

Region Midtjylland

**Henvendelse fra Jette Skive på vegne af Dansk Folkeparti  
vedrørende den telefoniske ventetid på at komme i forbindelse  
med Patientkontoret**

## **Bilag**

**til Regionsrådets  
møde den 27. februar 2007**

**Punkt nr. 2**

## Status vedr. Patientkontoret

### Baggrund

Der har i uge 5 været nogen offentlig omtale af Patientkontoret og de ventetider, der er på at komme igennem til kontoret på telefonerne.

Status er, at der siden 2. januar har været for lang ventetid på at komme igennem på telefonerne. I de første par uger op til 30 minutter, i sidste uge enkelte dage op imod en time (men her var der også 19 i kø på én gang). Normalt er det værst om mandagen, og generelt er der ofte faldende ventetider over middag, hvor man flere dage har kunnet komme igennem på max et kvarter (hvilket skyldes flest telefonhenvendelser først på dagen og igen lige omkring telefonlukketiden). Med til billedet hører dog, at der også er dage hvor ventetiden stort set ligger i intervallet 5-20 minutter (hvilket selvfølgelig også er for meget). Patientkontoret følger dagligt telefonventetiden, og er ved at få et værktøj til at kunne udtrække statistik herom. Kontoret vil løbende orientere herom på hjemmesiden.

Kort fortalt er der op mod 100 patienter om dagen, der gerne vil i telefonisk kontakt med Patientkontoret inden for telefonåbningstiden mellem 10 og 14. Hvis for mange ringer på én gang opstår den lange ventetid. Hertil kommer flere der ringer udenfor telefontiden på de direkte numre, bl.a. hospitalsafdelinger. De fleste patientsamtaler er af længere varighed, da patienter har mange spørgsmål om frit valg, befordring, genoptræning, klagemuligheder etc. I snit tager en "normal" samtale – hvis patienten skal opleve god service og kvalitet – 10-15 minutter. En del samtaler munder ud i, at patienten gerne vil henvises til et privathospital, hvis regionshospitalet eller et andet offentligt hospital ikke kan behandle inden for 2 måneder. Det kræver opfølgning – bl.a. kontakt til hospitalet og ofte patienten igen. Denne opfølgning sker typisk om eftermiddagen – efter telefontiden – I øjeblikket til hen på aftenen.

Ud over de mange telefoniske henvendelser kommer der dagligt ca. 50 skriftlige anmodninger om at komme på privathospital. Disse kræver

**midt**  
regionmidtjylland

Dato 09.02.2007

Sagsbehandler: Birgitte Haahr

Tel. +45 8728 4880

Birgitte.Haahr@stab.rm.dk

Sagsnr.

Side 1/4

opfølgning ved kontakt med patienten (som skal samtykke til det videre forløb) og hospitalsafdelinger.

Normalt vil kontoret følge op og sagsbehandle inden for ca. 3 hverdage, dog op mod en uge vedr. skriftlige henvendelser. Sager vedr. livstruende sygdomme vil altid blive fulgt op først, normalt med det samme fra dag til dag.

Patienterne ventede i starten tålmodigt i telefonkøen. Men på de meget pressede dage med lang telefonventetid oplever vi nu, at der i en del samtaler skal bruges tid på at tale om ventetiden.

Også i det gamle Århus Amt var der en central omvisiteringsfunktion i Patientkontoret, hvor man fra tid til anden, ved stillingsledighed m.v., oplevede, at der var for lang ventetid i telefonkøen.

### **Baggrund for telefonventetiden**

Ventetidssituationen skyldes en blanding af flere faktorer:

- **Indkøringsvanskeligheder:** Fra starten var der en **pukkel** af skriftlige henvendelser til de gamle amter tilbage til jul og nytår - der kom 150 henvendelser én dag, 100 en anden etc. Amtspost er typisk blevet samlet sammen og klumpvis sendt videre til regionens patientkontor. Der har været **driftsproblemer vedr. it og telefoner**, værst i begyndelsen, men stadig er der morgener hvor medarbejdernes adgang til registreringssystemet eller telefonsystemet uforklarligt har været væk, lige som telefonsystemet har haft unøjagtigheder, og der fortsat mangler nogle nye løsninger vedr. telefonbeskeder for patientvejlederne. Manglende headsets til telefonerne de første par uger var også effektivitetsnedsættende. På trods af driftsproblemer valgte kontoret at **åbne for telefonerne allerede 3. januar**, så snart de nye telefoner var installeret. Bl.a. fordi de gamle patientkontorer pga flytningen på alle amtsgårde lukkede 21. december, og dermed havde borgerne allerede ventet længe på hjælp og vejledning. Fra dag 1 var der således en "telefonkø-pukkel".
- **Underbemanding:** I Patientkontoret vil der normalt være 8 patientvejledere – i januar var antallet 6 og medio februar kommer antallet ned på 5. Normeringen baserer sig på bemanningen i de gamle amter, der nu indgår i Region Midtjylland. Vedr. personalesituationen har Patientkontoret været ekstra samspilsramt af, at tre medarbejdere sagde op til årsskiftet, og desværre bliver det først 1. marts, der bliver starttidspunktet for de nye patientvejledere. En underbemandingssituation er ekstra følsom overfor svigt vedr. it og telefoner, da en manuel håndtering af henvendelser øjeblikkelig forsinker telefonbetjeningen og sagsbehandlingen.
- En vigtig **proces på hospitalerne om gode indkaldelsesbreve og håndteringen af frit valg og udvidet frit valg er ikke tilendebragt**. I henhold til Regionsrådets vedtagne organisationsplan er det hospitalerne, der primært varetager omvisiteringer af patienter, der vil "i frit valg", dvs. behandles på et andet offentligt hospital, typisk med kortere ventetid. Patientkontoret omvisiterer patienter, der skal omvisiteres til en garantiplads eller "i udvidet frit valg", dvs på privathospital, hvis betingelserne er

opfyldt. Denne proces er kun delvist implementeret, hvilket betyder, at for mange stadig henvender sig om frit valg i Patientkontoret, frem for på hospitalerne.

- **Manglende viden og opbygning af ny fælles viden.** Ting tager længere tid efter en fusion, og effektiviteten er ikke i top fra dag-1. Selv om meget er planlagt i 2006, er der stadig meget "lavpraktisk", men også mere principielt, der mangler beslutninger og aftaler om. Meget kræver sin tid for at falde på plads i en ny organisation. Et Patientkontor, der af borgerne formodes "at vide alt", må på den baggrund bruge uforholdsmæssig lang tid til at finde frem til svar til borgerne om det der er nyt i forhold til det der var kendt fra amterne. Her kan bl.a. nævnes: Nye befordringsregler og regler om genoprætning at sætte sig ind i. Ny organisering af psykiatrien – hvortil henviser vi patienter med spørgsmål? De gamle amter havde alle særftaler med speciallæger, hvortil patienter kunne henvises. Her handler den nye viden om at finde ud af, hvilke aftaler der fortsat gælder, og kan aftalerne udstrækkes til hele regionens borgere. Også viden om samarbejdssygehuse og garantipladser er under opbygning og er meget vigtig for Patientkontorets arbejde. For ikke at tale om, at der er kommet nye bekendtgørelser på en række områder. Endelig er opbygning af viden om den nye regionale administration og vigtige kontaktpersoner både her og på hospitalerne i hele regionen afgørende for et hurtigt flow i kontoret. Det forhold, at de gamle amters patientkontorer først blev flyttet sammen pr. 2. januar 2007, og til det sidste havde opgaver for borgere i amterne, indebar også, at der ikke var så meget tid, som det kunne være ønskeligt til at skabe fælles viden og procedurer.

Den lange telefonventetid førte til, at regionen 22. januar 2007 udsendte en pressemeddelelse om ventetiden i Patientkontoret, lige som der er orienteret herom på hjemmesiden.

### **Hvordan forbedres situationen – på kort og længere sigt**

Patientkontoret har beklageligvis et serviceniveau, regionen ikke kan være tilfreds med i øjeblikket. Der er som nævnt flere årsager hertil, og der arbejdes med at hæve serviceniveauet betragteligt i løbet af foråret.

For at afbøde problemerne med en større sagsophobning har Patientkontoret indtil videre indført **en fast telefonfri dag** om ugen, normalt tirsdag. Her har patientvejlederne mulighed for at følge op på de mange sager, så borgerne kan få den sagsbehandling, de har krav på. Patientkontoret kan også blive nødt til at benytte sig af lukning på andre tidspunkter, f.eks. ved it-driftsproblemer eller sygdom. Kontoret vil oplyse om problemer og evt. ændringer i telefonåbningstiden på hjemmesiden.

Kontoret har fortsat mange henvendelser vedr. alm. frit sygehusvalg, som hospitalerne ellers skal tage sig af. Hvis patienterne i stedet henvender sig på hospitalerne, og **håndteringen af frit-valgs ønsker sker på alle regionens hospitaler**, vil det også i løbet af foråret kunne tage noget af trykket.

**Oplæring af tre nye patientvejledere.** Status nu er, at det er overarbejde og stor ansvarsfølelse hos kontorets medarbejdere, der opretholder et vist serviceniveau i kontoret, omend med reduceret telefontid og telefonventetid, indtil de tre nye patientvejledere er

begyndt den 1. marts 2007. Og det er først, når de er oplært, og restferie er afholdt (inden første maj), man for alvor kommer til at mærke en forskel i telefonventetiden. Patientkontoret har undersøgt, om det var muligt, at én eller flere af de nye patientvejledere kunne starte lidt før. Men det har ikke været muligt de pågældende ansættelsessteder. Vagtplaner og afvikling af restferie umuliggør dette.

Det vurderes ikke muligt i organisationen midlertidigt at "låne sig til" de kompetencer, der skal til for at være patientvejleder og effektiv omvisitator (ud over måneders løbende oplæring kræves mangeårig erfaring vedr. sygehusvæsenet + styr på patientrettighederne og sundhedsjuraen). Derimod har kontoret midlertidigt **ansat en piccoline**, lige som kontoret nu får **sekretærhjælp udefra**.

Det er lige nu ikke flere ressourcer, der skal til i forhold til Patientkontoret, men primært at patientvejledernormeringen kommer i fuld drift, og processen med sygehusene vedr. visitationsopgaverne fortsættes. Kvalitet og Sundhedsdata, herunder Patientkontoret, deltager således i arbejdet med at forbedre visitationsgrundlaget, venteinfo m.v. i samarbejde med sygehusene og Planlægningsafdelingen. Hvis disse tiltag efterlader kontoret med serviceproblemer og lang ventetid, skal normeringen i Patientkontoret sættes i vejret, men det er nok først senere på året, vi kan tage stilling til dette – i forbindelse med en vurdering af personalesituationen, før behandlingsgarantien nedsættes fra 2 måneder til 1 måned pr. 1.10.2007. En nedsættelse til 1 måned vil med sikkerhed afstedkomme flere "kunder" til garantipladser og privathospitaler og vil forventeligt betyde et behov for opnormering af kontoret. Dette må anses for omfattet af Regeringens aftale med regionerne om økonomien i forbindelse med ventetidsnedsættelsen til 1 måned.

De 10-15 minutters ventetid, som er refereret i pressen som en forhåbning på kort sigt, er en maxtid – ikke en gennemsnitstid. Patientkontoret håber naturligvis, at mange i fremtiden vil komme hurtigere igennem. Men en vis ventetid kan ikke undgås, f.eks. når telefontiden begynder, og mange ringer på én gang. Det, der også er med til at gøre telefonventetiden uberegnelig, er, at langt de fleste henvendelser til Patientkontoret kræver en længere samtale, da folk har mange spørgsmål. Til maj – når de nye patientvejledere er kørt godt ind - forventer vi at kunne komme med et mere seriøst bud på maksimal telefonventetid, som vi kan forelægge Regionsrådet. Det er selvfølgelig et klart mål på længere sigt, at ventetiden skal bringes ned, for det nuværende serviceniveau kan regionen ikke være tilfreds med.

Afslutningsvist skal det understreges, at Patientkontoret ikke kan sammenlignes med hverken 112 eller lægevagten, da kontoret ikke har akutte patienter, for hvem det kan betyde liv eller død, om de kommer igennem efter 5 minutter eller 15 minutter. Alle kan komme igennem og blive hjulpet – både i telefonen og på skrift – omend beklageligvis med ventetid.