

Patientkontorets årsberetning 2007



Efter Sundhedslovens § 51 skal Patientkontoret udarbejde årsberetning for sin virksomhed. Årsberetningen skal indsendes til ministeren for sundhed og forebyggelse.

Indholdsfortegnelse:

1	Indledning	3
2	Patientkontorets funktion og opgaver	3
3	Patientkontorets organisation	4
4	Særligt om år 2007	4
5	Henvendelser til Patientkontoret i 2007	5
6	Implementering af klar besked-konceptet.....	8
7	Nedsættelse af behandlingsfristen fra 2 måneder til 1 måned	9
8	Patientkontorets bidrag til kapacitetsplanlægning	11
9	Bidrag til udvikling af kvalitet	12
10	Sekretariatsbetjening af regionens sundhedsbrugerråd	13
11	Afslutning	14

1 Indledning

Med strukturreformen 1. januar 2007 blev Patientkontoret i Region Midtjylland dannet. Patientkontoret erstatter de tidligere patientkontorer i Viborg Amt, Århus Amt, Ringkøbing Amt og delvist Vejle Amt.

Region Midtjylland omfatter 19 kommuner og ca. 1.220.000 borgere.

2 Patientkontorets funktion og opgaver

De regionale patientkontorers opgaver og funktioner er fastsat i sundhedslovens § 51, stk. 5 samt bekendtgørelse nr. 1750 af 21. december 2006.

Patientkontorernes opgaver er ifølge bekendtgørelsen:

- Patientkontorerne skal informere, vejlede og rådgive patienter om sundhedsvæsenets ydelser, herunder undersøgelse, behandling, pleje, genoptræning, service, ventetider, frit sygehusvalg, behandlingsfrister, befordring og service-deklarationer samt om adgangen til behandling i udlandet
- Patientkontoret skal endvidere 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
- Patientkontorerne skal bistå patienten med vejledning og rådgivning om patientrettigheder, herunder reglerne på klage- og erstatningsområdet. Patientkontorerne skal endvidere bistå patienten med at videresende og udforme klager eller erstatningskrav til rette myndighed
- Patientkontorerne bidrager til, at der sker afklaring af eventuelle misforståelser mellem patienter og sundhedspersoner i forbindelse med patientbehandlingen
- Patientkontorerne skal videresende relevante oplysninger til regionsrådet, som løbende skal benytte disse til at udvikle service, behandlingskvalitet og patient-sikkerhed i regionens sundhedsvæsen.

Patientkontoret i Region Midtjylland har efter de retningslinjer, der er fastsat af regionsrådet herudover fået følgende beslægtede opgaver:

- Patientkontoret skal varetage den centrale omvisiteringsfunktion i regionen, så der sikres ekspertise/bæredygtighed i opgaveløsningen og ensartethed i administrationen af det frie og udvidede frie sygehusvalg
- Patientkontoret skal 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.
- Patientkontoret skal være sekretariat for det regionale sundhedsbrugerråd
- Patientkontoret skal yde rådgivning til medarbejdere i det regionale og kommunale sundhedssystem

- Patientkontoret skal sørge for erfaringsformidling til samarbejdsparter, herunder praksissektoren
- Patientkontoret skal give konsulentbistand til hospitalerne om hospitalernes skriftlige information og breve til patienter om oplysningspligten i henhold til lovgivningen
- Patientkontoret skal varetage opgaver i relation til udvikling af service, patientoplevelset kvalitet, planlægning af kapacitet og patientsikkerhed.

3 Patientkontorets organisation

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

Patientkontoret er en del af Kvalitet og Sundhedsdata, som er en del af Region Midtjyllands sundhedsstab. Ved en fysisk og organisatorisk placering i Sundhedsstabens Patientkontorets medarbejdere umiddelbar adgang til at trække på Sundhedsstabens øvrige ressourcer og kan bidrage til samarbejdet om at udvikle kvalitet, service og planlægge kapacitet.

Patientvejlederne er uafhængige af Sundhedsstabens, når de behandler enkeltsager, der hører under Patientkontorets opgaver.

Patientkontorets opgaver varetages ultimo 2007 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 2007

Med 14.439 henvendelser blev 2007 et travlt år for Patientkontoret.

Som følge af strukturreformen var det et helt nyt patientkontor, som skulle bygges op i en ny organisation. Ny viden skulle tilegnes, og der blev opbygget ny fælles viden. Høj faglig viden er afgørende for at kunne varetage patientvejlederfunktionen tilfredsstillende i forhold til de mange borgere, der henvender sig.

2007 var også præget af, at der var tale om en ny organisation med mange nyansætninger. Personalnormeringen var fra begyndelsen af 2007 ni medarbejdere udover kontorchefen. Kontoret fik en vanskelig begyndelse, bl.a. på grund af tre vakante stillinger. Der blev ansat tre nye medarbejdere 1. marts 2007.

Patientkontoret indledte året med en del skriftlige henvendelser tilbage fra jul og nytår. Da kontoret herudover var underbemandet, gik der ikke lang tid, før sagerne hobe sig op. Ventetiden på telefonerne blev som følge heraf u hensigtsmæssig lang, og der kom offentlig omtale af Patientkontoret og de ventetider, der var på at komme igennem til kontoret på telefonerne. I perioder har der været over 100 patienter om

dagen, der gerne ville i kontakt med Patientkontoret inden for telefonåbningstiden, udover de dagligt 30-50 skriftlige anmodninger om at komme på privathospital. Med ansættelsen af tre nye patientvejledere 1. marts var kontoret fuldt bemandet i henhold til organisationsplanen. Efter oplæringen af de tre nye medarbejdere blev ventetiden til telefonen kortere og sagsbehandlingstiden på skriftlige henvendelser bragt ned, men den var fortsat for lang. Det blev derfor besluttet at udvide kontorets bemanding med to patientvejledere pr. 1. august 2007. Dette skete også for at imødekomme et forventet større antal henvendelser som følge af, at behandlingsfristen 1. oktober 2007 blev nedsat fra 2 måneder til 1 måned.

1. november 2007 blev der desuden ansat en patientvejleder i en midlertidig stilling.

I sidste kvartal af 2007 steg antallet af henvendelser som følge af nedsættelsen af behandlingsfristen fra 2 til 1 måned, men på grund af opnormeringen sluttede året med en væsentlig forbedring af telefonventetiden og sagsbehandlingstiden.

I løbet af 2007 blev der udviklet og ibrugtaget et nyt og bedre ESDH-system i Patientkontoret. I forhold til det tidligere system er der tale om et mere effektivt arbejdsværktøj, der f.eks. har gjort det muligt at arbejde elektronisk og undgå en papirjournal. Desuden giver systemet bedre mulighed for løbende at trække relevante statistikker, bl.a. til brug for planlægningen af kapacitet i regionen.

Trods stort arbejdspress anser Patientkontoret det for vigtigt at give sig tid til at lytte til de patienter, som har et særligt behov for at kunne fortælle om sin oplevelse i sundhedsvæsenet, f.eks. de patienter, som har oplevet, at de ikke er blevet hørt i systemet, og som er utilfredse med deres patientforløb. Længden af en samtale med en patient kan variere meget afhængigt af patientens behov.

5 Henvendelser til Patientkontoret i 2007

Henvendelsesmåde

Der har i alt været 14.439 patienthenvendelser til Patientkontoret i 2007. Henvendelserne har været telefoniske og skriftlige, både via post og e-mail. Ultimo 2007 er fordelingen ca. 2/3 telefoniske henvendelser og 1/3 skriftlige henvendelser.

Patienter, som ønsker at få undersøgt deres muligheder for at blive omvisiteret til privathospital, kan indsende en blanket udfyldt af hospitalet til Patientkontoret. En sådan skriftlig henvendelse vil altid blive efterfulgt af, at Patientkontoret telefonisk kontakter patienten for at drøfte patientens muligheder. Der er ved omvisiteringer til privathospitaler også kontakt til det hospital i regionen, som patienten henvises videre fra.

Hver enkeltsag om en patient registreres en gang, men der vil ofte være flere henvendelser og kontakter om samme sag. F.eks. bliver de mange henvendelser fra privathospitaler og regionens hospitaler om patienter, som Patientkontoret har viderehenvist, ikke registreret i systemet.

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

Det sker, at der er patienter, der henvender sig personligt i Regionshuset Viborg for at komme til at tale med en patientvejleder. I nogle perioder kan der komme flere patienter på samme uge, men der kan også være lange perioder, hvor der ingen kommer. I 2007 har der været ca. 60 personlige henvendelser.

Hvem har kontaktet Patientkontoret?

2007	Antal
Patient	12.462
Pårørende	1.502
Hospital/personale	43
Praktiserende læge	65
Politiker - efter henvendelse fra patient	5
Kommune	46
Andre (foreninger, advokater m.fl.)	179
Ikke oplyst	137
Henvendelser i alt	14.439

Som det fremgår af tabellen, 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, praktiserende læger og hospitalspersonale, men hvis henvendelsen ikke alene handler om generelle spørgsmål om retsstillingen for en patient, men derimod kræver, at Patientkontoret sagsbehandler i en konkret sag, kræver det samtykke fra patienten.

Årsager til henvendelsen:

2007	Antal
Frit sygehusvalg	1.731
Ventetider	4.485
Udvidet frit sygehusvalg	5.373
Garantiklinik	456
Forsknings- og eksperimentel behandling	7
Genoptræning	439
Behandlingsgaranti for livstruende sygdomme	48
Befordring	169
Patientforsikring og patientklagenævn (1)	45
Patientforsikring	68
Patientklagenævn	48
Patientservice – klage	21
Utilfredshed med patientforløb	72
Råd og vejledning (2)	1.477
I alt	14.439

(1) Henvendelser i forhold til klage og erstatning er ikke opdelt efter sygehussektor og praksissektor, men vedrører begge dele.

(2) Hver enkeltsag forsøges registreret præcist ud fra, hvad henvendelsen drejer sig om. Råd og vejledning er en kategori, som dækker de henvendelser, der vedrører mange forskellige kategorier, og hvor det ikke er retvisende at kategorisere dem under de andre kategorier. Størstedelen af henvendelserne til Patientkontoret drejer sig om frit sygehusvalg, udvidet frit sygehusvalg og ventetider. Henvendelserne drejer sig ofte om patienternes ønske om at komme hurtigere i behandling på et andet hospital – offentligt som privat.

Patientkontoret vejleder generelt om reglerne for frit og udvidet frit sygehusvalg samt befordringsreglerne i tilknytning hertil. Men kontoret varetager også den centrale omvisitering til udvidet frit sygehusvalg, hvorimod hospitalerne selv i vid udstrækning omvisiterer patienter, der ønsker at benytte det frie sygehusvalg.

Hvad giver henvendelsen anledning til?

En af Patientkontorets opgaver er at informere, vejlede og rådgive patienter om sundhedsvæsenets ydelser og patienternes rettigheder.

Nogle henvendelser giver alene anledning til råd og vejledning, hvorimod det ved andre henvendelser kan være nødvendigt at tage kontakt til hospitalet. F.eks. for at få oplyst, hvad der skal ske i det videre forløb med patienten, eller for at hjælpe med at udrede en misforståelse, som er opstået mellem sundhedsvæsenet og patienten.

Ved patientens ønske om at benytte det udvidede frie sygehusvalg, hjælper Patientkontoret patienten med at blive omvisiteret til et privathospital, hvis betingelserne herfor er opfyldt. Her kontakter Patientkontoret det hospital, patienten oprindeligt var henvist til, og hospitalet sørger herefter for at videresende patientens papirer og en viderehenvisningsblanket til det valgte privathospital.

Ønsker om omvisitering til et andet offentligt hospital efter reglerne om det frie sygehusvalg håndteres ofte på regionens hospitaler uden om Patientkontoret, men kontoret har også haft mange henvendelser herom.

Patientkontoret får også henvendelser fra patienter, som ønsker at indbringe en klage til Patientklagenævnet eller søge erstatning ved Patientforsikringen, men som har brug for hjælp til at få udfyldt klageskema eller anmeldelsesskema. Her hjælper Patientkontoret patienten med at udforme klage eller erstatningskrav og sørger for at videresende det til rette myndighed.

6 Implementering af klar besked-konceptet

1. januar 2005 blev der ved lov indført en informationspligt for sygehusene (nu sundhedslovens § 90). Formålet med informationspligten er at sikre, at patienterne hurtigt får information om undersøgelses- og behandlingsmuligheder ved at benytte det frie og udvidede frie sygehusvalg.

Region Midtjylland har indført et klar besked-brevkoncept, som skal sikre, at patienterne får de oplysninger, som de ifølge lovgivningen skal have, når de bliver indkaldt. Formålet med brevkonceptet er at give patienterne i regionen en ensartet, præcis og let forståelig information om bl.a. retten til frit og udvidet frit sygehusvalg. Klar besked-brevkonceptet indeholder et antal brevskabeloner, der udgør grundstammen af indkaldelsesbreve, og som kan dække de fleste situationer.

Klar besked-konceptet er blevet til i en arbejdsgruppe med deltagelse fra Patientkontoret (bl.a. formandskab) og hospitalerne. Konceptet knytter sig til en arbejdsdeling mellem Patientkontoret og hospitalerne, hvorefter hospitalerne omvisiterer patienter, der ønsker at gøre brug af det frie sygehusvalg for at få en hurtigere tid på et andet offentligt hospital, mens patienter skal henvises til Patientkontoret for at få undersøgt mulighederne for at blive omvisiteret til udvidet frit sygehusvalg.

Med frist 1. august 2007 skulle regionens hospitaler have implementeret klar besked-brevkonceptet, hvilket var en stor opgave. Implementeringen førte også til mange henvendelser til Patientkontoret, der hjalp og vejledte hospitalerne i at anvende brevene rigtigt. Patientkontoret har anvendt mange ressourcer på at implementere konceptet i 2007 – og det vurderes fremadrettet fortsat at være en stor opgave for Patientkontoret – blandt andet ved møder med hospitalerne i forbindelse med revision af konceptet.

Hver hospitalsenhed har fået en kontaktperson i Patientkontoret til at vejlede og svare på spørgsmål om korrekt anvendelse af konceptet. Klar besked-konceptet med senere ændringer kan findes på regionens intranet.

Patientkontoret har til opgave at udvikle klar besked-brevkonceptet løbende i forhold til ny lovgivning og sikre, at brevkonceptet samtidig tager højde for nye situationer og behov på regionens hospitaler.

7 Nedsættelse af behandlingsfristen fra 2 måneder til 1 måned

Patienter fik med virkning fra 1. juli 2002 ret til at vælge at blive behandlet på et privat hospital eller klinik eller et udenlandsk hospital, som de daværende amter havde indgået aftale med, når ventetiden på bopælsamtets hospitaler oversteg 2 måneder. En ændring af sundhedsloven nedsatte behandlingsfristen fra 2 måneder til 1 måned 1. oktober 2007.

Herefter kan en person, som er henvist til hospitalsbehandling, vælge at blive behandlet på et af de private hospitaler, klinikker m.v. som regionsrådene har indgået aftale med (aftalesygehuse), hvis regionsrådet i bopælsregionen ikke inden 1 måned efter, at henvisningen er modtaget, kan tilbyde behandling ved egne sygehuse eller samarbejdssygehuse. Det forudsætter, at der er indgået en aftale mellem privathospitalet og Danske Regioner om den pågældende behandling, og at privathospitalet har kortere ventetid end et offentligt hospital. Ved opgørelsen af fristen på 1 måned medregnes ikke perioder, hvor personen gennemgår et forundersøgelserforløb. Dog medregnes ventetid ud over 2 uger til hver enkelt undersøgelse i tidsfristen.

Efter den nye behandlingsfrist er trådt i kraft 1. oktober 2007 er det gennemsnitlige antal viderehenvisninger til privathospital om måneden steget med 16 %. Det gennemsnitlige antal viderehenvisninger til privathospital om måneden fra januar til og med september var 431, mens det i perioden oktober til december var på 498, jf. tabellen (udtræk fra Patientkontorets ESDH-system).

Periode 2007	Antal henvendelser i alt	Gennemsnitligt antal henvendelser om måneden
Januar – september	3.880	431
Oktober – december	1.493	498
Total	5.373	448

Eftersom omvisiteringer til udvidet frit sygehusvalg sker igennem Patientkontoret, betyder det også, at antallet af henvendelser til Patientkontoret er steget efter ikrafttrædelsen af den nye behandlingsfrist.

Medmindre ventetiderne på undersøgelse og behandling bliver væsentligt bedre, indebærer enbehandlingsfrist på 1 måned, at mange patienter har mulighed for at komme på privathospital.

Af tabellen nedenfor ses antallet af viderehenviste patienter i 2007 fordelt på specialer (udtræk fra Patientkontorets ESDH-system).

Speciale	Antal viderehenviste patienter (til privathospital)	Procentvis fordeling
Billeddiagnostik	522	10 %
Hudsygdomme	5	0 %
Gynækologi	7	0 %
Kirurgi	12	0 %
Medicinsk speciale	649	12 %
Neurofysiologi	25	0 %
Neurokirurgi	331	6 %
Neurologi	118	2 %
Øjensygdomme	892	17 %
Organkirurgi	99	2 %
Ortopædkirurgi	1.042	19 %
Plastikkirurgi	181	3 %
Pædiatri	17	0 %
Rheumatologi	387	7 %
Smertebehandling	1	0 %
Thoraxkirurgi, primært hjerteoperationer	43	1 %
Urinvejskirurgi	542	10 %
Øre- Næse – Hals	414	8 %
Øvrige	86	2 %
Total	5.373	100 %

Det største patientflow til privathospitaler ses inden for ortopædkirurgi (19%), øjensygdomme (17 %), det medicinske speciale, bl.a. fedmeudredning (12 %), urinvejskirurgi (10 %) og det billeddiagnostiske område (10 %).

Patientkontorets data og viden om patientflowet til privathospitaler anvendes af regionen til at planlægge, hvor der bør indgås meraktivitetsaftaler eller etableres garantiklinikkapacitet.

I 2007 voksede udgifterne til at behandle patienter på privathospitaler som følge af det udvidede frie sygehusvalg til knap 154 mio. kr. (fra 100 mio. kr. året før). Beløbet kunne have været endnu højere, hvis ikke regionen havde etableret garantiklinikker. Formålet med etableringen af garantiklinikker i 2007 har været at begrænse udgifterne til patientbehandling på privathospitaler og forkorte ventetiden for regionens patienter. Ideen bag garantiklinikmodellen er, at hospitalerne forpligtiger sig til at overholde behandlingsfristen inden for et givent behandlingsområde.

I 2007 blev i alt 430 patienter viderehenvist til behandling på en garantiklinik i Region Midtjylland. Viderehenvísninger til garantiklinikker sker altid gennem Patientkontoret.

8 Patientkontorets bidrag til kapacitetsplanlægning

Deltagelse i 1. oktober-gruppe og taskforce

Nedsættelsen af behandlingsfristen fra 2 til 1 måned 1. oktober 2007 skabte et øget behov for at skaffe mere kapacitet og kortere ventetid på regionens hospitaler.

På baggrund heraf blev der nedsat en 1. oktober-gruppe og en taskforce, som Patientkontoret deltager i, og som skal arbejde med de udfordringer, regionen står over for med lovændringen. Patientkontoret bidrager med data og oplysninger til at udvikle merkapacitet, idet kontoret har fingeren på pulsen i forhold til, hvor der mangler kapacitet, og på hvilke områder patienter viderehenvises til privathospital.

1. oktober-gruppen fungerer som et forum, der identificerer problemstillinger og diskuterer overordnede løsningsforslag. Gruppen kan nedsætte arbejdsgrupper, som varetager specifikke opgaver. Taskforcen følger løbende udviklingen i ventetider og har fokus på at opbygge kapacitet og forbedre ventetiderne på undersøgelse og behandling, bl.a. for at der ikke bliver et større og større patientflow til privathospitalerne.

I forhold til at udvide kapaciteten på regionens hospitaler, er der – udover aftaler om meraktivitet og garantiklinikker i egen region - indgået benyttelsesaftaler med nabo-regionerne om gensidigt at være hinandens samarbejdssygehuse. Desuden arbejdes der på, at flere patienter kan behandles i speciallægepraksis og derigennem opnå kortere ventetid. Endvidere er alle hospitaler blevet opfordret til at forundersøge hurtigere end i dag, så patienten hurtigere kan få en afklaring af, hvad der videre skal ske.

Information om frit sygehusvalg hos praktiserende læger

Der kan gøres meget for at fremme et hurtigt patientforløb til gavn for patienten allerede hos den praktiserende læge.

Hvis lægen sender patientens henvisning til det hospital i regionen, der har den korteste ventetid til undersøgelse eller behandling, vil meget være vundet. En forudsætning for at kunne vejlede patienten om mulighederne er, at lægen har kendskab til reglerne om frit sygehusvalg og anvender www.venteinfo.dk til at undersøge ventetider på undersøgelse og behandling. Desuden er det vigtigt for patientens videre forløb, at lægens henvisning fremgår med så klar en diagnose som muligt.

Patientkontoret har tilbudt praksissektoren undervisning i reglerne om frit og udvidet frit sygehusvalg samt brugen af www.venteinfo.dk

Venteinfo-netværk

Sundhedsstyrelsens database www.venteinfo.dk er et vigtigt redskab for de praktiserende læger, hospitalerne og patientkontoret, når der skal visiteres eller omvisiteres patienter til hurtig behandling. Ventetiderne er på nuværende tidspunkt ikke altid angivet tilstrækkeligt præcist eller opdateret i tide. For at forbedre [venteinfo.dk](http://www.venteinfo.dk) er der nedsat et regionalt venteinfo-netværk, hvor Patientkontoret har formandskabet. Net-

værket skal arbejde med at kvalitetssikre venteinfo.dk i Region Midtjylland, så oplysningerne kan bruges til at visitere patienter de hurtigste steder hen.

Projekt visitationsprocessen

I 2007 indledte 1. oktober-gruppen et projekt, der kortlægger visitationsprocessen fra lægehenviisning til afsluttet behandling. Det forventes, at projektet kan bidrage med forslag til at forbedre visitationsprocessen til gavn for patienter og sundhedspersonale. Organiseringen af visitationsprocessen skal belyses for at identificere, hvad der karakteriserer en effektiv visitationsproces, hvor der sker bedst mulig udnyttelse af regionens ressourcer. Patientkontoret bidrager med data og viden til projektet, der forløber i 2008. Projektgruppen består af repræsentanter fra både hospitaler og Sundhedsstaben.

9 Bidrag til udvikling af kvalitet

Gør opmærksom på uhensigtsmæssigheder

Med knap 15.000 enkeltsager om året er Patientkontoret i kontakt med mange patienter og ved på den baggrund – uden at have nærmere kendskab til patientens journal, og hvilken information og behandling patienten har fået – noget om, hvor skoen trykker for patienterne:

- Det kan være patienter, hvis henvisninger ligger længe på afdelingen – meget længere end 8 dage, før der udsendes et indkaldelsesbrev
- Det kan være patienter, der mangler information om deres rettigheder, f.eks. om frit og udvidet frit sygehusvalg eller klage- og erstatningsmuligheder
- Det kan være patienter, der ikke har fået en oversigt over ventetider på andre hospitaler
- Det kan være patienter, der har fået en lang ventetid, og hvor hospitalet ikke tilbyder at omvisitere til et andet hospital efter frit valgs-reglerne, men henviser til Patientkontoret herom
- Det kan være patienter, der henvender sig, fordi de har fået en lang ventetid til undersøgelse og behandling og gerne vil viderehenvises til privathospital eller eventuelt til et andet offentligt hospital
- Det kan være patienter, der vil have Patientkontoret til at hjælpe med at formulere klage- eller erstatningsskemaer til henholdsvis Patientklagenævnet og Patientforsikringen
- Det kan være patienter, der blot vil have luft, fordi de har haft en dårlig oplevelse i mødet med sygehusvæsenet
- Det kan være patienter, der har brugt det frie sygehusvalg til at rejse efter flere forskellige behandlingstilbud og ventetider, så der er opstået forvirring og "kludder i patientforløbet".

Mange af disse henvendelser til Patientkontoret fører til, at patientvejlederen – i sin opgave med at hjælpe patienten – henvender sig til den relevante hospitalsafdeling på et af regionens hospitaler. Derved skaber en patienthenvendelse også mulighed for læring.

Patientkontoret formidler i en årlig beretning en status over patienthenvendelser og aktiviteter i det foregående år.

Sikrer ensartet patientinformation og overholdelse af informationspligten

Hvis ikke hospitalerne i indkaldelsesbrevene gør opmærksom på patientens muligheder for frit og udvidet frit sygehusvalg, kan disse patientrettigheder være illusoriske.

Som det fremgår af afsnit 6, har Patientkontoret været med til at udarbejde et klar besked-brevkoncept, som skal sikre, at patienterne får de oplysninger, som de ifølge lovgivningen skal have i forbindelse med indkaldelsen. Kontoret følger løbende op og vejleder hospitalsafdelingerne om korrekt anvendelse af brevkonceptet.

Patientinformationen er en afgørende faktor for den patientoplevede kvalitet – og derfor i høj grad vigtig at rette fokus på.

Giver information om patientrettigheder

At kende til sine rettigheder som patient er en forudsætning for at kunne udnytte sine rettigheder. Dette fører også til patientoplevelse kvalitet.

Patientkontoret skal yde rådgivning til medarbejdere i det regionale og kommunale sundhedssystem og sørge for, at erfaring formidles til samarbejdspartner, herunder praksissektoren. Igennem sådan rådgivning og undervisning bidrager Patientkontoret til at udbrede viden om patientrettigheder.

I stigende omfang benytter borgerne sig af internettet til at søge information om rettigheder. Patientkontoret informerer om patientrettigheder på Region Midtjyllands hjemmeside; en hjemmeside, der løbende opdateres og suppleres med nye informationer.

10 Sekretariatsbetjening af regionens sundhedsbrugerråd

Patientkontoret sekretariatsbetjener Sundhedsbrugerrådet i Region Midtjylland. Sundhedsbrugerrådet er nedsat af regionsrådet og består af 13 medlemmer, der er udpeget efter indstilling fra Danske Patienter, Danske Ældreråd og regionens direktion. I 2007 holdt sundhedsbrugerrådet 7 møder.

Sundhedsbrugerrådet behandler principielle spørgsmål på sundhedsområdet og i behandlingspsykiatrien, skaber debat om sundhed i bred forstand og repræsenterer brugersynspunkter i det politiske arbejde.

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

11 Afslutning

Efter et år med begyndervanskeligheder slutter 2007 med nogenlunde opgavebalance og en rimelig tilgængelighed og sagsbehandlingstid i Patientkontoret. Der er et bedre match mellem antallet af opgaver og medarbejdere, de mange nye medarbejdere er ved at være oplært, og der er efterhånden opbygget en stor fælles viden.

Også med hospitalernes implementering af klar besked-konceptet går det fremad. Dermed er arbejdsdelingen for frit og udvidet frit sygehusvalg mere grundfæstet, så der kommer færre henvendelser til Patientkontoret om frit sygehusvalg – til gavn for kontorets tilgængelighed.

Tilgængelighed er og bliver en stor udfordring i et kontor som Patientkontoret, der har mange sager. Opgavebalancen kan hurtigt tippe fra uge til uge – Det er ikke konstant, hvad der dagligt kommer ind i kontoret af telefoniske og skriftlige henvendelser.

På grund af de mange henvendelser – hvor Patientkontoret hjælper den enkelte patient – er det en konstant udfordring også at afse ressourcer og viden til at indgå i opgaver og projekter, der skal udvikle kapacitet og kvalitet i regionens sygehusvæsen – til gavn for de mange.