



Svar på spørgsmål fra Hospitalsudvalget vedrørende Patientkontoret

Hospitalsudvalget havde på sit møde den 14. april 2020 to ønsker i forbindelse med udvalgets behandling af Patientkontorets årsberetning.

Udvalget ønskede en beskrivelse af, hvad Patientkontoret kommunikerer til patienterne i den aktuelle situation, hvor visse patientretigheder er suspenderet. Herudover ønskede udvalget, at det undersøges, om der som konsekvens af coronasituationen i en periode kan prioriteres ekstra ressourcer til Patientkontoret.

Patientkontorets kommunikation til patienterne.

Når patienterne henvender sig til Patientkontoret, har de som oftest allerede fået et brev fra hospitalet, der er målrettet den situation, de befinder sig i. I forbindelse med coronasituationen er der udarbejdet nye standardbreve, der tager højde for de forskellige situationer, det kan dreje sig om, bl.a. at:

- Patienter som fortsat skal møde op på hospitalet informeres om forholdsregler for at mindske smitte. F.eks. at man ikke skal møde op, hvis man har hoste, let feber eller er forkølet, og at pårørende eller andre ledsagerne ikke kan komme med ind på afdelingen.
- Patienter, som får udsat deres tid, informeres om, at udsættelsen sker på grund af situationen med corona, og at patienten vil modtage en ny indkaldelse senest 1. juli 2020. Nogle patienter i kontrolforløb skal fortsat møde op og få taget blodprøver, mens andre også får udskudt deres blodprøvetid.
- De patienter, som ikke skal møde op, men i stedet får en telefon- eller videokonsultation, informeres om, at det skyldes corona. Nogle patienter, som får omlagt deres besøg til telefon- eller videokonsultation, skal fortsat møde op og få taget blodprøver, mens andre også får udskudt deres blodprøvetid.

Sagsbehandler: Marianne Bengtson

Tel. +45 2184 8119

Marianne.bengtson@stab.rm.dk

Sagsnr.1-22-72-3-08

16. april 2020

Side 1

- De nyhenviste patienter, som ikke kan indkaldes på nuværende tidspunkt, informeres om, at det skyldes situationen med corona, og at patienten vil modtage en ny indkaldelse senest 1. juli 2020.

Patienterne, der henvender sig til Patientkontoret, har sædvanligvis forstået situationen på baggrund af brevet, og der opleves også en stor accept af, at sådan må det være i en tid.

Henvendelserne til Patientkontoret drejer sig derfor ofte om, at patienterne gerne vil have et ekstra tjek af, om det nu også i deres helt konkrete tilfælde er korrekt, at de ikke kan få den hjælp af hospitalet, som de er henvist til. Derudover er der en del patienter, der er bekymrede over ventetiden, og hvordan den eventuelt kan forværre deres helbredssituation. Patientkontoret henviser i sidstnævnte tilfælde patienten til den praktiserende læge med henblik på en drøftelse heraf og en eventuel ny vurdering af, om patientens situation er ved at udvikle sig akut, eller der eventuelt kan findes metoder til at lindre ubehaget eller smerterne i ventetiden.

I de tilfælde, hvor patienternes henvendelser drejer sig om forståelsen af patientrettighederne eller brevene, informeres der også yderligere om dette. Der er ligeledes informeret på Patientkontorets hjemmeside om status på rettighederne i øjeblikket.

Ekstra medarbejdere til Patientkontoret

Når der på et tidspunkt bliver mulighed for, at flere af de sædvanlige aktiviteter på hospitalerne kan gennemføres igen, vil der forventeligt være et stort antal henvendelser til Patientkontoret, som vil komme oven i et i forvejen højt aktivitetsniveau.

Som det fremgår af dagsordenspunktet om årsberetningen for Patientkontoret for 2019, så er der sket en stigning på omkring 50 % i antallet af besvarede henvendelser i perioden 2017–2019. Udviklingen er fortsat ind i 2020, hvor der i januar blev sat ny rekord i antallet af besvarede henvendelser. Besvarelsenerne – og de mange andre opgaver – som patientvejlederne løser, er udført med et antal patientvejledere, der i foråret 2019 blev suppleret med 3 nye medarbejdere, heraf 2 via budgetforliget og 1, som afdelingen selv fandt finansiering til, så der nu er 14 patientvejledere. Altså en stigning på cirka 27 %. De nye medarbejdere samt de andre tiltag, der er taget i kontoret, har medvirket til, at ventetiden på telefonen i 2019 er nedbragt væsentligt samtidig med den store vækst i antallet af henvendelser.

Når der forventeligt kommer yderligere et stort antal henvendelser ekstra på grund af corona-situationen, så vil det medføre et yderligere pres på et kontor med et allerede meget højt aktivitetsniveau, og det vil givet vis have den konsekvens, at ventetiden på at komme igennem til Patientkontoret vil blive længere end sædvanligvis.

Hvis der tilføres flere ressourcer til Patientkontoret, vil det over tid have en positiv effekt på ventetiden. Der ses således nu en effekt af de ekstra ressourcer, der blev tilført i foråret 2019. Det tager dog tid at oplære nye patientvejledere, fordi der er tale om en specialistfunktion, og derfor er det ikke muligt at få en mærkbar effekt, så snart der er ansat nye medarbejdere.

Derudover har Patientkontoret som en del af Regionssekretariatet været underlagt de politiske beslutninger om løbende besparelser i de foregående år. Afdelingen har selv omprioriteret, så det samtidig har været muligt at tilføre ekstra ressourcer til Patientkontoret, men det er henset til den øvrige opgaveløsning i afdelingen ikke realistisk fremadrettet.