

Indenrigs- og Sundhedsministeriet

Mål- og resultatplan

Styrelsen for Patientklager 2023

December 2022

Indhold

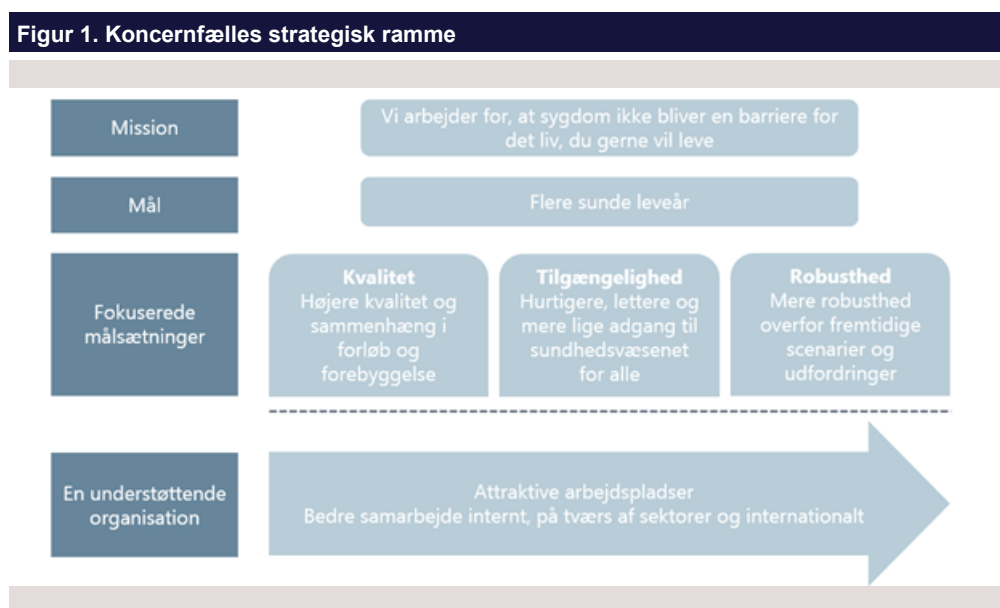
1. Koncernfælles strategisk ramme	3
2. Mål- og resultatstyring	4
2.1 Indledning.....	4
2.2 Styrelsens vision	4
2.3 Overblik over mål	5
3. Opfølgning på mål	7
3.1 Skabelon for afrapportering	7
4. Aftale.....	8

1. Koncernfælles strategisk ramme

Det skal indledningsvist bemærkes, at indeværende mål- og resultatplaner er udarbejdet forud for og færdiggjort parallelt med SVM-regeringens tiltræden. Det betyder, at beskrivelserne af koncernen og den tilhørende strategiske ramme er godkendt i det tidligere Sundhedsministerium. Det betyder ligeledes, at departementet og styrelserne ved halvårsopfølgningen vil drøfte, om de styrelsesspecifikke mål fortsat favner de politiske prioriteter.

Koncernfælles strategi

Der er udviklet en koncernfælles strategi, som giver et overblik over, hvilke elementer der indgår i den strategiske målstyring i det forhenværende Sundhedsministerium, *jf. figur 1*.



I den koncernfælles strategiske ramme indgår tre fokuserede målsætninger og en understøttende organisation. Disse udgør sammen fire koncernfælles strategiske pejlemærker, der skal fungere som en fælles sigtelinje for alle styrelser og understøtte prioriteringen af aktiviteter og ressourcer på tværs af koncernen.

De fire koncernfælles pejlemærker danner udgangspunkt for de konkrete mål, der skal formuleres i mål- og resultatplanen.

Mål- og resultatplanerne skal give mulighed for at opgøre, vurdere og prioritere indsatsen inden for pejlemærkerne. Målene i mål- og resultatplanerne udformes på en sådan måde, at der løbende kan følges op på den konkrete resultatskabelse. Opfølgningen skal muliggøre iværksættelse af eventuelle korrigerende handlinger i form af en justeret prioritering og budgettering mv. med henblik på at sikre målopfyldelsen.

2. Mål- og resultatstyring

2.1 Indledning

Mål- og resultatplanen er et ledelsesværktøj, som understøtter dialogen om retning, mål og resultater mellem departementschefen og direktøren for styrelsen, *jf. Finansministeriets inspirationsmateriale 'Strategisk styring med resultater i fokus'*.

Mål- og resultatplanen sætter mål for nogle af de centrale kerneområder for styrelsens drift i 2023. I 2023 vil der på tværs af koncernen være fokus på, at kerneopgaverne bliver løst på højeste faglige niveau samtidig med, at udvikling og transformation i koncernen fortsætter.

2.2 Styrelsens vision

Styrelsen for Patientklagers vision: Styrelsen for Patientklager arbejder for retssikkerheden i sundhedsvæsenet og bidrager til kvalitet og læring gennem uvildige afgørelser. Vi bygger bro og genskaber tilliden, når noget er gået galt.

Boks 1. Styrelsen for Patientklagers grundfortælling

Styrelsen for Patientklager giver borgerne mulighed for at få vurderet en klage over:

- en sundhedsfaglig behandling
- brud på patientrettigheder
- en afgørelse fra:
 - Patienterstatningen
 - Det Psykiatriske Patientklagenævn
 - Styrelsen for Patientsikkerhed vedr. fratagelse af autorisation
 - 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.

2.3 Overblik over mål

Tabel 1. Koncernunderstøttende mål i 2023

Mål	#	Måling	Afrapportering	Type af mål
Samarbejde	1.1	1. halvår 2023: Styrelsen for Patientklager identificerer 1-3 væsentlige strategiske samarbejder og snitflader med en eller flere styrelser inden for koncernstrategiens indsatsområder. Styrelsen igangsætter de strategiske samarbejder, der gennemføres inden for strategiens tidsplaner	Målet anses som opnået når: 1) Styrelsen for Patientklager har identificeret strategiske samarbejder (1. halvår) og 2) Styrelsen for Patientklager igangsætter herefter de strategiske samarbejder, der er identificeret i 1. halvår, hvilke gennemføres inden for strategiens tidsplaner. Der afrapporteres halvårligt i forbindelse med udgiftsopfølgningerne.	Udvikling.
Økonomisk styring	1.2	Afvigelsen mellem faktisk forbrug og grundbudgettet for institutionernes samlede driftsudgifter må ikke overstige 5 pct. Der foretages kvartalsvis en måling af den procentvise afvigelse mellem faktisk forbrug i perioden og grundbudgettet i samme periode.	Der afrapporteres halvårligt i forbindelse med udgiftsopfølgning 2 og årsrapporten.	Drift.
Attraktiv arbejdsplads	1.3	1. Institutionerne identificerer minimum to konkrete ledelsestiltag, som bidrager til en forbedring af følgende målepunkter i ALT-evalueringen for 2024 sammenlignet med ALT-evaluering i 2022 - Tillid til ledelsen - Indflydelse i arbejdet - Kvalitet i arbejdet 2. Resten af 2023: Institutionerne gennemfører ledelsestiltagene.	1. Halvår 2023: Afrapportering på, om indsatserne er udformet 2. Udgangen af 2023. Kvalitativ vurdering af, hvorvidt tiltagene har haft effekt. 2024: Resultat af ALT-evaluering for så vidt angår følgende målepunkter: - Tillid til ledelsen - Indflydelse i arbejdet - Kvalitet i arbejdet	Udvikling.

Tabel 2. Styrelsesspecifikke mål i 2023 [3-5 konkrete mål]

Mål	#	Måling [kort beskrivelse af hvordan målet opgø- res]	Afreportering [kort beskrivelse af, hvordan der kan føl- ges op på, om målet er indfriet]	Type af mål [Anfør om målet omfatter udvikling og/eller drift]
Overholde politisk fast- lagte mål for gennem- snitlig sagsbehandlings- tid	2.1	Målene opgøres på bag- grund af dataudtræk fra STPK's sagsbehand- lingssystem. Mål for klagesager = 9 måneder Mål for erstatningsan- kesager = 6 måneder	Statusrapportering.	Drift.
Overholde de aftalte, maksimale enheds-om- kostninger pr. sag	2.2	Opgøres på baggrund af beregning af gennem- snitlige omkostninger pr. sag. Mål opgøres på tre sagstyper: klagesager, tandsager og erstat- ningsankesager.	Statusrapportering	Drift.
Dokumentere kvalitet af sagsbehandling og bru- geroplevet kvalitet	2.3	Kvalitet af sagsbehand- ling måles i dag i styrel- sens interne model. I 2023 udvikles model til at omfatte oplevet kva- litet for patienter og indklagede (med effekt fra 2024).	Statusrapportering	Drift.
Skabe grundlag for i hø- jere grad at uddrage læ- ring af patientklager	2.4	Pilotprojekt med for- skergruppe fra SDU (OPEN) skal være op- startet i 2023, og de før- ste delresultater skal for- religge.	Statusrapportering	Udvikling.
Implementere sund- hedsreformens initiati- ver vedrørende klagesy- stemet	2.5	Implementering af mu- lige tiltag fra den ned- satte arbejdsgruppe vedr. klagesystemet skal igangsættes i 2023.	Statusrapportering	Udvikling.
Forbedre retssikkerhed for indklagede parter via ny proces for ind- hentning af udtalelser i klagesager	2.6	Målet er, at den indkla- gede part får mulighed for at udtale sig på et mere oplyst grundlag end i dag. Den nye pro- ces skal være imple- menteret inden udgan- gen af 2023.	Statusrapportering	Udvikling.

3. Opfølgning på mål

3.1 Skabelon for afrapportering

Der vil ske en halvårlig opfølgning på Sundhedsdatastyrelsens målopfyldelse med udgangspunkt i skabelonen i tabel 3 nedenfor.

Tabel 3. Skabelon for afrapportering							
	Mål	Resultatkrav	Opfølgning		Vurdering af opfyldelse	Årsag og konsekvens (hvis gul/rød)	Handling for at opnå målet (hvis gul/rød)
			1. halv år	2. halv år			
	[Beskrivelse af målet]	[Beskrivelse af resultatkrav]	[rød/gul/g røn]	[rød/gul/g røn]	[Beskrivelse med vurdering af, om, målet opfyldt?]	[Beskrivelse af årsag, hvis status er gul/rød samt konsekvens heraf]	[Beskrivelse af evt. korrigerende handlinger og prioriteringer]

4. Aftale

Mål- og resultatplanen indgås mellem Styrelsen for Patientklagers direktør og departementschefen. Styrelsen for Patientklager har ansvar for resultatopfyldelsen i mål- og resultatplanen.

Styrelsen for Patientklager har ansvaret for at udarbejde den halvårslige opfølgning på målopfyldelsen. Opfølgningerne drøftes mellem Styrelsen for Patientklager og departementet.

Der afrapporteres på indfrielsen af målene i mål- og resultatplanen som led i sammenfatningen af årets resultater i årsrapporten for 2023.

Aarhus, den 23.12.2022



Lizzi Krarup Jakobsen
Direktør, Styrelsen for Patientklager

København, den 22.12.2022



Svend Særkjær
Departementschef, Indenrigs- og Sundhedsministeriet