

Patientkontorets årsberetning 2023

Indhold

1 Patientkontorets tilgængelighed.....	Fejl! Bogmærke er ikke defineret.
Henvendelsesmuligheder og åbningstider.....	Fejl! Bogmærke er ikke defineret.
2 Henvendelser i tal	5
Henvendelsesmåde	5
Hvem henvender sig?	6
Hvad drejer henvendelsen sig om?	6
Frit sygehusvalg og udvidet frit sygehusvalg	6
Maksimalt ventetider- kræft og hjerte/karsygdomme	7
Forskningsmæssig/eksperimentel behandling	7
Grænseoverskridende sundhedsydelse (EU).....	7
Patienters retsstilling	8
Befordring	8
Klage, erstatning og utilsigtede hændelser	9
Hvad giver henvendelsen anledning til?	9
Fremsendelse af materiale/oplysninger	10
Hjælp til at udfærdige klage eller erstatningsanmeldelse	10
3 Enheden for Sygehusvalg	11
Vejledning	11
Oplysninger i indkaldelsesbrevene	Fejl! Bogmærke er ikke defineret.
Øvrige opgaver.....	11
Vejledere i Enheden for Sygehusvalg.....	12
Kontakt til Enheden for Sygehusvalg.....	12
Samarbejdsfora.....	12
Kompetenceudvikling og faglig kvalitetssikring.....	12
Henvendelser til Enheden for Sygehusvalg i 2022	13

1 Indledning

Sundhedslovens §51 forpligter alle regioner til at have et Patientkontor.

Patientkontorets 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/eller 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 sidder i Regionshuset i Aalborg Øst.

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 speciallæge-praksis, til komplicerede patientforløb, hvor der i vejledningen ofte skal tages højde for mange forhold. Der kan være mange hensyn, som 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.

Enheden for Sygehusvalg

Enheden for Sygehusvalgs patientkontorsopgaver består i 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, frit og udvidet frit sygehusvalg, patientrettigheder mv.

Enheden for Sygehusvalg kan vejlede den enkelte patient om 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 10.

Årsberetning

Ifølge Sundhedslovens § 51, stk. 8 udarbejdes hvert år en årsberetning for Patientkontorets virksomhed. Årsberetningen fremsendes til Ældre- og Sundhedsministeriet, og er tilgængelig på Patientkontorets hjemmeside www.rn.dk/patientkontor.

Denne årsberetning beskriver Patientkontorets virke i 2023.

2 Patientkontoret

Patientkontoret

Patientkontoret er fysisk placeret i den regionale fællesadministration i Regionshuset i Region Nordjylland.

Patientkontoret består af 5 patientvejledere med forskellige uddannelsesmæssige baggrunde, herunder sygeplejerske, ergoterapeut, jurist, lægesekretær og kontoruddannet. Patientkontoret er organisatorisk placeret i Patientdialog, som er et stabskontor. Patientvejlederne refererer til kontorchefen for Patientdialog.

Patientkontoret har et stort fokus på at fastholde og udvikle den høje faglige kvalitet i den hjælp og vejledning som patienterne tilbydes. Der afholdes løbende sparringsmøder omkring konkrete faglige problemstillinger og om mere overordnede faglige problemstillinger, så der er fokus på en ensartethed i den vejledning som Patientkontoret tilbyder. Derudover er vidensdeling med kollegaer en integreret del af patientvejledernes rutiner.

Patientvejlederne samarbejder med mange relevante aktører i sundhedsvæsenet – både internt i regionen og udenfor regionen.

I Region Nordjylland er det prioriteret, at patientvejlederne også har andre arbejdsopgaver end patientvejlederopgaver, 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 – regionalt og nationalt.

Patientkontorets primære indgang er telefonisk, og telefonlinjen er åben alle hverdage i tidsrummet 9.00-12.00. Derudover kan Patientkontoret altid kontaktes på mail.

På Patientkontorets hjemmeside findes et direkte link til en sikker mailadresse. Da de fleste henvendelser til Patientkontoret indeholder personfølsomme oplysninger, opfordres patienterne til at benytte sikker mail.

Skriftlige henvendelser besvares hurtigt – oftest samme dag, som de er modtaget. Patientkontorets indbakke screenes løbende for henvendelser, der kræver hurtig respons. Henvendelser vedrørende kræft/maksimale ventetider prioriteres højt, og patienterne kontaktes straks.

3

Henvendelser i tal

Tabel 1
Henvendelsesmåde

Antal henvendelser: 2023							252 arbejdsdage		
	2019	2020	2021	2022	2023	Andel af i alt	Ændring	Ændring%	
Telefon	4.446	4.384	4.493	3.929	3.852	83,1%	- 77	-2,0%	
Brev/mail	740	1.115	1.639	758	617	13,3%	- 141	-18,6%	
Hotline for læger	-	-	-	-	-	0,0%	-	0,0%	
Personligt fremmøde	54	20	20	34	23	0,5%	- 11	-32,4%	
Gengangere	-	240	203	86	141	3,0%	55	64,0%	
I alt	5.240	5.759	6.355	4.807	4.633	100,0%	- 174	-3,6%	

Antallet af henvendelser til Patientkontoret i 2023 svarer nogenlunde til antal henvendelser i 2022.

Der er registeret et lille fald på 2 % af telefoniske henvendelser (se tabel 1), hvilket dog kan skyldes statistisk unøjagtighed eller manuelle fejlregistreringer.

Antallet af skriftlige henvendelser/mailhenvendelser steg i årene under coronapandemien. I 2022 og 2023 er den type henvendelser nogenlunde på samme niveau som i 2019 (dvs. før corona).

Antallet af patienter og pårørende, der møder personligt op på Patientkontoret, er faldet sammenlignet med niveauet før corona-årene. Omfanget af fysisk fremmødte patienter ligger i 2023 på nogenlunde samme niveau som i 2020 og 2021. Det tyder på, at corona-tiden i vidt omfang har motiveret patienterne til at anvende alternativer til fysisk fremmøde. I Region Nordjylland kan den geografiske afstand til Regionshuset være stor, hvorfor andre mødeformer end fysisk fremmøde, kan være en stor fordel for nogle patienter. Der er dog fortsat situationer, hvor det fysisk møde er at foretrække fremfor et telefonisk eller digitalt møde. Patientkontoret fastholder derfor muligheden for, at patienter og pårørende kan få et personligt møde med en patientvejleder. Det anbefales dog altid, at der laves en aftale forinden af hensyn til patientvejlederens forberedelse og planlægning.

Patientkontoret oplever, at patienter i højere og højere grad selv opsøger viden om sygdomme, behandling mv. via internettet, hvilket medfører en ændring i patienternes behov for hjælp. Patientvejlederne oplever et stigende behov for at tale eget behandlingsforløb igennem sammenholdt med den information, som patienterne ofte selv har opsøgt. Derudover opleves, at patienterne henvender sig med behov for vejledning omkring meget komplekse behandlingsforløb. Det kan være vanskeligt at bevare overblikket i behandlingsforløb over flere afdelinger, matrikler og perioder. Derfor er det ofte i sådanne situationer, hvor Patientkontoret bliver kontaktet.

Tabel 2 Hvem henvender sig?

Hvem henvender sig:	2019	2020	2021	2022	2023	Andel af i alt	Ændring	Ændring%
Patienter	3.827	4.337	5.205	4.017	3.657	78,9%	- 360	-9%
Pårørende	1.091	937	748	550	660	14,2%	110	20%
Sundhedspersonale	200	138	113	102	110	2,4%	8	8%
Andre	122	107	86	52	65	1,4%	13	25%
Gengangere		240	203	86	141	3,0%	55	64%
I alt	5.240	5.759	6.355	4.807	4.633	100,0%	- 174	-4%

Af tabel 2 fremgår et mindre fald i antallet af henvendelser fra patienter. Derimod fremgår et stigende antal henvendelser fra pårørende. En del af denne stigning kan skyldes ventetiderne i Børne- & Ungpsykiatrien, hvor det naturligt er forældre, der henvender sig på vegne af deres børn. Derudover er det også ofte forældre/pårørende, der henvender sig vedrørende patienter i Voksenpsykiatrien (særligt vedrørende de "unge voksne").

Tabel 2 viser desuden, at der i 2023 var væsentligt flere "gengangere" end i 2022. "Gengangere" er patienter eller pårørende, der henvender sig mange gange til Patientkontoret – nogle gange med samme problemstillinger og andre gange med forskellige/nye problemstillinger. Der vil altid være en stor variation i patienternes behov for råd og vejledning. Derfor er det også godt, at patienter og pårørende med behov for meget hjælp, har mulighed for at henvende sig til Patientkontoret flere gange. Det forekommer derfor mere påfaldende, at antallet af "gengangere" var så relativt lavt primært i 2022.

Tabel 3 Hvad drejer henvendelserne sig om?

Årsag til henvendelsen:	2019	2020	2021	2022	2023	Andel af i alt	Ændring	Ændring%
Frit sygehusvalg	280	235	327	403	286	6,9%	- 117	-29%
Udvidet frit sygehusvalg	193	151	262	307	239	5,8%	- 68	-22%
Udredningsret	17	29	15	41	37	0,9%	4	-10%
Behandlingsgaranti- livstruende sygdom	32	20	31	39	29	0,7%	- 10	-26%
Forskningsmæssig/eksperimentel og højt specialiseret behandling	1	5	4	5	11	0,3%	6	120%
Grænseoverskridende sundhedsydelse	244	112	137	153	175	4,2%	22	14%
Langventetid på prøvesvar	41	20	17	14	10	0,2%	- 4	-29%
Ventetider speciallæger	168	94	171	132	205	5,0%	73	55%
Indkaldelse ej modtaget rettidigt	74	27	66	64	35	0,8%	- 29	-45%
Tidstro data	2	1	1	-	-	0,0%	-	0%
Sundhed.dk	482	415	1.023	949	907	22,0%	- 42	-4%
Andet	1.262	831	855	518	578	14,0%	60	12%
Patienters retstilling	412	696	768	222	314	7,6%	92	41%
Befordring	1.614	1.354	1.030	564	243	5,9%	- 321	-57%
Klage, erstatning og utilsigtede hændelser	1.805	1.735	2.543	1.076	1.010	24,5%	- 66	-6%
Corona		279	880	37	11	0,3%	- 26	-70%
Graviditet og fødsel 3. land og EU-borgere				63	31	0,8%	- 32	-51%
Ukrainske flygtninge				50	8	0,2%	- 42	-84%
I alt	6.627	6.004	8.130	4.637	4.129	100,0%	- 508	-11%

Frit sygehusvalg og udvidet frit sygehusvalg

Patientkontoret har i 2023 oplevet et betydeligt fald i antallet af henvendelser vedrørende frit og udvidet frit sygehusvalg. Patientkontoret modtager henvendelser fra patienter, som ønsker generel vejledning om deres ret til frit at vælge, hvor deres behandling skal foregå. Men de fleste henvendelser om disse emner, indebærer et ønske om de konkrete muligheder for at blive omvisiteret til et andet offentligt hospital eller til privathospital. Vejledning om hvilke muligheder den enkelte patient har for f.eks. til en hurtigere tid til behandling, eller for at blive behandlet på et

privathospital, foregår i Enheden for Sygehusvalg. Det er også Enheden for Sygehusvalg, der kan vurdere, hvorvidt den specifikke patient har mulighed for at benytte sig af udvidet frit sygehusvalg. Derfor henviser patientvejlederne som udgangspunkt patienter, der ønsker konkret vejledning eller omvisitering, til at kontakte Enheden for Sygehusvalg.

For at lette adgangen og mindske fejllokkald, er der i telefonsystemet etableret mulighed for at taste sig direkte videre til den enhed, som man har behov for at tale med. Det er en bedre service for patienterne og det giver mere direkte adgang til rette sted uden omstilling.

Maksimalt ventetider- kræft og hjerte/karsygdomme

I 2023 var der stort fokus på kræftpatienters behandling og patientrettigheder. Patientkontoret må dog alligevel konstatere, at antallet af henvendelser vedrørende behandlingsgaranti for livstruende sygdomme (maksimale ventetider) faldt fra 2022 til 2023.

De henvendelser Patientkontoret modtog fra patienter omkring dette emne, handlede oftest om ventetiden i udredningsperioden (dvs. efter indledende undersøgelser, indtil der stilles diagnose og patienten tilbydes behandling). Fra en patientvinkel er ventetiden altid lang, inden en afklaring af hvorvidt patienten har kræft – uanset om frister og patientrettighederne er overholdt.

Patientkontoret har med glæde kunne konstatere, at i de henvendelser der er modtaget vedrørende de maksimale ventetider, har fristerne/patientrettighederne været overholdt. Patientkontoret har et godt samarbejde med hospitalsafdelingerne omkring patienthenvendelser vedrørende de maksimale ventetider. Det er Patientkontorets indtryk, at de nordjyske hospitaler og afdelinger har stort fokus på overholdelse af de maksimale ventetider og de medfølgende patientrettigheder.

Forskningsmæssig/eksperimentel behandling

Henvendelser vedrørende forskningsmæssig/eksperimentel behandling i udlandet udgør generelt kun en lille del af henvendelserne til Patientkontoret. I 2023 var der 11 henvendelser vedrørende dette emne (se tabel 3).

En mindre del af henvendelserne kom fra sundhedspersonale, der havde behov for mere information om patientrettigheder og hospitalets forpligtelser i forbindelse med at sende patienter til højt specialiseret behandling i udlandet.

Størstedelen af henvendelserne kom fra patienter med primært overordnede spørgsmål om rettigheder relateret til højt specialiseret behandling såvel i Danmark som i udlandet (EU).

Grænseoverskridende sundhedsydelse (EU)

2019 var indtil videre det år, hvor der var flest henvendelser vedrørende muligheder for behandling i udlandet. I 2023 var omfanget af disse henvendelser fortsat ikke helt så højt som i 2019. Dog ses der en tydelig tendens til en stigning i henvendelser vedrørende muligheder for at modtage behandling i udlandet. Det er oftest patienter, som oplever lang ventetid på behandling i Danmark, der forespørger om mulighederne for at modtage behandling i et andet EU-land. Enkelte patienter har et ønske om en specifik behandling på et specifikt behandlingssted i udlandet, og ønsker derfor at få afklaret, hvorvidt de har mulighed for enten at blive omvisiteret dertil eller at få økonomisk tilskud til behandlingen.

De fleste patienter er imidlertid ikke helt så afklarede og søger derfor mere generel viden om reglerne på området, og hvordan de rent praktisk kan gribe det an, hvis de bestemmer sig for at søge behandling udenfor Danmark.

Patienters retsstilling

"Patienters retsstilling" (tabel 3) er en bred opsamlingskategori for registrering af henvendelser til Patientkontoret.

En stor del af disse henvendelser omhandler aktindsigt. Det kan også være spørgsmål om patientens mulighed for indsigt i oplysninger, som ikke fremgår af Sundhedsjournalen på sundhed.dk, f.eks. journal fra praktiserende læger eller journal fra et tidligere CPR (efter at være tildelt nyt CPR).

Det kan også være spørgsmål til muligheden/reglerne for indsigt i pårørendes sygdomsforløb (børn, alvorligt syge eller afdøde familiemedlemmer).

Befordring

I 2023 var der 243 henvendelser vedrørende patientbefordring til Patientkontoret. Størstedelen af henvendelserne drejede sig om, hvilke rettigheder patienterne har og hvilket serviceniveau Region Nordjylland tilbyder omkring befordring. Region Nordjyllands serviceniveau i forhold til patientbefordring er lidt anderledes end flere af de andre regioner. Region Nordjylland tilbyder ikke befordringsgodtgørelse i form af kilometerpenge til patienter, der kører selv til hospitalet. Region Nordjylland tilbyder flextaxa-befordring til de patienter, der opfylder lovgivningens betingelser og samtidig ikke er helbredsmæssig i stand til at benytte offentlig transport.

I 2019 havde Patientkontoret 1614 henvendelser vedrørende patientbefordringsområdet (tabel 3). En stor del af disse henvendelser henvendte sig – forkert – for at bestille en patienttransport. Denne situation var ikke hensigtsmæssig for hverken patienter eller patientvejledere, hvorfor der er gjort flere tiltag til at reducere disse fejlopkald.

Patientkontoret har i flere år haft en intromeddelelse på telefonlinjen, som konkret oplyser, at Kontoret for Patientbefordring skal kontaktes for bestilling af patienttransport samtidig med oplysning om telefonnummeret dertil. Den samme oplysning får patienterne stadig, men det er nu også muligt at taste sig direkte videre til Kontoret for Patientbefordring. Bl.a. dette tiltag har været medvirkende til, at der såvel i 2022 som i 2023 har været et væsentligt reduceret antal henvendelser vedrørende befordring. I 2023 var der kun 243 som burde have været rettet til Kontoret for Patientbefordring. Det skal også tilføjes, at det ikke kan udelukkes, at nogle patienter bevidst trykker sig frem til Patientkontoret, hvis der er kortere ventetid på telefonen der.

Tabel 4
Klage, erstatning og utilsigtede hændelser

Klage og erstatning vedrørende sygehuse og primær sektor:	2019	2020	2021	2022	2023
Styrelsen for Patientklager	673	581	1.020	376	403
Patienterstatningen	542	528	788	324	270
Klage over service/adfærd	370	338	535	253	247
Utilsigtede hændelser	56	41	29	26	25
Andet	164	247	171	97	65
I alt	1.805	1.735	2.543	1.076	1.010
Klage vedr. hospitalsområdet					468
Klager vedr. praksisområdet					259

Det overordnede antal af henvendelser vedrørende klage og erstatning er (med undtagelse af 2021) faldet gradvist over de seneste 5 år. Det er patientvejledernes indtryk, at patienterne hurtigt og nemt kan finde information på internettet om indgivelse af klage og/eller erstatningsansøgning. Patientkontorets hjemmeside med vejledning er også løbende forbedret med fokus på, at patienterne selv kan finde hjælp der. De patienter som nu primært kontakter Patientkontoret, har typisk behov for hjælp til at komme videre i processen, har svært ved selv at overskue situationen eller har behov for at tale forløbet igennem og få vejledning om hvilke handlemuligheder, der kan være relevante i forhold til det ønskede formål. Tabellen viser, at der er en mindre stigning i antallet af henvendelser vedrørende hjælp til udformning af klage og/eller erstatningsansøgning. Det kan være komplekst at finde ud af, hvordan og hvortil en klage, en erstatningsansøgning, en UTH mv. skal rettes. Derfor er det en af Patientkontorets kerneopgaver at vejlede om disse forhold.

I konkrete situationer, vil Patientkontoret kunne oplyse og vejlede om de muligheder patienterne har for at klage, søge erstatning og/eller indberette en UTH.

Hvad giver henvendelsen anledning til?

Tabel 5
Oversigt over handlinger

Hvad giver henvendelsen anledning til:	2019	2020	2021	2022	2023			
Fremsendt materiale	198	71	85	99	104	2,3%	5	5%
Råd og vejledning	3.738	2.990	3.773	3.205	3.066	68,3%	- 139	-4%
Kontakt til relevant afdeling/kontor	409	310	265	344	361	8,0%	17	5%
Hjælp til udformning af klage- og erstatningsskema	72	47	53	85	88	2,0%	3	4%
Viderestilling til Enheden for Sygehusvalg	346	277	313	285	199	4,4%	- 86	-30%
Viderestilling til Kontoret for Patientbefordring	343	426	348	268	287	6,4%	19	7%
Videresendelse af klage til rette myndighed	8	10	9	9	7	0,2%	- 2	-22%
Videregivelse/overlevering til anden afdeling	203	238	635	134	116	2,6%	- 18	-13%
Genganger		240	203	86	141	3,1%	55	64%
Andet	371	142	125	142	121	2,7%	- 21	-15%
I alt	5.688	4.751	5.809	4.657	4.490	100,0%	- 167	-4%

Langt størstedelen af henvendelserne til Patientkontoret indeholder råd og vejledning til patienterne. Den efterspurgte råd og vejledning kan omfatte mange forskellige emner. Hvis patienterne har behov for konkret og lavpraktisk hjælp med at rette henvendelse til f.eks. en afdeling, kan patientvejlederne også hjælpe med det.

I 2023 gav 361 af henvendelserne til Patientkontoret anledning til en patientvejleders kontakt til behandlingsstedet for at afklare en problemstilling eller opnå viden om situationen, som et nødvendigt grundlag for at kunne give patienten relevant hjælp og vejledning.

Det er vigtigt for Patientkontoret, at hjemmeside og informationsmateriale er opdateret og retvisende i forhold kontaktoplysninger, så det tydeligt fremgår, hvortil patienterne kan henvende sig og om hvilke emner. Det giver den bedste service for patienterne og ressourceudnyttelse for alle parter. Derudover har den tydelige vejledning på telefonbeskeden ved opringning til Patientkontoret samt mulighed for at "trykke sig" direkte videre til hhv. Enheden for Sygehusvalg eller Kontoret for Patientbefordring, også med ført et mærkbart fald i Patientkontorets omstillinger til rette modtager.

Men uanset hvordan der informeres, vil der altid være en del henvendelser, som ikke ligger indenfor Patientkontorets kompetenceområde, hvorfor patientvejlederne må henvise til andre for hjælp. Det er primært henvendelser til Enheden for Sygehusvalg eller Kontoret for Patientbefordring, der kommer forkert ind og derfor kræver viderestilling. Det faldende antal er dog en positiv udvikling og en bedre udnyttelse af ressourcerne.

Fremsendelse af materiale/oplysninger

I en sammenligning mellem årene 2019 og 2023, kan der konstateres et fald i antal henvendelser til Patientkontoret, som har resulteret i et behov for patientvejleders fremsendelse af fysisk materiale (klageskema, erstatningsanmeldelse mv.) til patienterne. Det må antages at være en konsekvens af at flere ting i det offentlige sundhedsvæsen er blevet digitaliseret (herunder indgivelse af klage og erstatningsansøgning) og at mange borgere efterhånden er blevet mere fortrolige med at klare sig digitalt. Det betyder også, at patientvejlederne i højere grad har mulighed for at guide patienterne til selv at finde de nødvendige informationer elektronisk.

Parallelt hermed sender patientvejlederne nu i meget større omfang, end tidligere, materiale til patienternes mailadresse eller e-Boks fremfor fremsendelse af fysisk post.

Hjælp til at udfærdige klage eller erstatningsanmeldelse

Som det fremgår, er antallet af patienter, der møder fysisk op (anmeldt eller uanmeldt) ved Patientkontoret faldet. Tidligere var patienternes ønske om et fysisk møde med en patientvejleder oftest knyttet sammen med patientens ønske om at indgive en klage eller erstatningsansøgning. Af tabel 1 fremgår det samtidig, at patientvejlederne har hjulpet det samme antal patienter med indgivelse af en klage eller erstatningsansøgning som i 2019. Det tyder på, at mange borgere, måske særligt under coronaepidemien, har vænnet sig til at klare mange ting digitalt og uden fysisk fremmøde. Dette oplever patientvejlederne ved, at patienterne generelt er mere positivt indstillede overfor at modtage hjælp og vejledning pr. telefon/mail/digitalt.

I 2023 har Patientkontoret etableret et tilbud til særligt sårbare patienter i den vestlige del af regionen med geografisk lang vej til Regionshuset. Hvis patienten eksempelvis ikke har adgang til en pc, kan der ved henvendelse til Patientkontoret stilles et lokale og pc mv. til rådighed på sygehusmatriklen i Thisted. Der kan patienten deltage i et digitalt møde med en patientvejleder. Hvis det vurderes hensigtsmæssigt, kan der i særlige situationer aftales et fysisk møde med en patientvejleder på sygehusmatriklen i Thisted.

4

Enheden for Sygehusvalg

Enheden for Sygehusvalgs kerneopgave er vejledning af patienter om ventetider på undersøgelser, udredning og behandling. Dette kombineret med oplysning og vejledning til patienterne om rettigheder og eventuelle muligheder for en hurtigere tid til undersøgelse/udredning/behandling samt rettighederne i forhold til frit- og udvidet frit sygehusvalg.

Vejledning

I alle indkaldelsesbreve fra Region Nordjyllands hospitaler er Enheden for Sygehusvalgs kontakt-oplysninger anført, så patienterne har mulighed for at ringe eller skrive. Enheden for Sygehusvalg kan vejlede den enkelte patient om de konkrete rettigheder og muligheder for eksempelvis en hurtigere tid til behandling på baggrund af patientens henvisning. Enheden for Sygehusvalg kan straks iværksætte omvisitering til andet hospital.

Hvis patienterne har behov for yderligere hjælp og vejledning til f.eks. at udforme en klage, patienterstatningsansøgning, vejledning om behandling i udlandet mv. henvises patienterne til at kontakte Patientkontoret for vejledning.



Øvrige opgaver

Ud over patientvejledningsopgaver, varetager Enheden for Sygehusvalg også andre overordnede regionale administrative opgaver som f.eks. indberetning af ventetider til "Mitsygehusvalg.dk" på alle specialer på alle de offentlige sygehuse i regionen. Desuden opdaterer Enheden for Sygehusvalg ugentligt oversigten over afdelinger/hospitaler på landsplan, der kan udrede specifikke sygdomme inden for 30 dage. Disse oplysninger har hospitalsafdelingerne behov for i deres løbende udsendelse af indkaldelsesbreve til patienterne.

Vejledere i Enheden for Sygehusvalg

I Enheden for Sygehusvalg er der 8 vejledere, hvoraf én også fungerer som leder af enheden. Vejlederne har en uddannelsesmæssig baggrund som enten sygeplejerske eller lægesekretær.

Over årene har der været en markant stigning i antallet af patientkontakter til Enheden for Sygehusvalg (se tabel 6). Dette har naturligt medført stigende travlhed og arbejdspress i Enheden for Sygehusvalg. Antallet af patientkontakter toppede i 2022. Men uagtet at der har været et fald fra 2022 til 2023, så er antallet af patientkontakter fortsat steget markant over de senere år.

På den baggrund blev der med budgetaftalen for 2023 tilført en medarbejderressource til Enheden for Sygehusvalg. Derfor er antallet af vejledere steget fra 7 i 2022 til 8 vejledere i 2023.

Kontakt til Enheden for Sygehusvalg

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

Det er muligt at kontakte Enheden for Sygehusvalg via en digital skriftlig formular på hjemmesiden: [Enheden for Sygehusvalg \(rn.dk\)](https://rn.dk). Digitale henvendelser besvares dagligt.

De skriftlige henvendelser håndteres som udgangspunkt samme dag, hvor patienten ringes op og vejledes. Der er en stigning i de digitale henvendelser, da patienterne derved undgår eventuel ventetid i telefontiden.



Samarbejdsfora

Enheden for Sygehusvalg samarbejder såvel internt som eksternt med relevante parter.

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

Enheden for Sygehusvalg har tæt samarbejde med Patientkontoret og deltager i forskellige samarbejdsfora med Danske Regioner og de andre regionale omvisiteringsenheder.

Kompetenceudvikling og faglig kvalitetssikring

Enheden for Sygehusvalg har et stort fokus på kvalitetssikring og vidensdeling, hvorfor der dagligt afholdes en kort "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 på de daglige konferencer.

Enheden for Sygehusvalg har udviklet et omfattende digitalt kompendie, som løbende opdateres, med informationer og oplysninger, som er nødvendige i den daglige patientvejledning.

Vejlederne i Enheden for Sygehusvalg har tæt samarbejde med regionale sundhedsjurister omkring patientrettighederne.

Henvendelser til Enheden for Sygehusvalg i 2023

Enheden for Sygehusvalg håndterer dagligt et meget stort antal henvendelser fra patienter. I 2023 har der været 58.366 patientkontakter.

Tabel 6

Antal patientkontakter til Enheden for Sygehusvalg:

	2018	2019	2020	2021	2022	2023
I alt	40.375	45.140	53.907	55.645	69.902	58.366

Som det fremgår, var der en stor stigning i antal patientkontakter fra 2021 til 2022. Stigningen skyldes, at Enheden for Sygehusvalg i 2022 havde en ekstraordinær opgave ind i det regionale arbejde med at nedbringe lange ventelister. Enheden for Sygehusvalg kontaktede derfor aktivt patienter med vejledning om det frie og udvidede frie sygehusvalg og iværksatte omvisitering, hvis patienterne ønskede det. Idet denne indsats var afgrænset til 2022, ses der et fald i antallet af patientkontakter fra 2022 til 2023.

Som det fremgår af tabellen, har der overordnet været et markant stigende antal henvendelser/patientkontakter i perioden fra 2018 til 2023. Det stigende antal patientkontakter har medført et øget arbejdspress og længere ventetider på telefonerne.

Der er givetvis mange årsager til den markante stigning i antallet af patientkontakter. Ventetid på udredning og behandling på de offentlige hospitaler har utvivlsomt resulteret i et øget antal henvendelser til Enheden for Sygehusvalg. Den generelle udvikling i omfanget af sygehusbehandlinger sammenholdt med den demografiske udvikling har sandsynligvis også betydning for antallet af henvendelser til Enheden for Sygehusvalg. Der er ligeledes en oplevelse af, at patienter der tidligere ikke reagerede på længere ventetider, er blevet mere opmærksomme og bevidste om deres rettigheder og ønsker at benytte sig af eventuelle muligheder for en hurtigere tid til udredning eller behandling.

Patientkontorets årsberetning 2023

Region Nordjylland
Niels Bohrs Vej 30
9220 Aalborg Ø
rn.dk/patientkontor

august 2024