

Resultatkontrakt

for

Sundhedsvæsenets Patientklagenævn

2008 - 2011



Indholdsfortegnelse

1. Indledning	3
Patientklagenævnets mission, vision	3
Hovedopgaver og produkter	3
2. Mål	5
Mål 1 vedrørende afgørelser 2008-2011	6
Delmål 1.1: Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid reduceres	6
Delmål 1.2: Produktiviteten pr. sagsbehandlerårsværk øges	7
Delmål 1.3: Antallet af afgørelser øges	7
Delmål 1.4: Antallet af gamle sager reduceres	8
Delmål 1.5: Andelen af formandsafgørelser fastholdes	9
Mål 2 vedrørende formidling af praksis	10
Delmål 2.2: Udarbejde sammenfatninger af praksis	11
Delmål 2.3: Fastholde niveau for formidling ved nyhedsbreve og artikler	11
Delmål 2.4: Fastholde niveau for formidling ved undervisning, foredrag og lignende ...	12
Mål 3 vedrørende fælles koncernmål	13
Vægtning af målene	14
3. Budget- og bevillingsforhold	14
4. Kontraktperiode, afrapportering og underskrifter	15
Afrapportering	15
Underskrifter	16

1. Indledning

Resultatkontrakt 2008 er udarbejdet i henhold til Vejledning i mål- og resultatstyring på Ministeriet for Sundhed og Forebyggelses område 2008 af den 2. oktober 2007.

Resultatkontrakt 2008 er en rullende 4-årig kontrakt og dækker perioden indtil 2011, idet delmål og resultatkrav dog kun er bindende for 2008. De flerårige mål er sigtepunkter, og hvert år præciseres næste års delmål og resultatkrav i forbindelse med kontraktforhandlingerne.

Patientklagenævnets mission, vision

Patientklagenævnets *mission* er at medvirke til at sikre og udvikle kvaliteten i sundhedsvæsenet.

Nævnets *vision* er, at Patientklagenævnets afgørelser inddrages i alle tiltag til kvalitetssikring og kvalitetsudvikling i sundhedsvæsenet.

Hovedopgaver og produkter

Patientklagenævnets *ene* hovedopgave er at træffe afgørelse i klagesager, der rejses af patienter over sundhedspersoners faglige virksomhed, samt træffe afgørelse i indberetningssager fra Sundhedsstyrelsen og Lægemiddelstyrelsen. Nævnet er endvidere ankeinstans i klager over visse afgørelser truffet af de lokale psykiatriske patientklagenævn. Desuden behandler nævnet klager over kommunalbestyrelses, regionsråds og Søfartsstyrelsens administrative afgørelser efter sundhedsloven.

Den *anden* hovedopgave for Patientklagenævnet er at formidle kendskab til nævnets afgørelser, således at også sundhedspersoner, der ikke har været part i den enkelte afgørelse, kan drage nytte af de erfaringer, der kan udledes af de konkrete afgørelser. Der henvises til nævnets hjemmeside www.pkn.dk for yderligere oplysninger.

Patientklagenævnets to vigtigste produkter er således 'afgørelser' (forvaltningsakter) og 'formidling af praksis'.

Patientklagenævnets strategi 2008-11

Siden 2003/04 har Patientklagenævnets virksomhed været præget af en stigning i antallet af indkomne og antagne sager, stigende sagsbehandlingstider og en nedgang i produktiviteten, som også har medført en stigning i sagspaklen af verserende sager m.v. Samtidigt har nævnets formidlingsindsats ligget på et konstant niveau i både omfang og kvalitet.

I perioden 2008-11 vil det strategiske fokus derfor være at forkorte sagsbehandlingstiden, afgøre flere sager og øge produktiviteten pr. sagsbehandler i relation til produktet 'afgørelser' samtidigt med at nævnets indsats i relation til produktet 'formidling af praksis' fastholdes.

Med udgangspunkt i det strategiske fokus blev der i 2007 iværksat en række initiativer med sigte på at forbedre nævnets sagsbehandlingsprocesser. Patientklagenævnet gennemførte i 2007 et Lean-projekt, som i løbet af perioden 2008-11 forventes at bidrage væsentligt til at øge produktiviteten, forbedre sagsbehandlingstiden og øge motivationen i sekretariatet. Desuden har nævnet gennemført en reorganisering bl.a. med henblik på at sikre den fremtidige forankring af Lean-tankegangen og styrke den daglige ledelse af sagsbehandlingen.

I 2008 vil de nye arbejdsgange, de gennemførte organisatoriske ændringer og et nyt målstyrings-system blive konsolideret i organisationen, hvilket forventes at bidrage væsentligt til at øge nævnets produktivitet. Dette i samspil med en udvidelse af personalet forventes tillige at øge produktionen af afgørelser. Nævnets mål, delmål og resultatkrav for årene 2008-11 er fastsat i overensstemmelse hermed.

Oversigt over mål, delmål og resultatkrav 2008-11

Patientklagenævnet har ved opstillingen af mål for 2008 anvendt et opgavehierarki som ramme. Af oversigten nedenfor fremgår sammenhængen mellem på den ene side hovedopgaver og produkter, der udtrykker nævnets mission, og på den anden side mål, delmål og resultatkrav, der konkretiserer strategien og de resultater, som nævnet i 2008-11 skal skabe for at opfylde nævnets vision.

Hovedopgaver	Produkter	Mål	Delmål/ Resultatkrav
Træffe afgørelser i klagesager og indberetninger	Afgørelser	Mål 1	1.1. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid reduceres 1.2. Produktivitet pr. sagsbehandlerårsværk øges 1.3. Antallet af afgørelser øges 1.4. Andelen af gamle sager reduceres 1.5. Andelen af formandsafgørelser fastholdes

Formidle kendskab til nævnets praksis mm.	Formidling af praksis	Mål 2	2.1. Fastholde antallet af offentliggjorte afgørelser 2.2. Udarbejde praksissammenfatninger 2.3. Fastholde niveau for formidling ved nyhedsbreve og artikler 2.4. Fastholde niveau for formidling ved undervisning mv.
Fælles koncernmål		Mål 3	3.1. Alle fastansatte medarbejdere med mindst 1 års anciennitet har gennemført medarbejderudviklingssamtaler med deres chef inden for det seneste år 3.2. Institutionens chefer har gennemgået en lederevaluering inden for de seneste 3 år 3.3. Institutionen har gennemført en godkendt Arbejdspladsvurdering inden for de seneste 3 år

Herudover har Patientklagenævnet opstillet klare mål 2008 for nævnets brugerrettede opgaver; jfr. Patientklagenævnets hjemmeside www.pkn.dk.

2. Mål

Patientklagenævnet har formuleret 2 mål og 9 delmål for 2008-11 i relation til de to hovedopgaver og produkter. Til hvert delmål er der som hovedregel knyttet et resultatkrav for de enkelte år i perioden 2008-11. Desuden er der formuleret et koncernfælles mål, hvortil der er knyttet 3 resultatkrav.

Resultatkravene konkretiserer, hvad der skal præsteres i 2008-11, idet det dog bemærkes, at det alene er resultatkravene for 2008, der er bindende. For hvert af resultatkravene for 2008 er der angivet kriterier for, i hvor høj grad resultatkravet er opfyldt. Med henblik på at kunne vurdere målopfyldelsen benyttes en vurderingsskala, som angiver hvilken målopfyldelsesgrad (i %), det enkelte kriterium svarer til.

I de følgende afsnit beskrives mål, delmål og resultatkrav vedrørende produkterne 'afgørelser' og 'formidling af praksis', koncernmål og en vægtning af de enkelte delmål og resultatkrav.

Mål 1 vedrørende afgørelser 2008-2011

Mål 1: Det er Patientklagenævnets mål at træffe afgørelser af tilfredsstillende kvalitet inden for en rimelig tid set i forhold til de afsatte ressourcer.

I kontrakten er det lagt til grund, at antallet af indkomne sager i 2008 bliver på samme niveau som i 2007, dvs. knap 4.100 indkomne sager. I årene 2009-11 forventes antallet af indkomne sager at ligge på samme niveau.

Der er nedenfor opstillet 5 delmål, der præciserer og uddyber mål 1 for produktet 'afgørelser'. Til hvert delmål er der knyttet et resultatkrav for hvert af årene 2008-11.

Delmål 1.1: Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid reduceres

Sagsbehandlingstiden er steget væsentligt i de senere år. Ved udgangen af 2007 var den gennemsnitlige sagsbehandlingstid¹ 15,9 måneder.

Det er Patientklagenævnets målsætning, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid reduceres mærkbart i årene 2008-11, således at den i 2011 er 8,5 måned. Indsatsen for at reducere sagsbehandlingstiden vil dog særligt i 2008 blive påvirket af, at Patientklagenævnet også vil skærpe indsatsen for at afvikle nævnets sagspakkel. Således har nævnet en målsætning om i 2008 at afgøre et større antal af de ældste sager, hvorfor nedbringelsen af den gennemsnitlige sagsbehandlingstid forventes at blive mindre i 2008 end årene fremover.

På denne baggrund er der opstillet følgende resultatkrav for 2008-11.

Resultatkrav 1.1.

<u>Resultatkrav for 2008:</u>				
Ved udgangen af 2008 overstiger den gennemsnitlige sagsbehandlingstid ikke 14,5 måned				
Resultat	<= 14,5 måned	>14,5 <= 15,0 måned	>15,0 <= 15,9 måned	> 15,9 måned
Målopfyldelse	Tilfredsstillende	På vej	Delvist på vej	Utilfredsstillende
Målopfyldelsesgrad	100 %	75 %	50 %	0 %
<u>Resultatkrav for 2009:</u>				

¹ I denne kontrakt beregnes sagsbehandlingstiden som den tid (angivet i måneder), der går fra den dato en sag modtages i nævnet til den dato, hvor afgørelsen sendes til sagens parter.

Ved udgangen af 2009 overstiger den gennemsnitlige sagsbehandlingstid ikke 12,5 måned
<u>Resultatkrav for 2010:</u>
Ved udgangen af 2010 overstiger den gennemsnitlige sagsbehandlingstid ikke 10,5 måned ²
<u>Resultatkrav for 2011:</u>
Ved udgangen af 2011 overstiger den gennemsnitlige sagsbehandlingstid ikke 8,5 måned ³

Delmål 1.2: Produktiviteten pr. sagsbehandlerårsværk øges

I 2007 var produktiviteten pr. akademisk sagsbehandlerårsværk 107 afgørelser. Produktiviteten har tidligere været højere og var i 2003 143 afgørelser pr. akademisk sagsbehandlerårsværk.

Patientklagenævnet har som målsætning at nå op på dette niveau igen i løbet af kontraktperioden, således at produktiviteten pr. akademisk sagsbehandlerårsværk er øget til 145 afgørelser i 2011.

Resultatkrav 1.2.

<u>Resultatkrav for 2008:</u>				
I 2008 er produktiviteten pr. sagsbehandlerårsværk 130 afgørelser				
Resultat	>= 130 afgørelser	<130>=120 afgørelser	<120>=110 afgørelser	< 110 afgørelser
Målopfyldelse	Tilfredsstillende	På vej	Delvist på vej	Utilfredsstillende
Målopfyldelsesgrad	100 %	75 %	50 %	0 %
<u>Resultatkrav for 2009:</u>				
I 2009 er produktiviteten pr. sagsbehandlerårsværk 135 afgørelser				
<u>Resultatkrav for 2010:</u>				
I 2010 er produktiviteten pr. sagsbehandlerårsværk 140 afgørelser				
<u>Resultatkrav for 2011:</u>				
I 2011 er produktiviteten pr. sagsbehandlerårsværk 145 afgørelser				

Delmål 1.3: Antallet af afgørelser øges

I 2006 traf Patientklagenævnet afgørelse i 2.305 sager, og i 2007 steg antallet af afgørelser til 2.387. Det er Patientklagenævnets målsætning, at stigningen i antallet af afgørelser fortsætter i årene 2008-11, således at antallet af afgørelser i 2011 er 4.100.

² Forudsætningen for sagsbehandlingstiden for 2010 på 10,5 måned er, at Embedslægeinstitutionen (ELI) overholder Patientklagenævnets fastsatte retningslinjer: I ELI bør sagsbehandlingstiden for ukomplicerede sager maksimalt være 7 uger og 11 uger for komplicerede sager.

³ Forudsætningen for sagsbehandlingstiden for 2011 på 8,5 måned er som under note 2.

Resultatkrav 1.3.

<u>Resultatkrav for 2008:</u> I 2008 er antallet af afgørelser 3.500				
Resultat	>= 3.500 afgørelser	<3.500>=3.250 afgørelser	<3.250>=3.00 afgørelser	< 3.000 afgørelser
Målopfyldelse	Tilfredsstillende	På vej	Delvist på vej	Utilfredsstillende
Målopfyldelses- grad	100 %	75 %	50 %	0 %
<u>Resultatkrav for 2009:</u> I 2009 er antallet af afgørelser 3.900				
<u>Resultatkrav for 2010:</u> I 2010 er antallet af afgørelser 4.000				
<u>Resultatkrav for 2011:</u> I 2011 er antallet af afgørelser 4.100				

Delmål 1.4: Antallet af gamle sager reduceres

Udover indsatsen for at opfylde ovenstående delmål og resultatkrav vil nævnet i perioden 2008-11 også skærpe indsatsen for at afvikle nævnets sagspukkel af verserende, gamle sager. Sagspuklen er siden 2004 steget væsentligt som følge af, at antallet af sager antaget til behandling, har oversteget antallet af afgørelser. I 2004 og 2005 steg antallet af verserende sager med henholdsvis ca. 650 og ca. 760. I 2006 øgedes antallet af verserende sager med ca. 440 sager til 3.372 sager, og i 2007 øgedes antallet af verserende sager med ikke mindre end 830 sager til 4.146 verserende sager. Ved indgangen til 2008 var der 1.240 verserende sager fra før 2007.

Som omtalt ovenfor vil Patientklagenævnet skærpe indsatsen for at afvikle antallet af verserende sager og dermed sagspuklen. I 2008 har nævnet således en målsætning om at reducere antallet af de ældste sager væsentligt.

Resultatkrav 1.4.

<u>Resultatkrav for 2008:</u> I 2008 reduceres antallet af sager fra før 2007 væsentligt			
Resultat	Antallet af sager fra før 2007 reduceres med 80 %	Antallet af sager fra før 2007 reduceres med 70 %	Antallet af sager fra før 2007 reduceres med mindre end 70 %
Målopfyldelse	Tilfredsstillende	På vej	Utilfredsstillende
Målopfyldelsesgrad	100 %	50 %	0 %

Antallet af verserende sager ultimo 2008 forventes på denne baggrund at være ca. 3.750, mens antallet af verserende sager ultimo 2009, 2010 og 2011 forventes at blive henholdsvis ca. 2.950, 2.050 og 1.050.

Delmål 1.5: Andelen af formandsafgørelser fastholdes

Sager, som ikke giver anledning til tvivl, kan afgøres som formandsafgørelser, medmindre afgørelsen går ud på kritik eller hensigtsmæssighed eller er en psykiatrisk ankesag. Formandsafgørelser har til formål at effektivisere sagsgangen i Patientklagenævnet, således at sagens parter får en afgørelse hurtigere end ellers i de ukomplicerede sager. I 2006 blev andelen af formandsafgørelser 39,3 % og i 2007 47,2 %.

Det er Patientklagenævnets målsætning mindst at holde andelen af formandsafgørelser i 2008-11 på 2007-niveauet og dermed på cirka 45 % af alle afgørelser.

Resultatkrav 1.5.

<u>Resultatkrav for 2008:</u>				
I 2008 er andelen af formandsafgørelser mindst 45 %				
Resultat	>= 45 %	< 45 % >= 40 %	< 40 % >= 35 %	< 35 % afgørelser
Målopfyldelse	Tilfredsstillende	På vej	Delvist på vej	Utilfredsstillende
Målopfyldelsesgrad	100 %	75 %	50 %	0 %
<u>Resultatkrav for 2009:</u>				
I 2009 er andelen af formandsafgørelser mindst 45 %				
<u>Resultatkrav for 2010:</u>				
I 2010 er andelen af formandsafgørelser mindst 45 %				
<u>Resultatkrav for 2011:</u>				
I 2011 er andelen af formandsafgørelser mindst 45 %				

Mål 2 vedrørende formidling af praksis

Mål 2: Det er Patientklagenævnets mål at formidle kendskab til nævnets praksis, således at nævnets afgørelser kan benyttes til at forbedre patientsikkerhed og kvalitet i øvrigt i sundhedsvæsenet.

Der er nedenfor opstillet 4 delmål, der præciserer og uddyber mål 2 for produktet 'formidling af praksis'. Til hvert delmål er der knyttet et resultatkrav for hvert af årene 2008-11.

Delmål 2.1: Fastholde antallet af offentliggjorte afgørelser

Patientklagenævnet offentliggør afgørelser i anonymiseret form på sin hjemmeside www.pkn.dk for at udbrede kendskabet til nævnets praksis. Afgørelserne udvælges til offentliggørelse ud fra, om de er vejledende, væsentlige eller principielle for praksis på området. Der blev i 2007 offentliggjort 200 afgørelser.

Patientklagenævnet har som målsætning for årene 2008-11 at fastholde antallet af offentliggjorte afgørelser i anonymiseret form på nævnets hjemmeside.

Resultatkrav 2.1.

<i>Resultatkrav for 2008:</i> I 2008 offentliggør nævnet op til 200 afgørelser			
Resultat	Offentliggjort = 200 afgørelser	Offentliggjort < 200 >= 150 afgørelser	Offentliggjort < 150 afgørelser
Målopfyldelse	Tilfredsstillende	På vej	Utilfredsstillende
Målopfyldelsesgrad	100 %	50 %	0 %
<i>Resultatkrav for 2009:</i> I 2009 offentliggør nævnet op til 200 afgørelser			
<i>Resultatkrav for 2010:</i> I 2010 offentliggør nævnet op til 200 afgørelser			
<i>Resultatkrav for 2011:</i> I 2011 offentliggør nævnet op til 200 afgørelser			

Delmål 2.2: Udarbejde sammenfatninger af praksis

Sammenfatninger af Patientklagenævnets praksis har det hovedsigte at informere sundhedsvæsenets personale om nævnets praksis på udvalgte områder. Samtidig er sammenfatningerne af stor betydning for kvaliteten af nævnets arbejde. Der blev i 2007 udarbejdet 4 praksissammenfatninger.

Patientklagenævnet har som målsætning for hvert af årene 2008-11 at udarbejde mindst 2 praksissammenfatninger, herunder revision af eksisterende sammenfatninger.

Resultatkrav 2.2.

<u>Resultatkrav for 2008:</u> I 2008 udarbejdes 2 praksissammenfatninger			
Resultat	= 2 praksissammenfatninger	= 1 praksissammenfatninger	= ingen praksissammenfatninger
Målopfyldelse	Tilfredsstillende	På vej	Utilfredsstillende
Målopfyldelsesgrad	100 %	50 %	0 %
<u>Resultatkrav for 2009:</u> I 2009 udarbejdes mindst 2 praksissammenfatninger			
<u>Resultatkrav for 2010:</u> I 2010 udarbejdes mindst 2 praksissammenfatninger			
<u>Resultatkrav for 2011:</u> I 2011 udarbejdes mindst 2 praksissammenfatninger			

Delmål 2.3: Fastholde niveau for formidling ved nyhedsbreve og artikler

Nyhedsbreve og artikler m.m. har til formål at henlede sundhedsvæsenets personale på konkrete afgørelser med særlige problemstillinger og på denne måde formidle kendskab til nævnets praksis. I 2007 udarbejdede og udsendte nævnet 8 nyhedsbreve m.m.

Patientklagenævnet har som målsætning for årene 2008-11 at fastholde niveauet fra 2007 for formidling ved nyhedsbreve og artikler, således at nævnet udarbejder og udsender op til 8 nyhedsbreve, artikler m.m. hvert år.

Resultatkrav 2.3.

<u>Resultatkrav for 2008:</u> I 2008 udarbejdes og udsendes op til 8 nyhedsbreve, artikler m.m.			
Resultat	= 8 nyhedsbreve mm.	< 8 >= 6 nyhedsbreve mm.	< 6 nyhedsbreve mm.
Målopfyldelse	Tilfredsstillende	På vej	Utilfredsstillende
Målopfyldelsesgrad	100 %	50 %	0 %
<u>Resultatkrav for 2009:</u> I 2009 udarbejdes og udsendes op til 8 nyhedsbreve, artikler m.m.			
<u>Resultatkrav for 2010:</u> I 2010 udarbejdes og udsendes op til 8 nyhedsbreve, artikler m.m.			
<u>Resultatkrav for 2011:</u> I 2011 udarbejdes og udsendes op til 8 nyhedsbreve, artikler m.m.			

Delmål 2.4: Fastholde niveau for formidling ved undervisning, foredrag og lignende

Sekretariatets personale holder foredrag og underviser om patientrettigheder og om Patientklagenævnet og dets praksis. Formålet er at medvirke til at udbrede kendskabet til nævnet, nævnets praksis og lovgivningen om patientrettigheder. Medarbejdere i sekretariatet underviste/holdt foredrag 20 gange i 2007.

Patientklagenævnet har som målsætning for årene 2008-11 at fastholde niveauet fra 2006 for formidling ved undervisning, foredrag og lignende, således at nævnets medarbejdere underviser/holder foredrag op til 20 gange i 2006.

Resultatkrav 2.4.

<u>Resultatkrav for 2008:</u> Nævnets medarbejdere underviser/holder foredrag op til 20 gange i 2008			
Resultat	= 20 undervisninger, foredrag mm.	<20>= 15 undervisninger, foredrag mm.	< 15 undervisninger, foredrag mm.
Målopfyldelse	Tilfredsstillende	På vej	Utilfredsstillende
Målopfyldelsesgrad	100 %	50 %	0 %
<u>Resultatkrav for 2009:</u> Nævnets medarbejdere underviser/holder foredrag op til 20 gange i 2009			
<u>Resultatkrav for 2010:</u> Nævnets medarbejdere underviser/holder foredrag op til 20 gange i 2010			
<u>Resultatkrav for 2011:</u> Nævnets medarbejdere underviser/holder foredrag op til 20 gange i 2011			

Mål 3 vedrørende fælles koncernmål

Mål 3: Det er Patientklagenævnets mål at gennemføre medarbejderudviklingssamtaler, lederevaluering og Arbejdspladsvurdering jf. koncernens fælles opsatte mål.

Resultatkrav 3.1.

<u>Resultatkrav for 2008:</u> Alle nævnets fastansatte medarbejdere med mindst 1 års anciennitet har gennemført medarbejderudviklingssamtale med deres chef inden for det seneste år		
Resultat	Opfyldt	Ikke opfyldt
Målopfyldelse	Tilfredsstillende	Utilfredsstillende
Målopfyldelsesgrad	100 %	0 %

Resultatkrav 3.2.

<u>Resultatkrav for 2008:</u> Nævnets chefer har gennemgået en lederevaluering inden for de seneste 3 år		
Resultat	Opfyldt	Ikke opfyldt
Målopfyldelse	Tilfredsstillende	Utilfredsstillende
Målopfyldelsesgrad	100 %	0 %

Resultatkrav 3.3.

<u>Resultatkrav for 2008:</u> Nævnet har gennemført en godkendt arbejdspladsvurdering inden for de seneste 3 år		
Resultat	Opfyldt	Ikke opfyldt
Målopfyldelse	Tilfredsstillende	Utilfredsstillende
Målopfyldelsesgrad	100 %	0 %

Vægtning af målene

I nedenstående tabel er vist vægtningen af mål og resultatkrav ved beregning af den samlede mål-opfyldelse. Vægtningen afspejler nævnets strategiske fokus i årene 2008-11.

Mål/Resultatkrav	Vægtning
Mål 1 vedrørende afgørelser	81 %
Resultatkrav 1.1. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid	23 %
Resultatkrav 1.2. Produktiviteten pr. sagsbehandler	23 %
Resultatkrav 1.3. Antallet af afgørelser	20 %
Resultatkrav 1.4. Reduktion i antallet af gamle sager	10 %
Resultatkrav 1.5. Andelen af formandsafgørelser	5 %
Mål 2 vedrørende formidling af praksis	16 %
Resultatkrav 2.1. Fastholde antallet af offentliggjorte afgørelser	4 %
Resultatkrav 2.2. Fastholde antallet af praksissammenfatninger	4 %
Resultatkrav 2.3. Fastholde niveau for formidling af nyhedsbreve og artikler	4 %
Resultatkrav 2.4. Fastholde niveau for formidling ved undervisning, foredrag o. lign.	4 %
Mål 3 vedrørende fælles koncernmål om	3 %
Resultatkrav 3.1. Gennemførelse af medarbejderudviklingssamtaler	1 %
Resultatkrav 3.2. Gennemførelse af lederevaluering	1 %
Resultatkrav 3.3. Gennemførelse af Arbejdspladsvurdering	1 %

3. Budget- og bevillingsforhold

Kontraktens mål, delmål og resultatkrav er fastsat ud fra den forudsætning, at Patientklagenævnet i 2008 har en samlet indtægt på 39,6 mio. kr. samt en finanslovsbevilling på 0,9 mio. kr. og overførte midler på 0,8 mio. kr. fra tidligere år. Patientklagenævnet budgetterer med samlede omkostninger på 41,0 mio. kr. til brug for dets aktiviteter i 2008. Der budgetteres således med et nettoresultat på -0,5 mio. kr., som finansieres af overførte midler, som primo 2008 beløb sig til 0,8 mio. kr.

Nedenfor er angivet, hvorledes Patientklagenævnets samlede omkostninger på 41,0 mio. kr. i 2008 forventes at fordele sig på nævnets hovedopgaver, produkter og mål⁴. Der er tale om en

⁴ I oversigten over fordeling af omkostninger på hovedopgaver, produkter og mål er anvendt samme opdeling, som anvendes i finansloven. Omkostningerne er derfor også fordelt til Hovedopgaven 'Hjælpefunktioner samt generel ledelse og administration'.

skønsmæssig fordeling⁵ af det ressourcetræk, der forventes at medgå til at levere produkterne og opfylde målene.

Fordeling af omkostninger på hovedopgaver, produkter og mål

Hovedopgaver	Produkter	Mål	Omkostninger
Træffe afgørelser i klagesager og indberetninger	Afgørelser	Mål 1	28,7 mio. kr.
Formidle kendskab til nævnets praksis mm.	Formidling af praksis	Mål 2	4,1 mio. kr.
Hjælpefunktioner samt generel ledelse og administration		Mål 3	8,2 mio. kr.

4. Kontraktperiode, afrapportering og underskrifter

Resultatkontrakten træder i kraft 1. januar 2008 og forudsætter at være 4-årig. Kontrakten er en rullende 4-årig kontrakt, der dækker perioden indtil 2011, idet delmål og resultatkrav dog kun er bindende for 2008. De flerårige mål er sigt punkter, og hvert år præciseres næste års delmål og resultatkrav i forbindelse med kontraktforhandlingerne.

Genforhandling eller justering af kontrakten kan finde sted, såfremt der sker væsentlige ændringer i grundlaget for kontrakten, eller hvis de forudsætninger, der ligger til grund for institutionens opfyldelse af de opstillede mål, ændres. Genforhandling eller justering kan finde sted, når parterne er enige herom.

Forhandlinger om fornyelse af kontraktstyringsaftalen indledes i efteråret 2008.

Afrapportering

Afrapporteringen af resultatkravene finder sted 2 gange i løbet af 2008. Afrapporteringen omfatter en vurdering af målopfyldelsen af resultatkravene, opgjort i oversigtsform i hhv. resultat år-til-dato og forventet målopfyldelse opgjort i %, evt. suppleret med uddybende bemærkninger.

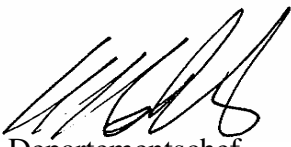
I årsrapporten for 2008 foretages afrapportering på samtlige mål/resultatkrav.

⁵ Patientklagenævnets største omkostningspost er lønninger til dets medarbejdere. Nævnet har pt. ikke et tidsregistreringssystem, som kan understøtte en fordeling af lønomkostninger på nævnets hovedopgaver og produkter. Fordelingen er derfor baseret på et skøn.

Underskrifter

København den 2. juli 2008

For Ministeriet for Sundhed og Forebyggelse:



Departementschef
Christian Schönau

For Sundhedsvæsenets Patientklagenævn:



Direktør
Peter Bak Mortensen