

Pasientservicekontoret - Oppgaver og saksgang

Gjelder for: Hele SiV
Dokumenttype: Retningslinje
Sist endret: 17.01.2024

1. HENSIKT

Pasientservicekontoret er tildelt oppgave i SiV av sykehusets ledelse for å kunne melde pasienter til HELFO og videreformidle til annet behandlingssted.

Klinikkene og avdelingene skal kjenne til Pasientservicekontoret (PSK) sine oppgaver:

- melde pasienter til HELFO når pasientens individuelle frist for oppstart time/behandling ikke overholdes-fristbrudd
- henvise pasienter videre til andre sykehus/behandlingssteder ved kapasitetsutfordringer-forventet fristbrudd.

2. ANSVAR

Ledere for kliniske enheter som har ansvar for ventetider.
Behandlere som vurderer henvisninger.
Ansatte som jobber med tildeling av time.
Koordinator som følger med ventetider i enheten/avdeling.
Ansatte som jobber på PSK.

3. FREMGANGSMÅTE

3.1 Melde pasienter til HELFO:

Referanse til Pasient og brukerrettighetsloven § 2-2. Rett til vurdering, andre ledd:
Tidspunktet for oppstart av utredning eller behandling skal settes før fristen for når nødvendig helsehjelp senest skal gis, jf. § 2-1 b andre ledd. Dersom spesialisthelsetjenesten ikke kan gi pasienten et tidspunkt før fristen for når nødvendig helsehjelp senest skal gis, eller tidspunktet senere må endres slik at fristen ikke overholdes, skal spesialisthelsetjenesten umiddelbart kontakte HELFO, jf. § 2-1 b fjerde ledd.

Når avdelingen avdekker mulige fristbrudd, skal avdelingen vurdere om det er kapasitet til å tilby pasienten en time innen fristen, eller kort tid etter fristen. Medisinsk forsvarlighet skal ligge til grunn.

Kan avdelingen gi time kort tid etter frist, skal pasienten kontaktes og informeres om time etter frist og rettigheter om at HELFO kan kontaktes. Godtar pasienten en time på SiV etter fristen, skal det dokumenteres i F7-bildet i DIPS. Det vil generere fristbrudd, men HELFO skal ikke ha melding om fristbruddet.

Hver avdeling må ta en grundig vurdering på hvilke pasienter som skal meldes til HELFO, og informere PSK om disse.

PSK forsøker å skaffe time til pasientene ved et annet behandlingssted innen fristen. Klarer ikke PSK å finne et annet tilbud, blir pasientene meldt til HELFO via egen nettportal. Pasientene får et brev fra PSK med informasjon om at saken er meldt til

HELFO. Pasientens henvisning og kontakten i DIPS blir ikke lukket når pasienten er meldt til HELFO. Avdelingen har ansvar for å jobbe videre med å finne time til pasienten. Dette ansvaret strekker seg helt frem til HELFO eventuelt har klart å finne et tilbud til pasienten. PSK sender henvisningen og nødvendig journaldokumentasjon, i tillegg til informasjon om avdelingens navn, seksjonsleder og ansvarsnummer.

3.2 Pasienten takker ja til tilbud fra HELFO:

Takker pasienten ja til tilbudet fra HELFO, blir henvisningen avsluttet. Kostnadene for utredning og eventuelt behandling av pasienten blir fakturert ansvarlig avdeling direkte fra leverandør.

3.3 Pasienten takker nei til tilbud fra HELFO:

Takker pasienten nei til tilbudet fra HELFO, vil pasienten fortsette å vente på time i SiV. Henvisningen og kontakten skal ikke lukkes.

Pasienten og henviser får brev med info om at pasienten har takket nei til tilbud fra HELFO og hva det innebærer. Avdelingen har fortsatt et ansvar for å ta pasienten inn til utredning/behandling innen medisinsk forsvarlig tid.

Medisinsk vurdering skal gjennomgås. Ny time settes opp i DIPS og sendes pasienten.

PSK har oversikt over pasienter som meldes til HELFO. PSK gir avdelingen tilbakemelding om hvor mange pasienter som har takket ja/nei til tilbud fra HELFO.

Hvis Helfo ikke får tak i pasienten, sender Helfo brev til pasient og ber om rask tilbakemelding på om tilbudet er ønsket ved et annet behandlingssted. Helfo vil starte arbeidet med å finne et annet behandlingssted, selv om Helfo ikke har fått tak i pasienten. Får ikke Helfo svar fra pasient blir pasient tilbakeført til SiV og beholder opprinnelig plass på ventelisten.

3.4 Viderehenvisning av pasienter til andre sykehus/behandlingssteder:

Når fagområder mottar flere henvisninger enn avdelingen har kapasitet til å håndtere, kan PSK kontaktes. PSK kan bistå avdelingen med å finne alternative behandlingssteder som har Helse Sør-Øst avtale, og har oversikt over avtalespesialister. Avdelingen avtaler med PSK hvordan det er best å kommunisere om pasientene.

PSK kan viderehenvise pasienter til kontroller eller behandling, samt nyhenviste. Dette for å redusere antall langtidsventende pasienter.

Når PSK får et oppdrag fra en avdeling, vil PSK ta kontakt med behandlingssteder og avtalespesialister som kan utrede/behandle pasientene.

Oversikt over behandlingssteder med kortere ventetid finnes på

<https://helsenorge.no/velg-behandlingssted>.

I tillegg bruker PSK <https://www.helse-sorost.no/helsefaglig/samarbeid/avtaler-med-private/avtalespesialister>

PSK ringer inntil 3 ganger til pasient for å gi tilbud annet behandlingssted. Dersom PSK ikke får kontakt med pasienten, blir fagavdelingen kontaktet for å sette opp time. Pasienten blir stående på ventelisten i SiV. PSK sender gul lapp i arbeidsflyt i DIPS med beskjeder.

3.5 PSK finner et tilbud og pasienten takker ja til tilbudet:

PSK gjennomgår henvisningen, tar kontakt med pasienten, informerer pasienten om ventetiden på SiV og gir pasienten tilbud om nytt behandlingssted.

Ønsker pasienten å bli viderehenvist annet behandlingssted, sender PSK henvisningen til nytt behandlingssted. PSK sender brev til pasienten og henviser med adresse og telefonnummeret til nytt behandlingssted, og henvisningen blir avsluttet i SiV.

Økonomiavdelingen håndterer oppgjør fra avtalespesialister og Velg behandlingssted.

3.6 PSK finner et tilbud men pasienten takker nei:

Takker pasienten nei til tilbudet innen fristen, mister pasienten sin rett til å kontakte HELFO, og HELFO skal ikke varsles. Dette informeres om i telefonsamtalen. I tillegg får pasienten og henviser brev med informasjon om dette. Pasienten har mulighet til å angre og ringe tilbake til PSK. Kontakten lukkes med utsettelseskode i DIPS: <<Pasienten har takket nei til tilbud om annet behandlingssted>>

PSK vil da åpne ny kontakt med samme oppmøte tidspunkt, slik at pasienten ikke mister sin venteliste plass i SIV. Disse pasientene vil ikke generere fristbrudd, men avdelingen har et ansvar for at timen blir gitt innen medisinsk forsvarlig tid. Fagansvarlig vil få beskjed fra PSK om at pasienten må få ny time innen medisinsk forsvarlighet. Sender Gul lapp i DIPS om pasienten.

Pasienten som venter på kontrolltime informeres under telefonsamtalen om at de kan ombestemme seg og ta kontakt. Det registreres i kommentarfeltet i DIPS (F7) at pasienten har vært i kontakt med PSK og har takket nei til tilbud annet sted.

3.7 PSK finner et tilbud men pasienten kan ikke viderehenvises:

PSK leser henvisningen og annet relevant informasjon fra pasientens journal for å kunne vurdere om pasienten har helse til å reise annet behandlingssted. Pasienter som har sammensatte helseutfordringer, behov for koordinerende støtteapparat, tolkebehov, opphold fengsel, blir ikke viderehenvist andre steder. Finner PSK at pasienten ikke kan viderehenvises noteres det i administrative merknader i DIPS og PSK melder til avdeling pr tlf. eller via gul lapp i arbeidsflyt DIPS. Avdelingen har ansvar for å gi pasienten time innen fristen.

3.8 PSK finner ikke tilbud innen fristen:

Klarer ikke PSK å finne et tilbud til pasienten et annet sted innen vurdert frist, vil avdelingen informeres om dette. Pasienten skal meldes til HELFO.

PSK har oversikt over hvilke pasienter som har vært kontaktet og om pasienten fortsatt blir stående i SIV eller om pasienten er avsluttet. PSK rapporter månedlig til avdelingens ledelse.

3.9 Saksgang ved pasientklager på andre behandlingsteder:

PSK må ha en oversikt over pasientklager som gjelder andre behandlingssteder. Det er viktig at avdelingene ber pasientene kontakte PSK dersom de får klagehenvendelser.

Pasienter som er viderehenvist til avtalespesialister eller behandlingssteder som har Helse Sør-Øst avtale, skal sende skriftlig klage til behandlingsstedet det gjelder.

Pasienter som er viderehenvist til behandlingssted hvor SiV/avdelingen har egen kontrakt, skal sende skriftlig klage til SiV/avdelingen. Avdelingen vil være ansvarlig for å håndtere klagen videre i Public360/saksarkivet til SiV.

4. GENERELT

Ansatte i PSK er autorisert helsepersonell.

Kontaktinformasjon PSK:

Epostadresse: Pasientservicekontoret@siv.no

Telefon: 33 34 37 38/33 34 38 03

5. INTERNE REFERANSER

6. EKSTERNE REFERANSER

[Pasient- og brukerrettighetsloven](#)

7. VEDLEGG

