



ÅRSBERETNING

Region Nordjyllands Patientkontor

2022



REGION NORDJYLLAND
- i gode hænder

INDHOLDSFORTEGNELSE

1 Patientvejledningen	3
Kerneopgaver	3
Patientkontoret.....	3
Enheden for Sygehusvalg	3
2 Patientkontoret	5
Patientvejlederne	5
Tilgængelighed	5
Faglig kvalitetssikring	5
3 Henvendelser til Patientkontoret i 2022	6
Antal henvendelser	6
Hvem har henvendt sig?.....	7
Årsag til henvendelsen	7
Ændringer i henvendelsesårsager.....	8
Patienters retsstilling	8
Befordring	8
Klage, erstatning og utilsigtede hændelser	9
Corona	9
Patientmobilitetsdirektivet	10
Hvad giver henvendelser til Patientkontoret anledning til?	10
Særligt for 2022	11
Afholdelse af Patientvejlederseminar	11
Ventetid i speciallægeregi	11
Sundhed.dk.....	12
Ukrainske patienter.....	13
4 Enheden for Sygehusvalg	14
Vejledning	14
Oplysninger i indkaldelsesbrevene.....	14
Øvrige opgaver	14
Vejledere i Enheden for Sygehusvalg	14
Kontakt til Enheden for Sygehusvalg	15
Samarbejdsfora	15
Kompetenceudvikling og faglig kvalitetssikring	15
5 Henvendelser til Enheden for Sygehusvalg i 2022	16



1 Patientvejledningen

Sundhedslovens §51 forpligter alle regioner til at oprette et Patientkontor. Patientkontorenes opgaver er at:

- 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.

Region Nordjyllands Patientkontor er fysisk placeret sammen med regionens centrale administration i Regionshuset.

I Region Nordjylland er patientvejledningen fordelt på hhv. Patientkontoret og Enheden for Sygehusvalg.

Kerneopgaver

Patientkontoret

Patientkontoret vejleder generelt om de forhold, som er beskrevet i Sundhedslovens §51. Derudover kan Patientkontoret medvirke til at skabe dialog mellem patient og sundhedspersonale og forsøge at hjælpe patienten med det, som patienten ønsker. Patientkontorets vejledning er uafhængig af regionens interesser. Derfor er patientvejlederne neutrale vejlednings- og sparringspartnere for patienter og pårørende.

Patientvejlederne har ikke adgang til journaloplysninger, og det kræver samtykke fra patienten, hvis der skal indhentes journaloplysninger. Patientvejlederne er underlagt tavshedspligt og kontakter kun relevant sundhedspersonale efter aftale med og samtykke fra patienten selv. Såvel patienter som pårørende kan henvende sig til patientvejlederne i fuld fortrolighed. Patienter og pårørende har desuden mulighed for at være anonyme i henvendelsen til patientkontoret, hvis de ønsker det.

Henvendelser fra patienter kan omhandle alt fra konkret vejledning om f.eks. ventetider i speciallægepraksis, til komplicerede patientforløb, hvor der i vejledningen ofte skal tages højde for mange forhold. Der kan være mange hensyn der har betydning for den vejledning en patient har behov for, eksempelvis forskellige patientrettigheder, patientens livssituation, personlige ressourcer og eventuelt flere konkurrerende lidelser og flere behandlingssteder.

Patientvejlederne oplever i stigende grad, at patienthenvendelserne bliver mere komplicerede og kræver mere opfølgende og undersøgende arbejde end tidligere.

Enheden for Sygehusvalg

Enheden for Sygehusvalg har fokus på vejledning af patienterne omkring ventetider på udredning og behandling samt patienternes rettigheder i forhold til en hurtigere tid til udredning/behandling.

I alle indkaldelsesbreve fra hospitalerne er Enheden for Sygehusvalgs kontaktoplysninger anført, således at patienterne har mulighed for at kontakte Enheden for Sygehusvalg for vejledning om

ventetider på andre behandlingssteder, rettigheder mv. Enheden for Sygehusvalg kan vejlede den enkelte patient om de konkrete rettigheder og muligheder ud fra patientens specifikke henvisning. Enheden for Sygehusvalg kan også undersøge patientens muligheder for en hurtigere tid på et andet hospital og iværksætte eventuel omvisitering dertil. Enheden for Sygehusvalg er nærmere beskrevet på side 12.

Patientkontoret og Enheden for Sygehusvalg udarbejder hvert år en årsberetning, som indsendes til Sundhedsministeriet, og som også er tilgængelig på Patientkontorets hjemmeside [www.rn.dk/patientkontor](https://rn.dk/patientkontor).

The screenshot shows the website <https://rn.dk/patientkontor>. The left sidebar contains a navigation menu under the heading 'Sundhed' with the following items:

- Akut sygdom (+)
- Hospitaler (+)
- Dine rettigheder som patient (-)
- Udredning og behandling (+)
- Kræft- og hjertesygdomme (+)
- Udland (+)
- Klage- og erstatningsmuligheder (+)
- Indsigt i patientforløb (+)
- Refusion af udgifter (+)
- Særlige områder (+)
- Patientbefordring (+)
- **Få vejledning hos Patientkontoret**
- Selvbetjening
- Praktiserende læger og behandlere (+)
- Info om sundhed (+)
- Vaccination mod covid-19 og influenza (+)
- Vigtig information om covid-19 (+)
- Sundheds-IT (+)
- Sundhedsfaglig hjælp for ukrainere

The main content area has a breadcrumb trail: Forside > Sundhed > Dine rettigheder som patient > Få vejledning hos Patientkontoret >. The main heading is **Få vejledning hos Patientkontoret**. Below the heading, the text reads: 'Patientkontoret i Region Nordjylland tilbyder patienter og pårørende råd og vejledning i mødet med sundhedsvæsenet. Patientkontoret holder til i Regionshuset i Aalborg Øst.'

Below the text is a banner image with the text 'REGION NORDJYLLAND' overlaid on a red background. Underneath the banner is a list of questions with expandable answers:

- Fold alle ud
- Hvad kan Patientkontoret hjælpe med? (dropdown arrow)
- Hvad skal du vide om Patientkontoret? (dropdown arrow)
- Hvor kan du få hjælp til sygehusvalg? (dropdown arrow)
- Hvor kan du undersøge mulighederne for kørsel til hospitalet? (dropdown arrow)
- Hvordan kontakter du Patientkontoret? (dropdown arrow)

2 Patientkontoret

Patientvejlederne

Patientkontoret i Region Nordjylland omfatter 5 patientvejledere, der har uddannelsesmæssig baggrund som hhv. sygeplejerske, ergoterapeut, jurist, lægesekretær og kontoruddannet. Patientkontoret er organisatorisk placeret i Patientdialog, som er et kontor i den centrale regionale administration. Patientvejlederne refererer til kontorchefen for Patientdialog.

I Region Nordjylland er det prioriteret, at patientvejlederne også har andre arbejdsopgaver, hvormed de får øget indsigt i regionens organisation, samarbejde og snitflader. Dette bidrager til patientvejledernes mulighed for hjælpe og vejlede patienterne bedst muligt og samtidig opretholde en patientvejledning af høj faglig kvalitet med et solidt kendskab til sundhedsvæsenet – lokalt og nationalt.

Tilgængelighed

Patientkontorets vejledning foregår primært telefonisk eller skriftligt/via mail. Patienttelefonen er åben alle hverdage i tidsrummet kl. 9.00-12.00. Udenfor telefontiden kan patientvejlederne træffes telefonisk/personligt efter aftale. I situationer, hvor det vurderes relevant, aftales fysisk møde med patienterne. Ligeledes modtages patienter så vidt muligt, hvis de møder fysisk op i Regionshuset uden forudgående aftale.

Patienterne kan også henvende sig til Patientkontoret digitalt. Dog opfordres patienterne så vidt muligt til at skrive via e-Boks af it-sikkerhedsmæssige årsager. I det patientvejlederne ikke må sende personfølsomme oplysninger i en almindelig mail, svares der så vidt muligt til afsenderens e-Boks. Har patienten ikke en e-Boks, vil patientvejlederen typisk opfordre patienten til telefonisk kontakt for at kunne hjælpe og vejlede bedst muligt.

Udover den direkte kontakt med patient/pårørende har patientvejlederne en stor opgave i det opfølgende arbejde i forlængelse af de indkomne henvendelser, eksempelvis kontakt til relevante sundhedspersoner/administrative afdelinger m.v. for at løse de problemstillinger, som patienterne har præsenteret. Generelt oplever patientvejlederne en stigende kompleksitet i henvendelserne, hvilket medfører et stigende behov for at prioritere tid til det opfølgende og undersøgende arbejde efter en dialog med patienterne.

Patientkontoret videreformidler eventuelt bekymrende observationer og tendenser fra de daglige patientkontakter til relevante modtagere i regionalt regi med henblik på løbende udvikling af kvalitet og patientsikkerhed i sundhedsvæsenet. Patientkontoret kan på den måde bidrage til et løbende fokus på kvalitet i det regionale sundhedsvæsen. Derfor har patientvejlederne en vigtig rolle i at videreformidle tegn på uhensigtsmæssige tendenser til rette modtager i regionen.

Faglig kvalitetssikring

Patientkontoret har et stort fokus på faglig kvalitetssikring og vidensdeling. Der afholdes løbende møder i patientvejledergruppen med henblik på sparring og vidensdeling. Desuden inviteres relevante faglige ressourcpersoner til at holde faglige oplæg for patientvejledergruppen. Udvikling i lovgivning og patientrettigheder er et kontinuerligt fokusområde for Patientkontoret.

Relevante patientcases drøftes mhp. på sparring og kvalitetssikring samt sikring af fælles faglig fortolkning og vidensdeling.

3

Henvendelser til Patientkontoret i 2022

Antal henvendelser

I 2022 havde Patientkontoret 4.807 henvendelser fordelt på hhv. telefoniske og skriftlige henvendelser samt fremmøde. Antallet af henvendelser er på samme niveau som i 2018 og 2019 – dvs. før Corona-perioden.

Især antallet af skriftlige henvendelser til Patientkontoret steg markant i 2020 og 2021, mens antallet af skriftlige henvendelser i 2022 igen har nærmet sig niveauet i 2018 og 2019.

Corona satte naturligt sine begrænsninger i forhold til personligt fremmøde i 2020-2021. Men i 2022 er antallet af fremmødte patienter steget igen.

Som det fremgår af skemaet nedenfor, er antallet af henvendelser faldet fra 2021 til 2022. En af årsager hertil er givetvis Patientkontorets fokus på at udvikle vejledningen på Patientkontorets hjemmeside, således at patienterne der har bedre mulighed for at finde svar på mindre komplicerede spørgsmål. Det vil i sig selv betyde, at færre patienter har behov for telefonisk vejledning.

Desuden må det antages, at udviklingsarbejdet omkring indkaldelsesbrevene har betydet, at brevene er lettere at læse og forstå for patienterne, hvilket ligeledes betyder, at færre har behov for hjælp til den del.

Den telefoniske guidning ved opringning til Patientkontoret er forbedret, således at flere patienter kontakter det rigtige kontor første gang. De tidligere år har Patientkontoret modtaget en del henvendelser, som burde være rettet direkte til eksempelvis Kontoret for Patientbefordring, Enheden for Sygehusvalg mv. Dette fremgår tydeligt af nedenstående tabel række 13, hvor antallet af henvendelser til Patientkontoret vedrørende befordring er faldet til ca. det halve (fra 1.030 henvendelser i 2021 til 564 henvendelser i 2022). Disse "fejlopkald" har Patientkontoret i stort omfang reduceret ved hjælp af bedre og mere tydelig guidning på hjemmesiden og i den guidning, som patienterne modtager ved opkald til Patientkontoret. Se den uddybende forklaring under afsnittet "Befordring".

I forbindelse med at antallet af henvendelser er faldet, så oplever patientvejlederne, at der er færre henvendelser vedrørende simple problemstillinger, men i stedet at flere henvendelser er komplekse og kræver mere tid- og ressourcer. Det betyder, at ressourceforbruget er tilsvarende større på de henvendelser der kommer til Patientkontoret. Derfor er det netop vigtigt, at patientvejledernes tid og ressourcer anvendes hensigtsmæssigt til patienterne med behov for råd og vejledning og i mindst muligt omfang på eksempelvis omstilling til andre kontorer.

Antal henvendelser	2018	2019	2020	2021	2022
Telefon	4.035	4.446	4.384	4.493	3.929
Brev/mail	671	740	1.115	1.639	758
Personligt fremmøde	49	54	20	20	34
"Gengangere"	-	-	240	203	86
I alt	4.756	5.240	5.759	6.355	4.807

Hvem har henvendt sig?

Antallet af henvendelser fordeler sig på nedenstående persongrupper:

	2018	2019	2020	2021	2022
Patienter	3.271	3.827	4.337	5.205	4.017
Pårørende	1.077	1.091	937	748	550
Sundhedspersonale	256	200	138	113	102
Andre	152	122	107	86	52
"Gengangere"	-	-	240	203	86
I alt	4.756	5.240	5.759	6.355	4.807

Som det fremgår, er det i stigende omfang patienterne selv, der ringer, fremfor at det er en pårørende, der ringer på patientens vegne. I mange situationer er det også mest hensigtsmæssigt. Patientvejlederen kan i den direkte dialog med patienten få afklaret, hvad patienten ønsker at få vejledning om og hjælp til.

Samtidig kan patientvejlederen indhente nødvendigt samtykke til at kontakte relevante parter og/eller indhente journalmateriale.

Årsag til henvendelsen

Nedenstående tabel viser hvilke emner, der er årsagen til henvendelser til Patientkontoret i 2022 (bemærk at én henvendelse kan rumme registrering af flere emner).

Til sammenligning vises tilsvarende tal for de seneste 5 år:

	2018	2019	2020	2021	2022
Frit sygehusvalg	344	280	235	327	403
Udvidet frit sygehusvalg	242	193	151	262	307
Udredningsret	40	17	29	15	41
Behandlingsgaranti - livstruende sygdom	39	32	20	31	39
Forskningsmæssig/eksperimentel og højt specialiseret behandling	1	1	5	4	5
Grænseoverskridende sundhedsydelse	218	244	112	137	153
Lang ventetid på prøvesvar	69	41	20	17	14
Ventetider speciallæger	158	168	94	171	132
Indkaldelse ej modtaget rettidigt	84	74	27	66	34
Sundhed.dk	404	482	415	1.023	949
Andet	1.011	1.262	831	855	518
Patients retstilling	362	412	696	768	222
Befordring	1.272	1.614	1.354	1.030	564
Klage, erstatning og utilsigtede hændelser	1.699	1.805	1.735	2.543	1076
Corona	-	-	279	880	37
Graviditet og fødsel 3.land og EU-borgere	-	-	-	-	63
Ukrainske flygtninge	-	-	-	-	50

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

Klage og erstatning vedrørende sygehuse og primær sektor:	2018	2019	2020	2021	2022
Styrelsen for Patientklager	551	673	581	1.020	376
Patienterstatningen	453	542	528	788	324
Klage over service	396	370	338	535	253
Utilsigtede hændelser	27	56	41	29	26
Andet	272	164	247	171	97
I alt	1.699	1.805	1.735	2.543	1.076

Ændringer i henvendelsesårsager

Statistikken viser, at de største ændringer i antallet af henvendelser fra 2021 til 2022 vedrører emnerne:

- Patienters retsstilling
- Befordring
- Klage, erstatning og utilsigtede hændelser
- Corona

Patienters retsstilling

Kategorien "Patienters retsstilling" omfatter henvendelser vedrørende stort set alle patientrettigheder, der ikke er udspecificeret under andre kategorier i registreringen.

En stor del af disse henvendelser har tidligere vedrørt aktindsigt i patientjournaler. Derfor har Patientkontoret arbejdet på at gøre den skriftlige vejledning på hjemmesiden endnu mere brugervenlig. Det betyder, at hjemmesiden nu vejleder helt lavpraktisk om, hvordan man som patient anmoder om aktindsigt, og hvor man kan henvende sig for at anmode om aktindsigt.

Vejledningen er formuleret på en sådan måde, at der ikke nødvendigvis er behov for at kontakte Patientkontoret for hjælp. Den forbedrede skriftlige vejledning på Patientkontorets hjemmeside antages at have medvirket til, at et mindre antal patienter har haft behov for at kontakte Patientkontoret telefonisk eller skriftligt om netop anmodning om aktindsigt.



Befordring

Patientkontoret modtager fortsat en del henvendelser vedrørende befordring. En andel af disse henvendelser vedrører rekvirering af patienttransport og må derfor viderestilles til Kontoret for Patientbefordring. Da det ikke er hensigtsmæssigt for nogen parter at bruge tid og ressourcer på viderestillinger, har det, som tidligere nævnt, været højt prioriteret, at få forbedret den indledende telefoniske guidningen af patienterne til rette kontor i organisationen. Patientkontoret har derfor opdateret systemet og den introduktionsbesked, som patienterne hører, når de ringer til Patientkontoret. Af introduktionsbeskeden fremgår det tydeligt, hvilken enhed man skal kontakte, såfremt man eksempelvis

ønsker at bestille transport til et hospital. I forlængelse af telefonbeskeden er det muligt vha. trykknaps-funktion at blive direkte viderestillet til Kontoret for Patientbefordring eller Enheden for Sygehusvalg (som er de primære "fejlkilder").

Dette tiltag har medført i et stort fald i antallet af "viderestillingshenvendelser" til Patientkontoret, hvilket må betragtes som meget positivt for både patienternes og patientvejledernes tid og ressourcer.

Det samlede fald i antallet af henvendelser til Patientkontoret formodes derfor bla. at kunne tages som udtryk for, at patienterne i højere grad ringer rigtigt i første gang. Specifikt i forhold til henvendelser vedrørende befordring, må faldet fra 1.030 henvendelser i 2021 til 564 henvendelser i 2022 reelt betragtes som effekten af en succesfuld "ring rigtig-vejledning". Dette frigiver patientvejledernes ressourcer til at varetage patienthenvendelser med mere komplekst vejledningsbehov.

Klage, erstatning og utilsigtede hændelser

I 2022 modtog Patientkontoret 1.076 henvendelser vedrørende klage, erstatning og utilsigtede hændelser. I 2021 var dette tal 2.543, og i årene før lå antallet mellem 1.700 og 1.800.

Der fremstår ikke umiddelbart en klar årsagssammenhæng i de udsving, der har været de seneste to år. Dog kan mindre sygehusaktivitet i 2020 og 2021 grundet Corona formodentlig forklare noget af nedgangen.

Gennemsnitligt har der over de sidste 5 år været 1.771 henvendelser om året vedrørende netop dette emne.

Det må formodes, at antallet af henvendelser indenfor disse emner fremadrettet vil stabilisere sig omkring det hidtidige årlige gennemsnit. Det kan dog ikke siges med sikkerhed.

Corona

Antallet af henvendelser vedrørende Corona er faldet fra 880 i 2021 til 37 i 2022. Det må betragtes som en naturlig følge af, at det danske samfund har stabiliseret sig efter Coronapandemien. Borgere og patienter har ikke længere behov for vejledning om, hvordan de skal forholde sig ved kontakt til sundhedsvæsenet eller ved ønske om Coronavaccination.



Patientmobilitetsdirektivet

Henvendelser vedrørende Patientmobilitetsdirektivet er yderligere udspecificeret herunder:

	2018	2019	2020	2021	2022
Direktivets mulighed for adgang til behandling	81	78	17	37	66
Behandling via sygesikringsregler i andre lande	71	68	34	55	27
Nationale kontaktpunkter i andre lande	5	7	0	-	-
Producerer for at få adgang til behandling	44	51	32	41	19
Behandling med forhåndsgodkendelse	37	34	7	12	15
Refusion for sygehusbehandling	28	33	15	15	6
Refusion af tjenesteydelser	36	24	6	15	9
Spørgsmål vedrørende behandlingsstederne	0	1	0	0	-
Spørgsmål vedrørende kvalitetsstandarder og patientsikkerhed ved behandling	0	1	0		-
Spørgsmål om priser	1	5	3	2	6
Andet	28	65	37	12	3
I alt	331	367	151	189	151

Som en naturlig følge af Coronapandemiens begrænsninger for udrejse til andre lande, aftog antallet af henvendelser vedrørende danskeres behandling i udlandet i 2020. I 2019 var 367 henvendelser vedrørende behandling på tværs af landegrænser, mens der i 2020 blot var 151 henvendelser. I 2022 var antallet fortsat 151, hvilket må antages at vise en fortsat tilbageholdenhed blandt befolkningen med at søge behandling i udlandet.

Hvad giver henvendelser til Patientkontoret anledning til?

En henvendelse til Patientkontoret har ofte et bredt udgangspunkt. Under dialogen med patienten finder patientvejlederen frem til hvad patienten ønsker og har behov for, at henvendelsen til Patientkontoret skal munde ud i.

Nedenfor ses resultaterne af patienthenvendelserne:

	2018	2019	2020	2021	2022
Råd og vejledning	3.467	3.738	2.990	3.773	3.205
Tilsendt skriftlig vejledning	175	198	71	85	99
Kontakt til relevant afdeling/kontor	593	409	310	265	344
Hjælp til udformning af klage- og erstatnings-skema	78	72	47	53	85
Viderestilling til Enheden for Sygehusvalg	379	346	277	313	285
Viderestilling til Kontoret for Patientbefordring	351	343	426	348	268
Videresendelse af klage til rette myndighed	9	8	10	9	9
Videregivelse/overlevering til anden afdeling	180	203	238	635	134
Andet	365	371	142	125	142
"Gengangerhenvendelser"			240	203	86
I alt	5.597	5.688	4.751	5.809	4.657

Omkring 70% af henvendelserne afklares og håndteres ved den direkte patientvejledning. Derudover er der mindre udsving i hvilke fordelingen af andre "resultater" af henvendelserne til Patientkontoret.

Specifikt er videregivelse/overlevering til anden afdeling faldet væsentligt fra 2021 til 2022. Dette hænger formentlig sammen med, at der i 2021 var en del henvendelser specifikt vedrørende bestilling

af tid til Corona-vaccination og spørgsmål til regionens håndtering af Corona, som måtte videreføres til andre enheder i organisationen.

Særligt for 2022

I 2022 har vi rettet fokus på følgende emner:

- Afholdelse af Patientvejlederseminar
- Ventetid i speciallægeregi
- Sundhed.dk
- Ukrainske patienter

Afholdelse af Patientvejlederseminar

Hvert år afholdes patientvejlederseminar, hvor patientvejlederne fra de 5 regioner mødes for faglig sparring og udvikling, introduktion til nye relevante emner, erfaringsudveksling mv.

I 2022 var Region Nordjyllands Patientkontor vært ved det årlige patientvejlederseminar. Det overordnede tema for seminaret var "(u)lighed i sundhed". Seminaret blev indledt med en velkomst af regionsrådsformand Mads Duedahl.

Generalsekretær i Tænk tanken Sund Fornuft, Lui Näslund Koch indledte med et oplæg om, hvordan det at være aktivt empatisk (Compassion) kan bidrage til at mindske ulighed i sundhed. Samtidig havde han i oplægget den vigtigste pointe, at alle har et ansvar for eget helbredspotentiale.

Efterfølgende holdt overlæge i Børne- og Ungepsykiatrien i Region Nordjylland, Linda Bramsen et oplæg med fokus på, at lighed i sundhed ikke er ensbetydende med at alle skal have samme sundhedstilbud. Lighed i sundhed er at alle får dét, som de har brug for. Samtidig gav hun indblik i den udvikling, der er sket indenfor børne- og ungepsykiatrien, og de udfordringer specialet står overfor.

Brobyggersygeplejerske Helene Dissing fra Aalborg Universitetshospital berettede om, hvilke muligheder og kompetencer, der findes hos brobyggersygeplejerskerne, og hvordan de bidrager til at løfte ressourcensvage patienter i samarbejde mellem sygehusvæsenet og almen praksis.

Afsluttende gav Overlæge på OUH, Indvandrermedicinsk klinik Morten Sodemann et indblik i de udfordringer, han har oplevet som enten fremmende eller hæmmende for ligheden for patienter med anden etnisk baggrund i det danske sundhedsvæsen.

Oplæggene gav med forskellige vinkler anledning til at se patientrettigheder fra forskellige vinkler og til at reflektere over, hvordan bl.a. patientvejledningen kan medvirke til at fremme lighed i sundhed.

Udover ovenstående oplæg holdt Styrelsen for Patientsikkerhed et oplæg om styrelsens rolle og kompetencer i forhold til tilsyn og rådgivning. Det gav et overordnet indblik i, hvordan Styrelsen for Patientsikkerhed arbejder i deres tilsyn med patientsikkerheden, og hvordan den regionale patientvejledning kan bidrage ind i det arbejde.

Alle 5 regioner holdt desuden et kort oplæg om et relevant valgfrit emne, som der har været arbejdet med i den pågældende region, eller som på anden måde optager patientvejlederne.

Ventetid i speciallægeregi

Omfanget af henvendelser vedrørende ventetid hos speciallæger er faldet. Samtidig har de henvendelser, der fortsat kommer ændret karakter. Tidligere var det primært ventetider hos øjenlæger, som patienter henvendte sig om. Men øjenlægesituationen i Region Nordjylland er forbedret, hvilket betyder, at hvis patienten kan transportere sig, er det nu muligt at få en tid hos en øjenlæge indenfor få uger.

Patientkontoret oplever, at der nu er flere og flere henvendelser vedrørende ventetider til neurologer, psykiatere og børne- og ungepsykiatere. Udredning/behandling indenfor alle tre specialer skal/kan varetages i speciallægeregi, hvilket giver udfordringer, når ventetiderne i speciallægeregi er lange.

Neurologiske patienter har mulighed for at vælge en speciallæge et andet sted i landet og dermed eventuelt få en hurtigere tid. Tidligere havde patienterne ofte mulighed for at få en hurtigere tid i hos en neurolog i en anden region. Nu er ventetiderne generelt steget, hvilket betyder, at det kan blive nødvendigt at transportere sig langt for at få en hurtigere tid. Mange neurologiske patienter er begrænsede af nedsatte kognitive funktioner, fysiske begrænsninger og/eller smertetilstande, som gør det vanskeligt for dem at transportere sig i længere tid. Derudover kan et udrednings- og/eller behandlingsforløb strække sig over flere konsultationer, hvilket kan betyde, at del patienter vil have svært ved at benytte sig af muligheden og retten til behandling hos en neurolog udenfor regionen.

I Voksenpsykiatrien er der i hospitalsregi stort fokus på at modtage den rette målgruppe af patienter. Det medfører at hospitalerne ofte henviser patienterne til forløb hos speciallæge i stedet for på hospitalerne. Desværre har speciallægerne indenfor psykiatri meget lange ventetider, hvilket giver udfordringer for den enkelte patient. Region Nordjylland har, for at imødekomme nogle af disse udfordringer, etableret en særlig ordning indenfor Voksenpsykiatrien, hvor praktiserende læge kan henvise patienten til en afklarende samtale hos en psykiater. Disse afklarende samtaler kan opnås indenfor kortere ventetid. En sådan samtale skulle gerne bidrage til afklaring af det efterfølgende forløb.

I Børne- og Ungepsykiatrien, ses samme mønster som i voksenpsykiatrien, og ventetiden hos børne- og ungepsykiatere i regionen er også meget lang.

For såvel Voksenpsykiatrien som Børne- og Ungepsykiatrien er ventetiderne nogenlunde de samme over hele landet. Det betyder, at uanset om patienterne har mulighed for at transportere sig, vil de reelt ikke have mulighed for at opnå en væsentlig kortere ventetid i andre regioner.

Patientkontoret har modtaget henvendelser fra frustrerede forældre til børn, der venter på udredning/behandling i enten Børne- og Ungepsykiatrien eller i speciallægeregi.

Patientkontorets vejledning om patientrettighederne og frit valg blandt speciallæger og ventetider hos andre behandlere kan ofte ikke bibringe reelle løsninger, idet der ikke findes behandlere indenfor det offentlige sundhedsvæsen med kortere ventetid. Der er derfor opstået en større efterspørgsel på vejledning om muligheden for at skifte til sygesikringsgruppe 2, hvormed det er muligt at vælge en speciallæge, som ikke har overenskomst med regionerne og dermed potentielt opnå kortere ventetid. Skiftet til sygesikringsgruppe 2 har nogle konsekvenser, bla. at patienten selv skal betale for behandlingen og efterfølgende kan søge refusion for en andel af udgifterne hos hjemkommunen. Der er således forbundet en egenbetalingsandel med skiftet til sygesikringsgruppe 2.

Sundhed.dk

Sundhedsvæsenet er i stigende grad blevet digitalt – bla. sundhed.dk, hvilket naturligt giver anledning til henvendelser til Patientkontoret.

Generelle borgerhenvendelser vedrørende sundhed.dk og sidens funktioner skal rettes til direkte Sundhed.dk's brugersupport. Mens konkrete henvendelser vedrørende privatmarkeringer, patienter som ikke kan finde notater mv. skal rettes til bopælsregionen. I Region Nordjylland er det Patientkontoret, der vejleder i disse henvendelser.

I 2018 havde Patientkontoret 404 henvendelser om disse emner. Det antal har været voldsomt stigende, og i 2022 var antallet steget til 949 henvendelser. Henvendelserne rummer mange forskellige emner, eksempelvis henvendelser vedrørende e-journal, spørgsmål om log for sundhedspersoners opslag i e-journal og anmodninger om privatmarkeringer af e-journal. Særligt henvendelser vedrørende e-journal og indholdet i e-journal er steget markant over de sidste år.

Det er tydeligt, at mange patienter har vænnet sig til at læse med i deres patientjournal, og flere patienter reagerer på indholdet i journalen. Henvendelserne omkring indholdet i patientjournale spænder bredt: nogle patienter mener, at der er anført for mange eller forkerte oplysninger i deres journal, mens andre mener journalen er mangelfuld. Der kan være mange forskellige årsager til, at patienterne reagerer på journaloplysningerne, men typisk er der en bekymring for om journaloplysningerne kan få konsekvenser på den ene eller anden måde.

Patientvejlederne kan vejlede patienterne om retningslinjerne i Journalføringsbekendtgørelsen, om muligheden for at kontakte den sundhedsperson, som har udført notatet. I nogle situationer kan sundhedspersonen korrigerer notatet, og i nogle situationer må patienten vejledes om muligheden for at klage over journalføringen til Styrelsen for Patientklager.

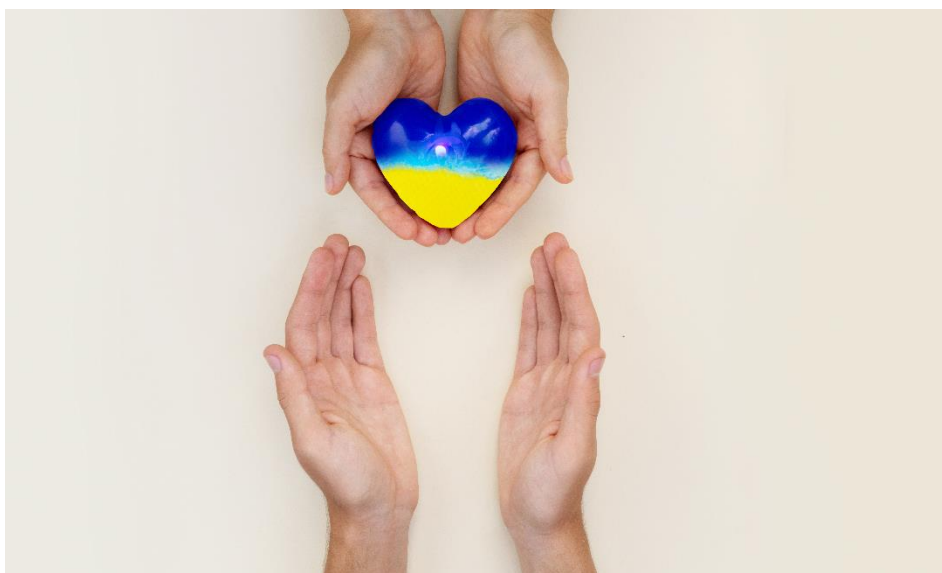
Ukrainske patienter

Den 24. februar 2022 indledte Rusland en omfattende militær operation mod Ukraine, hvilket betød, at der nu var krig i Europa.

De 11 kommuner i Region Nordjylland har siden krigens start modtaget 4.159 ukrainske flygtninge, hvilket naturligt også har medført henvendelser til Patientkontoret i Region Nordjylland. Der har været tale om henvendelser fra både ukrainere, danskere som havde hjulpet ukrainske flygtninge til Region Nordjylland og pårørende til borgere fra Ukraine. Henvendelserne har primært omhandlet de ukrainske flygtnings muligheder for sundhedsydelse i Danmark.

Ved særlov vedtaget af Folketinget blev det muligt for udlændinge fordrevet fra Ukraine at søge om midlertidig opholdstilladelse i Danmark. De danske myndigheder herunder Sundhedsministeriet, Sundhedsstyrelsen og regionerne bidrog til udarbejdelse af informationer og informationsmateriale til såvel myndigheder som udlændinge fordrevet fra Ukraine.

Det var 50 henvendelser til Patientkontoret i 2022 vedrørende Ukrainske borgere/patienter. Henvendelserne til Patientkontoret var af forskellig karakter. Der var dog typisk tale om behov for vejledning om konkrete patientrettigheder i det danske sundhedsvæsen eller behov for hjælp til at kontakte rette sted i forbindelse med en udredning.



4 Enheden for Sygehusvalg

Vejledning

Patientvejledning med fokus på ventetider og retten til frit- og udvidet frit sygehusvalg udføres af Enheden for Sygehusvalg. Enheden for Sygehusvalgs kerneopgave består i at vejlede patienterne om deres rettigheder ud fra den konkrete henvisning og ifølge patientens ønske eventuelt at iværksætte en omvisitering til et andet behandlingssted. Enheden for Sygehusvalg kan vejlede patienterne om de faktuelle muligheder, oplyse om ventetider til udredning og behandling samt vejlede og iværksætte patientens ønske om at benytte det frie eller udvidede frie sygehusvalg.

Hvis patienterne har behov for yderligere hjælp og vejledning henvises til Patientkontoret for eksempelvis hjælp til at udforme en klage mv.



Oplysninger i indkaldelsesbrevene

Når patienter er henvist til udredning eller behandling på et offentligt hospital, får de tilsendt et indkaldelsesbrev med en tid til behandling. I alle indkaldelsesbreve oplyses Enheden for Sygehusvalgs kontaktoplysninger. Patienterne har derefter mulighed for at kontakte Enheden for Sygehusvalg for specifik vejledning om deres rettigheder, ventetider, frit sygehusvalg og udvidet frit sygehusvalg. Enheden for Sygehusvalg kan desuden iværksætte en ønsket omvisitering umiddelbart i forlængelse af samtalen med patienten.

Øvrige opgaver

Enheden for Sygehusvalg varetager andre centrale opgaver i regionen som eksempelvis indberetning af ventetider til mitsygehusvalg.dk på alle specialer på offentlige sygehuse i regionen.

Vejledere i Enheden for Sygehusvalg

I Enheden for Sygehusvalg er der 7 vejledere, hvoraf én også er fungerende leder. Vejlederne har en uddannelsesmæssig baggrund som enten sygeplejerske eller lægesekretær.

Kontakt til Enheden for Sygehusvalg

Enheden for Sygehusvalg har åbent på telefonerne alle hverdage fra kl. 9-12.

Derudover er det også muligt at kontakte Enheden for Sygehusvalg via en digital skriftlig formular på hjemmesiden: [Enheden for Sygehusvalg \(rn.dk\)](https://www.rn.dk)

De skriftlige henvendelser håndteres som udgangspunkt samme dag, hvor patienten ringes op og vejledes.



Samarbejdsfora

Enheden for Sygehusvalg samarbejder såvel internt som eksternt.

Enheden for Sygehusvalg videreformidler observationer og tendenser fra de daglige patientkontakter til relevante modtagere i regionalt regi med henblik på løbende udvikling af kvalitet og patientsikkerhed i sundhedsvæsenet.

Enheden for Sygehusvalg deltager i samarbejdsfora med Danske Regioner og de øvrige patientkontorer.

Kompetenceudvikling og faglig kvalitetssikring

Enheden for Sygehusvalg har et stort fokus på kvalitetssikring og vidensdeling, hvorfor der dagligt holdes "konference" med faglig sparring og hvor relevante patientcases drøftes mhp. på sparring og kvalitetssikring samt sikring af fælles faglig fortolkning og vidensdeling.

Relevante ressourcepersoner inviteres til at holde faglige oplæg.

Enheden for Sygehusvalg har tæt samarbejde med jurister for bistand til lovforklning mv.

5

Henvendelser til Enheden for Sygehusvalg i 2022

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

Oversigt over antal patientkontakter (telefoniske eller skriftlige) til Enheden for Sygehusvalg:

	2018	2019	2020	2021	2022
I alt	40.375	45.140	53.907	55.645	69.902
% stigning fra foregående år		11,8	19,4	3,2	25,6

Enheden for Sygehusvalg har i 2022 i alt vejledt 69.902 patienter, hvilket betyder, at hver af de 7 medarbejdere har vejledt knapt 10.000 patientkontakter i løbet af 2022.

Som det fremgår af tabellen, har der været et markant stigende antal henvendelser/patientkontakter til Enheden for Sygehusvalg. Der er sket en stigning på 14.257 flere patientkontakter på bare et år fra 2021 til 2022, dvs at antallet af patientkontakter er steget med mere end 73 % fra 2018 til 2022. Det har medført et stort arbejdspress på Enheden for Sygehusvalg.

Patienterne anvender primært telefoniske henvendelser til Enheden for Sygehusvalg.

Enheden for Sygehusvalg kan naturligvis også kontaktes via digital henvendelse. Omfanget af de digitale henvendelser til Enheden for Sygehusvalg har været og er fortsat stigende. Patienter der kontakter Enheden for Sygehusvalg via digital henvendelse, bliver som udgangspunkt ringet op inden kl. 15 samme dag.

Der er givetvis mange årsager til den voldsomme stigning i antallet af patientkontakter. Det er tydeligt, at øget pres og længere ventetider på de offentlige hospitaler, særligt under og efter Corona, giver et øget antal henvendelser til Enheden for Sygehusvalg.

Den demografiske udvikling har uden tvivl betydning i forhold til antallet af henvendelser til Enheden for Sygehusvalg. Antallet af ressourcestærke ældre patienter stiger, hvilket betyder, at flere ældre patienter end tidligere ønsker aktivt at undersøge og benytte sig af deres rettigheder og alternative muligheder for hurtigere udredning eller behandlinger.

Som nævnt tidligere har der løbende været arbejdet med at udvikle indkaldelsesbrevene til patienterne. Det betyder, at indkaldelsesbrevene er blevet lettere at forstå, og det er blevet lettere at se, hvor man kan hente råd og vejledning. Dette har også en betydning for antallet af henvendelser til Enheden for Sygehusvalg.

Desuden betyder den generelle større kendskab i den brede befolkning til patientrettighederne, at flere patienter aktivt kontakter Enheden for Sygehusvalg for at undersøge deres rettigheder, kortere ventetider og eventuelle alternative behandlingssteder.



Patientkontor

Region Nordjylland
Niels Bohrs Vej 30
9220 Aalborg Øst



REGION NORDJYLLAND
- i gode hænder