



Patientkontorets årsberetning 2006



PATIENTKONTORETS ÅRSBERETNING 2006

Udgivet af
Patientdialogkontoret

Region Nordjylland
Niels Bohrs Vej 30
9220 Aalborg Øst
9635 1000

August 2007

Læs mere om Region Nordjylland på www.rn.dk



Patientkontorets årsberetning 2006

Et travlt år

Med 5754 henvendelser blev 2006 endnu et travlt år for Patientkontoret, som hvert år kan konstatere, at antallet af henvendelser stiger støt. Stigningen fra 2005 til 2006 er ca. 20 %.

2006 var også året, hvor Patientkontoret skulle forberede sig på at indgå i en ny organisation i den nordjyske region som led i strukturreformen. Fra 1. januar 2007 er Patientkontoret en del af afdelingen Patientdialog, hvor også sekretariatet for Den Videnskabetiske Komité for Region Nordjylland samt arbejde med brugerinddragelse generelt er placeret. Patientdialog er en del af Regionssekretariatet.

Lovgrundlaget for Patientkontorets virke er i forbindelse med strukturreformen efter 1. januar 2007 at finde i Sundhedsloven med tilhørende bekendtgørelse om Patientkontorernes virksomhed samt i Lov om klage- og erstatningsadgang indenfor sundhedsvæsenet. Der er ikke sket indholdsmæssige ændringer i Patientkontorets opgaver i forbindelse med strukturreformen.

Denne årsberetning anvender organisatoriske og politiske begreber, der var gældende i 2006.

Patientvejledere

Det stigende antal henvendelser samt nye opgaver i Patientdialogkontoret har medført, at der er tilført en ny patientvejledernormering i 2006. Følgende har varetaget patientvejledning i 2006:

Ingrid Schmidt Nielsen, der er uddannet sygeplejerske og jurist;

Conny Pedersen der er uddannet kontorassistent med efteruddannelse i patientrettigheder og offentlig forvaltning

Vibeke Henriksen, der er uddannet kontorassistent med efteruddannelse i patientrettigheder og offentlig forvaltning

Dorthe Haslund Pape, der er uddannet lægesekretær med efteruddannelse i patientrettigheder.

Leder af Patientdialog er Anni E. Olesen, der er uddannet jurist.

Hvem har kontaktet patientkontoret

I 2006 har der som nævnt været en markant stigning i antallet af henvendelser fra borgere og samarbejdspartnere. Især antallet af patienthenvendelser har været massiv, og det har i perioder desværre medført en ventetid på at komme igennem i telefontiden på hverdage fra kl. 9-12. Vi ser det som vores vigtigste opgave at give en god og fyldestgørende vejledning og prioriterer den enkelte patient og dennes problem højt. Det vi ofte oplever er, at patienter siger, at de ikke har følt sig hørt i systemet og det at præsentere sin problemstilling og at blive hørt er vigtigt for oplevelsen af god service. Derfor arbejder Patientkontoret meget for at bevare en god service og lydhørhed trods stigende arbejdspress.

I 2006 har 1112 pårørende rettet henvendelse til Patientkontoret med et ønske om at hjælpe patienten med at undersøge en problemstilling. Når man er syg, er det vigtigt at have et godt netværk omkring sig, der kan hjælpe med at undersøge det, man ikke selv har kræfter til eller mulighed for. Det har vi på Patientkontoret stor respekt for, og vi vil yde den vejledning vi kan i hver enkelt situation. Imidlertid kræver det samtykke fra patienten jf. Sundhedsloven § 51 stk. 3, hvis vi skal kontakte sygehuset mhp. videregivelse af helbredsoplysninger. Et sådan samtykke fra patienten kan være mundtligt eller skriftligt. Hvis der ikke forefindes et samtyk-

ke, må Patientkontoret udelukkende vejlede generelt om patientrettigheder uden at gå ind i den konkrete problemstilling.

	2005	2006
Patient	3380	4072
Pårørende	887	1112
Sygehus/personale	162	218
Praktiserende læge	88	80
Politiker – efter henvendelse fra patient	6	8
Kommune	88	78
Andre (foreninger, advokat m.fl.)	117	153
Ikke oplyst	12	31
Henvendelser i alt	4740	5754

Henvendelsesmåde

Langt størstedelen af de henvendelser, der kommer til Patientkontoret er via patienttelefonen, som har åbent alle hverdage fra kl. 9-12 på telefonnummer 96 35 10 10. Imidlertid oplever vi også, at flere mailer til Patientkontoret på Patientkontor@rn.dk. Dette ser Patientkontoret også som et udtryk for, at flere og flere selv søger at finde svar på deres spørgsmål via vores hjemmeside under www.rn.dk. Denne side indeholder alle relevante oplysninger om patientrettigheder og oplyser endvidere links til andre relevante hjemmesider.

Der har også været en stigning i antallet af personlige henvendelser, hvor patienten møder op enten efter aftale med en medarbejder eller et spontant besøg for at få svar på et spørgsmål. Ofte drejer det sig om hjælp til udformning af klage og/eller erstatningsansøgning, hvilket der også ses en stigning i antallet af. Til dette afsættes der typisk en time til samtale med patient og evt. pårørende. Vi ser helst, at en sådan samtale aftales forud for mødet.

	2005	2006
Patienttelefon	3684	4527
Via omstillingen	844	898
Skriftligt	137	213
Personligt fremmøde	68	94
Ikke oplyst	7	22
Henvendelser i alt	4740	5754

Henvendelser fordelt på områder*

Langt størstedelen af de henvendelser Patientkontoret havde i 2006 drejede sig om sygehuse- ne i Nordjyllands Amt (Aalborg Sygehus, Ortopædkirurgi Nordjylland, Anæsthesisektor Nord- jylland, Sygehus Vendsyssel, Sygehus Himmerland og Psykiatrisk Sygehus). Antallet af hen- vendelser skal ses i forhold til den samlede patientgennemstrømning, hvilket alt andet lige betyder, at jo flere patienter, der kommer i gennem systemet desto flere henvendelser fra pati- enter, der ønsker vejledning eller har klagepunkter.

Antallet af klager vedr. speciallæger og tandlæger er steget fra 680 henvendelser i 2005 til 890 henvendelser i 2006. Specielt er det henvendelser vedr. praktiserende øjenlæger, hvor henvendelsen typisk drejer sig om den lange ventetid eller problemer med at blive skrevet op til en øjenlægeundersøgelse. I mange tilfælde må patienterne vente i over et halvt år på at komme til undersøgelse og enkelte øjenlæger afviser helt at skrive nye patienter på venteliste.

Der er hårdt brug for flere praktiserende øjenlæger i Nordjylland, og Regionsrådet har derfor også vedtaget en særlig rekrutteringsstrategi på området

Af nedenstående skema kan ses 455 henvendelser vedr. ”andet”. Dette afspejler den store mangfoldighed der er i henvendelserne til Patientkontoret. Det kan bl.a. være henvendelser om f.eks. behandlingsophold i Israel, selvhjælpsgrupper, ret til behandling i Danmark, ophold på hospice. Patientkontoret hjælper gerne med at finde svar eller videreformidle en kontakt til en relevant medarbejder.

	2005	2006
Sygehuse	3596	4133
Andet	381	455
Kommune	35	32
- Alment praktiserende læge	86	89
- Vagtlæge	20	19
- Speciallæger + tandlæger	680	890
Praktiserende sundhedspersoner i alt	786	998

*En henvendelse kan vedrøre flere kategorier

Årsag til henvendelsen*

	2005	2006
Frit valgs muligheder		
Frit sygehusvalg	1778	1923
Udvidet frit sygehusvalg	921	1048
Behandlingsgaranti for livstruende sygdomme	24	40
Ønske om omvisitering	625	498
Forskningsmæssig/eksperimentel behandling	9	8
Patienters retsstilling		
Aktindsigt	60	60
Tavshedspligt	21	18
Information og samtykke	15	9
Diverse om patienters retsstilling	57	46
Fribefordring		
Råd og vejledning om befordring	1292	1491
Klager over afslag på befordring	114	127
Uoplyst	19	27
Klager og erstatning vedr. sygehuse		
Klager over faglig virksomhed (Patientklagenævnet)	146	184
Erstatning (Patientforsikring)	188	204
Venteforløb	1588	1974
Utilfredshed med patientforløb	197	208
Klage over personalets adfærd	51	48
Klage over service	72	91
Hjælpemidler/genoptræning	38	65
Klager og erstatning vedr. praksissektor		
Klager over faglig virksomhed (Patientklagenævnet)	56	55
Erstatning (Patientforsikring)	36	20
Utilfredshed med patientforløb	84	134
Klage over service	283	284
Klage over personalets adfærd	21	33

*En henvendelse kan vedrøre flere kategorier

Frit valgs muligheder

Som de tidligere år drejer størstedelen af henvendelserne sig om frit sygehusvalg og udvidet frit sygehusvalg. Henvendelserne om disse emner er meget forskellige, men bunder for det meste i et ønske om at komme til hurtigere på et andet sygehus – offentligt som privat. Patientkontoret hjælper med at forklare reglerne om især udvidet frit sygehusvalg, der er en betinget ret for patienten, hvis sygehusene i Nordjyllands Amt ikke kan tilbyde behandling indenfor to måneder, og der er lavet en aftale mellem Amtsrådsforeningen og klinikken/sygehuset om den pågældende behandlingsform. Især ”behandlingsform” kan volde problemer for patienten i sin søgen på behandling på et privathospital. Forud for en evt. viderehenvisning til et privathospital skal den afdeling, der har modtaget henvisning, vurdere sagen mhp. at sætte en behandlingskode på. Denne behandlingskode kan kun sættes på, hvis patientens sygdom er så tilpas meget udredt, at man kan afgøre, hvilken type behandling, der kan blive tale om.

Diagnostisk udredende undersøgelse og udvidet frit sygehusvalg

Hvis en patient er henvist til sygehusbehandling, og diagnosen er uklar (der kan ikke sættes en behandlingskode på), har patienten ret til – hvis to måneders fristen er eller vil blive overskredet – at blive henvist til en diagnostisk udredende undersøgelse på en privat klinik under forudsætning af, at der er indgået en aftale om dette med Amtsrådsforeningen.

Eksempel

En patient er henvist til Ortopædkirurgi Nordjylland 30. januar og kommer til forundersøgelse 1. marts. Til forundersøgelse besluttet det, at der skal foretages en MR-skanning, og patienten henvises til Radiologisk Afdeling, hvor patienten kan tilbydes en tid 30. marts. I og med, at patienten først indkaldes til skanning 30. marts vil denne patient formentlig have ret til udvidet frit valg, idet henvisningsforløbet starter 30. januar, hvor Ortopædkirurgien har modtaget henvisningen. De har så to måneder + to uger til udredende undersøgelse (MR-skanning) og til at foretage behandling. Men da MR-skanning først kan foretages 30. marts vil dette alt andet lige udløse retten til udvidet frit valg.

Behandlingsgaranti for livstruende sygdomme

Patientkontoret har oplevet et stigende antal henvendelser vedr. behandlingsgaranti for livstruende sygdomme. Henvendelserne drejer sig bl.a. om fortolkninger af reglerne, manglende information fra sygehusafdelingen til patienten om behandlingssteder eller interne organisatoriske problemer i overgangen fra en sygehusafdeling til en anden sygehusafdeling.

Alle amter er forpligtede efter reglerne om de fastsatte maksimale ventetider, og der er af Indenrigs- og Sundhedsministeren udstedt bekendtgørelse nr. 1749 af 21.12.2006, der fastsætter nærmere regler om adgangen til behandling. I denne bekendtgørelse om behandling af patienter med livstruende kræftsygdomme m.v. står der, at de maksimale ventetider gælder for patienten med mindre hensynet til patientens helbredstilstand siger noget andet.

De maksimale ventetider

1. Til forundersøgelse: To uger fra den dato, hvor sygehuset har modtaget lægehenvi-
sing til forundersøgelse, til den dato sygehuset har tilbudt at påbegynde forundersøgelse, jf. dog stk. 2
2. Til operation: To uger fra den dato, hvor patienten på baggrund af information fra den

behandlende sygehusafdeling om diagnose og behandlingsmuligheder m.v. har givet samtykke (informeret samtykke) til operation, til den dato sygehuset har tilbudt at foretage operation.

3. Til medicinsk behandling, som er primær behandling: To uger fra den dato, hvor patienten på baggrund af information fra den behandlende sygehusafdeling om diagnose og behandlingsmuligheder m.v. har givet samtykke (informeret samtykke) til medicinsk kræftbehandling, til den dato afdelingen har tilbudt at påbegynde behandling, og senest fire uger fra den dato, hvor afdelingen har modtaget henvisning til behandling.
4. Til strålebehandling, som er primær behandling: Fire uger fra den dato, hvor den relevante sygehusafdeling har modtaget henvisning til strålebehandling, til den dato sygehuset har tilbudt at påbegynde behandling.
5. Til efterbehandling: Fire uger fra den dato, hvor den relevante sygehusafdeling har modtaget henvisning til efterbehandling, til den dato afdelingen har tilbudt at påbegynde behandling.

Stk. 2. For livmoderhalskræft er den maksimale ventetid til forundersøgelse to uger fra den dato, hvor sygehuset har modtaget lægehenvielse på baggrund af en histologisk diagnose fra en speciallæge i patologisk anatomi og cytologi med henvisningsdiagnosen neoplasma malignum cervicis uteri, til den dato sygehuset har tilbudt at påbegynde forundersøgelse. ”

Det er væsentligt at bemærke, at den maksimale ventetid til strålebehandling som efterbehandling tæller fra den dag Onkologisk Afdeling har modtaget henvisningen. I praksis betyder det, at hvis en patient forud for strålebehandling skal have en hormonbehandling kan den maksimale ventetid på fire uger regnes fra det tidspunkt, hvor hormonbehandling er overstået (”ready to treat”). De patienter, der har kontaktet Patientkontoret om dette, giver udtryk for, at dette opleves som spild af tid, at de ikke bliver henvist til strålebehandling samtidig med hormonbehandling, så strålebehandling kunne iværksættes med det samme.

Udredende/supplerende undersøgelser i forløbet forud for beslutning om behandling er ikke omfattet af de maksimale ventetider, men det samlede behandlingsforløb skal i hvert enkelt tilfælde gennemføres indenfor en lægefagligt forsvarlig tidsramme.

Ansvar for at tilbyde behandling inden for de fastsatte maksimale ventetider til patienter, der lider af livstruende sygdomme, påhviler bopælsamtet. Dette betyder i praksis, at patienten skal informeres om vedkommende kan tilbydes behandling inden for den fastsatte maksimale ventetid på bopælsamtets sygehuse eller på et andet sygehus, som amtsrådet har indgået aftale med. I bekræftende fald skal patienten have meddelt en dato for forundersøgelsen. Denne information skal ske indenfor otte hverdage. Hvis bopælsamtet ikke kan yde behandling indenfor den maksimale ventetid skal der tilbydes en viderehenvisning til et andet offentligt sygehus, et dansk privat sygehus eller et udenlandsk sygehus. Hvis der ikke kan findes et behandlingstilbud indenfor den maksimale ventetid skal Sundhedsstyrelsen kontaktes, hvis patienten ønsker det, og denne vil da forsøge at finde et behandlingstilbud.

På landsplan er der indgået aftale om behandling af brystkræftpatienter og prostatapatienter i Flensburg og Kiel, hvilket betyder, at for disse to patientgrupper kan behandlingstilbuddet være ENTEN at acceptere en overskredet ventetid i Aalborg ELLER at komme til Tyskland indenfor garantiperioden.

Forskningsmæssig/eksperimentel behandling

I 2006 var der 3 patienter, der var i udlandet til forskningsmæssig/eksperimentel behandling samt 14 der var henvist til højt specialiseret behandling.

Fribefordring

Der er et stigende antal henvendelser vedr. fribefordring. Stigningen i antallet af henvendelser skal dels findes i den generelle stigning af patienthenvendelser, da information om fribefordring altid sker som led i den generelle vejledning om frit og udvidet frit sygehusvalg. Derudover kan stigningen i antallet af henvendelser vedr. befordring forklares ved ekstraordinært arbejdspress på Kørselskontoret på Aalborg Sygehus – se yderligere i afsnittet om fordeling af henvendelser vedr. Aalborg Sygehus.

Klage over faglig virksomhed - Patientklagenævn

Antallet af henvendelser vedr. klager over den faglige virksomhed er svagt stigende. Med faglig virksomhed forstås ikke kun behandling og pleje m.v., som udføres af sundhedspersonalet. Patientklagenævnet tager også stilling til klager vedrørende de mere konkrete pligter knyttet til behandlingen og plejen, såsom klager over information og indhentelse af samtykke, udfærdigelse af lægeerklæringer, journalføring, afgørelser om aktindsigt i helbredsoplysninger og overtrædelse af reglerne om tavshedspligt. Patientklagenævnet behandler endvidere som 2. instans klager over afgørelser truffet af de lokale psykiatriske patientklagenævne vedr. tvangsbehandling, tvangsfiksering, anvendelse af fysisk magt og beskyttelsesfiksering på psykiatriske afdelinger. Endelig behandler Patientklagenævnet sager (indberetninger) fra Sundhedsstyrelsen, Lægemiddelstyrelsen og Grønlands Hjemmestyre og Færøernes Hjemmestyre, såfremt disse finder, at der vil være grundlag for kritik eller anden sanktion.

Når en patient kontakter Patientkontoret vejledes der generelt om klageadgang, der sendes evt. klageskema, men der foretages ikke nogen vurdering af, hvorvidt patienten kan forvente medhold i klagen. Patientkontorets vejledning er objektiv, og det er Patientklagenævnet, der træffer afgørelse.

Erstatning - Patientforsikring

Som patient (eller efterladt til en patient) har man mulighed for at søge erstatning for skader påført under behandling m.v. Skadesanmeldelse sendes til Patientforsikringen, hvor den behandles af jurister i samarbejde med relevante lægefaglige konsulenter, der vurderer om der foreligger et erstatningskrav.

Efter den såkaldte **specialistregel** ydes der erstatning, hvis en erfaren specialist på området, under de givne forhold, ville have handlet anderledes, således skaden ville være undgået. Ligeledes ydes også erstatning, hvis skaden er mere omfattende, end hvad patienten **med rimelighed må tåle** ud fra en afvejning af øvrige forhold som f.eks. grundsygdom og helbredstilstand samt skadens størrelse og sjældenhed. Såfremt skaden skyldes, at der ikke er stillet en rigtig diagnose, vil der også kunne ydes erstatning efter specialistreglen og reglen om apparatursvigt (hvor skaden **opstår som følge af svigt i det anvendte apparatur/udstyr**).

Der kan meddeles erstatning for helbredsudgifter og andet tab, som f.eks. omkostninger til hjælpemidler, tabt arbejdsfortjeneste, svie og smerte, godtgørelse for varigt mén, erhvervsevnetab og forsørgertab og udgifter til begravelse, hvor en patient er død som følge af skaden.

Medhold i alt fordelt efter afgørelsestyper

Region Nordjylland	2005		2006	
Afgørelsestype	Antal	I pct.	Antal	I pct.
Specialistreglen (§2, stk.1, nr. 1)	83	21,2	68	16,3
Apparatursvigt (§2, stk.1, nr. 2)	0	0	1	0,2
Alternativ teknik/metode (§2, stk.1, nr. 3)	0	0	3	0,7
Rimelighedsreglen (§2, stk. 1, nr. 4)	52	13,3	52	12,5

Ulykker (§3, stk.2)	0	0	0	0
Donorer, forsøgspersoner (§4, stk. 1)	12	3,1	10	2,4
Medhold i alt	147	37,5	134	32,2
Afslag i alt	197	50,3	251	60,3
I alt uden for lovens dækningsområde	48	12,2	31	7,5
Samlet antal afgørelser	392		416	

Udbetalinger vedrørende offentlige sygehuse, private hospitaler mv.

Region Nordjylland	2005	2006
Dækningsområde	Udbetalinger	Udbetalinger
Offentlige sygehuse	32.618.356	37.175.090
Almen praksis	0	686.621
Ergo og fysioterapeuter	0	31.576
Fodterapeuter	0	0
Kiropraktorer	0	41.720
Private sygehuse	457.524	239.095
Speciallæger	434.133	1.608.857
Vagtlæger	805.040	1.074.075
Øvrige	0	0
I alt	34.315.053	40.857.034

Venteforløb

En henvendelse vedr. frit sygehusvalg og udvidet frit sygehusvalg er for det meste begrundet i utilfredshed med venteforløbet. I Nordjyllands Amt er der på visse områder lang ventetid. Ventetiden kan hovedsageligt forklares i mangel på speciallæger. Nordjyllands Amt er aktivt på flere fronter m.h.t rekruttering af speciallæger. Dels udvides uddannelseskapaaciteten i takt med, at der kan rekrutteres læger til at søge de danske videreuddannelsesstillinger, dels rekrutteres der udenlandske speciallæger fra bl.a. Polen, Litauen og på det seneste Tyskland. På lidt kortere sigt ansættes der svenske læger i længevarende vikariater. På længere sigt har Nordjyllands Amt været aktiv i arbejdet for at gøre Aalborg Sygehus til en del af Aarhus Universitetshospital og få mulighed for at hele 2.dels studiet kan foregå i Aalborg. Det er håbet, at man hermed kan rekruttere og fastholde læger som senere vil fortsættes deres karriere i landsdelen. Derudover er der tale om etablering af behandlerhuse, hvor flere praktiserende speciallæger kan få mulighed for at indgå i et fagligt fællesskab.

Henvendelser fordelt på sygehuse/sektorer

Nedenstående skema viser antallet af henvendelser fordelt på sygehuse og sektorer. Der har i 2006 været 2554 henvendelser vedr. Aalborg Sygehus i forhold til 1897 i 2005. Dette antal af henvendelser skal ses i forhold til antal ambulante besøg (355.776) samt antallet af operationer (32.702) på Aalborg Sygehus i samme periode.

	2005	2006
Sygehuse:		
Aalborg Sygehus	1897	2554
Sygehus Vendsyssel	461	486
Sygehus Himmerland	42	36
Psykiatrisk Sygehus	37	42

Andre sygehuse	306	-
Sektorer:		
Ortopædkirurgi Nordjylland	825	701
Anæsthesisektor Nordjylland	28	20

Fordeling af henvendelser vedr. Aalborg Sygehus

Ud af de 2554 henvendelser der har været i 2006 vedr. Aalborg Sygehus omhandlede 340 **Kørselskontoret**. Dette antal af henvendelser er stort set det samme som 2005, hvor der var 302 henvendelser.

Det er Kørselskontoret, der træffer afgørelse om befordring samt udbetaler befordringsgodtgørelse via NemKonto. Økonomistyrelsen besluttede, at udbetaling fra det offentlige til borgerne i Danmark skal ske via bankoverførelse også kaldet Nemkonto. Alle borger fik i september 2005 besked på, at dette vil blive indført pr. 1. januar 2006. I Nordjyllands Amt lukkede Kørselskontoret dermed for kontant udbetaling i maj/juni 2006.

Kørselskontoret på Aalborg Sygehus modtager dagligt ca. 250 befordringsansøgninger og der har været en sagsbehandlingstid på op mod et par måneder. Der er ansat 6 personer, der varetager alle opgaver omkring patientbefordring til Aalborg Sygehus, Sygehus Himmerland og patientbefordring der går ud af Nordjyllands Amt samt transporter til udlandet. Pga. den stigende arbejdsmængde har det været svært for patienterne at komme igennem med telefoniske henvendelser og bestilling af befordring. Dette har medvirket til ovenstående antal henvendelser vedr. fribefordring til Patientkontoret.

En anden afdeling, der var mange henvendelser om var **Røntgenafdelingen** med 446 henvendelser i forhold til 343 henvendelser i 2005.

Røntgenafdelingen har gennemgået en stor ændring med indførelse af RIS/PACS-systemet, hvilket betyder, at afdelingen er overgået til at være ”papirløst”. Denne implementering har i en periode betydet øgede ventetider på dels undersøgelse og dels svar på undersøgelse.

Derudover har der været problemer med en MR-skanner, hvor en gammel skanner brød ned medio 2006 (blev erstattet af ny skanner i 2007), samt visse indkøringsvanskeligheder med 2 nye MR-skannere. Dette har medvirket til en øget ventetid, specielt indenfor dette område. Røntgenafdelingen arbejder meget målbevidst bl.a. med frivilligt ekstraarbejde på at nedbringe ventetiden på MR-området.

En sidste faktor, der skal nævnes som en mulig medvirkende årsag til et øget antal henvendelser vedr. Røntgenafdelingen er oprettelsen af to private MR-klinikker i Aalborg. Dette har muligvis medvirket til øget positiv opmærksomhed på patienters mulighed og ret til undersøgelse inden for ventetidsfristen.

En sidste afdeling, der skal nævnes er **Urologisk Afdeling**, hvor der var et stigende antal henvendelser (204 i forhold til 120 henvendelser i 2005). Henvendelserne drejer sig primært om ventetid på undersøgelse af forstørret prostata, hvor egen læge har følt forstørrelsen samt taget blodprøver med et forhøjet PSA. Dette giver for mange patienter en utryghed, idet de fleste er bange for at der dermed er mistanke om prostatakræft.

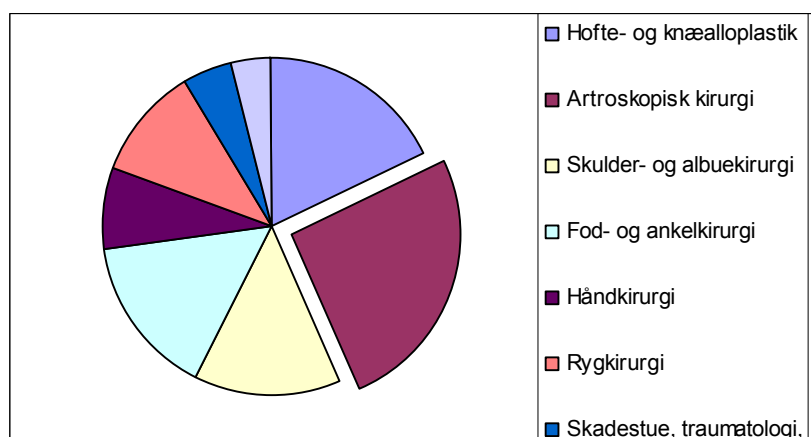
Psykiatri

Som de tidligere år har der ikke været så mange henvendelser vedr. psykiatrien. De få henvendelser der har været i 2006 har specielt omhandlet ventetider på børne- og ungdomspsykiatri.

Fordeling af henvendelser vedr. Ortopædkirurgi Nordjylland

Der har i alt været 701 henvendelser vedr. Ortopædkirurgi Nordjylland i forhold til 825 i 2005. En af årsagerne til dette fald i antallet af henvendelser er, at Ortopædkirurgi Nordjylland varetager oplysningsopgaverne centralt i fællesvisitationen.

Fordelingen af henvendelserne fremgår af nedenstående figur. De fleste henvendelser vedrører artroskopisk kirurgi og dette var også tilfældet i 2005. Ortopædkirurgi Nordjylland oplevede 2006 også en øget tilgang af henviste patienter til en artroskopi, og dette medførte en øget ventetid som følge af vakante lægestillinger. Ortopædkirurgi Nordjylland indgik derfor en samarbejdsaftale med en privatpraktiserende ortopædkirurg, Jens Villiam Sørensen i Høbro om at foretage artroskopier for at yde en optimal service for regionens borgere og for at reducere ventetiden.



Hvad giver henvendelsen anledning til*

	2005	2006
Råd og vejledning	3172	4881
Kontakt til afdeling mhp. det videre forløb	627	1166
Hjælp til udformning af klage og/eller erstatningsmeddelelse	33	67
Videresendelse af klage	3	11
Tilsendt skriftlig vejledning	219	218
Henvist til anden myndighed	412	419
Forklaring af regler og love	136	88

*En henvendelse kan give anledning til flere handlinger

Patientkontorets primære opgave er telefonisk vejledning i forbindelse med patientrettigheder i sundhedsvæsenet til blandt andet patienter, pårørende, privat praktiserende sundhedspersoner, sygehuse og kommuner. Henvendelserne spænder bredt og giver oftest anledning til råd og vejledning i forbindelse med ventetider på behandling, frit sygehusvalg samt det udvidede frie sygehusvalg. Ved ca. 20 % af samtlige henvendelser har Patientkontoret kontakt til sygehusafdelingen med henblik på, hvad der skal ske i det videre forløb med patienten. Denne

kontakt er vigtig, da det er sygehusafdelingen, der kender patienten og ved, hvilken behandling, der kan komme på tale.

Ved en patients ønske om at benytte det udvidede frie sygehusvalg samarbejder patientvejlederen med lægesekretær og læge på den relevante sygehusafdeling. Afdelingens læge vurderer ud fra patientens henvisning og sygdomsforløb om kriterierne for at blive henvist til privat hospital opfyldes.

Kriterierne for at blive henvist til privat hospital forudsætter blandt andet som tidligere nævnt:

- at amtets egne sygehuse ikke kan tilbyde behandling inden for to måneder.
- at der er indgået aftale mellem Amtsrådsforeningen og et privat hospital /klinik om den konkrete behandling.

Vurderer afdelingens læge, at diagnosen er klar, og der kan sættes behandlingskode på, kan patientvejlederen ved hjælp af denne kode hente oplysninger på www.sygehusvalg.dk om hvilke private hospitaler/ klinikker der har aftale med Amtsrådsforeningen på den konkrete behandling.

Patientkontoret opfordrer afdelingerne til i videst muligt omfang selv at yde rådgivning med videre i forbindelse med såvel almindeligt som udvidet frit sygehusvalg.

Patientkontoret modtager også henvendelser, hvor patienten ønsker at indbringe en klage til Patientklagenævnet eller søge erstatning ved Patientforsikringen. Ofte sender Patientkontoret skriftligt materiale og vejledning til patienten om hhv. Patientklagenævnet eller Patientforsikringen. Et stigende antal patienter kontakter derefter Patientkontoret mhp. at få hjælp til at udforme en klage eller en anmeldelse. I enkelte tilfælde modtager Patientkontoret klagerne, som videreføres til rette instans.

Patientsikkerhed

Der er i alt indrapporteret 729 utilsigtede hændelser i 2006 fra sundhedspersonale. Hændelserne fordeler sig i %:

Anæstesi	1%
Blodtransfusion	1%
Hjertestop/dødsfald	1%
Kontuitetsbrud	1%
Selv mord/selv mordsforsøg	2%
Fald	3%
Forveksling/fejl kommunikation	7%
Operative indgreb	9%
Øvrige	29%
Medicinering	44%

De involverede afdelinger foretager analyser af hændelserne og iværksætter lokale tiltag. På alvorlige hændelser foretages ofte kerneårsagsanalyser, hvor hændelsen analyseres ud fra en grundig systemisk tankegang. Her deltager foruden involveret personale, lokal patientsikkerheds-nøgleperson og afdelingsledelse. I nogle tilfælde sygehus/sektoledelse. Analysen foregår over to møder af 2 timer og ledes af en til to proceskonsulenter. Alle sygehuse og sektorer har udpeget en patientsikkerheds-kontaktperson som sammen med regional patientsikkerheds-konsulent mødes i en regional gruppe, hvor alle alvorlige indrapporterede hændelser gennemgås.

Afsluttende bemærkninger

Et stigende antal henvendelser til Patientkontoret skal ikke ses som et udtryk for en stigende utilfredshed med det nordjyske sygehusvæsen. Både den landsdækkende undersøgelse af patienters oplevelse samt den tværamtslige undersøgelse blandt ambulante og indlagte patienter på sygehus i 2006 viser stor tilfredshed med ophold på sygehuset. Der er dog områder som f.eks. ventetid, kommunikation, mulighed for at komme i kontakt med behandlende sygehuslæge, patientsikkerhed og personalekontinuitet der skal forbedres, områder som også kan findes i de henvendelser, som Patientkontoret modtager.

