

Patientkontorets årsberetning 2009

INDHOLDSFORTEGNELSE

1. Indledning
2. Patientkontorets funktion og opgaver
3. Patientkontorets organisation
4. Særligt om år 2009 i Patientkontoret
5. Henvendelser til Patientkontoret i 2009
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 Indenrigs- og Sundhedsministeren.

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 viderehenvisning 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 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. Patientkontoret kan kontaktes både via brev, mail patientkontoret@rm.dk eller på telefon 8728 4870.

Patientkontoret har en hjemmeside, som løbende bliver opdateret, hvor man kan læse mere om Patientkontoret samt finde rådgivning og vejledning om sine rettigheder som patient: www.rm.dk/sundhed/vejledning+til+patienter/patientkontoret

4. Særligt om år 2009 i Patientkontoret

År 2009 har været et travlt og udfordrende år for Patientkontoret. Med 17.407 henvendelser mod 17.126 henvendelser i 2008, har der således ikke været færre henvendelser til Patientkontoret på trods af, at det udvidede frie sygehusvalg har været suspenderet frem til 30. juni 2009.

Genindførelsen af det udvidede frie sygehusvalg

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

Under 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.

Den 1. juli 2009 blev det udvidede frie sygehusvalg genindført. Det betød, at patienter med virkning fra d. 1. juli 2009 igen fik mulighed for at vælge at blive behandlet på et privathospital eller klinik, når ventetiden på bopælsregionens hospitaler oversteg 1 måned.

Patientkontoret får et stigende antal henvendelser fra patienterne i perioden op til og efter d. 30. juni 2009, jf. nedenfor afsnit 5.

Udvidet frit sygehusvalg ved ændring af dato for kirurgisk behandling

Efter genindførelsen af det udvidede frie sygehusvalg, trådte en lovændring i kraft, som også havde været omfattet af suspensionen. Lovændringen medfører, at en patient, som har fået tilbudt en dato for kirurgisk behandling på et regionalt sygehus, kan vælge at blive behandlet på et aftalesygehus, hvis regionsrådet ændrer datoen.

Bestemmelsen gælder ikke kun for bopælsregionens sygehuse, men alle sygehuse, der aflyser en operationsdato og kun kan give en ny tid på en anden dato. En patient, der behandles på et sygehus uden for bopælsregionen har således også udvidet frit sygehusvalg, hvis datoen for den kirurgiske behandling bliver ændret. Patienter har ret til at blive viderehenvist til et aftalesygehus, uanset om regionen kan tilbyde en ny dato for behandling, der ligger inden for 1 måned og uanset, om regionen kan tilbyde en hurtigere dato til behandling end aftalesygehuset.

Hospitalernes informationspligt og et fælles brevkoncept

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.

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 løbende at sikre, at konceptet udvikles i forhold til at overholde lovgivningen, men også at udvikle det i forhold til både patienters og hospitalers behov.

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 blev ændret i forbindelse med suspensionen af det udvidede frie sygehusvalg. Opbygningen af konceptet 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. Under suspensionsperioden var der stor tilfredshed med det nye koncept og ved genindførelsen af det udvidede frie sygehusvalg, blev det derfor besluttet at videreføre dette koncept.

Patientkontoret er på forespørgsel fra regionens hospitalsafdelinger løbende ude at fortælle om patienternes rettigheder i forhold til udvidet frit sygehusvalg sammen med en gennemgang af klar besked konceptet. Desuden har hver hospitalsenhed en kontaktperson i Patientkontoret, der kan vejlede og svare på spørgsmål om den korrekte anvendelse af konceptet.

Tilfredshedsundersøgelse – hvad mener brugerne om Patientkontoret?

I efteråret/vinteren 2008 ønskede Patientkontoret at få viden om, hvordan deres brugere oplever kontakten med kontoret. Patientkontoret bad derfor Center for Kvalitetsudvikling gennemføre en undersøgelse af brugeroplevelser.

De centrale emner i brugerundersøgelserne er:

- Patientkontorets synlighed og tilgængelighed
- Patientkontorets imødekommenhed
- Patientkontorets opfølgning på brugernes henvendelser

Spørgeskemaet blev udsendt til 914 personer, som har været i kontakt med Patientkontoret i perioden fra 19. februar til 23. marts 2009. Heraf besvarede 444 brugere skemaet, dermed en svarprocent på 49.

Konklusionen af tilfredshedsundersøgelsen blev, at brugerne har et meget positivt samlet indtryk af Patientkontoret. Således svarer 92 % af svarepersonerne "meget godt" eller "godt" på et spørgsmål, der lyder: "Hvad er dit samlede indtryk af Patientkontoret?"

Resultaterne viser også, at brugernes vurdering af Patientkontoret hænger sammen med deres vurdering af det tilbud i sundhedsvæsenet, som Patientkontoret hjælper dem til at få. Men samtidig ses det også, at det samlede indtryk i lige så høj grad bestemmes af forhold, som Patientkontoret selv har den fulde indflydelse på. Således er den overordnede bedømmelse i høj grad afhængig af, om Patientkontoret lever op til brugernes forventninger, og om brugerne føler, at Patientkontoret ruster dem godt til deres videre forløb.

Rapporten viser også, at brugerne i høj grad er positive over for den konkrete hjælp og vejledning, som de har modtaget fra Patientkontoret. Således mener over 90 procent, at de har modtaget en "meget god" eller "god" service, når de svarer på tre konkrete spørgsmål herom.

Der er givet tilsvarende positive vurderinger, når svarepersonerne bliver bedt om at forholde sig til seks konkrete udsagn, om den vejledning de har modtaget. Således svarer over 90 procent, at de er enige i udsagn om; at vejledningen tog udgangspunkt i brugerens situation, at Patientkontoret gjorde dem mere afklaret, og at de fik indtryk af, at patientvejlederne var fagligt dygtige.

Brugernes begejstring er stadig stor, om end en smule mindre, når der spørges til Patientkontorets synlighed og tilgængelighed. Således er "kun" 61 procent "meget enige" eller "enige" i, at det fra begyndelsen var klart for dem, at der fandtes et Patientkontor, hvor de kunne henvende sig. Og andelen af de "meget enige" eller "enige" er på 52 procent, når der spørges til om brugerne også vidste hvilke ting, Patientkontoret kunne hjælpe med.

Patienternes positive oplevelse er mindst, når der spørges til Patientkontorets tilgængelighed. Således er der 34 procent, der mener, at det i "høj grad" eller i "nogen grad" var svært at komme i kontakt med Patientkontoret.

Der tegner sig altså et overordnet billede af, at brugerne generelt er positive i forhold til deres oplevelse med Patientkontoret, og at det i særlig grad skyldes den hjælp og vejledning, de har modtaget. Hvis der skal udpeges områder, hvor der er rum til forbedringer, er det i forhold til Patientkontorets tilgængelighed og synlighed.

Patientkontorets synlighed og tilgængelighed

Patientkontoret ønsker at opretholde et højt serviceniveau og vil gerne være endnu mere synlige, både for patienterne, men også for regionens hospitaler og praktiserende læger og speciallæger. På vores hjemmeside fortæller vi grundigt om vores primære opgaver og

muligheder for at kontakte os, ligesom vi løbende sørger for at lægge information ud, som vi skønner er relevant for de nævnte interessenter.

Vi arbejder tilsvarende med at forbedre tilgængeligheden og har konstant fokus på, at patienthenvendelserne bliver besvaret indenfor rimelig tid. Ved udgangen af 2009 kunne vi konstatere en fornuftig svar tid på både telefoniske og skriftlige henvendelser og ved hjælp af konkrete indsatser med fokus på service, har vi store forventninger til, at dette vil være stabilt i 2010.

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.

Patientkontoret har også deltaget i en temadag for alle landets patientvejledere. På dette års temadag orienterede direktør Jens Møller fra Ombudsmandsinstitutionen generelt om de forvaltningsretlige principper med særligt fokus på den rådgivende funktion, vi har som patientvejledere, herunder notatpligt, partshøring og endelig lidt om persondataloven.

Patientkontoret afholder ugentligt interne sparringsmøder, der er med til at sikre, at patientvejledernes faglige kompetencer løbende udvikles og dermed lever op til de krav, som stilles af bl.a. lovgivning og organisationstilpasninger. Herunder er de interne sparringsmøder med til at sikre, at de overordnede arbejdsgange er dokumenterede og løbende bliver vedligeholdt, at der sker videndeling, ligesom der gennemføres undervisningsseancer med relevant fagligt indhold.

5. Henvendelser til Patientkontoret

Der har i alt været 17.407 patienthenvendelser til Patientkontoret i 2009. Henvendelserne har været telefoniske og skriftlige, både via post og e-mail. Fordelingen er ca. 87,5 % på telefoniske henvendelser og 12 % på skriftlige henvendelser. Ca. 0,5 % har henvendt sig ved personligt fremmøde.

Antal henvendelser fordelt på måned:

Måned	Total
Januar	1177
Februar	1139
Marts	1425
April	1275
Maj	1098
Juni	1593
Juli	1692
August	1574
September	1793
Oktober	1656
November	1761
December	1224
Hovedtal	17.407

Ud af tabellen ses, at der sker en stigning i antallet af henvendelser i perioden op til og efter d. 30. juni 2009, hvor det udvidede frie sygehusvalg genindføres.

Hvem har kontaktet Patientkontoret?

Patient	14.787
Pårørende	2.064
Sygehus/personale	116
Praktiserende læge	42
Speciallæge	21
Kommune	70
Hjemmeplejen	34
Anonym	3
Ikke oplyst	270
Antal henvendelser i alt	17.407

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.

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. Patientkontoret har således mange henvendelser ud over det ovenfor oplyste, men som der ikke føres statistik over.

Årsager til henvendelsen

Anledning til henvendelse	2009
Frit sygehusvalg	991
Ventetider	4550
Udvidet frit sygehusvalg	5870
Visitationspraksis	190
Garantiklinik	5
Forsknings og eksperimentel behandling	9
Genoptræning	90
Livstruende sygdom – behandlingsgaranti	62

Befordring	328
Patientklagenævn og Patientforsikring ¹	125
Patientforsikring	63
Patientklagenævn	56
Patientservice – klage	66
Råd og vejledning ²	1.190
Konflikt	3
Privathospital	13
Privat samarbejdssygehus	667
Frit sygehusvalg gruppe 1 patient ³	32
Frit sygehusvalg gruppe 2 patient	783
Frit sygehusvalg gruppe 3 patient	1141
Aftalesygehus gruppe 1 patient	152
Aftalesygehus gruppe 2 patient	996
Aftalesygehus gruppe 3 patient	25
Antal henvendelser i alt	17.407

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 udrettet 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 17.407 henvendelser har 15.418 drejet sig om frit og udvidet frit sygehusvalg og ventetider. Selvom det udvidede frie sygehusvalg har været suspenderet har dette ikke givet Patientkontoret færre henvendelser angående dette.

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.

Under suspensionen var patienterne inddelt i 3 grupper afhængig af deres individuelle behandlingsbehov, læs nærmere herom i afsnit 4 om "genindførelsen af det udvidede frie sygehusvalg". I de tilfælde, hvor regionens hospitaler ikke kunne tilbyde behandling inden for den lægefagligt fastsatte frist, sørgede Patientkontoret for at viderehenvise patienterne til et af de privathospitaler, som Region Midtjylland havde indgået samarbejde med under suspensionen.

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. Hovedparten af henvendelserne i kategorien "Råd og vejledning" vedrører patientrettigheder samt også rådgivning om klage- og erstatningsmuligheder.

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.

Efter genindførelsen af det frie sygehusvalg hjalp Patientkontoret patienter, der ønskede at benytte sig af dette, med at blive omvisiteret til et privathospital, hvis betingelserne herfor var opfyldte.

Det ses tydeligt af nedenstående tabel, som viser antallet af patienter, der er omvisiteret til privathospital, at det udvidede frie sygehusvalg blev genindført pr. 1. juli 2009. I sidste halvår af 2009 omvisiteres 6.162 patienter til det udvidede frie sygehusvalg, mens der i første halvår af 2009 kun var tale om 1.316 patienter, der blev omvisiteret til privathospitaler efter de retningslinjer for visitation og lægefaglig prioritering, der blev vedtaget af Regionsrådet d. 22. oktober 2008.

Måned	Total
Januar	118
Februar	150
Marts	192
April	187
Maj	180
Juni	489
Juli	1239
August	999
September	1056
Oktober	1024
November	1070
December	774
Total	7.478

7.478 patienter blev i 2009 viderehenvist til privathospital mod 6.887 i år 2008. I forhold til år 2008 er der tale om en stigning på 3 %. Der er således tale om en lille stigning til trods for, at det udvidede frie sygehusvalg har været suspenderet i halvdelen af 2009, i forhold til 2008, hvor det kun var suspenderet i knap 2 måneder.

Speciale	Antal viderehenviste patienter (til privathospital)	Procentvis fordeling
Billeddiagnostik	364	5 %
Hudsygdomme	42	0,5 %
Gynækologi	115	1,5 %
Kirurgi	44	1 %
Medicinsk speciale	1.024	14 %
Neurofysiologi	14	0 %
Neurokirurgi	402	5 %
Neurologi	152	2 %
Øjensygdomme	822	11 %
Organkirurgi	714	10 %
Ortopædkirurgi	2.280	30 %
Plastikkirurgi	203	3 %
Pædiatri	35	0 %
Rheumatologi	380	5 %
Urinvejskirurgi	567	8 %
Øre - næse - hals	256	3 %
Øvrige	64	1 %
Total	7.478	100 %

Det største flow til privathospitaler ses inden for ortopædkirurgi (30%), det medicinske speciale, bl.a. fedmeudredning (14%), øjensygdomme (11 %), organkirurgi (10%) og urinvejskirurgi (8%).

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

Patientklager og patientforsikringsager

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.

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 2009 har Patientkontoret registreret 310 henvendelser om klage- og erstatningsmuligheder. Dette er en stigning i forhold til år 2008, hvor der var registreret 200 henvendelser. Hertil kommer, at en stor del af henvendelserne i kategorien "råd og vejledning" også vedrører råd og vejledning om klage- og erstatningsmuligheder.

Patientkontoret vejleder om klage – og erstatningsmuligheder på sundhedsområdet. Patientvejlederen oplever ofte, at det er meget uoverskueligt for patienterne at finde ud af, til hvem en klage skal stiles eller hvem et erstatningskrav skal rettes imod. I dialog med patienten finder patientvejlederen frem til, hvad patienten ønsker at klage over eller søge erstatning for, samt til hvilken myndighed klagen eller erstatningsanmeldelsen skal sendes. Patientvejlederen gør også patienten opmærksom på, hvilke klage – og anmeldelsesfrister, der gælder og om, hvordan sagen vil blive behandlet.

Der er stor forskel på, hvor meget en henvendelse til Patientkontoret med ønske om at klage eller søge erstatning, giver anledning til. Nogle patienter har brug for råd og vejledning inden de selv går i gang med at skrive en klage eller en skadesanmeldelse, andre patienter har behov for hjælp til at udforme klagen eller anmodningen om erstatning. Patientvejlederne tilbyder hjælp til at udfylde skemaer og til at komme med forslag til formuleringer.

Baggrunden for mange patienters klager er, at de ønsker at være med til at forbedre kvaliteten på hospitalerne, så andre patienter ikke skal opleve det samme, som de selv har oplevet.

Udrede misforståelser

Patientkontoret bliver også kontaktet af patienter, mens de endnu er i et behandlingsforløb på et hospital. De kontakter Patientkontoret, da der er forhold under deres behandlingsforløb, som de stiller sig undrende overfor, og som de måske er utilfredse med. I et sådant tilfælde tager Patientkontoret, efter samtykke fra patienten, kontakt til det hospital, hvor patienten er i behandling, for at få oplyst, hvad der skal ske i det videre forløb og hjælper patienten med at forstå det behandlingsforløb, patienten er i. Ved at indgå i en dialog med patienten og hospitalet, kan patientvejlederne bidrage til at udrede en misforståelse eller løse et problem, som er opstået mellem sundhedsvæsenet og patienten, og til tider bevirker det, at patienten efterfølgende ikke ønsker at klage over forløbet.

6. Patientkontorets bidrag til kvalitets- og kapacitetsudnyttelse

Patientkontoret træffer afgørelse vedrørende alle henvendelser om viderehenvielse under det udvidede frie sygehusvalg. Alle data, der ligger til grund for afgørelserne, registreres i ESDH. Patientkontoret leverer således data til Planlægningsafdelingen, så det her er muligt at identificere, hvilke områder der er behov for særligt fokus på. På baggrund heraf medvirker Patientkontoret med input til konkrete projekter og indsatser med det overordnede formål at sikre, at behandlingsskapaciteten på tværs af regionens hospitaler kan udnyttes endnu bedre.

Patientkontoret er også med til at se på, hvordan processerne omkring patienthenvielse kan optimeres. Patientkontoret yder her bidrag til og støtter regionale initiativer, der ser på mulighederne for yderligere forenkling af de administrative byrder omkring henvielse, visitation og information til patienterne, herunder at undersøge fordele, ulemper og effektiviseringsmuligheder i en centraliseret visitationsfunktion. Derudover har Patientkontoret taget initiativ til, at der bliver nedsat en arbejdsgruppe, der skal forenkle hospitalernes

informationspligt, jf. vejledning nr. 48 af 2. juli 2009 om "udvidet frit sygehusvalg og information til henviste patienter".

Patientkontoret er repræsenteret i det regionale netværk omkring Venteinfo. Venteinfo.dk er en hjemmeside, der administreres af Sundhedsstyrelsen, og som viser de anslåede ventetider for ukomplicerede patienter i normale forløb. Alle offentlige og private sygehuse skal hver indberette til siden. Venteinfo.dk kan bruges af såvel patienter, praktiserende læger, patientkontorer og hospitaler, som har behov for at undersøge muligheden for evt. kortere ventetid. Det er en forudsætning, at venteinfo.dk altid er opdateret og retvisende, og der arbejdes løbende på, at udvikle venteinfo. En af de planlagte ændringer er f.eks. at muliggøre indberetninger fra praktiserende speciallæger.

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.

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.

Regionsrådet har besluttet, at der også for valgperioden 2010-2013 skal nedsættes et Sundhedsbrugerråd i Region Midtjylland bestående af 13 særligt udpegede borgere fra Region Midtjylland. Den 19. august 2009 godkendte Regionsrådet vedtægter og sammensætning for et nyt Sundhedsbrugerråd, og Regionsrådet har på møde den 2. december 2009 udpeget et nyt Sundhedsbrugerråd.

Patientkontoret sekretariatsbetjener Sundhedsbrugerrådet i Region Midtjylland.

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

8. Afslutning

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