

Stillings- og kompetenceprofil



STYRELSEN FOR
PATIENTKLAGER

Sundhedsfaglig kontorchef

Styrelsen for Patientklager

Marts 2024



Opdragsgiver	Styrelsen for Patientklager
Adresse	Olof Palmes Allé 18H 8200 Aarhus N Tlf. 7233 0500 www@stpk.dk
Stilling	Sundhedsfaglig kontorchef
Refererer til	Direktøren for Styrelsen for Patientklager
Ansættelsesforhold	Ansættelse sker i henhold til Rammeaftale om kontraktansættelse af chefer i staten. Stillingen er indplaceret i løngruppe 1 (lønramme 37). Ansættelsen sker på åremål. Tiltrædelse: 1. august 2024
Yderligere oplysninger	Kan fås ved henvendelse til: Direktør Lizzi K. Jakobsen Tlf. 25 75 07 12 eller Partner Carsten Lysdahl Søgaard, MUUSMANN A/S Tlf. 30 30 28 81
Ansøgningsfrist	Søndag den 7. april 2024 kl. 23.59 Søg stillingen på www.muusmann.com/stillinger
Processens forløb	Der er planlagt følgende forløb for rekrutteringen, som ansøgere bedes notere, idet der ikke kan påregnes afvigelser herfra. 1. samtaler: Torsdag den 11. april 2024 Test: Tirsdag den 16. april 2024 2. samtaler: Torsdag den 25. april 2024

Intro

Den centrale opgave i Styrelsen for Patientklager er at sikre en uvildig behandling af klage- og ankesager relateret til det danske sundhedsvæsen. Styrelsen er hverken patienternes eller sundhedsvæsenets forlængede arm, men vurderer alene en sag med baggrund i loven, sagsmaterialet og den sundhedsfaglige vurdering, som indhentes fra erfarne sagkyndige.

Som uvildig har Styrelsen for Patientklager et ansvar for at bygge bro og genskabe tilliden til sundhedsvæsenet i sager, hvor patienter eller pårørende oplever, at noget er gået skævt. Styrelsen ønsker at være et fagligt fyrtårn, der er kendetegnet ved at stå for retssikkerhed og høj faglighed, og som har et løbende og prioriteret fokus på læring af sagerne.

Styrelsen for Patientklager bidrager til et åbent og lettilgængeligt klagesystem, der har fokus på læring og udvikling. Styrelsen er en tværfaglig organisation med ca. 240 engagerede og højt kvalificerede administrative, juridiske og sundhedsfaglige medarbejdere.

Læs mere om Styrelsen for Patientklager [her](#)

Om kontoret Sundhedsfaglige og Sagkyndige

Styrelsen for Patientklager har 6 kontorer, og vi søger en kontorchef til vores kontor **Sundhedsfaglige og Sagkyndige**, som bliver ansvarlig for, at vores afgørelser i Styrelsen for Patientklager baseres på sundhedsfaglige vurderinger og den almindelige anerkendte faglige norm. Kontoret består af læger, tandlæger og sygeplejersker, og der er desuden ca. 550 eksternt tilknyttede sagkyndige (klinikere), som udarbejder sundhedsfaglige vurderinger inden for deres respektive specialer i sagerne.

Styrelsen for Patientklager løser en række opgaver, som er en forudsætning for effektiv sagsbehandling af høj kvalitet. Det drejer sig blandt andet om:

- Sundhedsfaglig hjælp til sagsbehandlere i forbindelse med f.eks. hændelsesforløb, udpegning af parter og relevant sagkyndig, spørgsmål til den sagkyndige og forståelse af sagkyndigvurderingen
- Feedback på og kvalitetsvurderinger af sagkyndigvurderinger
- Sundhedsfaglig screening af klager
- Dialog med Styrelsen for Patientsikkerhed
- Rekruttering af sagkyndige i dialog med de faglige selskaber
- Oplæring af nye sagkyndige

Styrelsen for Patientklager modtager og behandler klager fra patienter. Styrelsen screener de modtagne klager for at identificere eventuelle problemstillinger med alvorlig betydning for den fremadrettede patientsikkerhed. Hvis Styrelsen for Patientklager vurderer, at der kan være en alvorlig fremadrettet risiko eller fare for patientsikkerheden, sendes klagen og bilag til vurdering i Styrelsen for Patientsikkerhed.

Centrale opgaver for kontorchefen for Sundhedsfaglige og Sagkyndige

Kontoret Sundhedsfaglige og Sagkyndige leverer god kvalitet og hurtig sagsbehandling. I den fortsatte udvikling af kontoret ligger der en væsentlig opgave for dig i at sikre optimal anvendelse af medarbejdernes – og dine – ressourcer og kompetencer. Det indebærer blandt andet, at der skal

arbejdes med en praksis og kultur, hvor du i videst muligt omfang uddelegerer opgaver og beslutningskompetence til medarbejderne, så beslutningerne træffes decentralt, og så medarbejderne får ansvaret for beslutningerne, og kan bringe alle deres kompetencer i spil. Du vil også få en opgave i forhold til at skabe den rette balance mellem personaleledelse og selvledelse i forhold til kontorets medarbejdergruppe.

Du har som kontorchef i Sundhedsfaglige og Sagkyndige det overordnede ansvar for at sikre, at korpset af sagkyndige matcher de aktuelle behov og anvendes optimalt. Det betyder blandt andet, at du skal have fokus på at rekruttere det rette antal sagkyndige inden for de enkelte specialer, og du skal samtidig sikre en løbende dialog med de sagkyndige om principielle faglige spørgsmål og om deres arbejde i Styrelsen for Patientklager. Dialogen skal være konstruktiv og med fokus på læringsbaseret feedback på det arbejde, de sagkyndige udfører.

De sagkyndiges vurderinger skal lægge sig op ad den almindelige anerkendte faglige norm, hvilket kræver, at du sikrer et godt og tæt samarbejde med de faglige selskaber.

Det er vigtigt, at du i stillingen som kontorchef balancerer mellem på den ene side at have fokus på de effektive sagsprocesser, sagsbehandlingstider og på at undgå sagsbunker samt på den anden side at have et strategisk blik på den fortsatte udvikling af Styrelsen for Patientklager som helhed.

Du er som kontorchef desuden ansvarlig for, at kontoret understøtter sagsbehandlingen med den sundhedsfaglige bistand, der er behov for i de enkelte led af sagsprocessen, lige fra sagen modtages, til afgørelsen sendes ud. Derfor skal du også sikre, at medarbejdernes kompetencer er opdateret i forhold til de specialer og fagområder, sagsbehandlerne søger sparring på.

Du indgår, som de øvrige kontorchefer, i styrelsens chefteam og forventes i den sammenhæng at repræsentere en konstruktiv og helhedsorienteret tilgang til løsning af styrelsens samlede opgaveportefølje.

Kompetencer

Stillingen som kontorchef i kontoret Sundhedsfaglige og Sagkyndige er således kompleks og kræver en chef med stærke faglige, ledelsesmæssige, strategiske, personlige og sociale kompetencer. Som en del af denne profil hører også stærke relationelle kompetencer og samarbejdsevner, der medvirker til at sikre tryghed og tillid i organisationen.

Følgende 5 kompetencer er centrale for den kommende kontorchef:

1. Tydelig og retningsættende: Du skal praktisere en værdibaseret, anerkendende og inddragende ledelsesstil, hvor der tales åbent om de problemer og udfordringer, der måtte opstå i opgaveløsninger og samspil. En tydelig ledelsesstil forudsætter, at du er struktureret og forberedt i forhold til at give sparring til medarbejderne og den øvrige chefgruppe. Samtidig skal du være retningsættende i forhold til at prioritere i kontorets opgaver med det udgangspunkt, at alt ikke kan være lige vigtigt hele tiden, og hvor det er centralt at prioritere effektive sagsprocesser og sikker drift. Du skal have en forståelse for – og accept af – at der kan være forskellige opfattelser og holdninger i en given sag, og at nogle sager kan indeholde dilemmaer, som skal håndteres.

2. Samarbejde: Du skal være bevidst om vigtigheden af et godt tværgående samarbejde på flere fronter, herunder i forhold til de sagkyndige, kontorets medarbejdere og ledere såvel som

medarbejdere i styrelsens øvrige kontorer og eksterne interessenter. Det kræver, at du skal kunne se helheder og har blik for de tværgående sammenhænge mellem forskellige aktører. Det er også vigtigt med en samarbejdsorienteret og udviklingsorienteret ledelsesstil, når der skal drages læring af konkrete sager og sagsprocesser, som har været vanskelige. Du forventes i den sammenhæng at have en åben, nysgerrig og brobyggende tilgang, hvor du lytter, men også kan træffe beslutninger. Du skal være rummelig og kunne se, at samspillet mellem forskellige fagligheder og fokus på deling af viden og erfaringer er af afgørende betydning for at levere opgaveløsninger af høj kvalitet.

3. Høj personlig integritet: Du forventes som vores kommende chef at have stor personlig og faglig integritet og stå for ordentlighed i sagsbehandlingen. Du skal have borgernes retssikkerhed og genskabelse af tillid til sundhedsvæsenet som retningsgivende for opgaveløsningerne. Du skal stå for retfærdighed, en upartisk tilgang og objektivitet, som kernen i den måde sagerne behandles på og som nogle af de centrale egenskaber hos dig som kontorchef. Det er herudover vigtigt, at du udviser vilje, engagement og personligt drive i din ledelse og står på mål for forkerte beslutninger og fejl. Det er samtidig vigtigt med et tydeligt moralsk kompas, som bidrager til, at der, hvor det er muligt, altid træffes de rette og nødvendige beslutninger.

4. Stærk på relationer: Du skal opsøge relationer og netværk internt og eksternt, og dyrke såvel formelle som de uformelle kontakter. Du skal desuden praktisere en åben og inviterende ledelsesstil, som medvirker til, at du bliver en efterspurgt sparringspartner i og udenfor Styrelsen for Patientklager. Opbygning af gode relationer og gensidig tillid ses som afgørende for at undgå konflikter og silotænkning.

5. Stærk på strategi: Du skal – udover at være ansvarlig for den daglige drift – arbejde på et strategisk niveau med den fortsatte udvikling af kontoret og styrelsen, herunder i forhold til optimering af sagsgange, kvalitetsvurderinger, løbende udvikling af styringsværktøjer og retningen for Styrelsen for Patientklager mere generelt. I strategiarbejdet forventes du at være en central sparringspartner for direktøren for Styrelsen for Patientklager, når retningen for den fortsatte udvikling af styrelsen skal formes.

Personlige egenskaber

Du skal som vores nye kontorchef være en stærk og erfaren personaleleder, som prioriterer at arbejde med tydelig ledelse, samtidig med at medarbejderne gives den fornødne plads til at udøve selvledelse i deres opgaveløsninger. Du skal kunne uddelegere opgaver og ansvar til medarbejderne og udvise tillid til, at dette ansvar varetages med sikker hånd af medarbejderne.

Det forventes endvidere, at du:

- Har selvindsigt, og du ved, hvor dine egne styrker og begrænsninger er
- Har en tilgængelig og inviterende ledelsesstil
- Er en empatisk leder, som forstår, at resultater og udvikling skabes sammen i tillid til hinanden
- Tager ansvar og har fokus på fremdrift og resultater med strategisk ledelse
- Praktiserer en uformel omgangstone og en positiv tilgang til dine omgivelser, og kan motivere og begejstre
- Har nemt ved at opbygge, fastholde og udvikle relationer og netværk
- Har i rette sammenhænge og situationer en insisterende tilgang til at finde løsninger, og kan lede både opad, til siden og ind i kontoret

Baggrund

Du er som vores kommende kontorchef formentlig overlæge med samfundsmedicinsk baggrund, men anden lægelig baggrund kan også være relevant. For den rette kandidat kan anden uddannelsesmæssig baggrund end læge også være relevant. Du forventes under alle omstændigheder at have indgående erfaring med tværfagligt og tværgående samarbejde, ligesom du har et indgående kendskab til sundhedsvæsenets organisation og funktion.

Det forventes, at du har mindst 3 års ledelseserfaring.

Andet

Kandidater til stillingen skal være indstillet på at gennemføre en omfattende ledelsestest hos MUUSMANN.

De oplyste datoer for samtaler og test vil ikke kunne fraviges.
