

Svar på spørgsmål om Patientkontoret



Dato 01-10-2021

Sagsbehandler Marianne Bengtson

Hvordan er medarbejdergruppen sammensat uddannelsesmæssigt, og vil det være muligt at rekruttere medarbejdere?

Side 1

Medarbejdergruppen i Patientkontoret består i dag af 14 patientvejledere, heraf 13 sygeplejersker og en, der har en administrativ uddannelse. Mange har suppleret deres uddannelse med kursus i sundhedsret på Aarhus Universitet.

Herudover er der ansat en daglig leder, en sekretær samt en midlertidig ekstra sekretær.

Der er lav personaleomsætning i kontoret, og der er ikke rekrutteringsproblemer. Der ansættes erfarne sygeplejersker, og de kan i starten af ansættelsen løse lettere patientvejledningsopgaver. Efter cirka et halvt års oplæring i bl.a. patientrettigheder kan de fungere selvstændigt som patientvejleder.

Opfølgning på servicemål

I foråret 2021 blev der opstillet servicemål for Patientkontoret. Det blev angivet i sagen til regionsrådet, at det var forventningen, at målene ville kunne opfyldes, når aktivitetsniveauet kom på et niveau, der var cirka 30 % lavere end i 2020.

Patientkontoret har i perioden fra 2017 til 2021 haft en stigning i aktivitetsniveau på 300 %, mens der i samme periode er ansat 30 % flere patientvejledere. Stigningen i aktivitetsniveau er øget for hvert år, der er gået, og der er ikke mulighed for at opfylde servicemålene med det aktivitetsniveau, der ses i dag. Antallet af henvendelser, der aktuelt venter på at blive besvaret, skyldes bl.a., at udsatte elektive aktiviteter på hospitalerne (som følge af bl.a. Covid-19 og strejke) medfører et ekstra stort antal henvendelser til Patientkontoret. Det

har herudover haft en betydning for antallet af ventende henvendelser, at 10 ud af 14 af kontorets patientvejledere blev udtaget til at indgå i strejken, hvorfor der i en periode i august måned blev håndteret færre patienthenvendelser end vanligt.

Presset på telefonerne er så stort, at mange patienter oplever, at de må ringe flere gange, før de kommer igennem. Når de kommer igennem, er der en ventetid på cirka 35 minutter i gennemsnit, hvilket ikke opfylder servicemålet om, at 80 % skal besvares inden for 15 minutter.

Baggrunden for ventetiden er – ud over de mange henvendelser – også, at nogle patientvejledere er dedikeret til at besvare skriftlige henvendelser. Hvor der tidligere blev modtaget omkring 600 skriftlige henvendelser om måneden, kommer der i dag cirka 150 om dagen.

Patienterne venter i dag omkring 4 uger på svar, og dermed kan servicemålet om, at 80 % skal besvares inden for fem hverdage ikke nås.

Hvornår kan situationen forventes afklaret, så der er normal ventetid og svartider på henvendelser fra patienter?

Det vil afhænge af antallet af patienter, hvornår situationen i Patientkontoret kan være normaliseret. Antallet af henvendelser fra patienter afhænger samtidig af situationen på hospitalerne, hvor der aktuelt er en række udsatte behandlinger.

Kapaciteten til afvikling af elektive aktiviteter på hospitalerne har været påvirket af COVID-19-epidemien, strejke, afvikling af udsat ferie samt et højt antal akutte patienter. Dette har betydet, at hospitalerne i perioder ikke har fuld kapacitet til afvikling af elektive besøg og behandlinger. Jf. bilag til punkt 8 på hospitalsudvalgets åbne dagsorden forventer hospitalerne, at den elektive kapacitet til udredning og behandling først er normaliseret omkring udgangen af 2021. Dette er under forudsætning af, at der ikke sker en markant stigning i COVID-smittede/indlagte og yderligere stigning i den akutte aktivitet.

Der er således en forventning om, at der vil være mange patienter i den kommende tid, og der er stor usikkerhed om det konkrete niveau. Der vil derfor på næste forretningsudvalgsmøde blive fremlagt en sag, der bl.a. beskriver en række initiativer, der kan medvirke til, at Patientkontoret når de fastsatte servicemål i løbet af første halvår 2022. Administrationen er aktuelt i gang med hurtigt at vurdere situationen og handlemuligheder med henblik på at kunne fremlægge forslag om konkrete initiativer.

Opgaver og behov for kompetencer i Patientkontoret

Patientkontoret har til opgave at:

- informere, vejlede og rådgive om patientrettigheder, herunder reglerne om adgang til behandling, frit og udvidet frit sygehusvalg
- vejlede om ventetider og reglerne om klage- og erstatningsadgang inden for sundhedsvæsenet
- være Nationalt Kontaktpunkt, dvs. rådgive om mulighed for behandling i udlandet for danskere og informere og vejlede patienter fra EU/EØS-lande, Færøerne og Grønland om adgang til behandling, rettigheder m.m.
- omvisitere patienter til andet offentligt eller privat hospital
- besvare henvendelser fra borgere om e-journal, herunder privatmarkering af journaloplysninger og opslag
- planlægge og deltage i dialogmøder mellem borgere og praksis/praktiserende tandlæger i forbindelse med eventuel klage
- vejlede hospitalerne i forhold til anvendelse af den intelligente brevskebelon
- være konsulentfunktion og undervise i patientrettigheder for hele koncernen.

Som nævnt indledningsvist er næsten alle de ansatte i Patientkontoret erfarne sygeplejersker, der har haft en oplæring internt på cirka et halvt år, og som har suppleret deres uddannelse med et halvt års kursus i sundhedsret på jura-studiet på Aarhus Universitet. Herudover er der ansat administrativt personale til bl.a. journalisering af henvendelser og lettere sagsbehandlingsopgaver.

Det er vurderingen, at langt hovedparten af opgaverne i Patientkontoret har en kompleksitet, der både kræver en bred sundhedsfaglig indsigt og en indgående viden om patientrettigheder.