

Område: Sundhedsområdet
Afdeling: Planlægning og Udvikling
Journal nr.: 12-23
Dato: 10. december 2013
Udarbejdet af: Rikke Winther Strunge
E-mail: Rikke.Winther.Strunge@rsyd.dk
Telefon: 76631084



Notat

Status vedr. ret til hurtig udredning – henvendelse fra ministeriet for sundhed og forebyggelse

Ministeriet for sundhed og forebyggelse har anmodet om en status for regionernes efterlevelse af udredningsretten, herunder hvilke indsatser regionerne har iværksat og vil iværksætte for at leve op til udredningsretten, samt hvorledes regionerne sikrer, at patienterne informeres om deres ret til udredning indenfor 1 måned.

Region Syddanmarks paradigme

For at understøtte regionens særlige forpligtelse til hurtig udredning fra 1. september 2013, er der i Region Syddanmark fastsat en regional målsætning om, at patienten skal tilbydes første tid til udredning inden for 14 dage. Baggrunden herfor er, at en hurtig tid til første kontakt vil øge mulighederne for at få patienterne udredt inden for 30 dage. Samtidig skal indkaldelsesbrev med dato og sted for undersøgelse/behandling sendes til patienten senest 2 hverdage efter henvisningen er modtaget.

Når patienten sidder hos sin praktiserende læge, kan patienten i samråd med lægen orientere sig på ventefinfo.dk om de konkrete ventetider til udredning, inden patienten vælger sygehus. Hvis en patient vælger et sygehus med længere end 4 ugers ventetid til første undersøgelse, er der en formodning for, at det er udtryk for et bevidst valg og vores formodning er, at patienten som udgangspunkt gerne vil fastholde sin henvisning til dette sygehus.

Da det ikke altid vil være muligt for den enkelte sygehusafdeling at tilbyde patienten en tid inden for 14 dage, er der i indkaldelsesbrevens skabeloner informationer om, at patienten - hvis patienten ønsker det - kan blive omvisiteret til udredning på et andet sygehus, hvis første besøg ikke kan ske indenfor 14 dage. I første omgang på en anden offentlig afdeling, hvis der kan findes tid her, alternativt i privat regi.

Herved har de patienter, som har valgt at blive henvist til en bestemt afdeling ud fra andre kriterier end hurtigt udredning (f.eks. nærhed, godt omdømme, ønske om en tid men ikke nødvendigvis hurtigst muligt) mulighed for selv at vælge, om de fortsat vil holde fast i den tid, de har fået på den første afdeling, eller om de hellere vil have flyttet deres henvisning til et andet sygehus som kan finde en hurtigere tid. Hvis patienten vælger at blive på det første sygehus accepterer de, at udredningen sandsynligvis ikke kan ske inden for 30 dage. Denne tilgang søger at tage højde for at patienterne både har ret til frit sygehusvalg og ret til hurtig udredning.

Det er ikke muligt, at alle sygehuse kan garantere en tid indenfor kort tid, men vi tilstræber at der altid er mindst ét tilbud i regionen som kan se patienten indenfor fristen, mere herom senere.

Frit sygehusvalg

Region Syddanmark videregiver ikke patientfølsomme oplysninger uden samtykke og omvisiterer ikke uden samtykke patientens henvisning til et andet sygehus med en tidligere tid til første undersøgelse. Det er grundlæggende, fordi vi i ser patienten valg som det primære og at det som langt overvejende udgangspunkt skal respekteres.

Det vil forvirre – og måske forarge - patienten at blive indkaldt til et andet sygehus end det sygehus, man ønsker. I Region Syddanmark kan konsekvensen af en omvisitering til et andet sygehus også betyde en betydeligt længere transporttid på grund af regionens geografiske udstrækning og dermed en reel forhindring for f.eks. at kunne passe sit arbejde på dagene, hvor man skal til undersøgelse på sygehuset.

Det vil betyde et meget stort og omfattende bureaukрати, hvis der skal bookes hurtige tider til alle patienter på sygehuse, som de ikke har ladet sig henvise til. Det må forventes at mange efter modtagelse af indkaldelsesbrev vil vælge sig tilbage til sygehuset, som de selv har valgt – hvilket igen vil betyde at der skal bruges meget tid til ombookninger fordi patienten ikke ønsker at lade sig diktere, hvor patienten skal behandles. Et sådant system ville flytte ressourcer fra varme hænder til kolde hænder.

Patientens ønske om ombooking - samt udeblivelser

De umiddelbare erfaringer med at indkalde meget hurtigt til første besøg på sygehuset er, at der er en stigning i antal ombookninger, fordi patienterne har svært ved at indpasse tiden i deres kalender med kort varsel. Der ses også en tendens til et øget antal udeblivelser.

Dette er tankevækkende, da dette endda er indkaldelse til det sygehus, patienten har ønsket sig henvist til. For at belyse denne administrative byrde nærmere skal der nu ske indsamling og rapportering af data vedrørende udeblivelser baseret på eksisterende registreringer. I forhold til ombookninger, som ikke registreres, vil man i første omgang undersøge, om der kan trækkes relevante data i Cosmic (elektronisk patientregistreringssystem) på Sygehus Lillebælt som pejling af omfang. Alternativt kan der blive behov for en manuel optælling.

Erfaringerne fra et tidligere projekt i Region Syddanmark for hjertepakkepatienter var at langt fra alle patienter, som ikke kunne tilbydes rettidig tid på 1. sygehus til udredning i et hjertepakkeforløb, var interesserede i omvisitering, selvom patienterne både blev informeret skriftligt om en alternativ – hurtigere – mulighed for udredning på et andet offentligt sygehus. Patienterne blev ud over at modtage indkaldelsesbrev og informationsbrev også opfølgende kontakttet telefonisk efter få dage, da der var tale om patienter, hvor der var begrundet mistanke om alvorlig hjertesygdom. Denne opringning øgede næsten ikke interessen for omvisitering.

Der er stor variation i det antal henvisninger afdelingerne får. Hvis der altid på alle afdelinger skulle opereres med en kapacitetsmargin, ville det betyde et stort tab af ressourcer, hvorfor det vurderes, at det må være tilstrækkeligt at minimum ét sted at vælge sig hen, hvis man ønsker hurtig udredning.

Der er derfor p.t. ikke planer om at øge kapaciteten markant på sygehusene som patienterne vælger, da det nærmest er umuligt at vide, hvor det rette leje vil være. Det vil kræve, at der skulle holdes mange tider ledige, som muligvis ikke ville blive brugt. En sådan tomgang vil være meget bekostelig, og potentielt lade sygehuspersonale stå uden patienter.

Regionen har en finansieringsmodel, der sikrer at sygehusene kan udvide kapaciteten ved mere varig forøgelse af efterspørgslen men vil typisk kun gøre det, hvis der er sikkerhed for, at den udvidede kapacitet rent faktisk benyttes.

Loven indeholder da også fornuftige formuleringer om, at man skal tilbyde udredning enten på eget sygehus, samarbejdssygehus, privat sygehus m.fl. Hvis kravet var, at første sygehus skulle have tider til alle, ville denne passage om alternative muligheder i lovteksten efter vores vurdering ikke have været en del af lovteksten.

Kapacitetsproblemer følges lokalt på sygehusene med løbende justeringer i tilbuddet. På det overordnede niveau følges de generelle kapacitetsproblemer p.t. primært i omfanget af omvisiteringer, da det vil vise en tendens på flaskehalse på tværs af sygehuse. Pr. 2. december 2013 er status i forhold til ret til hurtig udredning, at der kan findes et hurtigt tilbud til de fleste:

- 213 patienter er flyttet til udredning i andet offentligt tilbud
- 37 patienter til udredning i privat regi, hertil kommer omvisiteringer som følge af, at patienterne retter henvendelse direkte til sygehusafdelingen og beder sig omvisiteret til anden afdeling.
- 9 patienter (til regionsfunktion eller højtspecialiseret behandling), har det ikke været muligt at finde alternativt tilbud hverken på et offentligt eller privat sygehus indenfor tidsfristen.

Til sammenligning sendes der i alt månedligt ca. 22.000 henvisninger til sygehusene i Region Syddanmark.

Billedet der tegnes af henvendelserne til Regional Visitation er naturligvis ikke det samme som at al udredning sker indenfor 1 måned, men de områder hvor patienter ønsker at benytte sig af retten til at få hurtig udredning. Alt andet lige vurderes det, at patienter særligt vil rette henvendelse på områder, hvor der er særlig lang ventetid til første undersøgelse.

Region Syddanmark kan p.t. ikke oplyse, hvor hurtigt udredning sker på sygehusene. Statens Serum Institut er på trapperne med en monitoreringsmodel, som skal implementeres fra foråret 2014 og i Region Syddanmark arbejder desuden sideløbende på at udvikle en metode hvor vi via audit/journalgennemgang kan undersøge udredningsvarigheden i første omgang for patienter, som har fået hurtig tid til første kontakt.

Danske Regioners præcisering ved spørgsmål:

Hvilke initiativer har regionerne taget for at leve op til udredningsretten (aftaler med private, længere åbningstider, flere ressourcer, optimering af arbejdsgange)

I forbindelse med varsling af de kommende regler om ret til hurtig udredning er der på sygehusene gjort status over ventetid/pukkel og der er i 2013 arbejdet med pukkelafvikling og optimering af arbejdsgange på sygehusene for at blive klar til 1. september 2013.

Pukkelafviklingen er i praksis organiseret ved f.eks. udvidede åbningstider – med weekend- og aftenambulatorier. Denne har typisk været mulig ved merarbejdsaftaler eller ved brug af eksterne vikarer. Den faldende ventetid har imidlertid på visse områder betydet en øget tilgang af patienter, så ventetiden ikke nødvendigvis er nedbragt i samme omfang som aktivitetsøgningen.

Der er anskaffet mere medicoteknisk udstyr på hjerteområdet og på MR-områder, som generelt er en begrænsende faktor er der til Odense Universitetshospital bevilget en MR-scanner, der tages i brug medio 2014. Frem til da er der udvidede åbningstider på de eksisterende scannere.

Der er i Sygehus Sønderjylland og på Odense Universitetshospital i løbet af 2013 etableret diagnostiske centre. Her skal patienter som er svære at udrede ses. I de diagnostiske centre samles specialerne fokuseret om patienten, hvor diagnosen ikke kan fastlægges entydigt i et enkelt speciale.

Der er samtidig f.eks. arbejdet med fokus på visitation af patienter (udredning/diagnostisk undersøgelse/behandling), udredningsforløb med forbookede tider på baggrund af erfaring med udredningsforløb, opstamning af kontrolforløb.

Region Syddanmarks eksisterende incitamentsordning fra 2012 med honorering af hurtig forundersøgelse videreføres og suppleres med en bonusmodel som træder i kraft hvor 1. besøg afvikles indenfor 14 dage. Denne bonusmodel løber i perioden fra 1. april 2013 til 30. september 2014.

Planlægger regionerne yderligere tiltag for at kunne leve op til udredningsretten

Der er løbende fokus på hurtig indkaldelse og hurtig udredning og området følges ledelsesmæssigt tæt på alle niveauer.

Der iværksættes p.t. pilotprojekt med audit til opfølgning af konkrete afdelinger – som forventes udbredt til flere afdelinger med henblik på afdækning af udredningstid samt læring af flaskehalse i udredningen.

Hvordan informerer regionerne patienterne om deres ret til udredning indenfor 30 dage, herunder hvilken information får patienten, hvis regionen ikke kan leve op til udredningsretten

Vedlagt er Region Syddanmarks brevskebeloner, hvor der informeres om patientens rettigheder. I forhold til ret til hurtig udredning er der udarbejdet 2 skabeloner:

- Indkaldelse kan ske inden for 14 dage
- Indkaldelse kan ikke ske inden for 14 dage, udredning kan ikke garanteres inden for 1 måned.

Vedlagt indkaldelsesbrevene til patienten er endvidere ministeriets pjece/link hertil.

Information om patientens rettigheder og muligheder gives også af patientvejlederne og regional visitation.

Er der områder, hvor der er særlige udfordringer i forhold til at kunne leve op til udredningsretten

For i flest mulige tilfælde at kunne tilbyde patienterne hurtig udredning på det sygehus, som patienten har valgt sig til i første omgang, holdes der bl.a. via ovenstående udvisiteringsmønster og informationer på www.venteinfo.dk øje med områder, hvor der er generelle kapacitetsproblemer og hvor der derfor er behov for at tilvejebringe mere kapacitet. Der er tale om en proces med løbende behov for tilpasninger.

Aktuelt er der flaskehals indenfor neurologi, hvorfor der pr. 1. november 2013 er ansat en neurolog på Friklinikken i Give. Af hensyn til lang ventetid på de specialiserede neurofysiologiske undersøgelser eng/emg undersøges det endvidere, om der kan etableres ekstra kapacitet på en neurologisk afdeling i regionen, idet der her er tale om regionsfunktion, som ikke vil kunne varetages i Friklinikken. Der er desuden indgået aftale med Friklinikken om udredningskapacitet indenfor reumatologi og der er lavet meraktivitetsaftale med ekstra ekkokardiografier på kardiologisk afdeling i Haderslev, da ekkokardiografierne erfaringsmæssigt udgør en flaskehals på flere af regionens sygehuse.

Lokalt opleves at flere andre specialer har vanskeligheder med udredningskapaciteten.

Region Syddanmark omvisiterer endvidere patienter til private klinikker som har indgået aftale med Danske Regioner om udredninger.

Skabelon til indkaldelsesbrev AU – Udredning inden for 1 måned. Afdelingen kan give tid til 1. kontakt inden for 14 dage. Gældende fra 01.09.2013.

NAVN
CPR. NR. m.v.

Kære

Vi har modtaget din henvisning den 10. september 2013 og har givet dig en tid

**Fredag den 20. september 2013 kl. 9.00 iafdeling,
..... Sygehus, Hospitalsgade 112, 0000 Xby.**

Her beskrives – så specifikt som muligt - de informationer, der er relevante i forhold til patientens modtagelse, undersøgelse eller behandling. Se idekatalog.

Kommentar [AM1]: Oplysninger om dato for modtagelse af henvisning anbefales, da den danner beregningsgrundlag for ventetidsrettighederne.

Kommentar [AM2]: Dato og sted for undersøgelse er obligatoriske oplysninger jf. Sundhedslovens § 90.

Som patient har du nogle rettigheder, blandt andet i forhold til udredning og frit sygehusvalg. Du kan eventuelt være berettiget til transport. Du kan læse mere om dine rettigheder på næste side.

Har du spørgsmål, er du velkommen til at kontakte os på telefonnummeret nederst på siden.

HUSK: Meld afbud i god tid, hvis du er forhindret, så en anden kan få glæde af din tid.

Kommentar [AM3]: Oplysninger om rettigheder er obligatoriske jf. Sundhedslovens § 90.

Venlig hilsen
Sekretær
Tlf., tlf. tid kl.....



PATIENTERS RETTIGHEDER

Du har rettigheder som patient

Sundhedsloven giver dig en række rettigheder som patient. Nogle af dem er beskrevet på denne side. Du kan læse mere på www.regionsyddanmark.dk/patientrettigheder

Du har ret til udredning inden for 1 måned

Det betyder, at vi skal undersøge dig og finde frem til hvad du fejler, inden for 1 måned fra den dag vi har modtaget din henvisning. Det forventer vi at kunne. Datoen for modtagelse af din henvisning kan du se på forsiden.

Du skal være opmærksom på:

- Du bliver udredt inden for 1 måned, hvis det er faglig muligt. Hvis ikke, skal du have udleveret en udredningsplan over det videre forløb eller som minimum tid og sted for næste undersøgelse.
- Ved afslutningen af din udredning bliver der taget stilling til, om du skal behandles.

Du har ret til viden om ventetider

På vedlagte udskrift fra www.venteinfo.dk kan du se, på hvilket sygehus ventetiden er kortest. Den oplyste ventetid til første undersøgelse vil være ventetiden til opstart på udredningsforløbet.

Er der ikke vedlagt udskrift, kan det skyldes, at ventetidsoplysninger ikke er tilgængelige på www.venteinfo.dk. Du er velkommen til at ringe til os for at få yderligere oplysninger.

Du kan frit vælge sygehus

Uanset hvilket sygehus du er henvist til, kan du vælge at blive udredt på andre offentlige sygehuse i Danmark, der tilbyder den udredning og behandling, du har brug for. Offentlige sygehuse i de øvrige regioner kan dog afvise dig, hvis de har lang ventetid. Du kan kontakte os, hvis du ønsker din henvisning sendt til et andet sygehus (telefonnummeret står på forsiden).

Du kan være berettiget til transport

Som hovedregel skal du selv sørge for transport til sygehuset. Du kan dog være berettiget til tilskud til dine transportudgifter. Du kan også være berettiget til transport af helbreds-mæssige grunde.

Du kan læse mere på www.regionsyddanmark.dk/patientrettigheder

Du kan få flere oplysninger

Hvis du ikke har adgang til internettet og ønsker pjecer tilsendt, der oplyser om dine rettigheder, kan du kontakte os (telefonnummeret står på forsiden). Har du yderligere spørgsmål eller ønsker din henvisning flyttet, kan du ligeledes kontakte os.

Hvis du har spørgsmål om transportgodtgørelse eller vil bestille transport:

Kontakt Kørselskontoret

Tlf.: 7011 3111

Hvis du har brug for yderligere råd og vejledning om patientrettigheder, herunder ventetid og frit sygehusvalg m.v.:

Kontakt Patientkontoret

Tlf.: 7663 1490

Bor du uden for Region Syddanmark, skal du kontakte patientkontoret i din hjemregion.

Skabelon til indkaldelsesbrev BU – udredning inden for 1 måned. Afdelingen kan ikke give tid til 1. kontakt inden for 14 dage. Gældende fra 01.09.2013.

NAVN
CPR. NR. m.v.

Kære

Vi har modtaget din henvisning den 10. september 2013 og har givet dig en tid

**Fredag den 27. september 2013 kl. 9.00 iafdeling,
..... Sygehus, Hospitalsgade 112, 0000 Xby.**

Her beskrives – så specifikt som muligt - de informationer, der er relevante i forhold til patientens modtagelse, undersøgelse eller behandling. Se idekatalog.

Som patient har du ret til udredning inden for 1 måned. For at imødekomme dette vil vi i Region Syddanmark gerne give dig tid inden for 14 dage. Det kan vi ikke her i afdelingen. Hvis du tager imod ovennævnte tid, kan vi ikke garantere dig, at vi kan udrede dig inden for 1 måned. Hvis du ønsker udredning inden for 1 måned, skal du hurtigst muligt selv tage initiativ til at:

- kontakte os på nedenstående telefonnummer for at flytte din henvisning til et andet offentligt sygehus i regionen, der kan give dig en tid inden for 14 dage (se vedlagte udskrift af venteinfo), eller:
- kontakte Regional Visitation for at få information og hjælp til at benytte alternative muligheder (se telefonnummeret på næste side)

Du kan læse mere om dine rettigheder på næste side.

Har du spørgsmål, er du velkommen til at kontakte os på telefonnummeret nederst på siden.

HUSK: Meld afbud i god tid, hvis du er forhindret, så en anden kan få glæde af din tid.

Venlig hilsen
Sekretær
Tlf., tlf. tid kl.....

Kommentar [AM1]: Oplysninger om dato for modtagelse af henvisning anbefales, da den danner beregningsgrundlag for ventetidsrettighederne.

Kommentar [AM2]: Dato og sted for undersøgelse er obligatoriske oplysninger jf. Sundhedslovens § 90.

Kommentar [AM3]: Afsnittet anbefales med denne ordlyd, da det oplyser om Region Syddanmarks regionale målsætning, vedtaget af Regionsrådet 29. april 2013.



PATIENTERS RETTIGHEDER

Du har rettigheder som patient

Sundhedsloven giver dig en række rettigheder som patient. Nogle af dem er beskrevet på denne side. Du kan læse mere på www.regionsyddanmark.dk/patientrettigheder

Du har ret til udredning inden for 1 måned

Det betyder, at vi skal undersøge dig og finde frem til hvad du fejler, inden for 1 måned fra den dag vi har modtaget din henvisning. Det kan vi desværre ikke garantere dig. Hvis du vil have mulighed for at blive udredt inden for 1 måned, kan det evt. lade sig gøre ved at benytte et andet sygehus i regionen, eller et af de sygehuse vi samarbejder med (samarbejdssygehuse).

Du skal være opmærksom på:

- Du bliver udredt inden for 1 måned, hvis det er faglig muligt. Hvis ikke, skal du have udleveret en udredningsplan over det videre forløb eller som minimum tid og sted for næste undersøgelse.
- Ventetider på regionens sygehuse kan ses på vedlagte udskrift fra venteinfo eller www.venteinfo.dk
- Nogle af regionens samarbejdssygehuse ligger i en anden region. Du kan se listen over samarbejdssygehuse på www.regionsyddanmark.dk/patientrettigheder
- Ved afslutningen af din udredning bliver der taget stilling til, om du skal behandles.

Du har ret til viden om ventetider

På vedlagte udskrift fra www.venteinfo.dk kan du se, på hvilket sygehus ventetiden er kortest. Den oplyste ventetid til første undersøgelse vil være ventetiden til opstart på udredningsforløbet.

Er der ikke vedlagt udskrift, kan det skyldes, at ventetidsoplysninger ikke er tilgængelige på www.venteinfo.dk. Du er velkommen til at ringe til os for at få yderligere oplysninger.

Du kan frit vælge sygehus

Uanset hvilket sygehus du er henvist til, kan du vælge at blive udredt på andre offentlige sygehuse i Danmark, der tilbyder den udredning og behandling, du har brug for. Offentlige sygehuse i de øvrige regioner kan dog afvise dig, hvis de har lang ventetid. Du kan kontakte os, hvis du ønsker din henvisning sendt til et andet sygehus (telefonnummeret står på forsiden).

Du kan være berettiget til transport

Som hovedregel skal du selv sørge for transport til sygehuset. Du kan dog være berettiget til tilskud til dine transportudgifter. Du kan også være berettiget til transport af helbreds-mæssige grunde.

Du kan læse mere på www.regionsyddanmark.dk/patientrettigheder

Du kan få flere oplysninger

Hvis du ikke har adgang til internettet og ønsker pjecer tilsendt, der oplyser om dine rettigheder, kan du kontakte os (telefonnummeret står på forsiden). Har du yderligere spørgsmål eller ønsker din henvisning flyttet, kan du ligeledes kontakte os.

Hvis du har spørgsmål om transportgodtgørelse eller vil bestille transport:

Kontakt Kørselskontoret

Tlf.: 7011 3111

Hvis du ønsker information om hurtigere udredning og hjælp til at benytte alternative muligheder:

Kontakt Regional Visitation

Tlf.: 7663 1475

Hvis du har brug for yderligere råd og vejledning om patientrettigheder, herunder ventetid og frit sygehusvalg m.v.:

Kontakt Patientkontoret

Tlf.: 7663 1490

Bor du uden for Region Syddanmark, skal du kontakte patientkontoret i din hjemregion.