



PATIENTKONTORET

# Årsberetning 2021

REGION NORDJYLLAND

## Indholdsfortegnelse

Patientkontoret .....	3
Patientvejlederne .....	4
Tilgængelighed.....	4
Henvendelser til Patientkontoret i 2021.....	5
Antal henvendelser.....	5
Hvem henvender sig til Patientkontoret .....	7
Årsag til henvendelsen .....	8
Frit- og udvidet frit sygehusvalg.....	8
Behandlingsgaranti ved livstruende sygdomme .....	9
Højt specialiseret, forskningsmæssig og eksperimentel behandling.....	9
Grænseoverskridende sundhedsydelse .....	10
Ventetid på prøvesvar .....	11
Speciallæger.....	11
Indkaldelsesbreve.....	11
Sundhed.dk.....	12
Patientbefordring .....	12
Klage, erstatning og utilsigtede hændelser .....	12
Patienters retstilling .....	14
Andet.....	15
Corona.....	15
Årlige udsving .....	16
Hvad giver en patienthenvendelse anledning til? .....	16
Sammenfatning.....	17
Fokusområder i 2021 .....	18
Patientkontoret under Corona-nedlukningen .....	18
Corona-relaterede henvendelser .....	18
Midlertidig suspensering af visse patientrettigheder som følge af Covid19 .....	19
Patientkontorets undervisningstilbud og vidensdeling.....	20
Deltagelse i arbejdsgrupper .....	20
Single Digital Gateway.....	20
Kompetenceudvikling i Patientkontoret.....	21
Enheden for Sygehusvalg.....	22
Kerneopgave .....	22
Oplysninger i indkaldelsesbreve .....	22
Suspensering af patientrettigheder.....	22
Statistik på henvendelser .....	22
Hjælp til sygehusafdelingerne og patienterne .....	23
Øvrige opgaver.....	23

## 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 omvisitering hertil. Enheden for Sygehusvalg er nærmere beskrevet fra side 22.

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

Patientvejlederne kan bl.a. hjælpe med følgende:

- vejlede om patientrettigheder
- vejlede i forhold til både primær sektor og det sekundære sundhedsvæsen
- vejlede om, hvordan patienten "kommer videre" i sundhedsvæsenet
- afklare og udrede misforståelser mellem patienten og sundhedsvæsenet
- skabe dialog mellem patienten og sundhedspersonalet
- vejlede om muligheder for at klage og søge erstatning
- udforme og videresende klage og patienterstatningsanmeldelse
- vejlede om indberetning af en utilsigtet hændelse (UTH)
- oplyse om maksimale ventetider ved livstruende sygdom
- vejlede og hjælpe med at søge om aktindsigt i patientjournaler
- vejlede om muligheder for behandling i ind- og udland

Patientkontoret er åben for telefonisk vejledning alle hverdage og håndterer mere end 6000 kontakter om året.

Patientkontoret yder uafhængig vejledning, primært til patienter og pårørende.

Patientvejlederne har ikke adgang til journaloplysninger, men med patienternes samtykke kan relevante helbredsoplysninger indhentes.

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. Patientkontoret er dog forpligtet til at bringe oplysninger om generelle problemstillinger i sundhedsvæsenet til regionens opmærksomhed. Patientkontoret videreformidler således observationer og tendenser til relevante modtagere i regional regi med henblik på udvikling af kvalitet og patientsikkerhed i sundhedsvæsenet.

### 3 Patientkontorets årsberetning 2021

Patientvejlederne arbejder ud fra en empatisk, pragmatisk, dialog- og løsningsorienteret tilgang til patienterne. Patientvejlederne møder patienterne ”der hvor de er”. Ofte kan patientvejlederne hjælpe med at skabe dialog og forståelse mellem patient og behandlingssted/sundhedsperson.

Patientkontoret modtager ofte henvendelser om meget komplekse behandlingsforløb eller sygdomssituationer, hvilket kræver tid og ressourcer.

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

I 2021 håndterede 5 patientvejledere samtlige opgaver i Patientkontoret.

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.

Patientvejlederne varetager også andre arbejdsopgaver end patientkontoropgaver.



## Tilgængelighed

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

Hovedparten af henvendelserne til Patientkontoret sker telefonisk.

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

Patientvejlederne bruger meget tid på opfølgning på patienthenvendelser, undersøgelse af spørgsmål, planlagte samtaler med patienter og pårørende samt andre relaterede patientkontorsopgaver.

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 \(rn.dk\)](#)

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 2021

### Antal henvendelser

Patientkontoret havde i 2021 i alt 6.355 henvendelser, hvilket i gennemsnittet svarer til ca. 1.270 henvendelser pr. patientvejleder pr. år og ca. 25 henvendelser til Patientkontoret pr. dag. De registrerede henvendelser fordelt efter henvendelsesmåde for perioden 2018-2021 fremgår af nedenstående skema:

	2018	2019	2020	2021
Telefon	4.035	4.446	4.384	4.493
Brev/mail	671	740	1.115	1.639
Hotline for læger	1	-	-	-
Personligt fremmøde	49	54	20	20
"Gengangere"			240	203
<b>I alt</b>	<b>4.756</b>	<b>5.240</b>	<b>5.759</b>	<b>6.355</b>

Som det fremgår, har der været en stigning i antallet af henvendelser til Patientkontoret fra 2020 til 2021 på 596 henvendelser, hvilket svare til en samlet stigning på 10%.

I lighed med tidligere år udgør de telefoniske henvendelser størstedelen af Patientkontorets henvendelser. I 2021 foregik ca. 71% af alle henvendelser via telefon.

I 2021 modtog Patientkontoret i alt 1639 skriftlige henvendelser enten pr. brev eller mail – langt størstedelen på mail. De skriftlige henvendelser udgør således knap 26% af samtlige henvendelser. Det er en markant stigning fra 2020 til 2021 på 524 henvendelser, svarende til en stigning på 47%. Nogle af de skriftlige henvendelserne kan besvares umiddelbart, mens en stor del kræver nærmere undersøgelse og opfølgning. Det er i den forbindelse relevant at nævne, at skriftlige henvendelser ofte er mere tidskrævende at besvare end telefoniske henvendelser.

## 5 Patientkontorets årsberetning 2021

Den resterende knap 1% af henvendelserne sker ved personligt fremmøde. Størstedelen møder op efter forudgående aftale med en patientvejleder, men patienter og pårørende møder også op uden forudgående aftale. Patientvejlederne opfordrer dog til at lave en aftale inden personligt fremmøde. 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 og/eller de pårørende.

Antallet af henvendelser ved personligt fremmøde i 2021 svarer til niveauet i 2020 og udgør således kun cirka halvdelen af de tilsvarende henvendelser de tidligere år. Dette niveau er et resultat af Corona-nedlukningen i en længere periode i 2021, hvor det ifølge retningslinjerne ikke var muligt at mødes med patienter og pårørende i Regionshuset.

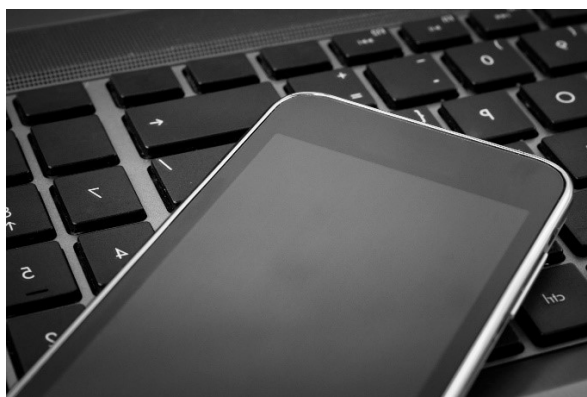
Patientkontoret oplever en stigende tendens til, at de samme patienter/pårørende henvender sig flere gange om samme forhold – og i stigende omfang med omfattende behandlingsforløb og komplekse problemstillinger. Patientvejlederne fik derfor, i 2020, mulighed for at registrere denne type henvendelser som "gængere".

Det skal dog i den forbindelse bemærkes, at det er konstateret, at registrering af gentagne henvendelser fra samme patient/pårørende vedrørende samme forhold, ikke konsekvent er blevet registreret som en ny "gængerhenvendelse" hverken i 2020 eller 2021. I 2021 er der registreret i alt 203 henvendelser som "gængere", hvilket er en mindre nedgang i denne type henvendelser. En sådan nedgang er der ikke faktisk belæg for, og patientvejlederne erkender, at der ikke altid bliver registreret en henvendelse på patienter der henvender sig ofte, hvilket således medfører en unøjagtighed i tallet.

Patientkontoret modtog også i 2021, som tidligere år, mange forskelligartede spørgsmål. I 2021 udgjorde især et stigende antal henvendelser spørgsmål i relation til den digitale platform Sundhed.dk, klage og erstatning samt Corona-relaterede spørgsmål om bl.a. Corona-test, -vaccination og -pas. (Se afsnit om Patientkontoret under Corona-nedlukningen samt afsnittet om Corona-relaterede henvendelser, side 18).

Patientkontoret oplevede en generel tendens til, at patienter og pårørende under Corona-nedlukningen havde stor forståelse for, at sundhedsvæsenet var presset, og i vidt omfang var bekendt med suspendering af visse patientrettigheder. (Se afsnit om midlertidig suspendering af visse patientrettigheder som følge af Covid19, side 19).

Udover ovennævnte emner udgør størstedelen af henvendelserne til Patientkontoret i 2021 spørgsmål vedrørende befordring til og fra hospitalet, svarende til knap 13% af det samlede antal henvendelser. Vejledning vedrørende patienters retstilling udgjorde ca. 9% af alle henvendelser.



## Hvem henvender sig til Patientkontoret

Antallet af henvendelser fordeler sig på nedenstående persongrupper:

	2018	2019	2020	2021
Patienter	3.271	3.827	4.337	5.205
Pårørende	1.077	1.091	937	748
Sundhedspersonale	256	200	138	113
Andre	152	122	107	86
"Gengangere"			240	203
<b>I alt</b>	<b>4.756</b>	<b>5.240</b>	<b>5.759</b>	<b>6.355</b>

Som det fremgår af tabellen, er klart mest patienter, som henvender sig til Patientkontoret. Antallet af henvendelser fra patienter udgør i 2021 5.205, hvilket svarer til ca. 82% af samtlige henvendelser til Patientkontoret. Det udgør en stigning på 20% i forhold til 2020.

Pårørende er en anden stor gruppe, som ofte kontakter Patientkontoret. 748 henvendelser til Patientkontoret kommer fra pårørende, hvilket svarer til ca. 12% af samtlige henvendelser. Der er tale om et fald på 20% sammenlignet med 2020. Uden samtykke fra omhandlede patient kan patientvejlederne kun yde generel vejledning til pårørende. Såfremt patienten samtykker, kan patientvejlederen undersøge en konkret sag/behandlingsforløb, indhente journaloplysninger og eventuelt kontakte praktiserende læge, speciallæge, hospital eller andre relevante enheder.

Antallet af henvendelser fra sundhedspersonale udgør knap 2% af det samlede antal henvendelser i 2021. 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 akut behandling af 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 i 2021 3,2% af samtlige henvendelser til Patientkontoret og indeholder gentagende henvendelse fra både patienter og pårørende, hvilket svarer til 203 henvendelser. Der er tale om et fald på 15% i forhold til året før. Som nævnt vurderes denne nedgang ikke at være faktuel, men derimod et udtryk for, at patientvejlederne ikke har været konsekvente i deres registrering "gengangerhenvendelser".

## Årsag til henvendelsen

	2018	2019	2020	2021
Frit sygehusvalg	344	280	235	327
Udvidet frit sygehusvalg	242	193	151	262
Udredningsret	40	17	29	15
Behandlingsgaranti - livstruende sygdom	39	32	20	31
Forskningsmæssig/eksperimentel og højt specialiseret behandling	1	1	5	4
Grænseoverskridende sundhedsydelse	218	244	112	137
Lang ventetid på prøvesvar	69	41	20	17
Ventetider speciallæger	158	168	94	171
Indkaldelse ej modtaget rettidigt	84	74	27	66
I-sikkerhed	8	2	1	1
Sundhedsjournal	21			
Sundhed.dk	404	482	415	1.023
Andet	1.011	1.262	831	855
Patienters retstilling	362	412	696	768
Befordring	1.272	1.614	1.354	1.030
Klage, erstatning og utilsigtede hændelser	1.699	1.805	1.735	2.543
Corona			279	880
<b>I alt</b>	<b>5.992</b>	<b>6.627</b>	<b>6.004</b>	<b>8.130</b>

Ovenstående tabel viser de registrerede årsager bag henvendelser til Patientkontoret i 2021. Tabellen afspejler samtidig bredden i de emner som patientvejlederne informerer, rådgiver og vejleder om.

Det er vigtigt at bemærke, at det samlede tal vedrørende "årsag til henvendelsen", også i 2021, er større end det samlede antal henvendelser til Patientkontoret. Det skyldes, at én henvendelse, kan vedrøre flere emner i samme henvendelse. Der er derfor i flere tilfælde registreret mere end én årsag til henvendelsen.

### Frit- og udvidet frit sygehusvalg

604 henvendelser vedrører reglerne om frit og udvidet frit sygehusvalg samt retten til hurtig udredning, hvilket udgør i alt 7,4% af de samlede antal henvendelser i 2021. Det er 189 flere henvendelser end i 2020, hvor denne type henvendelser udgjorde 6,9% af samtlige henvendelser. 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 2018 til 2021, skyldes først og fremmest regionens fokus på tydelig information og oplysninger om frit og udvidet frit sygehusvalg samt retten til hurtig udredning i indkaldelsesbrevene, samt suspension af visse patientrettigheder i 2020 og i starten af 2021 på grund af Corona-situationen.

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 om mulighederne for en hurtigere tid til behandling og foretager endvidere selve omvisiteringen samt de administrative opgaver i den forbindelse. (Se afsnittet om Enheden for Sygehusvalg side 22).



## Behandlingsgaranti ved livstruende sygdomme

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

I 2021 var der 31 henvendelser vedrørende de "Maksimale ventetider" ved livstruende sygdomme, hvilket er 11 flere end i 2020, men dog fortsat færre end i både 2018 og 2019. En forklaring på stigningen fra 2020 til 2021 kan bl.a. være, at hospitalerne i 2021 har været pressede på grund af både Covid19-patienter samt sygeplejerskestrejken i sommeren 2021. Sådanne ekstraordinære situationer medfører et større pres på overholdelse af tidsfristerne. Vi ved dog, at der på de enkelte hospitalsafdelinger, er et stort fokus på overholdelse af de maksimale ventetider. Desuden har regionen generelt fokus på, at indkaldelsesbrevne giver patienterne bedst mulig information, og patienterne oplyses om mulighed for at kontakte forløbskoordinatoren på den tilknyttede stamafdeling, hvis de maksimale ventetider er under pres.

Ved ønske om hjælp til at undersøge mulighederne for omvisitering, kan forløbskoordinatoren søge råd og vejledning ved henvendelse til Enheden for Sygehusvalg.



## Højt specialiseret, forskningsmæssig og eksperimentel behandling

I 2021 var der i alt 4 henvendelser til Patientkontoret vedrørende mulighed for højt specialiseret, forskningsmæssig eller eksperimentel behandling i udlandet, hvilket nogenlunde svarer til niveauet i 2020, hvor der var 5 henvendelser.

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

- patienten har været undersøgt eller behandlet på en hospitalsafdeling 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 hospital her i landet, henvisning til eksperimentel behandling på et privat hospital her i landet eller et hospital i udlandet.

Sundhedsstyrelsens ekspertpanel rådgiver efter indstilling fra den behandlende hospitalsafdeling om behandling af patienter med livstruende sygdomme. Panelet kan endvidere rådgive om supplerende undersøgelser og behandling på offentlige hospitaler 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 hospital her i landet eller et hospital i udlandet kan helbrede eller forlænge patientens liv.

### Grænseoverskridende sundhedsydelse

Grænseoverskridende sundhedsydelse omfatter bl.a. situationer, hvor danske borgere henvender sig med en opkrævning af betaling for deres behandling i et andet EU/EØS-land 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 hospitalsbehandling 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.

Siden implementeringen af Patientmobilitetsdirektivet i dansk lovgivning pr. 1. januar 2014, har antallet af henvendelser ligget stabilt på ca. 250 henvendelser pr. år. Dog var antallet af henvendelser vedrørende grænseoverskridende sundhedsydelse halveret i 2020, hvilket primært skyldes rejserestriktioner som følge af Covid19.

I 2021 var der 137 henvendelser vedrørende grænseoverskridende sundhedsydelse, hvilket svare til en stigning fra 2020 til 2021 på 25 henvendelser. Dette må ses som udtryk for, at det i perioder i 2021, igen var muligt at rejse til udlandet. 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 herunder:

	2018	2019	2020	2021
Direktivets mulighed for adgang til behandling	81	78	17	37
Behandling via sygesikringsregler i andre lande	71	68	34	55
Nationale kontaktpunkter i andre lande	5	7	0	
Producerer for at få adgang til behandling	44	51	32	41
Behandling med forhåndsgodkendelse	37	34	7	12
Refusion for sygehusbehandling	28	33	15	15
Refusion af tjenesteydelser	36	24	6	15
Spørgsmål vedrørende behandlingsstederne	0	1	0	0
Spørgsmål vedrørende kvalitetsstandarder og patientsikkerhed ved behandling	0	1	0	
Spørgsmål om priser	1	5	3	2
Andet	28	65	37	12
<b>I alt</b>	<b>331</b>	<b>367</b>	<b>151</b>	<b>189</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 8. Dette skyldes, at en henvendelse, ofte vedrører flere emner. Der registreres derfor ofte mere end én årsag til henvendelsen om grænseoverskridende sundhedsydelser.

### Ventetid på prøvesvar

Antallet af henvendelser vedrørende ventetid på prøvesvar er faldet fra 20 henvendelser i 2020 til 17 henvendelser i 2021. Der er primært tale om ventetid på svar på radiologiske undersøgelser.

### Speciallæger

I 2021 var der i alt 171 henvendelser vedrørende ventetider ved privat praktiserende speciallæger (indenfor alle specialer), hvilket næsten er en fordobling fra 2020 til 2021. Dette må som udgangspunkt anses som et udtryk for, at der generelt opleves længere ventetid på at få en tid til behandling hos privat praktiserende speciallæger. Henvendelserne vedrører primært hudlæger, neurologer og psykiatere. Der er dog fortsat også henvendelser vedrørende ventetid hos øjenlæger. Men det skyldes primært, at nogle optikere henviser borgerne til at kontakte Patientkontoret frem 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 efter henvisning til hospitalet, er fra 2020 til 2021 steget fra 27 til 66 henvendelser, hvilket svarer til en stigning på 144%.

En del af forklaringen herpå skyldes givetvis, at Region Nordjylland *ikke* valgte at suspendere oplysningspligten i forbindelse med forlængelse af suspenderingen af visse patientrettigheder fra 1. januar -

1. marts 2021 under Coronapandemien. Det kan formentligt betyde, at flere patienter, i den pågældende periode, har oplevet ventetid på modtagelse af et indkaldelsesbrev.

### Sundhed.dk

Henvendelser vedrørende borgerbreve, privatmarkering, e-journal, mistanke om uberettiget opslag samt ventetider ved speciallæger, er siden 2018 registreret under kategorien "Sundhed.dk":

Der har i 2021 været i alt 1061 henvendelser vedrørende "sundhed.dk", hvilket er 617 flere henvendelser end i 2020. Af de 1061 henvendelser udgør 91 henvendelser privatmarkering, 711 henvendelser vedrørende e-journal, 51 henvendelser vedrørende borgerbreve og 37 henvendelser vedrørende mistanke om uberettiget opslag samt 171 henvendelser vedrørende ventetider ved speciallæger (som er registreret under "sundhed.dk", da oplysningerne om speciallægenes ventetider findes på "sundhed.dk"). Denne kategori er således steget med 139% sammenlignet med 2020. Henvendelser vedrørende "sundhed.dk" udgør således 14,7% af de samlede henvendelser til Patientkontoret i 2021.

Generelt oplever Patientkontoret en markant stigning af henvendelser omhandlende de digitale patientjournaler og de medfølgende rettigheder.

### Patientbefordring

Der har i 2021 været i alt 1030 henvendelser til Patientkontoret vedrørende befordring, hvilket svarer til et fald på i alt 24%. Befordring er efter klage- og erstatning og "sundhed.dk", fortsat et emne, som Patientkontoret modtager mange henvendelser om. Emnet udgør knap 13% af samtlige henvendelser til Patientkontoret.

Patientkontoret yder primært generel vejledning om befodringsregler og regionens serviceniveau samt klagevejledning i forhold til konkrete afgørelser på befodringsområdet. De fleste henvendelser vedrørende befordring omhandler skriftlige afgørelser, hvor patienter har fået helt eller delvis afslag på ansøgning om befodringsgodtgørelse.

Regionsrådet i Region Nordjylland traf, i forbindelse med vedtagelse af budget 2019, beslutning om at ændre regionens serviceniveau på patientbefodringsområdet. Det nuværende serviceniveau på patientbefodringsområdet trådte således i kraft den 1. januar 2019, og var givetvis den primære årsag til stigningen i antal henvendelser fra 2018 til 2019. Derefter har antallet af henvendelser vist sig, igen at være faldende, eftersom kendskabet til det ændrede 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 2021 i alt 2.543 henvendelser vedrørende klager, erstatning og utilsigtede hændelser, hvilket er en stigning på 808 henvendelser, svarende til 47% fra 2020 til 2021. Dette betyder også, at cirka 31% af samtlige henvendelser til Patientkontoret i 2021 omhandler klage, erstatning og utilsigtede hændelser.

Der er således tale om en markant stigning i antallet af henvendelser vedrørende klage og erstatning. Disse emner er nogle af de mest tidskrævende for patientvejlederne og de giver ofte anledning til flere kontakter med samme patient eller pårørende. Der er ofte tale om meget komplekse behandlingsforløb med involvering af mange forskellige sundhedspersoner.

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

<b>Klage og erstatning vedrørende sygehuse og primær sektor:</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Styrelsen for Patientklager	551	673	581	1.020
Patienterstatningen	453	542	528	788
Klage over service*)	396	370	338	535
Utilsigtede hændelser	27	56	41	29
Andet	272	164	247	171
<b>I alt</b>	<b>1.699</b>	<b>1.805</b>	<b>1.735</b>	<b>2.543</b>

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

<b>Hvem klages der over</b>	<b>Antal henvendelser i 2021</b>
Praksisområdet	497
Hospitalsområdet	890
<b>I alt</b>	<b>1.387</b>

Af det samlede antal henvendelser vedrørende klage og erstatning er det registreret, at 497 af henvendelserne omhandler vejledning vedrørende klage og erstatning på praksisområdet og 890 på hospitalsområdet.

Patientkontorets opgave i relation til klage og erstatning, på såvel praksis- som hospitalsområdet, er at yde råd og vejledning om reglerne. Vejledningen har forskellig karakter. Nogle patienter har blot behov for en henvisning til relevant hjemmeside, og kan 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, hvorved 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.

Patientvejlederne foretager altid en konkret vurdering af, hvad patientvejlederen kan hjælpe patienten med i den enkelte situation sammenholdt med patientens ønsker og behov.

Patientvejlederens opgave i forbindelse med ovennævnte henvendelser, er ofte af betydeligt omfang. Der er ofte tale om lange og komplekse sygdoms- og behandlingsforløb, hvilket kræver tid og ofte flere telefoniske eller personlige kontakter til hver enkelt patient eller pårørende om sagen

Endelig kan Patientkontoret bistå patienter og pårørende med at skabe overblik over klage- og erstatningssystemet, og sikre at klage- og erstatningsanmeldelser indgives til rette myndighed.

I 2021 var der i alt 1020 henvendelser vedrørende Styrelsen for Patientklager og 788 vedrørende Patienterstatningen. Der er således tale om en markant stigning i antal anmeldelser fra 2020 til 2021 på 76% og 49% til henholdsvis Styrelsen for Patientklager og Patienterstatningen. Disse henvendelser udgør dermed 71% af samtlige henvendelser vedrørende klage- og erstatning til Patientkontoret.

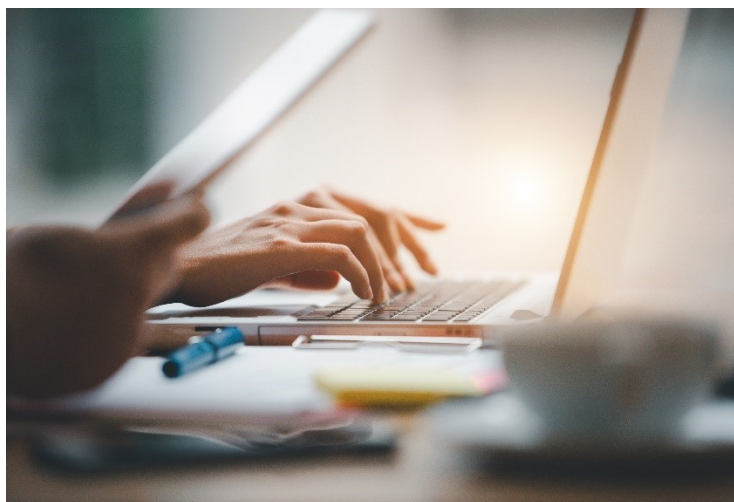
Antallet af klager over sundhedspersoners kommunikation og adfærd, som sagsbehandles af Region Nordjylland, er i samme periode steget med 58%, og udgør i 2021 i alt 535 henvendelser, hvilket svarer til 21% af samtlige henvendelser vedrørende klage og erstatning.

Antallet af henvendelser vedrørende utilsigtede hændelser er derimod faldet med 12 henvendelser fra 2020 til 2021 svarende til et fald på 29%.

Antallet af henvendelser registreret under "Andet" er faldet med 31% fra 247 henvendelser i 2020 til 171 henvendelser i 2021. Under kategorien "Andet" registreres bl.a. henvendelser fra patienter og pårørende vedrørende Corona-relaterede klager.

Ligeledes registreres det under kategorien "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 eksempelvis være situationer, hvor patientens primære fokus er at finde en her-og-nu-løsning og ikke en formel sagsbehandling af en klagesag. I disse situationer registreres henvendelsen ofte under "Andet" kombineret med eksempelvis afkrydsning i "patientrettigheder" eller "frit sygehusvalg" afhængig af, hvad henvendelsen drejer sig om. Patienten vejledes om muligheden for efterfølgende at klage og søge erstatning, samt muligheden for at kontakte Patientkontoret igen på et senere tidspunkt, med henblik på mere konkret klagevejledning.

Patientvejlederne, 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 patientvejledernes vejledning derfor også bør have fokus på, at vejlede patienter om eventuelle konkrete handlemuligheder her og nu. For en del patienter, er det netop deres primære fokus og behov.



### Patients retstilling

Antallet af henvendelser vedrørende patients retstilling er steget med 10% fra 696 i 2020 til 768 i 2021, og emnet udgør således 9,4% af alle henvendelser til Patientkontoret. Årsagen til stigningen i antallet af henvendelser vedrørende patients retstilling, skyldes primært flere spørgsmål fra patienter og pårørende i forbindelse med suspendering af visse patientrettigheder i starten 2021 som følge af Covid19. Se afsnit herom side 19.

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 2021 registreret i alt 855 henvendelser i kategorien "Andet", hvilket er en stigning på 24 henvendelser fra 2020 - 2021, svarende til 3%. Antallet af henvendelser vedrørende "Andet" udgør 10,5% af det samlede antal henvendelser til Patientkontoret. Omfanget af henvendelser registreret under denne kategori fortæller noget om mangfoldigheden i de henvendelser, der rettes enten telefonisk eller skriftligt til Patientkontoret. Disse henvendelser er af en karakter, som ikke passer ind i nogle af de øvrige kategorier.

## Corona

Coronavirus kom for alvor til Danmark i midten af marts måned 2020, hvor det danske samfund "lukkede ned". En sådan nedlukning havde indvirkning på stort set alt, og havde naturligvis også betydning for de emner som patienter og pårørende kontaktede Patientkontoret om. Cirka 14 dage efter nedlukningen trådte i kraft, fik patientvejlederne tilføjet en ny mulighed for at registrere Corona-relaterede henvendelser i Patientkontorets registreringssystem. Da Corona-virus, som bekendt, stadig er relevant, bliver denne registreringsmulighed stadig anvendt – dog i væsentligt mindre omfang end tidligere.

Typen af Coronarelaterede henvendelser har ændret sig siden 2020. I starten drejede henvendelserne sig typisk om suspenderingen af visse patientrettigheder. Disse henvendelser blev oftest registreret under kategorien "udvidet frit sygehusvalg" eller "patienters retstilling". Derudover kom en del spørgsmål til, bl.a. bestilling af Covid19-test.

I 2021 drejede mange henvendelser sig om Corona-vaccination og Corona-pas. Herudover indeholdt mange af henvendelserne emner som besøgsrestriktioner på regionens hospitaler, regler for undtagelse af brug af mundbind i offentligt rum samt mulighed for konsultation ved egen læge under Coronapandemien.

Antallet af henvendelser til Patientkontoret vedrørende Corona-relateredes spørgsmål udgjorde i 2021 880, hvilket er 601 flere henvendelser end i 2020 og svarer til 10,8% af samtlige henvendelser til Patientkontoret i 2021.

Se uddybende afsnit om Corona-relaterede henvendelser til Patientkontoret side 18.



## Årlige udsving

Generelt ses der altid større eller mindre udsving, fra år til år, i årsagerne til borgeres henvendelse til Patientkontoret. Disse udsving kan ikke nødvendigvis kobles sammen med konkrete forhold eller tendenser.

Patientvejlederne oplever en tydelig stigende tendens til, at patienter og pårørende ofte henvender sig flere gange, og ofte om samme forhold – og i stigende omfang med omfattende behandlingsforløb og komplekse problemstillinger. På baggrund af denne tendens blev det i 2020 besluttet at justere Patientkontorets registreringsmetode af disse henvendelser.

For at få et mere retvisende billede af det reelle antal henvendelser til Patientkontoret, er registreringssystemet blevet suppleret, således, at det er blevet nemmere for den enkelte patientvejleder at registrere såkaldte "gengangerhenvendelser". "Gengangerhenvendelser" registreres i de situationer, hvor en patient/pårørende henvender sig med spørgsmål/oplysninger, som allerede er oplyst eller som vurderes, ikke at have væsentlig betydning for sagen.

Antallet af "gengangerhenvendelser" udgjorde i 2021 i alt 203, hvilket er 37 færre denne type i 2020.

## Hvad giver en patienthenvendelse anledning til?

	2018	2019	2020	2021
Råd og vejledning	3.467	3.738	2.990	3.773
Tilsendt en vejledning	175	198	71	85
Kontakt til relevant afdeling/kontor	593	409	310	265
Hjælp til udformning af klage- og erstatningsskema	78	72	47	53
Viderestilling til Enheden for Sygehusvalg	379	346	277	313
Viderestilling til Kontoret for Patientbefordring	351	343	426	348
Videresendelse af klage til rette myndighed	9	8	10	9
Videregivelse/overlevering til anden afdeling	180	203	238	635
Andet	365	371	142	125
"Gengangerhenvendelser"			240	203
<b>I alt</b>	<b>5.597</b>	<b>5.688</b>	<b>4.751</b>	<b>5.809</b>

Patientkontorets primære opgave er at informere, vejlede og rådgive om patientrettigheder, hvilket også afspejler sig i, at "Råd og vejledning" udgør 65% af alle registrerede handlinger i løbet af året. Desværre tyder opgørelsen på, at et antal henvendelser i 2021, ved en fejl, ikke er blevet registreret i kategorien for hvad henvendelsen har givet anledning til, men kun er registreret under det samlede "Antal henvendelser" uden specificering af hvad henvendelsen har givet anledning til. Det kommer af, at én henvendelse til Patientkontoret altid vil give anledning til minimum én registrering og ofte flere registreringer (dvs. flere arbejdsgange/handlinger i samme henvendelse). Da det samlede tal for hvad en henvendelse har givet anledning til, er mindre end det samlede antal henvendelser til patientkontoret i 2021, er registreringerne ikke helt præcise på dette område.

I 635 tilfælde har henvendelsen givet anledning til videregivelse/overlevering til anden afdeling, hvilket er 397 flere end i 2020. Denne type henvendelser indeholder et ønske og behov for hjælp til fx dialogen med et behandlingssted eller en afdeling. Det giver et godt billede af, at Patientkontoret ofte fungerer som indgang til sundhedsvæsenet for patienter og pårørende der har brug for hjælp i det specifikke møde med



sundhedsvæsenet. Ved denne type henvendelser kontakter patientvejlederen typisk det relevante sundhedspersonale og får et overblik over patientens spørgsmål og eventuelle misforståelser. Typisk vil der efterfølgende være en kontakt fra sundhedspersonalet til patienten.

I 2021 blev 313 henvendelser til Patientkontoret viderestillet til Enheden for Sygehusvalg, hvilket svarer til en mindre stigning i forhold til 2020 på i alt 36 henvendelser. Dette forholdsmæssige mindre antal fejlopkald er udtryk for, at kommunikationen i indkaldelsesbrevene er blevet tydeligere, hvor kontaktoplysninger til Enheden for Sygehusvalg fremgår af første side. Ydermere bliver patienterne i Patientkontorets indledende telefonbesked gjort tydelig opmærksom på, at man skal kontakte Enheden for Sygehusvalg ved ønske om oplysning af konkrete ventetider og eventuel omvisitering til andet hospital. Det forhold at der fortsat er et antal fejlopkald er formentlig udtryk for, at der kan være længere ventetid på telefonerne til Enheden for Sygehusvalg, hvorfor nogle patienter ringer til Patientkontoret i forsøg på at komme hurtigere igennem.

Antallet af viderestillinger til Kontoret for Patientbefordring er faldet fra 2020 til 2021 med 78 handlinger, svarende til et fald på 18%. Dette fald må antages at være et resultat af tiltag med mere tydelighed i kommunikation og information til patienter og borgere. Informationen findes både på hjemmeside og i den indledende telefonbesked til Patientkontoret. Her gøres opmærksom på, at man ved bestilling af transport til hospitalet skal kontakte Kontoret for Patientbefordring direkte.

Kategorien "Andet" indeholder handlinger udført af patientvejlederen, som ikke kan kategoriseres under de øvrige kategorier. Der er i 2021 registeret 125 handlinger under "Andet". Her kan ofte være tale om henvendelser fra patienter vedrørende meget komplekse forløb, som har behov for hjælp til forskellige ting. Sådanne henvendelser kan være meget tidskrævende for patientvejlederne, idet det kræver tid og ressourcer, at danne sig et overblik over forløbet og indgå i dialog med forskellige relevante aktører.

## Sammenfatning

I 2021 har 5 patientvejleder håndteret et stigende antal henvendelser til Patientkontoret. Der er tale om 596 flere henvendelser i 2021 end i 2020, svarende til en samlet stigning på i alt 10%.

Der er primært tale om en stigning i antal patienter, som kontakter Patientkontoret pr. mail svarende til en stigning på 47%. Som udgangspunkt er henvendelser fremsendt på mail, mere tidskrævende for patientvejlederen at besvare end telefoniske henvendelser.

I 2021 har der været tale om markant flere henvendelser vedr. følgende emner: Behandlingsgaranti ved livstruende sygdom, "Sundhed.dk", Klage og erstatning samt Coronarelaterede spørgsmål. Der er således tale om emner, som stiller store krav til patientvejlederens vidensniveau, samt er meget ressourcekrævende i forhold til at skulle sætte sig ind i lange og komplicerede patientforløb.

Generelt er det meget kendetegnende, at der er meget stor forskel på, hvor tids- og ressourcekrævende den konkrete henvendelse til Patientkontoret er. Der opleves generelt en stigende tendens til, at en større andel af henvendelserne er mere komplekse og tidskrævende.

## Fokusområder i 2021

Patientkontoret har på baggrund af det samlede antal henvendelser til Patientkontoret valgt at have særligt fokus på følgende emner i årsberetningen for 2021:

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

## Patientkontoret under Corona-nedlukningen

På samme måde som andre offentlige ansatte med administrative opgaver, arbejdede patientvejlederne hjemmefra i flere perioder i 2021.

Både antallet af telefoniske henvendelser og henvendelser på mail steg fra 2020 til 2021. Antallet af telefoniske henvendelser steg med 109, svarende til en stigning på 2,5%. Antallet af mailhenvendelser steg med 524 i 2021, svarende til en stigning på 47%.

Som følge af Corona-hjemsendelsen og hjemmearbejdspladser havde Patientkontoret i længere perioder af 2021 ikke mulighed for at tilbyde patienter personligt fremmøde. Dette afspejler sig naturligvis i antallet af personligt fremmødte patienter. Antallet stemmer nogenlunde overens med antallet af fremmødte i 2020, hvor der i længere perioder, heller ikke var mulighed for personligt fremmøde, grundet Corona.

Patienter der ønsker et fysisk møde med en patientvejleder, er oftest patienter, med behov for hjælp til at klage eller søge patienterstatning. I 2021 kompenserede Patientkontoret for den manglende mulighed for fysiske møde, ved at tilbyde telefonmøder, med henblik på hjælp til udarbejdelse af klage- og erstatningsanmeldelser.

Flere patientrettigheder var fortsat suspenderet i starten af 2021. Undervejs i 2021 ændrede retningslinjer og anbefalinger vedrørende Corona sig løbende. Det var en udfordring at holde sig ajour med gældende regler, retningslinjer og vejledninger. Generelt havde patientvejlederne en opfattelse af, at de nordjyske borgere udviste tålmodighed og forståelse for situationen, også selv om Corona medførte aflyste og udsatte behandlinger.

Patientvejlederne oplevede, at det var vanskeligt for de fleste borgere/patienter at bevare overblikket over alle informationer og nyhedsstrømme i relation til Coronasituationen. Patientkontoret havde derfor stort fokus på at være bedst muligt opdateret og klædt på i forhold til at rådgive og vejlede omkring hele Coronasituationen. Med råd og vejledning kunne patientvejlederne aflaste det pressede sundhedsvæsen, således, at patienterne ikke kontaktede afdelingerne med spørgsmål som patientvejlederne kunne svare på.

## Corona-relaterede henvendelser

Den 25. marts 2020 begyndte patientvejlederne specifikt at registrere henvendelser, der omhandlede spørgsmål vedrørende Corona. I 2020 modtog Patientkontoret 279 Coronarelaterede henvendelser og i 2021 steg tallet til 880. Den markante stigning i 2021 skyldtes primært henvendelser vedrørende Corona-test, -vaccination og -pas. Særligt spørgsmål vedrørende Sundhedsmyndighedernes vaccinationsstrategien og Sundhedsstyrelsens vaccinationskalender gav i 2021 anledning til en del henvendelser til Patientkontoret. Derudover gav henvendelser vedrørende retningslinjer og restriktioner fx. test forud for læge og hospitalsbehandling samt besøgsrestriktioner på hospitalerne en del henvendelser i 2021.

## 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 i første omgang suspenderet fra 17. marts 2020 til 1. januar 2021.

Men på grund af fortsat høje smittetal i samfundet og dermed fortsat pres på sundhedsvæsenet valgte regeringen den 22. december 2020 at forlænge suspensionen af visse patientrettigheder frem til den 1. marts 2021. I psykiatrien blev patientrettighederne genindført pr. 1. september 2020 og fortsatte uændret.

Suspenderingen omfattede 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.

Udredningsretten betyder, at patienter henvist til udredning på et offentligt hospital, skal have tilbud om at blive udredt et andet sted 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 udvidet frit sygehusvalg. Det udvidede frie sygehusvalg betyder, at patienten kan vælge hel eller delvis udredning på et af de danske privathospitaler, som Danske Regioner har indgået aftale med på vegne af regionerne.

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 rettigheder blev, som tidligere nævnt, suspenderet bl.a. for at sikre kapaciteten til at behandle patienter med akutte eller livstruende sygdomme, herunder patienter med Coronavirus, som havde behov for intensiv behandling samt kræftpatienter. Behandling af alle akutte og kritisk syge patienter, har under hele pandemien været højt prioriteret.

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

Der er således ingen tvivl om, at suspending af ovennævnte patientrettigheder har givet anledning til flere henvendelser til både Patientkontoret og Enheden for Sygehusvalg i 2021.



## Patientkontorets undervisningstilbud og vidensdeling

Patientkontoret har løbende fokus på undervisning i patientrettigheder og vidensdelingen med relevant sundhedspersonale, idet dette vurderes at være et vigtigt udgangspunkt for, at patienterne møder og oplever et velfungerende sundhedsvæsen. Patientkontoret varetager derfor også forskelligartede undervisningsopgaver.

I 2021 har Patientkontoret varetaget følgende specifikke undervisningsopgaver og oplæg om patientrettigheder:

- Undervisning på sygeplejerskeuddannelsen, UCN, 5. semester
- Undervisning på radiografuddannelsen, UCN
- 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 patientrettigheder.

Styrelsen for Patientklager afholder to gange årligt møde i Kontaktforum for de regionale patientvejledere. På grund af Corona-virus blev mødet i april 2021 afholdt digitalt, uden fysisk fremmøde.

I dette forum foregår erfaringsudveksling og Styrelsen for Patientklager gennemgår deres seneste praksis på aktuelle områder for rettighedsklager. Dette bidrager til at understøtte og supplere de regionale patientkontorer 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. Mødet i april 2021 blev afholdt digitalt, uden fysisk fremmøde, grundet Covid19.

## Single Digital Gateway

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

Med indførelse af Single Digital Gateway forordningen (SDG) i de Nationale Kontaktpunkter (NCP) skal Patientkontoret fra 1. januar 2021 registrere, hvorvidt en henvendelse fra en borger/patient omhandler direktivet, forordningen 833/2004 eller begge regelsæt. Der blev derfor nedsat en arbejdsgruppe med fokus på, hvordan denne opgave bedst muligt kunne implementeres og registreres på en let tilgængelig måde, således at fokus fortsat kunne være på selve vejledningsopgaven over for borgeren/patienten.

Antal henvendelser til NCP i 2021 fremgår af nedenstående skema og indberettes halvårligt til EU-Kommissionen.

	<b>2021</b>
Direktivet (borgerhenvendelse)	15
Forordningen 833/2004(borgerhenvendelse)	14
Direktivet og Forordningen 833/2004 (borgerhenvendelse)	8
Henvendelse om planlagt behandling i Danmark (indgående patient)	14
Henvendelse om ikke-planlagt behandling i Danmark (indgående patient)	16
Henvendelse om planlagt behandling i andet EU/EØS-land og Schweiz pga. direktivet (udgående patient)	20
Henvendelse om ikke-planlagt behandling i andet EU/EØS-land og Schweiz pga. Forordningen 833/2004 (udgående patient)	12

Der blev ligeledes i forbindelse med implementering af SDG-forordningen, indført krav om borgere/patienters adgang til at give brugerfeedback på skriftlige henvendelser 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 løbende 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.

Ligesom det var tilfældet i 2020, blev det årlige Patientvejlederseminar i 2021, med Region Sjælland som vært, endnu engang aflyst, på grund af Corona.



## Enheden for Sygehusvalg

### Kerneopgave

Enheden for Sygehusvalgs kerneopgave består i store træk i at vejlede og effektuere patienters ønske om at benytte det frie eller udvidede frie sygehusvalg, samt at oplyse om ventetider til diagnostiske undersøgelser, udredning og behandling.

Enheden for Sygehusvalg har en bred snitflade til hospitalsafdelingerne og hjælper sundhedspersonalet med afklaring af spørgsmål omkring patientrettigheder, samarbejde med private aktører og lignende.

Enheden for Sygehusvalg understøtter og aflaster hospitalsafdelingerne ved at håndtere de såkaldte "pukkellister".

I Enheden for Sygehusvalg er der ansat 7 vejledere, hvoraf én er teamleder. Medarbejderne har uddannelsesmæssige baggrunde som enten sygeplejersker eller lægesekretærer.

Enheden for Sygehusvalg har åben på telefonerne alle hverdage fra kl. 9-12. Derudover er det muligt at kontakte Enheden for Sygehusvalg via en direkte sikker mailadresse.

### Oplysninger i indkaldelsesbreve

Når patienter er henvist til behandling på offentligt hospital, får de tilsendt et indkaldelsesbrev med en tid til behandling. I alle indkaldelsesbreve oplyses patienterne om Enheden for Sygehusvalgs kontaktoplysninger. Patienterne kan derefter kontakte Enheden for Sygehusvalg, for oplysninger om rettigheder og muligheder for behandling andre steder/hurtigere tider samt hjælp og vejledning om fx. ventetider, frit sygehusvalg og det udvidede fri sygehusvalg.

### 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 proaktivt at kontakte patienter for vejledning om rettigheder og muligheder for at benytte privathospitaler, som regionen havde indgået aftaler med. Dette tiltag havde en god effekt og mange patienter tog imod tilbuddet, når de blev direkte kontaktet og fik fortalt om tilbuddet.

### Statistik på henvendelser

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

Oversigt over antal telefoniske opkald og skriftlige henvendelser til Enheden for Sygehusvalg:

	2018	2019	2020	2021
I alt	40.375	45.140	53.907	55.645

Som det fremgår af tabellen, opleves der et stigende ønske om og behov for råd og vejledning om patientrettigheder, herunder om det frie eller udvidede frie sygehusvalg.

Ud over telefoniske henvendelser, kan Enheden for Sygehusvalg også kontaktes via mail. Antallet af den type henvendelser til Enheden for Sygehusvalg har været og er fortsat stigende. Det skyldes givetvis, at flere og flere mennesker er fortrolige med den elektroniske henvendelsesform til offentlige myndigheder. Derudover betyder mailkontakten, at patienterne ikke skal vente på at komme igennem på telefonen. Patienter der kontakter Enheden for Sygehusvalg via mail, bliver ringet op for råd og vejledning typisk indenfor 1-2 dage.

Antallet af patientkontakter i Enheden for Sygehusvalg har været stærkt stigende fra 2018 til 2021. Der er formentlig mange delforklaringer på, at antallet af kontakter stiger markant.

Under og efter Corona-pandemien, har sundhedsvæsenet været ekstraordinært presset, hvilket på nogle afdelinger har givet anledning til længere ventetider. Det har utvivlsomt haft betydning for antallet af patienthenvendelser til Enheden for Sygehusvalg i 2021.

Den demografiske udvikling har også betydning i forhold til henvendelserne til Enheden for Sygehusvalg. Antallet af ressourcestærke ældre stiger, hvilket betyder, at mange flere ældre end tidligere, ønsker aktivt at undersøge og benytte sig af deres rettigheder og alternative muligheder for behandling.

### Hjælp til sygehusafdelingerne og patienterne

Enheden for Sygehusvalg understøtter og aflaster hospitalsafdelingerne ved at håndtere de såkaldte "pukkellister". Pukkellisterne består af patientgrupper som konkrete afdelinger ikke kan give en hurtig tid til behandling og derfor vil tilbyde behandling i privat regi.

Enheden for Sygehusvalg kontakter patienterne på "pukkellisterne" for at oplyse om rettigheder og muligheder for omvisitering til privat regi. Patienterne bliver således kontaktet uden selv aktivt at skulle kontakte Enheden for Sygehusvalg.

Antallet af de såkaldte "pukkellister" fra afdelingerne til Enheden for Sygehusvalg steg i 2021. Denne stigning ses som en konsekvens af, at de offentlige hospitaler har været ekstraordinært pressede på at løse opgaverne under Corona.

### Øvrige opgaver

Enheden for sygehusvalg har også opgaver på tværs af afdelinger og hospitaler i regionen.

Enheden for Sygehusvalg indberetter løbende opdateringer på ventetider på alle specialer på offentlige og private sygehuse i regionen.

Derudover opretter Enheden for Sygehusvalg opdaterede rettigheds bilag, som elektronisk kan trækkes af alle regionens hospitaler og afdelinger til vedhæftelse i alle indkaldelsesbreve.

Enheden for Sygehusvalg varetager desuden undervisning af lægesekretærelever omkring patienters rettigheder i forhold til frit og udvidet frit sygehusvalg mv.



## Patientkontoret

Regionshuset  
Niels Bohrs Vej 30  
9000 Aalborg Ø  
[www.rn.dk](http://www.rn.dk)

27. juni 2022