

Patientkontorets årsberetning 2008

INDHOLDSFORTEGNELSE

1. Indledning
2. Patientkontorets funktion og opgaver
3. Patientkontorets organisation
4. Særligt om år 2008 i Patientkontoret
5. Henvendelser til Patientkontoret i 2008
6. Patientkontorets bidrag til kvalitets- og kapacitetsudnyttelse
7. Sekretariatsbetjening af Regionens Sundhedsbrugerråd
8. Afslutning

1. Indledning

Efter Sundhedslovens § 51, stk. 8 skal Patientkontoret udarbejde en årsberetning for sin virksomhed. Denne årsberetning skal indsendes til ministeren for Sundhed og Forebyggelse.

2. Patientkontorets funktion og opgaver

Patientkontorets opgaver og funktion er fastsat i sundhedslovens § 51 samt bekendtgørelse nr. 1750 af 21. december 2006.

Patientkontorets opgaver ifølge bekendtgørelsen er:

- At informere, vejlede og rådgive patienter om sundhedsvæsenets ydelser, herunder undersøgelse, behandling, pleje, genoptræning, service, ventetider, frit sygehusvalg, behandlingsfrister, befordring og servicedeclarationer samt om adgangen til behandling i udlandet
- At bistå patienter, der ønsker at benytte det frie sygehusvalg m.v. med at finde et sygehus, der kan varetage den pågældende behandling og med at få en viderehenvielse dertil
- At bistå patienter med vejledning og rådgivning om patientrettigheder, herunder reglerne på klage- og erstatningsområdet og bistå med videresendelse og udformning af klager eller erstatningskrav til rette myndighed
- At bidrage til afklaring af eventuelle misforståelser mellem patienter og sundhedspersoner i forbindelse med patientbehandlingen
- At informere praktiserende læger og speciallæger om reglerne om frit og udvidet frit sygehusvalg m.v. og om deres patienters rettigheder i sundhedsvæsenet
- At videresende relevante oplysninger til regionsrådet, som løbende skal benytte disse til udviklingen af service, behandlingskvalitet og patientsikkerhed i regionens sundhedsvæsen

Herudover har Patientkontoret følgende beslægtede opgaver, jf. de af Regionsrådet nærmere fastsatte retningslinjer efter sundhedslovens § 51, stk. 7:

- At varetage den centrale omvisiteringsfunktion i regionen, så der sikres ekspertise/bæredygtighed i opgaveløsningen og ensartethed i administrationen af det frie og udvidede frie sygehusvalg
- At skabe et administrationsgrundlag for det udvidede frie sygehusvalg, så sådanne omvisiteringer altid sker via Patientkontoret, som i forlængelse af en beslutning om omvisitering i forhold til det udvidede frie valg beder hospitalerne om at foretage det videre fornødne – udfyldelse af blanket, videresendelse af journal m.v.
- At være sekretariat for det regionale sundhedsbrugerråd
- At yde rådgivning til medarbejdere i det regionale og kommunale sundhedssystem
- At sørge for erfaringsformidling til samarbejdsparter, herunder praksissektoren
- At give konsulentbistand til hospitalerne om hospitalernes skriftlige information og breve til patienter, jf. informationspligten i henhold til lovgivningen
- At varetage opgaver i relation til udvikling af service, patientoplevelset kvalitet og planlægning af kapacitet

3. Patientkontorets organisation

Patientkontoret i Region Midtjylland har to hovedopgaver – patientvejlederfunktionen generelt og den centrale omvisiteringsfunktion.

Patientkontoret er en del af Afdelingen for Kvalitet og Sundhedsdata, som er en del af Region Midtjyllands Sundhedsstab. Ved en fysisk og organisatorisk placering i Sundhedsstaben har Patientkontorets medarbejdere umiddelbar adgang til at trække på Sundhedsstabens øvrige ressourcer og kan bidrage til samarbejdet om udviklingen af kvalitet, service samt kapacitetsplanlægning.

Patientvejlederne er uafhængige af Sundhedsstaben ved behandlingen af enkeltsager, der hører under Patientkontorets opgaver.

Patientkontorets opgaver varetages ultimo 2008 af 13 patientvejledere. Patientvejledernes faglige baggrund er fordelt, så der er 10 sygeplejersker, en kontorassistent og to jurister, hvoraf den ene er kontorchefen.

Patientkontoret er placeret i Regionshuset Viborg, Skottenborg 26, 8800 Viborg.

4. Særligt om år 2008 i Patientkontoret

Med 17.126 henvendelser mod 14.439 henvendelser i 2007, blev år 2008 et travlt og udfordrende år for Patientkontoret. På trods af færre henvendelser i suspensionsperioden er der sket en stigning på 19 %.

Konflikten på sundhedsområdet

I årets første kvartal var der god balance i antallet af sager, opgaver og ressourcer, hvilket resulterede i god tilgængelighed. Det ændrede sig med konflikten på sundhedsområdet i perioden d. 16. april til d. 15. juni 2008. Med 8 konfliktramte patientvejledere omfattet af sundhedskartellet blev sagsbehandlingstiden lang. Patientkontoret blev nødsaget til at lukke for telefoniske henvendelser, da der ikke var bemanning nok.

4 medarbejdere og kontorchefen var ikke omfattet af konflikten, og de tog sig af de mest presserende patientsager samt de mange henvendelser fra regionens hospitaler og privathospitalerne.

Dansk Sygeplejeråd afviste to gange regionale forespørgsler om at undtage Patientkontoret fra konflikten, og status i Patientkontoret ved konfliktens ophør var, at der var ca. 1500 ubehandlede patienthenvendelser i kontoret.

Suspensionen af det udvidede frie sygehusvalg

Som følge af konflikten på sundhedsområdet, suspendede Folketinget det udvidede frie sygehusvalg fra den 7. november 2008 til d. 30. juni 2009.

I suspensionsperioden visiterede hospitalerne patienterne efter de retningslinjer for visitation og lægefaglig prioritering, der blev vedtaget af Regionsrådet d. 22. oktober 2008. Modellen var grundlæggende kendetegnet ved, at alle patienter skulle tilbydes en lægefaglig tilfredsstillende tid til undersøgelse/behandling. Det betød, at hvis patienten ud fra en lægefaglig vurdering ikke kunne tilbydes en tilfredsstillende tid ved et af regionens hospitaler, kunne patienten henvende sig til Patientkontoret med henblik på at få undersøgt muligheden for at blive videre visiteret til et andet tilbud, f.eks. et privathospital eller – klinik med en særlig aftale med regionen. Behandlingsfristerne for patienterne i suspensionsperioden var forskellige afhængige af specialer og behandlingsområder samt ud fra en vurdering af, hvor syge patienterne var. Dette var med til at sikre, at de mest syge patienter blev behandlet først.

Visitationsmodellen bestod af tre patientgrupper. Som udgangspunkt var patientgruppe 1 kendetegnet ved at omfatte patienter, der skulle behandles indenfor en måned. Patientgruppe 2 var kendetegnet ved at omfatte patienter, der skulle behandles indenfor tre måneder. Imens patientgruppe 3 omfattede patienter, som kunne vente i mere end tre måneder.

Patienter i gruppe 1 og 2, der ikke kunne få behandling indenfor den fastlagte behandlingsfrist på et af regionens hospitaler, kunne få undersøgt muligheden for behandling ved et privat aftalesygehus eller en privat klinik. Dette skete via Patientkontoret, således at det overordnet blev sikret, at der skete en prioritering af de mest syge patienter.

Patientkontoret har brugt mange ressourcer på at informere regionens hospitaler om, hvordan de skulle forholde sig i forhold til visitering og indkaldelse af patienter i suspensionsperioden.

Hospitalernes informationspligt og et fælles brevkoncept

Region Midtjylland har udviklet et klar besked koncept for at sikre, at patienterne får de informationer, som de ifølge lovgivningen skal have i indkaldelsesbrevene fra hospitalerne. Dette koncept sikrer desuden, at de informationer der kommer fra regionens sygehuse er ensartede, præcise og skrevet i et let forståeligt sprog. Patientkontoret har til ansvar at sikre, at konceptet hele tiden udvikles i forhold til at overholde lovgivningen, men også at udvikle det i forhold til både patienters og hospitalers behov.

Ifølge sundhedslovens § 90 skal Regionsrådet senest 8 hverdage efter, at et af rådets hospitaler har modtaget en henvisning af en patient til undersøgelse og behandling, give patienten en række nærmere informationer. Informationerne gives til patienterne i indkaldelsesbrevet, og formålet med denne informationspligt er at sikre, at patienter, der er henvist til undersøgelse og behandling, får information om tid og sted for undersøgelse og behandling, ventetider samt om mulighederne for at benytte sig af det frie og udvidede frie sygehusvalg m.v.

Klar besked konceptet er blevet til i en arbejdsgruppe med deltagelse fra Patientkontoret (bl.a. formandskab) og hospitalerne. Hvert hospital i regionen har en repræsentant, som deltager i arbejdsgruppen, og som kan være med til at forme konceptet og gøre opmærksom på, om hospitalerne har fået nye eller ændrede behov.

Klar besked konceptet udvikler og ændrer sig efter lovgivningen og forholdene på sundhedsområdet. Det betyder, at det flere gange i løbet af år 2008 har været ændret og tilpasset de nye situationer, som året har budt på.

Under konflikten på sundhedsområdet, blev det nødvendigt at ændre på konceptet, og igen i forbindelse med suspensionen af det udvidede frie sygehusvalg blev der udarbejdet et nyt klar besked koncept. Opbygningen af dette koncept var anderledes end det, man hidtidig havde brugt, og blev til ud fra et ønske om at gøre indkaldelsesbrevene mere enkle og overskuelige for patienterne samt lettere håndterbare for hospitalerne. Patientkontoret har anvendt mange ressourcer på at medvirke til en god implementering af den nye enklere udgave af klar besked konceptet, og har også været ude på de enkelte hospitaler for at gennemgå konceptet. Patientkontoret har sideløbende med ændringerne også telefonisk hjulpet og vejledt hospitalerne i brugen af konceptet.

Hver hospitalsenhed har en kontaktperson i Patientkontoret, der kan vejlede og svare på spørgsmål om den korrekte anvendelse af konceptet, og der er afholdt møder med hospitalerne i forbindelse med revisioner af konceptet.

Information til praktiserende læger og speciallæger om frit sygehusvalg og ventetider

Patientkontoret fik pr. 1. december 2008 en lovbestemt opgave om at informere praktiserende læger og speciallæger om reglerne om frit og udvidet frit sygehusvalg og om deres patienters valgmuligheder i sundhedsvæsenet, jf. sundhedslovens § 51, stk. 2. Det er forudsat at patientkontorerne aktivt og opsøgende skal tilbyde de praktiserende læger og speciallæger denne information.

Patientkontoret nedsatte i efteråret 2008 en projektgruppe, der i samarbejde med Primær Sundhed og Kommunikationsafdelingen planlagde fokusgruppeinterviews med både alment praktiserende læger og speciallæger. Dette skulle give brugbare oplysninger om, hvordan opgaven mest hensigtsmæssigt og med størst fordel kunne løses.

Opfølgende informationsaktiviteter blev på den baggrund sat i værk i foråret 2009.

Patientkontorets synlighed

Patientkontoret har i 2008 arbejdet henimod større synlighed. Dette er blandt andet sket ved, at kontoret har udarbejdet sin egen pjece, hvori der står, hvad man som patient kan bruge Patientkontoret til. Pjecen er bl.a. sendt ud til alle hospitaler og lægepraksis, patientforeninger, apoteker, kommuner samt biblioteker i Region Midtjylland.

Patientkontoret har i 2008 også arbejdet med at revidere hjemmesiden, således at den er mere overskuelig og brugervenlig for patienterne. Den nye hjemmeside blev tilgængelig i 2009. Hjemmesiden opdateres løbende i forhold til ændringer, således at de patienter, der selv ønsker at søge informationer om deres rettigheder, har mulighed herfor.

Patientkontoret har på forespørgsel fra nogle af regionens hospitalsafdelinger været ude at fortælle om, hvad Patientkontoret laver, og hvilken rolle Patientkontoret har i forhold til henvendelser på klage- og erstatningsområdet.

Patientkontoret har i efteråret 2008 indledt en brugertilfredshedsundersøgelse i samarbejde med Center for Kvalitetsudvikling, for at få viden om, hvordan brugerne af Patientkontoret oplever kontakten. Emnerne der behandles i brugerundersøgelsen er bl.a. Patientkontorets synlighed og tilgængelighed, faglige kompetence, imødekommenhed og opfølgning. Resultatet af brugerundersøgelsen foreligger i 2009.

Nyt it-system

Patientkontoret indkørte et nyt it-system til at registrere og håndtere sager med henblik på at optimere arbejdsprocesser. Det nye system blev via kurser hurtigt taget effektivt i brug, og der blev i den forbindelse udviklet nye og forbedrede statistikmuligheder.

Interne kursusforløb

Patientkontoret deltager hvert år i et patientvejlederseminar, hvor samtlige patientkontorer i landet mødes. Her bliver der gennemgået aktuelle emner indenfor sundhedsområdet, ligesom der hvert år er en gennemgang af den nyeste lovgivning på sundhedsområdet fra Ministeriet for Sundhed og Forebyggelse.

For at udvikle fagligheden på Patientkontoret og dermed give patientvejlederne redskaber til at håndtere de mange patienthenvendelser med god faglig standard, blev der gennemført et længerevarende internt kursusforløb i sundheds – og forvaltningsret. Formålet hermed var at give patientvejlederne en bedre viden om og forståelse for de juridiske regler om administrativ sagsbehandling og patienternes retsstilling.

Patientkontoret har også deltaget i en temadag for alle landets patientvejledere. Dette års temadag handlede om den vanskelige samtale, bl.a. om hvordan man tackler svære samtaler professionelt.

5. Henvendelser til Patientkontoret

Der har i alt været 17.126 patienthenvendelser til Patientkontoret i 2008. Henvendelserne har været telefoniske og skriftlige, både via post og e-mail. Fordelingen er ca. 67 % på telefoniske henvendelser og 30 % på skriftlige henvendelser. Ca. 3 % har henvendt sig ved personligt fremmøde. Dette antal er lidt højere end i år 2007, men må formodes at skyldes den manglende tilgængelighed i Patientkontoret under konflikten i foråret.

Antal henvendelser fordelt på måned:

Måned	Total
Januar	1533
Februar	1514
Marts	1431
April	1406
Maj	1035
Juni	1021
Juli	1387
August	1591
September	2005
Oktober	1867
November	1334
December	1002
Hovedtal	17.126

Ud af tabellen ses et fald i antallet af henvendelser under konflikten på sundhedsområdet i maj og juni. Efter konflikten ophør ses igen en stigning i antallet af henvendelser indtil december måned, hvor retten til det udvidede frie sygehusvalg blev suspenderet.

Hvem har kontaktet Patientkontoret?

Patient	14.917
Pårørende	1.711
Sygehus/personale	175
Praktiserende læge	51
Speciallæge	43
Kommune	41
Andre (foreninger, advokater m.v.)	1
Hjemmeplejen	22
Anonym	3
Ikke oplyst	162
Antal henvendelser i alt	17.126

Som det fremgår af ovenstående tabel, stammer de fleste henvendelser fra patienter. En anden stor gruppe af personer, som kontakter Patientkontoret, er pårørende, som på vegne af patienten ønsker at undersøge en problemstilling.

Patientkontoret yder rådgivning og vejledning til pårørende, men hvis henvendelsen ikke alene vedrører generelle spørgsmål omkring patienters retstilling, men derimod kræver, at Patientkontoret tager hånd om en konkret sag, kræver det samtykke fra patienten.

Det er også muligt at henvende sig anonymt til Patientkontoret. Der kan i disse situationer kun rådgives generelt, da det ikke er muligt for patientvejlederen at gå ind i den konkrete sag.

Patientkontoret yder rådgivning og vejledning til både pårørende, praktiserende læger og hospitalspersonale i det omfang, der er tale om generelle spørgsmål om rettighederne for patienter.

Hver enkeltsag vedrørende en patient registreres en gang, men der vil ofte være flere henvendelser og kontakter omkring samme sag. For så vidt angår de henvendelser, hvor patienterne skal omvisiteres, vil der efterfølgende blive taget kontakt til det hospital i regionen, som patienten oprindeligt var henvist til. Patientkontoret får også en del henvendelser fra privathospitalerne.

I Patientkontorets it-system registreres enkeltsager om patienter, men ikke henvendelser fra hospitalsansatte om informationspligten og om anvendelse af indkaldelsesbrevene i forhold til klar besked brevkonceptet.

Årsager til henvendelsen

Anledning til henvendelse	2008
Frit sygehusvalg	1691
Ventetider	4168
Udvidet frit sygehusvalg	6911
Garantiklinik	218
Forsknings og eksperimentel behandling	9
Genoptræning	95
Livstruende sygdom – behandlingsgaranti	62
Befordring	215
Patientklagenævn og Patientforsikring ¹	70
Patientforsikring	44
Patientklagenævn	39
Patientservice – klage	47
Råd og vejledning ²	1444
Konflikt	1479
Privathospital	16
Frit sygehusvalg gruppe 1 patient ³	2
Frit sygehusvalg gruppe 2 patient	81
Frit sygehusvalg gruppe 3 patient	353
Aftalesygehus gruppe 1 patient	30
Aftalesygehus gruppe 2 patient	147
Aftalesygehus gruppe 3 patient	5
Antal henvendelser i alt	17.126

¹ Henvendelser i forhold til klage- og erstatningsmuligheder er ikke opdelt efter sygehussektor og praksissektor, men vedrører begge dele.

² Hver enkeltsag registreres ud fra, hvad henvendelsen drejer sig om. Nogle henvendelser vedrører forskellige kategorier, hvorfor det ikke har været retvisende at kategorisere dem under de andre kategorier.

³ Inddelingen af patienter i grupper er et led i visitationsmodellen, som Region Midtjylland visiterede efter under suspensionsperioden. Se nærmere herom i afsnittet om suspension af det udvidede frie sygehusvalg.

Hvad giver henvendelsen anledning til?

Patientkontorets hovedopgave er at informere, vejlede og rådgive patienter om sundhedsvæsenets ydelser og patienternes rettigheder.

Nogle henvendelser giver alene anledning til råd og vejledning, men mange kræver, at der rettes henvendelse til hospitalerne. Dette kan være for at få oplysninger eller følge op på, hvad der skal ske i det videre forløb med patienten. Eller det kan være for at få udrett en misforståelse, som er opstået mellem sundhedsvæsenet og patienten.

Frit – og udvidet frit sygehusvalg samt ventetider

Størstedelen af henvendelserne til Patientkontoret vedrører frit og udvidet frit sygehusvalg samt ventetider. Ud af de 17.126 henvendelser har 14.939 drejet sig om frit og udvidet frit sygehusvalg, ventetider samt spørgsmål til konflikten. Hertil kommer, at en del henvendelser under "råd og vejledning" blandt andet har drejet sig om ventetider. Henvendelserne drejer sig for det meste om patienternes ønske om at komme hurtigere i behandling på et andet hospital – offentligt som privat. Patientkontoret vejleder patienterne om, hvilke muligheder de har for at få en kortere ventetid, og i de tilfælde, hvor der er en mulighed for kortere ventetid, hjælper Patientkontoret patienten med at blive omvisiteret til et andet hospital. Dette sker ved, at Patientkontoret tager kontakt til den afdeling, patienten oprindeligt var henvist til, og sørger for, at de omvisiterer patienten og sender patientens journaler m.v. til det nye hospital.

Før suspensionen af det udvidede frie sygehusvalg hjalp Patientkontoret patienter, der ønskede at benytte sig af dette, med at blive omvisiteret til et privathospital, hvis betingelserne herfor var opfyldte. Ønskede patienten at benytte sig af det almindelige frie sygehusvalg blev dette ofte håndteret på regionens hospitaler uden om Patientkontoret, men kontoret har også haft en del henvendelser herom.

Efter suspensionens ikrafttræden hjalp Patientkontoret patienter, der ønskede at få undersøgt muligheden for at få en hurtigere tid f.eks. ved at blive henvist til et af de privathospitaler, som Region Midtjylland havde indgået samarbejde med under suspensionen.

Patienter blev under suspensionen inddelt i 3 grupper afhængig af deres individuelle behandlingsbehov, læs nærmere herom i afsnittet om "suspensionen af det udvidede frie sygehusvalg" i pkt. 4. I de tilfælde, hvor regionens hospitaler ikke kunne tilbyde behandling inden for den lægefagligt fastsatte frist, sørgede Patientkontoret for at viderehenvise patienterne til et privathospital.

Måned	Total
Januar	636
Februar	671
Marts	689
April	512
Maj	68
Juni	255
Juli	738
August	866
September	1087
Oktober	951
November	286
December	128
Total	6887

6.887 patienter blev i 2008 viderehenvist til privathospital. På tabellen ses antallet af henvisninger pr. måned. Faldet i antallet af henvisninger i maj og juni måned skyldtes konflikten på sundhedsområdet. Under konflikten var der kun få patientvejledere til at omvisitere patienterne. Patienterne fik derfor mulighed for også selv at kontakte et privathospital, hvis de havde en blanket fra en af regionens hospitaler.

Fra konfliktens ophør ses igen en kraftig stigning i antallet af henvisninger, hvorefter den falder i november, hvor det udvidede frie sygehusvalg suspenderes.

Speciale	Antal viderehenviste patienter (til privathospital)	Procentvis fordeling
Billeddiagnostik	353	5 %
Hudsygdomme	30	0 %
Gynækologi	61	1 %
Kirurgi	41	1 %
Medicinsk speciale	734	11 %
Neurofysiologi	38	1 %
Neurokirurgi	237	3 %
Neurologi	117	2 %
Øjensygdomme	1067	15 %
Organkirurgi	501	7 %
Ortopædkirurgi	2050	30 %
Plastikkirurgi	198	3 %
Pædiatri	37	1 %
Rheumatologi	428	6 %
Audiologi	3	0 %
Thoraxkirurgi, primært hjerteoperationer	18	0 %
Urinvejskirurgi	459	7 %
Øre - næse - hals	397	6 %
Øvrige	118	2 %
Total	6887	100 %

Det største flow til privathospitaler ses inden for ortopædkirurgi (30%), øjensygdomme (15 %), det medicinske speciale, bl.a. fedmeudredning (11%), organkirurgi (7%) og urinvejskirurgi (7%).

Patientkontorets data og viden om patientflowet til privathospitaler anvendes af regionen til at planlægge, hvor der skal opbygges mere kapacitet.

Klage- og erstatning

Af lov om klage- og erstatningsadgang indenfor sundhedsvæsenets § 1 fremgår det, at de af regionsrådene oprettede patientkontorer skal bistå patienter med vejledning og rådgivning om reglerne efter denne lov. Patientkontorerne skal endvidere bistå patienterne med udformning og videresendelse af klager eller erstatningskrav til rette myndighed. Klager, anmeldelser m.v., som sendes til patientkontoret, anses for indgivet hos rette myndighed på det tidspunkt, hvor de modtages i patientkontoret.

Patientkontoret får henvendelser fra patienter, som ønsker at klage over sundhedsvæsenet samt henvendelser fra patienter, der ønsker at søge om erstatning, fordi de har været udsat for skader i forbindelse med undersøgelse eller behandling. I år 2008 har Patientkontoret registreret 200 henvendelser om klage- og erstatningsmuligheder. Nogle af henvendelserne i kategorien "råd og vejledning" vedrører også klage- og erstatningsmuligheder. Patientkontoret hjælper både med at adskille klager over servicen fra klager over den sundhedsfaglige behandling, med at udforme klagen eller anmodningen om erstatning samt videresende den til rette myndighed. Patienterne vejledes desuden om, hvor klagen skal sendes hen, om der er klage- og anmeldelsesfrister, og om hvordan deres sag vil blive behandlet.

I nogle tilfælde bliver Patientkontoret kontaktet af patienter, mens de stadig er i et behandlingsforløb på hospital. De kontakter Patientkontoret, da der er forhold under deres behandlingsforløb, som de stiller sig undrende overfor, og som de er utilfredse med. Patientkontoret kan her hjælpe patienten med at få oplyst, hvad der skal ske i det videre forløb, eller hjælpe med at udrede en misforståelse som er opstået mellem sundhedsvæsenet og patienten.

6. Patientkontorets bidrag til kvalitets- og kapacitetsudnyttelse

Patientkontoret formidler relevante oplysninger til Sundhedsstaben til brug for udvikling af service og behandlingskvalitet i Regionens sundhedsvæsen. Patientkontoret informerer også Regionsrådets medlemmer og den øverste regionsledelse, således at disse er velorienterede om Patientkontorets sager og baggrunden for borgernes henvendelser.

Ved Patientkontorets registreringer og information til ledelsen er Patientkontoret med til at sikre, at patienternes oplevelser og erfaringerne med patientstrømme og omvisiteringer inddrages i kvalitets- og planlægningsarbejdet og anvendes til at styrke kvaliteten og sammenhængen i patientforløbet.

I forbindelse med nedsættelsen af behandlingsfristen fra 2 til 1 måned pr. 1. oktober 2007, blev der nedsat en task force, i hvilken Patientkontoret deltager. Task forcens fokusområder er kapacitetstilpasning samt hurtige patientforløb til gavn for patienten. Det er vigtigt at have fokus på kapacitetsopbygning samt forbedring af ventetiderne på undersøgelse og behandling. Ellers vil der fremadrettet blive et endnu større patientflow til privathospitalerne.

I forhold til at få en kortere ventetid kan der gøres meget for at fremme et hurtigt patientforløb til gavn for patienten allerede hos den praktiserende læge. Patientkontoret har fået til opgave, jf. sundhedslovens § 51, stk. 2, at informere praktiserende læger og speciallæger om reglerne om frit og udvidet frit sygehusvalg m.v. og om deres patienters valgmuligheder i sundhedsvæsenet.

For at patienten kan henvises til den afdeling, der har den korteste ventetid, er det vigtigt at oplysningerne på www.venteinfo.dk opdateres hurtigt. Der er blevet nedsat et venteinfo-netværk, som Patientkontoret deltager i, der skal være med til at sikre forbedringer af venteinfos kvalitet.

Ved rådgivning og undervisning af medarbejdere i sundhedsvæsenet medvirker Patientkontoret til, at patienter kan opleve en bedre information i mødet med sundhedspersonen (bl.a. om omvisiteringsmuligheder). Hensigten med rådgivningen er at forbedre informationen til patienter. Derigennem kan antallet af henvendelser til Patientkontoret også mindskes.

Patientkontoret underviser regionens hospitaler i brugen af klar besked indkaldelsesbrevene, og er derved med til at sikre, at man på hospitalerne kender brugen heraf, og at patienterne herved får de oplysninger, som de skal have.

Patientkontoret er også medvirkende til at forbedre kvaliteten på regionens hospitaler ved at videregive oplysninger om u hensigtsmæssige patientforløb, for at hindre lignende tilfælde fremover.

7. Sekretariatsbetjening af regionens Sundhedsbrugerråd

For at sikre brugerinddragelse i udviklingen af kvaliteten i Region Midtjyllands sundhedsvæsen har Regionsrådet den 13. december 2006 nedsat et Sundhedsbrugerråd, bestående af 13 særligt udpegede borgere.

Sundhedsbrugerrådet i Region Midtjylland kan udtale sig om principielle og overordnede spørgsmål på sundhedsområdet, herunder behandlingspsykiatrien, og skal også være et debat- og dialogskabende forum. Sundhedsbrugerrådet repræsenterer brugersynspunkter i det politiske arbejde.

Patientkontoret sekretariatsbetjener Sundhedsbrugerrådet i Region Midtjylland.

Man kan læse mere om Sundhedsbrugerrådets aktiviteter på hjemmesiden www.regionmidtjylland.dk/sundhed

8. Afslutning

Folketingets sundhedsudvalg afholdt i april 2008 en høring om sundhedsvæsenets patientklage- og erstatningssystem med det formål at belyse aktuelle problemstillinger og redegøre for, hvorledes systemet kan forbedres. I 2009 følges der politisk op på, om klagesystemet skal revideres. På patienternes vegne må man håbe, at patientkontorerne bevares som en uafhængig enhed, der kan yde patienterne hurtig og effektiv rådgivning og vejledning, og at de muligheder som patientkontorerne har i dag ikke går tabt i et nyt klagesystem. Patientkontorerne har mulighed for at løse problemer i stedet for at sende dem videre og både patienter og pårørende har et sted, hvor de kan henvende sig helt uformelt for at få afklaret nogle tvivlsspørgsmål.

Patientkontoret ønsker at opretholde en høj faglighed og vil gerne være endnu mere synlige, både for patienterne, men også for regionens hospitaler og praktiserende læger og speciallæger. Vi vil gerne kunne tilbyde bedre tilgængelighed og flere undervisningsaktiviteter, men oplever fra år til år en stigning i antallet af henvendelser fra patienter. Opgavebalancen er ikke konstant, hvorfor det altid vil være en udfordring for Patientkontoret at skabe balance mellem efterspørgsel, ressourcer og udviklingsbehov.

Efter et omskifteligt år forventer Patientkontoret, at også år 2009 vil byde på travlhed og nye udfordringer. Ved suspensionsperiodens ophør vil der være øget opmærksomhed på mulighederne for at benytte sig af det udvidede frie sygehusvalg. Generelt kan der også forventes flere henvendelser om mulighederne for betalt behandling i udlandet.

Patientkontoret vil afslutningsvis takke vore samarbejdspartnere, ikke mindst de ansatte på hospitalerne, for den imødekommende måde, Patientkontorets henvendelser håndteres på – trods stor travlhed.