



REGION  
NORDJYLLAND

PATIENTKONTORETS ÅRSBERETNING 2019

## Indholdsfortegnelse

Patientkontoret .....	3
Patientvejlederne .....	3
Tilgængelighed .....	4
Henvendelser til Patientkontoret i 2019 .....	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 sundhedsydelse .....	8
Speciallæger .....	9
Indkaldelsesbreve .....	9
Sundhed.dk .....	9
Patientbefordring .....	9
Klage, erstatning og utilsigtede hændelser .....	9
Patienters retstilling: .....	11
Andet .....	11
Årlige udsving .....	11
Hvad giver en patienthenvendelse anledning til? .....	12
Fokusområder i 2019.....	13
Patientbefordring: .....	13
Opkrævning for akut-behandling for patienter uden fast bopæl i Danmark .....	14
Klagevejledning til koloncancerpatienter .....	16
Utilsigtede hændelser (UTH) .....	16
Patientkontorets undervisningstilbud og vidensdeling.....	16
Deltagelse i arbejdsgrupper .....	17
Kompetenceudvikling i Patientkontoret .....	17
Enheden for Sygehusvalg .....	18
Oplysninger i indkaldelsesbreve .....	18
Kerneopgave.....	18
Statistik på henvendelser .....	18

## 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 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 18.

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, kan patientvejlederen kun yde generel vejledning. Patientvejlederne 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](http://www.rn.dk/patientkontor).

## Patientvejlederne

Der er ansat 6 patientvejledere til at varetage samtlige opgaver i Patientkontoret. Patientvejlederne har forskellig uddannelsesmæssig baggrund, idet der er ansat 2 jurister, 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 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.

Udenfor telefontiden kan Patientvejlederne træffes efter aftale.

Patientkontoret kan kontaktes via mail [Patientkontor@rn.dk](mailto:Patientkontor@rn.dk), som er en sikker mail. Det er også muligt at kontakte Patientkontoret digitalt via e-boks eller linket, som findes på Patientkontorets hjemmeside.

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 2019

### Antal henvendelser

Patientkontoret modtog i 2019 i alt 5.240 henvendelser, hvilket i gennemsnittet svarer til ca. 21 henvendelser pr. dag. De registrerede henvendelser fordelt efter henvendelsesmåde for perioden 2016-2019 fremgår af nedenstående skema:

	2016	2017	2018	2019
Telefon	3.924	4.583	4.019	4.446
Brev/mail	913	770	671	740
Hotline for læger	7	3	1	-
Personligt fremmøde	151	104	65	54
<b>I alt</b>	<b>4.995</b>	<b>5.460</b>	<b>4.756</b>	<b>5.240</b>

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

Det skal i den forbindelse bemærkes, at registrering af gentagne henvendelser fra samme patient/pårørende vedrørende samme eller nye forhold, ikke konsekvent er registreret som en ny henvendelse i 2019.

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 2019 modtog Patientkontoret 740 skriftlige henvendelser enten pr. brev eller mail - størstedelen på mail. De skriftlige henvendelser udgør 14% af samtlige henvendelser. Nogle af henvendelserne kan besvares umiddelbart, mens en stor del kræver nærmere undersøgelse og opfølgning.

Den resterende 1% af Patientkontorets henvendelser er sket ved personligt fremmøde. Størstedelen møder op efter forudgående aftale med en Patientvejleder. Et begrænset antal patienter og pårørende møder 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.

Patientkontoret modtager mange forskelligartede spørgsmål. En stigende andel vedrører spørgsmål om Sundhedsjournalen, herunder privatmarkering af journal fra hospitalet samt udsendte borgerbreve til borgere, om opslag i deres e-journal af en anden sundhedsperson end borgerens praktiserende læge. I 2019 havde Patientkontoret 482 henvendelser fra borgere vedrørende sundhed.dk, hvilket svarer til en stigning på mere end 7% i forhold til året før.

I 2019 er der ikke registreret henvendelser til den selvstændige telefonlinje Hotline for læger. Som konsekvens heraf, er det derfor med udgangen af 2019 besluttet at nedlægge Hotline for læger, hvilket er annonceret i Nordkaps nyhedsbrev til de praktiserende læger i Region Nordjylland. Læger og andet sundhedspersonale har altid mulighed for at ringe til patientkontorets almindelige telefonnummer.

Hvem henvender sig til Patientkontoret

Antallet af henvendelser fordeler sig på nedenstående persongrupper:

	2016	2017	2018	2019
Patienter	3.545	3.725	3.265	3.827
Pårørende	892	1.111	1.082	1.091
Sundhedspersonale	400	450	256	200
Andre	158	174	152	122
<b>I alt</b>	<b>4.995</b>	<b>5.460</b>	<b>4.756</b>	<b>5.240</b>

Som det fremgår af tabellen, er det overvejende patienter, som henvender sig til Patientkontoret for at få råd og vejledning om deres patientrettigheder. Antallet af henvendelser fra patienter udgør 73% af samtlige henvendelser til Patientkontoret i 2019.

Pårørende er en anden stor gruppe, som kontakter Patientkontoret. Antallet af henvendelser fra pårørende udgør 21% af det samlede antal henvendelser. Patientvejlederne yder som udgangspunkt kun general rådgivning og vejledning til pårørende. Dog såfremt der gives enten skriftligt eller mundtligt samtykke fra patienten, kan patientvejlederen undersøge en konkret sag og i den forbindelse eventuelt kontakte praktiserende læge, speciallæge eller hospital.

Antallet af henvendelser fra sundhedspersonale udgør ca. 4% af det samlede antal henvendelser i 2019. En stor del af disse henvendelser vedrører spørgsmål om udenlandske patienters ret til behandling i det danske sundhedsvæsen samt spørgsmål til ny procedure vedrørende opkrævning for akutbehandling for patienter uden fast bopæl i Danmark. Se afsnit herom, side 14.

De resterende godt 2% af henvendelserne stammer fra "Andre", hvilket eksempelvis kan være fra kommuner og politikere.



## Årsag til henvendelsen

	2016	2017	2018	2019
Frit sygehusvalg	465	483	344	280
Udvidet frit sygehusvalg	308	335	242	193
Udredningsret	48	50	40	17
Behandlingsgaranti-livstruende sygdom	65	110	39	32
Forskningsmæssig/eksperimentel og højt specialiseret behandling	6	11	1	1
Grænseoverskridende sundhedsydelser	241	260	218	244
Lang ventetid på prøvesvar	72	47	69	41
Ventetider speciallæger	135	76	158	168
Indkaldelse ej modtaget rettidigt	120	164	84	74
I-sikkerhed	70	97	8	2
Sundhedsjournal	189	350	21	
Sundhed.dk			404	482
Andet	1.466	1.196	1.011	1.262
Patienters retstilling	392	410	362	412
Befordring	998	1.556	1.272	1.614
Klage, erstatning og utilsigtede hændelser	1.784	2.025	1.699	1.805
<b>I alt</b>	<b>6.359</b>	<b>7.170</b>	<b>5.992</b>	<b>6.627</b>

Ovenstående tabel viser de registrerede årsager til patienternes henvendelse til Patientkontoret i 2019. 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", som det er tilfældet de tidligere år, også i 2019, 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 490 henvendelser, og udgør i alt 7,4% af de samlede henvendelser i 2019, hvilket er væsentlig lavere end de tidligere år. I 2017 og 2018 udgjorde tilsvarende henvendelser henholdsvis 12,1% og 10,4% af de samlede henvendelser til Patientkontoret. En af de primære årsager til, at tallet er faldet i perioden fra 2017 til 2019, skyldes i samme periode, regionens 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 omvisiteringen samt de administrative opgaver i den forbindelse (se afsnittet om Enheden for Sygehusvalg side 18).

## Behandlingsgaranti ved livstruende sygdomme

I 2019 var der 32 henvendelser vedrørende behandlingsgaranti ved livstruende sygdomme, hvilket svarer til et fald på 18% fra 2018. Her kan en væsentlig forklaring på faldet være, at der på de enkelte hospitalsafdelinger, er fokus på, så vidt muligt, at overholde de maksimale ventetider på kræft og visse iskæmiske hjertesygdomme samt fokus på mere uddybende skriftlig information til patienterne i forbindelse med behandlingen.

## Grænseoverskridende sundhedsydelse

Grænseoverskridende sundhedsydelse indeholder bl.a. henvendelser fra danske borgere, som har fået en regning for behandling i et andet EU/EØS-land i forbindelse med sygdom under midlertidigt ophold i udlandet eller fra 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 henvendelser fra borgere fra tredjelande, som ønsker at modtage planlagt sygehusbehandling i Danmark. Derudover er henvendelser fra sundhedsfagligt personale på de nordjyske hospitaler, vedrørende håndtering af udenlandske patienter, som allerede får eller ønsker behandling på et nordjysk hospital, også indeholdt i tallet. (Se afsnittet vedr. opkrævning af betaling for akut behandling af patienten uden fast bopæl i Danmark side 14).

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

Henvendelser vedrørende Patientmobilitetsdirektivet er yderligere udspecificeret nedenfor:

	2016	2017	2018	2019
Direktivets mulighed for adgang til behandling	88	67	81	78
Behandling via sygesikringsregler i andre lande	73	90	71	68
Nationale kontaktpunkter i andre lande	3	1	5	7
Producerer for at få adgang til behandling	66	73	44	51
Behandling med forhåndsgodkendelse	32	45	37	34
Refusion for sygehusbehandling	25	22	28	33
Refusion af tjenesteydelse	28	38	36	24
Spørgsmål vedrørende behandlingsstederne	9	1	0	1
Spørgsmål vedrørende kvalitetsstandarder og patientsikkerhed ved behandling	8	0	0	1
Spørgsmål om priser	9	4	1	5
Andet	60	32	28	65
<b>I alt</b>	<b>401</b>	<b>373</b>	<b>331</b>	<b>367</b>

Der er i alt tale om en stigning på 11% fra 2018 til 2019 i antal henvendelser vedrørende grænseoverskridende sundhedsydelse, som varetages af Det Nationale Kontaktpunkt, som er en del af Region Nordjyllands Patientkontor.



## Speciallæger

Der ses i 2019 en stigning på 6% i antal henvendelser vedrørende privatpraktiserende speciallæger under et. Henvendelserne vedrører dog primært ventetider ved øjenlæger, øre-, næse- halslæger, hudlæger, neurologer og reumatologer.

## 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 faldet med 12% i 2019, hvilket viser, at der er sket en yderligere forbedring i afdelingernes håndtering af indkaldelse af patienter.

## 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 afkrydsningsmulighed 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 2019 været 482 henvendelser vedrørende "sundhed.dk", 137 vedrørende privatmarkering, 197 vedrørende e-journal, 120 vedrørende borgerbreve og 28 vedrørende mistanke om uberettiget opslag, hvilket svarer til en stigning på 8% sammenlignet med 2018.

## Patientbefordring

Der har i 2019 været i alt 1614 henvendelser til Patientkontoret vedrørende befordring, hvilket svarer til en stigning på i alt 27%. Befordring er efter klage- og erstatning det emne, som Patientkontoret modtager flest henvendelser om og området udgør 24% 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 har i forbindelse med vedtagelse af budget 2019 truffet beslutning om at ændre regionens serviceniveau på patientbefordringsområdet. Det nye serviceniveau på patientbefordringsområdet trådte i kraft den 1. januar 2019, og er givetvis den primære årsag til stigningen i antal henvendelser fra 2018 til 2019. (Se afsnittet vedr. ændret serviceniveau i Region Nordjylland på patientbefordringsområdet side 13).

## 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 1805 henvendelser i 2019 vedrørende disse emner.

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

<b>Klage og erstatning vedrørende sygehuse og primær sektor:</b>	2016	2017	2018	2019
Styrelsen for Patientklager	610	633	551	673
Patienterstatningen	624	618	453	542
Klage over service*)	340	481	396	370
Utilsigtede hændelser	9	35	27	56
Andet	201	258	272	164
<b>I alt</b>	<b>1.784</b>	<b>2.025</b>	<b>1.699</b>	<b>1.805</b>

\*) 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 452 af henvendelserne omhandler klage og erstatning i primær sektoren og 809 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 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 patientvejleder sammen udfærdiger en klage og/eller erstatningsanmeldelse til Patienterstatningen. Patientkontoret yder ligeledes råd og vejledning samt hjælp til udformning af anke over Patienterstatningens afgørelse til Ankenævnet for Patienterstatningen. Patientvejlederopgaven i disse sager er ofte af betydeligt omfang, idet der ofte er flere telefoniske eller personlige kontakter i relation til hver enkelt patient eller pårørende samt til sundhedspersonale.

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

Der er tale om en stigning i antal henvendelser vedrørende anmeldelse til Styrelsen for Patientklager og Patienterstatningen på henholdsvis 22% og 20% fra 2018 til 2019. Dermed udgør disse henvendelser 67% af samtlige henvendelser vedrørende klage- og erstatning til Patientkontoret. Hvorimod antallet af klager over kommunikation og adfærd, som sagsbehandles af Region Nordjylland, er faldet med 7% i samme periode. Det betyder, at 21% af samtlige henvendelser til Patientkontoret omhandler klage og erstatning.



#### Patienters retstilling:

Antallet af henvendelser vedrørende patienters retstilling er steget med 14% fra 362 i 2018 til 412 i 2019. Under kategorien Patienters retstilling er bl.a. 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 2019 registreret i alt 1262 henvendelser i kategorien "Andet", hvilket er en stigning på 251 henvendelser som svarer til en stigning på 25% fra 2018 til 2019. Antallet af henvendelser vedrørende "Andet" udgør 19% 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.

#### Årlige udsving

Overordnet er der altid 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 det relevant at notere sig, at registrering af gentagne henvendelser fra samme patient/pårørende vedrørende samme forløb eller nye forhold, ikke har været konsekvent registreret. Dette har betydning for, især det samlede antal telefoniske henvendelser. Derfor viser det samlede antal henvendelser ikke præcist er, det reelle antal henvendelser til Patientkontoret, idet "gengangere" ikke er registreret for samtlige henvendelser. Patientkontoret oplevede i 2019 en tydelig stigende tendens til at patienter henvendte sig flere gange om samme eller nye forhold – og i stigende omfang med omfattende behandlingsforløb og komplekse problemstillinger. Derfor blev en justeret registreringsmetode relevant. 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 nemmer for den enkelte Patientvejleder at registrere genganger, hvor der ikke forekomme nye og relevante oplysninger i forbindelse med henvendelsen, men som derimod, skal ses i relation til en tidligere henvendelse fra samme patient eller pårørende.

Der har været en markant stigning i antallet af henvendelser vedrørende utilsigtede hændelser i perioden fra 2016 til 2019. Denne stigning bidrog blandt andet til, at Patientkontoret valgte et fokusområde i relation til råd og vejledning af de patienter, der henvender sig om utilsigtede hændelser. Der blev på den baggrund bl.a. 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" side 16.

### Hvad giver en patienthenvendelse anledning til?

	2016	2017	2018	2019
Tilsendt en vejledning	100	133	175	198
Råd og vejledning	3.343	4.065	3.467	3.738
Kontakt til relevant afdeling/kontor	703	722	593	409
Hjælp til udformning af klage- og erstatningsskema	152	134	78	72
Viderestilling til Enheden for Sygehusvalg	602	558	379	346
Viderestilling til Kørselskontor	160	558	351	343
Videresendelse af klage til rette myndighed	24	25	9	8
Andet	492	184	365	371
<b>I alt</b>	<b>5.576</b>	<b>6.379</b>	<b>5.417</b>	<b>5.485</b>

Henvendelser til Patientkontoret giver i nogle tilfælde anledning til flere arbejdsopgaver/handlinger for patientvejlederen, hvilket er årsagen til, at det samlede antal af handlinger i alt overstiger det totale antal henvendelser til Patientkontoret 2019.

Patientkontorets primære opgave er at informere, vejlede og rådgive om patientrettigheder, hvilket også afspejler sig i, at "Råd og vejledning" udgør 68% af de registrerede handlinger.

I 409 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. anmeldelsesskemaer til brug for udarbejdelse af klage og/eller erstatningsanmeldelse til henholdsvis Styrelsen for Patientklager og Patienterstatningen er steget med 13% i 2019. Årsagen til stigningen skyldes, 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 anmeldelsesskema til patienter eller pårørende, forud for et personligt møde.

Antallet af viderestillinger til Enheden for Sygehusvalg er i 2019 faldet, svarende til 9%, hvilket givetvis skyldes 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 ved ønske om oplysning af konkrete ventetider og omvisering til andet hospital.

Antallet af viderestillinger til Kontoret for Patientbefordring er ligeledes faldet i 2019, svarende til 2%. Patientkontoret bestræber sig på at være meget tydelige i kommunikationen og informationen ud ad til,

hvorfor der både på hjemmeside og i den indledende telefonbesked bliver understreget, at man ved bestilling af kørsel til hospital, skal kontakte Kontoret for Patientbefordring.

Kategorien "Andet" indeholder handlinger udført af patientvejlederen, som ikke kan kategoriseres under de øvrige kategorier. Det er i 2019 registeret en stigning vedrørende "Andet" på 2%. 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 forløbet og gå i dialog med de relevante aktører.

### Fokusområder i 2019

Patientkontoret har på baggrund af de samlede henvendelser til Patientkontoret valgt at have særligt fokus på følgende emner i årsberetningen for 2019:

- Nyt serviceniveau på patientbefordringsområdet pr. 1. januar 2019
- Opkrævning for akut-behandling for patienter uden fast bopæl i Danmark
- Klagevejledning til koloncancerpatienter
- Utsigtede hændelser

### Patientbefordring:

Den 1. januar 2019 har Region Nordjylland ændret praksis på patientbefordringsområdet således, at patienter, som vælger at køre i egen bil til/fra hospitalet, ikke længere er berettiget til at få udbetalt befordringsgodtgørelse i form af kilometergodtgørelse.

Serviceniveauet og tilbuddet i Region Nordjylland er således fra den 1. januar 2019 ændret til, at patienter, der opfylder kriterierne i bekendtgørelsen om befordring og befordringsgodtgørelse efter sundhedsloven, enten er berettiget til befordringsgodtgørelse svarende til udgiften ved anvendelse af billigste offentlige befordringsmiddel eller kørsel med FlexTaxa, såfremt patienten ikke helbredsmæssigt er i stand til at benytte offentligt transportmiddel.

Det er Kontoret for Patientbefordring, der visiterer, vejleder, sagsbehandler og afgør ansøgninger om befordringsgodtgørelse.

Patientkontoret yder generel vejledning om regionens serviceniveau samt klagevejledning til Styrelsen for Patientklager ved ønske om klage over afgørelser truffet af Kontoret for Patientbefordring.



Opkrævning for akut-behandling for patienter uden fast bopæl i Danmark

Den 14. marts 2019 vedtog Folketinget, at sundhedsloven ændres således, at regionerne fremover skal opkræve betaling for akut og fortsat behandling, når patienten ikke kan fremvise et gyldigt dansk sundhedskort.

Det betyder, at turister og andre personer uden ret til dansk sygesikring (et gult sundhedskort) fra den 1. juli 2019 skal betale for behandling på et dansk hospital. Betalingsforpligtelsen omfatter både akut behandling og behandling, som ikke kan udskydes til patienten, kommer hjem.

Det er vigtigt at understrege, at de nye betalingsregler IKKE betyder, at hospitaler kan nægte en patient livsnødvendig eller anden skønnet nødvendig behandling. Patienterne skal i disse situationer behandles uanset betalingsvilje eller -evne.

”Akut hospitalsbehandling” defineres som behandling, der er livsnødvendigt her og nu, samt at det ikke ”skønnes rimeligt” at afvise at behandle patienten. Det kan bl.a. være i tilfælde af ulykke, pludseligt opstået sygdom eller forværring af en kronisk sygdom.

”Forsat behandling” defineres som behandling, der foretages umiddelbart i forlængelse af akutbehandling, men som ikke kan beskrives som akut. Denne fase varer ved, indtil personen (principielt) vil kunne transporteres på faglig forsvarlig vis til behandling i hjemlandet. Det kan fx være genoptræning eller ambulante kontroller.

”Nødvendig behandling” kan kun iværksættes vederlagsfrit i forhold til patienter, som kan fremvise det blå EU-sygesikringskort. Her er tale om situationer, hvor behovet for behandling opstår under patienternes midlertidige ophold i Danmark. Det kan fx være dialysebehandling – dvs. behandling, som ikke kan vente til patienten, er kommet hjem. Patienter med det blå EU-sygesikringskort kan i visse situationer bestille tid til fx en kontrolundersøgelse inden ankomst til landet, hvis formålet med rejsen er andet end at modtage behandlingen her i landet.

”Planlagt behandling” defineres som al behandling, der kan vente til patienten, kommer hjem – eller behandling, som patienten er taget til Danmark med netop det behandlingsformål.

### **Informeret samtykke**

I sundhedsvæsenet skal alt behandling som hovedregel være baseret på patientens informerede samtykke.

Den behandlingsansvarlige sundhedsperson er ansvarlig for indhentelse af et informeret samtykke til behandlingen, jf. sundhedslovens § 21, nr. 1 – også når det omhandler eventuel egenbetaling.

For efterfølgende at kunne opkræve betaling for den behandling, som patienten har modtaget, er det vigtigt, at patienten informeres om mulig egenbetaling.

Behandling må ikke indledes eller fortsættes uden patientens informerede samtykke, medmindre der er tale om mindreårige eller patienter, der varigt mangler evnen til at give informeret samtykke, samt ved øjeblikkeligt behandlingsbehov, jf. sundhedslovens § 15, stk. 1.

En patient, der er fyldt 15 år, kan selv give informeret samtykke til behandling.

Såfremt patienten tilbydes iværksættelse af en behandling, hvor egenbetaling kan blive aktuelt, skal patienten informeres om dette, inden patienten afgiver samtykke til behandlingen.

Prisen for akut og fortsat hospitalsbehandling tager udgangspunkt i gældende DRG-takster. Afregningen efter DRG-takster baserer sig på, at diagnosen er kendt, og det er kendt, hvilke procedurer, der skal udføres på patienten, inden der kan udregnes en pris. Det er ikke altid muligt at forudse diagnose eller behandlingsbehovet og dermed den forventede udgift på det tidspunkt, hvor patienten indbringes på hospitalet, og behandlingen påbegyndes, da dette vil afhænge af en række konkrete forhold.

Da den samlede takst/betaling for behandling ikke på forhånd er kendt, kan patienten alene oplyses om mulig egenbetaling.

Det informerede samtykke indeholdende patientens samtykke til mulig egenbetaling efter endt behandling skal noteres i journalen.

Patienten kan på ethvert tidspunkt tilbagekalde sit samtykke, jf. sundhedslovens § 15, stk. 2.

Efter sundhedslovens §19 kan en sundhedsperson, hvis en patient, som midlertidigt eller varigt mangler evnen til at give informeret samtykke eller er under 15 år, og som befinder sig i en situation, hvor øjeblikkelig behandling er påkrævet for patientens overlevelse eller for på længere sigt at forberede patientens chance for overlevelse eller for et væsentligt bedre resultat af behandlingen, indlede eller fortsætte behandling uden samtykke fra patienten eller fra forældremyndighedens indehaver, nærmeste pårørende, værge eller fremtidsfuldmægtig.

### **Opkrævning**

Alle patienter, som ikke har et gyldigt dansk sundhedskort skal udfylde blanketten "*Oplysningsskema-Patienter uden bopæl i Danmark*".

Når administrationen modtager de udfyldte oplysningsskemaer og patientens behandling er færdigregisteret i patientsystemerne, kan opkrævningsprocessen påbegyndes. Der udarbejdes en faktura ud fra den diagnose – og de behandlingskoder, som er registeret på patienten. Dernæst udfærdiges en skriftlig afgørelse, hvor fakturaen vedlægges og sendes til enten patienten eller patientens forsikringsselskab.

Selve administration af opkrævning for behandling af patienter uden et gyldigt dansk sundhedskort er placeret i Center for Administration i den regionale centrale administration, hvorimod råd og vejledning vedrørende reglerne for opkrævning af akut-behandling for patienter uden fast bopæl i Danmark til både patienter og sundhedspersonale varetages af Det Nationale Kontaktpunkt i Patientkontoret



### Klagevejledning til koloncancerpatienter

Patientkontoret har deltaget i et antal møder med patienter, som i 2019 blev opfordret til at blive screenet for tarmkræft. Begrundelsen var, at man i Region Nordjylland var bekymret for, om den kikkertundersøgelse, som et antal patienter havde fået foretaget i forbindelse med tidligere screening for tarmkræft, ikke var tilstrækkelig.

Et antal af disse patienter, som fulgte regionens opfordring til at blive screenet igen, fik i den forbindelse konstateret tarmkræft.

Det var imidlertid ikke muligt, hverken at be- eller afkræfte, at diagnosen var blevet forsinket på grund af den første kikkertundersøgelse i forbindelse med screening for tarmkræft.

Regionen ønskede imidlertid, at give patienterne mulighed for at tale forløbet igennem med en læge, samt at oplyse patienten om muligheden for at anmelde en eventuel skade til Patienterstatningen og/eller at klage til Styrelsen for Patientklager.

Patientkontoret har deltaget i informationsmøder samt hjulpet patienterne med udfærdigelse af klage og erstatningsansøgninger.

### Utilsigtede hændelser (UTH)

Patientkontoret har i samarbejde med to medarbejdere fra Region Nordjylland, som arbejder med regionens utilsigtede hændelser i den primære og sekundære sektor, deltaget aktivt i udarbejdelse af en pjece til patienter og pårørende, som har til formål at beskrive forskelle og muligheder i forbindelse med utilsigtede hændelser, klage og erstatning.

Den færdige pjece kan se her: [https://rn.dk/-/media/Rn\\_dk/Sundhed/Patient-i-Region-Nordjylland/Patientrettigheder/Dine-rettigheder-som-patient/Hvis-noget-er-gaaet-galt\\_web\\_2.ashx?la=da](https://rn.dk/-/media/Rn_dk/Sundhed/Patient-i-Region-Nordjylland/Patientrettigheder/Dine-rettigheder-som-patient/Hvis-noget-er-gaaet-galt_web_2.ashx?la=da)

### 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 2019 har Patientkontoret varetaget følgende specifikke undervisningsopgaver og oplæg:

- Undervisning på medicinstudiet, 8. semester
- 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 brud på patientrettigheder.

Styrelsen for Patientklager afholder to gange årligt møde i Kontaktforum for patientvejledere. I dette forum 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, yde 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. Dette kontaktudvalg er nedsat med henblik på 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.

### Kompetenceudvikling i Patientkontoret

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

I 2019 har alle patientvejledere deltaget i følgende efteruddannelse/kurser:

- Alle patientvejledere deltog i det årlige Patientvejlederseminar, som i september 2019 blev afholdt på i Region Hovedstaden. Der var bl.a. følgende oplæg:
  - Sygesikring i EU og grænseoverskridende sundhedsydelse
  - Sociolancen i Region Hovedstaden
  - Oplæg om etik og jura, sundhedsdata, behandlingstestamenter og fremtidsfuldmagter ved sundhedsprofessor Mette Hartlev, Københavns Universitet.
- 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 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 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 patienters ønske om at benytte det frie- eller udvidede frie sygehusvalg i det omfang det er muligt og 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.

## 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:

	2016	2017	2018	2019
<b>I alt</b>	<b>34.485</b>	<b>40.269</b>	<b>40.375</b>	<b>45.140</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.

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