

KONTORET FOR FRITT SYKEHUSVALG

ÅRSRAPPORT 2010

TØNSBERG 15.1.2011

INNHALDSFORTEGNELSE

1	FORMÅLET MED KONTORET	4
1.1	Statsbudsjettet for 2010 (Prop 1 S (2009–2010)).....	4
1.2	St.prp. nr. 1 (2009–2010) for budsjettåret 2010	4
2	ORGANISERING OG ANSVAR	4
2.1	Nasjonal organisering	4
2.2	Lokal organisering og ansvar.....	4
3	HOVEDAKTIVITETER I 2010	4
3.1	Serviceorientert telefontjeneste.....	4
3.2	Samarbeidet med Helsedirektoratet.....	5
3.3	Nettstedet Fritt sykehusvalg.....	5
3.4	Aktiviteter knyttet til oppgaver i Helse Sør Øst RHF.....	6
3.4.1	Tilgjengelighet psykisk helsevern	7
3.4.2	Aktivitet relatert til ordningen Raskere tilbake	7
3.4.3	Database for avtalespesialister med driftstilskudd innenfor somatikk	7
4	AKTIVITET RELATERT TIL TELEFONTJENESTEN.....	8
4.1	Totalt antall telefonhenvendelser 2010.....	8
4.2	Årlig fordeling av telefonhenvendelsene til kontoret i helseregion sør-øst.....	8
4.3	Utvikling telefonhenvendelser etter fylke	9
4.4	Telefonhenvendelser besvart fra region.....	9
4.5	Fagområder med flest henvendelser.....	9
4.6	Diagnoser med flest henvendelser.....	10
4.7	Hva henvendelsene gjelder	10
4.8	Hvem kontakter fritt sykehusvalg?	10
4.9	Antall fastleger som benytter fritt sykehusvalg.....	11

5	UTFORDRINGER 2011	11
----------	--------------------------------	-----------

1 FORMÅLET MED KONTORET

Kontoret for fritt sykehusvalg for helseregion Sør Øst skal bidra til å sikre befolkningen lik tilgang på helsehjelp av god kvalitet, utjevne ventetiden og optimalisere ressursutnyttelsen i den samlede sykehussektoren, også den private delen. Kontoret skal videre bidra til å øke pasientenes mulighet til medbestemmelse på helseområdet ved å gi dem rett til å velge hvilket sykehus de skal behandles på.

1.1 Statsbudsjettet for 2010 (Prop 1 S (2009–2010))

Åpenhet om kvalitet og resultater:

Det er et mål å videreutvikle valgmulighetene knyttet til fritt sykehusvalg og fastlegeordningen slik at pasientene får informasjon de synes er relevant for å kunne velge. Det er et mål at tilgjengelighet til helsetjenester er god. Rådgivningstelefonen for Fritt sykehusvalg, nettstedet for Fritt sykehusvalg og Helsetjenestens veiledningssenter skal medvirke til god og likeverdig tilgjengelighet til spesialisthelsetjenester.

- Jfr. Fremtidens helsetjeneste for alle – Ny pasientrolle – Pasientforløp og brukermedvirkning – Mål for perioden(Kvalitetsstrategien 2005 – 2015);
 - o *Bedre tilgang til kvalitetssikrede nett- og telefontjenester.*

1.2 St.prp. nr. 1 (2009–2010) for budsjettåret 2010

”Det er et mål at tilgjengeligheten til helsetjenester er god. Informasjonstjenesten Fritt sykehusvalg skal medvirke til god og likeverdig tilgang til spesialisthelsetjenester..... Det er et mål å videreutvikle valgmulighetene knyttet til fritt sykehusvalg og direktoratet vil i 2011 arbeide for å utvide innholdet på nettstedet med informasjon om ulike behandlingstilbud og ventetider innen kreftområdet

2 ORGANISERING OG ANSVAR

2.1 Nasjonal organisering

Fritt sykehusvalg Norge med telefonnummer 800 41 004, nettstedet www.frittsykehusvalg.no og den telefontekniske løsningen, Incontact, eies av helsedirektoratet.

FsN er primært rettet mot pasienter, pårørende og fastleger. Telefontjenesten bemannes av RHF`ene, og erfarne pasientrådgivere dekker telefontjenesten daglig mellom 8.00 – 15.00.

2.2 Lokal organisering og ansvar

Kontoret for Helse Sør-Øst er lokalisert i Tønsberg, og betjenes per i dag av 6 pasientrådgivere, fordelt på 5,2 stillinger. Alle har sykepleiefaglig bakgrunn, og er ansatt i avdeling for Bestilling og rapportering, i Helse Sør Øst RHF.

Kontoret betjener hele regionen, som i 2010 har et befolkningsgrunnlag på nærmere 2,7 millioner innbyggere.

3 HOVEDAKTIVITETER I 2010

3.1 Serviceorientert telefontjeneste

Aktiviteten ved informasjonskontoret har vært opprettholdt som forrige år, med å gi informasjon til pasienter, pårørende, fastleger, NAV kontor, sykehus, arbeidsgivere m.fl. som kontakter oss, via telefontjenesten; 800 41 004. Informasjon og rådgivning vedrørende

forventet ventetid gis på bakgrunn av den kontakt og informasjon kontoret får fra helseforetak, private sykehus, institusjoner og avtalespesialister i helseregion sør-øst. Kontoret for fritt sykehusvalg tar mål av seg å ha en høy grad av kvalitet på den informasjonen som viderefremmes til brukere av tjenesten. Kap. 4 redegjør nærmere for denne aktiviteten ved kontoret.

3.2 Samarbeidet med Helsedirektoratet

Det har i 2010 vært gjennomført 3 nasjonale pasientrådgivermøte, hvorav direktoratet har deltatt på to av møtene.

Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten har fått i oppdrag å utvide tjenester med volumtall. Det ble lansert en utvidelse med 39 somatiske tjenester i 2010. Etter dette er det nå volumtall på 98 tjenester på nettstedet.

Det har i 2010 vært en løpende annonsering om informasjonstjenesten. 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 Hvilepuls og på pasientorganisasjonen Landsforening for Hjerte- og Lungesyke (LHL) sine nettsider. I tillegg ble det annonser i tidsskriftene Pensjonisten, Sykepleien og Dagens Medisin.

Videre ble det i tillegg sendt ut informasjonspakker til alle fastlegekontorene og apotekene. Pakkene inneholdt plakat, visittkort og brosjyren "Dine rettigheter i spesialisthelsetjenesten" som ble utgitt i en ny og utvidet versjon i 2010. Materiell har også blitt etterbestilt og totalt ble det distribuert 3000 pakker og 100 000 brosjyrer.

Pasientrådgiverne i landet har fremholdt sitt ønske om at helsedirektoratet etablerer en arbeidsgruppe for videreutvikling av fagområder og tjenester på www.frittsykehusvalg.no

Pasientrådgiverne ønsker at opplærings-/kompetanseplan for pasientrådgiverne utarbeides og vedlikeholdes med regelmessige revisjoner. Planen forankres i Helsedirektoratet

Det er planlagt å undersøke mulighetene for utvikling av nettsted, chat, SMS mv. Direktoratet innkaller til møte for å se nærmere på mulighetene.

Helsedirektoratet har fått i oppdrag fra HOD å publisere informasjon om diagnostisering og behandling av kreftsykdommer på nettstedet. Ventetidsinformasjon skal også være med. Pasientrådgiverne ønsker å delta i prosessen med en representant.

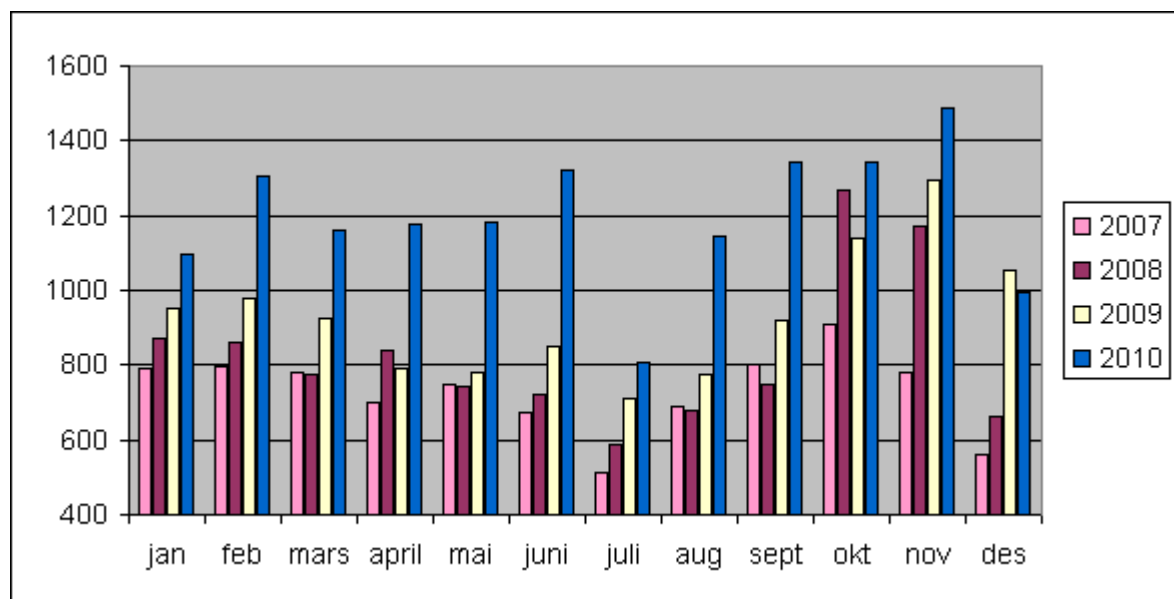
Helsedirektoratet har en undersøkelse gående, Pasientstrømanalyse, om bruken av fritt sykehusvalg. Den skal være klar våren 2011.

Det har vært gjennomført studietur til Skottland med fokus på pasientveiledning. Det har også vært gjennomført samhandlingstur til Stockholm hvor kvalitet i helsetjenesten var hovedfokus.

3.3 Nettstedet Fritt sykehusvalg

Nettsiden har en tilbakemeldingsfunksjon hvor brukerne kan sende inn spørsmål og kommentarer. I underkant av 400 personer kontaktet nettsiden i 2010, tilsvarende nivå i 2009. Alle henvendelser besvares innen 1-3 dager. Henvendelsene kom både fra pasienter og pårørende og helsepersonell. Pasientene hadde spørsmål knyttet til valg av behandlingssted, rettigheter og reiseutgifter og hvordan de kunne komme videre i pasientforløpet sitt.

Helsepersonell henvendte seg i hovedsak for å korrigere informasjon om sitt behandlingssted. Kontoret for fritt sykehusvalg bidrar i besvarelsen av disse henvendelsene.



Figur 1. www.sykehusvalg.no - gjennomsnitt antall besøk pr. dag

Figur 1 viser gjennomsnittlig antall besøk (visits) på nettstedet pr. dag i 2010, sammenlignet med tilsvarende besøkstall siden 2007. 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.

Data knyttet opp til bruken av nettstedet vårt; www.sykehusvalg.no viser en stor økning fra 2009.

3.4 Aktiviteter knyttet til oppgaver i Helse Sør Øst RHF

Som en del av avdeling for bestilling og rapportering leverer kontoret systematiserte data over henvendelser til kontoret, som supplement til de analyser enheten gjør, for eksempel på kapasitet og ventetider i foretaksgruppen. Forespørsel fra Kjøp av helsetjenester er fulgt opp og levert.

Vår gode og utstrakte kontakt med brukerne av tjenestene gjør at opplysningene vi får inn er blitt viderefremidlet til avdeling for BoR for å nyttiggjøres best mulig av Helse Sør Øst RHF. Det har blitt formidlet informasjon om ventetidssituasjonen ved ablasjonsbehandling ved atrieflimmer og svarbrev fra helseforetak med manglende / misvisende informasjon til pasienter. Det er også fokusert på manglende ivaretagelse av pasientrettigheter ved helseforetak.

Det ble i 2010 utarbeidet notat om Kontoret for fritt sykehusvalg i Sør Øst. Notatet gir en god oversikt over arbeidsoppgaver og bidrag av statistikk og informasjon inn til Helse Sør Øst RHF. Notatet har også til hensikt å gjøre KFSV mer kjent i egen organisasjon.

Oppdatering av smertebehandlingstilbudet i helseregion sør øst er gjennomført.

Videre ser vi en stor utfordring i å holde oss faglige oppdaterte innenfor de 4 store fagfeltene vi nå presenterer ventetider for og har oversikt over ved vårt kontor. Dette gjelder også i forhold til gjeldende lovverk. Opplæringskvelder og fagdag har vært gjennomført for kompetanseheving. KFSV har bidratt til utarbeidelse av opplæringsplan for kompetanseheving av det nasjonale pasientrådgiverkollegiet. Opplæringsplanen er forelagt Helsedirektoratet som vil ha deler av ansvaret for en nasjonal kompetanseheving.

Vi har også i 2010 fulgt opp rapportering på oppdragsdokument og driftsavtaler når det gjelder kvalitet og aktivitet. Sentralt i dette arbeidet er utarbeidelse og rapportering av styringsparameter - andel oppdatert forventet ventetid på www.sykehusvalg.no siste 4 uker. Styringsparameteren er formidlet til rapporteringsansvarlige ved helseforetakene og avdeling for bestilling og rapportering for samtaler i dialogmøter med helseforetakene. Målet om 100% oppdaterte ventetider ble ikke nådd. Hovedgrunnen til dette er sammenslåingen av OUS HF.

I tråd med mandatet skal Nettverk for pasientrådgivere v/fritt sykehusvalg rapportere til fagdirektørene i de regionale helseforetakene.

3.4.1 Tilgjengelighet psykisk helsevern

Kontoret har videreført arbeidet med telefontjeneste med informasjon om tilgjengelighet hos avtalespesialister innenfor psykisk helsevern til fastleger og pasienter. Pasientrådgiver har deltatt på styringsgruppe møter med erfaringer fra informasjonsarbeidet. Kontoret har hatt en stor pågang vedrørende tilgjengelighet hos avtalespesialister og bidrar blant annet med henvisning til samarbeidsnettverkene / clusterne, der de er etablerte. Ca 4000 henvendelser i 2010 har dreid seg om etterspørsel etter psykolog/psykiater.

3.4.2 Aktivitet relatert til ordningen Raskere tilbake

Kontoret for fritt sykehusvalg er involvert i Helse Sør Øst RHF sitt arbeid med den nasjonale ordningen Raskere tilbake:

”Formålet med ordningen er å få sykmeldte raskere tilbake i arbeid, slik at sykefraværet reduseres. Det legges til grunn at også delvis sykmeldte kan inngå i målgruppen. Videre omfatter ordningen arbeidstakere som alternativt ville blitt sykmeldte om de ikke ble omfattet av ordningen og de som er inne på ordninger / oppfølging når sykepengeperioden opphører. Det er et krav at de personene som omfattes med stor sannsynlighet kommer raskere tilbake i arbeid som en direkte følge av den behandlingen som tilbys.”

Kontoret for fritt sykehusvalg er tildelt en sentral rolle i formidling av tilgjengelige behandlingstilbud i helseregionen til fastleger, pasienter og NAV. Som del av denne oppgaven sørger kontoret for at sykmeldte sikres raskere, individuell behandling. Pasientrådgiver Hilde Bakken Fallet er ansatt i engasjement ved kontoret for fritt sykehusvalg med Raskere tilbake som hovedansvarsområde.

Det er innenfor prosjektet en utfordring med innhenting av ventetider knyttet til behandlingstilbudene og manglende tilbud (i perioder) ved HF ene knyttet til prosjektet.

3.4.3 Database for avtalespesialister med driftstilskudd innenfor somatikk

Det er utviklet database med oversikt over avtalespesialister med driftstilskudd innenfor somatikk. Databasen inneholder fagspesialiteter, tjenester som utføres og i noen grad kapasitet og ventetider.

4 AKTIVITET RELATERT TIL TELEFONTJENESTEN

4.1 Totalt antall telefonhenvendelser 2010

I vårt registreringssystem for mottatte telefoner, har Fritt sykehusvalg Norge registrert totalt 26 134 telefonhenvendelser i 2010. Tabellen under viser innringerne fordelingen på landsbasis, med en samlet økning på 18 % og en økning på 27 % for helseregion sør øst fra 2009.

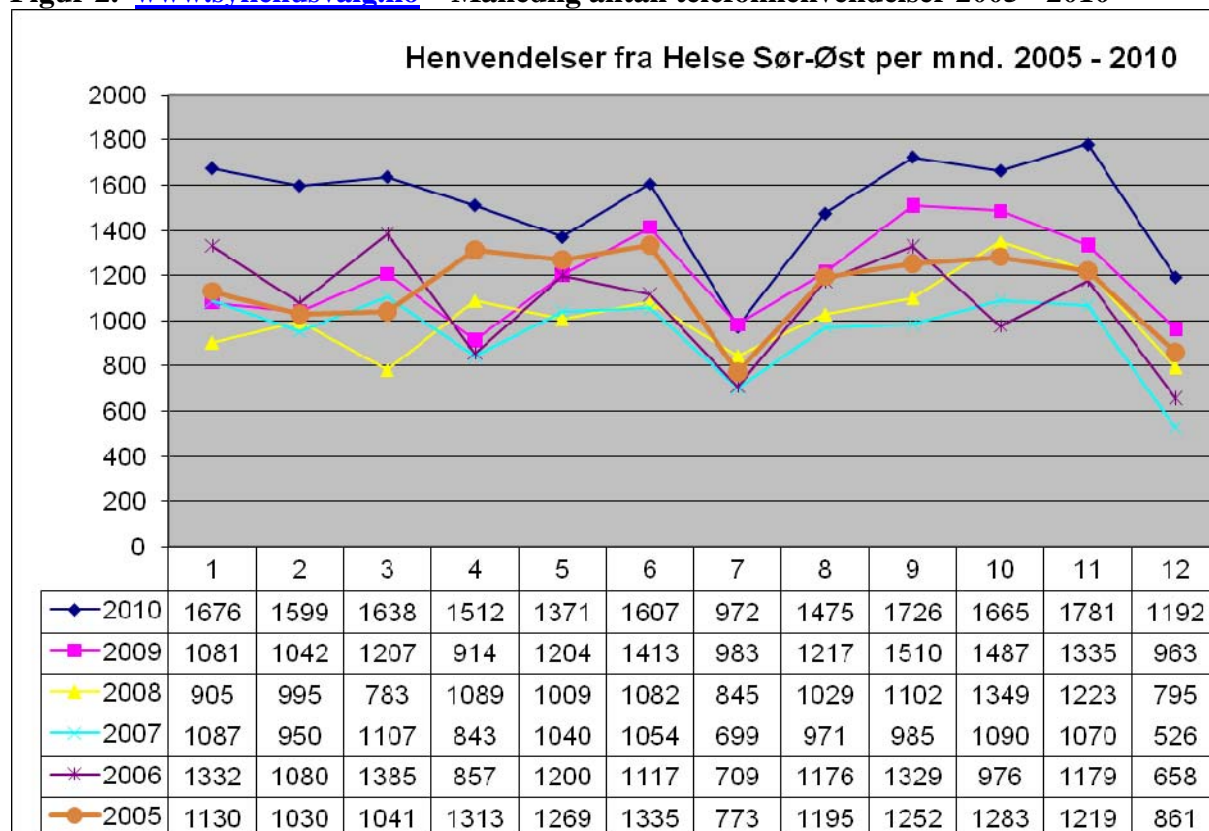
Region	2010	2009	Prosent
Helse Sør-Øst	18214	14363	27 %
Helse Vest	2172	2191	-1 %
Helse Midt-Norge	2152	1952	10 %
Helse Nord	2808	3262	-14 %
Ukjent	788	369	114 %
Totalt 01.01. - 31.12	26134	22137	18 %

Helse Sør-Øst har altså hatt den største økningen i antall mottatte telefoner i 2010. Forklaringen på økningen kan i noen grad knyttes til den nasjonale informasjonskampanjen. Samtidig har etableringen av informasjonstjenesten for tilgjengelighet hos avtalespesialister innenfor psykisk helsevern bidratt til en vesentlig økning i antallet henvendelser. Raskere tilbake ble videreført i 2010 og henvendelser vedrørende tilbud for sykmeldte har også bidratt til økningen. Av 26 134 telefonsamtaler nasjonalt har informasjonskontoret i region sør øst besvart nærmere 20 000 av disse.

4.2 Årlig fordeling av telefonhenvendelsene til kontoret i helseregion sør-øst

Figur 2 viser at økningen fra 2009 til 2010 fordeler seg jevnt utover hele året. Kurven sitt fall i juli grunnes nok i hovedsak ferieavvikling.

Figur 2. www.sykehusvalg.no – Månedlig antall telefonhenvendelser 2005 - 2010



4.3 Utvikling telefonhenvendelser etter fylke

Etter fylke Helse Sør-Øst	Telefonhenvendelser	Prosent
Akershus	2790	15 %
Aust-Agder	345	2 %
Buskerud	2112	12 %
Hedmark	763	4 %
Oppland	530	3 %
Oslo	7629	42 %
Telemark	637	3 %
Vest-Agder	497	3 %
Vestfold	1379	8 %
Østfold	1526	8 %
Ikke henvist	6	0 %
Totalt 01.01. - 31.12.2010	18214	100 %

Tabell 2 viser utviklingen i telefonhenvendelsene fordelt på fylkene i regionen. Fra 2009 til 2010 har økningen i bruken av fritt sykehusvalg vært spesielt stor i hovedstadsområdet. Dette kan i hovedsak forklares med etterspørselen etter avtalespesialist innenfor psykisk helsevern.

4.4 Telefonhenvendelser besvart fra region

Tabell 3 viser at vi i 2010 har hatt en svært god svarprosent i egen region. Av 18 214 telefonhenvendelser fra brukere i helseregion sør øst, ble 17 304 av disse innringerne besvart i egen region. Økningen kan blant annet forklares med tilførsel av ressurs i 80 % stilling og endring i tilgjengelighet i pauser.

Innringer bosatt i sørøst etter svarsted	Antall	Prosent
Helse Sør/Øst, Tønsberg	17304	95 %
Helse Vest, Høyanger	220	1 %
Helse Midt Norge, Molde	253	1 %
Helse Nord, Lofoten	437	2 %
01.01. - 31.12.2010	18214	100 %

4.5 Fagområder med flest henvendelser

Fagområdene som etterspørres kommer frem i tabell 4. Sykdommer i muskel-/skjelettsystemet og bindevev er som tidligere år det mest etterspurte området. Innenfor fagområdet psykisk helsevern, voksne, så er hovedårsaken til økningen her etterspørsel etter avtalespesialist innenfor psykisk helsevern. Når det gjelder Generell veiledning/ andre fagområder, så veiledes det mye innenfor pasientrettigheter, transport og kvalitet. Det er MR som er hovedspørsmålet innen billeddiagnostikk.

Fagområde med flest henvendelser	Henvendelser	Prosent
Muskel- / skjelettsystemet og bindevevet	7208	34 %
Psykisk helsevern, voksne	4468	15 %
Generell veiledning/andre fagområder	2551	9 %
Billeddiagnostikk	2545	7 %
Fordøyelsessystemet	1867	5 %
Sum 5 på topp	18639	71 %

4.6 Diagnoser med flest henvendelser

Etterspørsel i forhold til diagnoser og behandlingsmetoder er stort sett som i 2009.

Et stort antall kommer også her frem som ”Generell veiledning \ andre diagnoser”. Dette henger sammen med andre tall som viser at rundt 70 % av henvendelsene til fritt sykehusvalg dreier seg om poliklinisk utredning, som i mange tilfeller betyr at pasienten ennå ikke har fått noen diagnose.

Diagnoser med flest henvendelser i 2010	Henvendelser	Prosent
Generell veiledning/andre diagnoser	5480	21 %
Uspesifisert psykisk lidelse, VOP	3436	13 %
Meniskskade, kikhullsoperasjon (artroskopi)	1629	6 %
MR-undersøkelse	1617	6 %
Skulder, kikhullsoperasjon (artroskopi)	797	3 %
Fotkirurgi: Hæl og forfot (Hallux valgus, hammertå, Mortons metatarsalgi)	745	3 %
Hofteleddsartrose (slitasjegikt): Protese	694	3 %
Håndkirurgi (triggerfinger, Dupuytren's, deQuervains, canalis carpi)	644	2 %
Åreknuter	584	2 %
Nevrologisk utredning	405	2 %
Sum topp 10	16031	61 %

4.7 Hva henvendelsene gjelder

Denne tabellen bekrefter funn fra fjoråret, ved at hoveddelen av henvendelsene til fritt sykehusvalg er knyttet til ventetid:

Henvendelsen gjaldt i 2010	Henvendelser	Prosent
Ventetid	21329	82 %
Rettighet	2115	8 %
Annet	816	3 %
Telefonnummer	659	3 %
Raskere tilbake	602	2 %
Misnøye	160	1 %
Veiledning i pasientforløp	271	1 %
Fristbrudd	127	0 %
Veiledning på nettstedet	55	0 %
Totalt 01.01. - 31.12.2010	26134	100 %

4.8 Hvem kontakter fritt sykehusvalg?

Det er pasienter og pasientnære personer som i hovedsak kontakter vårt kontor.

Hvem kontakter	Henvendelser	Prosent
Pasient	20115	77 %
Pårørende	3041	12 %
Fastlege	1472	6 %
Andre	515	2 %
Sykehus	549	2 %
Nav	269	1 %

Kjørekontor	64	0 %
Avtalespesialist psykisk	54	0 %
Fysioterapeut	23	0 %
Pasientombud	21	0 %
Avtalespesialist fysisk	11	0 %
Totalt 01.01.-31.12.	26134	100 %

4.9 Antall fastleger som benytter fritt sykehusvalg

Fra 2009 til 2010 har det vært en reduksjon i antall fastleger som benytter fritt sykehusvalg for sine pasienter på landsbasis. Kontoret for fritt sykehusvalg har registrert at henvendelser vedrørende etterspørsel etter avtalespesialister innenfor psykisk helsevern, som i 2009 kom fra fastleger, nå i adskillig større grad kommer fra pasientene selv.

Antall fastleger som kontakter oss	2010	2009	Prosent
Helse Midt-Norge	41	30	37 %
Helse Nord	37	52	-29 %
Helse Vest	76	73	4 %
Helse SørØst	1275	1475	-14 %
Ukjent	43	5	760 %
01.01-31.12	1472	1635	-10 %

5 UTFORDRINGER 2011

Hovedutfordringer og målsetninger for 2010 er ikke fullt ut nådd., jfr. målet om 100 % andel oppdaterte ventetider og distribuert registrering i database for avtalespesialister innenfor psykisk helsevern.

Planlagte tiltak for 100 % andel oppdaterte ventetider;

Vi viderefører samarbeidet med Helse Sør Øst RHF for måloppnåelse. Oppdragsdokumentet for 2010 har et mål om 100 % oppdaterte ventetider på www.frittsykehusvalg.no Dette målet skal nås i 2011. Det er av stor betydning for kvaliteten på ventetidsinformasjonen, videreformidlet til pasienter, at det er regelmessig og pålitelig informasjon tilgjengelig for pasientrådgiverne og brukerne av nettstedet.

Videre utvider vi samarbeidet med det nasjonale pasientrådgiver kollegiet for erfaringsutveksling. Veileder for fastsettelse av forventet ventetid har en prosedyre ved manglende / misvisende rapportering, som i økende grad vil bli tatt i bruk.

Vi planlegger også å fortsette med HF besøk som et ledd i å nå målet om 100% andel oppdaterte ventetider. Ved å synliggjøre oss og nettstedet www.frittsykehusvalg.no tror vi det kan være med på å få og nå målet.

I oppdragsdokumentet 2011 står det at ventetider og fristbrudd skal reduseres. Kontoret for fritt sykehusvalg vil ha et fokus på dette i 2011, knyttet til pasientinformasjon i forbindelse med fristbruddet. Oppdragsdokumentet viser til økt behandlingsskapiteten til sykelig overvektige. Det blir et mål å få behandlingstilbudene ved Senter for sykkelig overvekt og Oslo Universitetssykehus HF, Aker sykehus publisert på www.frittsykehusvalg.no, knyttet opp til forventet ventetid.

Arbeidet for distribuert registrering i database for avtalespesialister innenfor psykisk helsevern videreføres; Helse Sør Øst RFH involveres i prosessen med etablering av ordningen.

Gjennomgang og videreutvikling av fagområder / tjenester på www.frittsykehusvalg.no blir en viktig del av satsningsområdet i 2011. Samlet informasjon fra pasienter og fastleger sin kontakt med vårt kontor, ligger til grunn for revideringen.

Det er også et ønske om en gjennomgang av tjenestene på nettstedet til fritt sykehusvalg og ulike behandlingsalternativer knyttet til den enkelte tjeneste.

Vi holder fokus på høy grad av service og tilgjengelighet. Videre ser vi en stor utfordring i å holde oss faglige oppdaterte innenfor de 3 store fagfeltene vi nå presenterer ventetider for og har oversikt over ved vårt kontor. Dette gjelder også i forhold til gjeldende lovverk.

Kontakt med regionens helseforetak og sykehus videreføres, også med besøk på aktuelle avdelinger. I 2011 vil også kontakt med prosjektkoordinatorene ved HF i forbindelse med Raskere tilbake videreføres.

Pasientinformasjon av styringsmessig verdi vil presenteres landets regionale fagdirektører.

Tønsberg, januar 2011

Kontoret for fritt sykehusvalg
v/ Sidsel Gjertsen,
Daglig leder