



STYRELSEN FOR  
PATIENTKLAGER

---

# ÅRSRAPPORT

2021

# Kolofon

---

Titel på udgivelsen: Årsrapport 2021

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: 2022

Version: Nr. 1.0.

Versionsdato: Marts 2022

Publikationen er tilgængelig på <https://stpk.dk/om-os/publikationer/>

# Indhold

---

<b>1</b>	<b>Påtegning</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Beretning</b>	<b>5</b>
2.1	Forord	5
2.2	Præsentation af Styrelsen for Patientklager	6
2.3	Ledelsesberetning	7
2.4	Kerneopgaver og ressourcer	15
2.5	Målrapportering	16
2.6	Forventninger til 2022	18
<b>3</b>	<b>Regnskab</b>	<b>20</b>
3.1	Anvendt regnskabspraksis	20
3.2	Resultatopgørelse	21
3.3	Balance	23
3.4	Egenkapitalforklaring	25
3.5	Likviditet og låneramme	25
3.6	Opfølgning på løsumsloft	25
3.7	Bevillingsregnskabet	26
<b>4</b>	<b>Bilag</b>	<b>27</b>
4.1	Noter til resultatopgørelse og balance	27
4.2	It-omkostninger	27

# 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 2021.

## 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



---

Svend Særkjær, Departementschef  
Sundhedsministeriet

Aarhus, dato



---

Lizzi Krarup Jakobsen, Direktør  
Styrelsen for Patientklager

## 2 Beretning

---

### 2.1 Forord

Der er meget at være stolt af, når vi ser tilbage på styrelsens resultater i 2021. Hver dag arbejder cirka 260 engagerede og fagligt specialiserede medarbejdere for at bidrage til retssikkerhed og patientsikkerhed i det danske sundhedsvæsen. Det har i løbet af året udmøntet sig i mange konkrete resultater til gavn for vores omverden og samarbejdspartnere.

#### **Historisk mange afgørelser**

Aldrig før er så mange sager blevet afsluttet på et enkelt år. I år fik næsten 14.000 klager en afslutning på deres sag. Det er 10 procent mere end i 2020. De mange afgørelser er et stort tigerspring på vejen mod kortere sagsbehandlingstider.

Det er godt. For patienten, der oplever at blive fejlopereret i knæet, og for kirurgen, der opererer. Og for alle andre, der bliver involveret i en klagesag. For en uafgjort klageslag opleves af langt de fleste som en tung tordensky over hovedet. Afgørelsen er derimod ofte netop den afslutning, der skal til, for at de – klager og indklagede – kan komme videre.

Vi afsluttede i 2021 mange ældre sager indsendt, da styrelsen var under etablering i Aarhus i 2018-2019. Afslutningen af disse har selvfølgelig i første omgang påvirket den samlede sagsbehandlingstid for året.

#### **Ny kvalitetsmodel og nye kerneopgaver**

Vi har selvfølgelig ikke kun haft blikket stift rettet mod antallet af afgørelser. Mindst lige så vigtig er, at vi hele tiden opretholder en tilfredsstillende kvalitet i arbejdet. Afgørelserne skal være juridisk korrekte med en klar god begrundelse skrevet i et letforståeligt sprog.

Vi har derfor indført en kvalitetsmodel, så vi løbende og systematisk sikrer, at vi følger vores interne retningslinjer og sikrer, at afgørelserne lever op til vores kvalitetskriterier. Alle skal opleve, at afgørelsen - og sagsbehandlingen generelt - er professionel og uvildig, uanset hvordan sagen falder ud. Som uvildig myndighed skal vi være et fagligt fyrtårn, som borgere og sundhedsprofessionelle har fuld tillid til, så vi kan bidrage til at bygge bro og genskabe tilliden, når noget er gået galt i sundhedsvæsenet.

Vi har i årets løb fået udvidet vores kerneopgaver med yderligere to nyoprettede nævn, nemlig Ankenævnet for Besøgsrestriktioner og Ankenævnet for Tilsynsafgørelser, så vi nu også på disse områder kan bidrage til retssikkerheden i sundhedsvæsenet.

Nu er sagsophobningen reduceret markant, og vi oplever ikke længere forsinkelser hos vores samarbejdspartnere på grund af corona. Vi kan derfor skimte målet på en gennemsnitlig sagsbehandlingstid på ni måneder for behandlingsklager i horisonten og satser på at nå målet i midten af 2022.

God læselyst.

Lizzi K. Jakobsen  
Direktør

## 2.2 Præsentation af Styrelsen for Patientklager

Styrelsen for Patientklager er en styrelse under Sundhedsministeriet. Styrelsen blev oprettet den 1. juli 2018 med henblik på at være fuldt etableret i Aarhus pr 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 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 være et fagligt fyrtårn, der står for retssikkerhed og høj faglighed. Konkret skal borgere og indklagede 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, samtidigt med at vi fastholder kvaliteten i afgørelserne. Dette sikres blandt andet gennem målrettet arbejde med digitalisering og andre effektiviseringstiltag, der også kan understøtte en transparent, moderne og professionel sagsbehandling.

### Styrelsen for Patientklagers primære opgaver

Styrelsens kerneopgaver er:

- at afgøre klager over sundhedsfaglig behandling på et behandlingssted
- at afgøre klager over tilsidesættelse af patientrettigheder
- at afgøre ankesager for patienterstatninger, abort, besøgsrestriktioner, afgørelser angående tilsyn udført af Styrelsen for Patientsikkerhed, afgørelser fra det Psykiatriske Patientklagenævn samt beslutninger om anvendelse af tvang

Styrelsen for Patientklager fungerer også som 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.
- **Ankenævnet for Tilsynsafgørelser**, som behandler klager over afgørelser fra Styrelsen fra Patientsikkerhed om midlertidig fratagelse af sundhedspersoners autorisation, arbejdsforbud og indskrænkning af virksomhedsområde.
- **Ankenævnet for Besøgsrestriktioner**, som behandler klager over påbud om restriktioner for adgang til plejehjem, sygehuse, behandlingssteder mv.
- **Godtgørelse af asbestofre**, som omhandler godtgørelse til asbestofre udsat for industriel smittekilde gennem ikke erhvervsmæssig ophold og færden i nærhed af en sådan kilde. Desuden godtgørelsesordning til anden-håndseksponerede asbestofre.

## 2.3 Ledelsesberetning

### 2.3.1 Årets faglige resultater

Styrelsen for Patientklager har i løbet af året været påvirket af coronarestriktioner på lige fod med andre og har i to omgange udlånt medarbejdere til smitteopsporingen.

#### 10 pct. flere afgørelser

Ligesom for mange andre arbejdspladser har året budt på udbredt hjemmearbejde og varierende fysisk fremmøde på arbejdspladsen i takt med, at restriktionerne kom og gik.

En stor del af styrelsens opgaver har kunnet løses på trods af de gentagne hjemsendelser. Samlet set er der blevet afgjort 1.271 flere sager end i 2020 svarende til 10 procent flere afgørelser. Antallet af modtagne klager er steget med næsten 8 pct. i forhold til 2020.

På grund af coronapandemien, har det ikke været muligt at overholde de planlagte mål for 2021. Styrelsen for Patientklager er del af et dansk sundhedsvæsen, der hænger sammen. Vi er ofte afhængige af hinanden, og vi har under pandemien gjort, hvad vi kunne for at hjælpe hinanden bedst muligt. Det ses blandt andet ved, at styrelsen har udlånt medarbejdere til coronarelaterede opgaver i andre dele af koncernen. Derfor er styrelsens sagsbehandling desværre også påvirket af coronapandemien. Handleplanen er efter aftale med Sundhedsministeriet forlænget med seks måneder til medio 2022.

#### Lavere sagsbehandlingstid for erstatningsankesager

I handleplanen fremgår mål om, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for erstatningsankesager skal nedbringes til 6 måneder. Det mål er nået i 2021, hvor den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for erstatningsankesager var 5 måneder. Opfyldelse af målet skyldes blandt andet, at de resterende ophobede erstatningsankesager blev afgjort i 2021.

Resultatet dækker blandt andet over, at Sekretariat for Ankenævn, der sekretariatsbetjener Ankenævnet for Patienterstatninger, har modtaget næsten 11 pct. flere erstatningsankesager sammenlignet med 2020. Sekretariatet for Ankenævn har yderligere fået tilført nye opgaver i årets løb

i form af to nye nævn (Ankenævn for Tilsynsafgørelser og Ankenævn for Besøgsrestriktioner) og en ny pulje for andenhåndsasbestofre.

### **Bidrag til corona-opgaver**

Styrelsen har i løbet af året udlånt adskillige medarbejdere til corona-relaterede opgaver og har dermed bidraget til løsning af den vigtige samfundsopgave. I januar måned var op til 40 pct. af styrelsens medarbejdere udlånt til smitteopsporing. I november måned bidrog styrelsens studentermedhjælpere til smitteopsporingen, da smitten igen steg i samfundet.

Styrelsen har indgået aftaler med to søsterstyrelser i koncernen omkring juridisk bistand til at løse aktindsigter efter offentlighedsloven. Det bidrager til, at Sundhedsministeriets koncern får løst en vigtig opgave.

### **Digitalisering**

Styrelsen arbejder løbende på at gøre behandlingen af en klagesag så enkel og digitalt understøttet som muligt. Det gælder alle dele af processen – fra borgeren opretter klagen, sagen oplyses i regioner og kommuner, vurderes af jurister og sagkyndige, behandles på et nævnsmøde og til sidst sendes til klager og indklagede med en afgørelse.

Styrelsen er derfor i tæt dialog med regioner, brugere og relevante samarbejdspartner om tiltag, som kan gøre sagsbehandlingen endnu mere smidig og brugervenlig – til gavn for borgere og andre interessenter.

Af nye tiltag i 2021 kan blandt andet nævnes:

- **Nye klageskemaer**

Ny platform til oprettelse af sager på borger.dk, der er mere brugervenlig for borgerne, for eksempel med bedre information om valg af sagstyper og guide til at oprette en klage.

- **Ny hjemmeside**

Ny hjemmeside med fokus på webtilgængelighed og informationsbehov hos borgere, sundhedsprofessionelle og øvrige interessenter. Hjemmesiden er blandt andet udvidet med enkle beskrivelser og forskellige explainerfilm, der visuelt forklarer klageprocesserne, som kan være komplekse at forstå for klager og indklagede. Hjemmesiden er desuden udbygget med en let søgbare afgørelsesdatabase, som er med til at skabe transparens i styrelsens afgørelser. Samtidig bidrager informationen i databasen til læring i sundhedsvæsenet gennem større synlighed af afgørelser og domme.

- **Automatiseret sagsbehandling**

Automatisering af interne, manuelle processer som eksempelvis at sende kvitteringsbreve til borgere helt eller delvist automatisk, når klagen oprettes. På den måde får man som klager hurtig information om blandt andet sagens gang, sagsnummer og hvornår man kan forvente at få svar på sin klage.

- **Integreret udsendelse og modtagelse af digital post**

Mulighed for at kommunikere direkte med borgere via e-Boks, så al ud- og indgående post modtages, sendes og journaliseres direkte på sagen. Det giver både større sikkerhed, mindsker risikoen for fejl og er enklere for borgeren.



- **Ny platform til afvikling af nævnsmøder**

Nyt mødemodul med fokus på brugervenlighed og datasikkerhed for de ca. 200 nævnsmedlemmer, som træffer afgørelse i klage- og erstatningssager. Styrelsen afvikler årligt mere end 130 årlige nævnsmøder for blandt andet Sundhedsvæsenets Disciplinærnævn og Ankenævnet for Patienterstatningen.

- **Digital overførsel af billedmateriale fra sygehusene**

Integreret digital overførsel af billeddiagnostisk materiale fra sygehusene. Ordningen har fungeret med tre regioner siden 2020, og i 2021 er der indgået aftale med de sidste to regioner. Det sparer tid og manuelle arbejdsgange på sygehusene og sikrer samtidig en bedre billedkvalitet af for eksempel røntgenbilleder til gavn for de ca. 600 eksterne sagkyndiges vurdering af sagerne.

### Ny kvalitetsmodel

Vi indførte i løbet af året en ny kvalitetsmodel, der sikrer løbende og systematisk opfølgning på kvaliteten af afgørelserne. Konkret vurderes en række tilfældigt udvalgte sager hvert kvartal ud fra fem kvalitetskriterier. Nævnsager vurderes af formændene, mens styrelsessager vurderes af etablerede kvalitetsråd. Resultaterne bruges til læring på organisationsniveau.

### To nye nævn

Styrelsen blev i 2021 sekretariat for to nye nævn: Ankenævnet for Besøgsrestriktioner og Ankenævnet for Tilsynsafgørelser.

#### **Ankenævnet for Besøgsrestriktioner**

I medfør af epidemiloven kan Styrelsen for Patientsikkerhed udstede påbud til henholdsvis kommunalbestyrelse og regionsråd om at fastsætte restriktioner for eller forbud mod adgangen til eller brugen af behandlings-, pleje- og omsorgsinstitutioner m.v. Med etableringen af Ankenævnet for Besøgsrestriktioner er der nu mulighed for at klage over Styrelsen for Patientsikkerheds påbud om besøgsrestriktioner og implementeringen af et sådant påbud.

Styrelsen for Patientklager stiller sekretariatsbistand til rådighed for nævnet, der blev oprettet den 1. marts 2021. I 2021 modtog nævnet tre sager, som alle er afsluttet.

#### **Ankenævnet for Tilsynsafgørelser**

Folketinget vedtog i december 2020 et lovforslag, som indebærer, at Ankenævnet for Tilsynsafgørelser blev nedsat pr. 1. juli 2021. Ankenævnet for Tilsynsafgørelser skal behandle klager over visse særligt indgribende tilsynsafgørelser fra Styrelsen for Patientsikkerhed. Det drejer sig om afgørelser om midlertidig fratagelse af autorisation eller indskrænkning af virksomhedsområde, afgørelser om arbejdsforbud og afgørelser om suspension.

I 2021 modtog nævnet 12 sager, hvoraf de seks er afsluttet.

### 13 sager om asbestofre

Med Finansloven for finansåret 2021 indførtes 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 udvidedes godtgørelsesordning til anden-håndseksponerede asbestofre. Der afsættes midler til at udvide den eksisterende godtgørelsesordning. Målgruppen omfatter alle andenhands-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.

Samlet modtog begge ordninger 13 sager i 2021, mens 15 sager blev afsluttet i 2021. To af de afgjorte sager blev modtaget i 2020.

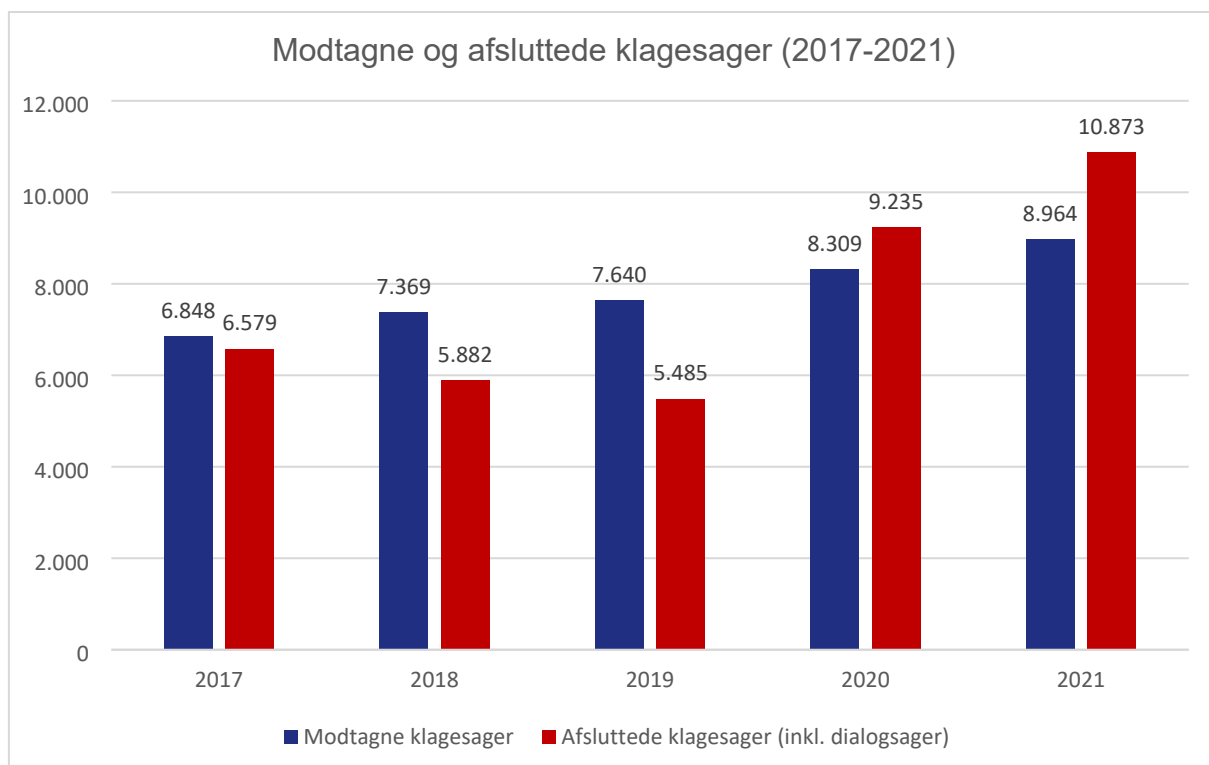
### Modtagne og afsluttede sager samt sagsbehandlingstid

Styrelsen kan se, at der er en stigende tendens i modtagne klage- og erstatningsankesager fra 2020 til 2021.

### Klagesager

De seneste år har styrelsen oplevet en stigning i modtagne klagesager, senest en stigning på næsten 8 pct. fra 2020 til 2021. Samtidigt har handleplanen sikret, at der også er afsluttet væsentligt flere sager.

Nedenfor ses antallet af henholdsvis modtagne og afsluttede klagesager fra 2017-2021<sup>1 2</sup>.



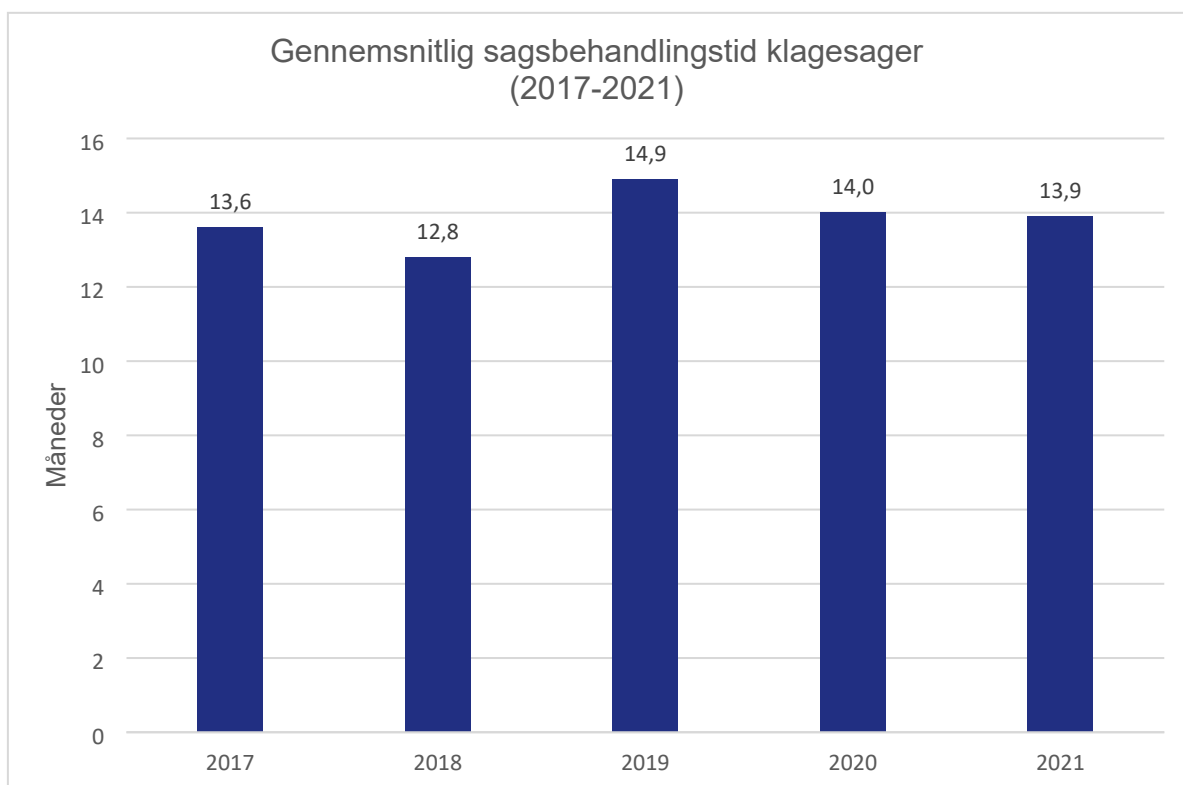
Faldet i afsluttede sager i 2018-2019 skyldes udflytningen fra København til Aarhus, hvor kun få medarbejdere fulgte med. Der skete derfor en ophobning af sager i kølvandet på udflytningen. Denne

<sup>1</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.

<sup>2</sup> Af årsrapporten for 2020 fremgik det, at der blev afsluttet 9.260 sager i 2020. Der er nu opgjort 9.235 (25 sager færre) afsluttede sager i 2020, hvilket skyldes efterreguleringer. Af samme årsrapport fremgik det ved en fejl, at der blev modtaget 8.160 klagesager. Det korrekte tal er 8.309 klagesager.

er væsentlig reduceret i løbet af 2020-2021, hvor der er afsluttet markant flere sager, end der er modtaget.

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for sager afsluttet i 2021 er marginalt faldet til 13,9 måneder. Det er forventeligt og skyldes primært, at styrelsen i 2021 fortsat har afgjort ophobede sager fra før 1. januar 2020. Nedenstående figur viser udviklingen i den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for klagesager.



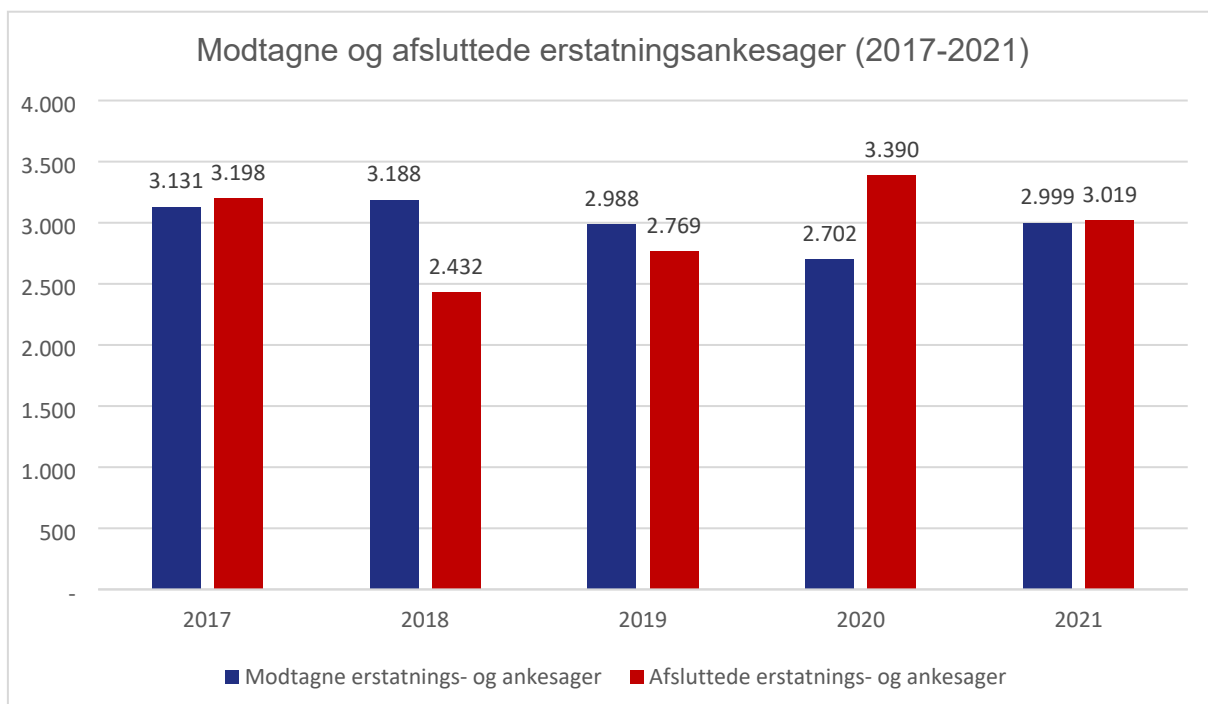
### Erstatningsankesager

For erstatningsankesager har der fra 2018 til 2020 været et generelt fald i antallet af modtagne erstatningsankesager. Fra 2020 til 2021 er antallet af modtagne erstatningsankesager steget.

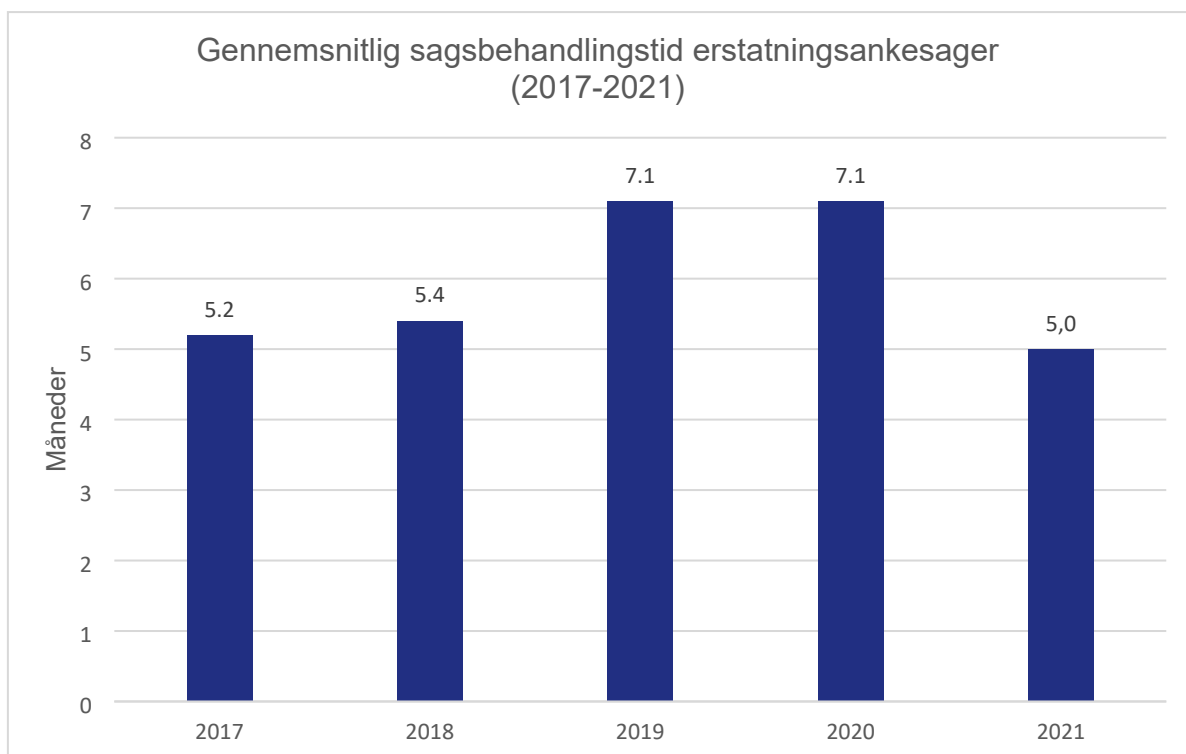
Nedenfor ses antallet af henholdsvis modtagne og afsluttede erstatningsankesager fra 2017-2021<sup>3</sup>.

<sup>3</sup> Af årsrapporten for 2020 fremgik det, at der blev modtaget 2.686 erstatningsankesager sager i 2020. Der er nu opgjort 2.706 (16 sager flere) modtagne sager i 2020, hvilket skyldes efterreguleringer.

Af samme årsrapport fremgik det, at der blev afsluttet 3.401 erstatningsankesager i 2020. Der er nu opgjort 3.390 (11 sager færre) afsluttede sager i 2020, hvilket skyldes efterreguleringer.



Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for erstatningsankesager er nedbragt og landede på 5,0 måneder i 2021<sup>4</sup>. Dermed er delmål om gennemsnitlig sagsbehandlingstid på 6 måneder for erstatningsankesager fra handleplanen realiseret.



<sup>4</sup> Af årsrapporten for 2020 fremgik det, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i 2020 var på 6,7 måneder. Der er nu opgjort gennemsnitlig sagsbehandlingstid på 7,1 måneder (0,4 måneder mere), hvilket skyldes efterreguleringer (særligt af retssager).

Styrelsen administrerer desuden en pulje for patientskader ved behandling med lægemidlet Thalidomid. Der er i 2021 afgjort 1 sag vedrørende Thalidomid. Der blev ikke tilkendt erstatning, da puljen udløb 2019.

### 2.3.2 Årets økonomiske resultater

Styrelsen for Patientklager har i 2021 realiseret et overskud på 4,9 mio. kr. Tabellen herunder viser styrelsens samlede økonomiske hoved- og nøgletal, som kommenteres efter tabellen.

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

Hovedtal (mio. kr.)	R 2020	R 2021	GB 2022
<b>Resultatopgørelse</b>			
Ordinære driftsindtægter	-201,9	-219,9	-235,2
- heraf bevilling	-13,2	-20,2	-21,4
- heraf takstindtægter og øvrige ordinære driftsindtægter	-188,7	-199,7	-213,8
Ordinære driftsomkostninger	231,8	222,2	246,3
Resultat af ordinære drift	29,9	2,4	11,1
Resultat før finansielle poster	25,6	-5,0	5,1
<b>Årets resultat</b>	<b>25,6</b>	<b>-4,9</b>	<b>5,1</b>
<b>Balance</b>			
Anlægsaktiver i alt (materielle og immaterielle)	0,3	0,2	
Omsætningsaktiver (ekskl. likvider)	50,3	53,9	
Egenkapital	6,6	11,5	
Langfristet gæld	0,1	0,2	
Kortfristet gæld	151,9	49,6	
<b>Finansielle nøgletal</b>			
Udnyttelsesgrad af lånerammen (pct.)	57,3	19,1	23,8
Bevillingsandel (pct.)	6,5	9,2	9,1
Lønforbrug	162,5	165,3	178,6
Lønsumsloft	162,3	174,5	132,6
<b>Personaleoplysninger</b>			
Antal årsværk	253,8	261,0	239,5
Årsværkspris <sup>1)</sup>	640.111	632.236	745.612
Antal sygefraværsdage pr. ansat (inkl. langtidssyge) <sup>2)</sup>	9,9	10,7	N/A
Antal sygefraværsdage pr. ansat (ekskl. langtidssyge) <sup>2)</sup>	6,8	5,6	N/A

Note 1, Årsværkprisen er inkl. sagkyndige konsulenter og nævnsmedlemmer, som ikke indgår i antal årsværk.

Note 2, Sygefraværet er baseret på gennemsnittet af antal sygefraværsdage pr. ansat i de seneste 4 kvartaler, dvs. 4.kvt. 2020 til og med 3. kv. 2021. Bemærk at sygefraværet for 2020 er korrigeret i forhold til årsrapporten 2020. Kilde: Statens Koncern System (SKS), "Forslag til finanslov for finansieringsåret 2022" og Statens Budgetsystem (SBS)

Tabel 1 viser et samlet overskud på 4,9 mio. kr. Overskuddet afviger positivt med 10,5 mio. kr. fra det forventede resultat i grundbudgettet for 2021. Årsagen til denne afvigelse kan primært henføres til udlånet af medarbejdere til smitteopsporing samt til et mindreforbrug på it-omkostninger. Se afsnit 3.2 for uddybende forklaringer samt bilag 4.2. Set i lyset af corona og det deraf følgende udlån af medarbejdere, vurderes årets økonomiske resultat i 2021 som tilfredsstillende.

#### Balancen

På aktivsiden er der omsætningsaktiver for 53,9 mio. kr., hvilket dækker over tilgodehavender for 39,9 mio. kr. samt periodeafgrænsningsposter for 14,0 mio. kr. Tilgodehavender indeholder primært manglende betaling fra to regioner i forbindelse med takstopkrævning i 2018 til styrelsen. Den største post på passivsiden udgøres af kortfristet gæld der primært omhandler gæld til leverandører af vare og tjenesteydelser på 18,4 mio. kr. samt udligning af overtræk på 10,8 mio. kr. på FF7 Finansieringskonto.

Styrelsen for Patientklager har en samlet egenkapital ultimo 2021 på 11,5 mio. kr. Egenkapitalen er forøget med årets resultat på 4,9 mio. kr. siden 2020.

### Lånerammen

Udnyttelsesgraden af lånerammen er faldet fra 57,3 procent i 2020 til 19,1 procent i 2021. Hvilket primært skyldes, at lånerammen er steget fra 1,1 mio. kr. i 2020 til 2,1 mio. kr. i 2021 som ligeledes var gældende i årene før 2020. Trækket på lånerammen har henholdsvis været 0,3 og 0,2 mio. kr. i 2020 og 2021, som kan henføres til styrelsens nye hjemmeside, der gik i luften i 2021. Dermed overholder styrelsen disponeringsreglerne vedrørende lånerammen.

### Bevillingsandel

Styrelsen har i 2021 haft en bevillingsandel på 9,2 procent, hvilket er en stigning i forhold til året før, hvor bevillingsandelen var 6,5 procent. Stigningen skyldes primært, at bevillingen er steget fra 13,2 til 20,2 mio. kr. fra 2020 til 2021. Bevillingsandelen i Styrelsen for Patientklager udgør en mindre andel af styrelsens samlede finansiering. Det skyldes, at Styrelsen for Patientklager hovedsageligt er finansieret igennem takster. Bevillingen er lovmæssigt øremærket til sagsbehandling af specifikke sagstyper samt til nedbringelse af sagsbehandlingstider.

### Lønforbrug og lønsumsloft

Lønforbruget udgjorde i 2021 samlet 165,3 mio. kr. Ved årets indgang havde styrelsen et lønsumsloft på 130,2 mio. kr. På grund af de tilførte tillægsbevillinger er lønsumsloftet i løbet af året blevet opjusteret til 133,6 mio. kr. Dertil må styrelsens lønsumsloft forhøjes med op til 80 procent af finansårets merindtægt fra takstbetalinger, som overstiger det budgetterede niveau jf. den særlige bevillingsbestemmelse (BV 2.6.5). Det betyder, at lønsumsloftet forhøjes med 40,9 mio. kr., hvilket giver et samlet lønsumsloft på 174,5 mio. kr. Styrelsen opnår dermed et samlet mindreforbrug på løn på 9,2 mio. kr. i forhold til lønsumsloftet i 2021. Dermed overholder styrelsen disponeringsreglerne vedrørende lønforbrug.

### Årsværk

I 2021 havde Styrelsen for Patientklager 261 årsværk ansat. Ifølge ministerens handleplan er det forudsat, at styrelsens bemanning i perioden 2020-2021 er på 270 årsværk<sup>5</sup>. Prisen pr. årsværk udgjorde 632.636 kr. i 2021, og ventes i grundbudget 2022 at ligge på 745.612 kr. Prisen pr. årsværk er inklusiv løn til eksterne sagkyndige og nævnsmedlemmer, men de indgår ikke i opgørelsen af årsværk. Derfor er det mere korrekt at sammenligne prisen pr. årsværk eksklusiv løn til eksterne sagkyndige og nævnsmedlemmer. Uden sagkyndige og nævnsmedlemmer er prisen pr. årsværk 496.698 kr. i 2021 og forventes for 2022 at være 552.106 kr.

### Sygefravær

Sygefraværet eksklusiv langtidssyge er faldet fra 6,8 i 2020 til 5,6 dage pr. ansat i 2021. Styrelsens sygefravær er dermed på niveau med det gennemsnitlige sygefravær på ministerområdet, som er på 5,7 dage. Medtages langtidssyge er gennemsnittet for styrelsen steget fra 9,9 dage pr. ansat i 2020 til 10,7 i 2021, hvilket ligger over ministerområdets gennemsnitlige sygefravær inklusiv langtidssyge på 8,6 dage pr. ansat i 2021. Stigningen skyldes, at medarbejdere, der er langtidssyge, i gennemsnit er syge i flere dage end i 2020. Dette skyldes blandt andet en stigning i corona-relateret sygdom.

---

<sup>5</sup> Tallene for årsværk kan ikke sammenlignes, da de 270 årsværk er inklusiv barslende, mens de 261 årsværk er eksklusiv medarbejdere på barsel

### 2.3.3 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:

§ 16.11.20. Udvidelse af godtgørelsesordningen for andenhånds-eksponerede asbestofre

§ 16.11.23. Erstatning til andenhånds-eksponerede asbestofre

Nedenstående tabel 2 opsummerer styrelsens drift, såsom løn, udgifter til drift af kontorarbejdspladser, husleje, drift af de nævn, som styrelsen sekretariatsbetjener samt administrationsbidrag for sagsbehandlingen vedrørende udvidelse af godtgørelsesordningen for andenhånds-eksponerede asbestofre og erstatning til andenhånds-eksponerede asbestofre. Tabellen viser ligeledes styrelsens indtægter.

**Tabel 2: Virksomhedens hovedkonti**

Drift	(Mio. kr.)	Bevilling			Regnskab	Overført overskud ultimo
		FL	TB	FL+TB		
16.11.18. Styrelsen for Patientklager	Udgifter	167,0	0,2	167,2	222,6	8,4
	Indtægter	-147,0	0,0	-147,0	-207,3	
<b>Administrerede ordninger</b>						
Administrerede ordninger i alt	Udgifter	10,0	0,0	10,0	2,4	12,5
	Indtægter	0,0	0,0	0,0	0,0	
16.11.20 Udvidelse af godtgørelsesordningen for andenhånds-eksponerede asbestofre	Udgifter	9,1	0,0	9,1	0,4	8,8
	Indtægter	0,0	0,0	0,0	0,0	
16.11.23 Erstatning til andenhånds-eksponerede asbestofre	Udgifter	0,9	0,0	0,9	2,1	3,7
	Indtægter	0,0	0,0	0,0	0,0	

Kilde: Statens Koncern System (SKS)

Med en bevilling på 20,2 mio. kr. på 16.11.18 i 2021 og et nettoudgiftsniveau på 15,3 mio. kr., blev årets resultat 4,9 mio. kr. Da det overførte overskud primo 2021 var på 3,5 mio. kr., betyder det, at det overførte overskud ultimo 2021 er på 8,4 mio. kr. For uddybning af årets resultat for de administrerede ordninger henvises til afsnit 3.2.

## 2.4 Kerneopgaver og ressourcer

Styrelsens for Patientklager har to kerneopgaver udover generel ledelse og administration. Opgaverne er dels 'Afslutte klagesager' samt ' Afslutte ankesager vedr. erstatning og abort'. Tabellen herunder viser en sammenfatning af styrelsens økonomi fordelt på de tre kerneopgaver.

**Table 3: Sammenfatning af økonomi for Styrelsen for Patientklagers opgaver**

Opgave (mio kr.)	Bevilling (FL + TB)	Øvrige indtægter	Omkostninger	Andel af årets overskud
Bevilling	-20,2			-20,2
Opgave 0: Generel ledelse og administration		-6,7	1,7	-5,1
Opgave 1: Afslutte klagesager		-141,6	160,8	19,2
Opgave 2: Afslutte ankesager vedr. erstatning og abort		-58,9	60,1	1,2
<b>I alt</b>	<b>-20,2</b>	<b>-207,3</b>	<b>222,6</b>	<b>-4,9</b>

Note: Summen af tabellens tal afviger enkelte steder fra totalen grundet afrunding.

Note: Bevillingen er ikke fordelt på de tre opgaver.

Kilde: LDV

### Opgave 1: Afslutning af klagesager

De samlede omkostninger for afslutning af klagesager udgjorde i 2021 160,8 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.

De samlede omkostninger for afslutning af ankesager vedr. erstatning og abort udgjorde i 2021 60,1 mio. kr. eksklusiv generelle fællesomkostninger. Opgaven er primært finansieret via takstbetalinger fra regioner, kommuner og forsikringsselskaber, men er også for en mindre antal sagers vedkommende bevillingsfinansieret, som er relateret til de statslige erstatningsankesager og Abortankenævnet.

### Bevilling og generelt ledelse og administration

Foruden de direkte omkostninger registreret på kerneopgaverne afholder Styrelsen for Patientklager udgifter til generelle fællesomkostninger. Udgifterne er samlet under opgave 0, og udgjorde 1,7 mio. kr. i 2021. Tallet er af teknisk karakter, da udgifterne er opgjort efter at styrelsens omkostningerne er blevet omkostningsfordelt forholdsmæssigt på organisationens ydelser. Dette gøres for at få et retvisende grundlag for takst for de takstfinansierede områder.

Styrelsen modtog i 2021 samlet bevilling for 20,2 mio. kr. Bevillingen finansierer dels specifikke sager under kerneopgave 1 og 2, samt generel ledelse og administration. Det er ikke muligt at fordele bevillingen på en hensigtsmæssig måde, hvorfor den ikke er fordelt.

## 2.5 Målrapportering

Styrelsen har i 2021 ikke været omfattet af en resultatkontrakt men følger ministerens handleplan, som blev vedtaget i december 2019. I det følgende afrapporteres der på de resultater, som Styrelsen for Patientklager har opfyldt i 2021.

### 2.5.1 Del 1: Oversigt over årets resultatopfyldelse

I tabel 4 vises en oversigt over styrelsens resultater i 2021, hvad angår enhedsomkostninger og antallet af afsluttede sager.



**Tabel 4. Oversigt forventede resultater og faktiske resultater for 2021**

	Forudsat i takst- bekendtgørelse <sup>1)</sup>	Forudsat i handleplan <sup>1)</sup>	Opnåede resultater	Mål- opfyldelse
Enhedsomkostninger pr. klagesag <sup>2)</sup>	15.916	15.944	14.949	Opfyldt
Enhedsomkostninger pr. erstatningsankesag mv. <sup>3)</sup>	19.200	19.215	19.787	Ikke opfyldt
Antal afsluttede klagesager <sup>4)</sup>	-	11.119	10.873	Ikke opfyldt
Antal afsluttede erstatningsankesager mv. <sup>5)</sup>	-	3.991	3.019	Ikke opfyldt

Kilde for bekendtgørelse: BEK nr 889 af 28/08/2019 "Bekendtgørelse om finansiering af Styrelsen for Patientklager, Sundhedsvæsenets Disciplinærnævn, Ankenævnet for Patienterstatningen, Tvangsbehandlingsnævnet og Det Psykiatriske Ankenævn"

Kilde for handleplan: Aktstk. 70 endeligt svar på § 16 spørgsmål 19 i Finansudvalget 2019-20

Note 1, Måltallene for enhedsomkostninger er reguleret til PL-2021.

Note 2, Beregnet ud fra omkostningsfordelingsmodellen. Taksten dækker over styrelsessager, rettilighedssager, bevillingsfinansierede sager og sager fra Tvangsbehandlingsnævnet, Det Psykiatriske Ankenævn og Sundhedsvæsenets Disciplinærnævn. Taksten dækker ikke over tandsager der har egen takst.

Note 3, Beregnet ud fra omkostningsfordelingsmodellen (medtager erstatningsankesager og bevillingsfinansierede sager).

Note 4, Inklusiv dialogsager og ikke-takstfinansierede sager samt de 770 afsluttede tandsager, der har egen takst (se note 1).

Note 5, Inklusiv ikke-takstfinansierede sager

Afvigelser mellem faktiske og forventede resultater for 2021 uddybes i det følgende afsnit.)

## 2.5.2 Del 2: Uddybende analyser og vurderinger

### Enhedsomkostning pr. klagesag

Som det fremgår af tabel 4, udgør den realiserede enhedsomkostning for klagesager 14.949 kr. i 2021, hvilket er 995 kr. pr. sag under den estimerede takst, der ligger til grund for handleplanen og 967 kr. under den maksimale takst i takstbekendtgørelsen. Det bidrager til styrelsens mål fra handleplanen om en økonomi i balance fra og med 2022. At den realiserede enhedsomkostning ligger under den maksimale takst betyder ligeledes, at styrelsens opkrævninger for klagesager til regioner, kommuner, forsikringsselskaber er baseret på den realiserede enhedsomkostning i 2021.

Den lavere realiserede enhedsomkostning i forhold til de forventede takster skyldes, at afdelingerne, der behandler klagesager, nu får den fulde effekt af alle de effektiviseringsstiltag, som de løbende har gennemført siden etableringen i 2018. Endvidere kan der grundet afvikling af ophobede sager være forskydninger henover årsskiftet i forhold til, hvornår udgifterne til sagsbehandlingen er afholdt, og hvornår afgørelse og dermed takstopkrævning falder.

### Enhedsomkostning pr. erstatningsankesag

Den realiserede enhedsomkostning for erstatningsankesager udgjorde 19.787 kr. i 2021, hvilket er 572 kr. højere end det forventede mål i handleplanen for 2021. Samtidigt er det 587 kr. højere end den maksimale takst jf. takstbekendtgørelsen om finansiering af Styrelsen for Patientklager på 19.200 kr. i 2021. I styrelsens opkrævninger til regioner, kommuner, forsikringsselskaber er det derfor den aftalte maksimale takst i takstbekendtgørelsen for erstatningsankesager, der er anvendt.

Enhedsomkostningerne på erstatningsankesager ligger således over både estimatet fra handleplanen og den maksimale takst og er derfor forsat i fokus i 2022 i forhold til at sikre, at styrelsens økonomi er i balance fra og med 2022.

### Antal afsluttede sager

Det fremgår af tabel 4, at det realiserede antal afsluttede klagesager i 2021 udgør 10.873 sager, svarende til en lavere produktion af 246 sager set i forhold til det forventede antal afsluttede klagesager på 11.119, som lå til grund for handleplanen. Dertil fremgår det, at det realiserede antal afsluttede

erstatningsankesager i 2021 udgør 3.019, svarende til 972 færre sager set i forhold til det forventede antal afsluttede sager på 3.991, som indgik i handleplanen. Det kan herudover bemærkes, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for sager afsluttet i 2021 er faldet marginalt til 13,9 måneder.

Den primære årsag til, at der er afsluttet færre erstatningsankesager end forudsat i handleplanen er, at de ophobede sager, der opstod i forbindelse med udflytningen, blev afviklet i 2021 og dermed et år tidligere end forventet. Antallet af afsluttede sager i 2021 er på niveau med de 3.000 sager pr. år, der blev estimeret i handleplanen for 2022, der jf. handleplanen skulle være det første år uden ophobede sager. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for erstatningsankesager er nedbragt og landet på 5,0 måneder i 2021. Det betyder, at delmålet fra handleplanen om en gennemsnitlig sagsbehandlingstid 6 måneder for erstatningsankesager er realiseret.

Antallet af afsluttede klagesager har også i 2021 været påvirket af corona, på grund af udlån af medarbejdere til corona-smitteopsporing samt længere svartider fra regionerne, da regionerne forståeligt har måtte omprioritere ressourcerne i forbindelse med coronapandemien. Dette har medvirket til, at handleplanen er blevet forlænget til medio 2022.

## 2.6 Forventninger til 2022

Styrelsen for Patientklager har fortsat fokus på at indfri målene i handleplanen, så de indfris medio 2022. I det følgende afsnit fremgår øvrige fokusområder i 2022.

### Betydning for sagsbehandlingstid

Styrelsen for Patientklager har, jf. afsnit 2.3.1, opfyldt målsætningen om gennemsnitlig sagsbehandlingstid for erstatningsankesager på 6 måneder. Samtidig forventer styrelsen, at målsætningen om gennemsnitlig sagsbehandlingstid for behandlingsklager på 9 måneder opnås medio 2022 i overensstemmelse med målene i den udskudte handlingsplan.

### Gennemgang af afgjorte erstatningsankesager

Højesteret afsagde i december 2020 dom i en principiel sag om fastsættelse af tidspunkt for forrentning efter erstatningsansvarsloven.

Ankenævnet for Patienterstatning har i slutningen af 2021 påbegyndt gennemgangen af ca. 1.800 tidligere afgjorte erstatningsankesager relateret til rentedommen. Det skal vurderes, hvorvidt sagerne skal genoptages og have et fornyet forrentningstidspunkt og deraf ny renteberegning. Sagerne forventes afviklet senest med udgangen af 2022.

### Digitalisering

Styrelsen for Patientklager vil i 2022 fortsat have fokus på udnytte digitale muligheder og ny teknologi, som bidrager til øget gennemsigtighed og effektivisering – både internt i styrelsen og i samarbejdet med blandt andre regioner og kommuner.

Styrelsen oplever, at mange klagere har et ønske om at kunne følge deres sag og få viden om, hvornår de kan forvente en afgørelse. Styrelsen vil derfor i 2022 i samarbejde med Digitaliseringsstyrelsen indlede et arbejde på at vise data på den fællesoffentlige platform Borger.dk. Dette vil gøre det muligt for borgeren løbende at følge med i, hvor langt deres sag er i sagsbehandlingsprocessen.

Styrelsen vil i 2022 også igangsætte initiativer, der har til formål at lette arbejdsgangene for sundhedspersoner, når medvirker med oplysning og udtalelser i klagesager. Styrelsen forventer i den forbindelse også at ibrugtage de nye muligheder for digital kommunikation, som lanceringen af den nye generation af Digital Post i 2022 vil give.

### Forenklinger i patientklagesystemet

Handleplanen har siden 2019 været den krystalklare ledestjerne for styrelsens arbejde. Det er vigtigt, at styrelsen altid er en moderne og professionel styrelse, der giver værdi for brugere – borgerne, de indklagede og sundhedsvæsenet generelt. En strategi for 2022-2025 skal udvikles. Derfor tager styrelsen hul på en mere strategisk dialog med interessenter og brugere om styrelsens arbejde og mulighederne for forenklinger i patientklagesystemet generelt.

### Betydning for overholdelse af den aftalte maks. takst i 2022

Styrelsen for Patientklager forventer i 2022 af overholde makstaksten på 16.186 kr. (PL-2022) og 19.526 kr. (PL-2022) for henholdsvis klagesager og erstatningsankesager. Forventningerne tager udgangspunkt i, at styrelsen forventer at have afviklet alle ophobede sager senest den 1. juli 2022 samt at de realiserede takster for klagesager og erstatningsankesager i 2021 enten var under makstakst eller tæt på makstaksten.

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

	R 2021	GB2022
Bevilling og øvrige indtægter	-227,5	-241,2
Udgifter	222,6	246,3
Resultat	-4,9	5,1

Kilde: Statens Koncern System (SKS)

Grundbudgettet for 2022 afspejler, at styrelsen forventer tillægsbevillinger til at dække det forventede merforbrug på 5,1 mio. kr. De 5,1 mio. kr. dækker over;

- Forventet overførsel fra Sundhedsdatastyrelsen 0,9 mio. kr. vedrørende finansiering af ny Koncern-IT model,
- Forventet merforbrug på 1,2 mio. kr. Merforbruget skyldes at styrelsen i 2021 udlånte medarbejdere til smitteopsporing i Styrelsen for Patientsikkerhed.
- Forventet merforbrug på 3,0 mio. kr. vedrørende Ankenævnet for Tilsynsafgørelser. Merforbruget skyldes at der ikke er blevet taget stilling til finansieringen af nævnet.

## 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 forholdsmæssigt på organisationens ydelser via en omkostningsfordelingsmodel, som er udviklet ultimo 2019. Modellen er udviklet med udgangspunkt i gældende principper om prisfastsættelse og omkostningsfordelinger fra Økonomistyrelsen, herunder vejledningen om regnskabsmæssig registrering af fællesomkostninger.

I det dette kapitel og i bilagsafsnittet anvendes primært data fra SKS. Dertil anvendes data fra Statens Budgetsystem til resultatopgørelsen.

#### **Ændret anvendt regnskabspraksis vedrørende forudbetaling for at støtte virksomheder med likviditet under corona restriktionerne i 2021**

Regnskabspraksis er ændret således, at styrelsen har forudbetalt regninger fremfor at afvente modtagelse af varer/tjenesteydelser før betaling, som er normal praksis. Grundet corona-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. Med aktstykket blev der dermed dispenseret fra en række regler, hvor fravigelse af visse bestemmelser i budgetvejledningen og regnskabsbekendtgørelsen var muligt.

Adgangen til at forudbetale blev forlænget og har været gældende hele år 2021.

## 3.2 Resultatopgørelse

**Tabel 6: Resultatopgørelse (mio. kr.)**

Resultatopgørelse	2020	2021	GB 2022
<b>Ordinære driftsindtægter</b>			
<b>Bevilling</b>	-13,2	-20,2	-21,4
<b>Salg af varer og tjenesteydelser</b>	-188,7	-199,7	-213,8
Eksternt salg af vare og tjenester	-185,8	-190,6	-211,4
Internt statslige salg af varer og tjenester	-2,9	-9,0	-2,4
Tilskud til egen drift	0,0	0,0	0,0
<b>Gebyrer</b>	0,0	0,0	0,0
<b>Ordinære driftsindtægter i alt</b>	<b>-201,9</b>	<b>-219,9</b>	<b>-235,2</b>
<b>Ordinære driftsomkostninger</b>			
Ændring i lagre	0,0	0,0	0,0
<b>Forbrugsomkostninger</b>			
Husleje	7,5	7,6	7,9
<b>Forbrugsomkostninger i alt</b>	<b>7,5</b>	<b>7,6</b>	<b>7,9</b>
<b>Personaleomkostninger</b>			
Lønninger	150,2	155,8	166,7
Pension	18,1	18,7	20,1
Lønrefusion	-6,6	-8,8	-8,4
Andre personaleomkostninger	0,7	-0,5	0,1
<b>Personaleomkostninger i alt</b>	<b>162,5</b>	<b>165,3</b>	<b>178,6</b>
<b>Årets af- og nedskrivninger</b>	<b>0,1</b>	<b>0,1</b>	<b>0,0</b>
<b>Internt køb af varer og tjenesteydelser</b>	<b>18,6</b>	<b>11,7</b>	<b>11,5</b>
<b>Andre ordinære driftsomkostninger</b>	<b>43,1</b>	<b>37,4</b>	<b>48,3</b>
<b>Ordinære driftsomkostninger i alt</b>	<b>231,8</b>	<b>222,2</b>	<b>246,3</b>
<b>Resultat af ordinær drift</b>	<b>29,9</b>	<b>2,4</b>	<b>11,1</b>
<b>Andre driftsposter</b>			
Andre driftsindtægter	-4,8	-7,6	-6,0
Andre driftsomkostninger	0,5	0,2	0,0
<b>Resultat før finansielle poster</b>	<b>25,6</b>	<b>-5,0</b>	<b>5,1</b>
<b>Finansielle Poster</b>			
Finansielle indtægter	0,0	-0,1	0,0
Finansielle omkostninger	0,0	0,2	0,0
<b>Årets resultat</b>	<b>25,6</b>	<b>-4,9</b>	<b>5,1</b>

Note: Summen af tabellens tal afviger enkelte steder fra totalen grundet afrunding af tallene.

Kilde: Statens Koncern System (SKS) og grundbudget 2022 (GB 2022)

Tabel 6 viser, at Styrelsen for Patientklager kom ud af 2021 med et positivt resultat på 4,9 mio. kr. Årets resultat afviger med 10,5 mio. kr. fra det forventede underskud på 5,6 mio. kr. i grundbudgettet for 2021. I det resterende afsnit beskrives afvigelserne i årets resultat i forhold til grundbudgettet 2021. Tabellen herunder viser først fordelingen af årets resultat på styrelsens forskellige finansieringskilder.

**Tabel 6.2: Fordeling af årets resultat på finansieringskilder (mio. kr.)**

Resultatfordeling	2020	2021
Nettobevilling (UK10)	25,6	-5,7
COVID-19 relaterede opgaver (UK12)	0,0	0,9
Takstfinansieret aktiviteter (UK20)	0,0	0,0
<b>Årets resultat</b>	<b>25,6</b>	<b>-4,9</b>

Note: Summen af de enkelte resultater afviger fra totalen grundet afrunding af tallene til mio. kr.

Kilde: LDV

Resultatet består af et overskud på bevillingsdelen på 5,7 mio. kr. samt et underskud på COVID-19-relaterede opgaver på 0,9 mio. kr. der skyldes at der ikke var afsat en bevilling på dette område herunder til drift af Ankenævn for Besøgsrestriktioner. Underskuddet på COVID-19-relaterede opgaver dækkes af grundbevillingen, hvorfor det samlede overskud på 4,9 mio. kr. er relateret til bevillingen.

Det samlede overskud på 4,9 mio. kr. er som nævnt 10,5 mio. kr. højere end det forventede underskud i grundbudgettet for 2021 på 5,6 mio. kr. Afvigelsen kan henføres til fire overordnede ændringer i styrelsens økonomi, som beskrives herunder:

### **Færre takstindtægter**

I 2021 realiserede styrelsen færre takstindtægter for 18,7 mio. kr. Dette har to hovedårsager. Dels endte taksten på klagesager 967 kr. under makstaksten, som var forudsat i budgettet. Dels udlånte styrelsen medarbejdere til corona-smitteopsporing i 2021. De færre medarbejdere til at afslutte sager i styrelsen bevirkede, at der kom færre takstindtægter end budgetteret, samt at indtægterne fra bunkeafviklingen af klagesager i relation til handleplanen delvist forskydes ind i første halvår af 2022. I relation hertil var der et mindreforbrug i personaleomkostninger på 9,3 mio., hvilket også primært kan henføres til udlånet af medarbejdere.

### **Merindtægter i styrelsens øvrige indtægter på 10,6 mio. kr.**

Der har været en merindtægt i styrelsens øvrige indtægter på samlet 10,6 mio. kr. Med styrelsens øvrige indtægter menes indtægter ud over bevilling og takster. Merindtægten kommer fra følgende ændringer:

- En merindtægt på 6,7 mio. kr. som følge af udlån af medarbejdere til Styrelsen for Patientsikkerhed i forbindelse med corona-smitteopsporing.
- En merindtægter på hhv. 2,1 mio. kr., 0,2 mio. kr. og 0,1 mio. kr. vedrørende indtægter fra screening af sager for tilsynsaspekter, støtte til aktindsigtssager for Sundhedsdatastyrelsen og Styrelsen for Patientsikkerhed samt administrationsgebyr fra asbestordningerne.
- En merindtægter i andre driftsindtægter på 1,5 mio. kr. for vundne retssager i forbindelse med erstatningsankesager.

### **Mindreforbrug i styrelsens øvrige driftsomkostninger på 9,0 mio. kr.**

Der har været et samlet mindreforbrug vedrørende øvrige driftsomkostninger på 9,0 mio. kr. i forhold til forventningerne ved indgangen til året. Med øvrige driftsomkostninger menes alle omkostninger, der ikke er lønninger. Afvigelsen skyldes hovedsageligt tre store ændringer:

- Et mindreforbrug på 6,9 mio. kr. for basis IT og WorkZone.
- Et mindreforbrug i forbindelse med personalerelaterede udgifter på samlet 2,1 mio. kr. Mindreforbruget skyldes primært udlån af medarbejdere til smitteopsporing der samlet har mindsket personaleomkostningerne og dermed også personalerelaterede udgifter, som for eksempel kantinedrift og uddannelse af medarbejdere.
- Et merforbrug på udgifter til sagkyndige på 2,4 mio. kr.

### **Tillægsbevilling**

Styrelsen for Patientklager modtog en tillægsbevilling i 2021 på 0,2 mio. kr. i forbindelse med fordeling af midler fra Sundhedsdatastyrelsen som følge af ny Koncern-IT model. Den samlede bevilling i 2021 ender derfor på 20,2 mio. kr. i mod den budgetterede bevilling på 20,0 mio. kr.

### 3.2.1 Resultatdisponering

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

(mio. kr)	2021
Disponeret til udbytte til statskassen	0,0
Disponeret til overført overskud	-4,9

Kilde: Statens Koncern System (SKS)

Årets resultat på 4,9 mio. kr. disponeres til overført overskud, Overskuddet indeholder ud over overskud på bevillingsdelen på 5,7 mio. kr. også det samlede underskud fra corona relaterede udgifter på 0,9 mio. kr. (underkonto 12).

### 3.3 Balance

**Table 8: Balancen**

Aktiver (mio. kr.)	2020	2021
<b>Anlægsaktiver</b>		
<b>Immaterielle anlægsaktiver</b>		
Færdiggjorte udviklingsprojekter	0,1	0,2
Erhvervede koncessioner, patenter, licenser mv.	0,0	0,0
Udviklingsprojekter under opførelse	0,2	0,0
<b>Immaterielle anlægsaktiver i alt <sup>1)</sup></b>	<b>0,3</b>	<b>0,2</b>
<b>Materielle anlægsaktiver</b>		
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
<b>Materielle anlægsaktiver i alt <sup>2)</sup></b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>
<b>Finansielle anlægsaktiver</b>		
Statsfor skrivning	3,1	3,1
Øvrige finansielle anlægsaktiver	0,0	0,0
<b>Finansielle anlægsaktiver i alt</b>	<b>3,1</b>	<b>3,1</b>
<b>Anlægsaktiver i alt</b>	<b>3,4</b>	<b>3,3</b>
<b>Omsætningsaktiver</b>		
<b>Omsætningsaktiver (ekskl. Likvider)</b>		
Varebeholdninger	0,0	0,0
Tilgodehavender	40,0	39,9
Periodeafgrænsningsposter	10,3	14,0
Værdipapirer	0,0	0,0
<b>Omsætningsaktiver (ekskl. Likvider) i alt</b>	<b>50,3</b>	<b>53,9</b>
<b>Likvide beholdning</b>		
FF5 Uforrentet konto	0,0	4,3
FF7 Finansieringskonto	105,6	0,0
Andre likvider	0,0	0,0
<b>Likvide beholdninger i alt</b>	<b>105,6</b>	<b>4,3</b>
<b>Omsætningsaktiver i alt</b>	<b>155,9</b>	<b>58,3</b>
<b>Aktiver i alt</b>	<b>159,4</b>	<b>61,6</b>

Note 1, se tabel 13 i bilagsafsnittet.

Note 2 udgår, da der ikke er materielle anlægsaktiver i Styrelsen for Patientklager ultimo 2021.

Kilde: Statens Koncern System (SKS)

Passiver (mio. kr.)	2020	2021
<b>Egenkapital</b>		
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	3,5	8,4
<b>Egenkapital i alt</b>	<b>6,6</b>	<b>11,5</b>
<b>Hensatte forpligtelser</b>		
<b>Hensatte forpligtelser i alt</b>	<b>0,7</b>	<b>0,3</b>
<b>Gældsforpligtelser</b>		
<b>Langfristede gældsposter</b>		
FF4 Langfristet gæld	0,1	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>	<b>0,1</b>	<b>0,2</b>
<b>Kortfristede gældsposter</b>		
Leverandører af vare og tjenesteydelser	0,2	18,4
Anden kortfristet gæld	104,7	17,0
Skyldige feriepenge	8,5	9,7
Igangværende arbejder for fremmed regning - forpl.	0,0	0,0
Periodeafgrænsningsposter, forpligtelser	26,2	4,4
Skyldige indefrosne feriepenge	12,3	0,0
<b>Kortfristede gæld i alt</b>	<b>151,9</b>	<b>49,6</b>
<b>Gældsforpligtelser i alt</b>	<b>152,1</b>	<b>49,8</b>
<b>Passiver i alt</b>	<b>159,4</b>	<b>61,6</b>

Note: Passiver præsenteres som positive tal for at lette forståelsen af tallene. Dette er en ændring ift. årsrapporten 2020.  
Kilde: Statens Koncern System (SKS)

Balancesummen udgjorde 61,6 mio. kr. pr. 31 december 2021. Herunder beskrives relevante balance poster nærmere.

### Aktiver

På aktivsiden er der tilgodehavender for 39,9 mio. kr. Hovedparten skyldes, at Styrelsen for Patientklager ultimo 2019 opkrævede takstbetaling for sager afsluttet i 2018. Der opstod i den forbindelse uenighed om grundlaget for opkrævningen af et antal sager afgjort i 2018. To regioner har på denne baggrund valgt at tilbageholde betaling af udeståendet til styrelsen. Efter regnskabsårets afslutning i januar 2022 har den ene region dog indbetalt sit forfaldne udestående på 21,9 mio. kr.

På aktivsiden er der dertil periodeafgrænsningsposter for 14,0 mio. kr., som primært vedrører den forventede efterregulering af takstindtægten fra afsluttede sager til kommuner, regioner og forsikringsselskaber for 2021.

### Passiver

På passivsiden udgør egenkapitalen 11,5 mio. kr. som uddybes i tabel 9 nedenfor. Dertil har styrelsen samlet hensat 0,3 mio. kr. som dækker over midler til reetablering af lejemål. Der blev ikke hensat midler til reetablering af lejemål i styrelsens første to år (2019 og 2020). I indeværende regnskab er der derfor blevet hensat for alle tre år med 0,1 mio. kr. pr. år.

Den største post på passivsiden udgøres af gæld til leverandører af vare og tjenesteydelser på 18,4 mio. kr., der primært kan henføres til afregninger vedr. internt statsligt køb, advokatbistand og husleje. Anden kortfristet gæld udgøres af udligning af overtræk på 10,8 mio. kr. på FF7 Finansieringskonto og 6,1 mio. kr. vedrørende løn og ferieudbetaling. Ændringen i skyldige indefrosne feriepenge fra 12,3 mio. kr. til 0,0 mio. kr. skyldes at de indefrosne feriepenge er blevet udbetalt i 2021.



### 3.4 Egenkapitalforklaring

**Tabel 9: Egenkapitalforklaring**

Egenkapital primo (mio. kr.)	2020	2021
Reguleret egenkapital primo	3,1	3,1
+Ændring i reguleret egenkapital	0,0	0,0
<b>Reguleret egenkapital ultimo</b>	<b>3,1</b>	<b>3,1</b>
<b>Reserveret egenkapital primo</b>		
+Ændring i reserveret egenkapital	0,0	0,0
<b>Reserveret egenkapital ultimo</b>		
Overført overskud primo	29,1	3,5
+Primoregulering/flytning mellem bogføringskredse	0,0	0,0
+Regulering af det overførte overskud	0,0	0,0
+Overført fra årets resultat	-25,6	4,9
-Bortfald	0,0	0,0
<b>Overført overskud ultimo</b>	<b>3,5</b>	<b>8,4</b>
<b>Egenkapital ultimo</b>	<b>6,6</b>	<b>11,5</b>
<b>Egenkapital ultimo jf. balancen (tabel 8)</b>	<b>6,6</b>	<b>11,5</b>

Tabelnote: Passiver præsenteres som positive tal. Dette er en ændring ift. årsrapporten 2020.  
Kilde: Statens Koncern System (SKS)

Styrelsen for Patientklager har en samlet egenkapital ultimo 2021 på 11,5 mio. kr. Egenkapitalen består af den regulerede egenkapital (startkapital) på 3,1 mio. kr., et overført overskud, der ultimo 2020 var på 3,5 mio. kr. samt årets resultat på 4,9 mio. kr., der ligeledes overføres til egenkapitalen ultimo 2021. Styrelsen for Patientklager overholder dermed disponeringsreglerne i relation til overført overskud/egenkapital, om at det akkumulerede resultat ikke må være negativt fire år i træk.

### 3.5 Likviditet og låneramme

**Tabel 10: Udnyttelse af låneramme**

(mio. kr.)	2021
Sum af immaterielle og materielle anlægsaktiver	0,2
Låneramme	1,1
Udnyttelsesgrad (pct.)	19,1

Kilde: Statens Koncern System (SKS)

Styrelsen for Patientklagers materielle og immaterielle anlægsaktiver udgør samlet 0,2 mio. kr. ultimo 2021. Lånerammen er på 1,1 mio. kr. Dermed er der en udnyttelsesgrad på 19,1 procent og styrelsen overholder således disponeringsreglerne vedrørende lånerammen.

### 3.6 Opfølgning på lønsumsloft

**Tabel 11: Opfølgning af lønsum**

(mio. kr.)	16.11.18
Lønsumsloft FL	130,2
Lønsumsloft inkl. TB/aktstykke	133,6
Lønsumsloft inkl. den særlige bevillingsbestemmelse <sup>1)</sup>	174,5
Lønforbrug under lønsumsloft	165,3
<b>Difference (+mindreforbrug/-merforbrug)</b>	<b>9,2</b>
Akk. Opsparing ultimo 2020 <sup>2)</sup>	60,4
<b>Akk. Opsparing ultimo 2021</b>	<b>69,6</b>

Note 1, Den særlige bevillingsbestemmelse, BV 2.6.5, lyder: Lønsumsloftet kan i finansåret forhøjes med op til 80 pct. af finansårets merindtægter fra takstbetalinger, som overstiger det budgetterede niveau

Note 2, Opsparing ultimo 2020 i årsrapport 2020 er forskellige fra opsparing ultimo 2020 i årsrapport 2021. Det skyldes, at lønsumsloft inkl. den særlige bevillingsbestemmelse er korrigeret i forhold til årsrapporten 2020.

Kilde: Statens Koncern System (SKS) samt beregninger.

Af tabel 11 fremgår det, at Styrelsen for Patientklager havde et lønsumsloft på 130,2 mio. kr. ved årets begyndelse i 2021. På grund af de tilførte tillægsbevillinger er lønsumsloftet i løbet af året blevet opjusteret til 133,6 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 40,9 mio. kr., dette giver et lønsumsloft inklusiv den særlige bevillingsbestemmelse på 174,5 mio. kr. Styrelsen har i 2021 haft et lønforbrug på 165,3 mio. kr. hvorefter styrelsen opnår et samlet mindreforbrug på 9,2 mio. kr. i forhold til lønsumsloftet i 2021.

Med en akkumuleret opsparing ultimo 2020 på 60,4 mio. kr. kan styrelsen akkumulerede opsparing under lønsumsloftet opgøres til 69,6 mio. kr. ultimo 2021. Styrelsen for Patientklager overholder dermed disponeringsreglerne i relation til lønsumsloftet.

### 3.7 Bevillingsregnskabet

**Tabel 12: Bevillingsregnskab**

Hovedkonto	Bevillingstype	(Mio. kr.)	Bevilling	Regnskab	Afvigelse
<b>Drift</b>					
16.11.18 Styrelsen for Patientklager	Driftsbevilling	Udgifter	167,2	222,6	55,4
		Indtægter	-147,0	-207,3	-60,3
<b>Administrerede ordninger</b>					
16.11.20 Udvidelse af godtgørelsesordningen for andenhånds-eksponerede asbestofre	Reservationsbevilling	Udgifter	9,1	0,4	-8,7
		Indtægter	0,0	0,0	0,0
16.11.23 Erstatning til andenhånds-eksponerede asbestofre	Reservationsbevilling	Udgifter	0,9	2,1	1,2
		Indtægter	0,0	0,0	0,0

Kilde: Statens Koncern System (SKS)

Styrelsen for Patientklager havde ifølge Finanslov 2021 en udgiftsbevilling på 167,2 mio. kr., men realiserede udgifter for 222,6 mio. kr. Den tilsvarende indtægtsbevilling var på 147,0 mio. kr. og der er realiserede indtægter på 207,3 mio. kr. Sammenlagt er der derved realiseret et overskud på 4,9 mio. kr. i 2021. Resultatet er uddybet yderligere i afsnit 3.2

På konto 16.11.20 Udvidelse af godtgørelsesordningen for andenhånds-eksponerede asbestofre er der et mindreforbrug på 8,7 mio. kr. mellem bevilling og regnskab. Afvigelsen skyldes at der i Finanslov 2021 var afsat 9,1 mio. kr. til at udbetale godtgørelse til 55 godtgørelsesberettigede personer. Der var to ansøgninger i 2021, der blev udbetalt godtgørelse i begge tilfælde. Ikke udbetalt godtgørelse på 8,7 mio. kr. overføres til finansår 2022.

På konto 16.11.23 Erstatning til andenhånds-eksponerede asbestofre er der en afvigelse mellem bevilling og regnskab på (merforbrug) 1,2 mio. kr. Afvigelsen skyldes at der i finanslov 2021 var afsat 0,9 mio. kr. til at udbetale godtgørelse til fem godtgørelsesberettigede personer. Der var 13 ansøgninger i 2021, hvoraf der blev udbetalt godtgørelse til 11 godtgørelsesberettigede personer. Merforbruget dækkes af den videreførte pulje fra tidligere år. Puljens overførte overskud ultimo 2021 er på 3,7 mio. kr.

## 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 primo 2021	0,2	0,0	0,2
Primokorrektion og flytning ml. bogføringskredse	0,0	0,0	0,0
Årets tilgang	0,3	0,0	0,3
Årets afgang	-0,2	0,0	-0,2
<b>Kostpris pr. 31.12.2021</b>	<b>0,3</b>	<b>0,0</b>	<b>0,3</b>
Akkumulerede afskrivninger	-0,04	0,0	0,0
Akkumulerede nedskrivninger	0,0	0,0	0,0
Akkumulerede af- og nedskrivninger 31.12.2021	0,0	0,0	0,0
Regnskabsmæssig værdi 31.12.2021	0,2	0,0	0,2
Årets afskrivninger	0,1	0,0	0,1
Årets nedskrivninger	0,0	0,0	0,0
Årets af- og nedskrivninger	0,1	0,0	0,1

(mio. kr.)	Udviklingsprojektor under udførelse
Primo saldo pr. 1. januar 2021	0,2
Årets tilgang	0,0
Årets afgang	-0,3
Nedskrivninger	0,0
Overført til færdiggjorte udviklingsprojektor	0,0
<b>Kostpris pr. 31.12.2021</b>	<b>0,0</b>

Kilde: Statens Koncern System (SKS)

### 4.2 It-omkostninger

**Tabel 15: It-omkostninger**

Sammensætning	(Mio. kr.)
Interne personaleomkostninger til (it-drift/-vedligehold/-udvikling)	0,0
It-systemdrift	0,1
It-vedligehold	0,9
It-udviklingsomkostninger	0,0
Udgifter til it-vareforbrug	0,9
<b>I alt</b>	<b>1,8</b>

Kilde: Statens Koncern System (SKS)

Styrelsen for Patientklager havde i 2021 it-omkostninger for samlet 8,8 mio. kr., hvoraf styrelsen direkte har afholdt 1,8 mio. kr., som fremgår af tabel 15.

Sundhedsdatastyrelsen afholder langt den største del af Styrelsen for Patientklagers it-omkostninger igennem den koncernfælles it-funktion, som efterfølgende viderefaktureres. Disse omkostninger indgår ikke i tabel 15. Styrelsen for Patientklagers afregning til Sundhedsdatastyrelsen var for 2021 på 7,0 mio. kr.