Patientkontorets årsberetning 2010

INDHOLDSFORTEGNELSE

1. Indledning
2. Patientkontorets funktion og opgaver
3. Patientkontorets organisation
4. Særligt om år 2010 i Patientkontoret
5. Henvendelser til Patientkontoret i 2010
6. Patientkontorets bidrag til kvalitets- og kapacitetsudnyttelse

Region Midtjylland har 1,2 millioner indbyggere. Det svarer til ca. 22 % af den samlede befolkning i Danmark.

Region Midtjyllands hospitaler:

Aarhus Universitetshospital
Regionshospitalet Randers og Grenaa
Regionshospitalet Horsens og Brædstrup
Regionshospitalet Viborg, Silkeborg, Hammel, Skive
Hospitalsenheden Vest



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 servicedeklarationer 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, patientoplevet 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 Midtjylland administration. Ved en fysisk og organisatorisk placering i administrationen har Patientkontorets medarbejdere umiddelbar adgang til at trække på administrationens øvrige ressourcer og kan bidrage til samarbejdet om udviklingen af kvalitet, service samt kapacitets-planlægning.

Patientkontorets opgaver varetages af 13 patientvejledere. Patientvejledernes faglige baggrund er fordelt, så der er 10 sygeplejersker, en administrativt uddannet medarbejder og to jurister, hvoraf den ene er kontorchefen. Patientvejlederne er uafhængige af Sundhedsstaben ved behandlingen af enkeltsager, der hører under Patientkontorets opgaver.

Patientkontoret er placeret i Regionshuset Viborg, Skottenborg 26, 8800 Viborg.
Patientkontoret kan kontaktes både via brev, mail patientkontoret@rm.dk eller på telefon 7841 0444.
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.patientkontoret.rm.dk .

Særligt om den centrale omvisiteringsfunktion

Patientkontoret varetager den centrale omvisiteringsfunktion i Region Midtjylland.
Det betyder, at de patienter, der skal omvisiteres til et privathospital eller klinik, enten til et af Region Midtjyllands private samarbejdssygehuse eller via det udvidede frie sygehusvalg, skal kontakte Patientkontoret.

Visitationsprocessen er samlet ét sted i regionen bl.a. for at sikre ens praksis, når det skal afgøres, om patienten har ret til udvidet frit sygehusvalg. Den centrale organisering er derudover med til at sikre et ens grundlag for afgørelse af patientens ret til det udvidede frie sygehusvalg. Endeligt støtter det op om tredje vigtige formål, nemlig at regionens egen behandlingskapacitet bliver fuldt udnyttet, inden der bliver henvist til private sygehuse.

4. Særligt om år 2010 i Patientkontoret

Med 21.716 henvendelser i år 2010 har Patientkontoret oplevet en stigning på næsten 25 % i antallet af henvendelser mod 17.407 henvendelser i 2009. Stigningen skyldes formentligt, at det udvidede frie sygehusvalg var suspenderet frem til d. 30. juni 2009, og der som følge heraf var færre henvendelser i det første halve år af 2009.

Virksomhedsplan for Patientkontoret

Patientkontoret ønsker at blive oplevet som en kompetent enhed med et højt serviceniveau og et godt arbejdsklima.

Derfor har Patientkontoret i sin virksomhedsplan i 2010 valgt at fokusere på 4 overordnede temaer, der danner rammen om de aktiviteter og indsatser, som der er sat mål for at gennemføre i 2010.

Temaerne er: service, arbejdsglæde, udvikling og kommunikation.

Temaet *service* handler om at have en stabil daglig drift, herunder:

- At patienthenvendelserne bliver besvaret inden for rimelig tid
- At fordelingen og besvarelsen af de skriftlige henvendelser foregår stabilt, samt
- At der via månedsrapporter løbende bliver kommunikeret og fulgt op på serviceniveauet.

Temaet *arbejdsglæde* handler om at have et uhøjtideligt og humørfuldt arbejdsklima, herunder:

- At Patientkontoret opleves som en rummelig arbejdsplads med et anerkendende arbejdsmiljø
- At Patientkontoret opleves som en arbejdsplads, hvor der er højt til loftet og plads til forskellighed
- At Patientkontorets medarbejdere og leder oplever og udviser indbyrdes og gensidig tillid

Temaet *udvikling* har et udadrettet og et indadrettet formål.

Indadrettet handler temaet om, at patientvejledernes faglige kompetencer løbende udvikles og dermed lever op til de krav, som stilles af bl.a. eksisterende lovgivning, lovændringer og organisationstilpasninger, herunder at sikre at:

- Overordnede arbejdsgange er dokumenterede og løbende bliver vedligeholdt
- At der sker videndeling
- At der løbende gennemføres undervisningsseancer med relevant fagligt indhold.

Udadrettet handler temaet om, at Patientkontoret bruger erfaringer med den direkte patientkontakt til at bidrage til arbejdet med at optimere kvalitets – og kapacitetsudnyttelsen i samarbejde med sundhedsstaben, herunder

- At Patientkontoret er deltager i relevante fora, projekter og arbejdsgrupper

Temaet *kommunikation* handler om at sikre, at Patientkontorets medarbejdere bliver oplevet som professionelle i kommunikationen med borgere og samarbejdspartnere. Patientkontoret er det kontor på det administrative område, der har den største grad af direkte borgerkontakt, ligesom der er høj grad af kontakt til læger og hospitaler. Derfor er det væsentligt, at der løbende er fokus på at udvikle og vedligeholde både de mundtlige og skriftlige kompetencer inden for dette tema. I 2010 har Patientkontoret gennemført kurser i kommunikation og "den ubehagelige samtale".

Implementeringsarbejde i forbindelse med det nye klagesystem

Folketinget vedtog den 3. juni 2010 lov om ændring af klage- og erstatningsadgang inden for sundhedsvæsenet (lov nr. 706 af 25. juni 2010), som trådte i kraft den 1. januar 2011.

Lovændringen medfører blandt andet etableringen af Patientombuddet og Sundhedsvæsenets Disciplinærnævn, og der etableres en række nye klagemuligheder.

I Region Midtjylland blev der nedsat en gruppe i administrationen, der skulle arbejde med implementering af det nye patientklagesystem. Patientkontoret deltager også i en tværregional arbejdsgruppe omkring implementering af det nye patientklagesystem.

Efter den nye lov er regionen forpligtet til at iværksætte dialog i alle tilfælde, hvor regionen

helt eller delvist afholder udgiften til sundhedsydelsen, dvs. uanset om der er tale om en forløbs- eller individklage. Der er en frist på 4 uger til gennemførelse af dialogmødet. Herefter skal der ske en tilbagemelding til Patientombuddet. I loven ikke er der ikke taget stilling til, hvordan dialogen skal tilbydes, hvilket indhold eller omfang dialogen skal have eller hvem der skal deltage i dialogmøderne. Dette er lagt op til en regional forankring, og arbejdsgruppen har derfor i særdeleshed arbejdet med, hvordan dette krav om dialog skal håndteres.

Arbejdsgruppen har udarbejdet informationsmateriale vedrørende det nye klagesystem, som blandt andet er blevet sendt ud til hospitalerne, hvor der gives råd og vejledning i forbindelse med afholdelse af dialogmøder.

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, praktiserende læger og speciallæger. På hjemmesiden informerer Patientkontoret grundigt om dets primære opgaver og muligheder for kontakt, ligesom der løbende bliver lagt relevant information ud på hjemmesiden.

Patientkontoret arbejder tilsvarende med at forbedre tilgængeligheden og har konstant fokus på, at patienthenvendelserne bliver besvaret indenfor rimelig tid.
Svartiden ved telefonerne har været stabil i hele 2010. Den længste ventetid er at måle om mandagen, og derfor er der på hjemmesiden blevet informeret om, hvilke tidspunkter, der normalt er travlt ved telefonerne i Patientkontoret:

Hvornår er der travlt ved telefonerne i Patientkontoret?

Dag	Kl. 10-10.30	Kl. 10.30-11	Kl. 11-11.30	Kl. 11.30-12
Mandag	🔴	🔴	🔴	🔴
Tirsdag	🔴	🟡	🟡	🟡
Onsdag	🟡	🟢	🟢	🟢
Torsdag	🟡	🟢	🟢	🟢



🔴 = større risiko for vente

🟡 = risiko for ventetid

🟢 = mindre risiko for ventetid

Tilfredshedsundersøgelse

Patientkontoret har i efteråret 2010 gennemført en brugertilfredshedsundersøgelse. Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse og det er 2. gang, at undersøgelsen gennemføres, idet de fleste af spørgsmålene blev stillet til patienterne i foråret 2009. Begge gange er der sendt skemaer ud til ca. 1000 personer, hvoraf ca. halvdelen har svaret.
Om resultatet kan det siges, at patienterne ligesom i 2009 generelt er meget tilfredse med Patientkontoret i Region Midtjylland. Dette gælder i særdeleshed den hjælp og vejledning, de modtager, men de er også tilfredse med Patientkontorets synlighed og tilgængelighed. Undersøgelsens resultater peger også på, at telefonventetider har en vis betydning for patienterne opfattelse af, hvad der i øvrigt sker i deres kontakt med Patientkontoret. Andelen af patienter i den positive svarkategori falder således, hvis de har ventet i 10 minutter eller derover. Dette gælder både i spørgsmålene vedrørende det samlede indtryk og i spørgsmålene vedrørende hjælp og vejledning.
I lyset af undersøgelsen har Patientkontoret løbende arbejdet med service og effektivitet og har bl.a. informeret omkring spidsbelastningsperioder på hjemmesiden og oplyst om muligheden for at henvende sig pr. mail både på hjemmesiden, i breve og på telefonsvareren. Skriftlige henvendelser bliver besvaret indenfor 3 hverdage, og patienterne vil altid blive ringet op af en patientvejleder, hvis de har henvendt sig skriftligt.

Interne kursusforløb:

Temadag

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

Patientvejlederseminar

Patientkontoret deltager hvert år i et patientvejlederseminar, hvor de 5 regioners patientkontorer mødes. I 2010 var det Patientkontoret i Region Midtjylland, der var vært for årets seminar. Udover en gennemgang af den nyeste lovgivning på sundhedsområdet fra Indenrigs- og Sundhedsministeriet, var emnet Patientsikkerhed.

På seminaret blev der holdt et oplæg af patientambassadør Jacob Egevang og projektleder Helle Eckeroth fra Dansk Selskab for Patientsikkerhed om "Når skaden er sket i Sundhedsvæsenet?" samt "Den gode dialog, når noget går galt". Herudover blev der holdt et oplæg om "Patientsikkerhed og den menneskelige faktor" ved risikomanager Peter Skjøtt fra Enheden for Patientsikkerhed.

Den ubehagelige telefonsamtale

På Patientkontoret er patientvejlederne dagligt i telefonisk kontakt med mange mennesker.

Et menneske i en telefon er på en gang langt væk og meget tæt på. På trods af den fysiske distance kan det være ubehageligt at opleve et andet menneskes vrede, frustration eller andre stærke reaktioner direkte, afhængigt af, hvad der bliver sagt og hvordan. Ubehagsfølelsen opstår – og det uanset om man kan forstå den andens reaktion eller ej.

For at blive bedre til at tackle svære og måske ubehagelige samtaler, har fem af patientkontorets vejledere været på kursus i "Den ubehagelige samtale". Det blev en dag, hvor

der var tid til refleksion, og hvor deltagerne i kurset gik derfra med nye redskaber at bruge i hverdagen.

Seminar om ny lovgivning

Patientkontoret har deltaget i et seminar afholdt af indenrigs – og sundhedsministeriet om ny lovgivning på Sundhedsområdet. Patientkontoret rådgiver, vejleder og informerer om patientrettigheder og det er derfor meget givende at deltage i et seminar, hvor man får lovgivningen gennemgået og får anledning til at stille spørgsmål.

Kommunomuddannelsen

I forbindelse med udarbejdelse af brugerundersøgelsen, har en patientvejleder udarbejdet et afgangsprojekt på kommunomuddannelsen, der omhandler service og kvalitet på Patientkontoret. I forbindelse med afhandlingen blev brugerundersøgelsen fuldt op af et stort antal telefoninterviews med patienterne. Resultatet af interviews er ligeledes indgået i kontorets arbejde med service i løbet af 2010.

5. Henvendelser til Patientkontoret

Der har i alt været 21.716 patienthenvendelser til Patientkontoret i 2010.

Henvendelsesmåde:

Telefonisk	18.421
Mail	3.268
Brev	219
Personligt	69

De fleste henvendelser til Patientkontoret sker telefonisk. Ca. 84 % har henvendt sig telefonisk og ca. 16 % har henvendt sig skriftligt, hovedsageligt via mail. Mails og skriftlige henvendelser sendt til Patientkontoret, vil blive besvaret inden for 3 hverdage.

Antal henvendelser fordelt på måned:

Måned	Total
Januar	1749
Februar	1533
Marts	1917
April	1670
Maj	1770
Juni	1971
Juli	1549
August	1665
September	2017
Oktober	1938
November	2309
December	1628
Hovedtal	21.716

Hvem har kontaktet Patientkontoret?

Patient	18.502
Pårørende	2.250
Sygehus/personale	115
Praktiserende læge	29
Speciallæge	23
Kommune	120
Hjemmeplejen	38
Ikke oplyst	639
Antal henvendelser i alt	**21.716**

Som det fremgår af ovenstående tabeller, stammer de fleste henvendelser fra patienter, ligesom de fleste henvendelser sker telefonisk.

En anden stor gruppe af personer, som kontakter Patientkontoret, er pårørende, som på vegne af patienten ønsker at undersøge en problemstilling.

Der kan være flere årsager til, at det er de pårørende, der kontakter Patientkontoret i stedet for patienten selv. Patientvejlederne på Patientkontoret har dog tavshedspligt og har derfor ikke mulighed for at gå ind i en konkret sag, hvis der ikke er samtykke fra den patient, som henvendelsen drejer sig om.

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. De anonyme henvendelser hører under kategorien "ikke oplyst".

Årsager til henvendelsen

Anledning til henvendelse	**2010**
Frit sygehusvalg	1680
Ventetider	4998
Udvidet frit sygehusvalg	9276
Privat samarbejdssygehus	2448
Visitationspraksis	963
EVC	573
Privathospital	10
Forsknings og eksperimentel behandling	4
Genoptræning	70
Livstruende sygdom – behandlingsgaranti	35
Befordring	352
Patientklagenævn praksissektor	12
Patientklagenævn hospitaler	64
Patientforsikring praksissektor	6
Patientforsikring hospitaler	80
Patientklagenævn og Patientforsikring praksissektor	25
Patientklagenævn og Patientforsikring hospitaler	172
Klage over service Praksissektor	19
Klage over service hospitaler	52
Utilfredshed med patientforløb praksissektor	9
Utilfredshed med patientforløb hospitaler	20

Patientrettigheder	80
Udvidet ret til undersøgelse	76
Udvidet ret til behandling	12
Ikke oplyst	680
Antal henvendelser i alt	**21.716**

Patientkontoret modtager mange henvendelser og der er stor forskel på hvor omfattende og komplekse de problemstillinger, patienterne henvender sig med er. Ofte indeholder en henvendelse også flere problemstillinger. Af tabellen ovenfor er henvendelserne registreret under det, som vurderes at være kernen i henvendelsen.

En henvendelse starter med, at patienten uddyber baggrunden for sin henvendelse overfor en patientvejleder. Henvendelserne spænder vidt og nogle henvendelser kan besvares ved kortvarig telefonisk samtale, hvorimod nogle henvendelser er mere omfattende og kræver, at patientvejlederen tager kontakt til hospitaler eller andre involverede sundhedspersoner for at kunne hjælpe patienten i den konkrete sag.

Hvis Patientkontoret bliver kontaktet af en patient, der ønsker råd og vejledning i klage – og erstatningssager, tager henvendelsen ofte mere tid. Der er patienter, der ønsker hjælp til at udforme den skriftlige klage eller skadesanmeldelse, og nogle patienter vil gerne mødes med en patientvejleder for at kunne uddybe hændelsesforløbet nærmere.

Ser man på ovenstående tabel, fremgår det, at de fleste henvendelser til Patientkontoret vedrører frit og udvidet frit sygehusvalg samt ventetider. Dette er naturligvis begrundet i, at Patientkontoret varetager den centrale omvisiteringsfunktion i forhold til det udvidede frie sygehusvalg og derfor ringer de patienter, der ønsker at benytte sig af denne mulighed til Patientkontoret. Patienten bliver i sit indkaldelsesbrev fra hospitalet oplyst om, at patienten skal kontakte Patientkontoret, hvis ikke patienten kan tilbydes en tid til undersøgelse og behandling inden for 1 måned.

Patientkontoret hjælper patienten med at finde et hospital med en kortere ventetid, og hvis vi ikke i Region Midtjylland kan tilbyde patienten en tid inden for 1 måned enten på et af regionens egne hospitaler eller på et privat samarbejdssygehus, bliver patienten oplyst om muligheden for at benytte det udvidede frie sygehusvalg.
Patientkontoret sørger for, at patientens henvisning bliver sendt til det hospital, patienten vælger.

Omvisitering til privathospitaler via det udvidede frie sygehusvalg, fordelt på måneder

Måned	Total
Januar	867
Februar	665
Marts	872
April	751
Maj	824
Juni	1015
Juli	592
August	679
September	915
Oktober	697
November	809
December	562

Total	9.248

9.248 patienter blev i 2010 henvist til et privathospital via det udvidede frie sygehusvalg. I 2009 var antallet 7.478 patienter.

Umiddelbart er der tale om en stigning i antallet af omvisiterede patienter fra 2009 til 2010. Hertil skal det dog tilføjes, at det udvidede frie sygehusvalg var suspenderet frem til d. 30. juni 2009. Af de 7.478 patienter der blev omvisiteret i 2009 er de 6.162 patienter omvisiteret i 2. halvår af 2009, og tallene er derfor ikke sammenlignelige.

Omvisiteringerne fordelt på specialer:

Speciale	Antal viderehenviste patienter (til privathospital)	Procentvis fordeling
Billeddiagnostik	949	10
Hudsygdomme	101	1,5
Gynækologi	65	1
Kirurgi	43	0,5
Medicinsk speciale	1304	14
Neurofysiologi	97	1
Neurokirurgi	306	3,5
Neurologi	176	2
Øjensygdomme	1377	15
Organkirurgi	802	8,5
Ortopædkirurgi	1864	20
Plastikkirurgi	299	3
Pædiatri	39	0,5
Rheumatologi	937	10
Urinvejskirurgi	453	5
Øre - næse - hals	424	4,5
Øvrige	11	0
Total	9248	100

Det største flow til privathospitaler ses inden for ortopædkirurgi, det medicinske speciale, reumatologi og organkirurgi. Patientkontorets data og viden om patientflowet til privathospitaler anvendes af regionen til at planlægge, hvor der skal opbygges mere kapacitet. Især på det ortopædkirurgiske område er der indgået udbudsaftaler med privathospitaler for at mindske udgifterne til det udvidede frie sygehusvalg.

Juni	62
Juli	323
August	233
September	193
Oktober	266
November	329
December	273
Total	2445

Omvisiteringer til private Samarbejdssygehuse

Fordelt på måneder:

Måned	Total
Januar	164
Februar	135
Marts	180
April	148
Maj	139

Fordelt på specialer:

Speciale	Total
Billeddiagnostik	681
Neurokirurgi	371
Organkirurgi	198
Ortopædkirurgi	1142
Urologi	53
Total	2445

6. Patientkontorets bidrag til kvalitets- og kapacitetsudnyttelse

En vigtig del af Patientkontorets mission er at bidrage til effektiv udnyttelse af kapaciteten på regionens hospitaler. Dette foregår i samarbejde med hospitalernes afdelinger ved hjælp af klar besked brevkonceptet[1] og i tæt samarbejde med Sundhedsplanlægning omkring udnyttelsen af den samlede regionale og tilkøbte kapacitet på friklinikker og samarbejdssygehuse. Det foregår nøje opfølgning på området med henblik på yderligere tværgående aktiviteter. Indkaldelsesbrevene er et vigtigt instrument, der i sig selv støtter op om det formål, at patienterne styres hen til hurtigste behandlingstid og dermed størst udnyttelse af regionens egen behandlings kapacitet.

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. En løbende dialog med hospitalsafdelingerne er også med til at sikre fokus på optimal udnyttelse af kapaciteten på de offentlige sygehuse og dermed begrænse nødvendigheden af det udvidede frie sygehusvalg. For dette kan lade sig gøre, er det bl.a. nødvendigt, at patienterne hurtigt modtager et indkaldelsesbrev med information om deres rettigheder, samt, at der i indkaldelsesbrevet er vedlagt information om ventetiderne på de offentlige sygehuse fra www.venteinfo.dk.

Patientkontoret var i 2010 også repræsenteret i Henvisningsprojektet. Et projekt faciliteret af DSI og bestilt af Danske regioner med det formål at kortlægge nuværende organisering og arbejdstilrettelæggelse i relation til håndtering af henvisninger og udvidet frit sygehusvalg.

Herudover bidrog projektet med et katalog af gode ideer, der vil kunne bruges som inspirationskilde til fremtidig organisering og tilrettelæggelse af henvisnings- og visitationsprocedurer. I dag har de fem regioner og de tilhørende sygehuse organiseret deres henvisnings- og visitationspraksis i relation til udvidet frit sygehusvalg meget forskelligt. Tanken var, at regionernes forskelligheder kunne tjene som gensidig inspiration.

Venteinfo

Patientkontoret er repræsenteret i et venteinfonetværk med repræsentation fra alle hospitalsenheder, Planlægningsafdelingen og Kvalitet og Sundhedsdata. Venteinfonetværket arbejder for at forbedre www.venteinfo.dk, så ventetidsregistreringerne er ajourførte, tilstrækkelige og til at handle på for patienter, praktiserende læger, hospitaler og Patientkontoret – alle med en interesse i at kunne finde den hurtigste behandling for patienter, der ønsker at benytte det frie sygehusvalg.

.

1

Ifølge sundhedslovens § 90 har hospitalerne en informationspligt til henviste patienter. Informationspligten indebærer, at det hospital, der modtager en henvisning af en patient til undersøgelse og behandling senest 8 hverdage efter, skal give patienten 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.

I Region Midtjylland er der udviklet et klar besked brevkoncept, som har til formål at sikre, at patienterne får de informationer, som de ifølge lovgivningen har krav på.