

A close-up photograph of two hands, one on the left and one on the right, gently cupping a bright red, glossy heart. The hands are positioned as if protecting or offering the heart. The background is a plain, light color.

Patientkontorets årsberetning 2018



REGION NORDJYLLAND
- i gode hænder

Indholdsfortegnelse

Patientkontoret	3
Patientvejlederne	4
Tilgængelighed	4
Henvendelser til Patientkontoret i 2018	5
Antal henvendelser	5
Hvem henvender sig til Patientkontoret	6
Årsag til henvendelsen	7
Frit- og udvidet frit sygehusvalg	7
Behandlingsgaranti ved livstruende sygdomme	8
Grænseoverskridende sundhedsydelser	8
Speciallæger	8
Indkaldelsesbreve	9
Patientbefordring	10
Klage, erstatning og utilsigtede hændelser	10
Årlige udsving	11
Hvad giver en patienthenvendelse anledning til?	11
Fokusområder i 2018	13
Patientvejlederseminar	13
Patienterstatningen	13
Borgerrådgiver fra Aalborg Kommune	14
Regionale oplæg	15
Helle Bødker Madsen professor dr.jur.	15
Andre oplægsholdere	16
Pilotprojekt via det nationale kontaktpunkt	16
Utilsigtede hændelser	17
Patientkontorets undervisningstilbud og vidensdeling	18
Deltagelse i arbejdsgrupper	19
Kompetence udvikling i Patientkontoret	20
Enheden for Sygehusvalg	21
Oplysninger i indkaldelsesbreve	21
Kerneopgave	21
Statistik på henvendelser	21

Patientkontoret

Patientkontoret i Region Nordjylland er samlet og fysisk placeret i Regionshuset, Niels Bohrs Vej 30, 9220 Aalborg Øst.

Patientkontorets opgaver og funktioner er beskrevet i Sundhedslovens § 51 samt i tilhørende bekendtgørelse om de regionale Patientkontorers opgaver og funktioner.

Patientvejlederne skal:

- Informere, vejlede og rådgive om patienters rettigheder inden for sundhedsvæsenet, herunder reglerne for adgang til udredning, behandling, frit og udvidet frit sygehusvalg, ventetider samt reglerne for behandling i udlandet mv.
- vejlede om klage- og erstatningsadgange inden for sundhedsvæsenet, og bistå med udfærdigelse og fremsendelse af klage og erstatningsanmeldelse til rette myndighed.
- Informere praktiserende læger og speciallæger om reglerne for frit og udvidet frit sygehusvalg og om patienternes valgmuligheder i sundhedsvæsenet.
- frit sygehusvalg og om patienternes valgmuligheder i sundhedsvæsenet.

I Region Nordjylland, er Patientkontoret opdelt i to enheder, Patientkontoret og Enheden for Sygehusvalg. Patienter der henvender sig specifikt med ønske om at benytte det frie eller udvidede frie sygehusvalg, henvises til Enheden for Sygehusvalg. Enheden for Sygehusvalg kan hjælpe den enkelte patient med konkret at undersøge mulighederne for en hurtigere tid på et andet hospital og med eventuel henvisning hertil. Enheden for Sygehusvalg er nærmere beskrevet på side 18.

De øvrige patientkontorsopgaver, jf. ovenfor, varetages af Patientkontoret.

Patientkontoret arbejder uafhængigt af driftsmyndighederne i såvel Regionshuset som på hospitalerne.

Patientvejlederne har ikke adgang til journaloplysninger. Men de kan med patienternes mundtlige eller skriftlige samtykke undersøge oplysninger eller forløb i sundhedsvæsenet og hjælpe med at afklare og udrede eventuelle misforståelser mellem patienter og sundhedspersonale. Patientvejlederne kan hjælpe med til at skabe dialog mellem parterne, hvilket eventuelt kan bidrage til hensigtsmæssige afklaringer eller løsninger. Ved henvendelse til Patientkontoret fra pårørende, uden patientens samtykke, kan patientvejlederen kun vejlede på generelt niveau. Patientvejledere har tavshedspligt.

På baggrund af henvendelser primært fra patienter og pårørende videreformidler Patientkontoret løbende observationer og tendenser i sundhedsvæsenet til det relevante ledelsesniveau i organisationen. Ledelsen kan bruge disse informationer i udvikling af kvalitet i behandling, service og patientsikkerhed.

Patientkontoret udarbejder hvert år en årsberetning, som indsendes til Sundheds- og Ældreministeriet og som også er tilgængelige på Patientkontorets hjemmeside www.rn.dk/patientkontor

Patientvejlederne

Der er ansat 5 patientvejledere til at varetage samtlige opgaver i Patientkontoret. Patientvejlederne har forskellige uddannelsesmæssig baggrund, idet der er ansat 2 jurister, 1 sygeplejerske, 1 ergoterapeut og 1 HK-kontoruddannet. Patientvejlederne referere til kontorchefen for Patientdialog, som er jurist.

Tilgængelighed

I Patientkontoret er der stor fokus på brugervenlighed samt tilgængelighed for regionens patienter. Disse forhold prioriteres højt og tænkes løbende ind i den daglige drift.

Hovedparten af henvendelser til Patientkontoret sker telefonisk.

Patientkontoret har åbent for telefoniske henvendelser alle hverdage fra kl. 9 – 12.

Patientvejlederne anvender den resterende arbejdstid til opfølgning på dagens patienthenvendelser, undersøgelse af spørgsmål, planlagte samtaler med patienter og pårørende samt andre relaterede opgaver.

Uden for telefontiden kan Patientvejlederne træffes efter aftale.

Patientkontoret kan også kontaktes via mail Patientkontor@rn.dk. Det er også muligt, at kontakte Patientkontoret digitalt via e-boks eller linket som findes på Patientkontorets hjemmeside.

Til brug for praktiserende læger, speciallæger og personalet på hospitalerne har Patientkontoret en "hotline for læger", som giver hurtig og nem adgang til en patientvejleder vedrørende information om patienternes rettigheder mv. Hotline for læger besvares alle hverdage fra 8 – 15.30.

Information om Patientkontoret findes på Region Nordjyllands hjemmeside www.patientrettigheder.rn.dk, hvor der desuden findes omfattende information om patientrettigheder.



Henvendelser til Patientkontoret i 2018

Antal henvendelser

Patientkontoret modtog i 2018 i alt 4.755 henvendelser, hvilket i gennemsnittet svarer til ca. 19 henvendelser pr. dag. De registrerede henvendelser fremgår fordelt efter henvendelsesmåde for perioden 2015-2018 fremgår af nedenstående skema:

	2015	2016	2017	2018
Telefon	4.516	3.924	4.583	4.019
Brev/mail	855	913	770	671
Hotlineforlæger	88	7	3	1
Personligt fremmøde	227	151	104	65
Ialt	5.686	4.995	5.460	4.756

I lighed med tidligere år udgør de telefoniske henvendelser størstedelen af Patientkontorets henvendelser og udgør således i alt 85% af alle henvendelser.

Det er i denne forbindelse vigtigt at notere sig, at registrering af gentagne henvendelser fra samme patient/pårørende vedrørende samme eller nye forhold, modsat tidligere år, ikke er entydigt registreret i 2018. Dette har betydning for især det samlede antal telefoniske henvendelser, hvor der af denne årsag ses et faldende tal. Patientkontoret oplever en stigende tendens til at patienter henvender sig flere gange om samme eller nye forhold – og i stigende omfang med omfattende behandlingsforløb og komplekse problemstillinger.

I alt 14% af henvendelserne til Patientkontoret modtages skriftligt – størstedelen på mail. Nogle af henvendelserne kan besvares umiddelbart, mens de resterende kræver nærmere undersøgelse og opfølgning. Patientkontoret modtager mange forskelligartede spørgsmål, men der er en del omkring Sundhedsjournalen, herunder privatmarkering af journal fra hospitalet. I 2018 havde Patientkontoret 404 henvendelser fra borgere vedrørende sundhed.dk, og her var det særligt privatmarkering, E-journal og borgerbreve, som borgerne henvendte sig mest omkring.

Den resterende 1% af Patientkontorets henvendelser er sket ved personligt fremmøde. Størstedelen af de fremmødte er patienter og pårørende, som møder op efter forudgående aftale med en Patientvejleder. Herudover møder enkelte patienter og pårørende op uden forudgående aftale. Patientkontoret opfordrer patienterne til, at fremmøde aftales med en patientvejleder på forhånd. På den måde kan vi sikre, at vi er tilgængelige når patienten møder op, og samtidig vil både patienten og patientvejlederen have haft mulighed for at forberede sig på mødet. Dermed kan Patientkontoret skabe de bedste forudsætninger for råd og vejledning af patienten.

Hvem henvender sig til Patientkontoret

Antallet af henvendelser fordeler sig på nedenstående persongrupper:

	2015	2016	2017	2018
Patienter	3.940	3.545	3.725	3.265
Pårørende	1.131	892	1.111	1.082
Sundhedspersonale	452	400	450	256
Andre	163	158	174	152
Ialt	5.686	4.995	5.460	4.756

Som det fremgår af tabellen, er det overvejende er patienter, som henvender sig til Patientkontoret for at få råd og vejledning om deres patientrettigheder. Antallet af henvendelser fra patienter udgør 69% af alle henvendelser til Patientkontoret i 2018.

Pårørende er en anden stor gruppe, som kontakter Patientkontoret. Antallet af henvendelser fra pårørende udgør 23% det samlede antal henvendelser. Patientvejlederne yder som udgangspunkt kun general rådgivning og vejledning til pårørende. Såfremt der gives enten skriftligt eller mundtligt samtykke fra patienten, kan patientvejlederen undersøge den konkrete sag og i den forbindelse eventuelt kontakte praktiserende læge, speciallæge eller hospital.

Antallet af henvendelser fra sundhedspersonale udgør 5% af det samlede antal henvendelser i 2018. En stor del af disse henvendelser vedrører spørgsmål om udenlandske patienters ret til behandling i det danske sundhedsvæsen.

De resterende 3% af henvendelserne stammer fra "Andre", hvilket eksempelvis kan være fra en kommune, politikere eller andre.



Årsag til henvendelsen

	2015	2016	2017	2018
Frit sygehusvalg	731	465	483	344
Udvidet frit sygehusvalg	528	308	335	242
Udredningsret		48	50	40
Behandlingsgaranti-livstruende sygdom	66	65	110	39
Forskningsmæssig/eksperimentel og højt specialiseret behandling	17	6	11	1
Grænseoverskridende sundhedsydelse	231	241	260	218
Lang ventetid på prøvesvar	38	72	47	69
Ventetider speciallæger	211	135	76	158
Indkaldelse ej modtaget rettidigt	81	120	164	84
I-sikkerhed	275	70	97	8
Sundhedsjournal		189	350	21
Sundhed.dk				404
Andet	1.856	1.466	1.196	1.011
Patienters retstilling	620	392	410	362
Befordring	592	998	1.556	1.272
Klage, erstatning og utilsigtede hændelser	1.933	1.784	2.025	1.699
Ialt	7.179	6.359	7.170	5.992

Ovenstående tabel viser de registrerede årsager til patienternes henvendelse til Patientkontoret i 2018. Tabellen afspejler samtidig bredden i de emner, som Patientkontoret informerer, rådgiver og vejleder om.

Det er vigtigt at bemærke, at det samlede tal vedrørende "årsag til henvendelsen" i 2018 er større end det samlede antal henvendelser til Patientkontoret. Dette skyldes, at en henvendelse til Patientkontoret kan vedrøre flere emner i samme henvendelse. Der er derfor i flere tilfælde registreret mere end én årsag til henvendelsen til Patientkontoret.

Frit- og udvidet frit sygehusvalg

De henvendelser, der vedrører reglerne om frit- og udvidet frit sygehusvalg samt retten til hurtig udredning, svarer til 626 henvendelser, og udgør i alt 10,5% af de samlede henvendelser i 2018, hvilket er lidt lavere end niveauet i 2017, hvor tilsvarende henvendelser udgjorde 12% af de samlede henvendelser til Patientkontoret. En af de primære årsager til, at tallet er faldet 28% er formentlig regionens øgede fokus på oplysninger om, frit- og udvidet frit sygehusvalg samt udredning i indkaldelsesbrevene og de vedlagte bilag.

Patientkontoret yder generel vejledning om reglerne for ret til hurtig udredning, frit- og udvidet frit sygehusvalg. Patienter med konkret ønske om omvisitering til andet hospital henvises til vejlederne i Enheden for Sygehusvalg. Enheden for Sygehusvalg yder konkret vejledning vedrørende mulighed for hurtigere tid til behandling og foretager endvidere selve omvisitering samt de administrative opgaver i den forbindelse (se side 18).

Behandlingsgaranti ved livstruende sygdomme

I 2017 var der en markante stigning i antallet af henvendelser vedrørende behandlingsgaranti ved livstruende sygdomme på 69% fra foregående år. Disse henvendelser er faldet med 65% i 2018. Hvor der i 2017 var 110 henvendelser vedrørende behandlingsgaranti ved livstruende sygdomme, var der i 2018 kun 49 henvendelser. Her kan fokus på mere uddybende skriftlig vejledning til patienterne i forbindelse med behandlingen være en forklaring på faldet i denne type henvendelser.

Grænseoverskridende sundhedsydelse

Grænseoverskridende sundhedsydelse indeholder såvel henvendelser fra danske borgere, som ønsker at rejse til et andet EU/EØS land for at modtage behandling samt borgere fra andre EU/EØS lande, der ønsker behandling i Danmark. Desuden indeholder tallet desuden henvendelser fra borgere fra tredjeland, som ønsker at modtage planlagt sygehusbehandling i Danmark. Derudover er henvendelser fra sundhedsfagligt personale på de nordjyske hospitaler, vedrørende håndtering af udenlandske patienter som får eller ønsker behandling i Nordjylland også en del af dette tal. Emnet er uddybet i afsnittet: ”pilotprojekt i det nationale kontaktpunkt”.

Patientmobilitetsdirektivet blev implementeret i dansk lovgivning pr. 1. januar 2014, hvilket medførte en markant stigning i henvendelser til Patientkontoret vedrørende grænseoverskridende sundhedsydelse som direktivet regulerer.

Henvendelser vedrørende Patientmobilitetsdirektivet er yderligere udspecificeret nedenfor:

	2015	2016	2017	2018
Direktivets mulighed for adgang til behandling	90	88	67	81
Behandling via sygesikringsregler i andre lande	83	73	90	71
Nationale kontaktpunkter i andre lande	2	3	1	5
Producerer for at få adgang til behandling	55	66	73	44
Behandling med forhåndsgodkendelse	62	32	45	37
Refusion for sygehusbehandling	49	25	22	28
Refusion af tjenesteydelse	26	28	38	36
Spørgsmål vedrørende behandlingsstederne	4	9	1	0
Spørgsmål vedrørende kvalitetsstandarder og patientsikkerhed ved behandling	3	8	0	0
Spørgsmål om priser	23	9	4	1
Andet	40	60	32	28
I alt	437	401	373	331

Speciallæger

Der ses fortsat et fald i antal henvendelser vedrørende privatpraktiserende øjenlæger. Det fortsatte fald har medført, at Patientkontoret i februar 2018 valgte at slette den selvstændige registreringsmulighed ”ventetid på øjenlæger” i registreringskemaet.

I stedet er "ventetid på speciallæger" tilføjet som registreringsmulighed og her var der i alt var 158 henvendelser i 2018.

Indkaldelsesbreve

Det fremgår af sundhedsloven § 90, stk.1, at hospitalet senest 8 hverdage efter modtagelse af en henvisning på en patient, skal oplyse patienten om blandt andet dato og sted for undersøgelse og behandling.

Antallet af henvendelser fra patienterne, som ikke har modtaget et indkaldelsesbrev rettidigt ved henvisning til hospitalet er faldet med 49% i 2018, hvilket må indikere, at der er sket en væsentlig forbedring i afdelingernes håndtering af indkaldelse af patienterne.

Sundhed.dk

I 2018 besluttede Patientkontoret, at registreringsmuligheden "sundhedsjournal" skulle erstattes af registreringsmuligheden "sundhed.dk". Grunden hertil var et ønske om en mere udspecificeret afkrydsningsmulighed, derfor er følgende underkategorier også blevet tilføjet i registreringsoversigten: "borgerbreve", "privatmarkering", "e-journal" og "mistanke om uberettiget opslag". Der har i 2018 været 404 henvendelser vedrørende sundhed.dk, 143 vedrørende privatmarkering, 137 vedrørende e-journal, 104 vedrørende borgerbreve og 20 vedrørende mistanke om uberettiget opslag.

De 21 henvendelser vedrørende "sundhedsjournal" er indkommet inden registreringsfunktionen blev erstattet af "sundhed.dk". Derfor har der reelt været i alt 425 henvendelser vedrørende "sundhed.dk" i 2018.



Patientbefordring

Der har i 2018 været i alt 1272 henvendelser til Patientkontoret vedrørende befordring. Befordring er efter klage- og erstatning det emne, som Patientkontoret modtager flest henvendelser omkring. Patientkontoret yder primært generel vejledning om befordringsregler og regionens serviceniveau samt klagevejledning i forhold til konkrete afgørelser på befordringsområdet. De fleste henvendelser til Patientkontoret omhandler skriftlige afgørelser, hvor patienter har fået afslag på ansøgning om befordringsgodtgørelse. Regionsrådet i Region Nordjylland har i budgettet for 2019 truffet beslutning om, at ændre i regionens serviceniveau på befordringsområdet. Patientkontoret forudser, at dette kan øge antallet af henvendelser på befordringsområdet. Årsrapporten for 2019 vil derfor indeholde en mere detaljeret gennemgang af det nye serviceniveau på befordringsområdet.

Klage, erstatning og utilsigtede hændelser

Antallet af henvendelser vedrørende klage, erstatning og utilsigtede hændelser er de emner som giver anledning til flest henvendelser til Patientkontoret. Patientkontoret har modtaget 1699 henvendelser i 2018 vedrørende disse emner.

Henvendelser vedrørende klage, erstatning og utilsigtede hændelser registres under følgende kategorier:

Klage og erstatning vedrørende sygehuse og primær sektor:	2015	2016	2017	2018
Styrelsen for Patientklager	675	610	633	551
Patienterstatningen	704	624	618	453
Klage over service*)	438	340	481	396
Utilsigtede hændelser		9	35	27
Andet	116	201	258	272
I alt	1.933	1.784	2.025	1.699

*) Klager over service omhandler typisk klager vedrørende kommunikation, adfærd samt den service patienterne modtager i forbindelse med deres kontakt med sundhedsvæsenet. Disse klager sagsbehandles af Region Nordjylland.

Af det samlede antal henvendelser vedrørende klage og erstatning er det registreret, at 490 af henvendelserne omhandler klage og erstatning i primær sektoren og 862 i den sekundære sektor.

Patientkontorets opgave i relation til klage- og erstatningssager, i såvel den primære- som sekundære sektor, er at yde råd og vejledning om reglerne på klage- og erstatningsområdet. Vejledningen har forskellig karakter. Nogle patienter har blot behov for en henvisning til relevant hjemmeside og kan og vil derefter selv udforme klagen/anmeldelsen, mens andre patienter har brug for hjælp til konkret formulering af klagen/anmeldelsen. Andre patienter ønsker et personligt møde med en patientvejleder, hvor patient og patientvejleder sammen udfærdiger en klage og/eller anmeldelse af et erstatningskrav.

Endelig bistår Patientkontoret patienter og pårørende ved behov med, at sende klager og erstatningsanmeldelser videre til rette myndighed.

Patientvejlederopgaven i disse sager er ofte af betydelig omfang, idet der ofte er flere telefoniske eller personlige kontakter i relation til hver enkelt patient eller pårørende samt til sundhedspersonale.

Årlige udsving

Overordnet er der udsving fra år til år i årsagerne til henvendelse til Patientkontoret, hvilket ikke nødvendigvis kan kobles sammen med konkrete forhold eller tendenser.

I relation til de overordnede tal for henvendelser til Patientkontoret er vigtigt at notere sig, at registrering af gentagne henvendelser fra samme patient/pårørende vedrørende samme forløb eller nye forhold, modsat tidligere år, ikke er entydigt registreret i 2018. Dette har betydning for især det samlede antal telefoniske henvendelser. Derfor kan de samlede antal registrerede henvendelser ikke umiddelbart tages som udtryk for det samlede reelle antal henvendelser til Patientkontoret, idet "gengangere" ikke er registreret for samtlige henvendelser. Patientkontoret oplever en stigende tendens til at patienter henvender sig flere gange om samme eller nye forhold – og i stigende omfang med omfattende behandlingsforløb og komplekse problemstillinger.

Der har været en markant stigning i antallet af henvendelser vedrørende utilsigtede hændelser i både 2017 og 2018, i sammenligning med til 2016. Denne stigning bidrog blandt andet til, at Patientkontoret valgte et fokusområde i relation til råd og vejledning af de patienter der henvender sig vedrørende utilsigtede hændelser. Derfor blev der bla. arrangeret opkvalificering af patientvejlederne særligt i forhold til arbejdet omkring utilsigtede hændelser. Der kan læses mere om mødet og utilsigtede hændelser under punktet: "utilsigtede hændelser".

Hvad giver en patienthenvendelse anledning til?

	2015	2016	2017	2018
Tilsendt en vejledning	213	100	133	175
Råd og vejledning	3.657	3.343	4.065	3.467
Kontakt til relevant afdeling/kontor	637	703	722	593
Hjælp til udformning af klage- og erstatningsskema	155	152	134	78
Viderestilling til Enheden for Sygehusvalg	609	602	558	379
Viderestilling til Kørselskontor	110	160	558	351
Videresendelse af klage til rette myndighed	24	24	25	9
Andet	417	492	184	365
I alt	6.033	5.711	6.455	5.417

Henvendelser til Patientkontoret giver ofte anledning til flere arbejdsopgaver/handlinger for patientvejlederen, hvilket er årsagen til, at det samlede antal af handlinger i overstiger det totale antal henvendelser til Patientkontoret 2018.

Patientkontorets primære opgave er at informere, vejlede og rådgive om patientrettigheder, hvilket også afspejler sig i, at rådgivningen udgør 64% af de registrerede handlinger.

I 593 tilfælde har henvendelsen givet anledning til, at Patientvejlederen efterfølgende retter kontakt til en hospitalsafdeling eller anden relevant enhed.

Antal af tilsendte vejledninger, herunder bl.a. anmeldelseskemaer til brug for udarbejdelse af klage og/eller erstatningsanmeldelse til henholdsvis Styrelsen for Patientklager og Patienterstatningen er steget i 2018. Årsagen til stigningen kan blandt andet hænge sammen med, at Styrelsen for Patientklager har indført digital anmeldelse. Kravet om digital anmeldelse medfører, at Patientkontoret skal fremsende klageskemaer i papirform til de patienter, som ikke er tilmeldt digital post. Yderligere fremsender patientvejlederne som udgangspunkt klage- og anmeldelseskema til patienter eller pårørende, forud for et personligt fremmøde.

Antallet af viderestillinger til Enheden for Sygehusvalg er i 2018 faldet 32%. Udviklingen skyldes formentlig tydelighed i kommunikationen i indkaldelsesbrevene, hvor kontaktoplysninger til Enheden for Sygehusvalg fremgår af første side i indkaldelsesbrevene. Ydermere bliver patienterne også i Patientkontorets indledende telefonbesked tydeligt gjort opmærksom på, at man skal kontakte Enheden for Sygehusvalg direkte ved ønske om oplysning af konkrete ventetider og omvisitering til andet hospital.

Antallet af viderestillinger til Kontoret for Patientbefordring er ligeledes faldet i 2018 med 37%. Patientkontoret forsøger, at være meget tydelige i kommunikationen og informationen ud ad til, hvorfor det både på hjemmeside og i den indledende telefonbesked bliver understreget, at man ved bestilling af kørsel skal kontakte Kontoret for Patientbefordring.

Kategorien "Andet" indeholder handlinger udført af patientvejlederen, som ikke kan kategoriseres under de øvrige kategorier. Det er i 2018 registeret en stigning vedrørende "Andet" på 100%, altså en fordobling af registreringer i denne kategori. Her kan ofte være tale om henvendelser fra patienter vedrørende meget komplekse forløb, hvilket kan være særdeles tidskrævende for patientvejlederen, idet det kræver meget tid og ressourcer at få overblik over situationen og gå i dialog med de relevante aktører.

Fokusområder i 2018

Patientkontoret har i årsrapporten for 2018 valgt, at have et særlig fokus på årets patientvejlederseminar.

Derudover har følgende emner givet anledning til et særligt fokus, på baggrund af de samlede henvendelser til Patientkontoret i 2018:

- Pilotprojekt i det nationale kontaktpunkt vedrørende grænseoverskridende sundhedsydelse.
- Utilsigtede hændelser.

Patientvejlederseminar

Den 6. og 7. september 2018 blev der afholdt det årlige Patientvejlederseminar. Her samles alle landets patientvejledere i to dage til faglige oplæg og faglig sparring. De regionale Patientkontorer skiftes til at være arrangør af seminaret. På den måde bliver der både en faglig og geografisk variation over årene.

I 2018 var det Patientkontoret i Region Nordjyllands tur til, at stå for planlægning og afholdelse af seminaret, som foregik på Comwell i det naturskønne Rebildbakker syd for Aalborg.

Patientvejlederseminaret bød på flere forskellige oplægsholdere, der hver især kunne bidrage med ny faglig viden, men også oplægsholdere der kunne give patientvejlederne et indblik i livet ude på hospitalerne og i kommunerne. Patientkontoret havde også valgt, at inddrage Rebilds natur i seminaret, hvilke betød at vi den første dag var på en længere gåtur i Rebild Bakker med en naturvejleder. Med sådanne programsatte aktiviteter skabes der god basis for at netværke indbyrdes mellem de regionale Patientkontorer. Et stærkt netværk på tværs af Patientkontorerne er et særdeles nyttigt redskab til faglig sparring og udvikling.

Herunder er en oversigt og gennemgang af nogle af de oplægsholdere, som besøgte patientvejlederseminaret.

Patienterstatningen

Patientkontoret havde i år valgt at invitere Patienterstatningen til, at holde et oplæg omkring forskellige relevante emner for patientvejlederne i deres rådgivning af patienter. Den 1. juli 2018 trådte nye reglerne i kraft vedrørende ankefrist og egetbidrag, hvilket gjorde Patienterstatningens oplæg ekstra relevant på dette års seminar. Ankefrister og egetbidrag er to vigtige dele af den vejledning, som patientvejlederne yder borgerne vedrørende anmeldelse til Patienterstatningen.

Indtil den 1. juli 2018 var der en 3 måneders frist for anke til Ankenævnet for Patienterstatningen over en afgørelse. Den 1. juli blev ankefristen nedsat til 1 måned. Desuden blev der ændret i reglerne omkring eventuel udbetaling af erstatning. Tidligere havde regionerne 4 uger til, at udbetale en evt. tilkendt erstatning, hvilket betød at erstatningerne blev udbetalt inden ankefristens udløb. Blev afgørelsen anket og Ankenævnet ændrede afgørelsen, kunne dette betyde krav om patientens tilbagebetaling af hele eller dele af

erstatningsbeløbet. Med den nye ankefrist bliver erstatninger ikke udbetalt før ankefristens udløb. Anker patienten afgørelsen til Ankenævnet for Patienterstatningen, vil der ikke blive udbetalt erstatning før ankenævnet har truffet afgørelse i sagen. Anken har således opsættende virkning i forhold til udbetaling af erstatning til patienten.

Foruden den nye ankefrist er der også blevet indført et såkaldt egetbidrag på afgørelser, hvor der bliver udbetalt erstatning. Egetbidraget var i 2018 cirka 7.300 kroner. Egetbidraget afløser det tidligere krav om, at en erstatning skulle overstige 10.000 kroner før den kunne udbetales.

Udover overstående havde Patienterstatningen fokus på følgende emner:

- Kræftsager
- Forældelse/genoptagelse
- Erstatning til børn
- Psykiske skader
- Udfyldelse af anmeldelseskema/behov for advokat?

Mange relevante emner for patientvejledernes daglige rådgivning af patienter.

[Borgerrådgiver fra Aalborg Kommune](#)

Den kommunale borgerrådgiver i Aalborg Kommune var inviteret til at holde et oplæg omkring den kommunale rådgivning af borgere. En borgerrådgiver er en form for kommunal pendant til regionernes patientvejledere.

Under sit oplæg kom borgerrådgiveren ind på følgende områder:

- Hvad kan en borgerrådgiver hjælpe en borger med?
- Overblik over hvor der findes borgerrådgivere.
- Hvordan kan borgerrådgivere og patientvejledere bruge hinanden?

Patientkontoret i Region Nordjylland modtager jævnligt opkald fra borgere, der ønsker vejledning i forhold til problemstillinger i kommunerne. Regionale patientvejleder rådgiver og vejleder ikke borgere vedrørende kommunale problemstillinger eller sociallovgivningen. Det var derfor meget relevant og hensigtsmæssigt, at have kendskab og mulighed for, at henvise borgerne til de kommunale borgerrådgivere i de nordjyske kommuner. Det samme gør sig gældende ”den anden vej”, således at de kommunale borgerrådgivere kan henvise borgere til regionen for råd og vejledning indenfor det regionale sundhedsvæsen.

Borgerrådgiveren fortalte om de opgaver borgerne efterspørger i kommunalt regi, såsom vejledning om klagemuligheder, kommunens sagsbehandlingsprocedure, hjælp til at forstå afgørelser, forsøge at genskabe borgeres gode kontakt til kommunen, opsamle erfaringer og fremlægge forslag til forbedringer og nye tiltag i kommunen.

Oplægget fra borgerrådgiveren gav et godt indblik i og opmærksomhed på, de kommunale borgerrådgiver samt deres arbejde, funktioner og ikke mindst snitflader til den regionale patientvejledning.

Regionale oplæg

Som et nyt tiltag valgte Patientkontoret i 2018, at hver region skulle holde et kort oplæg om, hvad der fylder for dem i netop deres region, det kunne være noget særligt inspirerende, vidensdeling eller andet relevant for de øvrige patientkontorer.

Regionerne og Sundhed Danmark holdt oplæg om følgende:

Sundhed Danmark:

- Hvilken funktion har en privat patientvejleder og hvilke patienter henvender sig?

Region Syddanmark:

- De levende døde – Patientkontorets (tiltænkte) rolle i processen, når en patient fejlagtigt er blevet registreret død.

Region Midtjylland:

- Omlægning af arbejdsgang på Patientkontoret, sparringsmøder og høreområdet.

Region Sjælland:

- En vej til politisk opmærksomhed.

Region Hovedstaden:

- Status fra Region Hovedstadens patientvejledning.

Region Nordjylland:

- Pilotprojekt vedrørende udlændinge og udrejste danskere muligheder for sygehusbehandling i Danmark.

De regionale oplæg var en god ramme for sparring, inspiration og vidensdeling og samtidig en god måde at give et indblik i, hvad der rører på sig i de forskellige regioner. Der er kommet meget positive tilbagemeldinger på det nye tiltag og det vil fremadrettet blive en fast del af de årlige patientvejlederseminarer.

Helle Bødker Madsen professor dr.jur.

Professor dr. Jur. Helle Bødker Madsen, Aarhus Universitet, er specialiseret indenfor sundhedslovgivning og patientrettigheder. Der var på forhånd indsamlet ønsker til emner og spørgsmål til Helle Bødker Madsen.

Oplægget kom vidt omkring med god og brugbar juridisk viden til patientvejledernes daglige arbejde. Eksempler på emner:

- Gennemgang af maksimale ventetider for kræft og visse hjertesygdomme, herunder samspillet mellem ret til hurtig udredning og regionernes oplysningspligt.
- Afvisning af fritvalgspatienter fra egen region af kapacitetsmæssige grunde.
- Krav og rettigheder vedrørende oversættelse af journalmateriale.

- Afgørelse fra Styrelsen for Patientsikkerhed af 21. december 2017 vedrørende de regionale patientkontorer.
- Case med konkrete spørgsmål.
- Ny lovgivning af særlig interesse.

Andre oplægsholdere

Udover ovenstående oplægsholdere havde vi på seminaret også besøg af Regionsrådsformand Ulla Astman, der åbnede patientvejlederseminaret med en fin velkomsttale. Vi havde besøg af overlæge Per Thorgaard der fortalte om musikmedicin, og hvordan dette og andre kulturelle indsatser kan anvendes i sundheds- og patientsammenhæng. Yderligere holdt kontorchef for Patientdialog Lotte Bjerring, et oplæg om Region Nordjyllands forslag til ændring af serviceniveauet på befordringsområdet.

Patientvejlederseminaret i Region Nordjylland var en god og lærerig oplevelse med mange positive tilbagemeldinger fra de øvrige deltagende regioner.

Patientvejlederseminaret i september 2019 arrangeres af og afholdes i Region Hovedstaden.

Pilotprojekt via det nationale kontaktpunkt

Det Nationale Kontaktpunkt, som er en del af Patientkontoret, har til opgave at vejlede både patienter og sundhedspersonale i de regler, som er gældende, når dansk sikrede patienter (patienter med gyldigt gult sundhedskort) ønsker planlagt behandling i udlandet – og omvendt, når ikke-dansk sikrede patienter (patienter uden gyldigt gul sundhedskort) ønsker planlagt behandling i Danmark.

Det Nationale Kontaktpunkt havde gennem tid erfaret via henvendelser fra både patienter og sundhedspersonale, at det er vanskeligt for sundhedspersonalet, at være løbende fuldt opdateret på gældende regler og praksis på området, hvilket gør det vanskeligt for personalet at administrere gældende patientrettigheder (særligt i forhold til krav om patientens egenbetaling) i forhold til behandling af ikke-dansk sikrede patienter. Administrationen – herunder det nationale kontaktpunkt - ville gerne understøtte sundhedspersonalet endnu mere i disse situationer. Derfor blev der på tværs af organisatoriske skel, etableret en tværgående enhed mellem Patientsekretariatet, herunder Patientkontoret (det Nationale Kontaktpunkt) og Regnskabsservice i et pilotprojekt. Den tværgående enhed skulle have fokus på alle administrative understøttende aspekter i forhold til afdelingernes behandling af ikke-dansk sikrede patienter. Konkret blev der indgået et samarbejde mellem den tværgående enhed og Onkologisk Afdeling, Radiologisk Afdeling samt Ortopædkirurgisk Afdeling på Aalborg Universitetshospital, da det var disse afdelinger, som oplevede det største flow af ikke-dansk sikrede patienter.

Pilotprojektet blev etableret således, at afdelinger og patienter skulle kontakte den tværgående enhed med henblik på vejledning omkring rettigheder i forhold til konkrete patientcases. På baggrund af det oplyste kunne sundhedspersonalet i dialog med patienten

afgøre hvorvidt patienten fortsat ønskede den planlagte eventuelt behandling mod egen-betalingsdel. Såfremt patienten ønskede behandling, overtog en sagsbehandler i den tværgående enhed de administrative opgaver i den videre proces.

Det umiddelbare resultat efter en evaluering af pilotprojektet var, at der eksisterede et behov for en permanent løsning til understøtning af sundhedspersonalet i forhold til råd og vejledning om ikke-dansk sikrede patienters rettigheder samt at der med fordel kunne etableres en permanent central ordning til håndtering af hele den administrative sagsbehandling omkring behandling af ikke-dansk sikrede patienter. Det blev efterfølgende besluttet, at arbejde videre på etablering af en central administrativ funktion til at understøtte disse opgaver, i sammenhæng med kommende ændring i Sundhedsloven med krav om opkrævning af betaling for akutbehandling for patienter uden gyldigt gult sundhedskort.

Utilsigtede hændelser

Som tidligere beskrevet, oplevede Patientkontoret en stigning i antallet af henvendelser vedrørende utilsigtede hændelser. Det er muligt for patienter, pårørende og sundhedspersonale, at indberette en utilsigtet hændelse hvis de har oplevet problemer eller fejl under deres kontakt med sundhedsvæsenet. En indrapporteret utilsigtet hændelse giver sundhedsvæsenet mulighed for læring og dermed for bedre, at kunne sikre patientsikkerheden for andre patienter fremadrettet. En utilsigtet hændelse er således en måde, hvorpå man kan gøre opmærksom på en fejl eller problemstilling uden, at skulle iværksætte en formel klagesag ved Styrelsen for Patientklager.

Patientkontoret oplevede et behov for en tættere dialog og sammenhæng med det regionale arbejde med UHT. Derfor blev dette et fokusområde, og i efteråret 2018 havde Patientkontoret et møde med de to medarbejdere fra Region Nordjylland, som arbejder med regionens utilsigtede hændelser i den primære og sekundære sektor. Medarbejderens funktion er, at få videresendt de indrapporterede hændelser til hospitalerne, speciallæger og praktiserende læger. Herefter er det dem, som har ansvaret for det videre arbejde med den utilsigtede hændelse.

Der er desuden iværksat et arbejde med en pjece til patienter og pårørende, der skal give et tydeligere overblik over forskelle og muligheder i forbindelse med klage og UTH.

Patientkontorets undervisningstilbud og vidensdeling

Patientkontoret har løbende fokus på, at vidensdeling vedrørende patientrettigheder med relevant sundhedspersonale er et vigtigt grundlag for, at patienterne møder og oplever et velfungerende sundhedsvæsen. Patientkontoret varetager derfor også forskellige artede undervisningsopgaver.

I 2018 har Patientkontoret varetaget følgende specifikke undervisningsopgaver og oplæg:

- Introduktionsdage for nyansatte på Aalborg Universitetshospital.
- Kræftens bekæmpelse i Aalborg – ”hvad kan Patientkontoret hjælpe med?”
- Borgerrådgivere fra henholdsvis Aalborg, Rebild og Mariagerfjord kommuner. ”Hvad kan vi bruge hinanden til?”.
- Undervisning af lægesekretærelever fra regionens hospitaler.
- Oplæg om Patientkontoret og tavshedspligt, 2 gange årligt for nye frivillige på Aalborg Universitetshospital.

Deltagelse i arbejdsgrupper

Styrelsen for Patientklager er klagemyndighed i forhold til klager over sundhedsfaglige behandling, disciplinære klager samt rettighedsklager over sundhedsvæsenet.

Styrelsen afholder to gange årligt et såkaldt Kontaktforum for alle landets patientkontorer. I dette Kontaktforum sker der erfaringsudveksling og styrelsen gennemgår den seneste praksis på rettighedsklager. Dette bidrager til at understøtte og supplere patientkontorerne i forhold til vejledningsopgaven samt at ensarte vejledningen af patienterne på tværs af regionerne.

Styrelsen for Patientsikkerhed er den centrale tilsynsmyndighed og fører det overordnede tilsyn på sundhedsområdet, yder sundhedsfaglig rådgivning og arbejder med læring på tværs af enheder i sundhedsvæsenet.

Styrelsen afholder to gange årligt Kontaktudvalget om patientmobilitetsdirektivet. Dette Kontaktudvalg er nedsat med henblik på at understøtte erfaringsudveksling mellem de organisationer og parter, som direktivets regler har betydning for. Her sker vidensdeling og samarbejde på tværs af regionerne.

Kompetence udvikling i Patientkontoret

Patientkontoret har fokus på at yde kvalificeret, god og anvendelig vejledning, hvorfor der løbende sker opkvalificering og videreuddannelse af patientvejlederne.

I 2018 har alle patientvejledere deltaget i følgende efteruddannelse/kurser:

- Alle patientvejledere deltog i det årlige Patientvejlederseminar, som i september 2018 blev afholdt på Comwell Rebild Bakker ved Skørping i Nordjylland. Det er muligt, at læse mere om Patientvejlederseminarets indhold under punktet ”patientvejlederseminar”.
- Kompetenceudvikling i form af møder med og oplæg fra relevante samarbejdspartnere.

Derudover har den enkelte patientvejleder mulighed for individuel opkvalificering efter behov og ønske.

Patientkontoret udøver dagligt en høj grad af sparring og tværgående erfaringsudveksling, hvilket giver et højt fagligt niveau og stor trykthed for patienterne.

Enheden for Sygehusvalg

I Enheden for Sygehusvalg er der ansat 6 vejledere og en teamleder. Medarbejderne har alle en uddannelsesmæssig baggrund som enten sygeplejerske eller lægesekretær.

Enheden for Sygehusvalg har åben på telefonerne alle hverdage fra kl. 9-12, og det er ligeledes muligt at kontakte Enheden for Sygehusvalg direkte i en mailboks.

Oplysninger i indkaldelsesbreve

Enheden for Sygehusvalgs kontaktoplysninger er oplyst i alle indkaldelsesbreve til patienterne og der er løbende arbejdet på, at kvalificere og synliggøre disse oplysninger bedst muligt, så det fremstår klart og tydeligt, hvortil patienterne kan henvende sig specifikt for hjælp og vejledning om fx ventetider og frit sygehusvalg.

Kerneopgave

Enheden for Sygehusvalgs kerneopgave er, at vejlede og effektuere i forhold til patienters ønske om at benytte det frie- eller udvidede frie sygehusvalg eller at oplyse om ventetider. Enheden for Sygehusvalg har desuden en stor snitflade til afdelingerne og hjælper i stort omfang sundhedspersonalet med spørgsmål omkring patientrettigheder.

Statistik på henvendelser

Enheden for Sygehusvalg håndterer dagligt et meget stort antal henvendelser fra patienter og afdelinger.

Telefoniske opkald og skriftlige henvendelser til Enheden for Sygehusvalg:

	2015	2016	2017	2018
I alt	32.543	34.485	40.269	40.375

Enheden for Sygehusvalg oplever et stigende behov for råd og vejledning særligt vedrørende det frie- eller udvidede frie sygehusvalg samt ønske om at gøre brug af disse patientrettigheder.

Der har, som det fremgår af skemaet, været en årlig stigning i antallet af henvendelser, over de seneste år, og prognosen viser ligeledes en fremadrettet stigning i antallet af henvendelser til Enheden for Sygehusvalg.