



www.frittsykehusvalg.no
Informasjonstelefonen 800 41 004

Årsmelding 2009

 **HELSE MIDT NORGE**

Kontoret for Fritt Sykehusvalg i Midt Norge
Januar 2010

Innholdsfortegnelse

1.0 Organisering og ansatte i tjenesten Fritt sykehusvalg Norge	s.3
2.0 Arbeidsoppgaver Pasientrådgiver i Midt-Norge	s.3
2.1 Nye arbeidsoppgaver i 2009	s.3
3.0 RHF nettverk, fritt sykehusvalg	s.4
4.0 Informasjonstiltak i 2009	s.4
5.0 Statistikk over telefonhenvendelser i 2009	s.5
6.0 Styringsindikator	s.9
7.0. Aktuelle saker som har vært tema på pasientrådgivermøter i 2009	
7.1 Åpning av Helsetjenestens veiledningssenter	s.10
7.2 Utvidelse av tjenester med volumtall på nettstedet	s.10
7.3 Avtalespesialister og private røntgeninstitutter	s.10
7.4. informasjon om kreftbehandling på nettstedet	s.10
Vedlegg:	
Mandat RHF-nettverk pasientrådgivere/ fritt sykehusvalg	s.11

1.0 Organisering og ansatte i tjenesten Fritt Sykehusvalg Norge

Avdeling for bioteknologi og generelle helselover i helsedirektoratet er ansvarlig for tjenesten Fritt Sykehusvalg Norge.

De regionale helseforetakene ved fagavdelingen er ansvarlig for å bemanne telefontjenesten. I Helse Midt-Norge er arbeidsgiveransvaret er lagt til Helse Nordmøre og Romsdal HF

Per i dag betjener åtte stillinger den nasjonale informasjonstjenesten for Fritt Sykehusvalg (FsN), slik:

- Fire pasientrådgivere er lokalisert i Tønsberg (Helse Sør/Øst) I tillegg er en pasientrådgiver lokalisert i Eidskog (engasjementstilling)
- En pasientrådgiver er lokalisert i Lofoten (Helse Nord)
- En pasientrådgiver er lokalisert i Høyanger (Helse Vest)
- En pasientrådgiver er lokalisert i Molde (Helse Midt Norge)

I 2009 ble det gjennomført to nasjonale samarbeidsmøter. Møteansvarlig rullerer mellom regionene når det gjelder organisering og dekning av kostnader i forbindelse med møtene. Spesialrådgiver Janne Kristin Kjøllesdal i helsedirektoratet har deltatt på begge pasientrådgivermøtene i 2009

2.0 Arbeidsoppgaver pasientrådgiver i Midt-Norge

Kontoret for fritt sykehusvalg i region Midt Norge formidler informasjon om behandlingstilbud innenfor spesialisthelsetjenesten.

Informasjon som formidles via telefontjenesten er tilbud ved helseforetakene, rusinstitusjonene, rehabiliteringsinstitusjonene samt avtalespesialistene i regionen.

Kontoret innhenter og oppdaterer månedlig opplysninger om forventet ventetid til et utvalg tjenester som er inkludert i nettstedet www.frittsykehusvalg.no

I tillegg til å informere om ventetider besvares spørsmål om rettigheter, kvalitetsindikatorer, transport og andre generelle spørsmål.

Informasjonstjenesten Fritt sykehusvalg Norge er involvert i det nasjonale prosjektet ”raskere tilbake” og pasienter som er aktuelle, blir informert om dette.

Pasientrådgiver fungerer som webmaster for informasjonen som publiseres på www.helse-midt.no vedrørende diverse pasientinformasjon, regionenes avtalespesialister og om prosjektet raskere tilbake.

Telefontjenesten har siden høsten 2008 fungert som back-up for rehabiliteringstelefonen i Midt-Norge som primært betjenes av koordinerende enhet for rehabilitering i Helse Nord-Trøndelag ved Nancy Haugan

Pasienter, pårørende og fagfolk kan ringe om de har spørsmål om habiliterings- og rehabiliteringstilbudet i Helse Midt-Norge.

2.1 Nye arbeidsoppgaver i 2009

Helse Midt-Norge RHF ble i oppdragsdokumentet for 2009 pålagt å *sørge for at det er rutiner/systemer som innebærer at henvisninger til spesialisthelsetjenesten innen psykisk helsevern blir koordinert slik at pasientene slipper å bli henvist til flere tjenesteytere for å få hjelp.*

Med bakgrunn i dette etablerte Helse Midt-Norge RHF fra 1. Mai nye retningslinjer for henvisninger til avtalespesialister innen psykisk helsevern. Det ble etablert en ordning med en regional koordinator som skulle bistå i viderehenvisningen til spesialisthelsetjenesten.

Siden pasientrådgiver for tjenesten Fritt Sykehusvalg Norge i Helse Midt-Norge RHF allerede hadde god kjennskap til avtalespesialistene, ble oppgaven lagt i tilknytning til denne stillingen.

Koordinatoren foretar ikke faglige vurderinger av søknadene, men kontakter og videreformidler henvisningene innen 5 arbeidsdager

Dersom en ikke lykkes med å få time til annen avtalespesialist, vil koordinatoren i samråd med pasienten viderehenvise henvisningen til nærmeste DPS.

Erfaringer fra 1.mai og ut 2009 viste at det ikke er et stort omfang som har blitt videreformidlet etter at de nye retningslinjene ble iverksatt.

Ordningen har likevel bidratt til at en rekke enkeltpasienter har fått et bedre tilbud enn før ved at man unngår at de selv må ringe rundt eller må stå på lange ventelister før behandling.

Totalt i perioden ble 63 henvisninger videreformidlet av koordinatoren. Av disse var ca 60 % av pasientene hjemmehørende i Trondheim. I overkant av 50 % fikk et tilbud hos annen avtalespesialist, de resterende ble henvist til det distriktspsykiatriske senteret de sogner til eller av ulike årsaker returnert til henvisende lege eller avtalespesialist.

Generelt er det liten ledig kapasitet blant avtalespesialistene i regionen, men erfaringene så langt viser at vi med de nye retningslinjene har fått et system som gjør at avtalespesialistene kan informere både om manglende kapasitet og ledig kapasitet til koordinatoren.

Koordinatoren kan slik benyttes som formidlingsentral for både pasienter, henvisende leger og avtalespesialistene.

3.0 RHF-nettverk, fritt sykehusvalg

RHF-nettverk fritt sykehusvalg skal arbeide for at informasjonstjenesten blir utført på en enhetlig og koordinert måte og imøtekommer brukernes behov i forhold til informasjon og service. Videre er det et mål at informasjon av styringsmessig verdi blir systematisert og videreformidlet. Vedlegger mandat for nettverket.

Årsmelding fra RHF-nettverk pasientrådgivere/fritt sykehusvalg fremlegges for fagdirektørene etter invitasjon til deltakelse på fagdirektørmøte i februar måned. Samtidig presenteres planer for inneværende år. Enkelt saker kan meldes inn til fagdirektørmøtet ved behov.

4.0 Informasjonstiltak i 2009

For å gjøre informasjonstjenesten fritt sykehusvalg mer kjent i befolkningen gjennomførte Helsedirektoratet flere tiltak i 2009.

På web ble det benyttet to ulike annonsenettverk, som skulle treffe bredt i befolkningen. For å treffe målgruppen som er i eller planlegger behandling, ble det annonsert på nettsider med annen helseinformasjon som lommelegen.no, doktoronline.no og LHL.no. Videre ble det annonsert i følgende tidsskrifter: Vi over 60, Pensjonisten og Sykepleien. I tillegg ble annonsepakken på gule sider og 1881 utvidet. En økning av antall søkeord, utvidelse av informasjonen om tjenesten og bruk av bannerannonser, som brukerne kan klikke på og komme direkte til nettsiden var virkemidlene her.

Brosjyren Dine rettigheter i spesialisthelsetjenesten ble revidert i ny og utvidet versjon i 2009 og vil være tilgjengelig i januar 2010

Det har ikke vært gjennomført noen regionale informasjonstiltak i Helse Midt-Norge i 2009.

5.0 Statistikk telefonhenvendelser i 2009

Henvendelser fra Midtnorske pasienter til informasjonstjenesten fritt sykehusvalg Norge var i 2009: 1952. Dette er en økning på 6 % fra 2008.

Nasjonalt var det 22137 henvendelser i 2009 og dette er en økning på 14 % fra 2008.

Region	2009	2008	Prosent
Helse Sør-Øst	14356	12206	18 %
Helse Vest	2191	2335	-6 %
Helse Midt-Norge	1952	1845	6 %
Helse Nord	3262	2879	13 %
Ukjent	376	164	129 %
Totalt 01.01. - 31.12	22137	19429	14 %

Når det gjelder fordeling mellom fylkene har det fra 2008 vært en økning i begge trøndelagsfylkene. Økningen var på hele 23 % i Sør-Trøndelag. I Møre og Romsdal har det derimot vært en nedgang på 12 %.

Fordeling av henvendelser prosentvis var i 2009 slik: Sør-Trøndelag: 51 % , Møre og Romsdal: 34% og Nord-Trøndelag: 15%

Etter fylke	2009	2008	Endring
Møre og Romsdal	658	746	-12 %
Nord-Trøndelag	298	292	2 %
Sør-Trøndelag	996	807	23 %
Totalt	1952	1845	6 %

Nedenfor viser tabellene at som tidligere år gjelder flest henvendelser sykdommer i muskel/skjelettsystemet og bindevevet. Siste året har det vært en økning i henvendelser vedrørende psykisk helsevern. Dette har trolig sammenheng i at kontorene for fritt sykehusvalg har blitt involvert i tiltak for å bedre informasjon om avtalespesialsiter innen psykisk helsevern.

Den høye andelen ”ukjent” i fagområdetetabellen er forårsaket av at det kan være annet enn ventetid som etterspørres, for eksempel rettigheter i forhold til transport eller annet. Andelen ”ukjent” i diagnosetabellen kan være forårsaket at det er poliklinisk vurdering som etterspørres og at diagnose ikke er kjent.

Fagområde med flest henvendelser - Nasjonalt	Henvendelser	Prosent
Muskel- / skjelettsystemet og bindevevet	7197	33 %
Ukjent	2505	11 %
Psykisk helsevern, voksne	1955	9 %
Fordøyelsessystemet	1873	8 %
Billeddiagnostikk	1531	7 %
Hjerte og blodårer	1008	5 %
Øre-, nese- og halssykdommer	975	4 %
Hud og underhud	880	4 %
Øyesykdommer	691	3 %
Nervesystemet	664	3 %
Sum topp 10	19279	87 %

Diagnoser med flest henvendelser – Nasjonalt	Henvendelser	Prosent
Ukjent	6242	28 %
Meniskskade, kikhullsoperasjon (artroskopi)	1440	7 %
MR-undersøkelse	1110	5 %
Hofteleddsartrose (slitasjegikt): Protese	969	4 %
Skulder, kikhullsoperasjon (artroskopi)	762	3 %
Fotkirurgi: Hæl og forfot (Hallux valgus, hammertå, Mortons metatarsalgi)	713	3 %
Håndkirurgi (triggerfinger, Dupuytren's, deQuervains, canalis carpi)	628	3 %
Åreknuter	451	2 %
Kneleddsartrose (slitasjegikt): Protese	436	2 %
Nevrologisk utredning	414	2 %
Sum topp 10	13165	59 %

Tabellen nedenfor viser at det som tidligere år er flest pasienter som kontakter oss.

Hvem kontakter - Nasjonalt	Henvendelser	Prosent
Pasienten	15896	72 %
Pårørende	2399	11 %
Primærlege	1635	7 %
Foreldre	675	3 %
Nav	523	2 %
Andre	487	2 %
Sykehus	373	2 %
Ukjent	148	1 %
Barn	1	0 %
Totalt 01.01.-31.12.	22137	100 %

Av de 1952 henvendelsene fra Midt Norge i 2009 ble 74 % besvart av Pasientrådgiver i Midt Norge, de resterende ble besvart av andre regioner. Dette er forårsaket i at telefontjenesten er nasjonal og at kontoret har kun en pasientrådgiver.

I tillegg blir henvendelsene besvart av andre regioner ved ferier eller annet fravær. Når pasientrådgiver er opptatt i telefon eller driver individuell oppfølging, går henvendelsene ut av regionen.

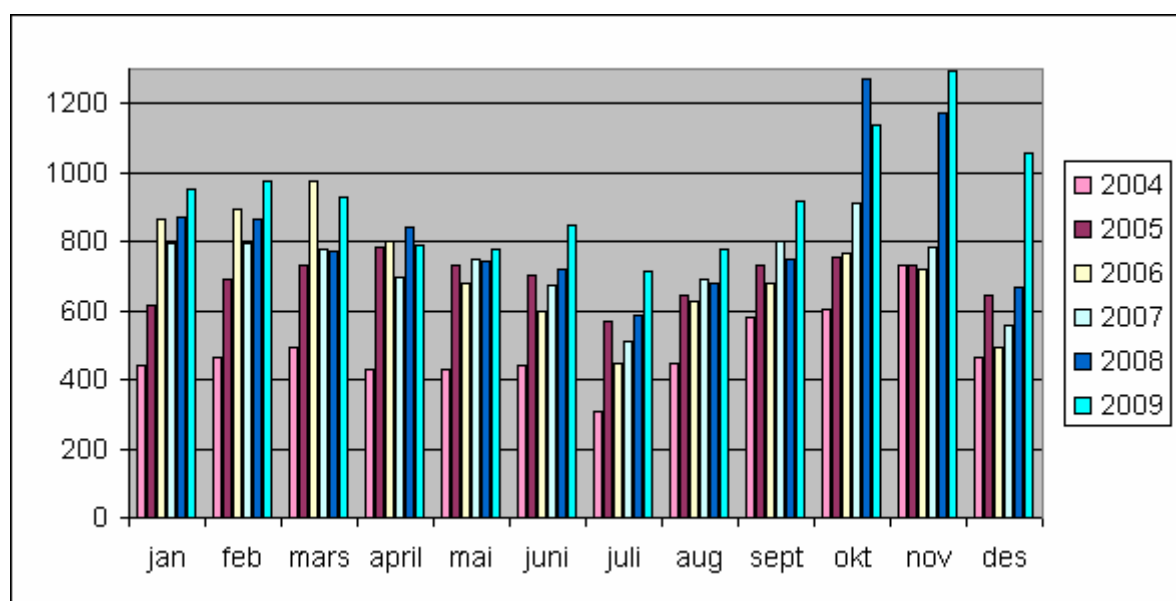
Innringere bosatt i Helse Midt-Norge etter svarsted	Antall	Prosent
Helse Sør/Øst, Tønsberg	347	18 %
Helse Vest, Høyanger	54	7 %
Helse Midt Norge, Molde	1440	74 %
Helse Nord, Lofoten	111	6 %
01.01. - 31.12.2009	1952	100 %

Totalt besvarer kontoret for fritt sykehusvalg i Midt Norge 2332 henvendelser, noe som utgjør 380 flere henvendelser enn det totale antall henvendelser fra Midtnorske pasienter.

62 % av de besvarte henvendelser ved kontoret i Molde er fra Midtnorske pasienter, 16 % er henvendelser fra Sør/Øst, Nord: 13 % og tilslutt Vest med 8 %.

Besvart av Helse Midt-Norge, Molde	Antall	Prosent
Helse Sør-Øst	379	16 %
Helse Vest	192	8 %
Helse Midt-Norge	1440	62 %
Helse Nord	297	13 %
Ukjent	24	1 %
01.01. - 31.12.2009	2332	100 %

Tabellen nedenfor viser antall besøkende til nettstedet www.frittsykehusvalg.no. Sammenlignet med 2008 har det vært en økning på 12,5 %. I gjennomsnitt er bruken av nettstedet 932 pr dag, noe som er en økning på ca100 besøk pr. dag fra 2008.



Grafen viser gjennomsnittlig antall besøk på nettstedet pr. dag. Et besøk er en serie av hendelser som starter med at en besøkende kommer inn på nettstedet og slutter med at personen forlater nettstedet eller er passiv i mer enn 30 minutter. Opptelling av antall besøk baserer seg på IP-adresse.

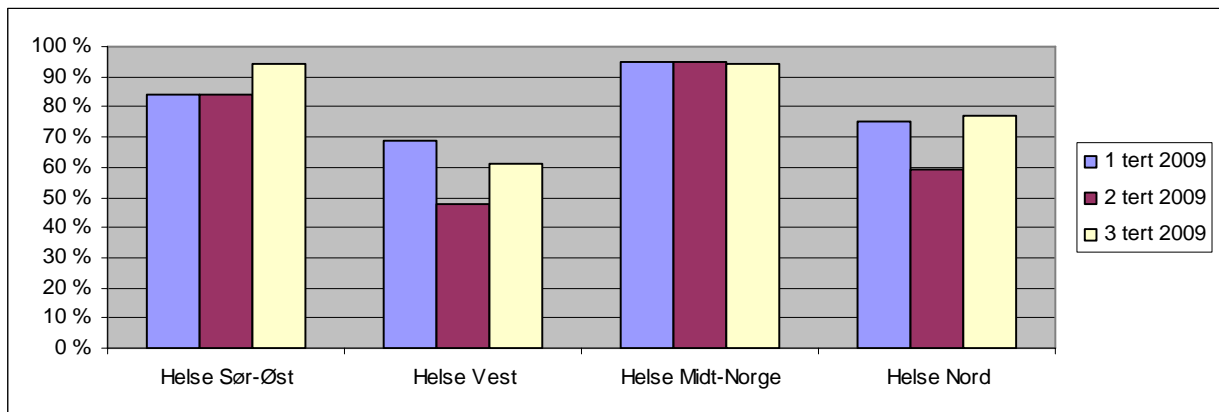
6.0 Indikator Andel av ventetider på www.frittsykehusvalg.no som er oppdatert siste 4 uker

I oppdragsdokumentet fra HOD er det krav om tertialvis rapportering av denne indikatoren. I tillegg har medisinsk direktører i de regionale helseforetakene besluttet at indikatoren taes ut hver måned, for bruk i styringsdialogen med HF ene.

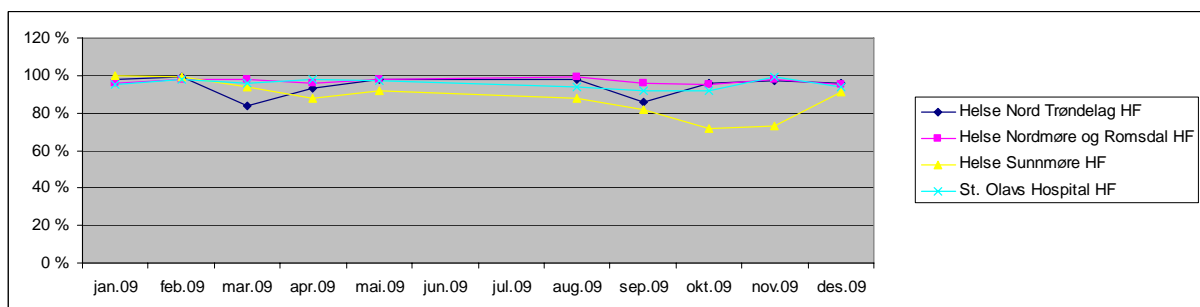
I Helse Midt-Norge er det etablert følgende rutiner: hver måned sendes rapport til de administrerende direktørene i Helseforetakene, kopi sendes til HF enes statistikk ansvarlige og til Helse Midt Norge RHF

Helse Midt Norge har ved alle målingene i 2009 kommet bra ut når det gjelder andel oppdaterte ventetider. 94-95% oppdaterte ventetider er svært høyt sammenlignet med de andre RHF. Kun Helse Sørøst har i løpet av året klart å få en like høy andel som Helse Midt-Norge. Helsedirektoratet ønsker at det blir innført kvalitetsrutiner for å sikre at andel oppdaterte ventetider på nettstedet blir høyest mulig, målsetningen er en oppdateringsprosent på 100.

Se grafisk fremstilling av tertialmålingene i 2009 nedenfor:



Helseforetakene i Midt-Norge har hatt følgende utvikling i 2009:



7.0 Aktuelle saker som har vært tema på pasientrådgivermøter i 2009

7.1 Åpning av Helsetjenestens veiledningssenter i 2009

Bakgrunn for etableringen går tilbake til mai 2008 der Helsedirektør Bjørn-Inge Larsen inviterte representanter fra de regionale helseforetakene og andre relevante miljøer til en idèdugnad for å diskutere om det var behov for nytenkning med økt fokus på service. Det ble opprettet en bredt sammensatt arbeidsgruppe som hadde som mandat å utvikle et forslag til en modell hvor hensikten er bedre koordinering, samordning og samhandling mellom de tjenestene i helsevesenet som driver med service, rådgivning og veiledning fra allerede etablerte tjenester på en bedre måte. I desember 2008 ble det besluttet at HELFO skulle etablere en nasjonal rådgivningstjeneste. Denne ble åpnet i mai 2009.

Den nasjonale telefontjenesten 815 70 070 skal kanalisere henvendelsene til riktig instans. Erfaringene viser at vi mottar en del samtaler som er satt over fra veiledningssenteret. Det er derimot få telefoner vi har som har vært aktuelle å sette over til tjenesten.

7.2 Utvidelse av tjenester med volumtall på nettstedet

Kunnskapssenteret har fått i oppdrag å utvide tjenester med volumtall. Det er foreløpig uklart når i 2009 disse vil bli publisert.

7.3 Private røntgeninstitutter skal de inn på nettstedet i 2010?

Med bakgrunn i at dette var oppe i spørretimen på Stortinget høsten 2008 har pasientrådgiverne tatt dette opp men helsedirektoratet. I januar 2010 har vi fått informasjon om at HOD har innkallet helsedirektoratet til møte der dette blir tema.

7.4 Informasjon om kreftbehandling på nettstedet

Pasienter og fagfolk har kontaktet oss og reagerer på at ventetider til kreftbehandling ikke inngår på nettstedet. Da tjenesten ble etablert i 2003 var fagdirektørene i RHF ene prinsipielt i mot at ventetider til disse skulle legges ut på nettet. Pasientrådgiverne mener at det å lansere ventetider er lite hensiktsmessig, men en oversikt over hvor den mest vanlige kreftkirurgien utføres, samt volumtall for disse, hadde sannsynligvis ført til at denne pasientgruppen enklere kunne benyttet sin rett til fritt sykehusvalg.

Vedlegg:

Navn: RHF-nettverk pasientrådgivere/fritt sykehusvalg.

Mandatet ble med innarbeidete rettelser godkjent på fagdirektørmøte 27.10.2008

Leder: Leder representerer nettverket og samordner kommunikasjonen. Funksjonstid er 2 år. Sittende leder er: Sissel Juliussen (Helse Nord) 01.06.2008 – 31.05.2010.

Varighet: Første møte 9. januar 2002. Virksomhet uten avbrudd deretter.

Oppdragsgiver: Landets regionale helseforetak ved fagdirektøren på vegne av administrerende direktør.

Mandat: RHF-nettverk pasientrådgivere/fritt sykehusvalg skal arbeide for at informasjonstjenesten blir utført på en enhetlig og koordinert måte og imøtekommer brukernes behov i forhold til informasjon og service. Videre er det et mål at informasjon av styringsmessig verdi blir systematisert og videreformidlet.

Sammensetning og oppgaver

Nettverket består av pasientrådgiverne fra landets regionale helseforetak, og har 3 faste årlige møter. Telefonmøter holdes ved behov. Oppgavebeskrivelse:

1. Samarbeid om tilfredsstillende bemanning av informasjonstjenesten. Særsilt fokus på ferie og dager i tilknytning til årets høytidsdager. Dokumenteres.
2. Felles driftsstatistikk over mottatte anrop på informasjonstelefonen.
3. Rapportering av styringsvariabel til Helse- og omsorgsdepartementet fra og med 2007: *Andel ventetider på www.frittsykehusvalg.no oppdatert siste 4 uker*
4. Nettstedet www.frittsykehusvalg.no Oppfølging i henhold til Helsedirektoratets veileder IS-1200. Bl.a.:
 - a. Datakvalitet på ventetidsprognosene. Følge opp mangelfull rapportering av forventet ventetid og indikasjoner på misvisende rapportering.
 - b. Funksjonalitet og et tilfredsstillende utvalg av fagområder og tjenester i forhold til brukernes behov. Systematisere innmeldte behov som ikke blir dekket og formidle de til fagdirektørkollegiet og Helsedirektoratet.
5. Samarbeid med Helsedirektoratet om utvikling av nettstedet og telefonløsningen. Helsedirektoratet er eier av infrastrukturen på internett og telefonløsningen gjennom oppdrag fra Helse- og omsorgsdepartementet.
6. Overvåke mønster i informasjonen fra brukerne som kan være av styringsmessig verdi, her under pasienttilfredshet, pasientrettigheter og tilgang til helsetjenester. Erfaringene forelegges fagdirektørene via leder av forumet, til informasjon og eventuelt videre oppfølging.
7. Nettverket kan på forespørsel bistå med informasjon som etterspørres av fagdirektørene. Henvendelser som forventes å angå hele landet rettes til leder av Nettverket. Henvendelser av regional interesse kan rettes til ansvarlig pasientrådgiver i den enkelte region.

Årsmelding/kontakt med oppdragsgiver

Årsmelding fra RHF-nettverk pasientrådgivere/fritt sykehusvalg fremlegges for fagdirektørene etter invitasjon til deltakelse på fagdirektørmøte i februar måned. Samtidig presenteres planer for inneværende år. Enkelt saker kan meldes inn til fagdirektørmøtet ved behov.