



**Region Nordjylland,  
Patientkontorets Årsberetning 2020**

## Indholdsfortegnelse

|   |    |
|---|----|
| Patientkontoret .....   | 3  |
| Patientvejlederne .....   | 3  |
| Tilgængelighed .....  | 4  |
| Henvendelser til Patientkontoret i 2020 .....                                   | 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  |
| Højt specialiseret, forskningsmæssig og eksperimentel behandling .....          | 9  |
| Grænseoverskridende sundhedsydelse .....  | 9  |
| Ventetid på prøvesvar .....   | 10 |
| Speciallæger .....  | 10 |
| Indkaldelsesbreve .....   | 11 |
| Sundhed.dk.....   | 11 |
| Patientbefordring .....   | 11 |
| Klage, erstatning og utilsigtede hændelser .....                                | 12 |
| Patienters retstilling .....  | 13 |
| Andet .....   | 14 |
| Corona .....  | 14 |
| Årlige udsving .....  | 14 |
| Hvad giver en patienthenvendelse anledning til? .....                           | 15 |
| Fokusområder i 2020.....  | 16 |
| Patientkontoret under Corona-nedlukningen.....                                  | 16 |
| Midlertidig suspendering af visse patientrettigheder som følge af Covid19 ..... | 17 |
| Patientkontorets undervisningstilbud og vidensdeling.....                       | 18 |
| Deltagelse i arbejdsgrupper .....   | 18 |
| Single Digital Gateway.....   | 19 |
| Kompetenceudvikling i Patientkontoret .....                                     | 20 |
| Enheden for Sygehusvalg .....   | 21 |
| Oplysninger i indkaldelsesbreve.....  | 21 |
| Kerneopgave.....  | 21 |
| Suspendering af patientrettigheder .....  | 21 |
| Statistik på henvendelser .....   | 21 |

## Patientkontoret

Patientkontoret i Region Nordjylland er 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, behandlingsfrister, frit og udvidet frit sygehusvalg, ventetider samt reglerne for behandling i udlandet m.v.
- 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.

I Region Nordjylland, varetages ovennævnte opgaver af to forskellige 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 21.

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

Patientkontoret arbejder uafhængigt af driftsmyndighederne i såvel Regionshuset som på regionens hospitaler.

Patientvejlederne har ikke adgang til journaloplysninger, men 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, eller fra patienter, som ønsker at være anonyme, kan patientvejlederen kun yde generel vejledning. Patientvejlederne har tavshedspligt i forhold til videregivelse af konkrete patientoplysninger, men er forpligtede til at viderebringe generelle problemstillinger i sundhedsvæsenet til regionen.

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 Sundhedsministeriet, og som også er tilgængelige på Patientkontorets hjemmeside [www.rn.dk/patientkontor](http://www.rn.dk/patientkontor).

### Patientvejlederne

Omlægning af opgaver har betydet, at antallet af patientvejledere er reduceret fra 6 i 2019 til 5 i 2020. De 5 patientvejledere varetager samtlige opgaver i Patientkontoret. Ud over patientkontoropgaver varetager patientvejlederne også andre arbejdsopgaver i Patientdialog. Patientvejlederne har forskellig uddannelsesmæssig baggrund, idet der er ansat 1 jurist, 1 sygeplejerske, 1 ergoterapeut og 2 HK-kontoruddannede. Patientvejlederne refererer til kontorchefen for Patientdialog, som er uddannet jurist, og har været leder af kontoret siden 2016.



## Tilgængelighed

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

Hovedparten af henvendelser til Patientkontoret sker telefonisk.

Patientkontoret har åbent for telefoniske henvendelser på telefon 97 64 80 10 alle hverdage fra kl. 9 – 12.

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

Udenfor telefontiden kan Patientvejlederne træffes efter aftale.

Patientkontoret kan også kontaktes på sikker mail via e-boks eller linket, som findes på Patientkontorets hjemmeside. [Få vejledning hos Patientkontoret \(rn.dk\)](mailto:Patientkontoret@rn.dk)

Information om Patientkontoret findes på Region Nordjyllands hjemmeside [www.rn.dk/patientrettigheder](http://www.rn.dk/patientrettigheder), hvor der ligeledes findes omfattende information om patientrettigheder.



## Henvendelser til Patientkontoret i 2020

### Antal henvendelser

Patientkontoret havde i 2020 i alt 5.759 henvendelser, hvilket i gennemsnittet svarer til ca. 1.150 henvendelser pr. patientvejleder pr. år og ca. 23 henvendelser til Patientkontoret pr. dag. De registrerede henvendelser fordelt efter henvendelsesmåde for perioden 2017-2020 fremgår af nedenstående skema:

|                     | 2017         | 2018         | 2019         | 2020         |
|---------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Telefon             | 4.583        | 4.019        | 4.446        | 4.384        |
| Brev/mail           | 770          | 671          | 740          | 1.115        |
| Hotline for læger   | 3            | 1            | -            | -            |
| Personligt fremmøde | 104          | 65           | 54           | 20           |
| "Gengangere"        |              |              |              | 240          |
| <b>I alt</b>        | <b>5.460</b> | <b>4.756</b> | <b>5.240</b> | <b>5.759</b> |

I lighed med tidligere år udgør de telefoniske henvendelser størstedelen af Patientkontorets henvendelser, og udgør ca. 76% af alle henvendelser.

Patientkontoret oplever en stigende tendens til, at samme patienter/pårørende henvender sig flere gange om samme forhold – og i stigende omfang med omfattende behandlingsforløb og komplekse problemstillinger.

Det skal i den forbindelse bemærkes, at registrering af gentagne henvendelser fra samme patient/pårørende vedrørende samme forhold, ikke konsekvent er registreret som en ny henvendelse i 2020, idet det i løbet af året blev muligt at registrere henvendelsen som genganger. I 2020 er der registreret i alt 240 henvendelser som gengangere.

I 2020 modtog Patientkontoret 1115 skriftlige henvendelser enten pr. brev eller mail - størstedelen på mail. De skriftlige henvendelser udgør ca. 19% af samtlige henvendelser, og er udtryk for en stigning fra 2019 til 2020 på knap 51%. Nogle af henvendelserne kan besvares umiddelbart, mens en stor del kræver nærmere undersøgelse og opfølgning.

Den resterende knap 1% af henvendelserne sker ved personligt fremmøde. Størstedelen møder op efter forudgående aftale med en Patientvejleder, men det kan også forekomme, at patienter og pårørende møder op uden forudgående aftale. Patientvejlederne opfordrer patienter og pårørende til, ved ønske om personligt fremmøde, at det aftales med en patientvejleder på forhånd. På den måde sikres det, at der er en patientvejleder ledig til at tale med de fremmødte. Samtidig vil både patienten og patientvejlederen have haft mulighed for at forberede sig på mødet. Dermed kan Patientvejlederen skabe de bedste forudsætninger for råd og vejledning af patienten eller de pårørende.

Antallet af henvendelser ved personligt fremmøde er mere end halveret fra 2019 – 2020, hvilket er et resultat af Corona-nedlukningen i en stor del af 2020, hvor det ifølge retningslinjerne ikke var muligt at mødes med patienter og pårørende i Regionshuset.

Patientkontoret modtog også i 2020, som tidligere år, mange forskelligartede spørgsmål. I 2020 udgjorde et stigende antal henvendelser spørgsmål om patienters retstilling samt Corona-relaterede spørgsmål. (Se afsnit om Patientkontoret under Corona-nedlukningen, side 16).

Patientkontoret oplevede samtidig en tydelig tendens til, at patienter og pårørende efter regeringens nedlukning af samfundet den 11. marts 2020, i perioden umiddelbart herefter, i mindre omfang end tidligere, henvendte sig til Patientkontoret med andet end Corona-relaterede spørgsmål. Patientvejlederne oplevede



således, at patienterne havde stor forståelse for, at sundhedsvæsenet var presset, og samtidig var bekendt med suspendering af visse patientrettigheder. (Se afsnit om Midlertidig suspendering af visse patientrettigheder som følge af Covid19, side 17).

Udover ovennævnte emner udgør størstedelen af henvendelserne til Patientkontoret i 2020 spørgsmål vedrørende befordring til og fra hospitalet, svarende til ca. 23% af det samlede antal henvendelser samt vejledning vedrørende klage og erstatning, svarende til 29% af alle henvendelser.



Hvem henvender sig til Patientkontoret

Antallet af henvendelser fordeler sig på nedenstående persongrupper:

|                   | 2017         | 2018         | 2019         | 2020         |
|-------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Patienter         | 3.725        | 3.265        | 3.827        | 4.337        |
| Pårørende         | 1.111        | 1.082        | 1.091        | 937          |
| Sundhedspersonale | 450          | 256          | 200          | 138          |
| Andre             | 174          | 152          | 122          | 107          |
| "Gengangere"      |              |              |              | 240          |
| <b>I alt</b>      | <b>5.460</b> | <b>4.756</b> | <b>5.240</b> | <b>5.759</b> |

Som det fremgår af tabellen, er det overvejende patienter, som henvender sig til Patientkontoret. Antallet af henvendelser fra patienter udgør ca. 75% af samtlige henvendelser til Patientkontoret i 2020.

Pårørende er en anden stor gruppe, som ofte kontakter Patientkontoret. Antallet af henvendelser fra pårørende udgør ca. 16% af det samlede antal henvendelser. Uden samtykke fra patienten yder patientvejlederne kun generel rådgivning og vejledning til pårørende. Såfremt, der gives enten skriftligt eller mundtligt samtykke fra patienten, kan patientvejlederen undersøge en konkret sag/behandlingsforløb og i den forbindelse eventuelt kontakte praktiserende læge, speciallæge eller hospital.

Antallet af henvendelser fra sundhedspersonale udgør 2,4% af det samlede antal henvendelser i 2020. En stor del af disse henvendelser vedrører spørgsmål om udenlandske patienters ret til behandling i det danske sundhedsvæsen samt spørgsmål til procedure vedrørende opkrævning af betaling for akutbehandling for patienter uden fast bopæl i Danmark.

De resterende knap 2% af henvendelserne stammer fra "Andre", hvilket eksempelvis kan være fra kommuner, andre myndigheder eller politikere.

Antallet af "Gengangere" udgør 4,2% af samtlige henvendelser til Patientkontoret og indeholder gentagende henvendelse fra både patienter og pårørende.

#### Årsag til henvendelsen

|   | 2017         | 2018         | 2019         | 2020         |
|---|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Frit sygehusvalg  | 483          | 344          | 280          | 235          |
| Udvidet frit sygehusvalg  | 335          | 242          | 193          | 151          |
| Udredningsret   | 50           | 40           | 17           | 29           |
| Behandlingsgaranti - livstruende sygdom                         | 110          | 39           | 32           | 20           |
| Forskningsmæssig/eksperimentel og højt specialiseret behandling | 11           | 1            | 1            | 5            |
| Grænseoverskridende sundhedsydelse                              | 260          | 218          | 244          | 112          |
| Lang ventetid på prøvesvar                                      | 47           | 69           | 41           | 20           |
| Ventetider speciallæger   | 76           | 158          | 168          | 94           |
| Indkaldelse ej modtaget rettidigt                               | 164          | 84           | 74           | 27           |
| I-sikkerhed   | 97           | 8            | 2            | 1            |
| Sundhedsjournal   | 350          | 21           |              |              |
| Sundhed.dk  |              | 404          | 482          | 415          |
| Andet   | 1.196        | 1.011        | 1.262        | 831          |
| Patienters retstilling  | 410          | 362          | 412          | 696          |
| Befordring  | 1.556        | 1.272        | 1.614        | 1.354        |
| Klage, erstatning og utilsigtede hændelser                      | 2.025        | 1.699        | 1.805        | 1.735        |
| Corona  |              |              |              | 279          |
| <b>I alt</b>  | <b>7.170</b> | <b>5.992</b> | <b>6.627</b> | <b>6.004</b> |

Ovenstående tabel viser de registrerede årsager til patienternes henvendelse til Patientkontoret i 2020. 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", også i 2020, er større end det samlede antal henvendelser til Patientkontoret. Dette skyldes, at én henvendelse, 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

Henvendelser vedrørende reglerne om frit og udvidet frit sygehusvalg samt retten til hurtig udredning, svarer til 415 henvendelser, og udgør i alt 6,9% af de samlede henvendelser i 2020, hvilket er færre end de tidligere år. I 2018 og 2019 udgjorde tilsvarende henvendelser henholdsvis 10,4% og 7,4% af det samlede antal henvendelser til Patientkontoret. Den primære årsag til, at tallet er faldet i perioden fra 2017 til 2020, skyldes først og fremmest regionens fokus på oplysninger om frit og udvidet frit sygehusvalg samt retten til hurtig udredning i indkaldelsesbrevene samt suspending af det udvidede frie sygehusvalg i forbindelse med Corona-nedlukningen i marts 2020.

#### 7 Patientkontorets årsberetning 2020

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 omvisiteringen samt de administrative opgaver i den forbindelse. (Se afsnittet om Enheden for Sygehusvalg side 21).

#### Behandlingsgaranti ved livstruende sygdomme

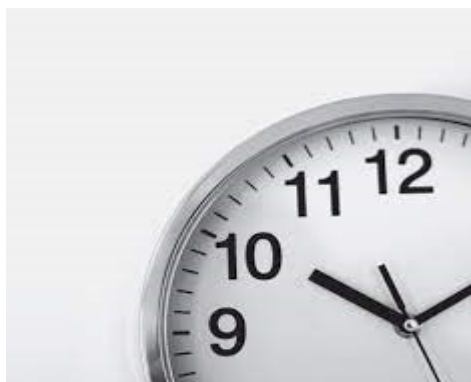
Patientkontoret vejleder patienter, som er omfattet af de maksimale ventetider ved behandling af kræft og visse iskæmiske hjertesygdomme.

I 2020 var der 20 henvendelser vedrørende de maksimale ventetider ved livstruende sygdomme, hvilket er 12 færre end i 2019. En forklaring på dette fald i antal kan bl.a. være, at der på de enkelte hospitalsafdelinger, er stor fokus på overholdelse af de maksimale ventetider. Desuden har regionen generelt fokus på, at indkaldelsesbrevene giver patienterne bedst mulig information, og ved overskridelse af de maksimale ventetider oplyses patienterne om mulighed for at kontakte forløbskoordinatoren på den tilknyttede stamafdeling.

Ved ønske om hjælp til at undersøge mulighederne for omvisitering, kan forløbskoordinatoren søge råd og vejledning ved henvendelse til Enheden for Sygehusvalg på telefon 97 64 80 20 alle hverdage fra kl. 9-12 eller via mail til [sygehusvalg@rn.dk](mailto:sygehusvalg@rn.dk).

Desuden tilbyder Enheden for Sygehusvalg og Patientkontoret at kontakte den relevante forløbskoordinator på vegne af patienten. Dette med henblik på, at patienten bliver kontaktet hurtigst muligt for yderligere information, om den videre procedure og mulighederne for overholdelse af de maksimale ventetider.

Er det ikke muligt for den aktuelle afdeling at finde et tilbud om undersøgelse eller behandling inden for den maksimale ventetid, skal regionen straks kontakte Sundhedsstyrelsen, hvis patienten ønsker det. Dette sker i praksis ved, at den konkrete afdeling kontakter hospitalsadministrationen, der går i dialog med Sundhedsplanlægning i den regionale administration, som har den videre kontakt med Sundhedsstyrelsen i forhold til den videre behandling.





### Højt specialiseret, forskningsmæssig og eksperimentel behandling

I 2020 var der i alt 5 henvendelser til Patientkontoret vedrørende mulighed for højt specialiseret, forskningsmæssig eller eksperimentel behandling i udlandet, hvilket er 4 mere end i 2019.

Regionen er forpligtet til at tilbyde en patient henvisning til behandling i udlandet, hvis:

- patienten har været undersøgt eller behandlet på en sygehusafdeling her i landet, med højeste ekspertise på området, og patienten herefter er indstillet til en nødvendig behandling i udlandet, fordi denne behandling ikke kan tilbydes på et dansk hospital.

Henvisningen skal forinden godkendes af Sundhedsstyrelsen. Ved Sundhedsstyrelsens godkendelse udstedes en EF-blanket S2 som kautionsbevis på betaling for behandlingen m.m.

Regionen kan tilbyde en patient, med en livstruende sygdom og som umiddelbart ikke kan tilbydes behandling på et offentligt sygehus her i landet, henvisning til eksperimentel behandling på et privat sygehus her i landet eller et sygehus i udlandet.

Sundhedsstyrelsens ekspertpanel rådgiver efter indstilling fra den behandlende sygehusafdeling om behandling af patienter med livstruende sygdomme. Panelet kan endvidere rådgive om supplerende undersøgelser og behandling på offentlige sygehuse her i landet.

Sundhedsstyrelsen kan på baggrund af rådgivning fra ekspertpanelet godkende en henvisning, hvis der er mulighed for, at en bestemt eksperimentel behandling på et privat sygehus her i landet eller et sygehus i udlandet kan helbrede patienten eller forlænge patientens liv.

### Grænseoverskridende sundhedsydelse

Grænseoverskridende sundhedsydelse omfatter bl.a. henvendelser fra danske borgere, som har modtaget en opkrævning på betaling for behandling i et andet EU/EØS-land ved sygdom under midlertidigt ophold i udlandet. Det kan også være borgere, som ønsker at rejse til et andet EU/EØS-land for at modtage planlagt behandling samt borgere fra andre EU/EØS-lande, der ønsker planlagt behandling i Danmark. Desuden indeholder tallet også henvendelser fra borgere fra tredjelande, som ønsker at modtage planlagt sygehusbehandling i Danmark. Og endeligt er henvendelser fra sundhedsfagligt personale på nordjyske hospitaler, vedrørende håndtering af udenlandske patienter, som allerede får eller ønsker behandling på et nordjysk hospital, også indeholdt i tallet.

Patientmobilitetsdirektivet blev implementeret i dansk lovgivning pr. 1. januar 2014, hvilket medførte en markant stigning i antallet af henvendelser til Patientkontoret vedrørende grænseoverskridende sundhedsydelse. Antallet af henvendelser har ligget stabilt på ca. 250 henvendelser pr. år i perioden fra implementeringen af Patientmobilitetsdirektivet i 2014 til 2019.

I 2020, er der derimod tale om en halvering i antallet af henvendelser vedrørende grænseoverskridende sundhedsydelse, som primært skyldes rejserestriktioner som følge af Covid19. Udenrigsministeriets rejsevejledninger blev justeret flere gange i årets løb. Udrejse blev i en periode helt frarådet, og i andre perioder delvist frarådet, hvilket også afspejles i antallet af henvendelser om grænseoverskridende sundhedsydelse. Henvendelserne varetages af Det Nationale Kontaktpunkt (NCP), som er en del af Region Nordjyllands Patientkontor.



Henvendelser vedrørende Patientmobilitetsdirektivet er yderligere udspecificeret nedenfor:

|   | 2017       | 2018       | 2019       | 2020       |
|---|------------|------------|------------|------------|
| Direktivets mulighed for adgang til behandling                              | 67         | 81         | 78         | 17         |
| Behandling via sygesikringsregler i andre lande                             | 90         | 71         | 68         | 34         |
| Nationale kontaktpunkter i andre lande                                      | 1          | 5          | 7          | 0          |
| Producerer for at få adgang til behandling                                  | 73         | 44         | 51         | 32         |
| Behandling med forhåndsgodkendelse  | 45         | 37         | 34         | 7          |
| Refusion for sygehusbehandling  | 22         | 28         | 33         | 15         |
| Refusion af tjenesteydelser   | 38         | 36         | 24         | 6          |
| Spørgsmål vedrørende behandlingsstederne                                    | 1          | 0          | 1          | 0          |
| Spørgsmål vedrørende kvalitetsstandarder og patientsikkerhed ved behandling | 0          | 0          | 1          | 0          |
| Spørgsmål om priser   | 4          | 1          | 5          | 3          |
| Andet   | 32         | 28         | 65         | 37         |
| <b>I alt</b>  | <b>373</b> | <b>331</b> | <b>367</b> | <b>151</b> |

Ovenstående tabel viser de registrerede årsager til henvendelserne om grænseoverskridende sundhedsydelser.

Det er vigtigt at bemærke, at ovennævnte tal vedrørende grænseoverskridende sundhedsydelser, er større end det samlede antal henvendelser vedrørende samme emne i tabellen side 7. Dette skyldes, at en henvendelse, kan vedrøre flere emner i samme henvendelse. Der registreres derfor ofte mere end én årsag til henvendelsen vedrørende grænseoverskridende sundhedsydelser.

#### Ventetid på prøvesvar

Antallet af henvendelser vedrørende ventetid på prøvesvar er mere end halveret fra 41 henvendelser i 2019 til 20 henvendelser i 2020. Der er primært tale om ventetid på svar på radiologiske undersøgelser.

#### Speciallæger

I 2020 er der i alt 94 henvendelser vedrørende ventetider ved privat praktiserende speciallæger (alle specialer), hvilket næsten er en halvering fra 2019 til 2020. Dette må som udgangspunkt ses som et udtryk for, at det generelt er blevet lettere at få en tid ved privat praktiserende speciallæge, inden for de fleste specialer. Henvendelserne vedrører primært hudlæger, neurologer og psykiatere. Der er dog fortsat også

henvendelser vedrørende ventetid ved øjenlæger, men det skyldes primært, at nogle optikere henviser borgerne til at kontakte Patientkontoret i stedet for at henvise til oplysninger om ventetider på Sundhed.dk.

### 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 eller behandling.

Antallet af henvendelser fra patienter, som ikke har modtaget et indkaldelsesbrev rettidigt ved henvisning til hospitalet, er fra 2019 til 2020 mere end halveret fra 74 til 27 henvendelser.

I forbindelse med suspendering af visse patientrettigheder som følge af Covid19, blev oplysningspligten om, at hospitalet senest 8 hverdage efter at henvisningen er modtaget, skal oplyse patienten om dato og sted for undersøgelse eller behandling, suspenderet i perioden fra den 17. marts 2020 til 1. juli 2020. Suspendering af oplysningspligten, er formentlig også en af årsagerne til faldet i antal af henvendelser vedrørende ikke rettidig modtagelse af indkaldelsesbreve.

### Sundhed.dk

I 2018 besluttede Patientkontoret, at registreringsmuligheden "sundhedsjournal" skulle erstattes af registreringsmuligheden "sundhed.dk". Grunden til dette var et ønske om en mere specificeret statistik, når der var tale om henvendelser med udgangspunkt i "sundhed.dk". Følgende underkategorier er derfor blevet tilføjet i registreringsoversigten: "borgerbreve", "privatmarkering", "e-journal" og "mistanke om uberettiget opslag".

Der har i 2020 været 415 henvendelser vedrørende "sundhed.dk". Heraf udgør 134 henvendelser vedrørende privatmarkering, 170 vedrørende e-journal, 28 vedrørende borgerbreve og 18 vedrørende mistanke om uberettiget opslag samt (94 vedrørende ventetider ved speciallæger, som er registreret under "sundhed.dk", da oplysningerne om speciallægenes ventetider findes på "sundhed.dk"). Det svarer til et fald på 14% af den type henvendelser sammenlignet med 2019.

### Patientbefordring

Der har i 2020 været i alt 1354 henvendelser til Patientkontoret vedrørende befordring, hvilket svarer til et fald på i alt 16%. Befordring er efter klage- og erstatning det emne, som Patientkontoret modtager flest henvendelser om og emnet udgør knap 23% af samtlige henvendelser til Patientkontoret.

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 helt eller delvis afslag på ansøgning om befordringsgodtgørelse.

Regionsrådet i Region Nordjylland traf, i forbindelse med vedtagelse af budget 2019, beslutning om at ændre regionens serviceniveau på patientbefordringsområdet. Det nye serviceniveau på patientbefordringsområdet trådte i kraft den 1. januar 2019, og var givetvis den primære årsag til stigningen i antal henvendelser fra 2018 til 2019, hvorefter antallet af henvendelser nu har vist sig, igen at være faldende, eftersom kendskabet til det nye serviceniveau, er blevet mere udbredt blandt patienterne.

## Klage, erstatning og utilsigtede hændelser

Klage, erstatning og utilsigtede hændelser, er de emner, som giver anledning til flest henvendelser til Patientkontoret. Patientkontoret modtog i 2020 i alt 1735 henvendelser vedrørende klager, erstatning og utilsigtede hændelser. Dette betyder også, at knap 29% af samtlige henvendelser til Patientkontoret omhandler klage, erstatning og utilsigtede hændelser.

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

| <b>Klage og erstatning vedrørende sygehuse og primær sektor:</b> | 2017         | 2018         | 2019         | 2020         |
|--|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Styrelsen for Patientklager                                      | 633          | 551          | 673          | 581          |
| Patienterstatningen  | 618          | 453          | 542          | 528          |
| Klage over service*)   | 481          | 396          | 370          | 338          |
| Utilsigtede hændelser  | 35           | 27           | 56           | 41           |
| Andet  | 258          | 272          | 164          | 247          |
| <b>I alt</b>   | <b>2.025</b> | <b>1.699</b> | <b>1.805</b> | <b>1.735</b> |

*\*) Klager over service omhandler typisk klager vedrørende kommunikation, adfærd samt den service patienterne oplever 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 354 af henvendelserne omhandler vejledning vedrørende klage og erstatning på praksisområdet og 587 på hospitalsområdet.

Patientkontorets opgave i relation til klage og erstatning, på såvel praksis- som hospitalsområdet, 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 herefter 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 patientvejlederen sammen udfærdiger en klage og/eller erstatningsanmeldelse til Styrelsen for Patientklager og/eller Patienterstatningen.

Patientkontoret yder ligeledes råd og vejledning samt hjælp til udformning af anke over Patienterstatningens afgørelse til Ankenævnet for Patienterstatningen.

Patientvejlederens opgave i forbindelse med ovennævnte henvendelser, er ofte af betydeligt omfang, idet der kan være behov for flere telefoniske eller personlige kontakter til hver enkelt patient eller pårørende i relation til den enkelt sag.

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

I 2020 var der i alt 581 henvendelser vedrørende klage til Styrelsen for Patientklager og 528 vedrørende anmeldelse til Patienterstatningen. Der er tale om et fald i antal henvendelser vedrørende anmeldelse til Styrelsen for Patientklager og Patienterstatningen på henholdsvis 14% og 3% fra 2019 til 2020. Dermed udgør disse henvendelser 64% af samtlige henvendelser vedrørende klage- og erstatning til Patientkontoret.

Antallet af klager over kommunikation og adfærd, som sagsbehandles af Region Nordjylland, er i samme periode faldet med 9%, og udgør i 2020 i alt 338 henvendelser svarende til 19,5% af samtlige henvendelser vedrørende klage og erstatning.

Desuden er antallet af henvendelser vedrørende utilsigtede hændelser faldet med 27% og svarer i 2020 til i alt 41 henvendelser.

Antallet af henvendelser registreret under andet er steget med 51% fra 164 henvendelser i 2019 til 247 henvendelser i 2020. Under kategorien "Andet" registreres bl.a. henvendelser fra patienter og pårørende vedrørende Corona-relaterede klager.

Ligeledes er det registreret under "Andet", når patienter og pårørende henvender sig med utilfredshed, men tilkendegiver, at de ikke ønsker at indgive en formel klage eller søge erstatning. Det kan være situationer, hvor patienten er indstillet på at finde en her-og-nu-løsning. I disse situationer registreres henvendelsen ofte under "Andet" kombineret med eksempelvis afkrydsning i "patientrettigheder" eller "frit sygehusvalg", fordi vejledningen mere er rettet mod, hvilke muligheder patienten har for at komme videre end på at klage. Klage og erstatning nævnes i disse situationer som en eventuel mulighed, og patienten vejledes samtidig om, at hvis vedkommende efterfølgende beslutter sig for at klage eller søge erstatning, er velkomne til at kontakte Patientkontoret igen på et senere tidspunkt, med henblik på mere konkret klagevejledning.

Patientvejlederen er således altid bevidste om, at klage og erstatning er håndtering af noget bagudrettet, som der ofte vil være forholdsvis lang sagsbehandlingstid på, og at vores vejledning derfor også bør have fokus på, at vejlede patienter om eventuelle konkrete handlemuligheder her og nu.



### Patients retstilling

Antallet af henvendelser vedrørende patients retstilling er steget med 69% fra 412 i 2019 til 696 i 2020 og udgør således knap 12% af alle henvendelser til Patientkontoret. Årsagen til den markante stigning i antallet af henvendelser vedrørende patients retstilling, skyldes primært flere spørgsmål fra patienter og pårørende i forbindelse med suspendering af visse patientrettigheder i marts 2020 som følge af Covid19. Se afsnit herom side 17.

Under kategorien "Patients retstilling", er bl.a. også registreret henvendelser fra patienter, pårørende og sundhedspersonale vedrørende spørgsmål om aktindsigt og tavshedspligt samt andre patientrettighedsmæssige spørgsmål, som ikke kan kategoriseres under andre emner.

## Andet

Der er i 2020 registreret i alt 831 henvendelser i kategorien "Andet", hvilket er et fald på 431 henvendelser fra 2019 - 2020, svarende til 34%. Antallet af henvendelser vedrørende "Andet" udgør 14% af det samlede antal henvendelser til Patientkontoret. Dette fortæller lidt om mangfoldigheden i de henvendelser, der rettes enten telefonisk eller skriftligt til Patientkontoret, da henvendelser, som registreres under kategorien "Andet", er henvendelser, som ikke passer ind i nogle af de øvrige kategorier.

## Corona

Cirka 14 dage efter regeringens nedlukning af samfundet i midten af marts 2020, fik vi tilføjet en mulighed for at registrere Corona-relaterede henvendelser i Patientkontorets registreringssystem.

De fleste henvendelser var i begyndelsen relateret til suspenderingen af visse patientrettigheder, og er derfor typisk også registreret under kategorien "udvidet frit sygehusvalg eller "patienters retstilling", men der var ligeledes spørgsmål til bl.a. bestilling af Covid19 test samt spørgsmål om besøgsrestriktioner på regionens hospitaler, regler for undtagelse af brug af mundbind i offentligt rum samt mulighed for konsultation ved egen læge.

Antallet af henvendelser til Patientkontoret vedrørende Corona-relateredes spørgsmål udgjorde i 2020 279, svarende til 4,6% af samtlige henvendelser til Patientkontoret i 2020.

Se uddybende afsnit om Patientkontoret under Corona-nedlukningen side 16.



## Årlige udsving

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

Patientvejlederne er blevet opmærksomme på en tydelig stigende tendens til, at nogle patienter og pårørende ofte henvender sig flere gange, og ofte om samme forhold – og i stigende omfang med omfattende behandlingsforløb og komplekse problemstillinger. Derfor har vi i 2020 valgt at justere registreringsmetoden.

For netop at få et mere retvisende billede af det reelle antal henvendelser til Patientkontoret, har vi i starten af 2020 udbygget vores registreringssystem, så det er blevet nemmere for den enkelte Patientvejleder at registrere såkaldte "gengangere", hvor henvendelsen ikke indeholder nye og relevante oplysninger, men som derimod udelukkende, skal ses i relation til en tidligere henvendelse fra samme patient eller pårørende om samme forhold.

Antallet af gengangere udgjorde i 2020 i alt 240 henvendelser.



## Hvad giver en patienthenvendelse anledning til?

|  | 2017         | 2018         | 2019         | 2020         |
|--|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Råd og vejledning                                  | 4.065        | 3.467        | 3.738        | 2990         |
| Tilsendt en vejledning                             | 133          | 175          | 198          | 71           |
| Kontakt til relevant afdeling/kontor               | 722          | 593          | 409          | 310          |
| Hjælp til udformning af klage- og erstatningsskema | 134          | 78           | 72           | 47           |
| Viderestilling til Enheden for Sygehusvalg         | 558          | 379          | 346          | 277          |
| Viderestilling til Kontoret for Patientbefordring  | 558          | 351          | 343          | 426          |
| Videresendelse af klage til rette myndighed        | 25           | 9            | 8            | 10           |
| Videregivelse/overlevering til anden afdeling      | 213          | 180          | 203          | 238          |
| Andet  | 184          | 365          | 371          | 142          |
| "Gengangere"                                       |              |              |              | 240          |
| <b>I alt</b>                                       | <b>6.592</b> | <b>5.597</b> | <b>5.688</b> | <b>4.751</b> |

Patientkontorets primære opgave er at informere, vejlede og rådgive om patientrettigheder, hvilket også afspejler sig i, at "Råd og vejledning" udgør 63% af de registrerede handlinger i løbet af året. Desværre tyder alt på, at et antal henvendelser i 2020 ved en fejl ikke er blevet registreret i kategorien for hvad henvendelsen har givet anledning til. Det kommer af, at én henvendelse til Patientkontoret altid vil give anledning til minimum en registrering og ofte flere registreringer (dvs. flere arbejdsgange/handlinger). Det samlede tal for hvad en henvendelse har givet anledning til, er mindre end det samlede antal henvendelser til patientkontoret i 2020. Derfor kan dette tal desværre ikke betragtes som retvisende.

I 238 tilfælde har henvendelsen givet anledning til videregivelse/overlevering til anden afdeling. Dette viser med alt tydelighed, at Patientkontoret ofte fungerer som indgang for patienter og pårørende til sundhedsvæsenet. Ved denne type henvendelser formidler patientvejlederen typisk kontakten til det relevante sundhedspersonale, som efterfølgende kontakter patienten.

I 310 tilfælde har henvendelsen givet anledning til, at Patientvejlederen efterfølgende har rettet kontakt til en hospitalsafdeling eller anden relevant enhed.

Antallet af viderestillinger til Enheden for Sygehusvalg er i 2020 faldet, svarende til 20%, hvilket givetvis skyldes tydelig kommunikation i indkaldelsesbrevene, hvor kontaktoplysninger til Enheden for Sygehusvalg fremgår af første side. Ydermere bliver patienterne også i Patientkontorets indledende telefonbesked tydeligt gjort opmærksom på, at man skal kontakte Enheden for Sygehusvalg ved ønske om oplysning af konkrete ventetider og ved ønske omvisitering til andet hospital.

Antallet af viderestillinger til Kontoret for Patientbefordring er derimod steget i 2020, svarende til 24%. Patientkontoret har derfor forsøgt med tiltag til endnu mere tydelighed i kommunikationen og informationen til patienter og borgere. Allerede nu understreges det på både hjemmeside og i den indledende telefonbesked til Patientkontoret, at man ved bestilling af kørsel til hospital, skal kontakte Kontoret for Patientbefordring direkte.

Kategorien "Andet" indeholder handlinger udført af patientvejlederen, som ikke kan kategoriseres under de øvrige kategorier. Der er i 2020 registeret 142 handlinger under "Andet". Her kan ofte være tale om henvendelser fra patienter vedrørende meget komplekse forløb, hvilket kan være særdeles tidskrævende for patientvejlederne, idet det kræver meget tid og ressourcer at få overblik over forløbet og eksempelvis gå i dialog med forskellige relevante aktører.

## Fokusområder i 2020

Patientkontoret har på baggrund af det samlede antal henvendelser til Patientkontoret valgt at have særligt fokus på følgende emner i årsberetningen for 2020:

- Patientkontoret under Corona-nedlukningen
- Midlertidig suspendering af visse patientrettigheder som følge af Covid19

### Patientkontoret under Corona-nedlukningen

På samme vis som andre offentlige ansatte med administrative opgaver, blev patientvejlederne hjemsendt den 11. marts 2020. På daværende tidspunkt var hjemmearbejdspladsen ikke en almindelig del af patientvejledernes muligheder. Derfor måtte den pludselige hjemsendelse håndteres på bedste vis efter omstændighederne. Den centrale indgående telefonlinje til Patientkontoret kunne ikke betjenes hjemmefra, så en midlertidig nødløsning blev, at den fælles telefonsvarer oplyste vores mailadresse samt et telefonnummer, som kunne betjenes via mobiltelefon fra hjemmearbejdspladsen. Det var imidlertid ikke muligt at oprette en telefon-kø på nummeret, og samtidig var kun én patientvejleder tilgængelig ad gangen. Dermed blev borgernes mulighed for at ringe til os begrænset i en periode i begyndelse af Corona-nedlukningen.

Dét afspejles i, at antallet af telefoniske henvendelser dalede fra 4446 i 2019 til 4384 i 2020. Det største fald forekom netop i april måned, hvor antallet af telefoniske henvendelser alene var 193 (gennemsnitligt antal henvendelser de øvrige måneder var 381).

Til gengæld steg antallet af henvendelser per mail fra 724 i 2019 til 1091 i 2020. Af de 1091 mails, blev 865 modtaget i perioden 12. marts til 30. juni (dvs. de første 3½ måned af Corona-efterhjemsendelsen). Patienter, som henvendte sig per mail, modtog enten et skriftligt svar eller blev kontakttet telefonisk.

Som følge af hjemsendelsen havde vi heller ikke mulighed for at tilbyde patienter personligt fremmøde. Først da vi i august kunne møde fysisk ind på arbejde igen, var det muligt, at patienter kunne møde fysisk op til vejledning. Så, hvor vi i 2019 havde 54 vejledninger med personligt fremmøde, faldt tallet i 2020 til 20. De patienter, som ønsker et fysisk møde med en patientvejleder, er oftest patienter, som ønsker hjælp til at klage eller søge patienterstatning. For at kompensere for den manglende mulighed for fysiske møde, tilbød patientvejlederne telefonmøder og udarbejdelse af udkast til klage- og erstatningsansøgninger, som blev fremsendt til patienten til godkendelse, forud for indsendelse af anmeldelsen.

Corona var nyt for alle, hvilket betød, at retningslinjer og anbefalinger ændrede sig hurtigt, samtidig med, at flere patientrettigheder blev suspenderet undervejs. Patientvejledernes generelle opfattelse var, at de nordjyske borgere udviste tålmodighed og forståelse for situationen, også selv om, at det i nogle situationer betød, at behandlinger måtte udskydes.

Det er patientvejledernes oplevelse, at det var svært for mange borgere/patienter at bevare overblikket over alle informationerne og nyhedsstrømme i relation til Coronasituationen. Patientkontoret gjorde derfor meget ud af at være bedst muligt opdateret og klædt på vedrørende Corona, både om anbefalinger/udmeldinger fra de centrale myndigheder, men også i forhold til regionale tiltag. På den måde kunne patientvejlederne aflaste det pressede sundhedsvæsen mest muligt i forhold til vejledning af patienterne, og dermed så vidt muligt undgå, at patienterne kontaktede afdelingerne direkte for den type af vejledning.

Den 25. marts 2020 begyndte patientvejlederne specifikt at registrere henvendelser, der omhandlede spørgsmål vedrørende Corona. I 2020 modtog Patientkontoret 279 af den type henvendelser. 174 af disse fandt sted i perioden 25. marts til 30. juni 2020, hvilket stemmer overens med vores oplevelse af, at det var i denne periode, der var flest nye retningslinjer og restriktioner, bl.a. krav til test forud for læge- og hospitalsbehandling og øvrige besøgsrestriktioner på hospitalerne.



#### Midlertidig suspending af visse patientrettigheder som følge af Covid19

På grund af Covid19 situationen og det deraf følgende pres på sundhedsvæsenet, var en række patientrettigheder suspenderet fra 17. marts 2020 – 28. februar 2021.

Suspenderingen omfatter følgende patientrettigheder:

- Ret til at vælge privathospital (udvidet frit sygehusvalg) i forbindelse med diagnostiske undersøgelser til brug for praktiserende læger og speciallæger
- Ret til hurtig udredning inden for 30 dage, hvis fagligt muligt
- Ret til at vælge privathospital ved mere end 30 dages ventetid på behandling (udvidet frit sygehusvalg)
- Ret til at få et indkaldelsesbrev senest 8 hverdage efter henvisning til hospitalet (genindført fra 1. juli 2020).

Udredningsretten betyder, at patienter henvist til udredning på et hospital, skal have tilbud om at blive udredt inden for 30 dage, hvis det er fagligt muligt. Hvis hospitalet af kapacitetsmæssige årsager ikke kan tilbyde udredning indenfor 30 dage, får patienten ret til såkaldt udvidet frit sygehusvalg, dvs. patienten kan vælge hel eller delvis udredning på et af de danske privathospitaler, som Danske Regioner har indgået aftale med.

Behandlingsretten indebærer, at hvis en patient skal vente mere end 30 dage på hospitalsbehandling, får patienten ret til udvidet frit sygehusvalg, dvs. patienten kan vælge at blive behandlet på et af de danske privathospitaler, som Danske Regioner har indgået aftale med.

Ovennævnte rettighederne blev suspenderet bl.a. for at bevare kapaciteten til at behandle patienter med akutte eller livstruende sygdomme, herunder patienter med Corona virus, som havde behov for intensiv behandling samt kræftpacienter. Behandling af alle akutte og kritiske patienter har under hele epidemien været højt prioriteret.

Retten til hurtig udredning og behandling i psykiatrien blev genindført pr. 1. september 2020.

Alle patientrettigheder er genindført for patienter, som var henvist efter 1. marts 2021.

Hvis en patients tid til behandling blev udsat før den 17. marts 2020 eller hvis patienten var indkaldt før den 17. marts 2020, gjaldt de sædvanlige patientrettigheder. Bl.a. ret til hurtig udredning og udvidet frit sygehusvalg (ret til behandling på privathospital).

Der er således ingen tvivl og at suspendering af ovennævnte patientrettigheder har givet anledning til flere henvendelser til både Patientkontoret og Enheden for Sygehusvalg i 2020.



### [Patientkontorets undervisningstilbud og vidensdeling](#)

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

I 2020 har Patientkontoret varetaget følgende specifikke undervisningsopgaver og oplæg:

- Undervisning på medicinstudiet, Aalborg Universitetshospital, 8. semester
- Undervisning på sygeplejerskeuddannelsen, UCN, 5. semester
- Undervisning af lægesekretærelever fra regionens hospitaler.
- Oplæg om Patientkontoret og tavshedspligt for nye frivillige på Aalborg Universitetshospital.

### [Deltagelse i arbejdsgrupper](#)

Styrelsen for Patientklager er klagemyndighed i forhold til klager over sundhedsfaglige behandling, disciplinærklager samt klager over brud på patientrettighederne.

Styrelsen for Patientklager afholder to gange årligt møde i Kontaktforum for Patientvejledere. På grund af Covid19 blev der dog kun afholdt et møde i 2020.

I dette forum foregår erfaringsudveksling og Styrelsen for Patientklager gennemgår den seneste praksis på aktuelle områder for rettighedsklagerne. 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 for sundhedsfagligt arbejde og styrelsen varetager det overordnede tilsyn på sundhedsområdet, yder sundhedsfaglig rådgivning og arbejder med læring på tværs af enheder i sundhedsvæsenet.

Styrelsen for Patientsikkerhed, International Sygesikring afholder 1 gang årligt møde i Kontaktudvalget for Patientmobilitetsdirektivet. Kontaktudvalget er nedsat med det formål at understøtte erfaringsudveksling mellem de organisationer og parter, som direktivets regler har betydning for. Her drøftes komplicerede problemstillinger og der sker vidensdeling på tværs af regionerne.

### Single Digital Gateway

Det Nationale Kontaktpunkt (NCP) vejleder om grænseoverskridende sundhedsydelser og er i Region Nordjylland organisatorisk placeret i Patientkontoret.

En medarbejder fra Patientkontoret har deltaget i en arbejdsgruppe i regi af Selskabs- og Erhvervsstyrelsen og Styrelsen for Patientsikkerhed, International Sygesikring vedrørende implementering af Single Digital Gateway-forordningen (SDG) i de Nationale Kontaktpunkter.

SDG-forordningens krav til NCP, udvider som udgangspunkt ikke omfanget af den service, man som NCP skal yde, jf. patientmobilitetsdirektivets krav. Da henvendelserne omhandler alle former for grænseoverskridende sundhedsydelser, er det også en del af NCP's rolle at kunne vejlede om ret til grænseoverskridende sundhedsydelser på baggrund af koordineringsreglerne i forordning 883/2004.

Kravet om brugerfeedback og brugerstatistik omfatter derfor både vejledning om ret til sundhedsydelser efter patientmobilitetsdirektivet (bl.a. planlagt behandling, behov for forhåndsgodkendelse, danske tilskudsregler, vejledning om refusion af ikke-planlagt behandling) og forordningens regler (bl.a. nødvendig behandling/EU-sygesikringskortet, planlagt behandling med S2 samt sygesikring generelt).

Fra den 1. januar 2021 skulle Patientkontoret registrere, hvorvidt en henvendelse fra en borger/patient omhandlede direktivet, forordningen eller begge regelsæt. Der blev derfor nedsat en arbejdsgruppe med fokus på, hvordan denne opgave bedst muligt kunne implementeres og registreres på en lettilgængelig måde, således at fokus fortsat kunne være på selve vejledningsopgaven over for borgeren/patienten.

Der blev ligeledes med samme forordning indført krav om borgere/patienters adgang til at give brugerfeedback på skriftlige henvendelser fra borgere modtaget efter den 12. december 2020 (personlige henvendelser og henvendelser fra sundhedspersonale er undtaget). Brugerfeedbackmuligheden findes via link i NCP's skriftlige autosignatur, og anvendes ved besvarelse af skriftlige henvendelser fra Det Nationale Kontaktpunkt (NCP), som kan tilgås via hjemmesiden "Life in Denmark".

## Kompetenceudvikling i Patientkontoret

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

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

I 2020 blev det årlige Patientvejlederseminar, som skulle have fundet sted i september 2020 i Region Sjælland, udsat på grund af Covid19.

Patientkontoret udøver dagligt en høj grad af sparring og tværgående erfaringsudveksling, hvilket bidrager til et højt fagligt niveau i Patientkontoret til gavn for især patienter og pårørende.





## 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 udsendt til patienterne, og der bliver løbende arbejdet med 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 i givet fald effektuere patienters ønske om at benytte det frie eller udvidede frie sygehusvalg, og i det omfang det er muligt at oplyse om ventetider til udredning og behandling. Enheden for Sygehusvalg har desuden en stor snitflade til afdelingerne og hjælper i stort omfang sundhedspersonalet med spørgsmål omkring patientrettigheder.

## Suspendering af patientrettigheder

Som konsekvens af Corona og presset på sundhedsvæsenet, blev patientrettighederne suspenderet fra den 17. marts 2020 til udgangen af februar 2021. Som tiden gik og ventetiderne steg på de offentlige sygehuse begyndte Enheden for Sygehusvalg aktivt at kontakte patienter for vejledning om rettigheder og muligheder for at benytte privathospitaler, som regionen havde lavet særftaler med. Der var specifikt tale om patienter, som var visiteret egnet af læge til at blive udredt og behandlet på privathospital. Dette tiltag havde en god effekt og mange patienter tog imod tilbuddet.

## 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:

|              | 2017          | 2018          | 2019          | 2020          |
|--------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| <b>I alt</b> | <b>40.269</b> | <b>40.375</b> | <b>45.140</b> | <b>53.907</b> |

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.

Antallet af henvendelser har været meget stigende fra 2019 til 2020, hvilket skyldes dels suspensionen af patientrettighederne, hvor patienterne har haft brug for vejledning, og at Enheden for Sygehusvalg har haft kontakt til et stort antal patienter, som ville benytte særftalerne med privathospitalerne.