

Region Midtjylland

**Godkendelse af retningslinjer for Patientkontoret i
Sundhedsstaben, Region Midtjylland**

Bilag

**til Regionsrådets
møde den 10. januar 2007**

Punkt nr. 12

REGION MIDTJYLLAND

Under dannelse

Tingvej 15
8800 Viborg

Dato: 12. december 2006
Sagsbehandler: Birgitte Haahr
Tlf.: 87271910
E-mail: cokbih@vibamt.dk
Journalnr.: 1-16-0-61-06

Retningslinjer for Patientkontoret i Sundhedsstaben, Region Midtjylland

Der er to hovedopgaver i Patientkontoret: Patientvejlederfunktionen generelt og den centrale omvisiteringsfunktion.

0. Patientkontorets mission og vision

Mission:

- Vi er ”stifindere” og vejledere for patienter og borgere i regionen, så disse både sikres deres rettigheder og i processen med os oplever et offentligt sundhedsvæsen af høj kvalitet.
- Vi sikrer ensartet administration af det frie sygehusvalg i Region Midtjylland og al viderehenvielse i forhold til det udvidede frie sygehusvalg sker via Patientkontoret.
- Vi bidrager til en optimal kvalitetsudvikling, patientsikkerhed, kapacitetsudnyttelse og bedre patientforløb i sundhedsvæsenet.
- Vi bidrager i første geled til Regionens gode omdømme.

Visioner:

- Vi er kendt og værdsat for at være tilgængelige og give borgerne en hurtig og professionel vejledning om deres rettigheder og muligheder i sundhedsvæsenet, herunder om klage- og erstatningsmuligheder. Vores vejledning og information er med til at afstemme borgernes forventninger.
- Vi bidrager via vejledning, information og koordination i forhold til både patienter og ”systemet” til en ressourceoptimal kapacitetsudnyttelse og ensartet administration i anvendelsen af det frie sygehusvalg og det udvidede frie sygehusvalg. Al viderehenvielse i forhold til det udvidede frie sygehusvalg sker via Patientkontoret.
- Vi skaber optimal vejledning af borgerne ved at sikre sammenhæng og koordination mellem vores indsats og det arbejde, der foregår i Sundhedsstabens øvrige afdelinger.
- Ved rådgivning af medarbejdere i sundhedssystemet og i primær sektor medvirker vi til, at patienter oplever bedre kvalitet i mødet med

sundhedspersonen (bl.a. bedre information og service ved kilden, f.eks. om omvisiteringsmuligheder). Mere rådgivning kan mindske antallet af henvendelser til Patientkontoret.

- Vi sikrer – gennem registreringer og ledelsesinformation - at patienternes oplevelser og erfaringerne med patientstrømme og omvisiteringer inddrages i kvalitets- og planlægningsarbejdet og anvendes til at styrke kvaliteten og sammenhængen i patientforløb.
- Vi skaber overblik og dialog ”begge veje” om den patientoplevede kvalitet ved at sekretariatsbetjene og deltage i møderne i det nye regionale Sundhedsbrugerråd.
- Vi informerer regelmæssigt, så Regionsrådets medlemmer og den øverste regionsledelse er velorienterede om Patientkontorets sager og baggrunden for borgernes henvendelser.

1. Grundlag for Patientkontoret

Retningslinjerne fastsættes under henvisning til Organisationsplan for Region Midtjylland samt Sundhedslovens § 51, lov nr. 546 af 24. juni 2005, lov nr. 547 af 24. juni 2005 om klage- og erstatningsadgang inden for sundhedsvæsenet samt Indenrigs- og Sundhedsministeriets bekendtgørelse 830/2003 om de amtskommunale patientkontorets opgaver og funktioner. Bekendtgørelsen gælder, indtil der er udarbejdet en ny bekendtgørelse om regionale patientkontorer.

Central omvisitering, rådgivning m.v.

Udover de opgaver, der er beskrevet i bekendtgørelsen, kan andre beslægtede opgaver henlægges til Patientkontoret. Dette omfatter bl.a. den centrale fælles omvisiteringsfunktion, jfr. organisationsplanen, rådgivningsfunktioner og sekretariatsbetjeningen af Sundhedsbrugerrådet.

2. Beliggenhed

Patientkontoret placeres i Regionshuset Viborg, Skottenborg 26, 8800 Viborg. Det er hensigten, at patientvejlederne i Patientkontoret i en vis udstrækning kan arbejde decentralt, herunder mødes med patienter og pårørende – primært på regionens hospitaler, i mødelokaler på driftscentrene eller i patientens eget hjem. Hertil kommer møder med primærsektor, hospitaler m.v. rundt om i Regionen.

3. Personale

Patientkontorets opgaver varetages pr. 1. januar 2007 af 10 patientvejledere. Antallet af patientvejledere reguleres, hvis kontoret tilføres eller afgiver opgaver.

4. Organisation

Patientvejlederne og Patientkontoret er en del af Afdelingen for Kvalitet og Sundhedsdata, som er en del af Region Midtjyllands Sundhedsstab i Regionshuset

Viborg. Ved en fysisk og organisatorisk placering i Sundhedsstaben får Patientkontorets medarbejdere umiddelbar adgang til at trække på Sundhedsstabens øvrige ressourcer og kan bidrage til samarbejdet om udviklingen af patientsikkerhed, patientoplevels kvalitet, service samt kapacitetsplanlægning.

Patientvejledere er uafhængige af Sundhedsstaben ved behandlingen af enkeltsager, der hører under Patientkontorets opgaver.

Patientvejlederne refererer til kontorchefen i Patientkontoret.

Der udarbejdes stillingsbeskrivelser for patientvejlederne, hvori ovennævnte medtages.

5. Opgaver

Patientkontorets opgaver er i henhold til bekendtgørelsen:

- Information, vejledning og rådgivning af patienter om sundhedsvæsenets ydelser, herunder undersøgelse, behandling, pleje, genoptræning, service, ventetider, frit sygehusvalg, behandlingsfrister, befordring og serviceaftaler, samt om adgangen til behandling i udlandet.
- Bistand til patienter, der ønsker at benytte det frie sygehusvalg, med at finde et sygehus, der kan varetage den pågældende behandling, og med at få en viderehenvisning hertil.
- Bistand til patienter med vejledning og rådgivning om patientrettigheder, herunder regler på klage- og erstatningsområdet.
- Bistand til patienter med udformning og videresendelse af klager eller erstatningskrav til rette myndighed.
- Bidrag til afklaring af eventuelle misforståelser i forbindelse med patientbehandlingen, som kan være opstået i kontakt til en sundhedsperson.
- Formidling af relevante oplysninger til Regionen, som løbende skal benytte disse til udvikling af service, behandlingskvalitet og patientsikkerhed.
- at udarbejde årsberetning

Opgaver herudover (jfr. at beslægtede opgaver kan henlægges til kontoret):

- Varetage den centrale omvisiteringsfunktion i Regionen, så der sikres ekspertise/bæredygtighed i opgaveløsningen og ensartethed i administrationen af det frie og det udvidede frie sygehusvalg.
- Skabe et administrationsgrundlag for det udvidede frie sygehusvalg, således at sådanne omvisiteringer altid sker via Patientkontoret, som i forlængelse af en beslutning om omvisitering i f. t. det udvidede frie valg beder hospitalerne om at foretage det videre fornødne – udfyldelse af blanket, videresendelse af journal m.v.
- Sekretariat for det regionale Sundhedsbrugerråd.
- Rådgivning til medarbejdere i det regionale og kommunale sundhedssystem
- Erfaringsformidling til samarbejdspartner, herunder praksissektoren.
- Konsulentbistand til hospitalerne vedr. hospitalernes skriftlige information og breve til patienter (vedr. oplysningspligten i h. t. lovgivningen).
- Opgaver i relation til udvikling af service, patientoplevels kvalitet, patientsikkerhed og kapacitetsplanlægning.

6. Kvalitetssikring og udvikling af patientoplevelt kvalitet

Patientkontoret formidler relevante oplysninger til Sundhedsstaben til brug for udvikling af service, behandlingskvalitet og patientsikkerhed i Regionens sundhedsvæsen.

7. Kapacitetsplanlægning

Patientkontoret formidler relevante oplysninger om omvisitering til Sundhedsstaben til brug for udviklingen af kapaciteten på regionens hospitaler.

8. Årsberetning

Patientkontoret afgiver en årlig beretning om kontorets virksomhed. Årsberetningen udarbejdes i overensstemmelse med de på landsplan fastsatte fælles standarder for basisoplysninger. Årsberetningen sendes til Indenrigs- og Sundhedsministeriet, Regionsråd og underudvalg, Det regionale Sundhedsbrugerråd, Regionens sygehusenheder, Sundhedskoordinationsudvalget, kontaktudvalg m.fl.