



Bilag 1: Dybdegående beskrivelse af erfaringerne fra tiltag med telefonisk kontakt ved ventetid over ni måneder

Dato 02-02-2021

Karoline Steen Jensen

Tel. +4521526003

KAROJS@rm.dk

1-31-72-16-13

Regionsrådet besluttede i juni 2019, at patienter, som får en ventetid på ni måneder eller derover, i en prøveperiode skulle kontaktes telefonisk, inden indkaldelsesbrevet blev sendt.

Formål

Formålet med telefonisk kontakt ved ventetid på ni måneder eller derover er at sikre, at patienterne forstår, hvilke rettigheder og alternative muligheder de har, samt at de kan kontakte Patientkontoret og få rådgivning.

Side 1

Erfaringer fra prøveperioden

De afdelinger, som har været berørt af ventetid på ni måneder eller derover, har i perioden fra den 1. oktober 2019 til den 31. december 2019 indsamlet erfaringer til brug for evalueringen af tiltaget.

Af bilag 2 fremgår de afdelinger, som booker via Bookplan, der i perioden har haft ventetid på ni måneder eller derover.

Fordele ved tiltaget

Nogle afdelinger beskrev, at patienterne følte sig godt informeret ved at blive ringet op, og at de fik svar på deres spørgsmål. Afdelingerne håber derfor, at den telefoniske kontakt kan mindske antallet af udeblivelser.

Ligeledes oplevede flere afdelinger, at patienterne blev glade for opkaldet, når det var muligt at omvisitere til et andet offentligt hospital i regionen. Afdelingerne kunne omvisitere patienten, uden at patienten skulle omkring Patientkontoret, hvilket afdelingerne oplevede som god service fra hospitalets side samtidig med, at de kunne ekspedere opgaven med det samme uden Patientkontoret som mellemlid.

Før coronapandemien var praksis, at hospitalerne ikke omvisiterede patienter, der har ret til at komme på privathospital, men opfordrede patienten til at kontakte Patientkontoret. Normalt skal patienten igennem Patientkontoret for at sikre, at patienten får korrekt vejledning, da viden om patientrettigheder og privathospitaler er samlet i Patientkontoret. Visitation til private tilbud kræver i mange

tilfælde omfattende viden om muligheder og begrænsninger i, hvad privathospitalerne kan varetage, og det vil kræve øget viden blandt sekretærerne på afdelingerne at foretage samme visitation, som Patientkontoret gør i dag. Eksempelvis kan privathospitaler have begrænsninger i forhold til håndtering af patienter, der har flere sygdomme foruden den primære sygdom. Derudover skal der tages forbehold for, at individuelle forhold kan betyde undtagelser fra, om patienten kan behandles på et konkret privathospital.

Udfordringer ved tiltaget

I gennemsnit vurderede afdelingerne, at de brugte cirka 1,5 minut pr. opkald, som ikke blev besvaret og cirka 5 minutter på de opkald, som blev besvaret. Afdelingerne bemærker dog, at der var meget stor forskel på tidsforbruget i forhold til de opkald, der blev besvaret. Sekretærerne oplevede, at patienterne kunne have mange spørgsmål. Især oplevede de det som tidskrævende at ringe til patienter, der havde udvidet frit sygehusvalg og derfor havde mulighed for at komme på privathospital. Patienterne skulle have forklaret, at de selv skulle kontakte Patientkontoret og havde, idet brevet ikke var sendt endnu, ikke de relevante oplysninger på skrift. Sekretærerne skulle derfor bruge tid på at oplyse patienterne om forhold, som stod i indkaldelsesbrevet, som patienten ville modtage efterfølgende.

Der blev også brugt meget tid på patienter, som ikke tog telefonen i første omgang, og som efterfølgende ringede tilbage, da det krævede genopslag af patienten. Nogle afdelinger oplevede at modtage flere opkald, end de plejede, hvilket medførte, at den almindelige patient, der ringer til afdelingen, havde sværere ved at komme igennem til en sekretær end hidtil.

Generelt oplevede de berørte afdelinger, at det var en udfordring med telefonisk kontakt til og vejledning af patienter, som:

- havde svært ved at høre og forstå gennem telefonen
- boede på plejehjem eller institution, og som ikke selv kunne tage imod besked
- af den ene eller anden grund havde behov for særlige hensyn
- havde svært ved at forstå og udtrykke sig på dansk
- ikke vidste, at de var henvist til behandling, idet det var pårørende, der hjalp med at styre deres forløb.

Eksempelvis var de audiologiske afdelinger meget udfordret af, at der blev ringet til en patientgruppe, der havde nedsat hørelse, og som ofte var oppe i årene.

Når afdelingerne ringede til patienter med information om, at de kunne kontakte Patientkontoret med henblik på at blive omvisiteret, oplevede afdelingerne generelt utilfredshed blandt patienterne. Patienterne følte blot, at afdelingerne ringede for at give en information, de senere kunne læse i indkaldelsesbrevet. De følte sig ikke hjulpet, da de selv skulle kontakte Patientkontoret for at blive omvisiteret. Det var en generel oplevelse fra hospitalernes side, at den telefoniske information skabte mere forvirring og frustration i disse tilfælde.

Samlet set var tilbagemeldingerne, at der med tiltaget blev brugt mange ressourcer på telefonisk kontakt til patienter med ventetid på ni måneder eller derover, uden at det var muligt at vurdere, hvorvidt patienterne følte sig mere oplyste, end de ville have gjort ved blot at modtage indkaldelsesbrevet.

Fremadrettet

Intentionen med tiltaget var, som tidligere nævnt, at vejlede patienterne bedre og sikre, at patienterne forstod deres rettigheder og alternative muligheder samt at informere om, at de kunne kontakte Patientkontoret og få rådgivning.

I data indsamlet via evalueringsskema for afdelinger, der booker via Bookplan, ses det, at der i den tre måneders prøveperiode blev ringet til cirka 2.000 patienter, hvoraf halvdelen tog telefonen. Ud af de patienter, som tog telefonen, kunne afdelingen tilbyde et offentligt alternativ i 30 % af tilfældene, hvoraf halvdelen takkede ja til omvisiteringen. I størstedelen af de resterende opkald blev patienterne oplyst om privat samarbejdssygehus, udvidet frit sygehusvalg, eller at patienten ikke var omfattet af retten til udvidet frit sygehusvalg. I alle tre tilfælde skulle patienten kontakte Patientkontoret for at høre mere om sine rettigheder og gøre brug af dem.

Opsummerende vil det svare til, at der ud af ti opkald var fem patienter, som tog telefonen. Ud af disse fem patienter var der to, hvor det var muligt at give et offentligt alternativ, hvoraf én takkede ja og én takkede nej til omvisiteringen. De resterende tre patienter skulle kontakte Patientkontoret, hvis de ønskede råd og vejledning om privat samarbejdssygehus og retten til frit sygehusvalg. På baggrund af evalueringen hjalp afdelingerne aktivt hver tiende patient, de ringede til, med at blive omvisiteret til et offentligt alternativ. Det er ikke muligt at sige noget om, hvorvidt andelen af patienter ville være den samme uden telefonisk kontakt, da patienterne stadig oplyses om deres rettigheder i indkaldelsesbrevet.

I en rapport lavet af DEFACTUM, til brug for Rigsrevisionens beretning vedrørende patienters ret til hurtig udredning fra august 2018, fremhævede respondenterne, at første side i indkaldelsesbrevet fra Region Midtjylland fungerede godt med hensyn til oplysningen om retten til hurtig udredning, samt hvad patienten skulle gøre i disse tilfælde. Ligeledes indikerede en intern undersøgelse i Region Midtjylland af patienternes oplevelse af indkaldelsesbrevene (indsamlet via link i indkaldelsesbrevene i november og december 2019), at størstedelen af de borgere, som besvarede undersøgelsen, forstod alle ord i indkaldelsesbrevet (95,5 % af respondenterne) og ca. 2/3 læste informationen om patientrettigheder i højre side af brevet.

Det tyder derfor på, at en stor del af Region Midtjyllands borgere i forvejen føler sig oplyste om og forstår deres rettigheder og alternative muligheder via indkaldelsesbrevet.

Hvis regionsrådet ønsker at fortsætte med tiltaget i en ændret form, er en mulig model at tage telefonisk kontakt til borgere, som får en ventetid på ni måneder eller derover, i de tilfælde, hvor der findes en alternativ mulighed på et af regionens andre hospitaler. I disse tilfælde vil afdelingen kunne omvisitere patienten i samme arbejdsgang, og patienten vil undgå selv at skulle kontakte Patientkontoret. Det vil være hensigtsmæssigt, at afdelingerne vurderer, om det for nogle patienter er tilstrækkeligt med skriftlig information via indkaldelsesbrevet, hvis patienten opfylder et eller flere af punkterne beskrevet tidligere, som kan besværliggøre telefonisk kontakt og vejledning af patienten. På den måde er der mulighed for at drage nytte af de positive erfaringer fra tiltaget.