

STRATEGI

2015-2018



NPE
NORSK PASIENTSKADEERSTATNING



INNLEDNING

Kjære medarbeider,

Her har du strategien vår, som vi skal bruke for å drive NPE frem mot 2019. Jeg er stolt av arbeidet som er gjort og av strategien vi har satt sammen. Alle har vært involvert i prosessen, og det har gjort at vi har fått mange gode innspill, samtidig som vi har sørget for at strategien kan brukes i arbeidshverdagen vår.

Det er viktig at strategien er konkret og mulig å etterleve. Derfor har vi jobbet mye med å konkretisere de ulike målene og delmålene, og sette målbare resultater vi skal følge opp. Strategien skal ikke være et dokument vi legger i skuffen, men tvert om være en veileder for hvordan vi jobber i årene fremover.

Jeg er spesielt fornøyd med hvordan vi fokuserer mer på brukerne våre. Vi har allerede gjort mye for å være brukerorienterte i arbeidet vårt, men nå strekker vi oss enda lenger. Det skal bli spennende å se hva vi får til i dette arbeidet, og hvordan brukerne opplever resultatene.

Jeg gleder meg til vi sammen skal ta fatt på oppgavene vi har foran oss. Det blir utfordrende og interessant, og garantert ikke kjedelig!

I 2016 besluttet vi å utvide strategiperioden til å gjelde også ut 2018. I forbindelse med denne beslutningen har vi gjort noen små endringer i strategien.

Med vennlig hilsen
Rolf Gunnar Jørstad
direktør



STRATEGISKE MÅL FOR 2015–2018

1

NPE – en brukerorientert
organisasjon som utfordrer
egne arbeidsmåter og
jakter på tidstyver

2

NPE – en samfunns-
bevisst aktør med
godt omdømme

3

NPE – en organisasjon
som samhandler med
andre for å sikre god
digital saksflyt

4

NPE – en lærende
kompetanse-
organisasjon

1

NPE – en brukerorientert organisasjon som utfordrer egne arbeidsmåter og jakter på tidstyver

DELMÅL 1:

Vi etterlever kvalitetsbegrepet «Raskt og riktig» i alt vi gjør

KONKRETISERING

- Vi skal jobbe raskt og riktig på alle områder i NPE.
- Vi skal ha en gjennomsnittlig saksbehandlingstid på under 7 måneder i ansvars- og beregningsløpet innen utgangen av strategiperioden.
- Vi skal ha et tydelig språk, være tilgjengelige for dialog og tilpasse kommunikasjonen til målgruppen.
- Vi skal etablere et nytt system fra 2015 for revisjon av kvalitet og språk innenfor rammen av kvalitetsrevisjonen.

RESULTATMÅL

- gjennomsnittlig saksbehandlingstid på under 7 måneder i ansvars- og beregningsløpet innen utgangen av strategiperioden
- redusert omgjøringsprosent (egne og i Helseklage) med to prosentpoeng årlig
- 10 % bedring i totalt resultat på kvalitetsrevisjonen innen utgangen av strategiperioden
- 20 % bedring i språkdelen av kvalitetsrevisjonen innen utgangen av strategiperioden
- minst 1 % økning i produktivitet årlig

DELMÅL 2:

Vi jobber sammen med brukerne for å forbedre oss

KONKRETISERING

- Det er en målsetting at vi fremover tilrettelegger, utvikler og gjennomfører saksbehandlingen vår ut fra et brukerperspektiv og i samråd med brukerne.
- Saksbehandlingen vår skal preges av grunnleggende forståelse for og innsikt i den enkelte brukers situasjon.
- Vi skal lage og ta i bruk et opplegg for å innhente og måle brukernes opplevelser i strategiperioden.

RESULTATMÅL

- gjennomføre årlig møte med Pasient- og brukerombudene, Norsk Pasientforening og Personskadeforbundet
- gjennomføre eget møte med åtte av Pasient- og brukerombudene
- etablere og gjennomføre brukertester
- alle saksbehandlere gjennomfører minst to møter med erstatningssøkere i året
- 10 % bedret resultat hvert år i svar på brukerundersøkelser

DELMÅL 3:

Vi arbeider systematisk med kontinuerlig forbedring

KONKRETISERING

- Det er en målsetting å jobbe kontinuerlig med utvikling av arbeidsoppgaver og -prosesser. Arbeidet skal gjennomsyre hele organisasjonen og alle arbeidsområder.
- Vi skal ha utviklingsorienterte ledere og medarbeidere med eierskap til endringsarbeidet. NPEs ledere skal være aktive pådrivere og angi strategisk retning og prioriteringer.
- Vi skal utvikle en kultur der forbedringstiltak spilles opp nedenfra. Vi skal gjennomføre Lean-prosjekter og fjerne tidstyver. Vi skal ha effektive prosesser og god samhandling mellom NPEs enheter og ulike arbeidsfelt. Vi skal evaluere arbeidet vårt.
- Vi skal være dristige, modige og utfordre «sannheter».

RESULTATMÅL

- følge opp prosjekt verdistrømsanalyse gjennom programmet Ny retning.
- gjennomføre minst to tavlemøter per måned i hver enhet
- gjennomføre minst tre evalueringer per år



2

NPE – en samfunnsbevisst aktør med godt omdømme

DELMÅL 1:

Vi deltar aktivt i samfunnsdebatten

KONKRETISERING

- Det er en målsetting at vi er synlige og deltar aktivt i samfunnsdebatten. Formålet med dette er å gjøre pasient-skadeordningen allment kjent og at vi bidrar med kunnskapen vår i debatter som omfatter virksomheten vår.

RESULTATMÅL

- øke prosentandelen generelle oppslag i media fra 48 % til 60 %
- publisere minst syv pressemeldinger i året
- jobbe frem minst to egeninitierte saker til TV i året
- jobbe frem minst tre egeninitierte saker til de store mediene i året
- bidra med minst tre debattinnlegg i året
- bedre resultat i omdømmeundersøkelser

DELMÅL 2:

Vi er anerkjent som en kunnskapsrik organisasjon

KONKRETISERING

- Det er en målsetting at vi skal være aktive og etterspurte på relevante arenaer innen NPEs arbeidsområder.
- Vi skal ha dyktige fagpersoner som holder seg oppdatert og deler kunnskap internt og eksternt.

RESULTATMÅL

- holde minst 25 eksterne foredrag i året (i tillegg til foredrag om pasientsikkerhet, ref. pkt. 2.4)
- minst to innsalg i fagpresse i året
- minst fem fagartikler publiseres på nettsidene våre i året
- bedre resultat i omdømmeundersøkelser

DELMÅL 3:

Vi er en åpen og profesjonell organisasjon

KONKRETISERING

- Det er en målsetting at vi opptrer og arbeider profesjonelt slik at brukere og samarbeidspartnere får tillit til oss.
- Vi tilstreber åpenhet der vi kan, og vi skal kunne tåle omverdenens blikk på virksomheten vår.
- Vi deler åpent våre faglige vurderinger, praksis osv. uten å gå på akkord med personvernet.

RESULTATMÅL

- ingen vesentlige anmerkninger til saksbehandlingen vår i avgjørelser fra PSN/domstolene
- ingen vesentlige merknader ved tilsyn
- 15 fagnotater gjøres tilgjengelig på nettsiden vår

DELMÅL 4:

Vi bidrar til bedre pasientsikkerhet

KONKRETISERING

- Det er en målsetting at NPE bidrar i arbeidet med bedret pasientsikkerhet.
- Statistikk- og erfaringsdatabasen vår skal være en relevant og nyttig kilde til læring og bedre pasientsikkerhet.

RESULTATMÅL

- levere innspill til innsatsområdene i pasientsikkerhetsprogrammet «I trygge hender 24-7»
- gjennomføre årlige møter med et utvalg av de største helseforetakene
- initiere fem forskningsprosjekter i strategiperioden
- holde ti foredrag i fagmedisinske foreninger i strategiperioden

3

NPE – en organisasjon som samhandler med andre for å sikre god digital saksflyt

DELMÅL 1:

Vi har gode digitale løsninger for brukerne våre

KONKRETISERING

- Det er en målsetting å ha mer digital kommunikasjon med brukerne våre.
- Vi skal ta i bruk digital skademelding og digital postkasse.
- Vi skal tilby en løsning der pasientene kan følge saken sin digitalt (brukerportal).

RESULTATMÅL

- 75 % av erstatningskravene meldes digitalt
- 20 % av korrespondansen med brukerne og deres ombud/ fullmektig går via digital postkasse
- 50 % av erstatningssøkerne benytter brukerportalen

DELMÅL 2:

Vi har elektronisk saksflyt med de største helseforetakene

KONKRETISERING

- Det er en målsetting å øke andelen dokumentasjon i digital form fra helseforetakene.
- Vi skal avklare hvilke foretak som skal prioriteres.
- Vi skal legge planer for hvordan vi skal tilnærme oss helseforetakene.
- Arbeidet må forankres i ledelsen, ressurser må settes av og arbeidet organiseres.

RESULTATMÅL

- vi samhandler digitalt med 5 av de 15 største helseforetakene
- andelen dokumentasjon i digital form fra disse er minst 75 %

DELMÅL 3:

Vi arbeider med samarbeidspartnerne våre for å finne nye digitale løsninger

KONKRETISERING

- Det er en målsetting å finne gode digitale løsninger som skaper god saksflyt mellom NPE og våre samarbeidspartnere.
- Vi skal ferdigstille Isak-prosjektet som sikrer god saksflyt mellom NPE og Helseklage.
- Vi skal gå i dialog med andre samarbeidspartnere om digital saksflyt (f.eks. NAV, Skattemyndighetene osv.)

RESULTATMÅL

- alle ansatte i NPE og Helseklage har tatt i bruk Isak
- alle nemndsmedlemmer jobber digitalt
- 100 % av eksterne norske sakkyndige jobber digitalt
- vi har etablert to samarbeidsprosjekter med eksterne samarbeidspartnere





4

NPE – en lærende kompetanse-organisasjon

DELMÅL 1:

Vi har medarbeidere som har god dialog med brukerne

KONKRETISERING

- Det er en målsetting at saksbehandlerne skal være trygge i sin kommunikasjon, vise forståelse for pasientens situasjon og bruke aktiv dialog som et viktig redskap i saksbehandlingen.
- Saksbehandlerne skal kunne «lese» emosjonelle reaksjoner fra pasienten og kunne håndtere egne emosjonelle reaksjoner.
- NPE vil jobbe med å veilede og trene medarbeiderne slik at de opplever at de mestrer brukerdialogene godt.

RESULTATMÅL

- alle brukere skal få minst én samtale i løpet av ansvarsutredningen
- alle brukere skal få minst én samtale under erstatningsberegningen
- alle saksbehandlere i ansvar og beregning skal få opplæring i brukerdialog og gjennomføre minst to brukermøter årlig
- vi har fått på plass et opplegg for regelmessig opplæring i brukerdialog
- egenopplevd trygghet hos saksbehandlerne økes med 50 % i planperioden
- 10 % årlig forbedring i brukerundersøkelser

DELMÅL 2:

Vi har dyktige og engasjerte medarbeidere som utvikler og deler kompetanse

KONKRETISERING

- Det er en målsetting at vi skal rekruttere og utvikle kompetente medarbeidere som er motiverte og egnet for å jobbe i NPE.
- Vi skal dele kompetanse og lære av hverandre.
- Vi skal vurdere fremtidig organisering og innretning på feltet kompetanseutvikling/-styring i NPE.

RESULTATMÅL

- bedre resultat i kvalitetsrevisjonen
- bedre resultat på relevant punkt i medarbeiderundersøkelse
- opplæringstiltak er gjennomført i henhold til fastsatte planer
- vi har avklart fremtidig organisering og innretning på feltet kompetanseutvikling/-styring og har iverksatt besluttede tiltak

DELMÅL 3:

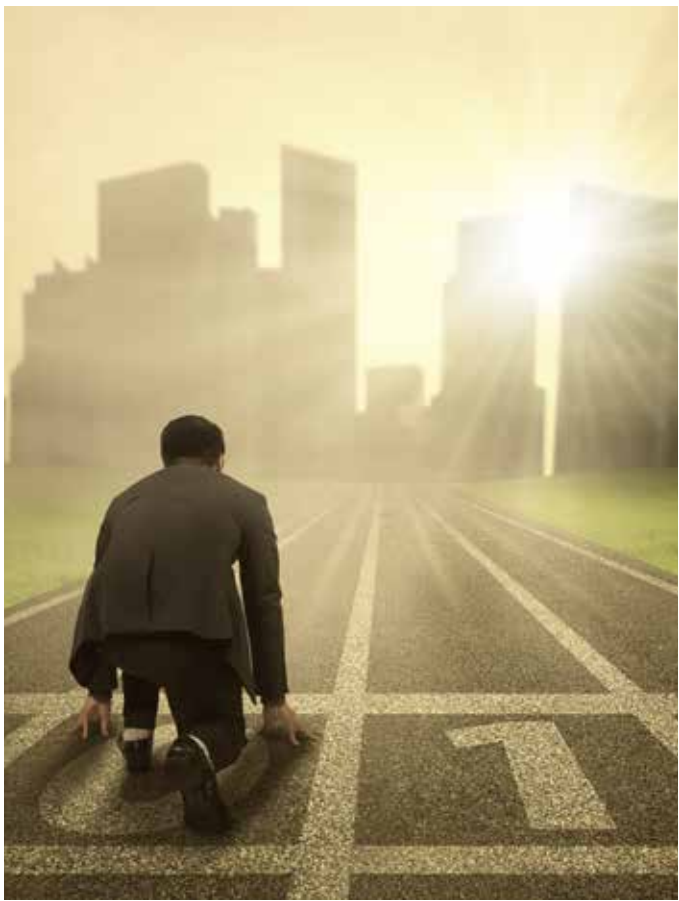
Vi har engasjerte og tydelige ledere

KONKRETISERING

- Det er en målsetting at vi skal ha fokus på ledelse som eget fag og utvikle/tilføre lederkompetanse. Målet er høy gjennomføringsevne og resultatoppnåelse.
- Våre ledere skal ha evne og kompetanse til å tilpasse lederstilen og være tydelige i sin lederstil.
- Våre ledere skal være engasjerte i egen enhet og samtidig ta et medansvar for helheten i NPE.
- Vi skal innarbeide de nye prinsippene om god ledelse i staten i NPE.

RESULTATMÅL

- alle ledere har gjennomført lederutviklingsprogrammet
- bedre resultater på relevant punkt i medarbeiderundersøkelser
- bedret resultatoppnåelse/gjennomføringsevne



NPE
NORSK PASIENTSKADEERSTATNING

