



## Status i Patientkontoret ultimo 2019

Sagsbehandler: Marianne Bengtson

Tel. +45 2184 8119

Marianne.bengtson@stab.rm.dk

Sagsnr.:

27. november 2019

I dette notat beskrives aktivitetsniveau og udviklingsinitiativer i Patientkontoret ultimo 2019.

### Aktivitetsniveau

#### *Telefoniske henvendelser*

Patientkontoret oplever stadig en meget høj efterspørgsel efter kontorets ydelser. I de første 10 måneder af 2019 har der således været omkring 12.000 flere henvendelser i telefontiden, end der var i de første 10 måneder af 2018. Det svarer til en stigning på cirka 30 %, som skal ses i forlængelse af den stigning, der var på omkring 50 % fra 2017 til 2018.

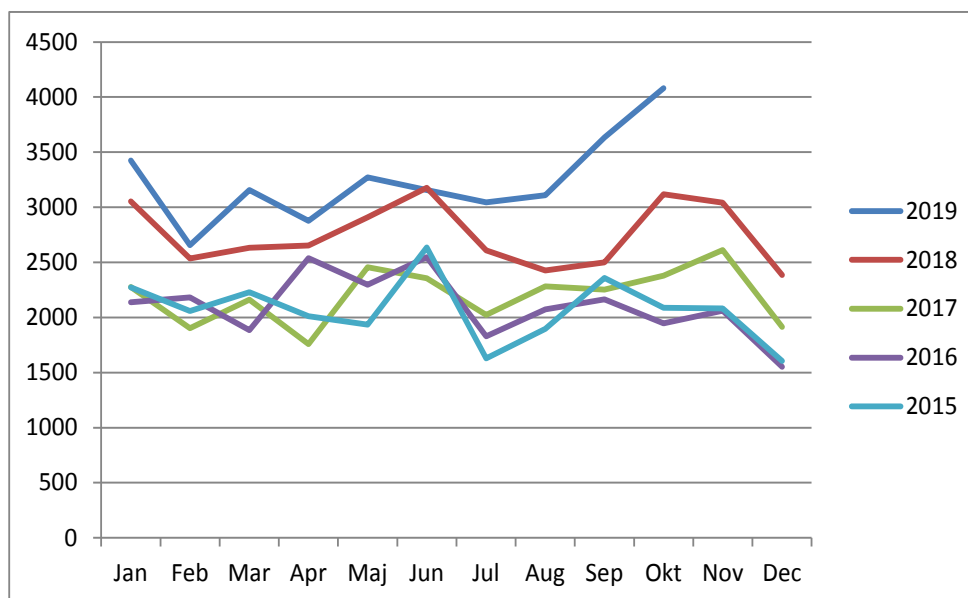
Patientkontoret har i de første 10 måneder af 2019 besvaret cirka 26.000 opkald, hvilket er cirka 2.000 mere end i samme periode i 2018. Det svarer til en stigning på cirka 8 %, mens der fra 2017 til 2018 var en stigning på cirka 25 %.

#### *Skriftlige henvendelser*

Der er også sket en markant stigning i antallet af skriftlige henvendelser. Mens der i 2018 var cirka 3.650 skriftlige henvendelser i de første 10 måneder, har der i samme periode i 2019 været cirka 6.500, dvs. en stigning på næsten 80 %. Dette skal ses i forlængelse af en stigning på cirka 20 % fra 2017 til 2018.

Den samlede udvikling i skriftlige og telefoniske besvarede henvendelser fremgår af figuren nedenfor:

## Skriftlige og telefoniske besvarede henvendelser i Patientkontoret 2015 – 2019:



### Service mål

Patientkontoret har et servicemål om, at alle borgere, der henvender sig telefonisk, kommer i kontakt med en patientvejleder, hvis han eller hun bliver i telefonkøen. Telefonen bliver altså ikke lukket, før alle er blevet betjent.

Ventetiden på at komme igennem var i foråret 2019 på 30-40 minutter i gennemsnit. Denne er nu bragt ned, så den efter sommerferien har været på 17-20 minutter i gennemsnit.

For de skriftlige henvendelsers vedkommende er der et servicemål om, at borgerne skal have svar inden for 7 dage. Dette er generelt overholdt i 2019, på trods af at der næsten har været en fordobling i antallet af henvendelser, bl.a. gennem merarbejde.

### Forbedringer og udviklingstiltag i Patientkontoret

#### Flere ressourcer

Der er i foråret 2019 ansat 3 nye patientvejledere i Patientkontoret. De er stadig under oplæring, men de har siden deres ansættelse bidraget til, at der kan besvares flere henvendelser. Endvidere står en ekstra tilført medarbejder for omvisninger af MR-scanninger. Denne medarbejder besvarer hver måned omkring 400 af de telefoniske henvendelser til Patientkontoret, hvilket har medvirket til at nedbringe ventetiden.

#### E-læring

Patientkontoret er i samarbejde med regionens e-læringscenter ved at udarbejde e-læringsmateriale til de medarbejdere på hospitalerne, der arbejder med patientrettigheder, sender indkaldelsesbreve til patienterne m.m. Der vil blive udviklet en række små tegnefilm, der ud fra et fælles koncept formidler viden på de mest centrale områder. Formålet med filmene er at styrke

kendskabet til patientrettigheder på hospitalerne, så patienterne behandles korrekt. Filmene vil formodentlig også kunne medvirke til, at Patientkontoret modtager færre henvendelser fra borgere, der har fået oplyst forkerte rettigheder samt fra medarbejdere på hospitalerne, der har spørgsmål til rettigheder m.m.

### *Brugerundersøgelse*

Patientkontoret har i efteråret 2019 gennemført en lille brugerundersøgelse, hvor godt 50 borgere, der har været i kontakt med Patientkontoret er blevet spurgt om deres tilfredshed med rammerne for kontakt med Patientkontoret.

Undersøgelsen viser, at der er meget stor tilfredshed med den vejledning og hjælp, som borgere har fået af Patientkontoret. Langt hovedparten oplever endvidere, at det er helt tydeligt for dem, hvad Patientkontoret kan hjælpe med.

I forhold til rammerne for at komme i kontakt med Patientkontoret, så svarer en stor del (fra 65 til 80 %), at

- der er en acceptabel ventetid på telefonen,
- de havde glæde af telefonbeskederne
- de ikke bruger hjemmesiden
- de ikke kan forestille sig at ville anvende andre måder at komme i kontakt med Patientkontoret på, f.eks. chat

En mindre del (40 %) svarer, at

- de gerne vil have en ring-tilbage funktion, hvor patientvejlederen kun prøver én gang at få fat i dem
- kunne tænke sig telefontid på andre tidspunkter

### *Ledelsesinformation*

Patientkontoret har deltaget i arbejdet med at udvikle ledelsesinformation, der beskriver aktivitetsniveauet på hospitalerne og i Patientkontoret. Materialet er tilgængeligt i BI-regi og opdateres hver måned.

