

## **POLITIKERSPØRGSMÅL**

**Opgang** B & D  
**Telefon** 38 66 60 00  
**Mail** planogudvikling@regionh.dk  
**Web** www.regionh.dk

Journal nr.: 14000875  
Sagsbeh...: Ditte Rathey  
Andreasen

Dato: 9. april 2014

Spørgsmål nr.: 022

Dato: 16. januar 2014

Stillet af: Karsten Skawbo-Jensen (C)

Besvarelse udsendt den: 9. april 2014

### **Spørgsmål:**

### **Spørgsmål vedrørende patientforløb, herunder procedurer for akutkørsel til hospital og praksis for udskrivelse fra hospital**

Jeg har modtaget nedenstående henvendelse fra en borger fra Frederiksberg. (Region Hovedstaden er velkommen til at få vedkommendes navn og adresse, hvis man ønsker at kontakte borgeren).

I den anledning skal jeg venligst udbede mig svar på følgende 5 spørgsmål:

Da patienten er i ambulancen, er der tvivl om, hvilket hospital der skal modtage patienten.

1) Hvilke retningslinjer er der for, hvilket hospital der skal modtage en patient, der kommer i ambulance? og 2) Hvordan sikres det, at disse retningslinjer er klart formidlet til alle aktører, så (potentielt farlig) spildtid på vej til hospital undgås?

Det fremgår af borgerhenvendelsen, at der angiveligt kun blev givet meget kort tid for den ældre svækkede patient til at forlade hospitalet ved udskrivelse

3) Henset til de accelererede patientforløb, har Region Hovedstadens hospitaler så en fælles politik og rimelig praksis, så udskrivelse ikke sker over hals og hoved og med stress og forvirring, men at patienterne – især ældre og måske konfuse borgere – i ro og mag kan forlade hospitalet?

4) Hvis nej, vil Region Hovedstaden så arbejde for, at der kommer sådanne retningslinjer, der tager også menneskelige hensyn?

5) Har Region Hovedstaden ellers kommentarer til borgerhenvendelsen?

### **Henvendelse fra borger (med understregede passager)**

Hej Karsten Skawbo

Da du sidder i regionsrådet kan du måske give klagen videre til rette person, jeg skriver til dig da jeg før har deltaget i underskriftindsamlinger på nogle af dine mærkesager.

Jeg var med min 78 årige mor til undersøgelse på FH medicinsk ambulatorium d 3-1-2014 hun skulle have foretaget en lungefunktions prøve. hun havde meget besvær med at få luft men blev sendt hjem med en inhalator og så ville læ-

gen lægge recept på en anden inhalator på serveren. Da jeg d 4-1-2014 går på apoteket er der ikke noget, jeg forsøgte forgæves at ringe til 1813 men kom ikke igennem og da apotekerne lukkede kl 13.00 kunne hun ikke få den medicin hun havde behov for. Hendes tilstand blev forværret og om eftermiddagen ringede jeg 112. Hun blev indlagt på FH medicinsk afd c 50, fik ilt og taget en masse blodprøver. om aftenen spurgte jeg om hun havde lungebetændelse oveni sin KOL og en sygeplejerske spurgte mig om hun var i behandling med antibiotika, hvilket jeg ikke troede nå var svaret men så har hun ikke lungebetændelse. Næste dag ringer min mor ved 11 tiden og siger at hun skal hjem og hun skal være ude indenfor 1 time, hun er indlagt i natkjole og sutsko og man forventede at hun selv fik nogen til at hente hende, så vi måtte ringe til familie i Nordsjælland der kunne køre hende hjem. Hun fik antibiotika med til nogle dage (altså havde hun lungebetændelse ) D 6-1-2014 er medicinen fra ambulatoriet så klar på apoteket også medicin hun ikke har fået at vide hun skulle have. Som ugen går bliver hun mere afkræftet, ingen appetit og vejer nu 41 kg og er svimmel. Lørdag morgen ringer hun og har stærke mavesmerter og har kastet op hele natten, jeg skynder mig fra Frederiksberg til Vanløse og ringer 1813, kommer igennem og de sender en ambulance, Da vi kører afsted ringer redderen til BBH for at melde vores ankomst men får at vide af den koordinerende sygeplejerske Jens at de ikke vil have hende. Igen ringer redderen til BBH og siger de skal tage hende, men nej Jens påstår hun skal på FH. Redderen ringer så til FH som heller ikke vil modtage hende da de ikke har mave-tarm læger, i mellemtiden holder vi ind til siden da chaufføren ikke ved hvad vej han skal køre, til sidst ringer de til visitationen som siger at min mor skal på BBH. Hvor rart er det at ligge syg i en ambulance og høre at ingen vil modtage en? Vi ankommer til BBH 1/2 time efter vi er kørt fra min mors adresse ( godt det ikke var hjertestop ) efter at have ligget på akutklinikken fra 9.45 til 13.00 fik hun igen besked på at tage hjem, gudskelov var der en vaks sygepl. som så hvor svimmel hun var så hun gik ind og talte med lægen og min mor skulle så overflyttes til FH som hun blev kl 16.10 Jeg forklarer sygepl. der modtager hende på FH at hun bor alene og er meget afkræftet og svimmel og ikke drikker og spiser optimalt så det vil være godt hvis hun kunne være i trygge rammer et par dage og få væske og mad og medicin. Næste dag tager jeg på besøg kl 10.30 og da har lægen igen udskrevet hende og igen skal det gå meget stærkt med at få hende ud selvom der ikke var mange pt på afd. og igen stod hun der i nattøj og sutsko og ville have vi skulle tage en taxa hjem. Det skal siges at det er første gang i sit 78 årige liv min mor har været indlagt så hun var og er noget rystet over den behandling og synes ikke det er sjovt at blive gammel i Danmark og jeg som pårørende er dybt frustreret over den behandling hun har fået og kan da også frygte for at blive gammel og syg for man skal ikke forvente empati eller omsorg i dette syge væsen.

Jeg håber du kan bringe dette videre i regionsrådet til den der har ansvar for sygehusene for det er ikke acceptabelt at blive behandlet på den måde fordi man hører til de svageste og ikke råber højest.

**Svar:**

Administrationen beklager, at borgeren har oplevet et utilfredsstillende forløb. Der arbejdes hele tiden på at udvikle kvaliteten i sundhedsvæsenet, og konkrete oplevelser kan hjælpe med til at sætte fokus på problemstillinger, der kan forbedres.

## Ad 1)

De fastlagte regler for visitation af ambulanceindbragte patienter afhænger af symptomer/sygdom og optageområde – udgangspunktet er, at akutte patienter visiteres til det nærmeste hospital, der kan behandle den specifikke skade eller sygdom hos den pågældende patient.

De vejledninger, instrukser og politikker der er gældende for personale ansat i Region Hovedstaden er samlet på VIP-portalen.

Portalen kan tilgås af alle; også borgere. Dog er enkelte dokumenter ikke tilgængelige for alle – det kan for eksempel være det enkelte hospitals beredskabsplaner. Adressen er vip.regionh.dk.

På VIP-portalen ligger blandt andet retningslinjer for visitation af patienter, der indbringes til regionens hospitaler med ambulance, det vil sige for eksempel retningslinjer for, hvordan ambulancepersonale skal melde ankomsten af en patient til en akutmodtagelse eller akutklinik.

## Ad 2)

Ansvar for formidling af retningslinjer til eksterne leverandører – fx leverandører af ambulancetransport – ligger hos den relevante virksomhedsdirektion – som for ambulancetransport vil være Den Præhospitale Virksomhed.

Den Præhospitale Virksomhed afholder løbende møder med ambulanceleverandører, hvor for eksempel retningslinjer for visitation bliver drøftet.

## Ad 3)

Både på nationalt, regionalt og kommunalt plan er der fokus på Den ældre medicinske patient, og Region Hovedstaden har udarbejdet en række anbefalinger på området.

Ud fra hensynet til den enkelte patient skal beslutning om indlæggelse og udskrivelse ske ud fra en konkret vurdering af den enkelte patient i den enkelte situation.

Region Hovedstaden har en fælles vejledning for udskrivelse af patienter fra hospitalerne i de situationer, hvor der indgår samarbejde med hjemmeplejen samt når der er behov for genoptræning.

Hospitalerne i regionen har ikke tilladelse til at varetage de samme specialer, og derfor har hvert enkelt hospital behov for nærmere at kunne specificere en række retningslinjer, som er gældende kun hos dem.

Ad 4)

Regionen arbejder kontinuerligt for at sikre bedre sammenhængende patientforløb for alle de borgere, der får behov for behandling på et eller flere af regionens hospitaler.

Mange afdelinger arbejder fx med at afholde udskrivningssamtaler – der findes som nævnt vejledninger for udskrivelse af patienter.

Ad 5)

Administrationen vil gerne gennemgå det konkrete forløb med henblik på læring og for at Bispebjerg og Frederiksberg kan tage forløbet ind i kvalitetsudvikling omkring patientforløb. Dette kræver imidlertid, at patienten samtykker og fremsender navn og cpr. nummer.

Der kan rettes henvendelse til patientvejlederen på Bispebjerg Hospital, Bispebjerg Bakke 23, 2400 København NV, eller mail [patientkontorbispebjerg@regionh.dk](mailto:patientkontorbispebjerg@regionh.dk).

Administrationen har på nuværende tidspunkt ikke modtaget samtykke fra borgeren.