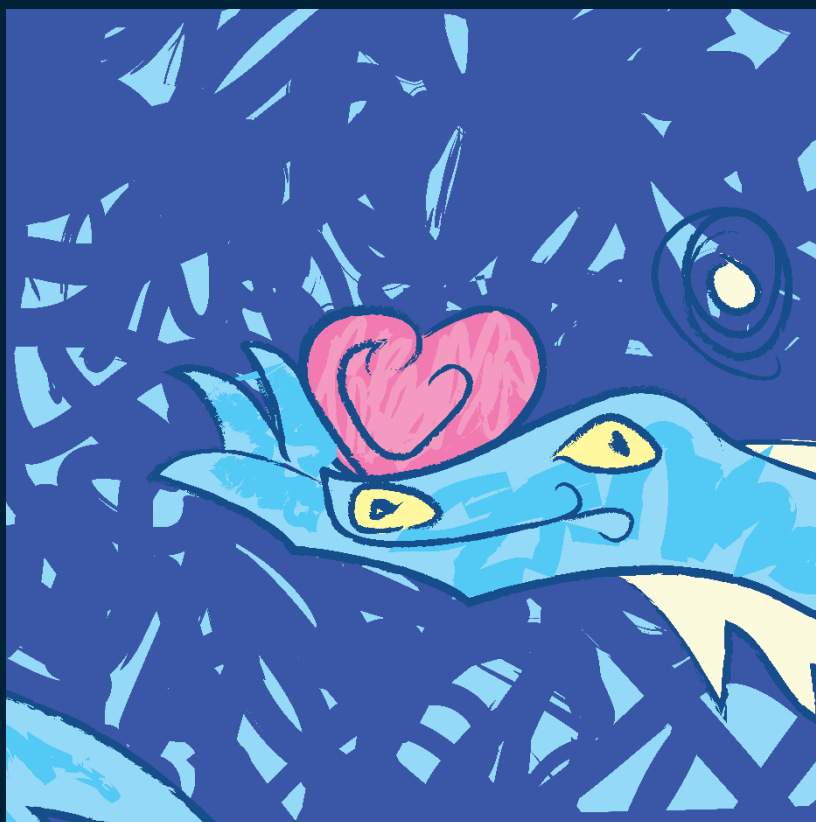


Patientkontoret

Årsberetning 2024



Indhold

1 Indledning	2
Kerneopgaver	2
Patientkontoret	2
Enheden for Sygehusvalg.....	3
Årsberetning	3
2 Patientkontoret	4
Patientkontorets tilgængelighed	5
Henvendelser i tal.....	6
Henvendelsesmåde.....	6
Hvem henvender sig?	6
Hvad drejer henvendelsen sig om?.....	7
Hvad giver henvendelsen anledning til?	8
Emner med særligt fokus i 2024.....	9
Klage og erstatning	9
Sundhed.dk	9
Styrket patientvejledning for patienter med livstruende sygdomme - herunder kræft og visse hjertesygdomme	10
Udredningsret	12
Aktindsigt.....	12
Ventetider i Psykiatrien	13
3 Enheden for Sygehusvalg	14
Øvrige opgaver	14
Vejledere i Enheden for Sygehusvalg	14
Kontakt til Enheden for Sygehusvalg	15
Samarbejdsfora	15
Kompetenceudvikling og kvalitetssikring.....	16
Henvendelser til Enheden for Sygehusvalg.....	16
Vejledning.....	14

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, behandling og tidsfrister, 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.

Patientkontoret i Region Nordjylland er fysisk placeret sammen med regionens fællesadministration i Regionshuset i Aalborg Øst, i kort afstand til det kommende supersygehus.

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 samt bekendtgørelsen om de regionale patientkontorers opgaver og funktioner. Derudover kan Patientkontoret medvirke til at skabe dialog mellem patient og sundhedspersonale og forsøge at hjælpe patienten med det, som patienten ønsker hjælp til. 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 patientvejlederne skal indhente journalmateriale. 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 fortrolighed. Patienter og pårørende har desuden mulighed for at være anonyme i henvendelsen til patientkontoret.

Henvendelser fra patienter kan omhandle alt fra konkret vejledning om f.eks. ventetider i speciallægepraksis el.lign., 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, det kan være gældende patientrettigheder, patientens livssituation, personlige ressourcer og eventuelt flere konkurrerende lidelser og flere behandlingssteder.

Patientkontorets kontaktoplysninger er oplyst i alle indkaldelsesbreve til patienter fra regionens hospitaler.

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 og/eller behandling.

I alle indkaldelsesbreve til patienter fra hospitalerne er Enheden for Sygehusvalgs kontaktoplysninger anført. Patienterne oplyses derved om muligheden for at kontakte Enheden for Sygehusvalg for vejledning om rettigheder, ventetider ved andre behandlingssteder, frit og udvidet frit sygehusvalg mv. i forhold til den konkrete indkaldelse som patienten har modtaget.

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 senere i denne årsberetning.

Årsberetning

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

Denne årsberetning beskriver Patientkontorets virke i 2024.

2 Patientkontoret

Patientkontoret består af 6 patientvejledere med forskellige uddannelsesmæssige baggrund, herunder sygeplejerske, ergoterapeut, jurist, lægesekretær og kontoruddannet. Patientkontoret er organisatorisk placeret i Patientdialog, som er et stabskontor i den regionale fællesadministration. 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, hvilket opretholder fokus på en ensartethed i den vejledning, som Patientkontoret tilbyder patienterne. 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 at hjælpe og vejlede patienterne bedst muligt og samtidig opretholde en patientvejledning med høj faglig kvalitet med et solidt kendskab til sundhedsvæsenet – regionalt og nationalt.

Region Nordjylland har haft en patientvejlederfunktion siden den 1. juni 1994, men først den 1. november 2003 blev amtskommunale patientkontorer lovpligtige. Pligten til at opretholde patientkontorerne overgik med kommunalreformen i 2007 til regionerne.

Region Nordjyllands Patientkontor kan derfor med stolthed fejre 30-års jubilæum i 2024.

I Region Nordjyllands Patientkontor vejledes patienterne om deres rettigheder. Derudover har patientvejlederne et ganske særligt fokus på den grundige dialog med patienten – herunder at få spurgt ”ind til og rundt om” hele situationen, så patientvejlederen med patientens fortælling får et klart billede af de udfordringer, som patienten oplever. Dermed kan patienten bedre præsenteres for rettigheder og muligheder i den givne situation. Selvom patienten indledningsvis udtrykker et ønske om at klage, kan en grundig og nærværende samtale ofte afdekke, at patientens behov i virkeligheden mere er en dialog, et ønske om at skifte behandlingssted eller indgivelse af en ansøgning om erstatning eller noget helt andet. I sidste ende medfører en grundig forudgående dialog næsten altid det mest tilfredsstillende resultat for patienten.

Patientkontorets tilgængelighed

Patientkontorets primære indgang er den telefoniske kontakt. Telefonlinjen er åben alle hverdage i tidsrummet kl. 9.00-12.00. Hvis en patient allerede har en igangværende dialog med en patientvejleder om en konkret sag, kan patientvejlederen kontaktes direkte indenfor almindelig arbejdstid (08.00-15.30) eller efter aftale.

Derudover kan Patientkontoret altid kontaktes på mail eller skriftligt. 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. Patientkontorets indbakke screenes løbende for henvendelser, der kræver hurtig respons. Henvendelser vedrørende kræft/maksimale ventetider prioriteres højt og patienterne kontaktes straks.

Patienters personlige fremmøde kan være relevant i de situationer, hvor patienten har behov for hjælp til udfærdigelse af klage eller ansøgning om erstatning – og i de fleste situationer fordi patienten har et specifikt ønske om et fysisk møde med en patientvejleder. Patientkontoret opfordrer altid til, at personligt fremmøde sker efter aftale og gerne efter telefonisk vejledning. På den måde kan patienten være sikker på, at der er en ledig patientvejleder, og samtidig giver den telefoniske kontakt mulighed for at begge parter kan forberede sig inden det personlige møde. Personligt fremmøde kan ske alle dage i tidsrummet 08.00-15.30.

Patientkontoret tilbyder ikke møder med patienter i eget hjem. Men patienterne har mulighed for at afholde digitale møder hjemmefra med en patientvejleder. Digitale møder kan være et godt alternativ til fysiske møder.

Som et særligt tiltag er der etableret mulighed for at afholde fysiske møder på hospitalsmatriklerne i Thisted og Hjørring, hvis den geografiske afstand til Regionshuset er en udfordring for patienter fra disse dele af regionen. Derudover er det muligt at få adgang til et lokale og en computer på sygehusmatriklen i Thisted til afholdelse af digitalt møde med en patientvejleder, hvis patienten ikke har adgang til en computer i hjemmet.

Henvendelser i tal

Henvendelsesmåde

Årstal	2020	2021	2022	2023	2024
Telefon	4.384	4.493	3.929	3.852	4.029
Brev/mail	1.115	1.639	758	617	738
Personligt fremmøde	20	20	34	23	40
Gengangere	240	203	86	141	117
I alt	5.759	6.355	4.807	4.633	4.924

Vejledningen foregår primært telefonisk, hvilket ovenstående tabel tydeligt illustrerer. I 2024 har der været en stigning i antallet af henvendelser til Patientkontoret.

Hvem henvender sig?

Årstal	2020	2021	2022	2023	2024
Patienter	4.337	5.205	4.017	3.657	3.847
Pårørende	937	748	550	660	774
Sundhedspersonale	138	113	102	110	127
Andre	107	86	52	65	69
Gengangere	240	203	86	141	117

Det er primært patienter, der henvender sig til Patientkontoret. Derudover er der også en forholdsvis stor andel af henvendelserne fra pårørende. Det er bl.a. voksne børn til ældre mennesker, som har svært ved at overskue deres situation og hvordan sundhedsvæsenet hænger sammen. De senere år har der været flere henvendelser fra pårørende (f.eks. forældre) til børn eller unge henvist til udredning eller behandling indenfor psykiatrien.

Hvad drejer henvendelsen sig om?

Årstal	2020	2021	2022	2023	2024
Frit sygehusvalg	235	327	403	286	351
Udvidet frit sygehusvalg	151	262	307	239	263
Udredningsret	29	15	41	37	82
Behandlingsgaranti- livstruende sygdom	20	31	39	29	22
Kræft					34
Maksimale ventetider					15
Andet					22
Forskningsmæssig/eksperimentel og højt specialiseret behandling	5	4	5	11	1
Grænseoverskridende sundhedsydelser	112	137	153	175	191
Lang ventetid på prøvesvar	20	17	14	10	16
Ventetider speciallæger	94	171	132	205	199
Indkaldelse ej modtaget rettidigt	27	66	64	35	44
Tidstro data	1	1			
Sundhed.dk	415	1.023	949	907	1.146
Andet	831	855	518	578	1.016
Patienters retstilling incl. aktindsigt	696	768	222	314	508
Befordring	1.354	1.030	564	243	211
Klage, erstatning og utilsigtede hændelser	1.735	2.543	1.076	1.010	1.459
Corona	279	880	37	11	4
Graviditet og fødsel 3. land og EU-borgere			63	31	28
Ukrainske flygtninge			50	8	5
I alt	6.004	8.130	4.637	4.129	5.617

Uagtet det stigende antal henvendelser i 2024, afviger den forholdsmæssige fordeling af emner for henvendelserne sig ikke meget over årene. Emnerne ”Klage og erstatning” samt ”Sundhed.dk” er fortsat de emner, der fylder mest. Begge emner omtales senere i årsberetning.

Hvad giver henvendelsen anledning til?

Årstal	2020	2021	2022	2023	2024
Fremsendt materiale	71	85	99	104	138
Råd og vejledning	2.990	3.773	3.205	3.066	3.457
Kontakt til relevant afdeling/kontor	310	265	344	361	423
Hjælp til udformning af klage- og erstatningsskema	47	53	85	88	127
Viderestilling til Enheden for Sygehusvalg	277	313	285	199	237
Viderestilling til Kontoret for Patientbefordring	426	348	268	287	319
Videresendelse af klage til rette myndighed	10	9	9	7	16
Videregivelse/overlevering til anden afdeling	238	635	134	116	144
Genganger	240	203	86	141	117
Andet	142	125	142	121	271
I alt	4.751	5.809	4.657	4.490	5.249

Størstedelen af de henvendelser Patientkontoret modtager munder ud i rådgivning og vejledning af patienterne.

Patientvejlederne oplever imidlertid at flere, både patienter og pårørende, efterspørger specifik hjælp til at udfærdige en klage eller en ansøgning til Patienterstatningen.

Principielt er det sådan, at det skal være muligt for almindelige borgere at lave en anmeldelse/ansøgning til Styrelsen for Patientklager og Patienterstatningen. Det er intentionen, at det ikke bør kræve særlige forudsætninger at indgive en klage/lave en anmeldelse. Men i realiteten kan det være vanskeligt for patienter at overskue, afgrænse og strukturere et forløb skriftligt. Dertil kommer, at patienter der er fritaget for digital post, eller som har svært ved at benytte digitale systemer, ofte har særligt behov for hjælp i den forbindelse. I disse situationer

er det ofte hensigtsmæssigt med en indledende telefonsamtale med patienten. Hvis der er behov for det, aftales et fysisk møde i Regionshuset eller på en sygehusematrikel. Afhængig af situationen vurderer patientvejlederen, om det giver mest mening at klagen/ansøgningen laves sammen med patienten, eller om patientvejlederen - efter en grundig samtale med patienten - laver et udkast. Patienten får altid udkastet til gennemlæsning inden videresendelse, så patienten kan sikre sig, at beskrivelserne og oplysningerne er korrekte.

Emner med særligt fokus i 2024

Klage og erstatning

Årstal	2020	2021	2022	2023	2024
Styrelsen for Patientklager	581	1.020	376	403	526
Patienterstatningen	528	788	324	270	524
Klage over service/adfærd	338	535	253	247	224
Utilsigtede hændelser	41	29	26	25	51
Andet	247	171	97	65	134
I alt	1.735	2.543	1.076	1.010	1.459

Antallet af henvendelser vedrørende Patienterstatningen er steget meget fra foregående år.

En del af forklaringen kan findes i et styrket samarbejde mellem Patientkontoret og hospitalernes kvalitetsafdelinger. Det har bl.a. medført, at hospitalerne i højere grad har fokus på at henvise til Patientkontoret, i situationer hvor patienter potentielt kan være berettiget til patienterstatning og har behov for hjælp og vejledning i den forbindelse. Patientkontoret kan hjælpe patienterne efter behov med at udarbejde og indgive en anmeldelse til Patienterstatningen. Hospitalerne kan også inddrage Patientkontoret med henblik på en proaktiv kontakt til patienten med tilbud om hjælp og vejledning. Det kan både være i enkeltssituationer eller i mere "sammenhængende patientsager".

Sundhed.dk

Årstal	2020	2021	2022	2023	2024
Ventetider speciallæger	94	171	132	205	199
E-Journal	170	711	244	209	202
Borgerbreve *	28	51	53	53	153
Mistanke om uberettiget opslag**	18	37	14	14	30
Privatmarkering	134	91	88	59	67
Logopfølgning			14	13	13

* Borgerbreve er betegnelsen for breve, som automatisk udsendes til borgere, hvis en sundhedsperson har foretaget opslag i e-journal eller Laboratoriesvar på sundhed.dk, uden at der i regionens systemer er en umiddelbar behandlerrelation/afregning i tilknytning til opslaget. Med borgerbrevet får borgeren oplyst hvem der har foretaget opslaget, og hvornår det er sket. Dermed har borgeren mulighed for selv at reagere, såfremt det ikke er en sundhedsperson, hun/han har haft en behandlerrelation til. I Region Nordjylland er Patientkontoret anført som kontaktpunkt vedrørende disse borgerbreve.

I størstedelen af de tilfælde, hvor Patientkontoret bliver kontaktet i forlængelse af udsendte borgerbreve, er borgerne enten usikre på brevets betydning for dem, eller fordi borgerne ikke erindrer kontakt med den oplyste sundhedsperson. Patientvejlederne kan forklare borgerne årsagen til brevets udsendelse. Oftest viser det sig, at der har været en helt reel kontakt mellem patienten og den oplyste sundhedsperson, f.eks. at sundhedspersonen efterfølgende har foretaget afregning, at borgeren har glemt tidligere opkald til vagtlægen eller at en pårørende/plejepersonale har haft kontakt til vagtlægen på vegne af borgeren.

**Henvendelser til Patientkontoret vedrørende mistanke om uberettigede opslag er steget i 2024 i forhold til antallet i 2023. I Min Log på sundhed.dk har det tidligere været muligt at se opslag foretaget i e-journal og Laboratoriesvar på sundhed.dk. I marts 2024 blev det også muligt at se logoplysninger for opslag, som sundhedspersoner har foretaget i Region Nordjyllands elektroniske patientjournalssystem (NordEPJ). Øget adgang til logoplysninger er sandsynligvis medvirkende til, at flere patienter har henvendt sig med spørgsmål og usikkerhed. Det er dog ikke patientvejledernes indtryk, at stigning i antallet af henvendelser er udtryk for en stigning i antallet af uberettigede opslag.

Styrket patientvejledning for patienter med livstruende sygdomme - herunder kræft og visse hjertesygdomme

Med Sundhedspakken fra maj 2023, blev det besluttet at styrke patientvejledning for patienter med livstruende sygdomme herunder kræft og visse hjertesygdomme. Det blev besluttet at den styrkede patientvejledning skulle indarbejdes og tilbydes i de eksisterende regionale patientkontorer. Hensigten med den styrkede vejledning er at sikre, at patienter med livstruende sygdomme hurtigt og effektivt kan få kontakt med en patientvejleder, som kan vejlede om patientrettigheder under sygdomsforløbet og ved behov gå i dialog med hospitalsafdelinger.

Patienterne har altid haft let og direkte adgang til kontakt og vejledning hos Region Nordjyllands Patientkontor, hvilket der fortsat prioriteres meget højt. Derudover har Patientkontorets fokus primært været at øge kendskabet til den styrkede patientvejledning i Region Nordjylland. I den forbindelse er følgende tiltag iværksat:

- Udarbejdelse af "postkort" med Patientkontorets kontaktoplysninger og OR-kode til information om de maksimale ventetider udsendt til alle hospitaler, praktiserende læger og visse speciallæger i regionen. "Postkortet" kan uddeles til patienter, der henvises til/modtages med mistanke om kræft, hvormed patienterne altid ved hvor de kan henvende sig for hjælp og vejledning.

- Oplysning om Patientkontoret i busser og på info-skærme på regionens egne matrikler, hos praktiserende læger og speciallæger.
- Øget fokus på samarbejde med forløbskoordinatorer på de respektive afdelinger og etablering af kontaktpersonfunktioner i afdelingerne.
- Undervisning af sundhedspersonale om patientrettighederne.
- Bistand til kvalificering af regionens patientinformation.
- Opkvalificering af den skriftlige patientvejledning omkring maksimale ventetider på Patientkontorets hjemmeside.
- Tilbud om gennemgang af såvel aktuelle som afsluttede patientforløb, hvor patienten er i tvivl om, hvorvidt deres patientrettigheder, herunder de maksimale ventetider, er blevet overholdt.
- Deltagelse i tværregionalt forum for patientvejledere, med fokus på at sikre ensartet vejledning.
- Oplæg for patientforeninger om den styrkede patientvejledning.

I forbindelse med udsendelse af den nye vejledning i foråret 2024 vedrørende maksimale ventetider, afholdt Patientkontoret i samarbejde med sundhedsjurister og hospitalernes administrationer nogle eftermiddags-seminarer, hvor relevante medarbejdere på hospitalerne var inviteret til at høre oplæg om de maksimale ventetider, patienternes rettigheder, hospitalernes forpligtelser og administration af området. Disse seminarer skulle dels bidrage til kompetenceudvikling af sundhedspersonalet og samtidig bidrage til kendskabet til Patientkontoret og til hvilken hjælp og bistand Patientkontoret kan yde i den forbindelse.

I forlængelse af etableringen af den styrkede patientvejledning har Patientkontoret valgt at ændre den interne registrering, så indholdet af henvendelser til Patientkontoret om kræft og andre livstruende sygdomme er mere udspecificeret. Derfor registreres fremadrettet henvendelser f.eks. vedrørende kræft for sig selv, og det præciseres hvorvidt henvendelsen vedrører maksimale ventetider eller andre forhold relateret til et kræftforløb. I 2023 havde Patientkontoret 22 henvendelser vedrørende "Behandlingsgaranti ved livstruende sygdomme", mens der i 2024 var 15 henvendelser specifikt vedrørende maksimale ventetider. Pga. registreringsændringen kan tallene ikke direkte sammenligne på tværs af årene. Men tallene indikerer dog, at der ikke umiddelbart har været en øget efterspørgsel fra patienter på specifik vejledning omkring livstruende sygdomme (specifikt de maksimale ventetider). Patientkontoret betragter det som positivt, idet det sandsynligvis skyldes det forhold, at patientrettighederne som udgangspunkt efterleves i Region Nordjylland. Derudover kan Patientkontorets proaktive informationsarbejde og øgede fokus på patienternes egne muligheder for at søge information på hjemmesiden, også have medført at patienterne selv søger og finder relevant information og vejledning, og derfor ikke har behov for at kontakte Patientkontoret. Patientkontoret fortsætter derfor med at prioritere ressourcer på, at udvikle og vedligeholde den proaktive patientinformation.

Supplerende kan det oplyses, at de patientforløb, som Patientkontoret har fået kendskab til via patienthenvendelser, alle har været i overensstemmelse med lovgivningen og patientrettighederne. Det er desuden Patientkontorets generelle indtryk, at afdelingerne på de nordjyske hospitaler har et godt kendskab til patienternes rettigheder. Derudover er oplevelsen, at afdelingerne generelt er gode til at tilbyde dialog/samtale med patienterne, hvis der opstår behov for det under et behandlingsforløb.

Maksimale ventetider på behandling af kræft og visse hjertesygdomme

Der gælder særlige regler for, hvor hurtigt Regionen skal tilbyde dig tid til begyndende udredning og til behandling, hvis der er mistanke om kræft eller visse hjertesygdomme. Dette kaldes de **maksimale ventetider**.

De maksimale ventetider skal blandt andet sikre, at du udredes og behandles hurtigt.

Er du i tvivl?
Er du i tvivl om dine patientrettigheder er overholdt, kan du kontakte Patientkontoret på telefon 97 64 80 10 alle hverdage kl. 9-12.

m.dk/rettigheder-kræft

Udredningsret

Patientkontoret har haft mere end dobbelt så mange henvendelser vedrørende udredningsret i 2024 sammenholdt med 2023.

Det fremstår ikke klart, hvorfor denne stigning er opstået. Det er dog indtrykket, at en stor del af henvendelserne vedrører udfordringer med ventetider indenfor psykiatrien.

En anden relevant faktor kan også være det forhold, at retten til hurtig behandling midlertidigt var ændret fra 30 til 60 dage i 2024. Denne ændring har medført en del spørgsmål fra patienter.

Aktindsigt

Generelt i sundhedsvæsenet og hos patienter og pårørende er der et stort fokus på muligheden for indsigt og medindflydelse i eget patientforløb. Patientkontoret har haft et øget antal henvendelser vedrørende retten til aktindsigt og vejledning om hvordan man søger aktindsigt.

Mange patienter der ønsker indsigt i journaler på hospitalerne, gør efterhånden brug af de digitale muligheder på sundhed.dk, hvilket netop også en del af henvendelserne til Patientkontoret handler om. Den samme digitale adgang til journalmateriale findes ikke hos praktiserende læger og speciallæger. Patientvejlederne må derfor vejlede patienter til at rette direkte henvendelse til den pågældende læge eller speciallæge for kopi af deres journal. Der arbejdes imidlertid på en national løsning, der omfatter mulighed for digital adgang til journalmateriale fra den primære sundhedssektor.

Patientvejlederne oplever patienter, der efterspørger en ”fuld patientjournal” – altså en komplet journaludskrift fra alle de behandlingssteder som patienten har været i kontakt med. Det er ikke muligt at give en sådan komplet journalindsigt, og derfor må disse patienterne vejledes om at henvende sig direkte til de respektive behandlingssteder med deres forespørgsel.

Patientvejlederne oplever desuden i stigende omfang, at pårørende henvender sig med ønske om aktindsigt i journalmateriale vedrørende et familiemedlem der er afdøet ved døden. Pårørende bliver ofte overraskede over, at de som udgangspunkt alene har ret til indsigt i

sygdomsforløb, dødsårsag og døds måde for den afdøde – uanset den familiære relation. Patientvejlederne vejleder de pårørende om, at de har mulighed for at beskrive eventuelle særlige forhold, som de ønsker at behandlingsstedet skal tage i betragtning i deres vurdering og behandling af indsigtsanmodningen. I nogle situationer kan de pårørende få adgang til flere informationer fra patientjournalen.

Ventetider i Psykiatrien

Ventetider i psykiatrien har været en udbredt national udfordring gennem en længere periode. Som en afledt effekt af dette har Patientkontoret naturligt oplevet et stigende behov for vejledning om ventetider/muligheder for udredning og behandling i psykiatrisk regi. Særlig vejledning om rettigheder i forhold til udredning af børn og unge ved mistanke om opmærksomhedsforstyrrelse som ADHD og/eller en udviklingsforstyrrelse som autisme har fyldt en del i disse henvendelser. De generelt lange ventetider har betydet, at det har været vanskeligt at vejlede patienterne og deres pårørende om relevante alternative udrednings- og behandlingsmuligheder. Nogle patienter har efterspurgt vejledning om muligheden for at skifte til sygesikringsgruppe 2 for at søge behandling i privat regi med efterfølgende refusion for en del af betalingen. Når patientvejlederne har vejledt om muligheden for at skifte til sygesikringsgruppe 2, er vejledningen suppleret med grundig information om de både fordele og ulemper, der følger med et sådant skifte. Det er patientvejledernes indtryk, at mange patienter reelt vælger at foretage et sådant sikringsgruppe-skifte.

Endelig er det også patientvejledernes oplevelse, at en del patienter/familier har valgt at benytte sig af private klinikker, der tilbyder udredning og behandling indenfor fagområdet – mod fuld egenbetaling.

Indenfor voksenpsykiatrien har Patientkontoret også fået en del henvendelser omkring ventetider - særligt vedrørende udredning for opmærksomhedsforstyrrelser (fx ADHD). Det er patientvejledernes oplevelse, at flere af disse patienter har benyttet sig af det frie sygehusvalg og er taget til andre regioner for udredning/behandling. Derudover har patientvejlederne indtryk af, at en del patienter har benyttet sig af muligheden for at skifte til sygesikringsgruppe 2 eller har opsøgt behandling i privat regi mod fuld egenbetaling.

3 Enheden for Sygehusvalg

Enheden for Sygehusvalg er – ligesom Patientkontoret - en del af Patientdialog. Ledern af Enheden for Sygehusvalg referer til kontorchefen for Patientdialog.

Enheden for Sygehusvalgs kerneopgave er vejledning om ventetider på undersøgelser, udredning og behandling samtidig med vejledning om rettigheder og eventuelle muligheder for en hurtigere tid til undersøgelse/udredning/behandling - samt patientrettigheder i forhold til frit- og udvidet frit sygehusvalg.

Vejledning

I alle indkaldelsesbreve til patienter, der udsendes fra Region Nordjyllands hospitaler, er Enheden for Sygehusvalgs kontaktoplysninger anført, så patienterne har mulighed for at ringe eller skrive for råd og vejledning. På grundlag af patientens henvisning kan vejlederne i Enheden for Sygehusvalg vejlede den enkelte patient om dennes konkrete rettigheder og muligheder for eksempelvis en hurtigere tid til behandling. Vejlederne i Enheden for Sygehusvalg kan straks iværksætte omvisitering til andet hospital, hvis patienten ønsker det.

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 supplerende vejledning.

Øvrige opgaver

Ud over de beskrevne vejledningsopgaver, varetager Enheden for Sygehusvalg også flere overordnede regionale administrative opgaver som f.eks. indberetning af ventetider til ”Mitsygehusvalg.dk” vedrørende alle specialer på de offentlige sygehuse i regionen. Derudover foretager Enheden for Sygehusvalg ugentligt opdateringer af oversigter over nationale udredningsmuligheder af specifikke sygdomme. Disse oversigter har hospitalsafdelingerne behov for til deres udsendelse af indkaldelsesbreve til patienterne.

Vejledere i Enheden for Sygehusvalg

I Enheden for Sygehusvalg er der 7 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). Over en årrække fra 2018 til 2024, er antallet af patientkontakter steget markant – fra ca. 45.100 patientkontakter i 2018 til ca. 59.400 patientkontakter i 2024.

Med budgetaftalen for 2024 skulle Enheden for Sygehusvalg reducere med en' medarbejderresource, hvorfor antallet er faldet fra 8 vejledere i 2023 til 7 vejledere i 2024. Da antallet af patientkontakter ikke tilsvarende er faldet (tvært imod) har denne reduktion medført længere ventetider for patienterne ved telefoniske henvendelser til Enheden for Sygehusvalg.

Kontakt til Enheden for Sygehusvalg

Den primære kontakt til Enheden for Sygehusvalg sker telefonisk i telefontiden alle hverdage mellem kl. 9-12.

Det er dog også muligt at kontakte Enheden for Sygehusvalg via en digital skriftlig formular på hjemmesiden: [Enheden for Sygehusvalg \(rn.dk\)](https://enhedenfor-sygehusvalg.rn.dk).

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

Antallet af digitale henvendelser til Enheden for Sygehusvalg er stigende, hvilket må antages dels at skyldes den stigende ventetid på at komme igennem på telefonen. Samtidig spiller det givetvis også en rolle at patienterne generelt bliver mere digitale, og derfor finder det naturligt at benytte den digitale kontaktmulighed.

Samarbejdsfora

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

Enheden for Sygehusvalg videreformidler generelle 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 hjælper og understøtter sygehusafdelinger i deres arbejde med patientrettidige og korrekte indkaldelse af patienter.

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

Kompetenceudvikling og kvalitetssikring

Enheden for Sygehusvalg har et stort fokus på kvalitetssikring og vidensdeling, hvorfor der dagligt afholdes en kort "konference", 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 kompendium, 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

Enheden for Sygehusvalg håndterer dagligt et stort antal henvendelser fra patienter. I 2024 var der 59.434 patientkontakter.

Antal patientkontakter til Enheden for Sygehusvalg

	2019	2020	2021	2022	2023	2024
I alt	45.140	53.907	55.645	69.902*	58.366	59.434

** I 2022 ses et ekstraordinært højt tal, idet Enheden for Sygehusvalg varetog nogle ekstraordinære opgaver.*

Som det fremgår af tabellen, har der overordnet været et markant stigende antal henvendelser/patientkontakter i perioden fra 2019 til 2024.

Der er givetvis mange årsager til den store stigning i antallet af patientkontakter. Ventetider på udredning og behandling på de offentlige hospitaler har utvivlsomt resulteret i et øget antal henvendelser til Enheden for Sygehusvalg. F.eks. er det specifikke antal af patienter, som ønsker vejledning om rettigheder og muligheder for behandling på andet hospital i forbindelse med en aflyst kirurgisk tid, steget i 2024.

Den generelle udvikling i omfanget af sygehusbehandlinger sammenholdt med den demografiske udvikling har sandsynligvis også betydning for antallet af henvendelser til Enheden for Sygehusvalg. Derudover er der en oplevelse af, at patienter der tidligere ikke reagerede på ventetid på en udredning/behandling, er blevet mere opmærksomme og bevidste om deres rettigheder og derfor kontakter Enheden for Sygehusvalg for vejledning.

I sidste kvartal af 2024 opsagde privathospitalet Carelink deres aftale med Danske Regioner om udredning og behandling af børne- og ungdomspsykiatriske patienter. Det medførte, at mange patienter/pårørende kontaktede Enheden for Sygehusvalg med spørgsmål til rettigheder og alternative muligheder. Da de lange ventetider har været en generel national udfordring, var det vanskeligt at yde vejledning om relevante alternativer til en hurtigere tid til udredning/behandling (se

også den tidligere beskrivelse heraf under afsnittet Ventetider i Psykiatrien). Denne patientgruppe fyldte en del i Enheden for Sygehusvalg i den sidste del af 2024.

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

November 2025