



Sagsbehandler: Marianne Bengtson

Tel. +45 21 84 81 19

Marianne.bengtson@stab.rm.dk

20. juni 2022

Side 1

Status i Patientkontoret pr. 20. juni 2022.

Forretningsudvalget har på mødet den 14. juni ønsket en aktuel status i forhold til Patientkontoret. Nedenfor gives en status på de tiltag, der er gjort det seneste godt halve til hele år, en aktuel status på ventetiden samt en vurdering af udviklingen i ventetiden og den videre udvikling i Patientkontoret i de kommende måneder. Endeligt beskrives selvhenvendelsesordningen i Region Syddanmark kort.

Nye initiativer

Regionsrådet blev på mødet i oktober 2021 orienteret om, at der på baggrund af et stærkt stigende antal henvendelser til Patientkontoret ville blive igangsat en række initiativer, der skulle medvirke til at nedbringe den høje ventetid. Initiativerne handlede om, at der skulle arbejdes på at udvikle en digital løsning, der kunne håndtere alle henvendelser, og om den direkte visitering fra hospitalsafdelingerne kunne øges. Endvidere skulle det undersøges, om der kunne tilføres midlertidige ressourcer fra Aktiv Patientstøtte, ligesom det blev godkendt, at der skulle prioriteres 2,0 mio. kr. til Patientkontoret med henblik på at øge antallet af medarbejdere.

Patientkontoret ansatte den 1. december 2021 yderligere tre medarbejdere (lægesekretærer), og gennem en målrettet indsats blev de lært op, så de hurtigt kunne løse de nemmeste af patientvejlederopgaverne. Samtidig lykkedes det at nedbringe ventetiden så meget, at den omkring nytår var ganske kort. Der blev endvidere udviklet en ny digital platform, som kunne tages i brug den 1. februar.

I forbindelse med ibrugtagningen af den nye digitale platform viste der sig desværre at være to større tekniske problemer. Problemerne betød, at der i løbet af få uger opstod en betydelig ophobning af

henvendelser og en lang ventetid for de berørte patienter, fordi patientvejlederne måtte håndtere deres henvendelser manuelt. Fejlene blev rettet, men da der fortsat har været travlhed i Patientkontoret, har det – trods merarbejde i kontoret - taget tid at nedbringe bunken af henvendelser.

Der findes fortsat mindre fejl i systemet, der løbende rettes, men det er ikke fejl, der har de store driftsmæssige konsekvenser, som de to førstnævnte havde. Endvidere vil der fortsat blive udviklet forbedringer af systemet, herunder til at sikre mulighed for mere effektiv efterfølgende regningskontrol og til at sikre bedre mulighed for løbende prioritering og håndtering af de indkomne henvendelser.

Der arbejdes endvidere på at øge anvendelsen af direkte omvisitering fra hospitalsafdelingerne. Aktuelt arbejdes der med at etablere det inden for kardiologi på RH Horsens, ortopædkirurgi på RH Randers og på det billeddiagnostiske område i Gødstrup. Endvidere ses der på, hvor der potentielt kan være mulighed på andre afdelinger.

Service mål

I forbindelse med fremlæggelsen af Patientkontorets årsberetning på regionsrådsmødet i maj 2022 blev der fastlagt nye service mål for Patientkontoret. Service målene er følgende:

- Alle borgere kontaktes inden for en uge
 - Ukomplerede henvendelser afsluttes med det samme
 - Komplerede henvendelser afsluttes inden for to uger

En ukompliceret henvendelse er f.eks. en patients ønske om omvisitering af en MR-scanning. En kompliceret henvendelse kan f.eks. dreje sig om en sag, hvor der er flere hospitaler involveret, eller hvor det er uklart, hvad patienten skal have tilbudt/undersøgt, hvis det ikke er anført i journalen.

Aktuel ventetid i Patientkontoret

Ventetiden i Patientkontoret er den 20. juni cirka 1 uge for de ukomplicerede henvendelser og cirka 2½ uge for komplicerede henvendelser. Det første service mål er således opfyldt, mens det andet service mål ikke helt er det endnu.

Den nye digitale løsning er som nævnt endnu ikke er fuldt udviklet. Det betyder, at der kan være enkelte af de ukomplicerede henvendelser, der ikke ved de nuværende søgekriterier kan fremsøges og derfor ikke håndteres hurtigere end de komplicerede henvendelser. Henvendelsen vil dog altid blive besvaret, og den vil senest blive besvaret på det tidspunkt, hvor patientvejlederne tager fat i komplicerede henvendelser, der er indsendt samme dato som den ukomplicerede.

Forventninger til ekspeditionstid i den kommende periode og yderligere initiativer

Patientkontoret er, som det fremgår ovenfor, tæt på at kunne overholde de to opstillede service mål. Det er forventningen, at ventetiden reduceres yderligere frem mod sommerferien, men at der så vil ske en stigning igen hen over sommeren pga. ferieafvikling i Patientkontoret. Hvor stor en stigning, der vil blive tale om, afhænger af antallet af henvendelser. Der har over årene vist sig store udsving i både antal henvendelser og i hvilke uger, der er flest og færrest.

Det er dog under alle omstændigheder forventningen, at Patientkontoret efter sommerferien vil kunne nedbringe bunken igen, således at servicemålene kan overholdes igen i løbet af det tidlige efterår.

Der vil endvidere blive arbejdet målrettet hen i mod, at ekspeditionstiderne kan bringes endnu længere ned, bl.a. gennem videreudvikling af de digitale løsninger, som derved både skal give en bedre borgeroplevelse og en hurtigere besvarelse. Et andet indsatsområde er at øge hospitalsafdelingens direkte omvisiteringer til samarbejdshospitaler.

Selvhenvendelsesordning i Region Syddanmark

Region Syddanmark har etableret en ordning, hvor nyhenviste patienter, der venter på at blive udredt/undersøgt eller få foretaget en diagnostisk undersøgelse, selv kan finde og henvende sig til et privathospital, som kan undersøge patienten på regionens regning.

Det er udelukkende Region Syddanmark, der har indført denne ordning, idet de andre regioner, herunder Region Midtjylland, vurderer, at den ikke opfylder sundhedslovens bestemmelser om patientrettigheder (informationspligt).