

Region Midtjylland

Status vedrørende Patientkontoret

Bilag

**til Regionsrådets møde
den 22. august 2007**

Punkt nr. 8

Forretningsudvalget

Status vedr. Patientkontoret

Til orientering for Forretningsudvalget gives her en kort orientering og status om Patientkontoret vedrørende sommeren/eftersommeren 2007.

Patientkontoret har fra årsskiftet til medio juni 2007 fået ca. 6700 nye patienthenvendelser (og tilhørende sagsbehandling). Med så stort et sagsflow af både telefoniske og skriftlige patienthenvendelser kan der let opstå en sagspukkel omkring ferier m.v.

Patientkontoret gør lige nu meget for, at sagsbehandlingstiden inden juli måned er bragt ned, også længere ned end den sagsbehandlingstid, der er i øjeblikket på ca. to uger vedr. skriftlige henvendelser.

Telefonventetiden er fra marts til maj forbedret, men den er fortsat for lang.

En evaluering af Patientkontorets bemanning ultimo april indebærer derfor, at der i øjeblikket er ved at blive ansat 2 yderligere patientvejledere pr. 1. august 2007. Også for at imødekomme 1. oktober-situationen, hvor behandlingsfristen nedsættes fra 2 til 1 måned.

I juli måned vil der på grund af ferieafvikling være reduceret bemanning blandt patientvejlederne, hvad der også har været tilfældet tidligere i patientkontorerne i de gamle amter. Mange hospitalsafdelinger, privathospitaler og praktiserende læger holder lukket/nedrosler aktiviteten, lige som patienter og pårørende holder sommerferie. Alt dette forventes at medføre et mindre antal patienthenvendelser i juli måned til Patientkontoret, hvilket da også har været erfaringen fra Århus Amts patientkontor (der også havde den store opgave med central omvisitering af patienter til privathospitaler).

Patienter kan komme til at opleve længere sagsbehandlingstid og telefonventetid i juli måned, men det er svært at sige præcist, hvilket omfang det tager.

Der er også grænser for, hvor mange steder patienterne kan omvisiteres til i et ferieramt Danmark. En del patienter må dermed vente med at blive omvisiteret til august 2007, hvilket også hænger naturligt sammen med, at alle hospitaler igen skruer op for aktiviteten i august. Og så må der i hver enkelt sag ses på, om den hurtigste tid, patienten kan få, er på et regionshospital eller et privathospital. En længere sagsbehandlingstid i Patientkontoret hen over sommeren vil ikke berøre de rettigheder, patienten har til at komme i udvidet frit valg.

Offentlig betaling for behandling på privathospital forudsætter – foruden en rimelig klar diagnose – at privathospitalet har en aftale med Danske Regioner om den pågældende behandling, og at patienten kan blive behandlet hurtigere her end på et offentligt hospital. Patienten skal også tage imod denne hurtigere tid, der bliver tilbudt. Man kan således ikke bestille en tid, der ligger ud i fremtiden og f.eks. udskyde behandlingen til efter det tidspunkt, et regionshospital kunne have behandlet patienten.

Patienter kan fortsat ved at henvende sig til hospitalerne hjælpe sig selv til at blive omvisiteret til at komme i almindeligt frit valg, dvs. til et andet offentligt hospital med kortere ventetid. Vejledning herom fremgår af Patientkontorets hjemmeside. Patienthenvendelser vedr. livstruende sygdomme er der ikke mange af i Patientkontoret, men sådanne sager følges der op på med det samme.

Det er vigtigt at bemærke, at når en patient har fået en undersøgelses- eller behandlingstid fra hospitalet, der ligger ude i fremtiden og har et ønske om at få en hurtigere tid, så er den tid, patienten har fået, som udgangspunkt et udtryk for, at en visiterende kliniker har vurderet, at patienten kan vente på behandling (modsat andre der får en hurtigere tid). Får en patient det dårligere i ventetiden, skal denne henvende sig til egen læge eller evt. henvises til akut behandling. Dette fremgår tillige af Patientkontorets hjemmeside.

Efter sommerferien

Der er opslået to nye patientvejlederstillinger til besættelse pr. 1. august 2007. Der vil gå tid med oplæring af de nye patientvejledere, hvorfor der kan gå nogen tid, før sagsmængden fra juli er færdigsagsbehandlet.

Pr. 1. oktober 2007 nedsættes behandlingsfristen fra 2 til 1 måned, hvorved der kan forventes flere patienthenvendelser. Det er bl.a. på den baggrund – men også pga den alt for store sagsmængde allerede nu – at der nu ansættes to nye patientvejledere pr. 1. august 2007. I

økonomiforhandlingerne med Regeringen har den nye behandlingsfrist og behovet for at øge antallet af behandlinger også være et tema.

Det er vanskeligt at afgøre, hvornår "nok er nok" vedr. antallet af patientvejledere, bl.a. fordi det ikke er alle patienter, der vil benytte sig af deres ret til udvidet frit valg efter en måneds ventetid. Men især fordi det er vanskeligt at afgøre, i hvilket omfang nye servicemål, udvidet basiskapacitet på hospitalsafdelingerne, flere garantipladser m.v. forbedrer ventetidssituationen for Region Midtjyllands patienter.

Flere faktorer udenfor Patientkontoret spiller således afgørende ind på efterspørgslen til Patientkontoret, herunder bl.a.:

- Samspillet med praksissektor: Det er vigtigt, at praktiserende læger oplyser om frit valg til patienten, så denne ved første henvisning efter nærmere aftale henvises til hurtigste regionshospital.
- Hospitalernes behandlingstider og varetagelse af visitationsopgaven: Det er vigtigt, at hospitalet oplyser om frit og udvidet frit valg i indkaldelsesbrevene og tager ansvaret for at hjælpe patienter, der vil i frit valg, så patienten kan henvende sig og blive omvisiteret på hospitalet fremfor via Patientkontoret. En klar beskedproces med ensartede og informative indkaldelsesbreve i hele Region Midtjylland er endnu ikke tilendebragt, bl.a. på grund af it-problemer emd implementering af brevene.
- Det er vigtigt, at hospitalerne er i stand til at opfylde servicemålene og sikre hurtigere indkaldelse til forundersøgelse – og i det hele taget hurtigere patientforløb.
- Det er væsentligt, at der er tilstrækkelig kapacitet på hospitalerne, samt potentiale for en yderligere udbygning heraf, herunder rettelse af nye garantipladser ved flaskehalse. Fokus er også rettet mod, i hvor stor udstrækning det offentlige hospitalsvæsen taber kampen om "hovederne", så manglen på sundhedspersonale bliver endnu mere udtalt.
- Ventetider skal være angivet mere præcist i Sundhedsstyrelsens database www.ventefinfo.dk, så praktiserende læger, hospitaler, pårørende og patienter og Patientkontoret kan bruge disse oplysninger som grundlag for valg af hospital/omvisitering (uden at skulle ringe og tjekke ventetidsoplysninger på den enkelte hospitalsafdeling). For at forbedre ventefinfo er der lige nedsat et ventefinfo-netværk, der skal arbejde for et mere pålideligt ventefinfo i Region Midtjylland

Patientkontoret er afhængig af presset på hospitalerne: Når hospitalerne selv kan behandle patienterne inden for behandlingsfristen, er der et stort dyk i antallet af henvendelser til Patientkontoret.

Hvor mange patienter, der kommer på privathospital, skal opgøres løbende, bl.a ved udgangen af året, hvor den nye behandlingsfrist har været i kraft et par måneder. Her bør der også evalueres på Patientkontorets bemandingssituation samt om visitationsopgaven eventuelt bør tilrettelægges anderledes.

Ovenstående problematikker vil blive drøftet løbende i en af administrationen nedsat taskforce, og der vil blive udarbejdet statistik på ovennævnte faktorer – i det omfang det lader sig gøre – så der kan skabes mere forståelse internt og eksternt for opgavernes kompleksitet og sammenhæng. Output fra taskforcen vil blive forelagt Forretningsudvalget og Regionsrådet.

Til slut bør det nævnes, at administrationen kontinuerligt arbejder sammen med hospitalerne om at finde flere muligheder på kapacitets-siden og løbende følger op med kapacitetsudvidelser, oprettelse og udnyttelse af garantipladser m.v.

Status i stikordsform vedr. Patientkontoret

Tidspunkt	Status
2005-2006	Udarbejdelse og vedtagelse af organisationsplan, hvorefter der oprettes et centralt fælles Patientkontoret med ansvar for vejledning af patienter iht bekendtgørelsen om Patientkontorer samt for central omvisitation af patienter, der ønsker at komme i udvidet frit valg. Hospitalerne skal som udgangspunkt selv omvisitere patienter, der vil benytte sig af frit sygehusvalg.
2006	Personalenormeringen for Patientkontoret bliver – med udgangspunkt i de tidligere amters bemanding – 9 medarbejdere udover kontorchefen. Som en udvidelse får kontoret opgaven med omvisitering af alle, der skal i udvidet frit valg (blev tidligere varetaget på hospitalerne i Ringkjøbing og Viborg Amter), men samtidig får hospitalerne i det tidligere Århus Amt igen understreget, at det som udgangspunkt er hospitalerne og ikke Patientkontoret, der hjælper patienter, der vil i frit valg.
Ultimo 2006	På grund af kommunalreformen og køreafstanden til Viborg siger tre patientvejledere op, og tre nye ansæt-

	tes pr. 1. marts 2007.
Primo 2007	Opstartsproblemer med it m.v. Sagsophobning pga. underbemanding og en sagspukkel tilbage til julen 2006. Telefonventetid.
1. marts 2007	3 nye patientvejledere tiltræder, og oplæringen af disse indledes. Kontoret er nu fuldt bemandedt iht organisationsplanen.
Marts – maj 2007	I marts godkender Regionsrådet kvalitetsstrategien, herunder en række servicemål. Fortsat sagsophobning i Patientkontoret vedr. skriftlige henvendelser og for lang ventetid i telefonen. Ekstraordinær indsats bringer sagsbehandlingstiden ned på ca. 1 uge. Telefonventetiden forbedres med 33 % (til en gennemsnitsventetid på 19 minutter) - men er stadig for lang. Resultat af evaluering: Frit valgs patienter henvises fortsat i unødvendigt omfang fra hospitalerne til Patientkontoret. Mange hospitaler kan ikke overholde servicemål om hurtigt tilbud om forundersøgelse af patienterne. Der er stadig for mange både mundtlige og skriftlige henvendelser til Patientkontoret i forhold til kontorets grundbemanding. Konklusion: Kontorets bemanning udvides med 2 patientvejledere pr. 1.8.07.
Juni 2007	Nedsættelse af task-force til sikring af hurtigere behandling af patienter på Region Midtjyllands hospitaler.
1. oktober 2007	Behandlingsfristen på 2 måneder nedsættes til 1 måned.
Ultimo 2007	På baggrund af den nye behandlingsfrist skal der ske evaluering af ventetidssituationen på hospitalerne og efterspørgslen i Patientkontoret på at komme på privathospital.