

# Patientkontorets årsberetning 2011

## INDHOLDSFORTEGNELSE

1. Indledning
2. Patientkontorets funktion og opgaver
3. Patientkontorets organisation
4. Særligt om år 2011 i Patientkontoret
5. Henvendelser til Patientkontoret i 2011
6. Patientkontorets bidrag til kvalitets- og kapacitetsudnyttelse

Region Midtjylland har 1,2 millioner indbyggere. Det svarer til ca. 22 % af den samlede befolkning i Danmark.

Region Midtjyllands hospitaler:

Aarhus Universitetshospital  
Regionshospitalet Randers og Grenaa  
Regionshospitalet Horsens og Brædstrup  
Hospitalsenhed Midt  
Hospitalsenheden Vest



## 1. Indledning

Efter Sundhedslovens § 51, stk. 8 skal Patientkontoret udarbejde en årsberetning for sin virksomhed. Denne årsberetning skal indsendes til Indenrigs- og Sundhedsministeren.

## 2. Patientkontorets funktion og opgaver

Patientkontorets opgaver og funktion er fastsat i sundhedslovens § 51 samt bekendtgørelse nr. 1750 af 21. december 2006.

Patientkontorets opgaver ifølge bekendtgørelsen er:

- At informere, vejlede og rådgive patienter om sundhedsvæsenets ydelser, herunder undersøgelse, behandling, pleje, genoptræning, service, ventetider, frit sygehusvalg, behandlingsfrister, befordring og servicedeclarationer samt om adgangen til behandling i udlandet
- At bistå patienter, der ønsker at benytte det frie sygehusvalg m.v. med at finde et sygehus, der kan varetage den pågældende behandling og med at få en viderehenvielse dertil
- At bistå patienter med vejledning og rådgivning om patientrettigheder, herunder reglerne på klage- og erstatningsområdet og bistå med videresendelse og udformning af klager eller erstatningskrav til rette myndighed
- At bidrage til afklaring af eventuelle misforståelser mellem patienter og sundhedspersoner i forbindelse med patientbehandlingen
- At informere praktiserende læger og speciallæger om reglerne om frit og udvidet frit sygehusvalg m.v. og om deres patienters rettigheder i sundhedsvæsenet
- At videresende relevante oplysninger til regionsrådet, som løbende skal benytte disse til udviklingen af service, behandlingskvalitet og patientsikkerhed i regionens sundhedsvæsen

Herudover har Patientkontoret følgende beslægtede opgaver, jf. de af Regionsrådet nærmere fastsatte retningslinjer efter sundhedslovens § 51, stk. 7:

- At varetage den centrale omvisiteringsfunktion i regionen, så der sikres ekspertise/bæredygtighed i opgaveløsningen og ensartethed i administrationen af det frie og udvidede frie sygehusvalg
- At skabe et administrationsgrundlag for det udvidede frie sygehusvalg, så sådanne omvisiteringer altid sker via Patientkontoret, som i forlængelse af en beslutning om omvisitering i forhold til det udvidede frie valg beder hospitalerne om at foretage det videre fornødne – udfyldelse af blanket, videresendelse af journal m.v.
- At yde rådgivning til medarbejdere i det regionale og kommunale sundhedssystem
- At sørge for erfaringsformidling til samarbejdspartnere, herunder praksissektoren
- At give konsulentbistand til hospitalerne om hospitalernes skriftlige information og breve til patienter, jf. informationspligten i henhold til lovgivningen
- At varetage opgaver i relation til udvikling af service, patientoplevelset kvalitet og planlægning af kapacitet

### 3. Patientkontorets organisation

Patientkontoret i Region Midtjylland har to hovedopgaver – patientvejlederfunktionen generelt og den centrale omvisiteringsfunktion.

Patientkontoret er en del af Afdelingen for Kvalitet og Sundhedsdata, som er en del af Region Midtjyllands administration. Ved en fysisk og organisatorisk placering i administrationen har Patientkontorets medarbejdere umiddelbar adgang til at trække på administrationens øvrige ressourcer og kan bidrage til samarbejdet om udviklingen af kvalitet, service samt kapacitetsplanlægning.

Patientkontorets opgaver varetages af 13 patientvejledere. Patientvejledernes faglige baggrund er fordelt, så der er 10 sygeplejersker, en administrativt uddannet medarbejder og to jurister, hvoraf den ene er kontorchefen. Patientvejlederne er uafhængige af administrationen ved behandling af enkeltsager, der hører under Patientkontorets opgaver.

Patientkontoret er placeret i Regionshuset Viborg, Skottenborg 26, 8800 Viborg. Patientkontoret kan kontaktes både via brev, mail [patientkontoret@rm.dk](mailto:patientkontoret@rm.dk) eller på telefon 7841 0444.

Patientkontoret har en hjemmeside, som løbende bliver opdateret, hvor man kan læse mere om Patientkontoret samt finde rådgivning og vejledning om sine rettigheder som patient: [www.patientkontoret.rm.dk](http://www.patientkontoret.rm.dk).

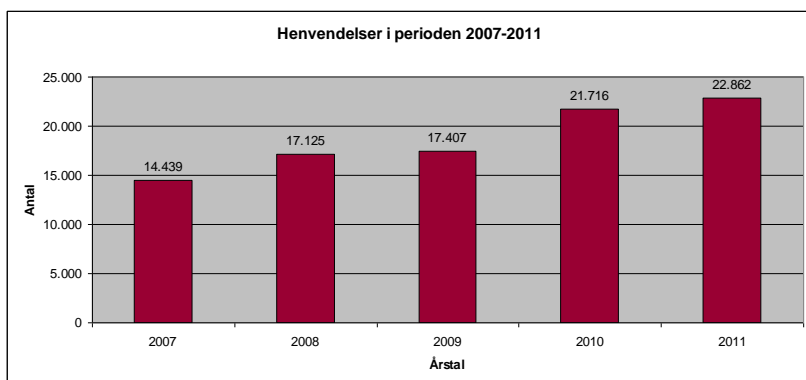
#### Særligt om den centrale omvisiteringsfunktion

Patientkontoret varetager den centrale omvisiteringsfunktion i Region Midtjylland. Det betyder, at de patienter, der skal omvisiteres til et privathospital eller klinik, enten til et af Region Midtjyllands private samarbejdssygehuse eller via det udvidede frie sygehusvalg, skal kontakte Patientkontoret.

Visitationsprocessen er samlet ét sted i regionen. Den centrale organisering er med til at sikre ens grundlag for afgørelsen af patientens ret til det udvidede frie sygehusvalg og det formål at udnytte regionens egen behandlingskapacitet fuldt ud, inden der bliver henvist til private sygehuse.

### 4. Særligt om år 2011 i Patientkontoret

2011 har været et spændende og udfordrende år med høj aktivitet i Patientkontoret. Med 22.862 henvendelser i år 2011 har Patientkontoret igen oplevet en stigning i antallet af henvendelser i forhold til 2010, hvor der var 21.716 henvendelser.



Årsagen til den fortsatte stigning i antallet af henvendelser til Patientkontoret skal primært søges i, at Patientkontoret løbende arbejder hen imod større synlighed.

Patientkontorets pjece er således blevet revideret og sendt ud til alle hospitaler, lægepraksis, patientforeninger, apoteker, kommuner samt biblioteker i Region Midtjylland.

### **Deltagelse i de praktiserende lægers Store Praksisdag den 13. maj 2011**

Patientkontorerne skal informere praktiserende læger og speciallæger om reglerne for frit og udvidet frit sygehusvalg m.v. og om deres patienters rettigheder i sundhedsvæsenet. Som led i denne opgave, deltog Patientkontoret i de praktiserende lægers "Store praksisdag".

Målet for Patientkontoret er, at de praktiserende læger i større udstrækning informerer deres patienter om aktuelle ventetider og retten til at benytte det frie sygehusvalg, således at den praktiserende læge aktivt inddrager patienten i valg af sygehus, frem for at sende henvisningen til nærsygehuset, som ikke nødvendigvis har den korteste ventetid.

Patientkontoret deltog med 4 medarbejdere og var på dagen til rådighed med vejledning omkring patientrettigheder, ventetider, brug af venteinfo.dk og meget mere. De praktiserende læger udviste interesse for området og Patientkontoret vil fortsat være opsøgende i forhold til at tilbyde at besøge klinikkerne og fortælle om Patientkontorets opgaver og patienters rettigheder.

### **Det nye klagesystem**

Den 1. januar 2011 trådte et nyt patientklagesystem i kraft og det der tidligere hed Sundhedsvæsenets Patientklagenævn ændrede navn til *Patientombuddet*.

Baggrunden for lovændringen var primært et politisk ønske om at modernisere klage – og erstatningssystemet for patienter. Man ønskede navnlig at forenkle systemet, således, at den enkelte patient kun har én klageadgang, ligesom man ønskede at forkorte sagsbehandlingstiden.

Med det nye patientklagesystem får patienter og pårørende en lettere klageadgang og udvidede klagemuligheder.

Der er 3 klageformer i Patientombuddet:

- 1) Forløbsklager – klager hvor en evt. kritik rettes mod en afdeling, et sygehus, en klinik eller lignende
- 2) Disciplinærklager – klager hvor en evt. kritik rettes mod navngivne sundhedspersoner
- 3) Rettighedsklager – klager over afgørelser vedrørende udvalgte patientrettigheder, f.eks. frit og udvidet frit sygehusvalg, overskridelse af maksimale ventetider for behandling af livstruende sygdomme, afslag på befordringsgodtgørelse m.fl.

Med lovændringen blev det indført, at de personer, der klager over sundhedsfaglig virksomhed i mange tilfælde får ret til en dialog med regionen, før Patientombuddet går i gang med at behandle klagen. En dialog kan give god mulighed for at få afklaret, hvorfor noget gik som det gjorde. Dialogen er klagers mulighed for at få talt om, hvad der kunne gøres bedre og sundhedsvæsenet får mulighed for at lære af patientens forløb.

De nye klagemuligheder og etableringen af patientens mulighed for at vælge en dialog med

regionen, har afstedkommet mange spørgsmål til Patientkontoret. Patienterne ønsker vejledning i, hvilken af de 3 klageformer, der er den rette i deres situation, samt rådgivning om, hvilke muligheder, der er i tilbuddet om dialog. Udover at bistå patienter, der ønsker at klage, spiller Patientkontoret en væsentlig rolle i forhold til at videreformidle klagerne fra Patientombuddet til hospitalerne. Alle klagesager til hospitalerne modtages i Patientkontoret, som sørger for at sende klagen til det rette hospital med anmodning om, at hospitalet enten fremsender journalmateriale til Patientombuddet eller afholder en dialog med patienten.

Patientkontoret er ved at få etableret en database, som kan samle og registrere data vedrørende patientklager i Region Midtjylland ét sted. Formålet hermed er at ensrette registreringen, hvilket giver mulighed for at lave en samlet statistik over patientklager samt trække relevant data ud af klagerne. Det er en nødvendig forudsætning for at drage læring ud af patientklagerne, at der sker et systematiseret og ensartet arbejde hermed.

### **Klar besked – et koncept for breve**

Ifølge sundhedslovens § 90 skal regionsrådet senest 8 hverdage efter, at et af rådets hospitaler har modtaget en henvisning af en patient til undersøgelse og behandling, give patienten en række nærmere informationer. Informationerne gives til patienterne i indkaldelsesbrevet, og formålet med denne informationspligt er at sørge for, at patienter, der er henvist til undersøgelse og behandling, får information om tid og sted for undersøgelse og behandling, ventetider samt om mulighederne for at benytte sig af det frie og udvidede frie sygehusvalg m.v.

Region Midtjylland har udviklet et klar besked brevkoncept, som skal anvendes af alle regionens hospitaler. Brevkonceptet sikrer, at patienterne får de informationer, som de ifølge lovgivningen har krav på.

I 2011 blev brevkonceptet revideret og i forbindelse med implementeringen af det nye og forenklede brevkoncept, var Patientkontoret ude på samtlige hospitaler i Region Midtjylland for at gennemgå konceptet.

Patientkontoret er på forespørgsel fra regionens hospitalsafdelinger løbende ude at fortælle om patienternes rettigheder i forhold til udvidet frit sygehusvalg sammen med en gennemgang af klar besked konceptet. Desuden har hver hospitalsenhed en kontaktperson i Patientkontoret, der kan vejlede og svare på spørgsmål om den korrekte anvendelse af konceptet. En løbende dialog med hospitalsafdelingerne er også med til at sikre fokus på optimal udnyttelse af kapaciteten på de offentlige sygehuse og dermed begrænse nødvendigheden af det udvidede frie sygehusvalg. For at dette kan lade sig gøre, er det bl.a. nødvendigt, at patienterne hurtigt modtager et indkaldelsesbrev med information om deres rettigheder, samt, at der i indkaldelsesbrevet er vedlagt information om ventetiderne på de offentlige sygehuse fra [www.ventainfo.dk](http://www.ventainfo.dk).

### **Brugerundersøgelse**

Som opfølgning på brugerundersøgelsen i 2009, bad Patientkontoret afdelingen for Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland om at udarbejde en brugerundersøgelse i efteråret 2010. Da resultatet af undersøgelsen forelå i foråret 2011 viste den, at borgerne er meget tilfredse med Patientkontorets vejledning, men også at borgerne er mindre tilfredse med telefonåbningstiden.

Det har resulteret i, at åbningstiden nu er udvidet med 1 time om dagen på mandage, hvilket samlet set har haft positiv indflydelse på den gennemsnitlige ventetid på telefonerne, som ikke har oversteget 9 minutter i gennemsnit i hele 2011.

Af øvrige initiativer som følge af brugerundersøgelsens resultat har Patientkontoret valgt at fokusere på muligheden for at kontakte Patientkontoret pr. mail. Dette sker ved en telefonbesked i telefonsystemet, hvor borgerne henvises til Patientkontorets hjemmeside og oplyses om muligheden for at kontakte Patientkontoret pr. mail. Hjemmesiden er tilsvarende forbedret, så det her oplyses, på hvilke tidspunkter i løbet af ugen, der er kortest ventetid på telefonen.

Ved at gøre borgerne opmærksomme på muligheden for at sende en mail, er Patientkontoret tilgængeligt 24 timer i døgnet og der er vedvarende fokus på at sikre, at borgernes henvendelser pr. mail bliver besvaret indenfor 2-3 hverdage.

### **Patientkontorets kompetenceudvikling**

Der er stor fokus på og ønske om at fastholde borgernes tilfredshed med patientvejledernes rådgivning, som brugerundersøgelsen viste i 2011. For løbende at kunne tilbyde patienterne kvalificeret rådgivning, er det nødvendigt med en løbende videreuddannelse af patientvejlederne.

I 2011 gennemførte en patientvejleder et modul i formidlings- og undervisningspraksis som led i den sundhedsfaglige diplomuddannelse. Modulet sætter fokus på pædagogisk tilrettelæggelse, gennemførelse og evaluering af såvel formidlings-, vejlednings- som undervisningsaktiviteter rettet mod patienter, borgere og studerende.

Derudover gennemførte en patientvejleder faget sundhedsret ved Juridisk Institut på Århus Universitet med afsluttende eksamen.

### **Patientvejlederseminar**

Patientvejlederne skal i hverdagen håndtere et utal af love og procedurer i relation til patienternes rettigheder. Samtidig er der fra patienter og andre interessenter øgede forventninger til orientering og medinddragelse i relation til patienters behandlingsforløb.

For at patientvejlederne er klædt på til at yde kompetent rådgivning til regionens patienter og sundhedspersonale, er det nødvendigt, at der sker en løbende udvikling og vedligeholdelse af patientvejledernes faglige kompetencer.

Patientvejlederne deltager hvert år i et todages seminar med patientvejledere fra de øvrige regioner. I 2011 blev seminaret afholdt af Ministeriet for Sundhed og Forebyggelse i København, og emnerne som blev behandlet var bl.a. second opinion ordningen og muligheden for højt specialiseret behandling i udlandet samt ny lovgivning – herunder patientmobilitetsdirektivet, patientsikkerhed, patientforsikringsordningen og Patientombuddet.

## **5. Henvendelser til Patientkontoret**

Der har i alt været 22.862 henvendelser til Patientkontoret i 2011.

Henvendelsesmåde:

Telefonisk	18.421
Mail	3.268
Brev	219
Personligt	69

De fleste henvendelser til Patientkontoret sker telefonisk. Mails og skriftlige henvendelser sendt til Patientkontoret, vil blive besvaret inden for 2-3 hverdage.

### Hvem har kontaktet Patientkontoret?

Patienter	19.409
Pårørende	2.317
Hospitaler	254
Praktiserende læger	55
Kommune	89
Hjemmepleje	27
Speciallæge	11
Anonymt	4
Tomt/ikke registreret	696
I alt	22.862

Som de øvrige år, er de fleste henvendelser til Patientkontoret fra patienterne selv. En anden stor gruppe af personer, der kontakter Patientkontoret, er pårørende. Medmindre der foreligger et samtykke fra patienten, kan patientvejlederne i disse tilfælde kun yde generel rådgivning og vejledning.

### Hvad drejer henvendelserne sig om?

Frit sygehusvalg	2.535
Ventetider	5.124
Udvidet frit sygehusvalg	8.289
Privat samarbejdssygehus	3.666
Visitationspraksis	616
Privathospital	16
Forsknings – og eksperimentel behandling	11
Genoptræning	48
Livstruende sygdom – behandlingsgaranti	19
Befordring	405
Patientombud – praksissektor	39
Patientombud – hospitaler	71



Patientombud – rettighedsklager	6
Patientforsikring – praksissektor	11
Patientforsikring – hospitaler	82
Patientombud og Patientforsikring – praksis	25
Patientombud og Patientforsikring – hospitaler	140
Patientskadeankenævn	7
Klage over service – praksissektor	14
Klage over service - hospitaler	54
Utilfredshed med patientforløb – praksissektor	15
Utilfredshed med patientforløb – hospitaler	36
Patientrettigheder	214
Udvidet ret til undersøgelse	46
Udvidet ret til behandling	9
Diverse	610
Tom/ Ikke registreret	754
<b>I alt</b>	<b>22.862</b>

En henvendelse til Patientkontoret kan sagtens have flere årsager. Henvendelsen bliver registreret ud fra det, der vurderes at være kernen i henvendelsen. Henvendelserne spænder vidt og nogle henvendelser kan besvares ved kortvarig telefonisk samtale, hvorimod andre henvendelser kræver kontakt til hospitaler eller andre sundhedspersoner.

De fleste henvendelser til Patientkontoret vedrører frit og udvidet frit sygehusvalg samt ventetider. Dette er naturligvis begrundet i, at Patientkontoret varetager den centrale omvisiteringsfunktion i forhold til det udvidede frie sygehusvalg og derfor ringer de patienter, der ønsker at benytte sig af denne mulighed til Patientkontoret.

#### **Omvisitering til privathospitaler via det udvidede frie sygehusvalg, fordelt på måneder**

Måned	Total
Januar	892
Februar	640
Marts	630
April	483
Maj	673
Juni	725
Juli	658
August	718

September	792
Oktober	757
November	790
December	531
Total	8.289

8.289 patienter blev i 2011 henvist til et privathospital via det udvidede frie sygehusvalg. I 2010 var antallet 9.248 patienter.

Faldet i antallet af omvisiterede patienter via det udvidede frie sygehusvalg hænger sammen med, at der er i Region Midtjylland er indgået flere samarbejdsaftaler, hvilket gør, at vi selv er i stand til at tilbyde patienterne en tid til undersøgelse og behandling inden for 1 måned.

### Omvisiteringer fordelt på specialer:

Speciale	Antal viderehenviste patienter (til privathospital)	Procentvis fordeling
Anæstesiologi – Tværfaglig smertebehandling	402	5 %
Billeddiagnostik	1.583	19 %
Hudsygdomme	53	0,5 %
Gynækologi	42	0,5 %
Kirurgi	971	12 %
Intern Medicin	1.076	13 %
Klinisk fysiologi	158	2 %
Neurokirurgi	249	3 %
Neurologi	9	0 %
Øjensygdomme	1.755	21 %
Ortopædkirurgi	732	9 %
Plastikkirurgi	266	3 %
Pædiatri	27	0 %
Urologi	437	5 %
Karkirurgi	59	1 %
Øre - næse - hals	465	6 %
Øvrige	5	0 %
Total	8.289	

### Omvisiteringer til private Samarbejdssygehuse

3.666 patienter blev i 2011 henvist til et privat samarbejdssygehus. I 2010 var antallet 2.445 patienter.

### Fordelt på måneder:

Måned	
Januar	252
Februar	206
Marts	262
April	215

Maj	220
Juni	252
Juli	221
August	304
September	329
Oktober	452
November	497
December	456
Total	<b>3.666</b>

### Fordelt på specialer:

Speciale	
Billeddiagnostik	2.067

Intern Medicin	2
Kirurgi	11
Neurokirurgi	286
Ortopædkirurgi	1.227

Plastikkirurgi	69
Tomt/ikke registreret	4
Total	<b>3.666</b>

## 6. Patientkontorets bidrag til kvalitets- og kapacitetsudnyttelse

En vigtig del af Patientkontorets mission er at bidrage til effektiv udnyttelse af kapaciteten på regionens hospitaler. Dette foregår i samarbejde med hospitalernes afdelinger ved hjælp af klar besked brevkonceptet og i tæt samarbejde med Sundhedsplanlægning omkring udnyttelsen af den samlede regionale og tilkøbte kapacitet på friklinikker og samarbejdssygehuse. Det foregår nøje opfølgning på området med henblik på yderligere tværgående aktiviteter. Indkaldelsesbrevene er et vigtigt instrument, der i sig selv støtter op om det formål, at patienterne styres hen til hurtigste behandlingstid og dermed størst udnyttelse af regionens egen behandlingskapacitet.

Patientkontoret var i 2011 også en del styregruppen for det Ortopædkirurgiske Visitationssamarbejde (OVS). Der er her blevet arbejdet med nye modeller for henvisning og visitation af den ortopædkirurgiske patient. Det ortopædkirurgiske samarbejde har, i kombination med nye retningslinjer for henvisning og visitation på rygområdet, haft en betydelig effekt på antallet af patienter, som er blevet omvisiteret til privathospitaler indenfor det ortopædkirurgiske speciale. Der er således omvisiteret 35 % færre patienter til behandling i privat regi i 2011 i forhold til 2010.