

Initiativer til at øge Region Midtjyllands kapacitet til at visitere patienter til relevante udrednings- og behandlings-tilbud i det offentlige og private sygehusvæsen

Dato 07-10-2021

Sagsnr. 1-00-24-20

Patientkontoret

Patientkontoret har i de senere år oplevet at få et stærkt stigende antal henvendelser fra borgerne, og der er tilsvarende besvaret væsentligt flere henvendelser. Da det kun er kendt, hvor mange henvendelser, der besvares skriftligt og telefonisk - og ikke hvor mange der forgæves forsøger at komme i kontakt med Patientkontoret telefonisk - er det mest retvisende at tage afsæt i antallet af besvarede henvendelser.

Patientkontoret er således gået fra at besvare 2.000 henvendelser om måneden i 2017 til 3.000 henvendelser i 2019, 4.000 henvendelser i 2020 - og er nu i niveauet 6.000 besvarede henvendelser om måneden. Eller en aktivitetsforøgelse på 300 % på fem år samtidig med, at bemanningen kun er forøget med ca. 30 %. Henvendelserne dækker hele Patientkontorets virkeområde, men der er pt især fokus på opgaven med at omvisitere patienter til andre offentlige eller private hospitaler som følge af, at det regionale hospital, som patienten er henvist til, ikke kan leve op til de tidsmæssige frister for hurtig udredning og behandling.

Den nuværende situation er påvirket af, at hospitalerne gennem lang tid har sendt ekstraordinært mange borgere videre til Patientkontoret som følge af situationen omkring Covid-19, sygeplejerskestrejke, mange akutte patienter og vakante stillinger på hospitalerne. Oven i dette var Patientkontoret selv omfattet af strejken i de sidste uger af konflikten, hvilket gav en yderligere ophobning af henvendelser. Det forventes, at der også fremover vil være et stort behov for at kunne håndtere et højt niveau af henvendelser fra patienter, og derfor tages der nu følgende initiativer:

Side 1

Udvidelse af bemanningen

Udlån af sygeplejersker fra Aktiv patientstøtte

Der arbejdes med at etablere mulighed for, at Patientkontoret hurtigt får mulighed for at udvide bemanningen i en periode på ca. 6 måneder med et antal erfarne sygeplejersker, der i dag arbejder i Aktiv Patientstøtte.

Patientkontoret vil her prioritere at afsætte personaleressourcer til at give dem en hurtig oplæring i de "simpleste" dele af omvisiteringsarbejdet, så medarbejderne fra Aktiv Patientstøtte hurtigt kan bidrage til udvalgte dele af opgaveløsningen.

Det er tilgangen, at det vil være frivilligt og op til den enkelte medarbejder i Aktiv Patientstøtte at afgøre, om han eller hun har lyst til at arbejde i Patientkontoret i en periode.

Udvidelse af Patientkontorets egen stab af patientvejledere og sekretærstøtte

Der lægges op til at øge den økonomiske ramme for Patientkontoret med 2 mio. kr. årligt. Det vil give mulighed for at skabe en bedre balance mellem opgaver og bemanning. De ekstra medarbejdere vil kunne indføres i arbejdet i forbindelse med, at hjælpen fra Aktiv Patientstøtte nedrosles. Stillingerne opslås derfor hurtigst muligt.

Derudover har Regionssekretariatet midlertidigt omprioriteret personaleressourcer fra andre opgaveområder.

Ændring af måden, hvorpå patienterne henvender sig til Patientkontoret

Situationen er i øjeblikket, at det opleves vanskeligt for patienterne at komme igennem til at tale med en patientvejleder. Der er også synspunkter om, at åbningstiden for telefoniske henvendelser er for kort. Og endelig giver det nuværende setup ikke reel viden om, hvor mange patienter der ønsker at komme i dialog med Patientkontoret.

For at ændre dette udvikles der en brugervenlig formular, der gøres let tilgængelig på nettet, som patienterne fremover skal anvende, hvis de ønsker at få hjælp fra Patientkontoret. I formularen skal patienterne indtaste relevante grunddata samt oplysning om, hvilken hjælp de ønsker opringning i forhold til. Derudover skal patienterne angive de tidspunkter på ugen, hvor de forventer at kunne besvare en opringning fra en patientvejleder.

Som kvittering på udfyldelsen af formularen modtager patienten et "kønummer". På hjemmesiden etableres en daglig opdateret prognose for, hvornår de enkelte "kønumre" ca. kan forvente at blive kontaktet.

Som hjælpefunktion til denne henvendelsesform vil der fremover, i hele den almindelige arbejdstid, blive etableret mulighed for, at patienter kan ringe for at få hjælp til udfyldelse af formularen. Enten således, at patienten derefter selv udfylder formularen, eller ved, at en sekretær fra Patientkontoret udfylder formularen for patienten på basis af den mundtlige dialog.

Med realiseringen af dette kommende setup vil det blive hurtigt og enkelt for patienterne at aflevere ønsket om hjælp fra Patientkontoret til at løse en af de opgaver, som Patientkontoret varetager. For langt de flestes vedkommende kan det ske via hjemmesiden på alle tidspunkter af døgnet, og for dem, der har brug for hjælp til udfyldelsen, vil de kunne få den i hele den

normale arbejdstid. Samtidig giver det Patientkontoret mulighed for at sortere henvendelserne og derigennem optimere arbejdsgangene (fx ved at udsortere dem med forventede "simple" omvisiteringsprocesser til at blive håndteret af de mindst erfarne medarbejdere), og endelig vil det give et klart billede af, hvor mange patienter der aktuelt ønsker at komme i kontakt med Patientkontoret.

Udvikling af yderligere digitale løsninger

Der er i budgetforliget for 2022 afsat et engangsbeløb på 0,5 mio. kr. til at udvikle yderligere løsninger, der skal se på arbejdsprocesserne og mulighederne for at tage flere digitale løsninger i brug på sigt. I relation hertil er Regionssekretariatet ved at udvikle en esdh-løsning, som vil automatisere sagsoprettelsen i forhold til hovedparten af de skriftlige henvendelser. Denne løsning skal også indarbejdes i forhold til den kommende henvendelsesmåde beskrevet ovenfor.

Øget anvendelse af omvisitering fra hospitalsafdelingerne

I dag varetager hospitalsafdelingerne direkte omvisitering til samarbejdshospitalerne på en række områder. Det undersøges, om disse områder kan udvides inden for det ortopædkirurgiske, det urologiske område samt ultralyd, selvfølgelig under iagttagelse af de lovgivningsmæssige forudsætninger, der fortsat skal indfries i den forbindelse.

Det vil kræve, at personale på de pågældende hospitalsafdelinger, udover at have de tidsmæssige rammer til at løfte opgaven, skal have den nødvendige viden om patientrettigheder. Dette kan Regionssekretariatet bidrage til uddannelsesmæssigt i kombination med anvendelse af et nyudviklet e-læringskursus på området, som er ved at være klar til brug.

Direkte visitering til udredning/behandling på privathospital

Dette kan udbudsretligt etableres i en begrænset periode på særligt afgrænsede aktiviteter.

Der er allerede udbudsaftaler på andre områder, hvor privathospitaler betragtes som samarbejdssygehuse og altså ikke aftalesygehuse i henhold til reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Det er forventningen, at der kan laves aftaler for patienter med åreknuder eller søvnapnø, hvor regionen har lange ventetider til udredning og behandling.

Selvhenvendelsesordningen

Denne ordning blev etableret i regionen i forbindelse med strejken i august måned, og den anvendes derudover i Region Syddanmark frem til 1. december.

Ordningen var et ekstra tilbud til nyhenviste patienter, der venter på udredning. Foreløbige tal viser dog, at ordningen kun er blevet anvendt af borgerne i meget begrænset omfang. Der er således foreløbigt kun modtaget fakturaer fra borgere, der har anvendt ordningen i under 100 tilfælde i Region Syddanmark og omkring 50 i Region Midtjylland. Ordningen er derudover juridisk problematisk, da den ikke overholder sundhedslovens bestemmelser om informationspligt og det frie og udvidede sygehusvalg. Endelig vil den kræve ressourcer at skulle genindføre, idet den bl.a. kræver ændring af de brevskebeloner, der anvendes.

Med afsæt i den meget lille anvendelse, som ordningen reelt har haft i både Syddanmark og Midtjylland indtil nu, vil en genindførelse endelig ikke rykke nævneværdigt ved regionens samlede kapacitetsudfordring. Derfor foreslås den ikke genindført.