

**PATIENTUDVALGET – SAMMENHÆNG I PATIENTFORLØBET**

**Tirsdag den 11. juni 2013**

**Kl. 17.00 til 19.00 på Regionsgården**

**Møde nr. 10**

Medlemmer:

Flemming Pless (A), formand

Lise Rask (A)

Abbas Razvi (B)

Lene Kaspersen (C)

Niels Borre (stedfortræder for Julie Herdal Molbech) (F)

Anne Ehrenreich (V)

## Indholdsfortegnelse

---

	<b>Side:</b>
1. Årsberetning fra Patientkontoret	3
2. Tema om dialogmøder i almen praksis	5
3. Patient empowerment – status og international inspiration	7
4. Arbejdsplan for efteråret	8
5. Meddelelser	9
6. Eventuelt	10

**SAG NR. 1****ÅRSBERETNING FRA PATIENTKONTORET**

---

**SAGSFREMSTILLING**

Region Hovedstadens Patientkontor skal i henhold til sundhedsloven udarbejde en årsberetning for sin virksomhed, og denne årsberetning skal indsendes til Ministeriet for Sundhed og Forebyggelse.

Der har i 2012 været i alt 11.852 henvendelser til Region Hovedstadens Patientkontor. En overvejende del af henvendelserne (64,6 %) kommer fra patienterne selv. Henvendelser fra pårørende udgør den næststørste gruppe (23,7 %). Langt de fleste henvendelser (79,5 %) sker telefonisk mod 13,1 % skriftligt og 7,4% personligt. Hvad angår, hvem der henvender sig, og hvordan de gør det, er der kun marginale forskelle i forhold til 2011.

Forhold vedrørende hospitalsbehandling udgør den største gruppe af årsager til henvendelser til patientkontorerne. Herefter følger ønsket om at klage, spørgsmål om frit og udvidet frit sygehusvalg, erstatning, ventetider og patientrettigheder. En del henvender sig også, fordi de ikke har hørt fra den afdeling eller klinik, de er henvist til, og endelig har der været en del forespørgsler vedrørende befordring. Dette svarer stort set til årsager til henvendelser i 2011.

De fire mest hyppige af patientvejledernes handlinger har været:

- formidling af kontakt til andre,
- kontakt på vegne af patienten til en afdeling, klinik eller andre,
- telefonisk tilbagemelding til patienten eller den pårørende og
- skriftlige svar pr. brev eller pr. e-mail.

I forhold til 2011 har antallet af tilfælde i 2012 med formidling af kontakt til andre, telefoniske tilbagemeldinger og skriftlige svar været stigende.

Regionen skal senest 6 måneder efter Patientombuddet årsberetning publiceres overfor Patientombuddet og Sundhedsstyrelsen redegøre for, hvilke initiativer årsberetningen har givet anledning til. Patientudvalget orienteres til efteråret om regionens tilbagemelding på Patientombuddets årsberetning for 2012. Patientudvalget vil på samme møde orienteres om statistikkerne vedr. klage- og erstatningssagerne og patientdialogerne.

---

## KONKLUSION

---

Bilagsfortegnelse:

1. Region Hovedstadens Patientkontor Årsberetning 2012

---

**SAG NR. 2****TEMA OM DIALOGMØDER I ALMEN PRAKSIS**

---

**SAGSFREMSTILLING**

Koncern Praksis varetager det lovpligtige tilbud om dialog, når patienter efter 1. januar 2011 klager til Patientombuddet over den sundhedsfaglige behandling i praksissektoren. Afholdelse af dialogsamtalerne bliver, ligesom på hospitalerne, varetaget decentralt. Det betyder, at samtalerne i praksissektoren bliver afholdt direkte mellem patient og behandlende sundhedsperson. Koncern Praksis har ikke mulighed for at pålægge sundhedspersoner i praksissektoren at deltage i en dialogsamtale. Hvis sundhedspersonen ikke ønsker at afholde dialogen, bliver samtalen derfor afholdt telefonisk med en repræsentant for regionen.

Koncern Praksis har både fra patienterne og fra sundhedspersoner fået forespørgsler om, hvorvidt der er mulighed for, at en mægler/mødeleder kan deltage i dialogmødet. Både patienter og sundhedspersoner anfører manglen heraf som grund til, at de ikke ønsker at deltage i dialogsamtalen. Som det kan ses af skemaet nedenfor, forventes et stigende antal patienter at sige ja til dialog. Samtidig ses desværre en tendens til, at antallet af klagesager, der bortfalder efter afholdt dialog, ikke udvikler sig i takt med antallet af afholdte dialoger.

Praksissektor	2011	2012	Forventet i 2013	Forventet i 2014
Antal sager hvor patient har sagt ja til dialog	Ikke opgjort	108	140	150
Afholdte dialoger	50	77	100	130
Frafald efter dialog	16	16	20	46
Dialog opgivet	Ikke opgjort	34	40	20

For at optimere mulighederne for at dialogen medfører et tilfredsstillende resultat for både sundhedspersonen og patienten, stiller Koncern Praksis et lokale til rådighed på Regionsgården, hvis parterne ønsker at mødes uden for praksisklinikken i neutrale rammer.

Koncern Praksis ønsker på baggrund af erfaringerne indtil nu mulighed for tilbud af følgende:

- 1) Tilbud til patienten om et møde med en repræsentant for regionen på Regionsgården i de tilfælde, hvor sundhedspersonen ikke ønsker at deltage.
- 2) Tilbud til sundhedspersoner om køb af mæglerbistand i regionen til brug for dialogmødet mod et honorar.

Koncern Praksis vurderer, at ovenstående tiltag vil medføre, at både sundhedspersonen og patienten vil deltage i dialogmøderne og dermed give et bedre grundlag for læring. Koncern Praksis har imidlertid aktuelt ikke ressourcer til at implementere disse tiltag.

---

## **KONKLUSION**

---

## SAG NR. 3

### PATIENT EMPOWERMENT – STATUS OG INTERNATIONAL INSPIRATION

---

#### SAGSFREMSTILLING

Midlerne til Region Hovedstadens arbejde med patient empowerment udmøntes i år i fire spor:

1. Uddannelsesforløb om brugerinvolvering
  2. Patientinvolvering i kerneårsagsanalyser og UTH
  3. Inspirationsseminar om brugerinvolvering
  4. Research om forskellige måder at etablere brugerråd på strategisk niveau
- 
1. Med inspiration fra et uddannelsesforløb i Region Syddanmark om brugerinvolvering og innovation, udvikles et pilotprojekt om brugerinvolvering i klinisk praksis i Region Hovedstaden. Der forventes opstart i efteråret 2013.
  2. I forbindelse med uddannelsesforløbet udvikler Enhed for Patientsikkerhed et casekatalog til undervisningsbrug for patientinvolvering i UTH og kerneårsagsanalyser.
  3. Inspirationsseminar blev afholdt 2. maj med stort engagement og søgning i forbindelse med offentliggørelse af LUP resultater.
  4. Enhed for brugerundersøgelser har lavet en kortlægning af forskellige former for brugerråd i Region Hovedstaden med en analyse af udfordringer og gevinster (se bilag). Endvidere indhentes inspiration fra udlandet til en afdækning af gevinster og udfordringer ved forskellige former for brugerråd på strategisk niveau. Der har bl.a. været besøg og deltagelse i brugerudvalgsmøde i Helse Sør-Øst i Hamar i Norge.

Ud over inspirationsbesøget i Hamar har der været studiebesøg i Tromsø (nasionalt Senter for Telemedicin) og London sammen med Komiteen for Sundhedsoplysning.

På mødet vil Helle Høstrup fra Enhed for Udvikling og Kvalitet præsentere status for arbejdet med patient empowerment og de videre perspektiver og planer, samt inspiration fra udlandet.

---

#### KONKLUSION

---

Bilagsfortegnelse:

2. ”At få andre øjne på” – Enhed for brugerundersøgelser

**SAG NR. 4****ARBEJDSPLAN FOR EFTERÅRET****SAGSFREMSTILLING**

På baggrund af udvalgets emneforslag til efterårets møder, foreslås følgende arbejdsplan:

	Tidsplan	Tema
11. møde	27. august kl. 17-19	Oplæg om Nordsjællands Hospitals arbejde med opfølgning på LUP-resultater  Patientombuddets årsrapport samt regionens kommentarer  Opfølgning vedr. Handicapparkering  1. udkast til afrapportering på udvalgets kommissorium
12. møde	1. oktober kl. 17-19	Besøg på traumecentret på Rigshospitalet der fortæller om deres inddragelse af pårørende  Telemedicin med fokus på patientempowerment og præsentation af kortlægning og konkrete initiativer  2. udkast til afrapportering på udvalgets kommissorium
13. møde	5. november kl. 15-17	Hvidovre Hospital om arbejdet med opfølgning på LUP Fø-dende og arbejdet med Mini-LUP med eksempler fra Hvidovre Hospitals barselsgang, og hvordan mini-LUP bruges og patienttilfredsheden implementeres fra ledelse til frontmedarbejder  Kommunikationsindsatser herunder de nye patientfilm og med visning af eksempel  Status fra Grib om Livet  Endeligt udkast til afrapportering på udvalgets kommissorium
14. møde	10. december kl. 15-17	Evt. afsluttende møde

**KONKLUSION**

**SAG NR. 5**

**MEDDELELSER**

---

**SAGSFREMSTILLING**

**HANDICAP TILGÆNGELIGHED**

Regionsrådet har, i forbindelse med budget 2013, besluttet, at der skal skabes gode forhold for handicapparkering jf. redegørelse om tilgængelighed på regionens hospitaler. De overordnede parkeringsforhold på hospitalerne er belyst ved notat forelagt FU den 13. november 2012 – formandsmeddelelse 25. september.

Budgetforligspartierne har i maj 2013 besluttet, at opfølgning vedrørende forhold omkring handicapparkering henlægges til Patientudvalget. Med hensyn til opfølgning på de konkrete forhold på hospitalerne vedrørende handicapparkering er statusredegørelse herfor under udarbejdelse og vil blive forelagt Patientudvalget på udvalgets møde den 27. august 2013.

---

**KONKLUSION**

---

**SAG NR. 6**

**EVENTUELT**

---

**SAGSFREMSTILLING**

---

**KONKLUSION**

---