfor allerede efter få dage forsætte fra hjemmekontorene. Det var - og er stadig i skrivende stund - ikke optimalt. Men det var en løsning i en ekstraordinær situation. En løsning, der varede resten af året for de fleste af styrelsens medarbejdere.

Alligevel afgjorde vi markant flere sager end i 2018 og 2019. Som det fremgår i denne årsrapport, har vi samlet set afgjort mere end 50 procent flere sager i 2020 end året før. Sagsbehandlingstiden er derfor også faldet.

Betyder det, at vi ikke har været påvirkede af COVID-19? Nej, desværre. For i sundhedsvæsnet er mange af os forbundet som nål og tråd. Behandlingen af en klage afhænger blandt andet af journalen og udtalelser fra behandlingsstedet. Uden disse kan en klage ikke vurderes. Hospitalerne har helt naturligt – og efter gensidig aftale – prioriteret mere hastende opgaver i 2020, så vi har fortsat en pukkel af sager, hvor vi afventer materiale fra behandlingsstederne.

Derudover har vi hjulpet til, hvor vi kunne. Flere af styrelsens medarbejdere har været udlånt til COVID-19-relaterede opgaver i departementet og de andre styrelser. Det har været til opgaver som behandling af aktindsigter samt hjælp til smitteopsporing og isolationsopkald.

Så COVID-19 har også påvirket og vil fortsat påvirke vores opgaver. Især klager over sundhedsfaglig behandling kommer til at have en forlænget sagsbehandlingstid i længere tid end forventet.

Det er beklageligt for alle. For det er uden tvivl lang tid – for lang tid – at vente over et år på en afgørelse. Vi vil selvfølgelig gøre alt, hvad vi kan for, at vi indhenter noget af det tabte med de planlagte digitale forbedringer, så vi kan nå ned på målet om gennemsnitlig ni måneders sagsbehandlingstid for behandlingsklager i 2022.

God læselyst.

Lizzi Krarup Jakobsen
Direktør

2.1 Præsentation af Styrelsen for Patientklager

§ 16.11.18. Styrelsen for Patientklager er en styrelse under Sundhedsministeriet. Styrelsen blev 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 giver borgere mulighed for at få vurderet en klage over en sundhedsfaglig behandling, brud på patientrettigheder eller en afgørelse fra Patienterstatningen, Det Psykiatriske Patientklagenævn eller de regionale abort- og sterilisationssamråd.

Styrelsen er uvildig. Vi er dermed hverken patientens eller sundhedsvæsenets forlængede arm. Vi vurderer alene en sag ud fra loven og den sundhedsfaglige vurdering, som vi indhenter fra erfarne sagkyndige.

Vi ser det derfor som vores fornemste opgave at sikre retssikkerheden for både patienter og sundhedsprofessionelle.

Vision

Vi har som uvildig styrelse et ansvar for at bygge bro og genskabe tilliden til sundhedsvæsenet i sager, hvor patienter eller pårørende oplever, at noget er gået skævt. Styrelsen skal derfor være et fagligt fyrtårn, der står for retssikkerhed og høj faglighed.

Konkret skal borgere og fagfolk opleve, at de får en retfærdig og professionel behandling - uanset udfaldet af sagen.

For at sikre det skal vi nå målene for afvikling af ophobede sager og nedbringelse af sagsbehandlingstiderne. Dette blandt andet gennem målrettet arbejde med digitalisering og andre effektiviseringstiltag, der ligeledes kan understøtte en transparent, moderne og professionel sagsbehandling.

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.
- **Abortankenævnet**, 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 2020, ligesom resten af samfundet, været berørt af de restriktioner, som COVID-19 har medført. Til trods for restriktioner har Styrelsen for Patientklager gennem udpræget brug af hjemmearbejde, nye digitale muligheder mv. kunnet fortsætte afviklingen af ophobede sager og dermed nedbragt sagsbehandlingstiderne.

Mere end 50 procent flere sager afgjort i en COVID-19-tid

Ligesom for mange andre arbejdspladser har medarbejderne skulle omstille sig til en hverdag med meget hjemmearbejde. Fokusset har blandt andet været på at etablere en ny arbejdshverdag, når der er fysisk distance mellem medarbejdere, ledere og arbejdsplads. De nye arbejdsformer er blevet modtaget med fleksibilitet og ansvarlighed af medarbejderne. Det er blevet tydeligt for hele arbejdspladsen, at det gode, nære kollegaskab er vigtig for vores generelle trivsel på arbejdspladsen. Flere af de gode ideer til at have det gode kollegaskab på distancen mv. er drøftet i god dialog med medarbejderrepræsentanter i styrelsens Samarbejds- og arbejdsmiljøudvalg.

En stor del af styrelsens opgaver har kunnet løses på trods af de gentagne nedlukninger af de fysiske kontorer både lokalt i Aarhus og på landsplan. Samlet set er der blevet afgjort mere end 50 procent flere sager end i 2019. Sagsbehandlingstiden og antallet af sager, der afventer sagsbehandling, er derfor også faldet. Udlån af mange medarbejdere til COVID-19-opgaver betyder dog, at faldet i sagsbehandlingstiden er en smule mindre end planlagt. Alligevel viser årsresultatet, at der er afgjort 4.407 flere sager i 2020 end i 2019, ligesom sagsbehandlingstiden er faldende, hvilket er tilfredsstillende.

Udskudte dialoger mellem klager og indklagede

En borger, der klager, har i klageskemaet mulighed for at ønske dialog med en repræsentant for den afdeling eller sundhedsperson, man klager over. Regionerne har fire uger til at gennemføre dialog med borgeren fra det tidspunkt, hvor de får besked fra styrelsen om en klagers ønske om dialog. Derefter afgør klager, om klagen ønskes fastholdt.

Som følge af COVID-19 har regionerne været udfordret i 2020 i forhold til at afse ressourcer til at afholde dialoger. Fristen for afholdelse af dialoger blev først suspenderet frem til udgangen af 2020 og senere de to første måneder i 2021.

Tilsidesættelse af fireugers reglen indebærer, at behandlingen af den enkelte sag forlænges, da det skal afklares om klagen frafaldes eller ej. Der indhentes derfor også først materiale til oplysning af klagerne efter dialogmøderne. Ophobningen af klager, der afventer dialog, hos regionerne medfører også, at antallet af afgørelser, der kan træffes i styrelsen, kom under pres.

Da ændringen i det samlede flow i sagsbehandlingen påvirkes af, at 1.800 sager, heraf 500 dialogsager, afventer materiale, har styrelsen fra uge 46 i værksat en særlig gennemgang og kontakt til regionerne for at indhente det manglende materiale med henblik på at fremskynde afgørelserne.

Udlån til COVID-19-opgaver

Styrelsen har i løbet af året udlånt adskillige medarbejdere til COVID-19-relaterede opgaver. 6-7 jurister bidrog i flere uger hen over sommeren med juridisk bistand til blandt andet aktindsigtssager i Sundhedsstyrelsen, Statens Serum Institut og Sundhedsministeriets departementet.

Styrelsen for Patientklager udlånte op til 100 medarbejdere til Styrelsen for Patientsikkerhed i ugerne op til jul, så de kunne hjælpe med at besvare opkald fra "nære kontakter" vedrørende smitteopsporing og booking af tider til COVID-19 test. 40 medarbejdere meldte sig frivilligt til at indgå i udlånet i dagene omkring jul og nytår. Det viser, at styrelsens medarbejdere udviste samfundssind og var parate til at tage nye og anderledes opgaver på sig, ligesom de er motiverede af at løse opgaver med tæt kontakt til borgerne.

Virtuelle nævnsmøder

Siden medio marts har styrelsen i samarbejde med nævnsformændene sikret, at det var muligt at gennemføre det planlagte antal nævnsmøder i form af delvist virtuelle møder. Dette har reduceret risikoen for flaskehalse trods hjemsendelse og betydet, at alle sager, som har været klar til at blive behandlet af et nævn, er blevet afgjort på trods af COVID-19-situationen.

Handleplan og sagsbehandlingstider

Styrelsen udarbejdede i 2019 i tæt samarbejde med Sundhedsministeriet en handleplan, der overordnet skitserer målsætningerne i styrelsens arbejde i perioden 2019-2021. Handleplanens målsætninger er følgende:

- Ophobede klage- og erstatningsankesager er afviklet ved udgangen af 2021
- 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.

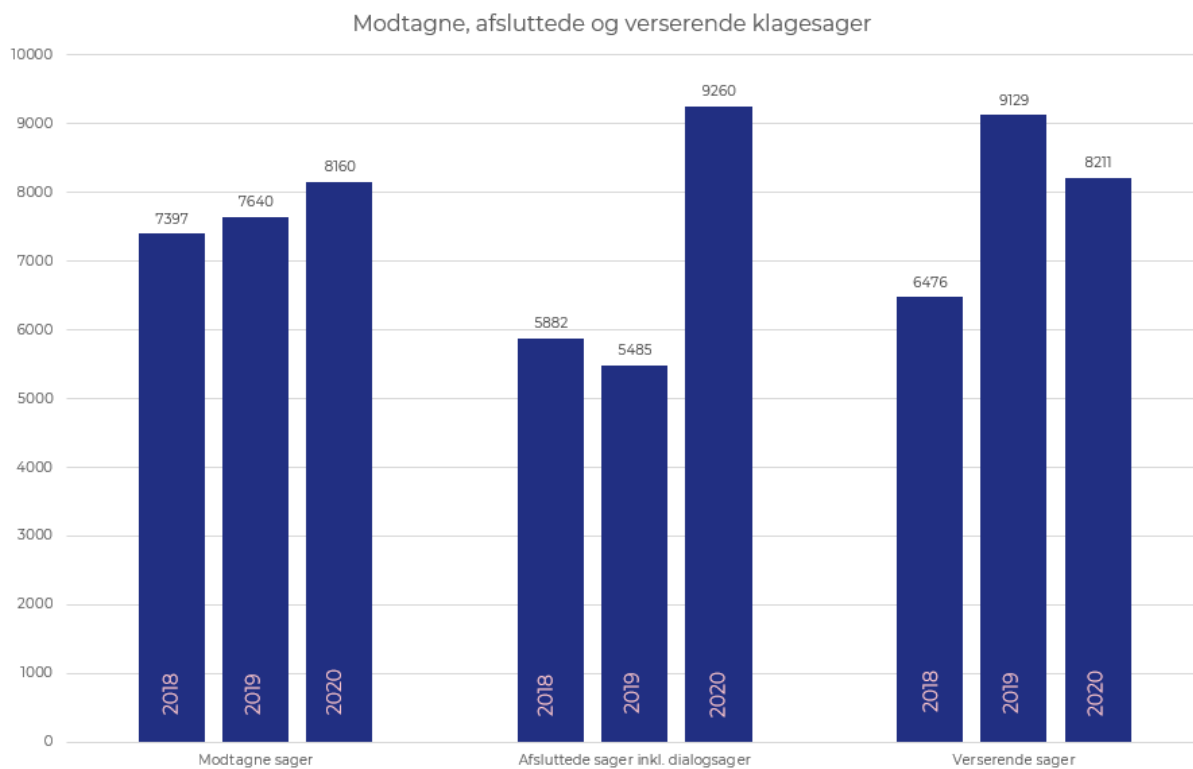
Planen består af tre trin: Rekruttering og oplæring, effektivisering af arbejdsgange og digitalisering af sagsbehandlingen. Handleplanen og den dertil knyttede merbevilling på 104,0 mio. kr. blev godkendt af Folketingets Finansudvalg ved aktstykke 70 af 20. december 2019 om meromkostninger i Styrelsen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

Afsluttede, modtagne og verserende sager¹

Klagesager

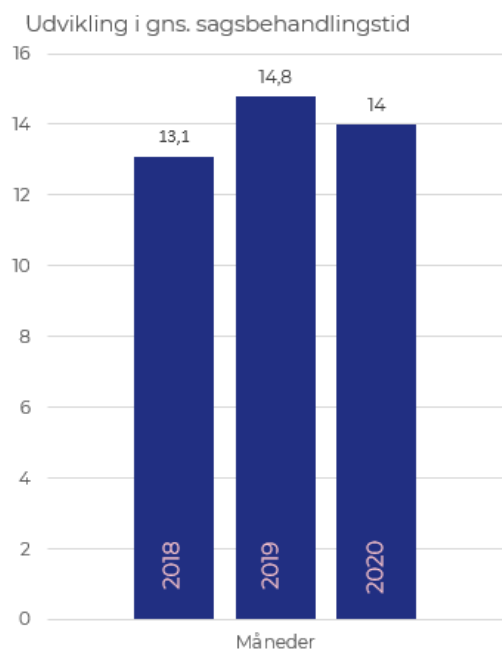
De seneste år har styrelsen oplevet en stigning i modtagne klagesager, senest en stigning på 7 procent fra 2019 til 2020. Samtidigt er der også afsluttet væsentligt flere sager.

Nedenfor ses antallet af hhv. modtagne, afsluttede og verserende klagesager fra 2018-2020.



Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for sager afsluttet i 2020 er samtidigt faldet til 14 måneder:

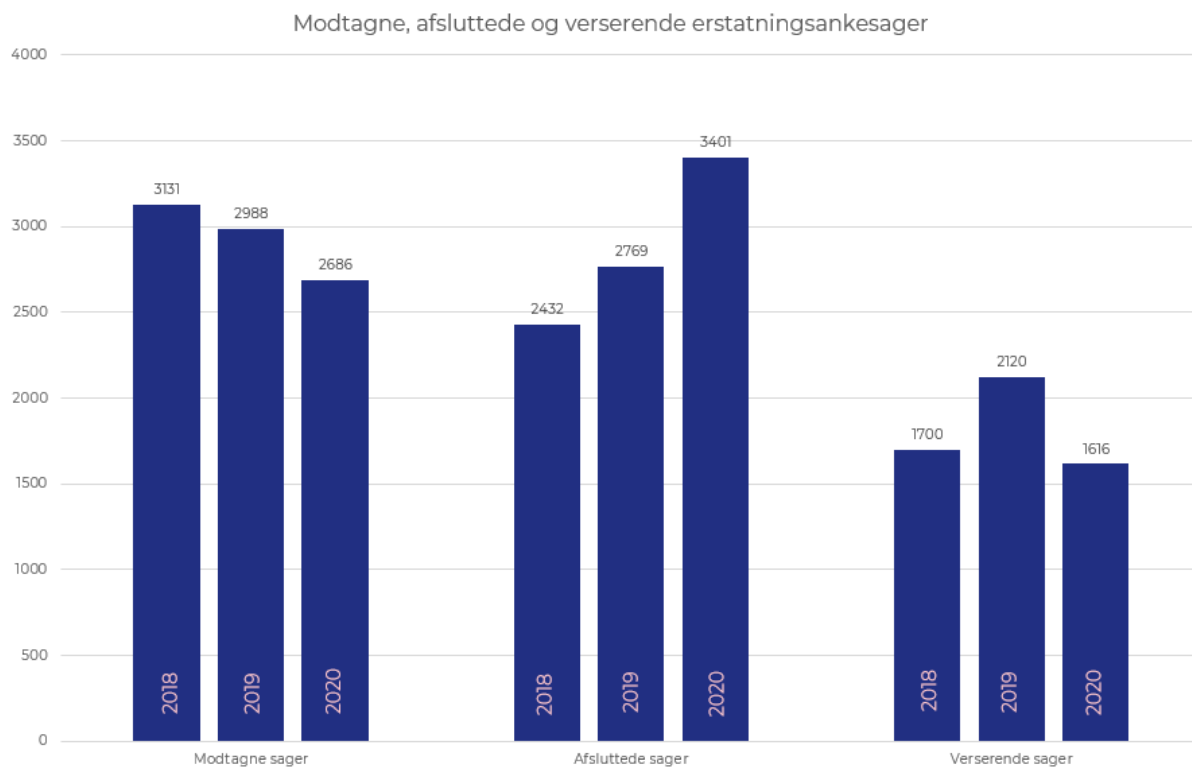
¹ Det bemærkes, at styrelsen i maj 2019 overgik til et nyt sagsbehandlingssystem. Dette har medført, at tallene for 2019 er trukket ud af to forskellige it-systemer med forskellige registreringspraksis. Tallene kan derfor være behæftet med en vis usikkerhed.



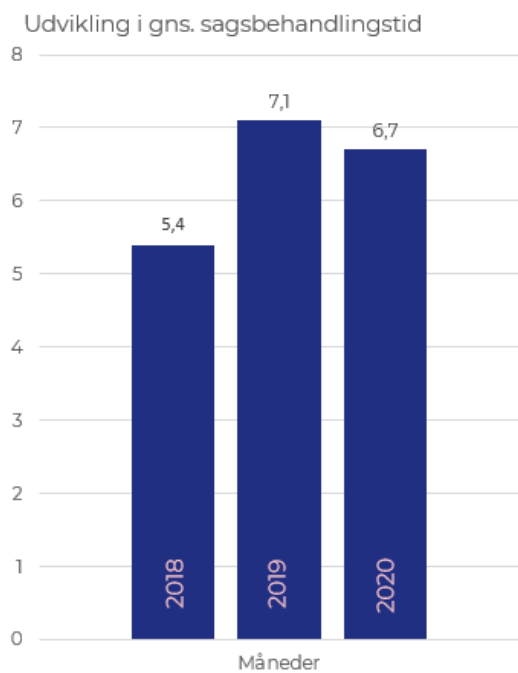
Erstatningsankesager

På erstatningsområdet har der de senere år været et fald i antallet af modtagne erstatningsankesager, senest et fald på 10 procent fra 2019 til 2020, der dog overvejende skyldes et midlertidigt fald i sensommeren 2020. Samtidigt er der også afsluttet væsentligt flere sager – en stigning på 23 procent fra 2019 til 2020.

Nedenfor ses antallet af henholdsvis modtagne, afsluttede og verserende erstatningsankesager fra 2018-2020.



Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for erstatningsankesager er samtidigt også faldet til 6,7 måneder i 2020:



Styrelsen 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 2020 afgjort 17 sager vedrørende erstatning til andenhånds-asbestofre. Heraf har 12 ofre fået tilkendt erstatning.

Der er i 2020 afgjort 1 sag vedrørende Thalidomid. Der blev ikke tilkendt erstatning, da puljen udløb 2019.

2.2.2 Årets økonomiske resultater

I tabel 1 vises styrelsens økonomiske hoved- og nøgletal.

Tabel 1: Økonomiske hoved- og nøgletal

Hovedtal			
(mio. kr.)	R 2019	R 2020	GB 2021
Resultatopgørelse			
Ordinære driftsindtægter	-282,7	-201,9	-235,3
- heraf bevilling	-151,4	-13,2	-20,0
- heraf takstindtægter	-131,3	-188,7	-215,3
Ordinære driftsomkostninger	222,1	231,8	240,9
Resultat af ordinære drift	-60,7	29,9	5,6
Resultat før finansielle poster	-65,8	25,6	5,6
Årets resultat	-64,4	25,6	5,6
Balance			
Anlægsaktiver i alt (materielle og immaterielle)	0,2	0,3	
Omsætningsaktiver (ekskl. likvider)	190,5	50,3	
Egenkapital	-32,2	-6,6	
Langfristet gæld	-0,2	-0,1	
Kortfristet gæld	-59,8	-50,3	
Finansielle nøgletal			
Udnyttelsesgrad af lånerammen (pct.)	7,9	57,3	14,4
Bevillingsandel (pct.)	53,5	6,5	8,5
Lønforbrug	134,2	162,5	174,6
Lønsumsloft, note A	204,2	162,3	130,2
Personaleoplysninger			
Antal årsværk	208,6	253,8	263,4
Årsværkspris, note B	643.097	640.111	664.035
Antal sygefraværdsdage pr. ansat (inkl. langtidssyge), note C	8,3	9,7	N/A
Antal sygefraværdsdage pr. ansat (ekskl. langtidssyge), note C	5,4	6,5	N/A

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

Note A: Lønsumsloftet for R 2020 er taget fra SKS Tabel 11 og tillagt 80 procent af merindtægten ift. til FL2020 jf. den særlige bevillingsbestemmelse

Note B: Årsværksprisen er inkl. sagkyndige konsulenter og nævnsmlemmer. Faldet fra 2020 til FL2021 skyldes, at en forventning om et stigende antal årsværk

Note C: Sygeværret er baseret på kvartal 4 fra foregåendeår og 3 kvartaler fra det pågældende år

Det fremgår af tabel 1, at Styrelsen for Patientklager kom ud af 2020 med et underskud på 25,6 mio. kr. Underskuddet er mindre end det var forventet ved godkendelse af styrelsens handleplan i december 2019. På det tidspunkt forventedes det, at styrelsen havde behov for en ekstra bevilling på 31,9 mio.

kr. i 2020. Styrelsen har ikke fået tildelt ekstra bevillinger i løbet af 2020, og underskuddet på 25,6 mio. kr. dækkes i stedet af styrelsens overførte overskud fra 2019.

En del af årsagen til underskuddet er, at der i 2020 er foretaget bevillingsoverførsler på 10,0 mio. kr. til Sundhedsdatastyrelsen, 0,4 mio. kr. til Styrelsen for Patientsikkerhed, og bevillingen er nedjusteret med 0,7 mio. kr. som følge af krav om konsulentbesparelser. Ved indgangen til 2020 var der desuden en forventning om, en betaling på 2,0 mio. kr. fra Styrelsen for Patientsikkerhed for screening for tilsynsaspekter. Det er dog besluttet, at opgaven i stedet skal dækkes for Styrelsen for Patientklagers overførte overskud fra 2019. Desuden er opgaven blevet billigere end forventet og løst til 1,4 mio. kr. De realiserede takster for behandlede klagesager og sager ved erstatningsankenævnet er ligeledes lavere end forventet ved årets indgang. 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 2021 udviser et merforbrug på 5,6 mio. kr. Merforbruget forventes dækket af en tillægsbevilling på 3,0 mio. kr. til Ankenævn for tilsynsafgørelser og en tillægsbevilling på 2,6 mio. kr. til screening for tilsynsaspekter. Behovet for begge tillægsbevillinger forventes at være varige. Det forventes desuden, at de nuværende sagstyper nævnt under afsnit 2.1 løses inden for bevilling på Finansloven. Bevillingen er for 2021 på 20 mio. kr. inklusiv en tillægsbevilling på 10 mio. kr. til nedbringelse af sagsbehandlingstider. Epidemiloven, hvori Ankenævn for Besøgsrestriktioner indgår, er først vedtaget efter grundbudgettets udarbejdelse, hvorfor finansieringen heraf ikke indgår.

Udnyttelsesgraden af lånerammen er steget fra 7,9 procent i 2019 til 57,3 procent i 2020, hvilket primært skyldes, at lånerammen er nedsat fra 2,1 mio. kr. i 2019 til 0,6 mio. kr. i 2020. Trækket på lånerammen har været henholdsvis 0,2 mio. kr. i 2019 og 0,3 mio. kr. i 2020 jævnfør afsnit 3.5. I 2021 er lånerammen 2,1 mio. kr. Det forventede træk er på 0,2 mio. kr., som kan henføres til styrelsens nye hjemmeside, der går i luften i marts. Udnyttelsesgraden af lånerammen i 2021 forventes at blive 14,4 procent.

Styrelsen har i 2020 haft en bevillingsandel på 6,5 procent, hvilket er væsentligt lavere end året før, hvor bevillingsandelen var 53,5 procent. Ændringen i bevillingsandelen skyldes, at der i 2019 blev givet merbevillinger til udflytningsrelaterede omkostninger samt den merbevilling på 104,0 mio. kr., der blev givet i forbindelse med vedtagelsen af styrelsens handleplan, der blev godkendt af Folketingets Finansudvalg ved aktstykke 70 af 20. december 2019. I 2020 har den samlede bevilling været på 13,2 mio. kr. Bevillingsandelen i 2021 forventes at stige til 8,5 procent, da styrelsen har en ekstra bevilling på 10,0 mio. kr. til nedbringelse af sagsbehandlingstider. Bevillingsandelen for et normalt år vil forventeligt udgøre cirka 5 procent.

Lønforbruget udgjorde 162,5 mio. kr. i 2020. Ved årets indgang havde styrelsen et lønsumsloft på 125,0 mio. kr. Efterfølgende har der været negative tillægsbevillinger, således årets lønsumsloft endte på 117,1 mio. kr. Dertil har Styrelsen en særlig bevillingsbestemmelse, der gør, at lønsumsloftet i finansåret kan forhøjes med op til 80 pct. af finansårets merindtægter fra takstbetalinger, som overstiger det budgetterede niveau. Det betyder, at loftet kan hæves med 45,2 mio. kr. til 162,3 mio. kr. Dermed er det hævdede lønsumsloft overskredet med 0,2 mio. kr. Der henvises i øvrigt til afsnit 3.5.

I 2020 havde Styrelsen for Patientklager i gennemsnit 253,8 årsværk ansat. Som det fremgår af styrelsens handleplan og GB 2021, skal styrelsens bemanning i perioden 2020-2022 være på 270 årsværk. Der er i 2020 ansat 64 nye medarbejdere, så styrelsen er fuldt bemanded og ledige stillinger genbesat. Prisen pr. årsværk udgjorde 640.411 kr. i 2020, og ventes i grundbudget 2021 at ligge på

664.035 kr. Prisen pr. årsværk er inklusiv løn til eksterne sagkyndige og nævnsmedlemmer, men de indgår ikke i opgørelsen af årsværk. Uden sagkyndige og nævnsmedlemmer ligger prisen pr. årsværk på omkring 481.000 kr. for 2020 og forventes for 2021 at ligge omkring 477.000 kr.

Sygefraværet er steget fra 8,3 dage pr. ansat i 2019 til 9,7 i 2020. Stigningen skyldes især en stigning i graviditetsbetinget sygdom. Styrelsen har generelt mange ansatte med lav anciennitet på arbejdsmarkedet og en høj barselprocent.

Set i lyset af det udgangspunkt, som styrelsen gik ind i året med, og de lavere realiserede takster pr. behandlet sag, end forventningerne i styrelsens handleplan, vurderes årets økonomiske resultat i 2020 som 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 (Puljen blev afsluttet i 2019)

Ordningerne administreres af Styrelsen for Patientsikkerhed og indgår i deres årsrapport. Styrelsen for Patientklager administrerer ingen selvstændige ordninger eller anlæg i 2020.

Nedenstående tabel 2 opsummerer kun styrelsens drift, såsom løn, udgifter til drift af kontorarbejdspladser, husleje samt drift af de nævn, som styrelsen sekretariatsbetjener samt administrationsbidrag for sagsbehandlingen vedrørende Thalidomid og erstatning til andenhånds-eksponerede asbestofre.

Tabel 2: Virksomhedens hovedkonti

	(Mio. kr)	Bevilling (FL+TB)	Regnskab	Overført overskud ultimo
16.11.18. Styrelsen for Patientklager	Udgifter	158,6	232,3	-25,6
	Indtægter	-145,4	-193,5	

Kilde: Statens Koncern System (SKS)

Med en bevilling på 13,2 mio. kr. i 2020, som ikke indgår ifølge tabel 2, blev årets resultat -25,6 mio. kr. Underskuddet finansieres af det tidligere overførte overskud på 29,1 mio. kr. fra 2019, og styrelsens samlede overførte overskud er primo 2021 faldet til 3,5 mio. kr.

2.3 Kerneopgaver og ressourcer

Opgave 1: Afslutning af klagesager

Inden for opgaven udgør de samlede omkostninger 168,4 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 57,2 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	48,0	-16,1	1,9	-14,2
Opgave 1: Afslutte klagesager	75,3	-135,0	168,4	33,4
Opgave 2: Afslutte ankesager vedr. erstatning og abort mv.	46,4	-50,8	57,2	6,4
I alt	169,7	-201,9	227,5	25,6

Afvigelse i tal skyldes afrunding.

Kilde: Statens Koncern System (SKS) og LDV

2.4 Målrapportering

Styrelsen for Patientklagers etableringsfase er fortsat i 2020. Styrelsen har blandt andet haft fokus på kompetenceudvikling af medarbejdere og ledere, samarbejde med regionerne, øge dialogen med sundhedsfaglige organisationer, udarbejdelse og initiering af digitaliseringsstrategi for de kommende år samt opstart af en række forbedringsprojekter, hvoraf nogle først afsluttes i 2021.

Styrelsen har i 2020 desuden, ligesom resten af samfundet, været berørt af de restriktioner, som COVID-19 har medført. Til trods for restriktioner, hjemmearbejde, nye digitale platforme mv., så har Styrelsen for Patientklager kunnet afvikle ophobede sager og har nedbragt sagsbehandlingstiderne.

Styrelsen har i 2020 ikke været omfattet af en resultatkontrakt men følger styrelsens handleplan, som blev vedtaget i december 2019. I det følgende afrapporteres der alene på de væsentligste resultater, som Styrelsen for Patientklager har opnået i 2020.

2.4.1 Del 1: Oversigt over årets resultatopfyldelse

I tabel 4 vises en oversigt over styrelsens resultater i 2020 hvad angår enhedsomkostninger og antallet af afsluttede sager.

Tabel 4. Oversigt forventede resultater og faktiske resultater for 2020

	Forudsat i handleplanen	Realiseret	Grad af målopfyldelse	
Enhedsomkostninger pr. klagesag	19.460	18.053	Opfyldt	1)
Enhedsomkostninger pr. erstatningsankesag m.v.	22.806	20.391	Opfyldt	2)
Antal afsluttede klagesager 3)	9.360	9.260	Ikke opfyldt	
Antal afsluttede erstatningsankesager mv.	3.648	3.401	Ikke opfyldt	

Noter:

- 1) Beregnet ud fra omkostningsfordelingsmodellen (medtager styrelsessager, tandsager, rettigheds-sager, 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 18.053 kr.** i 2020, hvilket er under 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 1.407 kr./sag. Afvigelsen skyldes en kombination af flere forhold: Dels har omkostningsniveauet for behandlingen af klagesager generelt vist sig estimeret for højt i handleplanen og dels er en række forudsatte omkostninger i forbindelse med udviklingen af styrelsen blandt andet grundet COVID-19 udskudt til 2021.

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 15.789 kr. pr. klagesag (dog 18.010 kr. pr. sag for tandsager) i 2020. Enhedsomkostningen pr. klagesag udgjorde jf. tabel 4 18.053 kr. i 2020, hvilket er 2.264 kr. højere end den aftalte maksimale takst på 15.789 kr. Årsagen til den væsentlige afvigelse fra den aftalte takst er produktionstab som følge af aftalte midlertidige udflytnings- og etableringsomkostninger. I styrelsens opkrævninger til regioner, kommuner mv. er anvendt den aftalte maksimale takst.

Erstatningsankesager

Den realiserede enhedsomkostning for **erstatningsankesager** udgjorde 20.391 kr. i 2020, hvilket er lavere end det forventede mål for 2020. Afvigelsen er på 2.415 kr. pr. sag, og skyldes overordnet, at forudsætningerne bag estimerterne i handleplanen ikke har vist helt retvisende sammenholdt med det realiserede forbrug.

Den maksimale takst for behandlingen af erstatningsankesager i afregning med regioner, kommuner, forsikringsselskaber mv. udgjorde 19.047 kr. i 2020, jf. finansieringsaftalen fra 2016. Enhedsomkostningen pr. erstatningsankesag udgjorde jf. tabel 4 20.391 kr. i 2020³, hvilket er 1,344 kr. højere end den aftalte maksimale takst på 19.047 kr. Årsagen til den væsentlige afvigelse fra den aftalte takst er færre afsluttede sager. 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 2020 udgør 9.260 sager, svarende til en lavere produktion af 100 sager set i forhold til det forventede antal afsluttede klagesager på 9.360, som lå til grund for styrelsens handleplan.
- At det realiserede antal afsluttede **erstatningsankesager** i 2020 udgør 3.401, svarende til en fald på 247 sager set i forhold til det forventede antal afsluttede sager på 3.648, som indgik i styrelsens handleplan.

Den primære årsag til, at der er afsluttet færre erstatningsankesager er, at der er indkommet færre sager end forventet, hvorfor sagsbunken er blevet afviklet hurtigere end forventet. Dertil har udlånet af medarbejdere til COVID-19 relaterede opgaver både påvirket antallet af afsluttede klagesager og erstatningsankesager. På trods af et betydeligt kompetencetab i forbindelse med udflytningen fra København i 2018 og en stigning i antal klagesager er de opnåede resultater for 2020 overordnet bedre end forventet, og vurderes som tilfredsstillende.

2.5 Forventninger til 2021

Styrelsen for Patientklager har fortsat fokus på at indfri målene i Handleplanen. Der har gennem 2020 vist sig en række forhold, der vanskeliggør, at styrelsen indfried målene. Det kan blandt andet tilskrives COVID-19-situationen, men også forsinket opgradering af styrelsens sagsbehandlingssystem.

Udlån af medarbejdere til andre opgaver i koncernen

Undervejs i COVID-19-situationen har Styrelsen for Patientklager løbende udlånt medarbejdere til at understøtte andre styrelser i koncernen. Det har blandt andet vedrørt juridisk sagsbehandling i forhold til aktindsigtssager, opkald til borgere i isolation og hjælp med testrekvirering.

I december 2020 udlånte styrelsen op til 100 medarbejdere til Styrelsen for Patientsikkerhed, der hjalp med booking af tider til COVID-19 test og isolationsopkald. Omfanget og varigheden af opgaven (som omfatter cirka 40 procent af styrelsens medarbejdere) vil alt andet lige få betydning for realisering af målene for 2021 i handleplanen for Styrelsen for Patientklager.

Indsatsen varede i første omgang til og med januar 2021, men kan ændres afhængig af smitteudviklingen. Senest har Styrelsen for Patientklager i samarbejde med Styrelsen for Patientsikkerhed besluttet at etablere en satellit til Styrelsen for Patientsikkerhed i Aarhus og ansætte 200 studentermedhjælpere i tidsbegrænsede stillinger frem til den 31. maj 2021 til at bidrage til at løse opgaverne. Den daglige ledelse af de studerende varetages af 3-6 medarbejdere fra STPK.

Forlænget ventetid på sagsoplysning i regionerne

Som følge af COVID-19-situationen er regionernes oplysning af sagerne i den indledende sagsbehandling væsentligt forsinket. Ultimo januar 2021 har sagerne ligget i gennemsnit 2-3 måneder længere hos regionerne end tidligere, hvilket forlænger sagsbehandlingstiden for Styrelsen for Patientklager med samme periode. Hertil kommer, at fristen for afholdelse af dialogsager har været suspenderet frem til udgangen af 2020, og ordningen er senest forlænget til og med februar 2021.

Forsinket opgradering af styrelsens sagsbehandlingssystem

Det indgår som en del af forudsætningerne i handleplanen, at styrelsens sagsbehandlingssystem (KMD Workzone) opgraderes til en nyere version, som skal understøtte mere effektive og automatiserede arbejdsgange. Workzone forventes pt. fuldt implementeret fra 2. kvartal 2021, hvilket er 10-12 måneder senere end forudsat. Forsinkelsen skyldes dels en intern prioritering af IT-projekter i koncernen, og dels yderligere forsinkelse på grund af COVID-19.

Det betyder, at effektiviseringsgevinsten i Workzone på anslået 10 pct. tidligst kan få reel effekt fra 2. halvår 2021, samtidig med at øvrige digitaliseringsprojekter planlagt i 2021, som led i handleplanen, udskydes til 2022.

Betydning for mål i Handleplanen

Med de tre ovenfor nævnte udfordringer vurderer Styrelsen for Patientklager, at det samlet set vil have nedenstående effekt på styrelsens målopfyldelse jf. Handleplanen.

Effekt på produktionen Styrelsen for Patientklager i 2021

Styrelsen for Patientklager forventer i 2021 at afslutte i alt cirka 13.800 sager. Med udlånet af medarbejdere, til Styrelsen for Patientsikkerhed i hele januar måned, estimeres en nedgang i afsluttede sager på cirka 1.000 sager i 2021. Hertil kommer den nedsatte produktivitet som følge af flaskehalsen med sagsoplysning og forsinket Workzone-opgradering. Nedgangen i produktion forventes derfor at forsinke målet om, at alle sager modtaget før 1. januar 2020 skal være afsluttet med udgangen af 2021, med op til 6 måneder.

Betydning for overholdelse af den aftalte maks. takst i 2021

Nedgangen i produktion betyder, at der på nuværende tidspunkt estimeres en overskridelse af maks-taksten for klagesager på 15.679 kr. (2019-pl) med op til 1.500-2.000 kr. pr. sag i 2021. Det svarer til det forventede takstniveau i 2020. Fra 2022 forventes taksten overholdt. Taksten for erstatningsankesager på 18.915 kr. (2019-pl) i 2021 forventes som udgangspunkt overholdt, men vil bero på antallet af nye sager samt omfanget af de nye opgaver (Ankenævnet for Tilsynsafgørelser og Ankenævnet for Besøgsrestriktioner), som styrelsen er blevet pålagt fra 2021.

Betydning for sagsbehandlingstid

Styrelsen for Patientklager estimerer, at den tabte sagsproduktion vil forsinke målet om en gennemsnitlig sagsbehandlingstid for behandlingsklager på 9 måneder fra 2022, således at målet tidligst er realiseret fra 2. halvår 2022. Det skyldes, at afviklingen af de ophobede sager med lang sagsbehandlingstid vil trække den gennemsnitlige sagsbehandlingstid op i 2021 og i 1. halvår 2022. For erstatningsankesager forventes målet om en gennemsnit sagsbehandlingstid på 6 måneder realiseret som forudsat i handleplanen.

Samarbejdet med regionerne og sundhedsfaglige organisationer

Styrelsen for Patientklager har et løbende samarbejde med regionerne og de sundhedsfaglige organisationer. Det skyldes blandt andet, at indklagede typisk arbejder i det regionale sundhedsvæsen eller er fagligt organiseret hos de sundhedsfaglige organisationer.

Regionerne sender som del af sagsoplysningen sagsmaterialer, der ligger til grund for styrelsens sagsbehandling, til styrelsen. Størstedelen af styrelsens indtægt udgøres samtidigt af takstfinansiering fra regionerne.

Da Styrelsen for Patientklager gerne vil styrke samarbejdet med regionerne og de sundhedsfaglige organisationer, og samtidig være transparent og samarbejdsorienteret, lægges der op til at gentænke samarbejdet med regionerne og de sundhedsfaglige organisationer. Styrelsen vil derfor tage initiativ til en fornyet dialog med regionerne om takst, mere effektive IT-snitflader til brug for sagsbehandling samt læringsperspektiver og øvrig jura. Drøftelserne med de sundhedsfaglige organisationer vil primært vedrøre kommunikation, læring af styrelsens afgørelser, proces for styrelsens sagsbehandling mv.

Ankenævnet for Tilsynsafgørelser

Folketinget vedtog i december 2020 et lovforslag, som indebærer, at Ankenævnet for Tilsynsafgørelser skal nedsættes pr. 1. juli 2021. Ankenævnet for Tilsynsafgørelser er et selvstændigt nævn, der i sit virke er uafhængigt af instruktioner om den enkelte sags behandling og afgørelse. Styrelsen for Patientklager stiller sekretariatsbistand til rådighed for nævnet. Ankenævnet for Tilsynsafgørelser skal behandle klager over visse særligt indgribende tilsynsafgørelser fra Styrelsens for Patientsikkerhed. Det drejer sig om afgørelser om midlertidig fratagelse af autorisation eller indskrænkning af virksomhedsområde, afgørelser om arbejdsforbud og afgørelser om suspension.

Ankenævnet for Besøgsrestriktioner

En ny epidemilov blev endeligt vedtaget af Folketinget i februar 2021. Som en del af Epidemiloven kan Styrelsen for Patientsikkerhed udstede påbud til henholdsvis kommunalbestyrelsen og regionsrådet om at fastsætte restriktioner for eller forbud mod adgangen til eller brugen af behandlings-, pleje- og omsorgsinstitutioner m.v.

Styrelsen for Patientsikkerheds afgørelser angående besøgsrestriktioner kan indklages til Ankenævnet for Besøgsrestriktioner, som blev oprettet ved vedtagelsen af den nye Epidemilov. Det vil sige restriktioner for, forbud mod adgangen til, eller brug af

- kommunale plejehjem, plejeboliger, aflastningspladser, anbringelsessteder, botilbud og lignende private alternativer
- offentlige og private sygehuse, klinikker, anbringelsessteder og lignende
- et behandlingssted, institution eller lignende

Styrelsen for Patientklager stiller sekretariatsbistand til rådighed for nævnet.

Udvidede erstatningssager

Med Finansloven for finansåret 2021 indføres godtgørelse til asbestofre udsat for industriel smittekilde gennem ikke erhvervsmæssig ophold og færden i nærhed af en sådan kilde. Styrelsen for Patientklager behandler ansøgninger fra personer, som opfylder kriterierne for puljen.

Med samme Finanslov udvides godtgørelsesordning til anden-håndseksponerede asbestofre. Der afsættes midler til at udvide den eksisterende godtgørelsesordning. Målgruppen omfatter alle andenhånds-eksponerede personer, der er eller har været i samme husstand som personer, der har været direkte erhvervsmæssigt eksponeret for asbestfibre. Ordningen omfatter således udover asbestudløst lungehindekræft også asbestudløst kræft i bug- eller testikelhinde.

Table 5: Forventninger til det kommende år

	Regnskab 2020	GB2021
Bevilling og øvrige indtægter	-206,7	-235,3
Udgifter	232,3	240,9
Resultat	25,6	5,6

Kilde: Statens Koncern System (SKS)

Styrelsen for Patientklagers økonomi vil i 2021 være præget af COVID-19 og nye opgaver. I handleplanen for styrelsen for 2019-2022 er det forudsat, at styrelsens økonomi vil balancere i 2021. Grundbudget 2021 for Styrelsen for Patientklager afspejler dog et merforbrug på 5,6 mio. kr., hvilket skyldes opgaver, hvor finansieringen endnu ikke er på plads herunder screening for tilsynsaspekter og Ankenævn for Tilsynsankesager. Ankenævnet for Besøgsrestriktioner er ikke indarbejdet i GB2021, da nævnet ikke var vedtaget ved udarbejdelsen af GB2021.

3 Regnskab

3.1 Anvendt regnskabspraksis

Regnskabet for 2021 for driftsbevillingen har Styrelsen for Patientklager 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 og finjusteret i 2020. 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. Data fra Statens Budgetsystem benyttes dog til resultatdisponering og egenkapital forklaring.

3.1.1 Ændret anvendt regnskabspraksis

Den regnskabsmæssige håndtering af feriepengeforpligtelsen år 2020

I 2020 er regnskabspraksis for værdiansættelse af feriepengeforpligtelsen ændret, således at det arbejdsgivebetalte pensionsbidrag og tjenestemandspensionsbidrag til § 36 Pensionsvæsenet nu medtages i beregning af skyldig løn under ferie. Den anvendte regnskabspraksis er ændret som følge af aktstykke 291 (Folketingsår 2019/2020). Ændringen i værdiansættelse af feriepengeforpligtelsen er registreret som en primokorrektion på balancen og har medført, at feriepengeforpligtelsen er opreguleret med 4,0 mio. kr.

Den samlede feriepengeforpligtelse er efterfølgende opgjort på to konti, feriepengeforpligtelse som forbliver i virksomheden i lighed med tidligere, og forpligtelsen for de indefrosne feriepenge, som forventes afregnet i 2021.

Princippet om at bruge gennemsnitsmetoden til beregningen er fastholdt.

Forudbetalinger for at støtte virksomheder med likviditet under COVID-19 restriktionerne i år 2020

Regnskabspraksis er ændret i forhold til, at virksomheden har forudbetalt regningerne fremfor at afvente varerne/tjenesteydelserne før betaling.

Grundet COVID-19-situationen besluttede Regeringen med aktstykket 114 af 20. marts 2020 tiltag, som skulle skabe øget likviditet hos leverandørerne samt hjælpe statsinstitutionerne med renterne på deres kassekreditkonti. Tiltagene har blandt andet givet adgang til, at statsinstitutionerne har kunne forudbetale leverandørregninger. Med aktstykket blev der dermed dispenseret fra en række regler, hvor

fravigelse af visse bestemmelser i budgetvejledningen og regnskabsbekendtgørelsen var muligt. Aktstykket er desuden forlænget i året 2021.

3.2 Resultatopgørelse

Tabel 6: Resultatopgørelse (mio. kr.)

Resultatopgørelse	2019	2020	FL 2021
Ordinære driftsindtægter			
Bevilling	-151,4	-13,2	-20,0
Salg af varer og tjenesteydelser	-131,3	-188,7	-209,3
Eksternt salg af vare og tjenester	-128,8	-185,8	-215,3
Internt statslig salg af varer og tjenester	-2,6	-2,9	0,0
Tilskud til egen drift	0,0	0,0	0,0
Gebyrer	0,0	0,0	0,0
Ordinære driftsindtægter i alt	-282,7	-201,9	-229,3
Ordinære driftsomkostninger			
Ændring i lagre	0	0,0	0,0
Forbrugsomkostninger			
Husleje	14,3	7,5	7,4
Forbrugsomkostninger i alt	14,3	7,5	7,4
Personaleomkostninger			
Lønninger	123,2	150,2	161,4
Pension	14,7	18,1	19,5
Lønrefusion	-4,0	-6,6	-7,1
Andre personaleomkostninger	0,2	0,7	0,8
Personaleomkostninger i alt	134,2	162,5	174,6
Årets af- og nedskrivninger	0,1	0,1	0,0
Internt køb af varer og tjenesteydelser	28,0	18,6	15,7
Andre ordinære driftsomkostninger	45,5	43,1	42,8
Ordinære driftsomkostninger i alt	222,1	231,8	240,5
Resultat af ordinær drift	-60,7	29,9	11,2
Andre driftsposter			
Andre driftsindtægter	-6,3	-4,8	-6,0
Andre driftsomkostninger	1,2	0,5	0,4
Resultat før finansielle poster	-65,8	25,6	5,6
Finansielle Poster			
Finansielle indtægter	0,0	0,0	0,0
Finansielle omkostninger	1,5	0,0	0,0
Årets resultat	-64,4	25,6	5,6

Afvigelse i tal skyldes afrunding

Kilde: Statens Koncern System (SKS) og Finanslov 2020 (FL 2020)

Det fremgår af tabel 6, at Styrelsen for Patientklager kom ud af 2020 med et merforbrug på 25,6 mio. kr. Merforbruget skal ses i lyset af, at forventningerne ved indgangen til året var en bevilling på 24,3 mio. kr. og et merforbrug på 31,9 mio. kr. I forhold til forventningen er der foretaget en bevillingsoverførsel på 10,0 mio. kr. til Sundhedsdatastyrelsen, 0,4 mio. kr. til Styrelsen for Patientsikkerhed og bevillingen er nedjusteret med 0,7 mio. kr. som følge af krav om konsulentbesparelser, der ikke indgik i de 31,9 mio. kr. Derved blev den samlede bevilling i stedet på 13,2 mio. kr. Ved indgangen til 2020 var der desuden en forventning om, en betaling på 2,0 mio. kr. fra Styrelsen for Patientsikkerhed for screening for tilsynsaspekter. Disse omkostninger i stedet finansieret af Styrelsens for Patientklagers overførte overskud fra 2019.

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 merforbrug 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 udflytnings- og etableringsrelaterede *meromkostninger* konteres på UK10, jf. ovenfor. I forhold til forudsætningerne i handleplanen viser regnskabet for 2020 mindreindtægter på UK20 på i alt 25,3 mio. kr. Afvigelsen på indtægter vedrører følgende:

- Mindreindtægter på 27,5 mio. kr. der vedrører færre producerede sager samt ændrede forudsætninger i forhold til hvilke sager og takster, der indgår i forhold til styrelsens handleplan
- Merindtægter på andre ordinære indtægter på 4,7 mio. kr. for vundne retssager og krav sendt til Gældsstyrelsen
- Mindreindtægt på 2,5 mio. kr. der vedrører efterregulering for sager afsluttet i 2018 og 2019.

Da UK20 opgøres i balance, modsvares de færre indtægter af tilsvarende færre omkostninger på 25,3 mio. kr. (2,8 mio. kr. på løn og 22,6 mio. kr. på drift) i forhold til det estimerede niveau i handleplanen. Omvendt bliver omkostningerne som følge af bevægelserne på UK20 reduceret med 25,3 mio. kr. på UK10 (-2,8 mio. kr. på løn og -22,6 mio. kr. på drift).

Det samlede merforbrug på 25,6 mio. kr. på UK10 og UK20 i forhold til årets bevilling (Finanslov 2020 samt tillægsbevillinger) og estimaterne opstillet i forbindelse med udarbejdelse af handlingsplanen er et resultat af:

- Samlede **mindreindtægter** på 24,3 mio. kr., hvor afvigelsen hovedsageligt består af:
 - Merindtægter på UK10 på 2,8 mio. kr. til dækning af udlån af medarbejdere til Styrelsen for Patientsikkerhed, Sundhedsstyrelsen, Statens Seruminstitut og Sundhedsministeriets Departement
 - Mindreindtægter på UK10 på 2,0 mio. kr. vedrørende indtægter screening for sager for tilsynsaspekter. Beløbet var budgetteret som en indtægt fra Styrelsen for Patientsikkerhed. Det er dog besluttet, at opgaven i stedet skal dækkes for Styrelsen

- for Patientklagers overførte overskud fra 2019. Merforbruget i 2020 dækkes af styrelsens overførte overskud fra 2019.
- Mindreindtægter på UK20 på 27,5 mio. kr. der vedrører færre producerede sager samt ændrede forudsætninger i forhold til hvilke sager og takster, der indgår i forhold til styrelsens handleplan
 - Merindtægter på andre ordinære indtægter på UK20 på 4,7 mio. kr. for vundne retssager og krav sendt til Gældsstyrelsen
 - Mindreindtægt på UK20 på 2,5 mio. kr. der vedrører efterregulering af sager afsluttet i 2018 og 2019
- Et samlet **mindreforbrug vedr. personaleomkostninger** på i alt 14,3 mio. kr. i forhold til forventningerne ved indgangen til året. Afvigelsen består som det væsentligste af følgende forhold:
 - Mindreforbrug på 8,9 mio. kr. for sagkyndige og nævnsmedlemmer
 - En indtægt på 6,6 mio. kr. fra lønrefusioner i forbindelse med barsler og langtidssygdом
 - Merforbrug på løn til fastansatte på 4,0 mio. kr., som relaterer sig til de sagsproducerende kontorer
 - En øget feriepengeforpligtigelse på 3,0 mio. kr., som dels skyldes den nye opgørelsesmetode jf. afsnit 3.0 og flere medarbejdere og en stigning skyldige feriedage per medarbejder
 - Merforbrug på 1,4 mio. kr. vedrørende abortankenævn. Udgifter hertil var budgetteret på øvrige driftsomkostninger
 - Merforbrug på 1,4 mio. kr. til tværministerielle ordninger, som ikke var budgetteret
 - For høje estimater på løn 8,3 mio. kr.
 - Et samlet **mindreforbrug vedrører øvrige driftsomkostninger** på 27,4 mio. kr. i forhold til forventningerne ved indgangen til året. Afvigelsen består som det væsentligste af følgende forhold:
 - Mindreforbrug på 11,0 mio. kr. som følge af udskudte projekter, og projekter der skal afskrives fremfor straks afholdelse af omkostninger
 - Mindreforbrug på 2,5 mio. kr. vedrørende advokater bl.a. til håndtering af sager ved domstolene
 - Merforbrug på 3,7 mio. kr. på it, hvoraf 2,6 mio. kr. er til indkøb af bærbare PC'ere for at understøtte hjemmearbejde i forbindelse med COVID-19 hjemsendelser
 - For høje estimater på drift på 20,5 mio. kr.

Enhedsomkostninger

Styrelsens meromkostninger i 2020 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 forventede enhedsomkostning for klagesager estimeret til 19.460 kr. Den realiserede enhedsomkostning har i 2020 udgjort 18.053 kr. – hvilket er 1.407 kr. *lavere* pr. klagesag end estimeret i handleplanen. Der er afviklet 9.260 sager, hvilket er 100 færre klagesager end forudsat i handleplanen.

Erstatningsankesager

- I handleplanen var den forventede enhedsomkostning for erstatningsankesager estimeret til 22.806 kr. Den realiserede enhedsomkostning har i 2020 udgjort 20.391 kr. – hvilket er 2.415 kr. lavere pr. erstatningsankesag end estimeret i handleplanen. Der er afviklet 3.401 sager, hvilket er 247 færre erstatningsankesager end forudsat i handleplanen.

Antallet af behandlede sager er blandt andet påvirket af:

- Forlænget ventetid på sagsoplysning fra regionerne som følge af regionernes prioritering af COVID-19 relaterede opgaver
- Udlån af medarbejdere til COVID-19 relaterede opgaver i Styrelsen for Patientsikkerhed, Sundhedsstyrelsen, Statens Seruminstitut og Sundhedsministeriets Departement
- Forsinket opgradering af styrelsens sagsbehandlingssystem Workzone, der delvist skyldes COVID-19 relaterede opgaver fik forrang for opgraderingen hos SDS.

Udlånet af medarbejder er fortsat ind i 2021 og ventes ligeledes at påvirke den samlede sagsproduktion og gennemsnitstaksten for 2021 negativt jf. afsnit 2.5. De manglende takstindtægter modsvares kun delvis af en reduktion i lønudgifter og de variable omkostninger pr. sag til for eksempel sagkyndigvurdering og nævn. Udlånet vil derfor samlet set gøre det vanskeligere at overholde den maksimalt aftale takst i 2021 særligt for klagesager. Udlånet indgår ikke i GB2021, da udlånet ved udarbejdelsen af GB2021 var ukendt.

Resultatdisponering

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

Disponeret til bortfald	2020
Disponeret til udbytte til statskassen	0
Disponeret til overført overskud	-25,6

Kilde: Statens Koncern System (SKS)

Som nævnt ovenfor, var det forudsat, at styrelsen skulle have tilført en tillægsbevilling på 31,9 mio. kr. Styrelsen har ikke fået tilført positive tillægsbevillinger i 2020, men afgivet bevillinger på sammenlagt 11,1 mio. kr.

3.3 Balance

Tabel 8: Balancen

Note	Aktiver (mio. kr.)	2019	2020
	Anlægsaktiver		
	Immaterielle anlægsaktiver	0,1	0,0
	Færdiggjorte udviklingsprojekter	0,1	0,1
	Erhvervede koncessioner, patenter, licenser mv.	0,0	0,0
	Udviklingsprojekter under opførelse	0,0	0,2
1	Immaterielle anlægsaktiver i alt	0,1	0,3
	Materielle anlægsaktiver	0,0	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	0,0	0,0
	Igangværende arbejder for egen regning	0,0	0,0
2	Materielle anlægsaktiver i alt	0,0	0,0
	Finansielle anlægsaktiver	3,1	3,1
	Statsforskrivning	3,1	3,1
	Øvrige finansielle anlægsaktiver	0,0	0,0
	Finansielle anlægsaktiver i alt	3,1	3,1
	Anlægsaktiver i alt	3,3	3,4
	Omsætningsaktiver		
	Omsætningsaktiver (ekskl. Likvider)	192,1	50,3
	Varebeholdninger	0,0	0,0
	Tilgodehavender	175,2	40,0
	Periodeafgrænsningsposter	16,9	10,3
	Værdipapirer	0,0	0,0
	Likvide beholdning	-101,5	4,0
	FF5 Uforrentet konto	-130,7	-101,5
	FF7 Finansieringskonto	29,2	105,6
	Andre likvider	0,0	0,0
	Likvide beholdninger i alt	-101,5	4,0
	Omsætningsaktiver i alt	90,6	54,3
	Aktiver i alt	93,8	57,8

Afvigelse i tal skyldes afrunding

Kilde: Statens Koncern System (SKS)

Note	Passiver (mio. kr.)	2019	2020
Egenkapital			
	Reguleret egenkapital (startkapital)	-3,1	-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	-29,1	-3,5
Egenkapital i alt		-32,2	-6,6
Hensatte forpligtelser		0,0	-0,7
Langfristede gældsposter			
	FF4 Langfristet gæld	-0,2	-0,1
	Donationer	0,0	0,0
	Prioritetsgæld	0,0	0,0
	Anden langfristet gæld	0,0	0,0
Langfristede gæld i alt		-0,2	-0,1
Kortfristede gældsposter			
	Leverandører af vare og tjenesteydelser	-24,6	-0,2
	Anden kortfristet gæld	-4,1	-3,1
	Skyldige feriepenge	-17,8	-8,5
	Igangv. Arbejder for fremmed regning - forpl.	0,0	0,0
	Periodeafgrænsningsposter, forpligtelser	-14,9	-26,2
	Skyldige indefrosne feriepenge	0,0	-12,3
Kortfristede gæld i alt		-61,4	-50,3
Gæld i alt		-61,6	-50,4
Passiver i alt		-93,8	-57,8

Afvigelse i tal skyldes afrunding

Kilde: Statens Koncern System (SKS)

På aktivsiden er der tilgodehavender på 40,0 mio. kr., hvilket for hovedparten skyldes, at Styrelsen for Patientklager ultimo 2020 efterregulerede for sager afsluttet i 2019. I forbindelse med reguleringen er der fremkommet uenighed om grundlaget for opkrævningen af visse sager afgjort i 2019. To regioner har på den baggrund valgt at tilbageholde deres betaling af udeståendet til styrelsen. Desuden er der periodeafgrænsningsposter for 10,3 mio. kr., som primært vedrører den forventede efterregulering til kommune, regioner og forsikringselskaber for 2020.

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

Saldoen afspejler ikke balancen pr. ultimo 2020, da kontoen først bliver afstemt, herunder likviditetsreguleret af Statens Administration i 1. kvartal 2021. Reguleringen sker mellem FF7 Finansieringskontoen og FF5 Uforrentet konto.

På passivside udgør egenkapitalen en post på 3,1 mio. kr., som er det overførte overskud for 2019 fratrukket det overførte underskud for 2020. En uddybning af det overførte underskud findes under afsnit 3.2 Resultatopgørelsen. En specifikation af egenkapitalen fremgår af tabel 9 nedenfor. Den største post på passivside udgøres af periodeafgrænsningsposter på 26,2 mio. kr., hvilket primært kan henføres til forudbetalinger af leverandører i forbindelse med Regeringens aftale om fremrykning af offentlige betalinger for varetjenesteydelser. Håndteringen af forudbetalinger kan i balancen ses ved, at de samlede gældposter til Leverandører af varer og tjenesteydelser i passivside i balancen i 2020 er formindsket og tilsvarende er Tilgodehavende i aktivside forøget i forhold til året før. Hertil kommer indefrosne feriepenge med 12,3 mio. kr., som følge af den nye ferielov og skyldige feriepenge med 8,5 mio. kr. Den samlede feriepengeforpligtelse er steget med 3,0 mio. kr., som kan henføres til en ændret opgørelsesmetode jf. afsnit 3 Regnskab, flere medarbejdere og flere optjente feriedage pr. medarbejder.

3.4 Egenkapitalforklaring

Tabel 9: Egenkapitalforklaring

Egenkapital primo (mio. kr.)	2019	2020
Reguleret egenkapital primo	0	-3,1
+Ændring i reguleret egenkapital	-3,1	0,0
Reguleret egenkapital ultimo	-3,1	-3,1
Opskrivninger primo	0	0,0
+Ændring i opskrivninger	0	0,0
Opskrivninger	0	0,0
Reserveret egenkapital ultimo	0	0,0
+Ændring i reserveret egenkapital	0	0,0
Reserveret egenkapital ultimo	0	0,0
Overført overskud primo	0	0,0
+Primoregulering/flytning mellem bogføringskredse	0	0,0
+Regulering af det overførte overskud	35,2	-29,1
+Overført fra årets resultat	-64,4	25,6
-Bortfald	0	0,0
-Udbytte til staten	0	0,0
Overført overskud ultimo	-29,1	-3,5
Egenkapital ultimo	-32,2	-6,6
Egenkapital ultimo jf. balancen (tabel 8)	-32,2	-6,6

Styrelsen for Patientklager viderefører, efter det negativ overførte overskud i 2020 på 25,6 mio. kr., 3,5 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.)	2020
Sum af immaterielle og materielle anlægsaktiver	0,3
Låneramme	0,6
Udnyttelsesgrad (pct.)	57,3

Kilde: Statens Koncern System (SKS)

Summen af de materielle og immaterielle anlægsaktiver udgør 0,3 mio. kr. ultimo 2020, jf. tabel 10. Lånerammen var på 0,6 mio. kr. Styrelsen for Patientklager har således en udnyttelsesgrad på 57,3 procent og overholder dermed disponeringsreglerne vedrørende lånerammen.

3.6 Opfølgning på lønsumsloft

Tabel 11: Opfølgning af lønsum

(mio. kr.)	16.11.18, mio. kr.
Lønsumsloft FL	125,0
Lønsumsloft inkl. TB/aktstykke	117,1
Lønsumsloft inkl. den særlige bevillingsbestemmelse, Note A	162,2
Lønforbrug under lønsumsloft	162,5
Difference (+mindreforbrug/-merforbrug)	-0,3
Akk. Opsparing ultimo 2019	70,0
Akk. Opsparing ultimo 2020	69,7

Kilde: Statens Koncern System (SKS)

Note A: Særlige bevillingsbestemmelse, BV 2.6.5, som lyder: Lønsumsloftet kan i finansåret forhøjes med op til 80 pct. af finansårets merindtægter fra takstbetalinger, som overstiger det budgetterede niveau. Ved mindreindtægter fra takstbetalinger i forhold til det budgetterede niveau reduceres lønsumsloftet ikke.

Af tabel 11 fremgår det, at Styrelsen for Patientklager havde et lønsumsloft på 125,0 mio. kr. ved årets begyndelse i 2020. På grund af de negative tillægsbevillinger, der er beskrevet tidligere, er lønsumsloftet i løbet af året blevet reduceret til 117,1 mio. kr. Med den særlige bevillingsbestemmelse, BV 2.6.5 må styrelsens lønsumsloft forhøjes med op til 80 procent af finansårets medindtægt fra takstbetalinger, som overstiger det budgetterede niveau, hvilket betyder, at lønsumsloftet kan forhøjes med 45,2 mio. kr. Med et lønforbrug på 162,5 mio. kr. er lønsumsloftet overskredet med 0,3 mio. kr. Dette skal dog ses i lyset af, at lønforbruget i forbindelse med udlån af medarbejdere til COVID-19-relaterede opgaver er opgjort til 1,4 mio. kr. og er dækket af en driftsindtægt i stedet for lønindtægt. Merforbruget af løn og inddækkes af lønsumsopsparingen.

3.7 Bevillingsregnskabet

Styrelsen for Patientklager havde ifølge Finanslov 2020 en udgiftsbevilling på 158,6 mio. kr., men realiserede udgifter for 232,3 mio. kr. Den tilsvarende indtægtsbevilling er på 145,4 mio. kr. og der er realiseret indtægter på 193,5 mio. kr. Sammenlagt er der derved realiseret en negativ afvigelse

(merforbrug) på 25,6 mio. kr. i 2020. Styrelsen havde i 2019 et overført overskud på 29,1 mio. kr., og med merforbruget i 2020 betyder det, at der ultimo 2020 er en videreførelse på 3,5 mio. kr.

Table 12: Bevillingsregnskab

Hovedkonto	Navn	Bevillingstype	(Mio. kr.)	Bevilling	Regnskab	Afvigelse	Videreførelse ultimo året
16.11.18	Styrelsen for Patientklager	Driftbevilling	Udgiftskonto	158,6	232,3	-73,7	0
16.11.18	Styrelsen for Patientklager	Driftbevilling	Indtægskonto	-145,4	-193,5	48,1	0
16.11.18	Styrelsen for Patientklager	Driftbevilling	Balancekonto	0	0	0	-3,5

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. 31.12.2020	0,2	0,0	0,2
Primokorrektion og flytning ml. bogføringskredse	0,0	0,0	0,0
Årets tilgang	0,0	0,0	0,0
Årets afgang	0,0	0,0	0,0
Kostpris pr. 31.12.2020	0,2	0,0	0,2
Akkumulerede afskrivninger	-0,1	0,0	-0,1
Akkumulerede nedskrivninger	0,0	0,0	0,0
Akkumulerede af- og nedskrivninger 31.12.2020	-0,1	0,0	-0,1
Regnskabsmæssig værdi 31.12.2020	0,1	0,0	0,3
Årets afskrivninger	0,0	0,0	0,0
Årets nedskrivninger	0,0	0,0	0,0
Årets af- og nedskrivninger	0,0	0,0	0,0

Afvigelse i tal skyldes afrunding

Kilde: Statens Koncern System (SKS)

(mio. kr.)	Udviklingsprojektor under udførelse
Primo saldo pr 1. januar 2020	0,0
Tilgang	0,2
Nedskrivninger	0,0
Overført til færdiggjorte udviklingsprojektor	0,0
Kostpris pr. 31.12.2020	0,2

Tabel 14: Note 2, Materielle anlægsaktiver

(mio. kr.)	Grunde, arealer og bygninger	Infrastruktur	Produktionsanlæg og maskiner	Transportmateriel	Inventar og IT udstyr	I alt
Kostpris pr. 31.12.2020	0	0	0	0	0,1	0,1
Primokorrektion og flytning ml. bogføringskredse	0	0	0	0	0,0	0,0
Årets tilgang	0	0	0	0	0,0	0,0
Årets afgang	0	0	0	0	-0,1	-0,1
Kostpris pr. 31.12.2020	0	0	0	0	0,0	0,0
Akkumulerede afskrivninger	0	0	0	0	0,0	0,0
Akkumulerede nedskrivninger	0	0	0	0	0,0	0,0
Akkumulerede af- og nedskrivninger 31.12.20	0	0	0	0	0,0	0,0
Regnskabsmæssig værdi 31.12.2020	0	0	0	0	0,0	0,0
Årets afskrivninger	0	0	0	0	0,1	0,1
Årets nedskrivninger	0	0	0	0	0,0	0,0
Årets af- og nedskrivninger	0	0	0	0	0,1	-0,1

Afvigelse i tal skyldes afrunding

Kilde: Statens Koncern System (SKS)

(mio. kr.)	Igangværende arbejder for egen regning
Primo saldo pr 1. januar 2020	0
Tilgang	0
Nedskrivninger	0
Overført til færdiggjorte udviklingsprojektor	0
Kostpris pr. 31.12.2020	0

4.2 It-omkostninger

Styrelsen for Patientklager havde i 2020 it-omkostninger for samlet set 15,0 mio. kr., hvoraf styrelsen direkte har afholdt 1,3 mio. kr., som fremgår af tabel 15. Derudover har styrelsen afgivet 10,0 mio. kr. i bevilling til Sundhedsdatastyrelsen mod et løft på it-driftsydelserne på 10,0 mio. kr.

Tabel 15: It-omkostninger

Sammensætning	(Mio. kr.)
Interne personaleomkostninger til (it-drift/-vedligehold/-udvikling)	0,0
It-systemdrift	0,1
It-vedligehold	0,4
It-udviklingsomkostninger	0,0
Udgifter til it-vareforbrug	0,8
I alt	1,3

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 2020 på 13,7 mio. kr. Af de realiserede omkostninger vedrører 9,8 mio. kr. it-systemdrift, 0,9 mio. kr. it-vedligehold, 2,6 mio. kr. udgifter til it-vareforbrug og 0,4 mio. kr. til den centrale it-pulje.