

Patientkontoret

Årsberetning 2015

REGION



Enhed for Patientvejledning

Region Hovedstaden

Indhold

1. Indledning.....	3
2. Opgaver og funktion.....	3
3. Organisering.....	4
4. Særligt om året 2015.....	6
<i>Ny hospitalsstruktur</i>	
<i>Patientmobilitet</i>	
<i>Digital post</i>	
<i>Medie-sager</i>	
5. Aktivitet.....	7
5.1 Antal henvendelser.....	7
<i>Henvendelser vedrørende hospitaler</i>	
<i>Henvendelser der ikke vedr. regionens hospitaler</i>	
5.2 Kontaktform.....	9
5.3 Hvem henvender sig til Patientkontoret.....	10
5.4 Årsag til henvendelsen.....	11
<i>Forhold ved hospitalsbehandling</i>	
<i>Erstatning</i>	
<i>Klager</i>	
<i>Service</i>	
<i>Patientrettigheder</i>	
<i>Utilsigtede hændelser</i>	
<i>Andre henvendelser</i>	
5.5 Patientvejlederens handlinger.....	14
<i>Formidling af kontakt</i>	
<i>Afholdelse af møder med patienter og pårørende</i>	
<i>Bistand til klager m.v.</i>	
6. Patientmobilitet.....	16
7. Kompetenceudvikling og aktiviteter.....	17
8. Forventninger til året 2016 i Patientkontoret.....	18

1. Indledning

Her følger årsberetningen 2015 fra Patientkontoret i Region Hovedstaden. Regionen skal ifølge Sundhedslovens § 51 udarbejde en årsberetning for sin virksomhed. Årsberetningen skal indsendes til Sundheds- og Ældreministeriet til orientering, ligesom Region Hovedstadens sundhedsudvalg får forelagt årsberetningen.

2. Opgaver og funktion

Det følger af sundhedsloven, at regionerne er forpligtet til at oprette og drive Patientkontor. Patientkontoret er reguleret af Sundhedslovens § 51, hvori det blandt andet hedder:

”Regionsrådet opretter et eller flere patientkontorer, der har til opgave at informere, vejlede og rådgive patienter om patienters rettigheder, herunder reglerne om adgang til behandling, frit og udvidet frit sygehusvalg m.v., ventetider m.v. og reglerne om klage- og erstatningsadgang inden for sundhedsvæsenet.”

Patientkontorerne har en vigtig rolle for patienter og pårørende, der henvender sig for at få hjælp til at komme videre i sundhedsvæsenet, hvad enten det er med en klage eller et råd om deres muligheder. Det gælder såvel i forhold til hospitalsbehandling (indlagte og ikke indlagte) som psykiatri, primærsektor og kommunesamarbejde samt i overgangene mellem de disse. Hospitalernes afdelinger bruger patientkontorets bistand til at tage potentielle problemstillinger i opløbet, bl.a. ved dialogen med patienter der oplever vanskeligheder i deres forløb enten af praktiske eller kommunikationsmæssig karakter. Dette har desuden den effekt, at det er med til at afbøde antallet af klager. Desuden vejledes personale, der henvender sig i patienters rettigheder og muligheder i bred forstand, og patientvejlederne anvendes således i høj grad som ressourcepersoner på de forskellige hospitaler.

Patientkontoret bidrager med at give hospitalsdirektionerne hurtige tilbagemeldinger, hvis der er udfordringer rundt omkring på hospitalerne eller i overgange mellem afdelinger, hospitaler eller sektorer, da patientvejlederne typisk er nogle af de første til at opdage uhensigtsmæssigheder fordi det er her patienter og pårørende henvender sig. Da dette sker uden at patientvejlederne selv er direkte involveret i patientbehandlingen eller de beslutninger,

der træffes, kombineret med patientvejledernes neutralitet, er det en vigtig kilde til indsamling af viden og erfaringer.

3. Organisering

Region Hovedstaden har et befolkningstal på 1.793.489¹ fordelt på 29 kommuner.

Regionen driver somatisk hospitalsvirksomhed på 11 lokaliteter, som siden 1. januar 2015 er fordelt således over regionens geografiske område:



¹ Kilde: Danmarks Statistik 2016, 2. kvartal

Patientkontoret er organisatorisk tilknyttet regionens Enhed for Patientvejledning i Center for Sundhed. Udover Patientkontoret består enheden af grupperne Regnskab og Sygehusvalg. Sygehusvalg er i Region Hovedstaden den enhed, hvor patienter rådgives og vejledes om frit og udvidet frit sygehusvalg, og enheden står for den praktiske omvisitering af patienterne mellem regionens hospitaler, andre regionshospitaler, samarbejdshospitaler og klinikker. Organiseringen af Patientkontor og Sygehusvalg i samme enhed giver gode muligheder for et tæt samarbejde med en høj grad af konkret og generel faglig sparring på tværs af grupperne, således at patienterne sikres ensartet information og vejledning af høj kvalitet.

Patientkontoret er bemandet med erfarne patientvejledere med kompetencer indenfor sygepleje, jura og andre relevante akademiske felter. De forskellige uddannelsesmæssige baggrunde og kompetencer giver et godt fundament for sparring og samspil samt bidrager til en kontinuerlig faglig udvikling af funktionen. Patientkontoret består af i alt 10 patientvejledere. Én er centralt placeret i Enhed for Patientvejledning, mens de øvrige 9 hver betjener et patientkontor, der er fysisk placeret på hver af regionens hospitaler. I 2015 er antallet af patientvejledere reduceret med en, som følge af besparelser.

Placeringen af Patientkontorer på regionens hospitaler er del af den synlighed og tilgængelighed Region Hovedstaden ønsker at udvise overfor patienter, pårørende samt overfor hospitalernes personale. Patientkontorerne har også egne sider på hospitalernes hjemmesider, så det er nemt at danne sig et overblik over patientkontorets funktion og specifikke kontaktoplysninger. Organiseringen har været gældende siden dannelsen af regionen i 2007 og er tilpasset i 2015 i forbindelse med den nye hospitalsstruktur.

Patientkontoret tager højde for organisering af regionens hospitaler i fem store administrative hospitalsenheder samt Bornholms Hospital og har organiseret sig med to patientvejledere til at betjene hver hospitalsenhed på en sådan måde, at der fortsat er fysiske kontorer og dermed mulighed for at patienterne kan møde en patientvejleder på alle adresser. Det sker for at sikre et lokalt kendskab til de enkelte hospitalers afdelinger og patientgrupper samtidig med, at synligheden af patientvejlederne er så høj som mulig.

Selvom patientkontorerne organisatorisk hører til regionens centrale administration, vurderes det vigtigt for udførelsen af patientvejlederopgaven, at patientvejlederne har lokal tilknytning til "eget" hospital, da det fremmer et godt samarbejde, sikrer udveksling af information/viden

og fremmer løsningen af konkrete patientproblemer.

4. Særligt om året 2015

Ny hospitalsstruktur

Patientkontoret har i 2015 haft fokus på tilpasning til den nye hospitalsstruktur, som trådte i kraft 1. januar 2015. Det er gjort ved at knytte patientvejlederne, der hører til hvert sit administrative hospitalsområde, tættere til hinanden. Hvert hospitalsområde har to patientvejledere tilknyttet, der i fællesskab servicere den samlede hospitalsenhed. Patientkontorerne er desuden organiseret med en patientvejleder placeret centralt i en koordinatorfunktion, som er med til at sikre koordination, vidensdeling og ensartet information fra de enkelte patientkontorer.

Patientmobilitet

Et fokusområde på Patientkontoret er fortsat patientmobilitetsdirektivet og implementeringen heraf. EU har i Patientmobilitetsdirektivet fastlagt rammer for borgernes adgang til behandling i et andet EU-land end hjemlandet. Konkret betyder dette af regionens patientkontorer har informationspligten i forhold til danskere, der søger oplysninger om deres muligheder for behandling i andre EU-lande samt overfor udlændige fra andre EU-lande, der søger oplysninger om behandlingsmulighederne i Danmark.

Digital post

Digital post blev indført i november 2014. Patientkontoret har i 2015 haft få henvendelser vedrørende denne nye måde at blive indkaldt på, som betyder at patienterne ikke længere modtager et fysisk brev i deres postkasse, men at indkaldelsen sendes til patientens e-boks. Henvendelserne har typisk været fra patienter, som er undtaget Digital post. I disse tilfælde sendes indkaldelsen med almindelig post og er derfor i visse tilfælde først nået frem til patienten efter fremmødedatoen på hospitalet. Herudover har patientkontoret vejledt i en række henvendelser, hvor patienterne ønsker teknisk assistance til læsning af elektronisk post. Patientkontoret har i øvrigt ikke observeret særlige problemer for patienterne i forbindelse med overgangen til digital post.

Medie-sager

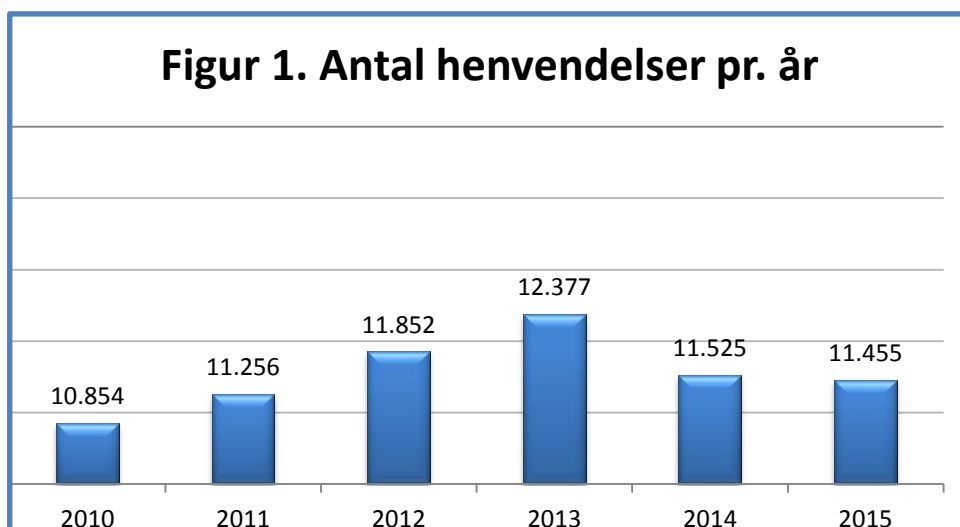
Når en sag bliver omtalt i medierne, sker det at det afføder aktivitet på Patientkontoret.

Patientkontoret bliver ind i mellem berørt af sager, der er fokus på i omverdenen. Som et eksempel fra 2015 kan nævnes det fokus, der har været på HPV vaccinen. Som bekendt besluttede regionerne bl.a., at der skulle være én indgang til vurdering af behandling i hver region for patienter med uklare symptomer, hvor der kan være mistanke om bivirkninger til HPV-vaccinen. Patientkontoret har haft henvendelser fra patienter og pårørende med spørgsmål relateret hertil – eksempelvis spørgsmål vedr. ventetider, behandlingsmuligheder, mv. Et andet eksempel fra 2015 er det fokus, der har været vedrørende en tidligere psykiater fra Vestjylland og hans diagnosticering og behandling. Patientkontoret har i den forbindelse haft flere henvendelser fra patienter, som har ønsket vejledning vedr. Styrelsen for Patientsikkerhed og Patienterstatningen.

5. Aktivitet

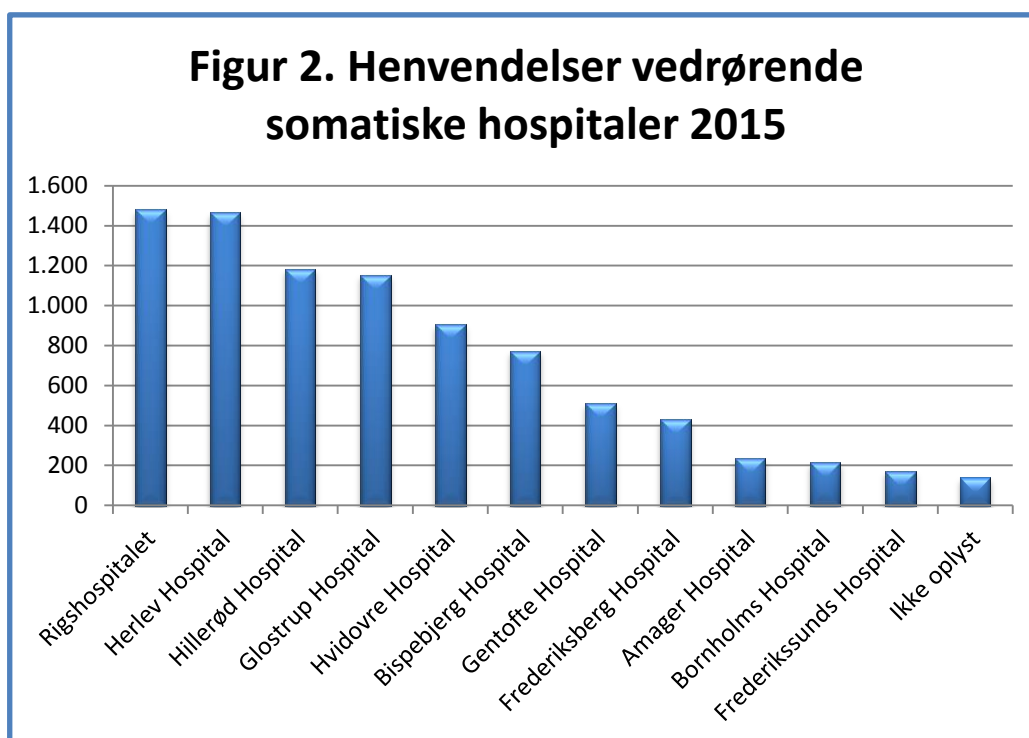
5.1 Antal henvendelser

Som det fremgår af figur 1, har antallet af henvendelser til Patientkontoret været stigende fra 2010 til 2013, hvorefter der er sket et mindre fald. I 2014 var antallet af førstegangshenvendelser 11.525. Niveaueet i 2015 er uændret, i det der i årets løb var 11.455 førstegangshenvendelser. Patientkontoret har en oplevelse af, at udviklingen i henvendelsernes kompleksitet er øget, hvorved hver enkelt henvendelse er mere tidskrævende end tidligere.



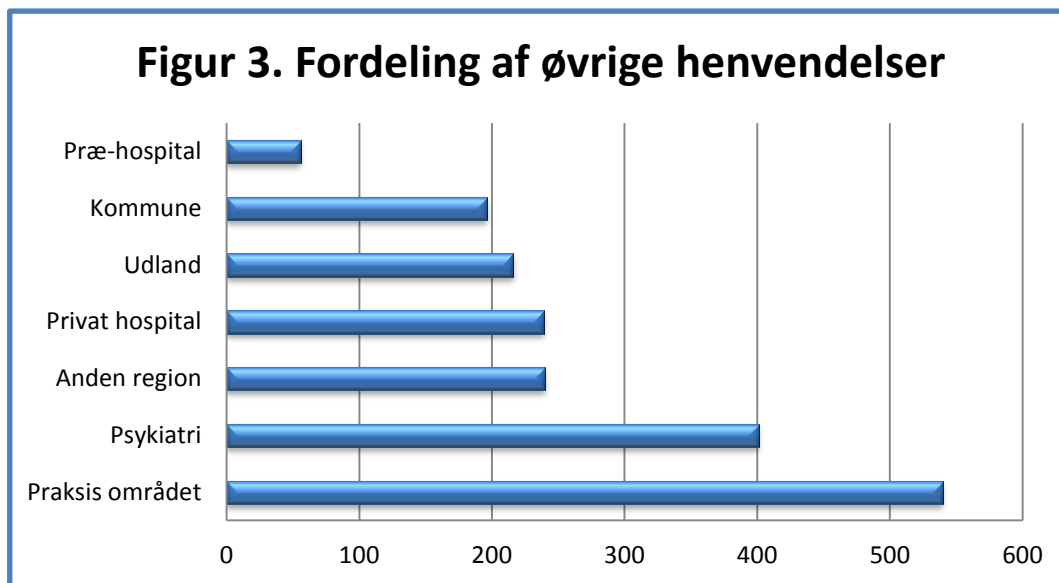
Henvendelser vedrørende hospitaler

Figur 2 nedenfor viser antallet og fordelingen af henvendelser relateret til regionens somatiske hospitaler i 2015. 75 % af alle henvendelser omhandler regionens egne somatiske hospitaler. Det skal bemærkes, at det kun er den første kontakt til Patientkontoret, der registreres. En henvendelse afføder typisk flere kontakter mellem patient/pårørende og Patientkontoret, men det registreres ikke selvstændigt, og det kan derfor ikke aflæses i antallet af henvendelser.



Henvendelser der ikke vedrører regionens hospitaler

Udover henvendelser som omhandler regionens somatiske hospitaler varetager Patientkontoret også vejlederrollen i forhold til andre institutioner og aktører. Som figur 3 viser, har Patientkontoret en større andel af henvendelser vedrørende praksisområdet og psykiatrien. Udover det i figuren viste antal henvendelser til andre institutioner og aktører, har patientvejlederen en stor andel henvendelser (941 stk.), som vedrører andet end det allerede nævnte. Dette er blandt andet henvendelser, hvor relationen enten ikke er oplyst eller ikke er nødvendig for den videre behandling af henvendelsen. Fx hvis en patient ønsker klagevejledning til Patientombuddet, er det ikke altid nødvendigt for patientvejlederen at vide tilhørsforholdet for at give vejledningen.

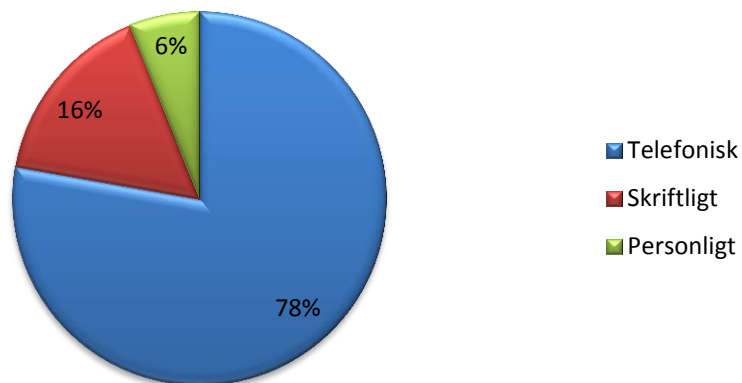


5.2 Kontaktform

Næsten fire ud af fem henvendelser indledes med telefonisk kontakt til regionens Patientkontor. Det er uændret i forhold til foregående år. Som tidligere beskrevet er det kun den første kontakt til Patientkontoret der registreres, og en telefonisk kontakt kan fx være fulgt op af et personligt møde eller andet. Kontaktform siger derfor kun, hvordan kontakten til Patientkontoret indledningsvist sker. Men det er interessant i forhold til prioritering af kontorets samlede ressourcer, hvor der arbejdes med at sikre tilgængelighed og synlighed. Antallet af de kontakter til Patientkontoret, som indledes med en skriftlig henvendelse, er steget fra 13 % i 2013 til 16 % i 2015. Denne stigning i skriftlige henvendelser kan ses i relation til en generel udvikling i brugen af digital kommunikation, herunder øget brug af e-mail og senest overgangen til digital post pr. 1. november 2014.

Samtidig fastholdes et højt antal af afholdte fysiske møder. Således er der i 2015 afholdt møder med 6 % af samtlige henvendere til Patientkontoret. Den høje andel viser styrken ved patientvejledernes decentrale placering i det regionens Patientkontorer findes på hospitalerne, hvor patienterne også kommer (se også afsnittet om *Afholdelse af møder med patienter og pårørende*).

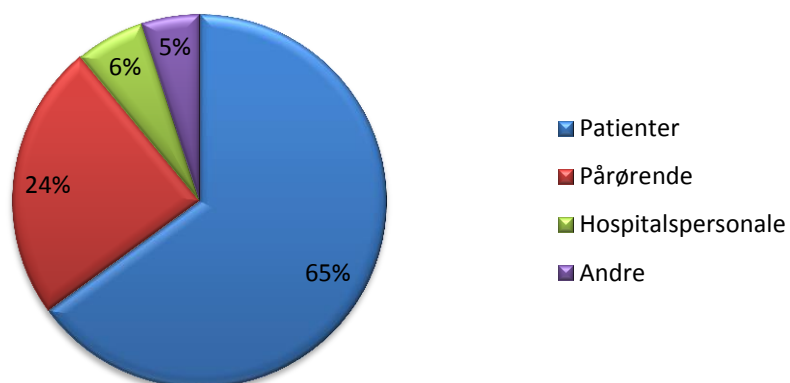
Figur 4. Kontaktform



5.3 Hvem henvender sig til Patientkontoret

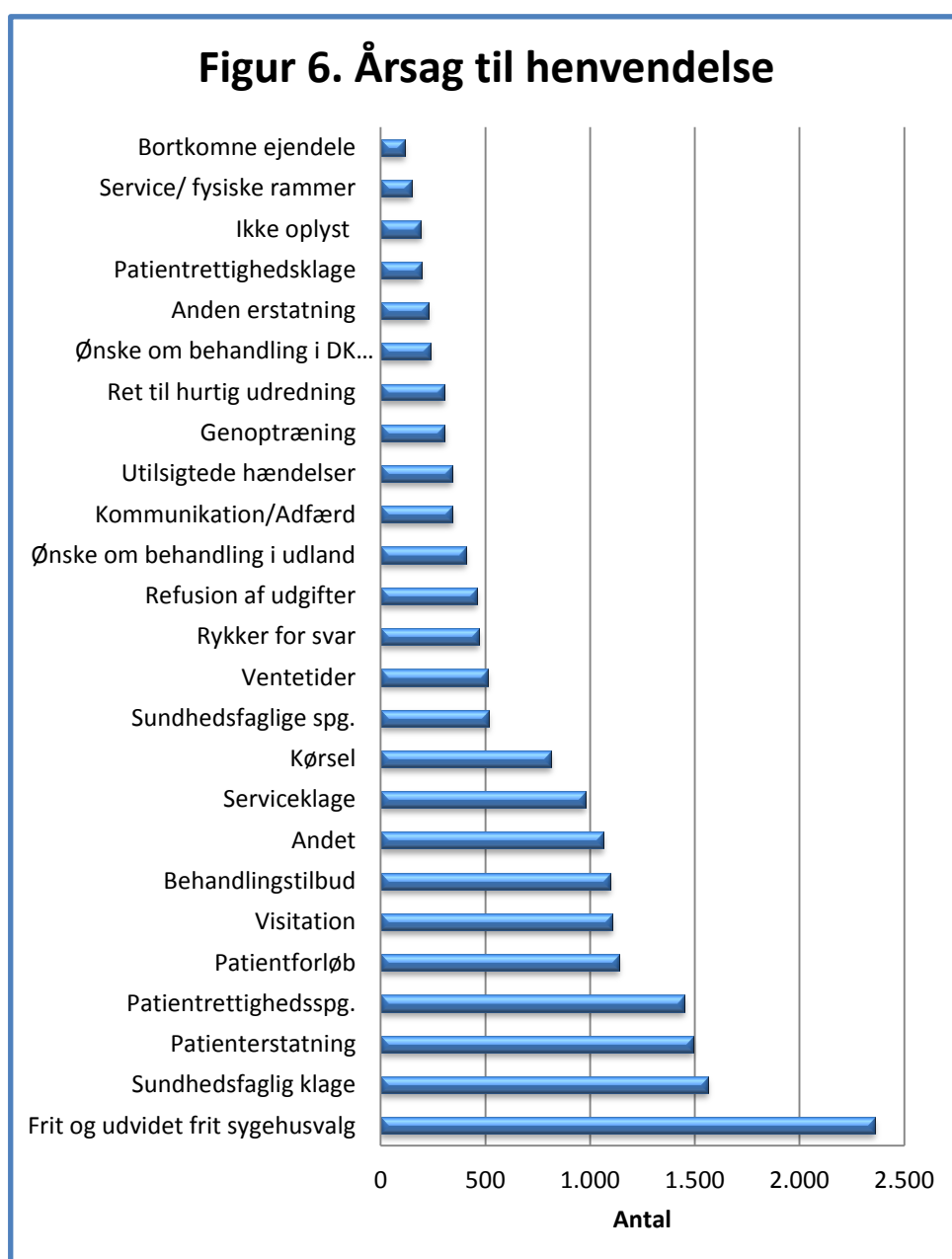
Brugerne af regionens Patientkontor fordeler sig primært mellem to grupper; patienter og pårørende. Derudover er der henvendelser fra hospitalsansatte og endelig er der henvendelser fra andre, som udgør 5 % og bl.a. dækker praktiserende læger, privathospitaler samt tilfælde, hvor henvenderens relation ikke er oplyst. Fordelingen er uændret sammenlignet med de foregående år.

Figur 5. Hvem henvender sig?



5.4 Årsag til henvendelsen

Årets 11.455 henvendelser har medført 17.813 årsagsmarkeringer (da en henvendelse som nævnt kan have mere end én årsag). Årsagerne fordeler sig som vist i figur 6. Det største antal henvendelser til Patientkontoret omhandler spørgsmål vedrørende frit og udvidet frit sygehusvalg, klage og erstatning. Kategorierne patientforløb og spørgsmål til patientrettigheder giver også anledning til mange henvendelser. Efter figur 6 følger i tabelform (tabel 1-7) de enkelte kategorier opdelt i grupper og angivet i antal.



Forhold ved hospitalsbehandling

Spørgsmål omhandlende frit og udvidet frit sygehusvalg, patientforløb, behandlingstilbud og visitation udgør en stor del af henvendelserne vedrørende hospitalsbehandling. Patientkontoret får også flere spørgsmål, der omhandler udredningsret samt om muligheder for at blive behandlet i udlandet eller for udlændiges vedkommende i Danmark – se også afsnit 5 om patientmobilitet.

Tabel 1. Henvendelser om behandling	Antal
Frit og udvidet frit sygehusvalg	2.357
Patientforløb	1.138
Visitation	1.104
Behandlingstilbud	1.096
Ventetider	511
Rykker for svar	470
Ønske om behandling i udland	407
Ret til hurtig udredning	304
Ønske om behandling i DK (udlændinge)	236

Erstatning

De fleste henvendelser om erstatning vedrører vejledning eller anden hjælp i forhold til at søge patienterstatning. Rubrikken *Anden erstatning* vedrører henvendelser omkring tandskader, arbejdsskade, private forsikringer m.v. samt henvendelser vedrørende bortkomne ejendele, hvor der søges erstatning.

Tabel 2. Henvendelser om erstatning	Antal
Patienterstatning	1.490
Anden erstatning	226
Bortkomne ejendele	115

Klager

Serviceklager vedrører fysiske rammer, maden, rengøringen og kommunikation m.v. Klagerne behandles af hospitalsdirektionerne.

Tabel 3. Henvendelser om klager	Antal
Sundhedsfaglig klage	1.562
Serviceklage	978
Patientrettighedsklage	196

Service

Et større antal henvendelser vedrører services i forbindelse med kontakten med sundhedsvæsnet. Kørsel og refusioner fylder i den forbindelse meget. Refusioner kan omhandle refusion af kørselsudgifter, men også spørgsmål om andre typer af udgifter en patient måtte have haft. Desuden omhandler serviceforespørgsler ofte kommunikationsudfordringer mellem patienter, pårørende og personale samt vanskeligheder ved sektor overgange, herunder også til kommunerne ved udskrivning og genoptræningsspørgsmål.

Tabel 4. Henvendelser om service	Antal
Kørsel	814
Refusion af udgifter	460
Kommunikation/Adfærd	342
Genoptræning	305
Service/ fysiske rammer	146

Patientrettigheder

Spørgsmål til patientrettigheder omhandlede i 2015 blandt andet aktindsigt, videregivelse af helbredsoplysninger, udredningsret og kontaktpersonordningen.

Tabel 5. Henvendelser om patientrettigheder	Antal
Patientrettighedsspørgsmål	1.448

Utilsigtede hændelser

Hvert år kommer Patientkontoret i kontakt med patienter, hvor der kan være tale om en utilsigtet hændelse, og hvor der er behov for en tilbagemelding i systemet. Patientkontoret vejleder om og bistår ind imellem med selve anmeldelsen af den utilsigtede hændelse. Det er dog ikke alle henvendelser, der fører til en egentlig anmeldelse.

Tabel 6. Henvendelser vedrørende utilsigtede hændelser (UTH)	Antal
Utilsigtede hændelser	340

Andre henvendelser

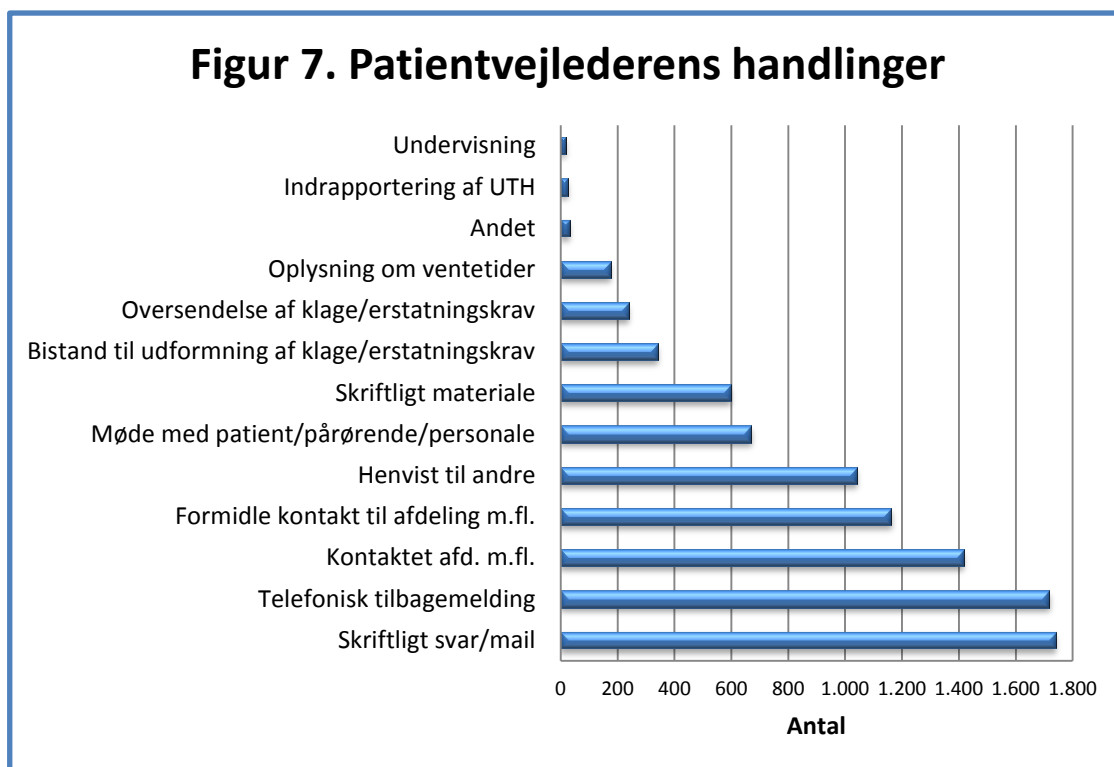
Kategorien *Andet* indeholder alle de henvendelser Patientkontoret modtager, som ikke kan kategoriseres i de øvrige nævnte kategorier og emner. Forhold udenfor Patientkontorets område kan blandt andet være henvendelser vedr. E-journal, omstillingsopgaver og sociale problemstillinger. På trods af at disse henvendelser kategoriseres som ”forhold udenfor

patientvejlederfunktionen”, bliver henvenderen aldrig afvist. Patientvejlederen foreslår i stedet henvisning til anden instans eller andre relevante personer, ligesom det også er tilfældet med henvendelser omhandlende *Sundhedsfaglige spørgsmål*.

Tabel 7. Andre henvendelser	
	Antal
Andet	1.254
Sundhedsfaglige spg.	514

5.5 Patientvejlederens handlinger

I langt de fleste kontakter giver patientvejlederen information og/eller vejledning (10.920 registreringer). Derudover er der registreret 9.176 andre handlinger foretaget af patientvejlederen, idet én henvendelse som oftest afføder flere handlinger. Som eksempel herpå vil en telefonisk henvendelse fra en patient som først aftaler og efterfølgende får et møde på Patientkontoret blive registreret som én henvendelse, hvor der gives information og vejledning og bliver afholdt møde med patient/pårørende og ydes praktisk bistand til udformning af klage/erstatningskrav. Patientvejlederens handlinger udover information og vejledning fordeler sig som illustreret i nedenstående figur 7.



I nedenstående tabel 8 er handlingerne angivet i præcise antal. En meget stor del af patienterne får et skriftligt svar i form af et brev eller en mail (1.740), mens næste lige så mange får en telefonisk tilbagemelding på deres henvendelse (1.718).

Tabel 8. Patientvejlederens handlinger	Antal
Skriftligt svar/ mail	1.740
Telefonisk tilbagemelding	1.718
Kontaktet afd. m.fl.	1.417
Formidle kontakt til afdeling m.fl.	1.162
Henvist til andre	1.042
Møde med patient/ pårørende/ personale	670
Skriftligt materiale	597
Bistand til udformning af klage/ erstatningskrav	341
Oversendelse af klage/ erstatningskrav	239
Oplysning om ventetider	176
Indrapportering af UTH	26
Undervisning	18
Andet	30

Formidling af kontakt

Som det fremgår af tallene er det over 2.500 gange på et år sket, at patientvejlederen på baggrund af en henvendelse fra en patient formidler kontakt til en afdeling, eller patientvejlederen selv tager kontakt til en afdeling. Kontakt til en afdeling udspringer oftest af patienters ubesvarede spørgsmål i relation til deres behandling eller i situationer, hvor der er opstået spørgsmål, tvivl eller utilfredshed i forhold til et behandlingsforløb. Patientkontoret kan i den forbindelse have en medierende rolle og kan foranledige, at der bliver skabt en dialog mellem patienten og afdelingen, eller hjælpe patienten med at få klarhed over behandlingsforløbet.

Afholdelse af møder med patienter og pårørende

Det fremgår endvidere, at der er afholdt 670 møder med patienter/ pårørende/ personale. Fælles for møderne med patienter og/ eller pårørende er, at disse møder afholdes på Patientkontoret på det pågældende hospital, hvortil henvendelsen er sket eller i den afdeling på hospitalet, hvor patienten er indlagt. Antallet af afholdte møder siger også noget om synlighed og tilgængelighed til Patientkontoret og viser betydningen af, at Region Hovedstaden har sine patientvejledere placeret ude på hospitalerne, hvor patienterne er. Det er

med til at give en efterspørgsel og tilfredsstille et behov. Til sammenligning har andre regioner, hvor Patientkontoret er centralt placeret en meget mindre andel af direkte møder.

Bistand til klager m.v.

I løbet af året er det omkring 600 gange sket, at patientvejlederen enten har hjulpet en patient med udformning af en klage (341 gange), eller har oversendt klagen eller erstatningskravet til rette myndighed (239). I 26 tilfælde er patienten blevet hjulpet med at indrapporterer en hændelse som utilsigtet (UTH).

6. Patientmobilitet

Patientmobilitetsdirektivet blev implementeret i dansk lovgivning og trådte i kraft den 1. januar 2014. I direktivet er det fastsat, at hvert medlemsland skal have et Nationalt Kontaktpunkt. I Danmark er det vedtaget, at det er de regionale patientkontorer, der fungerer som Nationalt Kontaktpunkt. Formålet med det Nationale Kontaktpunkt er, at borgere i Danmark, der ønsker behandling i et andet EU-/EØS-land samt borgere fra andre EU-/EØS-lande, der ønsker behandling i Danmark, kan få vejledning og information om regler og praktiske procedurer, hvis de ønsker refusion af udgifter til behandling i udlandet. Vejledningen omfatter behandling på hospitaler, hos alment praktiserende læger, speciallæger, tandlæger m.fl.

Det Nationale Kontaktpunkt informerer om reglerne for behandling i et andet EU-/EØS-land, herunder om patienters rettigheder og betingelserne for refusion. Der vejledes i den forbindelse bl.a. om, hvordan patienterne i praksis kan søge forhåndsgodkendelse og refusion, og der kan formidles kontakt til et nationalt kontaktpunkt i et andet EU-/EØS-land.

Tabel 8 viser det samlede antal henvendelser til det Nationale Kontaktpunkt i Region Hovedstaden i 2015.

Tabel 8

Henvendelser til det Nationale

Kontaktpunkt, Region Hovedstaden

Vejledning om grænseoverskridende sundhedsydelse

455

Tabel 9. viser, hvilke emner patientvejlederne informerer om i forbindelse med de 455 henvendelser til patientkontoret. Som det fremgår af tabellen vejledes borgerne ikke alene om patientmobilitetsdirektivet, men også om retten til sundhedsydelse i et andet EU-/EØS-land i medfør af reglerne i en EU forordning om koordinering af de sociale sikringsordninger.

Tabel 9

Emne	Antal
Direktiv	291
Forordning	198
NK andre lande	37
Procedure for adgang	81
FHG	187
Refusion	113
Behandlinger	27
Takster	6
Andet	37

7. Kompetenceudvikling og aktiviteter

Faglig udvikling hos patientvejlederne på Patientkontoret vægtes højt og foregår løbende.

I året 2015 har patientvejlederne deltaget i forskellige aktiviteter og kompetenceudvikling, herunder:

- Region Hovedstadens ”Store Praksisdag”, hvor Patientkontoret deltager for at oplyse praktiserende læger om sit virke - særligt med fokus på patienternes mulighed for frit sygehusvalg, mv.
- Det Landsdækkende Patientvejlederseminar for hele landets Patientkontorer
- Landsdækkende konference om Patientsikkerhed
- Oplæg om ”Den krævende patient” ved hospitalspræst Tom Kjær fra Herlev Hospital
- ”Døden på hospitaler”. Oplæg fra Dansk Selskab for Medicinsk Filosofi, Etik og Metode
- ”Sundhedsvæsenets værdier under pres og aktiv dødshjælp – kan vi mere end vi kan

- magte?”. Oplæg på Årsmøde for Dansk Selskab for Klinisk Etik
- ”Ventet og velkommen – kom godt hjem”. Temaeftermiddag i Klinisk Etisk Udvalg, Bispebjerg Hospital
 - ”Selvledelse”. Temaeftermiddag ved Anders Raastrup Kristensen, ph.d. og adjunkt på Institut for Ledelse, Politik og Filosofi på CBS

Derudover har patientkontorets faglige koordinator gennemført Region Hovedstadens lederuddannelse samt et kursus i Driftsmålsstyring, og en anden patientvejleder har gennemført regionens Tværgående Projektlederuddannelse. Patientvejlederne er desuden løbende repræsenteret i faglige og tværfaglige mødefora lokalt og regionalt med det formål at være opdateret på nye tiltag samt at bidrage til vidensdeling. Som eksempel herpå er møder i Styrelsen for Patientsikkerhed, Region Hovedstadens Psykiatri, Region Hovedstadens Præhospitale Virksomhed samt regionens Center for It, Medico og Telefoni, sidstnævnte med særligt fokus på e-journal.

8. Forventninger til året 2016 i Patientkontoret

I 2016 vil Patientkontoret fortsætte sit fokus på kerneopgaven og således yde information og vejledning af høj kvalitet til regionens borgere og andre, der måtte henvende sig. Det er målsætningen at arbejde med Driftsmålstyring, som et redskab til blandt andet udnyttelse af ressourcer og imødekommelse af synlighed og tilgængelighed.

Regionens politikere har bedt om en evaluering af patientvejlederordningen, med henblik på at vurdere, om ordningen fungerer efter hensigten. Evalueringen suppleres med en telefonisk tilfredshedsundersøgelse blandt patienter samt en undersøgelse af hospitalspersonalets kendskab til Patientkontoret. Det er derfor forventningen, at Patientkontoret i 2016 skal have særlig fokus på tilfredsheden med ordningen samt fortsat fokus på synlighed og tilgængelighed.

Et andet fokusområde vil være de svære samtaler, hvor der er ekstraordinære udfordringer og behov. Det er ikke et stort antal, men de kan fylde meget for den enkelte patientvejleder og for hele Patientkontoret. Her er det vigtigt, at kunne imødegå patientens behov og samtidig sikre,

at patientvejlederen også er klar til sit videre arbejde efter disse samtaler. Der vil i 2016 blive arbejdet med en model for supervision af patientvejlederne i forbindelse med svære samtaler.

Endelig vil der blive sat ekstra fokus på Patientkontorets telefonsystem, hvor en udfordring i dag er, at der findes forskellige løsninger på nogle af hospitalerne. Målsætningen er et fælles telefonsystem, som understøtter ønsket om en høj og ensartet tilgængelighed.