REGION NORDJYLLAND

Patientkontoret

Årsberetning for 2025

INDHOLD

1 Indledning 2
Kerneopgaver 2
Patientkontoret 2
Enheden for Sygehusvalg 3
Årsberetning 3

2 Patientkontoret 4
Patientkontorets tilgængelighed 4
Patientvejlederne 5
Antal henvendelser og henvendelsesmåde 6
Informationsvideoer 6
Årsager til henvendelserne 7
Emner med særligt fokus i 2025 12
Psykiatri 12
Klage og erstatning 12
Aktindsigt, e-journal og privatmarkering 12
Rettidig udsendelse af indkaldelsesbreve 13
Styrket patientvejledning til patienter med livstruende sygdomme 14

3 Enheden for Sygehusvalg 15
Vejledning 15
Øvrige opgaver 15
Vejledere i Enheden for Sygehusvalg 15
Kontakt til Enheden for Sygehusvalg 16
Stigende antal patientkontakter 16
Samarbejdsfora 17
Kompetenceudvikling og kvalitetssikring 17

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 den nye hospitalsby.
I Region Nordjylland er patientvejledningen og patientkontorsopgaver fordelt på hhv. Patientkontoret og Enheden for Sygehusvalg.

Som en del af en større organisationsændring i Fællesadministrationen i Region Nordjylland med ikrafttræden den 1. februar 2025, er Patientkontoret og Enheden for Sygehusvalg nu organiseret i Kontoret for Patientrettigheder som er et kontor i afdelingen HR og Patientkontakt.

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.

Enheden for Sygehusvalg

Enheden for Sygehusvalgs patientkontorsopgaver består i vejledning af patienterne om ventetider på udredning/behandling, rettigheder i forhold til en hurtigere tid til udredning/behandling samt om rettigheder omkring frit og udvidet frit sygehusvalg.

I alle indkaldelsesbreve til patienter fra regionens hospitaler 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 årsberetningen.

Årsberetning

Ifølge Sundhedslovens § 51, stk. 8 skal der hvert år udarbejdes en årsberetning for Patientkontorets virksomhed.

Årsberetningen fremsendes til Indenrigs- og Sundhedsministeriet, og er også tilgængelig på Patientkontorets hjemmeside www.rn.dk/patientkontor.

Denne årsberetning beskriver Patientkontorets virke i 2025.

2 Patientkontoret

Patientkontorets tilgængelighed

Patientkontorets primære indgang er den telefoniske kontakt. Telefonlinjen er åben alle hver dage 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 hurtigst muligt.

Patienter har mulighed for at møde fysisk op på Patientkontoret for at tale med en patientvejleder. I de fleste situationer kommer et fysisk møde i stand, fordi patienten udtrykker 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 nogle gange 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.

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

Patientvejlederne

Patientkontoret er bemandet af 6 patientvejledere, der har forskellige uddannelsesmæssige baggrunde. Forskellighederne giver et godt afsæt for den løbende faglige sparring. Den faglige sparring er en integreret del af patientvejledernes arbejde i Patientkontoret.

Patientvejlederne har forskellige faglige områder med særlig indsigt og kompetence. På den måde kan bestemte patientvejledere håndtere eller bistå i særligt komplekse sager indenfor specifikke fagområder.

Der arrangeres løbende faglige oplæg primært med aktører med relation til sundvæsenet, hvilket udvikler patientvejledernes kompetencer og giver et indgående kendskab til det nordjyske sundhedsvæsen. Det er vigtigt at patientvejlederne på Patientkontoret i Region Nordjylland har et indgående lokalt kendskab til det nordjyske sundhedsvæsen, for på den måde at kunne vejlede patienterne bedst muligt.

I Region Nordjylland er det prioriteret, at patientvejlederne også har andre arbejdsopgaver end patientvejlederopgaver, hvormed de får øget indsigt i regionens organisation, samarbejde og snit flader. 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.

Antal henvendelser og henvendelsesmåde

Patientkontoret har registreret en stigning i antallet af henvendelse fra 2024 til 2025 på 475 flere henvendelser i 2025.

Antallet af henvendelser fra patienter er steget med 380, og antallet af henvendelser fra pårørende er steget med 32. Det er således fortsat fortrinsvis patienterne selv, der henvender sig. Forældre (til både mindreårige og voksne børn) står for en stor andel af henvendelserne fra pårørende.

Henvendelsesmåde:	2021	2022	2023	2024	2025	Ændring
Telefon	4.493	3.929	3.852	4.029	4.359	330
Brev/mail	1.639	758	617	738	879	141
Personligt fremmøde	20	34	23	40	44	4
Gengangere	203	86	141	117	117	-
I alt	**6.355**	**4.807**	**4.633**	**4.924**	**5.399**	**475**

Informationsvideoer

Medio 2025 lancerede Patientkontoret 3 informationsvideoer med oplysning om Patientkontoret og den hjælp og vejledning som Patientkontoret tilbyder.

Videoerne blev bla. delt på sociale medier for at nå ud til flest modtagere og kunne også ses på Regionens og Patientkontorets hjemmeside rn.dk/patientkontor
Videoerne bliver fortsat anvendt i oplysningskampagner og kan også stadig ses på hjemmesiden. Det er Patientkontorets generelle indtryk, at videoerne giver et godt indtryk af Patientkontorets arbejde og at de sandsynligvis har bidraget til det stigende antal henvendelser i 2025.

Årsager til henvendelserne

Nedenfor ses tabeller for Patientkontoret vejledning i 2025. Én henvendelse kan indeholde vejledning om flere emner.
Patientvejlederen foretager en registrering af hvert emne der vejledes om for på den måde at kunne følge udviklingen i emnerne.

Hvem henvender sig:	**2021**	**2022**	**2023**	**2024**	**2025**	**Ændring**
Patienter	5.205	4.017	3.657	3.847	4.224	377
Pårørende	748	550	660	774	868	94
Sundhedspersonale	113	102	110	127	110	- 17
Andre	86	52	65	69	73	4
Gengangere	203	86	141	117	117	-
Patienter som har oplyst at de har været i kontakt med andre patientvejledninger					5	5
Andre Patientvejledere					2	2
I alt	**6.355**	**4.807**	**4.633**	**4.934**	**5.399**	**465**

Årsag til henvendelsen:	**2021**	**2022**	**2023**	**2024**	**2025**	**Ændring**
Frit sygehusvalg	327	403	286	351	384	33
Udvidet frit sygehusvalg	262	307	239	263	246	- 17
Udredningsret	15	41	37	82	79	- 3
Behandlingsgaranti- livstruende sygdom	31	39	29	22	-	- 22
Kræft				34	86	52
- Maksimale ventetider				15	31	16
- Andet				22	52	30
Forskningsmæssig/eksperimentel og højt specialiseret behandling	4	5	11	1	8	7

Årsag til henvendelsen (fortsat):	2021	2022	2023	2024	2025	Ændring
Grænseoverskridende sundheds-ydelser	137	153	175	191	211	20
Langventetid på prøvesvar	17	14	10	16	35	19
Ventetider speciallæger*	171	132	205	199	327	128
Indkaldelse ej modtaget rettidigt	66	64	35	44	100	56
Tidstro data	1	-	-	-	-	-
Sundhed.dk**	1.023	949	907	1.146	904	- 242
Andet	855	518	578	1.016	1.074	58
Patienters retstilling incl. aktind-sigt	768	222	314	508	632	124
Befordring	1.030	564	243	211	158	- 53
Klage, erstatning og utilsigtede hændelser***	2.543	1.076	1.010	1.459	1.745	286
Corona	880	37	11	4	-	- 4
Graviditet og fødsel 3. land og EU-borgere		63	31	28	34	6
Ukrainske flygtninge		50	8	5	-	- 5
I alt	**8.130**	**4.637**	**4.129**	**5.617**	**6.106**	**489**

*Speciallæger	2024	2025	Ændring
Speciallæger	13	327	314
- Ventetid	12	234	222
- Vejledning om sygesikringsgruppe 2	7	93	86
- Tilgængelighed	22	42	20
- Behandlingsgaranti	1	45	44
I alt	**55**	**741**	686

**Sundhed.dk:	2021	2022	2023	2024	2025	Ændring
Ventetider speciallæger	171	132	205	199	327	128
E-Journal	711	244	209	202	152	-50
Borgerbreve	51	53	53	153	96	-57
Mistanke om uberettiget opslag	37	14	14	30	59	29
Privatmarkering	91	88	59	67	101	34
Logopfølgning		14	13	13	10	-3
I alt	**1061**	**545**	**553**	**664**	**745**	**81**

***Klage og erstatning vedrørende sygehuse og primær sektor:	2021	2022	2023	2024	2025	Ændring
Styrelsen for Patientklager	1.020	376	403	526	590	64
Patienterstatningen	788	324	270	524	586	62
Klage over service/adfærd	535	253	247	224	367	143
Utilsigtede hændelser	29	26	25	51	33	- 18
Andet	171	97	65	134	169	35
I alt	**2.543**	**1.076**	**1.010**	**1.459**	**1.745**	**286**
Heraf vedr. kræft				21	12	- 9
Klage vedr. hospitalsområdet				676	829	- 143
Heraf vedr. kræft				30	30	0
Klager vedr. praksisområdet				354	329	-25
Heraf vedr. kræft				28	24	- 4

Patientkontoret varetager Det Nationale Kontaktpunkt, som er et patientvejledningstilbud for udenlandske borgere om deres patentrettigheder og muligheder i Danmark.

Nationale Kontaktpunkt:	2021	2022	2023	2024	2025	Ændring
Borgerhenvendelse til NCP - Nationalt kontaktpunkt				86	95	9
Direktivets mulighed for adgang til behandling	37	66	72	69	66	- 3
Behandling via sygesikringsregler/sundhedsloven	55	27	20	27	20	- 7
Nationale kontaktpunkter i andre lande			3	0	4	4
Producerer for at få adgang til behandling	41	19	27	29	21	- 8
Behandling med forhåndsgodkendelse - planlagt behandling	12	15	28	16	17	1
Refusion for sygehusbehandling	15	6	4	11	7	- 4
Refusion af tjenesteydelser	15	9	10	12	15	3
Spørgsmål vedrørende behandlingsstederne			1	1	0	- 1
Spørgsmål vedrørende behandlingerne				1	2	1
Spørgsmål vedrørende kvalitetsstandarder og patientsikkerhed ved behandling			1	1	0	- 1
Spørgsmål om priser	2	6		1	2	1
Andet	12	3	6	7	11	4
I alt	**189**	**151**	**172**	**261**	**260**	**- 1**

Patientvejlederne foretager en opfølgende registrering af, hvad den enkelte patienthenvendelse giver anledning til – dvs. hvordan patienten er blevet hjulpet.

Hvad giver henvendelsen anledning til:	**2021**	**2022**	**2023**	**2024**	**2025**	**Ændring**
Fremsendt materiale	85	99	104	138	241	103
Råd og vejledning	3.773	3.205	3.066	3.457	4.016	559
Kontakt til relevant afdeling/kontor	265	344	361	423	471	48
Hjælp til udformning af klage- og erstatningsskema	53	85	88	127	143	16
Viderestilling til Enheden for Sygehusvalg	313	285	199	237	271	34
Viderestilling til Kontoret for Patientbefordring	348	268	287	319	275	- 44
Videresendelse af klage til rette myndighed	9	9	7	16	29	13
Videregivelse/overlevering til anden afdeling	635	134	116	144	189	45
Genganger	203	86	141	117	117	-
Andet	125	142	121	271	320	49
I alt	**5.809**	**4.657**	**4.490**	**5.249**	**6.072**	**823**

Emner med særligt fokus i 2025

Psykiatri

Som også beskrevet i årsberetning for 2024, har ventetider i psykiatrien været en udbredt national udfordring gennem en længere periode. Der bliver arbejdet på at nedbringe ventetiderne, men det tager tid. Derfor har emnet naturligt også fyldt en del i henvendelserne til Patientkontoret igen i 2025. 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 været et gennemgående tema. Indenfor voksenpsykiatrien har Patientkontoret også fået en del henvendelser omkring ventetider - særligt vedrørende udredning for opmærksomhedsforstyrrelser (fx ADHD).

Nogle patienter/pårørende 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.

Som konsekvens af, at dette specifikke emne tydeligt voksede, blev der foretaget en ændring i registreringssystemet ultimo 2024, som betød at nu kan vejledning om skifte til sygesikringsgruppe 2 registreres som selvstændigt emne (tidligere blev en sådan vejledning registreret som vejledning vedrørende ventetid hos speciallæger).

Efter denne registreringsændring er der registreret 93 specifikke vejledninger om skifte til sygesikringsgruppe 2 i 2025.

Klage og erstatning

Der har været en mindre stigning i antallet af henvendelser, som omhandler klage til Styrelsen for Patientklager og ansøgning om patienterstatning. Stigningen er umiddelbart proportionel med stigningen i det samlede antal af henvendelser fra 2024 til 2025.

Derimod kan man konstatere en forholdsmæssig større stigning fra 2024 (224) til 2025 (367) på i alt 143 flere henvendelser vedrørende klager over service og adfærd i 2025. Her er det oftest emnerne kommunikation og adfærd, som patienterne ønsker at klage over.

Aktindsigt, e-journal og privatmarkering

Patientkontoret har generelt modtaget flere henvendelser vedrørende patientjournaler. Antallet af henvendelser vedrørende patienters retsstilling i forhold til patientjournaler, herunder aktindsigt er steget med 120 fra 2024 til 2025. Henvendelser vedrørende e-journal er faldet med 50, mens henvendelser vedrørende privatmarkering er steget med 34 fra 2024 til 2025.

Tallene vidner om, at patienter højere grad er bevidste om retten til og muligheden for at læse med i egen/børns journal. Samtidig oplever patientvejlederne et ønske om at kunne følge med i hvad der bliver skrevet i patientjournalen, sammenholdt med muligheden for at læse den information på skrift som patienten eventuelt har fået mundtligt.

Der kan muligvis også være en sammenhæng med stigningen i antal henvendelser, hvor patienter mener at der er skrevet forkerte oplysninger i deres journal. Sådanne henvendelser er ofte baseret på et ønske/forventning om at få ændret teksten i patientjournalen. Det kan f.eks. være, at patienten ikke mener, at lægen har noteret patientens oplysninger korrekt. Det kan også være, at patienten mener, at lægens formuleringer kan få betydning i en eventuel forsikring eller erstatningssag. Patientvejlederen kan vejlede patienten om de rettigheder og muligheder der findes i forhold til journalføring, og de meget begrænsede muligheder der findes for at få slettet eller rettet i patientjournalen.

På sundhed.dk kan patienterne læse med i egen journal. Sundhed.dk har en brugersupport, som kan være behjælpelig med vejledning og svar på spørgsmål vedrørende de tekniske funktioner på Sundhed.dk. Hvis patienterne har spørgsmål til journalen, skal de kontakte regionen. I Region Nordjylland varetages denne vejledning/funktion af Patientkontoret. Patientkontoret løser opgaven i samarbejde med regionens IT-afdeling. Henvendelserne vedrører oftest, at patienten ønsker at læse et bestemt journalnotat, som de ikke kan finde/tilgå på Sundhed.dk.

Patientkontoret modtager også en del henvendelser fra forældre, som har et ønske om at kunne tilgå deres børns journalnotater på sundhed.dk. Ønsket er oftest begrundet i et barns sygdomsforløb. Da det pt. desværre ikke en mulighed, må forældrene vejledes om løbende at anmode om aktindsigt i barnets journal for på den måde løbende at følge med.

Nogle patienter har et ønske om, at nogle afdelinger/sundhedspersoner ikke skal have mulighed for at læse alt i patientens journal. Med en såkaldt privatmarkering kan hele eller dele af journalen markeres, hvormed indholdet ikke kan tilgås/læses af andre afdelinger/sundhedspersoner.

Patientvejlederne kan råde og vejlede patienter om hvilke muligheder og rettigheder de har i forhold til patientjournalerne ud fra de ønsker og behov som de henvender sig med.

Rettidig udsendelse af indkaldelsesbreve

Patienter er i stigende grad blevet opmærksomme på deres ret til hurtig udredning og behandling. Deraf følger også en stigende opmærksomhed på, om de modtager indkaldelsesbreve til hospitalsbehandling rettidigt. Antallet af henvendelser til Patientkontoret om dette emne er således mere end fordoblet fra 2024 til 2025 (fra 44 henvendelser til 100). Patientvejlederne kan i sådanne situationer hjælpe med at kontakte afdelingen og gøre opmærksom på rettidig udsendelse af indkaldelsesbreve. Samtidig kan patienterne vejledes om muligheden for at klage, hvis indkaldelsesbrevet ikke er sendt indenfor de retmæssige 8 hverdage efter hospitalets modtagelse af henvisningen.

Styrket patientvejledning til patienter med livstruende sygdomme

Med Sundhedspakken fra maj 2023, blev det besluttet at styrke patientvejledningen for patienter med livstruende sygdomme herunder kræft og visse hjertesygdomme. Den styrkede patientvejledning varetages af Region Nordjyllands Patientkontor, hvor patientvejlederne sikrer denne patientgruppe:

- hurtigt og effektiv adgang til vejledning om deres rettigheder
- hjælp til at gå i dialog med behandlende afdeling(er)
- gennemgang af deres forløb med henblik på at afklare og sikre, at de maksimale ventetider overholdes
- oplyses om øvrige rettigheder, herunder frit og udvidet frit sygehusvalg, som kan være relevante i den konkrete situation

Patientkontoret er repræsenteret i det tværregionale forum for patientvejledere, hvor fokus er at sikre ensartet vejledning på tværs af regionerne.

Der har ikke været store udsving i antallet af henvendelser fra patienter med livstruende sygdomme. Som beskrevet i årsberetningen for 2024, er afdelingerne generelt gode til at gå i dialog med patienterne og til at skabe tryghed om det konkrete patientforløb.

Henvendelser fra kræftpatienter har ofte et fokus på, om de maksimale ventetider er overholdt og om deres forløb følger kræftpakkernes beskrivelser. I Patientkontoret er der en oplevelse af, at hospitalerne som udgangspunkt efterlever retningslinjerne og rettighederne omkring de maksimale ventetider.

Det er patientvejledernes indtryk at den periode, som patienterne oplever som sværest, er ventetiden mellem påbegyndt udredning og diagnosticering/samtykke til behandling. Denne ventetid er ikke omfattet af reglerne om de maksimale ventetider, hvorfor patienten ”kun” har ret til hurtig udredning indenfor 30 dage. Det er patientvejledernes indtryk at denne rettighed generelt overholdes i regionen.

Kræftpatienter har også ret til frit sygehusvalg. Men i praksis er det ofte sådan, at de undersøgelser, som kræftpatienterne skal gennemgå i forbindelse med udredningen, ikke kan varetages så mange steder i landet. Det betyder, at det frie sygehusvalg konkret kan blive lidt begrænset i forhold til hospitalernes kompetencer til specifikke undersøgelser og behandlinger.

3 Enheden for Sygehusvalg

Enheden for Sygehusvalgs kerneopgave og patientkontorsopgave 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.

Vejlederne i 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 – ligesom Patientkontoret - en del af Kontoret for Patientrettigheder. Lederen af Enheden for Sygehusvalg referer til kontorchefen for Kontoret for Patientrettigheder.

Vejledning

Alle patienter oplyses om muligheden for kontakt til Enheden for Sygehusvalg i indkaldelsesbreve udsendt fra Region Nordjyllands hospitaler.

Når patienterne kontakter Enheden for Sygehusvalg kan de vejledes om deres konkrete rettigheder og muligheder f.eks. en hurtigere tid til behandling mv. Vejlederne i Enheden for Sygehusvalg kan straks iværksætte omvisitering til andet hospital, hvis patienten har ret til det og samtidig 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.

Vejledere i Enheden for Sygehusvalg

I Enheden for Sygehusvalg er der 9 vejledere, hvoraf én også er leder af enheden. Vejlederne har en uddannelsesmæssig baggrund som enten sygeplejerske eller lægesekretær.

Kontakt til Enheden for Sygehusvalg

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

Det er også muligt at kontakte Enheden for Sygehusvalg via en digital skriftlig formular på Region Nordjyllands hjemmeside. De skriftlige henvendelser håndteres som udgangspunkt samme dag, hvor patienten ringes op og vejledes.

Antallet af digitale henvendelser til Enheden for Sygehusvalg er stigende.

Stigende antal patientkontakter

Over årene har der været en markant stigning i antallet af patientkontakter til Enheden for Sygehusvalg (se tabel).

Antal patientkontakter	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
I alt	**45.140**	**53.907**	**55.645**	**69.902***	**58.366**	**59.434**	**66.336**

* I 2022 varetog Enheden for Sygehusvalg nogle ekstraordinære opgaver.

Som det fremgår af tabellen, har der overordnet været et markant stigende antal henvendelser/patientkontakter i perioden fra 2019 til 2025. Det stigende antal patientkontakter har naturligt medført længere ventetider på telefonerne og længere ventetider på at blive ringet op af en vejleder.

For at imødegå de lange ventetider på telefonerne, har Enheden for Sygehusvalg arbejdet med at motivere patienterne til at henvende sig via den digitale indgang. Ultimo 2025 blev muligheden for den digitale indgang fremhævet i patienternes indkaldelsesbreve. Effekten begyndte så småt at fremgå allerede i slutningen af 2025, hvorfor antallet af digitale henvendelser begyndte at stige.

Patienter som kontakter Enheden for Sygehusvalg for vejledning via den digitale indgang, bliver som udgangspunkt kontaktet telefonisk samme dag.

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. Derudover spiller aflyste/udsatte tider til behandling/operation også en rolle i forhold til patienternes henvendelse til Enheden for Sygehusvalg for vejledning om deres muligheder.

I sidste kvartal af 2024 opsagde Carelink deres aftale med Danske Regioner om udredning og behandling af børne- og ungdomspsykiatriske patienter. Konsekvensen heraf slog for alvor igennem primo 2025, og betød at mange forældre, hvis børn/unge var omvisiteret til Carelink, kontaktede Enheden for Sygehusvalg med spørgsmål til deres situation/rettigheder. Da de lange ventetider har været en generel national udfordring gennem lang tid, var det vanskeligt

at yde vejledning om relevante alternativer til en hurtigere tid til udredning/behandling (se også tidligere afsnit om ventetider i Psykiatrien). Denne patientgruppe har fyldt en del i Enheden for Sygehusvalg i 2025 samtidig med at denne type af henvendelser ofte var af væsentlig længere varighed end de "sædvanlige 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.

Samtidig spiller det givetvis også en rolle at patienterne generelt bliver mere digitale, og derfor finder det let og tilgængeligt 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 internt 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 regioners omvisiteringsenheder.

Kompetenceudvikling og kvalitetssikring

Enheden for Sygehusvalg har et stort fokus på kvalitetssikring og vidensdeling, hvorfor der dagligt afholdes en kort "konference", hvor udvalgte komplekse patientcases drøftes mhp. på sparring i forhold til dagens patientkontakter.

De daglige "konferencer" sikrer en fælles kvalitet samt fælles faglig fortolkning af vejledning og bekendtgørelse i konkrete situationer.
Desuden inviteres relevante ressourcepersoner til at holde faglige oplæg på "konferencerne".

Enheden for Sygehusvalg har udviklet et omfattende digitalt kompendium med faglige "guldkorn" og nødvendig viden. Kompendiet opdateres løbende med informationer og oplysninger, som er nødvendige i den daglige vejledning og omvisitering af patienter.

Vejlederne i Enheden for Sygehusvalg har i øvrigt et tæt samarbejde med de regionale sundhedsjurister omkring patientrettighederne og deres fortolkning.

REGION NORDJYLLAND

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

November 2026