

POLITIKERSPØRGSMAÅL

Dato: 3. juni 2016

Spørgsmål nr.: 103-16
Dato: 23. maj 2016
Stillet af: Anne Ehrenreich (V)
Besvarelse udsendt den: 3. juni 2016

Spørgsmål:

Enheden for Patientvejledning er rigtig vigtig for borgere og patienter, som har brug for hjælp i Sundhedsvæsenet. Derfor vil jeg gerne vide, hvor lang ventetid, der er for at komme igennem til en rådgiver, hvor mange opkald der er pr. dag, arbejdets tilrettelæggelse, hvor mange ansatte der er til at besvare opkaldene mv? Om vejledningen ofte har kø og ikke når at besvare opkaldene fra de borgere, som henvender sig?

Svar:

Administrationen har forudsat, at der i spørgsmålet spørges til den del af Enhed for Patientvejledning, som rådgiver og vejleder borgere om udrednings- og behandlingssteder med kortere ventetid.

Det er Sygehusvalg i Enhed for Patientvejledning, der varetager opgaven med rådgivning og vejledning af nyhenviste borgere og patienter, der ikke er akutte, som henvender sig med spørgsmål og ønsker om omvisitering til et udrednings- eller behandlingssted med kortere ventetid. Sygehusvalg foretager en sagsbehandling af patientens henvendelse, sikrer at patientens rettigheder overholdes samt sørger for, at patienten kan foretage et oplyst valg på denne baggrund. Såfremt patienten herefter ønsker en flytning af sit forløb er det ligeledes medarbejderne i Sygehusvalg, der foretager den konkrete omvisitering.

Sygehusvalg er bemandedet med 13 rådgivere, primært sygeplejersker og lægesekretærer. En af rådgiverne fungerer som faglig koordinator og sikrer den daglige drift.

Henvendelser kan ske i form af et telefonopkald eller ved at sende en mail, hvor kontaktoplysninger til Sygehusvalg er opgivet i patientens indkaldelsesbrev. Der modtages ugentligt mellem 500 og 600 telefonopringninger samt 200 til 300 mails. Målsætningen er hver dag, at besvare alle telefonopkald, der modtages samt at besvare skriftlige henvendelser indenfor to arbejdsdage.

Det er den samme gruppe af medarbejdere, der både behandler telefoniske og skriftlige henvendelser. Der er dagligt telefontid mellem klokken 9-12, torsdag dog mellem 13-16. Enkelte henvendelser kan klares umiddelbart, men de fleste kræver, at rådgive-

ren undersøger patientens muligheder og vender tilbage. Dette foregår primært pr. telefon, men også i nogle tilfælde via mail.

For at sikre en korrekt vejledning og for at sikre udnyttelse af regionens egen kapacitet, har Sygehusvalg desuden kontakten til både regionens egne afdelinger samt til de private hospitaler og klinikker. Sidstnævnte for at være sikker på at disse har aftaler, kapacitet og ekspertise til behandling af den konkrete patient.

Ventetiden i telefonen kan variere meget alt efter på hvilket tidspunkt patienten ringer, hvor mange der henvender sig eller hvor mange rådgivere der er til rådighed. Først i telefontiden er der typisk længst kø, ligesom der i begyndelsen af ugen er størst søgning. Der opgøres ugentligt ventetiden på telefonen. I indeværende år har den gennemsnitlige ventetid på telefonen været oppe på 30 minutter, men er nu faldet til under 15 minutter. Det er målsætningen, at der er en gennemsnitlig ventetid på telefonen på max. 10 minutter samt at ingen patienter venter længere i telefonen end 20 minutter. Ventetiden gør at nogle patienter, forholdsvis hurtigt lægger på for at ringe igen på et senere tidspunkt i telefontiden, hvor ventetiden så er kortere. Der foretages stikprøver, der viser, at de patienter der ringer forgæves alle kommer igennem senere på dagen. Dette afklares via statistik, der opgøres over indkomne opkald.

I forbindelse med ny lovgivning pr. 1. oktober 2016, hvor patienters ret til udvidet frit sygehusvalg til udredning og behandling reduceres til en måned, tilføres der ressourcer til to nye medarbejdere til Sygehusvalg, da der forventes en øget efterspørgsel på at få undersøgt rettigheder og muligheder.