

# Styresak

---

Går til: Styremedlemmer  
Føretak: Helse Vest RHF  
Dato: 27.09.2008  
Sakhandsamar: Bjørg Sandal  
Saka gjeld: **Pasienthjelpar i Helse Vest**

**Styremøte 17.10. 2008**

**Styresak 093/08 B**

---

## Bakgrunn

Pasienthjelparstillinga blei oppretta som ei to-årig prosjektstilling gjennom vedtak i Helse Vest-styret i mai 2006 (styresak 040/06). Prosjektet skulle evaluerast i god tid før prosjektperioden er omme. I styresaka er det sagt følgjande: "Dersom erfaringane er positive, vil prosjektstillinga bli omgjort til ei fast stilling".

Pasienthjelpar Liv Torunn Rundhovde starta i Helse Vest den 1. mai 2007 – tilbodet blei opna i august same året. Helse Vest-styret er ved fleire høve blitt orienterte om status når det gjeld arbeidet som pasienthjelparen gjer.

## Kommentarar

Kva var intensjonen?

Pasienthjelparstillinga blei oppretta for å gi individuell hjelp til pasientar, pårørande, fastlegar, private avtalespesialistar, sjukehuspersonell og innbyggjarar elles.

Målet med ordninga var at pasienten skulle få raskare behandling, betre og meir individuell informasjon og at sjukehusa skulle utnytte kapasiteten betre. Gjennom pasienthjelparen skulle pasienten få hjelp til å realisere retten til fritt sjukehusval. Pasienthjelparen skulle ta steget vidare i forhold til Fritt sjukehusval, ved å bistå og leggje til rette for pasientar som faktisk ønskjer å flytta seg frå eit sjukehus til eit anna for å få raskare behandling.

Sjukehusa er mangslungne og kronglete institusjonar som det er vanskeleg for utanforståande å ta seg fram i. Mange brukar mykje tid på å orientere seg – og mange gir opp på vegen. Å ha ein stad der ein kan ringje eller sende e-post og få rask og kvalifisert hjelp til å orientere seg og ta seg fram i sjukehussystemet, er av stor verdi for mange pasientar. At pasienthjelparen i tillegg kjenner geografien i Helse Vest-området, er viktig for at pasienten skal få grundig oppfølging.

I tillegg kan sjukehusa også vende seg til pasienthjelparen for å hindre fristbrot.

Erfaringar

Frå oppstarten har pasienthjelparen ført enkel statistikk. Denne viser at det har vore eit jamt aukande tal innringjarar. I juni månad 2008 var det i alt 274 personar som kontakta pasienthjelparen. Dette er eit høgare tal enn dei andre månadene, og heng saman med at Helse Vest sende ut publikasjonen Helse i vest til alle husstandar i juni. Dei første seks månadene i 2008 har i alt 1 147 personar kontakta pasienthjelparen. Tek vi også med juli, august g september er talet 1 573 personar. 2 321 personar nytta tenesta det første året.

Pasienthjelparen deler dei innkomne telefonane i tre kategoriar:

- **Registrerte henvendelsar** (krev undersøking - oppfølgjingsamtalar ( 2- 10 telefonsamtalar))
- **Fritt sjukehusval** (ein inngåande telefon, svar umiddelbart)
- **Andre henvendelsar** (informasjon om pasientrettar, tilbod , rutinar etc)

Tabellen under viser tal kontaktar, ordna i dei tre kategoriene:

	Jan 2008	Febr 2008	Mars 2008	April 2008	Mai 2008	Juni 2008	Juli/august 2008	September 2008
Tal arbeidsdagar	20	21	13	21	18	20	19	21
<b>Registrerte henvendelsar</b>	75	72	51	84	72	92	71	78
<b>Fritt sjukehusval</b>	33	34	27	39	29	49	36	35
<b>Andre henvendelsar</b>	68	83	60	77	69	133	73	83
<b>Totalt</b>	<b>176</b>	<b>189</b>	<b>138</b>	<b>200</b>	<b>170</b>	<b>274</b>	<b>180</b>	<b>196</b>

Pasienthjelparen registrerer også i kva for eit helseføretak innringjaren bur. Kvar månad er det flest innringjarar som er busette i Helse Stavanger sitt opptaksområde. Innbyggjarar frå Helse Bergen er også relativt aktive brukarar, medan innbyggjarar i Helse Fonna og i Helse Førde utgjør relativt få av dei innringde telefonane.

Dei fleste som ringjer ønskjer informasjon om ventetider og kva for andre alternative behandlingsstader som finst. Ein del tek også kontakt for å drøfte flytting av tilvisinga til eit anna sjukehus. Det går også fram av statistikken at pasienthjelparen fyller eit klart behov for å få generell informasjon. Når pasienthjelparen svarer på slike spørsmål, avlastar ho andre tilsette i Helse Vest. Eit viktig utgangspunkt for å opprette stillinga som pasienthjelpar var å utnytte behandlings- og operasjonskapasiteten i sjukehusa betre, på tvers av helseføretaka. Tala for dei seks første månadene i 2008 viser at 99 pasientar er blitt behandla ved eit anna offentleg sjukehus enn det dei opprinneleg var viste til. 202 pasientar blei behandla ved det same sjukehuset, medan 31 blei behandla ved eit privat sjukehus og 21 tok imot behandling i ein annan region.

Når det gjeld fristbrot er det enno eit uutnytta potensiale. Nokre sjukehus kontaktar pasienthjelparen og orienterer henne når dei har ledig kapasitet og innan kva for område. Dette er nyttig informasjon for pasienthjelparen i hennar dialog med andre sjukehus. På denne måten får pasienthjelparen gitt eit viktig bidrag for å nytte kapasiteten meir effektivt, på tvers av helseføretaka. Særleg på dette punktet burde sjukehusa vore hyppigare i dialog med pasienthjelparen slik at ho kan bidra til å redusere talet på fristbrot, og dermed redusere kostnadene.

Å gjere tilbodet kjent

Helse Vest har aktivt nytta egne informasjonskanalar for å gjere tilbodet kjent. Dette gjeld publikasjonen Helse i vest og nettstaden vår. I tillegg la vi opp ein introduksjonskampanje, der vi sende brev til alle fastlegar og sjukehus. Saman med denne orienteringa sende vi ut ein plakat og eit visittkort med telefonnummer; eit kort vi oppmoda legane om å gi til pasientane. Tilbakemeldingane tyder på at dette fungerer bra. Vi har også ved fleire høve fått god redaksjonell dekning i media. I introduksjonsfasen annonserte vi også det nye tilbodet i utvalde aviser i regionen.

Vi vurderer jamleg ny utsending til fastlegane / sjukehusa.

I tillegg er det halde innlegg / presentasjonar i mange ulike fora; både pasientorganisasjonar, politiske fora og i ulike lag og foreiningar.

Det er bevisste val som ligg bak dagens profileringsaktivitet. Det er viktig at innringjarane får rask hjelp og avklaring på spørsmåla sine. Dersom vi profilerer tilbodet tyngre, vil det vere vanskeleg for ein person å følgje opp forespurnadene innan akseptabel tid.

#### Vurdering

Etter vel eit år er det grunnlag for å seie at ordninga med pasienthjelpar på regionalt nivå er ein suksess. Vi får mange positive tilbakemeldingar, både frå pasientar og frå fastlegar. Utan tvil fyller ordninga eit hol for brukarane, ikkje berre når det gjeld praktisk hjelp for å flytte tilvisingar, men også når det gjeld generell hjelp og rettleiing mange har behov for i møtet med eit komplisert helsevesen. Med den kompetansen pasienthjelparen har, bidreg ho også omdømmemessig positivt for Helse Vest. Det er likevel klart at det enno finst eit stort potesiale – ikkje minst for sjukehusa - til å samarbeide betre om pasientens beste.

Stadig fleire ønskjer å snakke med ein person i fred og ro – det får dei hos pasienthjelparen. Ser ein litt framover er det rimeleg å tru at nettopp denne typen tenester (pasienthjelpar / servicetelefon eller liknande) vil bli bygde betydeleg ut. Det er difor mykje som peikar i retning av at ordninga med pasienthjelpar burde vore utvida.

Erfaringa er også at det er rett at ei slik teneste er organisert på regionalt nivå.

På denne bakgrunn blir det tilrådd å gjere stillinga som pasienthjelpar om frå ei toårig prosjektstilling til ei fast stilling, framleis organisert i det regionale føretaket.

### **Forslag til vedtak**

Styret er nøgde med dei resultatata ein har oppnådd i prosjektperioden. Stillinga som pasienthjelpar blir gjort om til ei fast stilling frå 1. juni 2009.