

# Patientkontorets årsberetning 2012

## INDHOLDSFORTEGNELSE

1. Indledning
2. Patientkontorets funktion og opgaver
3. Patientkontorets organisation
4. Særligt om år 2012 i Patientkontoret
5. Henvendelser til Patientkontoret i 2012
6. Patientkontorets videreformidling af klager fra Patientombuddet
7. 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, patientoplevels 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 Data, 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.

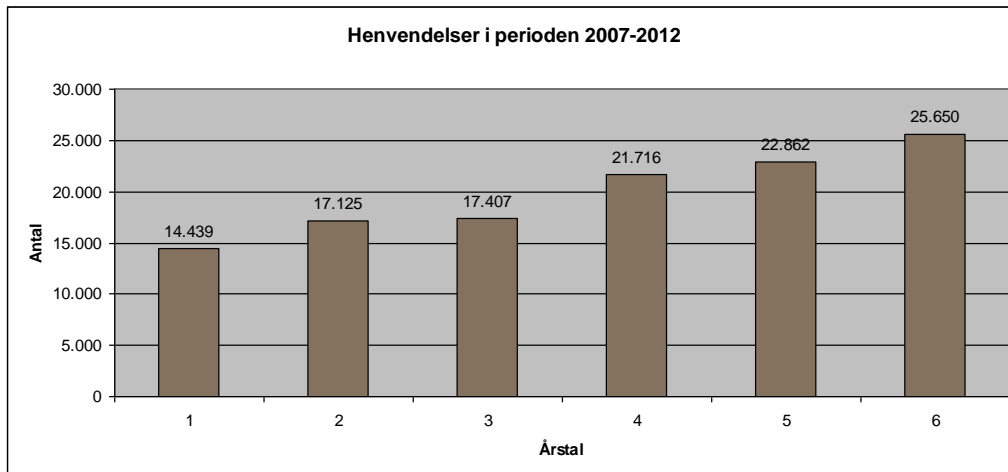
Visitationsprocessen er samlet ét sted i regionen. Den centrale organisering er med til at sikre ens grundlag for afgørelsen af patientens ret til det udvidede frie sygehusvalg og det formål at udnytte regionens egen behandlingskapacitet fuldt ud, inden der bliver henvist til private sygehuse.

### **4. Særligt om år 2012 i Patientkontoret**

Patientkontoret arbejder vedvarende med at udbrede kendskabet til Patientkontorets vejledningstilbud både blandt regionens borgere, praksissektoren og sundhedspersonalet i regionen.

Med 25.650 henvendelser i 2012 har Patientkontoret oplevet en stigning på ca. 12 % på antallet af henvendelser i forhold til 2011, hvor der var 22.862 henvendelser.

Årsagen til stigningen i antallet af henvendelser til Patientkontoret skal primært søges i, at omvisiteringer til MR scanninger sker ved henvendelse til Patientkontoret. Ser man på antallet af omvisiteringer til private samarbejdssygehuse, fremgår det, at der er sket en stigning i antallet af omvisitering på det billeddiagnostiske område fra 2.067 i 2011 til 4.876 i 2012.



### **Patientkontorets kompetenceudvikling og samarbejde, både regionalt og tværregionalt**

Anledningen til patienters henvendelser til Patientkontoret varierer meget, og det er derfor nødvendigt, at patientvejledernes kompetencer favner bredt. 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 kunne tilbyde patienterne kvalificeret rådgivning sker der løbende en videreuddannelse af patientvejlederne.

I 2012 har en patientvejleder med sundhedsfaglig baggrund gennemført faget sundhedsret ved juridisk institut på Århus Universitet med afsluttende eksamen.

Herudover har en patientvejleder med juridisk baggrund været på kursus i Praktisk konflikthåndtering og mægling med henblik på at lære forskellige metoder til at forstå og løse konflikter.

Patientkontoret deltager også i regionernes årlige patientvejlederseminar.

Herudover er vi repræsenteret i følgende:

#### **Tværregionalt**

- Kontaktforum, Patientombuddet
- Gruppe for udvikling af venteinfo.dk

- Baggrundsgruppe vedrørende udredning og behandling
- Erfagruppe om det udvidede frie sygehusvalg

I Region Midtjylland:

- Styregruppe for det ortopædkirurgiske visitationssamarbejde
- Styregruppe for det urologiske visitationssamarbejde
- Dialogmøder med Sundhedsplanlægning
- Projektgruppen for udrednings- og behandlingsret
- Juridiske netværksmøder

### **Differentieret ret til udvidet frit sygehusvalg**

Pr. 1. januar 2013 træder en lovændring i kraft, der betyder, at patienter får en differentieret ret til udvidet frit sygehusvalg.

Patientkontoret har i den forbindelse haft travlt i slutningen af 2012 med at lave nye indkaldelsesbreve til hospitalerne, som skulle være klar til implementering ved årets begyndelse.

## **5. Henvendelser til Patientkontoret**

Der har i alt været 25.650 henvendelser til Patientkontoret i 2012.

<b>Henvendelsesmåde</b>	
Telefonisk	20.892
Mail	4.330
Brev	361
Personligt	67
I alt	25.650

De fleste henvendelser til Patientkontoret sker telefonisk.

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

Hver enkelt sag om en patient registreres en gang, men der vil ofte flere henvendelser og kontakter om samme sag. F.eks. bliver de mange henvendelser fra privathospitaler og regionens hospitaler om patienter, Patientkontoret har viderehenvist, ikke registreret i

systemet. Henvendelser fra ansatte på regionens hospitaler om informationspligten og om anvendelsen af klar besked indkaldelsesbrevene bliver heller ikke registreret.

### Hvem har kontaktet Patientkontoret?

Hvem har kontaktet Patientkontoret	2012
Patient	22.102
Pårørende	2.724
Hospitaler	553
Praktiserende læge	46
Kommune	117
Hjemmeplejen	38
Speciallæge	39
Anonymt	7
Tomt/ ikke registreret	24
Antal henvendelser i alt	25.650

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?

Anledning til henvendelse	2012
Frit sygehusvalg	2.969
Ventetider	5.277
Udvidet frit sygehusvalg	8.828
Privat samarbejdssygehus	6.448
Visitationspraksis	115
Privathospital	22
Genoptræning	27
Livstruende sygdom – behandlingsgaranti	16
Befordring	420
Patientombud – praksissektor	49



Patientombud – hospitaler	100
Patientombud – rettighedsklager	3
Patientforsikring – praksissektor	6
Patientforsikring – hospitaler	99
Patientombud og Patientforsikring - praksis	36
Patientombud og Patientforsikring - hospitaler	165
Patientskadeankenævn	11
Klage over service – praksissektor	15
Klage over service – hospitaler	36
Utilfredshed med patientforløb – praksissektor	13
Utilfredshed med patientforløb – hospitaler	23
Patientrettigheder	405
Udvidet ret til undersøgelse	24
Udvidet ret til behandling	3
Diverse	540
I alt	25.650

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.

Herudover oplever Patientkontoret en stigning i antallet af henvendelser fra patienter, der vil have vejledning om deres rettigheder. Disse henvendelser drejer sig primært om aktindsigt, journalføring, sundhedspersoners tavshedspligt samt mulighederne for at få behandling i udlandet.

### **Omvisitering til privathospitaler via det udvidede frie sygehusvalg**

8.828 patienter blev i 2012 henvist til et privathospital via det udvidede frie sygehusvalg. I 2011 var antallet 8.289 patienter.

Antallet af omvisiteringer til privathospitaler via det udvidede frie sygehusvalg er således stort set identiske i 2011 og 2012.

Sammenligner man tallene fra 2012 med tallene fra 2011, kan man se, at der på de forskellige specialer er enten opad eller nedadgående udsving i antallet af omvisiteringer. Udsvingene afspejler ventetiderne, og eftersom patienterne i 2012 blev berettiget til at benytte det udvidede frie sygehusvalg, hvis regionen ikke kan tilbyde behandling inden for 1 måned, skal ventetiderne ikke ændre sig væsentligt førend patienterne får mulighed for at blive omvisiteret til et privathospital.

#### **Omvisiteringer fordelt på specialer:**

<b>Speciale</b>	<b>2012</b>	<b>2011</b>
Anæstesiologi – tværfaglig smertebehandling	661	402
Billeddiagnostik	1.583	1.583
Hudsygdomme	87	53
Gynækologi	30	42
Kirurgi	1.354	971
Intern Medicin	1.198	1.076
Klinisk fysiologi	232	158
Neurokirurgi	55	249
Neurologi	183	9
Øjensygdomme	1.382	1.755
Ortopædkirurgi	516	732
Plastikkirurgi	217	266
Pædiatri	51	27
Urologi	795	437
Karkirurgi	25	59
Øre – næse – hals	439	465
Øvrige	20	5
Total	8.828	8.289

<b>Omvisiteringer via det udvidede frie sygehusvalg fordelt på måneder</b>	
Januar	735
Februar	641
Marts	1.188
April	707
Maj	670
Juni	806
Juli	817
August	593
September	662
Oktober	778
November	761
December	470
I alt	8.828

### **Omvisiteringer til private Samarbejdssygehuse**

6.448 patienter blev i 2012 henvist til et privat samarbejdssygehus. I 2011 var antallet 3.666 patienter. Stigningen skyldes antallet af MR scanninger, som er omvisiteret til private samarbejdssygehuse.

#### **Fordelt på måneder:**

<b>Omvisiteringer til private samarbejdssygehuse</b>	
Januar	680
Februar	467
Marts	144
April	386
Maj	772
Juni	780

Juli	544
August	622
September	595
Oktober	641
November	535
December	282
I alt	6.448

På det ortopædkirurgiske område ses et fald i antallet af omvisiteringer, både via det udvidede frie sygehusvalg men også til de private samarbejdssygehuse. Dette fald

formodes at skyldes det ortopædkirurgiske visitationssamarbejde.

#### **Fordelt på specialer:**

<b>Speciale</b>	<b>2012</b>	<b>2011</b>
Billeddiagnostik	4.876	2.067
Intern Medicin	11	2

Kirurgi	63	11
Neurokirurgi	278	286
Ortopædkirurgi	960	1.227
Plastikkirurgi	256	69
Øvrige	4	4
Total	6.448	3.666

## **6. Videreformidling af klager fra Patientombuddet til hospitalerne**

Når en patient har sendt en klage til Patientombuddet, sender Patientombuddet klagen til den region, hvor behandlingen har fundet sted. Regionen videresender henvendelserne til rette sted internt. Det sker for at sikre, at henvendelser fra Patientombuddet hurtigst muligt kommer frem til rette sted i regionen, og for at sikre, at regionerne internt kan organisere dialogprocesserne forskelligt og samtidig undgå forsinkelser i dialogprocessen og unødigt administration på sygehusene som følge af, at Patientombuddet har videresendt klagen til et forkert led i den regionale dialogproces.

I Region Midtjylland har Patientkontoret rollen i forhold til at videreformidle klagerne internt til hospitalerne. I de tilfælde, hvor der er klaget over flere hospitaler og patienten har takket ja til tilbuddet om dialog, kontakter Patientkontoret patienten for at drøfte, hvor kernen i klagen ligger og hvilket hospital, patienten ønsker at dialogen afholdes. Patientkontoret har i klagesagerne en del kontakt til både patienter, hospitaler og Patientombuddet.

Patientkontoret har i slutningen af 2012 fået etableret en database, som kan samle og registrere data vedrørende patientklager i Region Midtjylland. Dette giver mulighed for at lave statistik over antallet af patientklager samt trække relevant data ud af klagerne. De data, som kan trækkes ud af klagerne kan anvendes til at sammenligne data på tværs af regionen, ligesom de kan danne grundlag for læring af klagesagerne.

Ifølge lov om klage og erstatningsadgang inden for sundhedsvæsenet § 12, stk. 4 udarbejder Patientombuddet en årsrapport om Patientombuddets virksomhed. Regionen bidrager efter Patientombuddets anmodning med oplysninger til brug for årsrapporten, herunder oplysninger om klager, der er bortfaldet efter en dialog med regionen. Databasen som er etableret er

medvirkende til, at det er enkelt at samle de data, som Region Midtjylland skal bidrage med til Patientombuddets årsrapport.

I 2012 kunne Region Midtjylland rapportere følgende til Patientombuddet:

<b>Hvor mange sager var i dialog i 2012?</b>	<b>Antal</b>
Antal sager i dialog i alt	123

<b>Hvor mange sager vedrørte behandling</b>	<b>Antal</b>
• På offentligt somatisk sygehus?	99
• På offentligt psykiatrisk sygehus?	3
• På privat sygehus?	1
• I praksissektoren	19
• Ikke opgivet i opfølgningsskemaet	1

<b>I hvor mange sager var klager</b>	<b>Antal</b>
• Mand?	56
• Kvinde?	65
• Ikke opgivet i opfølgningsskemaet	2

<b>I hvor mange sager var klager</b>	<b>Antal</b>
0 – 25 år?	6
26 – 50 år?	53
51 år og derover?	63
Ikke opgivet på opfølgningsskemaet	1

<b>Hvor mange sager vedrørte</b>	<b>Antal</b>
• Ortopædkirurgi?	31
• Anden kirurgi?	28
• Intern medicin?	12
• Almen medicin?	15
• Andet? Eller ikke angivet	37

<b>Hvem deltog i dialogen?</b> (Udfyld gerne flere rækker)	<b>Antal</b>
I hvor mange tilfælde deltog den eller de behandlingsansvarlige	70

sundhedspersoner?	
I hvor mange tilfælde deltog afdelingsledelsen på et offentligt sygehus?	74
I hvor mange tilfælde deltog andre fra regionen i dialogen?	25
I hvor mange tilfælde deltog ledelsen af privat hospital eller klinik i praksissektoren?	2

<b>I hvor mange tilfælde blev dialogen gennemført ved:</b>	<b>Antal</b>
Telefonisk kontakt?	22
Hvis klager var indkaldt til møde, i hvor mange tilfælde blev mødet afholdt:	
• på den behandlende enhed?	63
• et andet sted på hospitalet eller klinikken?	14
• et andet sted end behandlingsstedet?	23

<b>Bisidderfunktionen:</b>	<b>Antal</b>
I hvor mange tilfælde havde klager en bisidder med til dialogmøde?	70
• I hvor mange tilfælde havde klager selv fundet sin bisidder?	68
• I hvor mange tilfælde havde klager fundet sin bisidder på en liste fra en patientforening?	0
• I hvor mange tilfælde havde regionen i øvrigt hjulpet klager med at finde frem til en bisidder?	0
I hvor mange tilfælde ville klager gerne have haft en bisidder med, men havde ikke mulighed for at finde en bisidder?	0
Ikke udfyldt eller ikke korrekt udfyldt	4

<b>Udfald af dialogen:</b>	<b>Antal</b>
I hvor mange tilfælde blev klagen trukket tilbage efter dialogen?	65
I hvor mange tilfælde blev klagen trukket tilbage, fordi: (udfyld gerne flere rækker)	
• Klager fik en forklaring på behandlingen/afklaret misforståelser?	47
• Klager fik en undskyldning for behandlingen?	36
• Klager fik oplysning om den læring klagen har afstedkommet og evt. ændrede procedurer fremadrettet?	26

• Andre grunde? <i>Ikke udfyldte</i>	5
I hvor mange tilfælde ændrede klagen indhold på grund af dialogen?	
• Førte ændringen til, at klagen blev mindre omfattende efter dialogen?	14
• Førte ændringen til, at klagen blev mere omfattende efter dialogen?	10

<b>Initiativer udsprunget af dialogen:</b>	<b>Antal</b>
I hvor mange tilfælde <u>har</u> dialogen givet anledning til ændrede procedurer eller instrukser eller andre initiativer?	55
I hvor mange tilfælde <u>vil</u> dialogen give anledning til ændrede procedurer eller instrukser eller andre initiativer?	55
Ikke udfyldt	3

## **Dialogen**

Hvis en patient har modtaget en behandling, som denne ikke var tilfreds med, kan patienten under dialogen få en forklaring på, hvorfor det gik, som det gjorde. På Patientkontoret oplever vi, at mange patienter har uafklarede spørgsmål og gerne vil have en forklaring fra sundhedspersonalet på, hvorfor de handlede, som de gjorde. Patienterne vil desuden gerne have mulighed for at fortælle sundhedspersonalet, hvordan de har oplevet forløbet og være med til at sikre, at andre ikke får en lignende oplevelse.

Dialogen hjælper med at få de afklaringer og svar, som patienten søger og derfor frafalder godt halvdelen af patienterne (52,8 %) deres klage efter, at dialogen er afholdt.

Afdelingerne blev også spurgt om, hvilke initiativer dialogerne gav anledning til. Som det ses af ovenstående opgørelse var det halvdelen af afdelingerne, der i forlængelse af samtalerne tog initiativ til forbedringer og sammenfattes som følger:

### *Sammenfatning på læringsdelen*

Samtalerne med klager eller dennes pårørende gav i de fleste tilfælde anledning til at ændre arbejdsgange. Et eksempel på en ændret arbejdsgang er således: 1) "*Patienten får tilknyttet kontaktlæge*", eller i et andet tilfælde: 2) "*unormale EKG'er vil fremover blive set af en medicinsk læge*". Andre eksempler fra samtaler andre foranledigede en analyse i form af eksempelvis "*gennemgang af sager med rygsmarter*".

På området 'kommunikation og information' af patient og pårørende fik de sundhedsfaglige personer også nogle erkendelser, f.eks. kan nævnes en *"øget opmærksomhed på information til pårørende ved overflytning af kritisk syge patienter mellem regionens sygehuse"*, eller en anden erkendelse: *"bedre kommunikation og forventningsafstemning"*. Og i et par tilfælde blev der taget initiativ til *"at tale med de implicerede læger"*. Endelig blev der i enkelte tilfælde større fokus på overgangene med en skærpet opmærksomhed på at dele information.

## **7. 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. Der sker 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 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 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.venteinfo.dk](http://www.venteinfo.dk).