

Resultatkontrakt

for

Sundhedsvæsenets Patientklagenævn

2009 - 2010



Indholdsfortegnelse

1. Indledning	3
Patientklagenævnets mission, vision	3
Hovedopgaver og produkter	3
2. Mål	5
Mål 1 vedrørende afgørelser 2009-2010	6
Delmål 1.1: Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid reduceres	6
Delmål 1.2: Produktiviteten pr. sagsbehandlerårsværk fastholdes	6
Delmål 1.3: Antallet af afgørelser fastholdes	7
Delmål 1.4: Andelen af formandsafgørelser fastholdes	8
Mål 2 vedrørende formidling af praksis	8
Delmål 2.1: Offentliggøre afgørelser i fuld tekst	8
Delmål 2.2: Udarbejde sammenfatninger af praksis	9
Delmål 2.3: Udarbejde nyhedsbreve og artikler	10
Delmål 2.4: Formidle Patientklagenævnets praksis ved undervisning, foredrag og lignende	10
Mål 3 vedrørende fælles koncernmål	11
Vægtning af målene	13
3. Budget- og bevillingsforhold	13
4. Kontraktperiode, afrapportering og underskrifter	14
Afrapportering	14
Underskrifter	15

1. Indledning

Resultatkontrakt 2009 er udarbejdet i henhold til Vejledning i mål- og resultatstyring på Ministeriet for Sundhed og Forebyggelses område 2009.

Resultatkontrakt 2009 er en rullende 2-årig kontrakt og dækker perioden indtil 2010, idet delmål og resultatkrav dog kun er bindende for 2009. Kontrakten er 2-årig, fordi et helt nyt patientklagesystem forventes etableret i løbet af 2010.

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 2009-10

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. Fra 2006 til 2007 steg antallet

af nye sager med ikke mindre end 18 %. I 2008 lå antallet af indkomne og antagne sager på stort set samme niveau som året før.

I 2008 blev nye Lean-arbejdsgange, gennemførte organisatoriske ændringer og et nyt målstyrings-system konsolideret i organisationen. I 2008 førte disse initiativer sammen med en forøgelse af sagsbehandlere til, at produktiviteten blev øget væsentligt, antallet af afgørelser blev det højeste nogensinde, og at sagspuklen og sagsbehandlingstiden blev reduceret.

I perioden 2009-10 vil det strategiske fokus især være at opretholde det høje antal afgørelser med henblik på at nedbringe sagspuklen og sagsbehandlingstiden markant samtidigt med at nævnets indsats i relation til produktet 'formidling af praksis' fastholdes på stort set samme tilfredsstillende niveau som i den sidste årrække..

Nævnets mål, delmål og resultatkrav for årene 2009-10 er fastsat i overensstemmelse hermed.

Oversigt over mål, delmål og resultatkrav 2009-10

Patientklagenævnet har ved opstillingen af mål for 2009 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 2009-10 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 fastholdes 1.3. Antallet af afgørelser fastholdes 1.4. Andelen af formandsafgørelser fastholdes

Formidle kendskab til nævnets praksis mm.	Formidling af praksis	Mål 2	2.1. Offentliggøre afgørelser i fuld tekst 2.2. Udarbejde praksissammenfatninger 2.3. Udarbejde nyhedsbreve og artikler 2.4. Formidle kendskab til Patientklagenævnets praksis ved undervisning mv.
Fælles koncernmål		Mål 3	3.1. Patientklagenævnet har formuleret en sygefraværspolitik 3.2. Indkøb 3.3. Patientklagenævnet har gennemført arbejdspladsvurdering (APV) 3.4. Patientklagenævnet har gennemført lederevaluering

Herudover har Patientklagenævnet opstillet klare mål 2009 for nævnets brugerrettede opgaver; jfr. Patientklagenævnets hjemmeside www.pkn.dk.

2. Mål

Patientklagenævnet har formuleret 2 mål og 8 delmål for 2009-10 i relation til de to hovedopgaver og produkter. Til hvert delmål er der som hovedregel knyttet et resultatkrav for de enkelte år i perioden 2009-10. Desuden er der formuleret et koncernfælles mål, hvortil der er knyttet 4 resultatkrav.

Resultatkravene konkretiserer, hvad der skal præsteres i 2009-10, idet det dog bemærkes, at det alene er resultatkravene for 2009, der er bindende. For hvert af resultatkravene for 2009 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 2009-2010

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 løbet af 2009-10 vil stige i forhold til niveauet for 2008, dvs. til ca. 4.200 indkomne sager.

Der er nedenfor opstillet 4 delmål, der præciserer og uddyber mål 1 for produktet 'afgørelser'. Til hvert delmål er der knyttet et resultatkrav for hvert af årene 2009-10.

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. I 2008 lykkedes det imidlertid at reducere sagsbehandlingstiden til 15,1 måned.

Det er Patientklagenævnets målsætning, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid reduceres markant i årene 2009-10, således at den i 2010 bliver 9 måneder.

På denne baggrund er der opstillet følgende resultatkrav for 2009-10.

Resultatkrav 1.1.

<u>Resultatkrav for 2009:</u>			
Ved udgangen af 2009 overstiger den gennemsnitlige sagsbehandlingstid ikke 13,0 måned			
Resultat	<= 13,0 måned	>13,0< 15,0 måned	=> 15,0 måned
Målopfyldelse	Tilfredsstillende	På vej	Utilfredsstillende
Målopfyldelsesgrad	100 %	50 %	0 %
<u>Resultatkrav for 2010:</u>			
Ved udgangen af 2010 overstiger den gennemsnitlige sagsbehandlingstid ikke 9,0 måned			

Delmål 1.2: Produktiviteten pr. sagsbehandlerårsværk fastholdes

I 2007 var produktiviteten pr. akademisk sagsbehandlerårsværk 107 afgørelser. I 2008 blev produktiviteten øget til 130.

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.

Patientklagenævnet har som målsætning at fastholde produktivetsniveauet fra 2008 i kontraktperioden, således at produktiviteten pr. akademisk sagsbehandlerårsværk fastholdes på 130 afgørelser i både 2009 og 2010.

Resultatkrav 1.2.

<u>Resultatkrav for 2009:</u> I 2009 er produktiviteten pr. sagsbehandlerårsværk 130 afgørelser			
Resultat	>= 130 afgørelser	<130>=100 afgørelser	< 100 afgørelser
Målopfyldelse	Tilfredsstillende	På vej	Utilfredsstillende
Målopfyldelsesgrad	100 %	50 %	0 %
<u>Resultatkrav for 2010:</u> I 2010 er produktiviteten pr. sagsbehandlerårsværk 130 afgørelser			

Delmål 1.3: Antallet af afgørelser fastholdes

I 2007 traf Patientklagenævnet afgørelse i 2.387 sager. I 2008 steg antallet af afgørelser til 3.960. Der er tale om en stigning fra 2007 til 2008 på ca. 66 %. Denne betydelige stigning havde sin baggrund i to forhold, nemlig en væsentlig øgning i produktivitet og en øgning i antallet af fuldmægtige.

Der sigtes mod i 2009-10 at opretholde et antal af fuldmægtige (målt i årsværk) i 2009-10, som ligger på nogenlunde samme niveau som i 2008, idet det dog bemærkes, at forskelle i personaleomsætningen fra år til år forventeligt vil skabe årlige udsving også i antallet af fuldmægtige.

Det er Patientklagenævnets målsætning, at antallet af afgørelser fastholdes på niveauet for 2008, således at antallet i afgørelser i både 2009 og 2010 bliver ca. 3.900.

Resultatkrav 1.3.

<u>Resultatkrav for 2009:</u> I 2009 er antallet af afgørelser 3.900			
Resultat	>= 3.900 afgørelser	<3.900>=3.000 afgørelser	< 3.000 afgørelser
Målopfyldelse	Tilfredsstillende	På vej	Utilfredsstillende
Målopfyldelsesgrad	100 %	50 %	0 %
<u>Resultatkrav for 2010:</u> I 2010 er antallet af afgørelser 3.900			

Delmål 1.4: 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 2007 blev andelen af formandsafgørelser 47,0 % og i 2008 58,8 %.

Det er Patientklagenævnets målsætning mindst at holde andelen af formandsafgørelser i kontraktperioden på 50 % af alle afgørelser.

Resultatkrav 1.4.

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

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 2009-10.

Delmål 2.1: Offentliggøre afgørelser i fuld tekst

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 2008 offentliggjort 200 anonymiserede afgørelser. Herudover offentliggør Patientklagenævnet en række anonymiserede afgørelser i forbindelse med udgivelse af praksissammenfatninger, årsberetninger og nyhedsbreve samt yderligere et antal afgørelser med sundhedspersonens titel og navn. I 2008 udgjorde denne sidste kategori i alt 94 afgørelser.

Patientklagenævnet har som målsætning for årene 2009-10 at offentliggøre mindst 200 afgørelser på nævnets hjemmeside.

Resultatkrav 2.1.

<u>Resultatkrav for 2009:</u>			
I 2009 offentliggør nævnet mindst 200 afgørelser			
Resultat	Offentliggjort = 200 afgørelser	Offentliggjort < 200 >= 150 afgørelser	Offentliggjort < 150 afgørelser
Målopfyldelse	Tilfredsstillende	På vej	Utilfredsstillende
Målopfyldelsesgrad	100 %	50 %	0 %
<u>Resultatkrav for 2010:</u>			
I 2010 offentliggør nævnet mindst 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 2008 udarbejdet 2 praksissammenfatninger.

Patientklagenævnet har som målsætning i 2009 at udarbejde mindst 1 praksissammenfatning og i 2010 at udarbejde mindst 2 praksissammenfatninger.

Resultatkrav 2.2.

<u>Resultatkrav for 2009:</u>		
I 2009 udarbejder nævnet mindst 1 praksissammenfatning		
Resultat	= 1 praksissammenfatning	= ingen praksissammenfatninger
Målopfyldelse	Tilfredsstillende	Utilfredsstillende
Målopfyldelsesgrad	100 %	0 %
<u>Resultatkrav for 2010:</u>		
I 2010 udarbejder nævnet mindst 2 praksissammenfatninger		

Delmål 2.3: Udarbejde 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 2008 udarbejdede og udsendte nævnet 8 nyhedsbreve m.m.

Patientklagenævnet har som målsætning for 2009 at udarbejde 4 nyhedsbreve og i 2010 at udarbejde 6 nyhedsbreve.

Resultatkrav 2.3.

<u>Resultatkrav for 2009:</u> I 2009 udarbejdes og udsendes mindst 4 nyhedsbreve, artikler m.m.			
Resultat	= 4 nyhedsbreve mm.	< 4 >= 2 nyhedsbreve mm.	< 1 nyhedsbrev mm.
Målopfyldelse	Tilfredsstillende	På vej	Utilfredsstillende
Målopfyldelsesgrad	100 %	50 %	0 %
<u>Resultatkrav for 2010:</u> I 2010 udarbejdes og udsendes mindst 6 nyhedsbreve, artikler m.m.			

Delmål 2.4: Formidle Patientklagenævnets praksis 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 2008.

Patientklagenævnet har som målsætning for årene 2009-10 at fastholde niveauet fra 2008 for formidling ved undervisning, foredrag og lignende, således at nævnets medarbejdere underviser/holder foredrag op til 20 gange i 2009.

Resultatkrav 2.4.

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

Resultatkrav for 2010:

Nævnets medarbejdere underviser/holder foredrag op til 20 gange i 2010

Mål 3 vedrørende fælles koncernmål

Mål 3: Det er Patientklagenævnets mål hvert år at gennemføre koncernens fælles opsatte mål.

Resultatkrav 3.1.

Resultatkrav for 2009:

Nævnet har formuleret en sygefraværspolitik

Resultat	Opfyldt	Ikke opfyldt
Målopfyldelse	Tilfredsstillende	Utilfredsstillende
Målopfyldelsesgrad	100 %	0 %

Resultatkrav 3.2.

Resultatkrav for 2009:

Patientklagenævnet skal i 2009 ved indkøb omfattet af Finansministeriets forpligtende aftaler have en anvendelsesgrad på minimum 90 % for hver aktuel indkøbskategori².

Resultat	Opfyldt	Ikke opfyldt
Målopfyldelse	Tilfredsstillende	Utilfredsstillende
Målopfyldelsesgrad	100 %	0 %

Resultatkrav 3.3.

Resultatkrav for 2009:

Patientklagenævnet har gennemført arbejdspladsvurdering (APV)

Resultat	Opfyldt	Ikke opfyldt
Målopfyldelse	Tilfredsstillende	Utilfredsstillende
Målopfyldelsesgrad	100 %	0 %

Resultatkrav 3.4.

Resultatkrav for 2009:

² Produkter som ikke omfattes af aftalen, men som bogføres på indkøbskategorien, medregnes ikke.

Patientklagenævnet har gennemført lederevaluering		
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 2009-10.

Mål/Resultatkrav	Vægtning
Mål 1 vedrørende afgørelser	80 %
Resultatkrav 1.1. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid	25 %
Resultatkrav 1.2. Produktiviteten pr. sagsbehandler	25 %
Resultatkrav 1.3. Antallet af afgørelser	20 %
Resultatkrav 1.4. Andelen af formandsafgørelser	10 %
Mål 2 vedrørende formidling af praksis	16 %
Resultatkrav 2.1. Antallet af offentliggjorte afgørelser	4 %
Resultatkrav 2.2. Antallet af praksissammenfatninger	4 %
Resultatkrav 2.3. Antallet af nyhedsbreve og artikler	4 %
Resultatkrav 2.4. Antallet af undervisning, foredrag o. lign.	4 %
Mål 3 vedrørende fælles koncernmål om	4 %
Resultatkrav 3.1. Udarbejde sygefraværspolitik	1 %
Resultatkrav 3.2. Indkøb	1 %
Resultatkrav 3.3. Gennemført arbejdspladsvurdering	1 %
Resultatkrav 3.4. Gennemført lederevaluering	1 %

3. Budget- og bevillingsforhold

Kontraktens mål, delmål og resultatkrav er fastsat ud fra de økonomiske forudsætninger, der fremgår af finansloven for 2009. D.v.s., at Patientklagenævnet i 2009 har samlede indtægter og udgifter på 43,6 mio. kr.

Nedenfor er angivet, hvorledes Patientklagenævnets samlede omkostninger på 43,6 mio. kr. i 2009 forventes at fordele sig på nævnets hovedopgaver, produkter og mål³. Der er tale om en skønmæssig fordeling⁴ af det ressourcetræk, der forventes at medgå til at levere produkterne og opfylde målene.

³ 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 'Hjælpfunktioner samt generel ledelse og administration'.

⁴ 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.

Fordeling af omkostninger på hovedopgaver, produkter og mål

Hovedopgaver	Produkter	Mål	Omkostninger
Træffe afgørelser i klagesager og indberetninger	Afgørelser	Mål 1	29,8 mio. kr.
Formidle kendskab til nævnets praksis mm.	Formidling af praksis	Mål 2	4,3 mio. kr.
Hjælpefunktioner samt generel ledelse og administration		Mål 3	9,5 mio. kr.

4. Kontraktperiode, afrapportering og underskrifter

Resultatkontrakten træder i kraft 1. januar 2009 og forudsætter at være 2-årig. Kontrakten er en rullende 2-årig kontrakt, der dækker perioden indtil 2010, idet delmål og resultatkrav dog kun er bindende for 2009.

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 2009.

Afrapportering

Afrapporteringen af resultatkravene finder sted april, september og/eller november måned i forbindelse med rammeredegørelserne. 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 foretages afrapportering på samtlige mål og resultatkrav.

I årsrapporten for 2009 foretages afrapportering på samtlige mål/resultatkrav.

Underskrifter

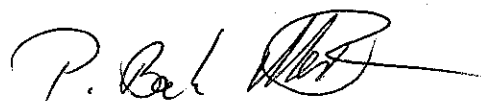
København den 28. september 2009

For Ministeriet for Sundhed og Forebyggelse:

For Sundhedsvæsenets Patientklagenævn:



Kristian Wendelboe
Departementschef



Peter Bak Mortensen
Direktør