



SUNDHEDSMINISTERIET

Holbergsgade 6
DK-1057 København K

T +45 7226 9000
F +45 7226 9001
M sum@sum.dk
W sum.dk

Folketingets Sundhedsudvalg

Dato: 31-08-2022
Enhed: SPOLD
Sagsbeh.: DEPAMG
Sagsnr.: 2207777
Dok. nr.: 2381150

Folketingets Sundhedsudvalg har den 23. maj 2022 stillet følgende spørgsmål nr. 779 (Alm. del) til sundhedsministeren, som hermed besvares. Spørgsmålet er stillet efter ønske fra Jens Henrik Thulesen Dahl (DF).

Spørgsmål nr. 779:

”Hvad er ministerens holdning til, at Region Midtjylland har en ventetid på kontakt til visitationen på 3 uger i forhold til at sikre overholdelse af behandlingsgarantien på 30 dage ud fra et konkret eksempel, hvor en borger den 17. maj får en tid til en øjenundersøgelse i maj 2023 og samtidig får oplyst, at borgeren kan blive ringet op af visitationen om 3 uger med henblik på henvisning til et andet behandlingssted?”

Svar:

Til brug for besvarelsen er der indhentet bidrag fra Region Midtjylland, der oplyser følgende:

”Region Midtjylland besvarer hver dag 250 – 300 henvendelser fra borgere, der skal omvisiteres eller vejledes, og det er derfor ikke på baggrund af de angivne oplysninger muligt at erindre den konkrete borgers henvendelse. Det ændrer dog ikke ved, at Patientkontoret i maj måned havde lange ventetider, og at det dermed er sandsynligt, at det er den angivne ventetid på 3 uger, som borgeren har fået oplyst.

Baggrunden for de lange ventetider i maj måned var primært tekniske udfordringer med et nyt it-system, som er taget i brug i foråret med henblik på at give borgerne en lettere og mere fleksibel adgang til at kontakte Patientkontoret. Systemet giver borgerne mulighed for at henvende sig til Patientkontoret 24/7 via en elektronisk kontaktformular, og de slipper dermed for at vente i en telefonkø, når de ønsker hjælp fra en patientvejleder.

De tekniske udfordringer betød, at flere opgaver måtte udføres manuelt af patientvejlederne, hvilket desværre i en periode gav længere ventetid for borgerne. Fejlene i it-systemet er nu rettet, og it-systemet medvirker igen til en hurtigere og sikrere sagsbehandling af henvendelserne.

Region Midtjylland er løbende meget opmærksom på at holde ventetiderne til visitation i Patientkontoret så lave som muligt, og der er flere gange prioriteret flere ressourcer til kontoret, ligesom der arbejdes med effektivisering af arbejdsgange. Der vil dog stadig være perioder med midlertidige udsving, som der vanskeligt kan tages højde for, f.eks. når særligt mange borgere henvender sig. Endvidere vil der i perioder komme nedgang i antallet af henvendelser, der kan besvares, når der er ferieafvikling, sygdom m.m. i Patientkontoret.

Der er udarbejdet en prognose for den generelle forventning til ekspeditionstider i Patientkontoret fremover. Under forudsætning af, at der vil være et normalt antal

henvendelser, er det forventningen, at den nuværende ekspeditionstid på cirka to dage på omvisitering af scanninger, røntgen m.m. fremover kan holdes. I forhold til andre omvisiteringer, som f.eks. kræver koordinering med den afdeling, som borgeren oprindeligt er henvist til, er der en forventning om en ekspeditionstid på omkring 1 uge fra medio september.”

Jeg henholder mig til bidraget fra Region Midtjylland.

Med venlig hilsen

Magnus Heunicke / Andreas Munk Gauger