



Indenrigs- og Sundhedsministeriet
Mål- og resultatplan 2024
Styrelsen for Patientklager

December 2023

Indhold

1. Mål- og resultatstyring	3
2. Koncernfælles mål.....	4
3. Institutionsspecifikke mål.....	5
4. Aftale.....	7

1. Mål- og resultatstyring

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

Mål- og resultatplanen sætter mål for nogle af de centrale kerneområder for institutionens drift og efterlevelse af de væsentlige politiske målsætninger, der er på indenrigs- og sundhedsområdet. Endvidere 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.

Opfølgning på målene vil foregå af to omgange:

- I forlængelse af udgiftsopfølgning 2 i efteråret 2024, hvor Koncernøkonomi vil udsende en konkret bestilling på en status på målepunkterne (konkret skabelon vil medfølge).
- I forlængelse af årsafslutningen primo 2025, hvor målepunkterne vil blive opgjort som enten "opfyldt", "delvist opfyldt" eller "ikke opfyldt" (konkret skabelon vil medfølge).

2. Koncernfælles mål

Mål 1

Titel	Mål	Målepunkt	Bemærkninger
Kunstig intelligens	Understøttelse af udbredelse af kunstig intelligens i koncernen.	<ul style="list-style-type: none">Institutionen har identificeret mindst et relevant arbejdsområde.Der foreligger en implementeringsplan for det/de udvalgte områder.KLF forelægges oplæg til drøftelse på sidste møde i 2024	Nationalt Center for Etik varetager projektledelsen

Mål 2

Titel	Mål	Målepunkt	Bemærkninger
Økonomisk Styring	Bedre økonomisk styring gennem retvisende budgettering	Afvigelsen mellem årets resultat og det aftalte resultat i grundbudgettet for institutionerne ikke overstiger +- 5,0 mio. kr.	-

Mål 3

Titel	Mål	Målepunkt	Bemærkninger
Attraktiv arbejdsplads	Koncernen skal være en mere attraktiv arbejdsplads.	Institutionerne oplever en forbedring på et af følgende målepunkter i ALT-evalueringen 2024 sammenlignet med ALT-evalueringen 2022: <ul style="list-style-type: none">Tillid til ledelsenIndflydelse på arbejdetKvalitet i arbejdet	-

3. Institutionsspecifikke mål

Mål 1

Titel	Mål	Målepunkt	Bemærkninger
Sagsbehandlings tid	Overholde politisk fastlagt mål for gennemsnitlig sagsbehandlingstid.	Målet anses som opnået når: <ul style="list-style-type: none">Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for klagesager er under 9 måneder og for erstatningsankesager er under 6 måneder.	-

Mål 2

Titel	Mål	Målepunkt	Bemærkninger
Styrket fokus på omkostninger	Økonomisk balance på de tre takstområder	Målet anses som opnået når: <ul style="list-style-type: none">Enhedsomkostninge n pr. sagstype (klage- og tandsager) er under den aftalte maksimale enhedsomkostning pr. sag.	For erstatningsankesager er det aftalt, at makstaksten i 2024 kan overskrides som følge af investering i en handleplan, der skal bringe enhedsomkostningen under det aftalte niveau fra 2025.

Mål 3

Titel	Mål	Målepunkt	Bemærkninger
Brugeroplevet kvalitet	Dokumentere den brugeroplevede kvalitet af sagsbehandlingen.	Målet anses som opnået når: <ul style="list-style-type: none">Der er udviklet og testet en model til at måle den brugeroplevede kvalitet, og de første målinger af kvaliteten foreligger.	

Mål 4

Titel	Mål	Målepunkt	Bemærkninger
Det Psykiatriske Patientklagenævn	At opnå en sikker drift og overholde mål for sagsbehandlingstid i det Psykiatriske Patientklagenævn	Målet anses som opnået når: <ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="710 302 1013 616">• Forventet sagspukkel er afviklet, og sagsbehandlingstiderne i 2024 som minimum er på niveau med de realiserede sagsbehandlingstider i Nævnenes Hus.	STPK overtager nævnet fra Nævnenes Hus pr. 1. december 2023.

4. Aftale

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

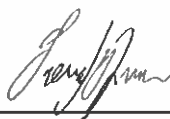
Der afrapporteres på indfrielsen af målene i mål- og resultatplanen som led i sammenfatningen af årets resultater i årsrapporten for 2024.



Aarhus, den 20. december 2023

Lizzi Krarup Jakobsen

Direktør, Styrelsen for Patientklager



København, den 19. december 2023

Svend Særkjær

Departementschef, Indenrigs- og Sundhedsministeriet



**INDENRIGS- OG
SUNDHEDSMINISTERIET**