

Om Danske Regioner / Dagsordener / Dagsordener for bestyrelsesmøder 2012 / 30. marts 2012 / Punkt 6

Punkt 6 - 30. marts 2012

Gebyrer ved udeblivelser i sundhedsvæsenet, sagsnr. 11/2167

Resumé

Patienter, der ikke møder op til aftaler på hospitalet, er et problem i sundhedsvæsenet. I økonomiaftalen fra 2012 indgår aftaler om sms-påmindelse som et konkret initiativ til at få nedbragt antallet af udeblivelser. I regeringsgrundlaget er der yderligere lagt op til, at regionerne kan indføre gebyrer, hvis patienter ikke møder op til en aftale. Ministeriet for Forebyggelse og Sundhed ønsker tilbagemelding vedr. regionernes erfaringer med at reducere udeblivelser, herunder en tilbagemelding på, hvem der ønsker at indgå i et pilotprojekt.

Sagen har været drøftet i Sundhedsudvalget, hvor der ikke var opbakning til generelt at indføre forsøg med gebyr på nuværende tidspunkt. Formandskabet har konstateret, at der er en stærk forventning fra statens side og har på den baggrund meddelt, at Region Midtjylland og Region Syddanmark vil stille sig til rådighed for et forsøg med gebyr for udeblivelse.

Indstilling

Det indstilles,
at bestyrelsen drøfter initiativer til at nedbringe udeblivelser,
at Region Syddanmark og Region Midtjylland gennemfører pilotprojekt med gebyr for udeblivelse.

Sagsfremstilling

Baggrund for drøftelse

Patienter, der ikke møder op til aftaler med hospitalet, er et problem i sundhedsvæsenet. Det betyder mindre effektivitet og dårlig mulighed for at planlægge arbejdet. Konsekvensen er, at et forløb tager længere tid. Det gælder for de patienter, der bliver væk og skal have nye tider. Det gælder også for de patienter, der skal i gang med ny behandling.

I økonomiaftalen fra 2012 indgår aftaler om sms-påmindelse som et konkret initiativ til at få nedbragt antallet af udeblivelser i sundhedsvæsenet. I regeringsgrundlaget er der yderligere lagt op til at indføre gebyrer, hvis patienter ikke møder op til en aftale. På møde i december 2012 mellem formandskabet for Danske Regioner og Ministeren for Sundhed og Forebyggelse blev der fra ministerens side ytret ønske om, at regionerne afprøver denne mulighed i pilotforsøg.

Formandskabet har konstateret, at der er en stærk forventning fra statens side og har på den baggrund meddelt, at Region Midtjylland og Region Syddanmark vil stille sig til rådighed for et forsøg med gebyr for udeblivelse.

Sundhedsudvalget har på mødet 27. januar 2012 drøftet sagen om gebyrer ved udeblivelser. Her var der generel enighed om, at regionerne i første omgang bør arbejde videre på at opbygge et system, der øger volumen af påmindelser samt udvider muligheden for selvbookning. Mange afdelinger har i dag kun begrænset telefontid. Dette gør det vanskeligt for patienten at melde afbud særligt med kort varsel. Hospitalernes bookingsystem giver i dag typisk ikke mulighed for at se, om patienten evt. er indlagt på en anden afdeling, og derfor ikke møder op. I takt med at regionerne kan stille en bedre service til rådighed omkring påmindelse og bookning, forventes mængden af udeblivelser at blive mindsket. Herefter finder Sundhedsudvalget, at en mere målrettet indsats henvendt til de patienter, der stadig udebliver, kan etableres eksempelvis med gebyrer.

Det blev endvidere drøftet, at størrelsen på gebyret antages at skulle være relativt højt, såfremt det skal have en adfærdsregulerende effekt. Mindre gebyrer forventes ikke at påvirke adfærden tilstrækkeligt, men kan risikere at skabe negativ dialog mellem hospital og patient. Der er fra regionernes side også rejst bekymring for den administrative byrde ved at opkræve gebyrer, herunder behandling af klager og rykkere. Ingen regioner har endnu ønsket at benytte sig af retten til at opkræve gebyr. Der er således ikke konkrete erfaringer med brug af gebyrer på hospitalerne.

Hjemmel til at opkræve gebyrer

Retten til at opkræve gebyrer blev indført med loven om styrkelse af det frie sygehusvalg fra 2004. Af loven fremgår det, at gebyrer ikke kan opkræves, hvis der foreligger undskyldelige forhold som f.eks. akut sygdom. Der er i loven ikke taget stilling til evt. klagemuligheder, tidsfrister for afbud eller andre gyldige indsigelser. Ministeriet for Sundhed og Forebyggelse lovede på mødet i november 2011 at beskrive rammerne for et pilotprojekt med gebyrer.

Initiativer til nedbringelse af udeblivelser

Der er grundlæggende to måder at mindske antallet af udeblivelser på. Der kan anvendes sanktioner i form af gebyrer. Eller servicen over for patienten kan øges ved hjælp af påmindelser samt øgede muligheder for at ændre eller afmelde aftaler. Alle regioner var ved udgangen af 2011 i gang med pilotprojekter, hvor der sendes sms som påmindelse. Ordningen forventes at være i drift for hele landet ved udgangen af 2012. Alle regioner vil ligeledes ved udgangen af 2012 kunne sende breve hurtigt til patientens digitale dokumentboks, hvis patienten ønsker dette. For de patientgrupper, der ikke selv kan læse sms eller digital post, kan besked sendes videre til pårørende eller kommunal kontaktperson.

Der er ikke valide data på, hvor stort et problem udeblivelserne reelt er. Der tegner sig et billede af, at det i højere grad er ambulatorier i det medicinske område end det operative, der oplever udeblivelser. Hvis der ses på aflysninger af operative indgreb, har en opgørelse vist, at det

noget oftere er sygehuset end patienterne, der aflyser aftaler med kort varsel. Sekretariatet har heller ikke kendskab til opgørelser af de økonomiske konsekvenser af udeblivelser.

Det vil være hensigtsmæssigt at opsamle mere viden om nedbringelse af antal udeblivelser i takt med, at initiativer sættes i gang. Samtidig bør det afdækkes, hvilke andre strategier der kan nedbringe antallet af udeblivelser. International litteratur peger på, at patientens mulighed for selv at booke og ændre tider har stor betydning. Løsninger på dette kan være både via telefon med tast selv eller internet. En øget brug af selv-bookning og tast selv-aflysning kræver, at regionerne gennemgår deres procedurer for afbud.

Flere regioner er i opstartsfasen med at etablere tast selv telefon service. Med tast selv løsninger kan patienter melde afbud uden for almindelig telefontid. Inden for de næste 2-3 år forventes løsninger generelt udbredt, hvor patienten selv booker eller ændrer aftaletider på sygehuset.

Sekretariatets bemærkninger

Ministeriet for Sundhed og Forskning har i brev af 8. marts 2012 til Danske Regioner anmodet om en redegørelse for, hvilke initiativer regionerne tager for at mindske antallet af udeblivelse, herunder en tilbagemelding på, hvem der ønsker at indgå i et pilotprojekt. Danske Regioner har sendt vedlagte notat om regionernes erfaring og svaret, at bestyrelsen på sit møde den 30. marts 2012 vil tage stilling til spørgsmålet om pilotprojekt.

Bilag

- [Notat vedr. nedbringelse af udeblivelser i sundhedsvæsenet \(pdf\)](#)

Senest opdateret 27-03-2012 af Annette Budtz-Jørgensen
Oprettet 27-03-2012 af Annette Budtz-Jørgensen