

# Helseklages behandlingstid i pasientskadesak – spørsmål om prioritering av sak som har versert lenge

15.12.2020 (2020/2152)

Saken gjelder Helseklages behandlingstid i en enkeltsak om utmåling av erstatning for pasientskade og Helseklages vurdering av spørsmålet om prioritering av saken.

Ombudsmannen mener behandlingstiden i utmålingssaken på nesten 29 måneder var for lang. Saken burde ha blitt prioritert fra den kom inn til Helseklage, fordi pasientskadesaken allerede hadde versert lenge for forvaltningen og domstolene, uten at klageren var skyld i dette.

Med lang forventet saksbehandlingstid i Helseklage, er det særlig viktig med gode rutiner for å identifisere saker som av ulike grunner bør prioriteres. Ombudsmannen har derfor bedt Helseklage om å gjennomgå rutinene for prioritering mellom saker. Videre forventer ombudsmannen at Helseklage i fremtiden sørger for å gi hensiktsmessig informasjon i orienteringer om forventet saksbehandlingstid.

## Sakens bakgrunn

A (heretter kalt klageren) fikk behandling etter et bekkenbrudd i april 2011 og søkte senere om pasientskadeerstatning for svikt ved helsehjelpen. Han fikk avslag fra Norsk pasientskadeerstatning (NPE) 16. september 2014. Avslaget ble stadfestet av Pasientskadenemnda (PSN) 29. mai 2015. I dom 5. januar 2017 kom Oslo tingrett til at klageren hadde krav på pasientskadeerstatning. NPE fattet deretter vedtak om utmåling av erstatning 25. april 2018, som ble påklaget 14. mai 2018. NPE tok ikke klagen til følge og oversendte saken til

Helseklage, som PSNs sekretariat, for klagebehandling. Helseklage bekreftet 18. mai 2018 at de hadde tatt imot klagen.

Klageren henvendte seg deretter flere ganger til Helseklage om behandlingstiden, senest i e-post 2. juli 2020. Helseklage orienterte i brev 6. juli 2020 om at saken sannsynligvis ville bli ferdigbehandlet innen ti måneder, noe som ville innebære en behandlingstid på omtrent 36 måneder fra Helseklage bekreftet å ha mottatt klagen. I et annet brev med samme dato ble han orientert om at forventet behandlingstid var fem måneder.

Saken ble brakt inn for ombudsmannen i henvendelser fra klageren 25. mai, 14. juli og 2. august 2020. I klagen viste han blant annet til den samlede behandlingstiden som hadde gått fra han krevde erstatning og at dette var en stor belastning for ham. Han viste også til brevet fra Helseklage om at de forventet å bruke ti nye måneder på å behandle saken hans.

## Våre undersøkelser

På bakgrunn av klagen og ombudsmannens kjennskap til Helseklages generelle utfordring med lang saksbehandlingstid i erstatningssaker, fant vi grunn til å undersøke hvordan Helseklage hadde håndtert spørsmålet om prioritering av klagerens sak nærmere. Helseklage ble i brev 31. august 2020 bedt om å redegjøre for om saker som har versert lenge for ulike instanser bør gis en viss prioritet, og om Helseklage i så fall har rutiner for å fange opp saker som har hatt en lang samlet behandlingstid.

Vi ba også Helseklage om å redegjøre for om klagerens henvendelse om prioritering ble vurdert og hvordan behandlingstiden i klagerens sak var, sammenlignet med andre klager i utmålingsaker som kom inn til Helseklage samtidig med klagerens sak. Videre spurte vi om behandlingstiden er i tråd med kravet i forvaltningsloven § 11a.

Helseklage svarte i brev 21. september 2020. Om status i saken orienterte Helseklage om at saken ble prioritert i juni 2020 etter en henvendelse fra klageren i mai, og at saken var under behandling med forventet ferdigstillelse innen november 2020. Helseklage hadde sendt to brev til klageren samtidig om forventet behandlingstid. I det ene brevet hadde de opplyst at de forventet ti måneder ytterligere behandlingstid, mens de i det andre hadde opplyst at det ville ta fem måneder. Helseklage erkjente at informasjon om at saken faktisk ble prioritert ikke kom klart frem i informasjonsbrevet til klageren. Videre svarte Helseklage at saken burde ha blitt prioritert da den ble oversendt fra NPE i 2018. Helseklage skrev at de fortsatt hadde «ikke prioriterte klagesaker til behandling med skademelding fra samme tidsperiode som denne klagesaken». De mente det derfor var vanskelig å vite hvilken betydning dette hadde hatt for klagerens behandlingstid.

Helseklage fortalte at de har en rutine med momenter som tillegges vekt ved vurderingen av om en sak skal prioriteres eller ikke. Tidsmomentet tillegges vekt både i saker som har hatt lang behandlingstid hos førsteinstansen og der dom eller kjennelse fører til ny behandling. Fordi de for

tiden har mange gamle saker til behandling, får tidsmomentet mindre vekt ved prioriteringen av saker. Andre hensyn, som terminal sykdom, og at klageren er et barn, vil da veie tyngre.

Avslutningsvis kommenterte Helseklage at de jobber med å effektivisere saksbehandlingstidene, blant annet ved at de har ansatt et betydelig antall nye saksbehandlere det siste året.

Klageren kommenterte Helseklages redegjørelse i en e-post 29. september 2020.

I telefonsamtale 8. desember 2020 opplyste Helseklage at Pasientskadenemnda fattet vedtak i saken 5. november 2020.

## Ombudsmannens syn på saken

### 1. Rettslig bakgrunn

Det følger av forvaltningsloven § 11a første ledd at en sak skal forberedes og avgjøres «uten ugrunnet opphold». Ombudsmannen har tidligere lagt til grunn at bestemmelsen stiller krav både til behandlingstiden og hva som er akseptable årsaker til opphold i saksbehandlingen. Vilkåret «uten ugrunnet opphold» er skjønnsmessig, og det nærmere innholdet vil kunne variere etter blant annet sakens art og omfang, samt tilgjengelige ressurser. De øvrige saksbehandlingsreglene i forvaltningsloven, blant annet kravet til en forsvarlig opplysning av saken i forvaltningsloven § 17 første ledd, vil kunne begrunne en lengre saksbehandlingstid i kompliserte og prinsipielle saker.

### 2. Generelt om utfordringen med lang behandlingstid i pasientskadesaker

Siden opprettelsen av Helseklage i januar 2016 har ombudsmannen uttalt seg flere ganger om behandlingstiden i klagesaker om pasientskadeerstatning, sist i uttalelser 2. mars 2020 (SOM-2019/4658) og 4. mai 2020 (SOM-2020/9), der behandlingstiden var henholdsvis 49 måneder og nesten tre år. Ombudsmannen kom til at behandlingstiden i disse sakene utvilsomt var altfor lang og i strid med forvaltningsloven § 11a.

Utfordringen med ressursituasjonen i Helseklage er kjent, og ombudsmannen er klar over at Helseklage og Helse- og omsorgsdepartementet over lang tid har jobbet for å forbedre situasjonen. Likevel viser både denne saken og andre klagesaker ombudsmannen mottar at det fortsatt er alt for lang saksbehandlingstid i mange saker. I denne ombudsmannssaken ble den samlede behandlingstiden i klagesaken nesten 29 måneder, noe som fortsatt – dessverre – ikke ser ut til å være ekstraordinært.

### 3. Helseklages behandling av spørsmålet om prioriteringen av klagerens sak

I vurderingen av saksbehandlingstiden i denne saken, er det særlig spørsmål om klagerens sak burde blitt prioritert foran ellers like gamle saker på grunn av den totale saksbehandlingstiden for klagerens erstatningssøknad.

Grunnleggende likhetshensyn tilsier i utgangspunktet at saker bør behandles i den rekkefølgen de kommer inn. Etter omstendighetene kan det imidlertid være nødvendig og i tråd med god forvaltningsskikk at enkelte saker eller sakstyper gis særlig prioritet, se blant annet Rt. 2006 side 1519 avsnitt 38.

At det kan være grunn til å prioritere saker som har versert lenge for ulike instanser, uten at klageren kan lastes for dette, var et tema i ombudsmannens uttalelse 19. desember 2017 (SOM-2017/1470). Helseklage sa både den gangen og uttaler også nå at det kan være grunnlag for å prioritere slike saker. Helseklage viser til gjeldende rutiner for å vurdere om en sak bør prioriteres og at tidsmomentet er et av flere momenter som tillegges vekt ved denne vurderingen. Andre momenter er at klageren er et barn eller har en sykdom på terminalstadiet.

Ombudsmannen merker seg Helseklages opplysning om at saken faktisk ble prioritert i juni 2020. Videre tar ombudsmannen til etterretning – og er enig med – Helseklages oppfatning om at saken burde ha blitt prioritert allerede da den ble oversendt fra NPE. Helseklage har ikke gitt noen nærmere forklaring på hva som er grunnen til at den oppgitte rutinen ikke ble fulgt i dette tilfellet. I en situasjon med lang forventet saksbehandlingstid i Helseklage er det særlig viktig at slike saker fanges opp allerede når de mottas fra NPE. Ombudsmannen ber derfor Helseklage om å se nærmere på rutinene for å sikre at saker som bør prioriteres blir identifisert allerede ved mottaket av klagene.

Det er også uheldig at klageren i dette tilfellet ikke på egnet måte ble orientert om at saken faktisk ble prioritert sommeren 2020, da den forventete behandlingstiden ble justert fra ti til fem måneder. De to brevene datert samme dag med orientering om to ulike tidspunkt for når han kunne forvente tilbakemelding i saken, fremstår uryddig og forvirrende. Ingen av brevene inneholder noen forklaring på hvorfor han mottar to ulike meldinger eller informasjon om at saken er blitt prioritert. I tråd med kravet til god forvaltningsskikk burde dette kommet frem av orienteringen om saksbehandlingstiden.

Klagen er nå ferdig behandlet av Helseklage, og ombudsmannen avslutter saken med disse merknadene.

## Konklusjon

Ombudsmannen mener behandlingstiden i utmålingssaken på nesten 29 måneder var for lang. Saken burde ha blitt prioritert fra den kom inn til Helseklage, fordi pasientskadesaken allerede hadde versert lenge for forvaltningen og domstolene, uten at klageren var skyld i dette.

Med lang forventet saksbehandlingstid i Helseklage, er det særlig viktig med gode rutiner for å identifisere saker som av ulike grunner bør prioriteres. Ombudsmannen har derfor bedt Helseklage om å gjennomgå rutinene for prioritering mellom saker. Videre forventer ombudsmannen at Helseklage i fremtiden sørger for å gi hensiktsmessig informasjon i orienteringer om forventet saksbehandlingstid

15.12.2020 (2020/2152)