

Patientkontorets Årsberetning 2023

Indholdsfortegnelse

1. Indledning.....	3
2. Særligt om år 2023 i Patientkontoret	4
Aktivitetsniveau og servicemål	4
Kræfthotline.....	4
Håndtering af anmodninger	5
Udviklingsinitiativer	6
Kompetenceudvikling.....	8
Deltagelse i regionale og tværregionale arbejdsgrupper	8
3. Henvendelser til Patientkontoret.....	10
4. Statistik fra den centrale omvisiteringsfunktion.....	13
Generelt om patientrettigheder	13
5. Patientmobilitetsdirektivet om sundhedsydelser i et EU/EØS-land	15
6. Klagesager og dialogmøder i praksissektoren.....	18
7. Det kommende år	19
8. Om Patientkontoret	20
9. Bilag: Patientkontorets funktion og opgaver.....	21
Sundhedslovens § 51.....	21
§ 51 a.....	21
Bekendtgørelse nr. 1659/2013	22

1. Indledning

Denne årsberetning fortæller om aktiviteten det forgangne år i Patientkontoret, Region Midtjylland. Et år, der igen har været præget af høj aktivitet og et stigende antal henvendelser.

Som følge af mavetarmkræftsagen fra Aarhus Universitetshospital har Patientkontoret i 1. halvår af 2023 været med til at understøtte den øvrige del af organisationen i videre omfang end vanligt, hvorfor den almindelige driftsopgave for en periode blev nedprioriteret. Dette medførte, at sagsbehandlingstiden steg, særligt i sommerferieperioden, hvilket medførte et stort fokus på Patientkontoret – både politisk og i pressen. Patientkontoret fik dog kort efter sommerferien reduceret sagsbehandlingstiden igen.

Idet arbejdsgangen i 2022 blev digitaliseret har det medført en anden registreringspraksis for Patientkontoret, hvorfor statistikkerne nu kan opgøres mere præcist. Det betyder, at indholdet i tabellerne har en diskrepans fra 2022 og fremefter sammenholdt med tidligere år.

Årsberetningen indledes med et kapitel, der beskriver, hvad der har været særligt for 2023 i Patientkontoret, og herefter følger et kapitel om et samlet overblik over henvendelserne i kapitel 3. I kapitel 4 uddybes nogle af tallene fra kapitel 3, som drejer sig om Patientkontorets største opgave, den centrale omvisiteringsfunktion. Kapitel 5 beskriver kort den del af EU-området, som Patientkontoret varetager ved at være regionens Nationale Kontaktpunkt. Kapitel 6 vedrører klagesagsområdet, og i kapitel 7 præsenteres de planer, der er lagt for 2024. Bagest i årsberetningen kan du læse nærmere om selve Patientkontoret.

God læselyst!

2. Særligt om år 2023 i Patientkontoret

Aktivitetsniveau og servicemål

Der har i 2023 fortsat været en stigning i det samlede antal af besvarede henvendelser i Patientkontoret sammenlignet med de foregående år.

Patientkontoret havde i starten af 2023 en politisk målsætning om at besvare alle ukomplicerede henvendelser indenfor en uge. Komplicerede henvendelser skulle besvares inden for to uger. Målene blev baseret på en forudsætning om en normaldriftssituation i Patientkontoret.

De komplicerede henvendelser drejer sig f.eks. om lange behandlingsforløb, hvor patientvejlederen skal have fat i flere hospitalsafdelinger, atypiske diagnoser og operationer samt vejledning om EU-rettighejder og klagesager.

De ukomplicerede henvendelser er særligt henvendelser vedrørende det billeddiagnostiske område (røntgenundersøgelse, MR- og CT-scanning samt ultralyd). Disse henvendelser har gennem hele 2023 været håndteret indenfor 1-2 hverdage.

Svartiden har på de komplicerede henvendelser været svingende igennem 2023. Igennem 1. halvår var der en svartid på omkring en uge, men denne steg hen mod sommerferien, idet Patientkontorets personale var med til at understøtte den øvrige organisation yderligere med rådgivning og tilretning af indkaldelsesbreve i kølvandet på mavetarmkræftsagen fra Aarhus Universitetshospital. I løbet af sommerferien steg ventetiden til omkring 3,5 uge.

Efter sommerferien blev ventetiden hurtigt reduceret til 1-2 hverdage. Patientkontoret har internt besluttet, at der fremadrettet er et servicemål om at besvare alle henvendelser indenfor 1-2 hverdage, med undtagelse i store ferieperioder. Patientkontoret har levet op til denne målsætning i hele 2. halvår, og ved udgangen af 2023, var svartiden fortsat maksimalt 2 hverdage.

FRA PATIENTKONTORETS HVERDAG

MR af hovedet

Patienten er henvist fra en privat praktiserende neurolog til en MR-scanning af hovedet. Patienten har fået en indkaldelse fra hospitalet med en tid, der ligger ud over 30 dage. Patienten kontakter Patientkontoret mhp. at få undersøgt sine muligheder for at få en tid indenfor fristen.

Da Region Midtjylland har indgået en udbudsaftale med et privathospital vedr. MR-scanninger, kan patienten tilbydes omvisitering til dette privathospital, der kan overholde fristen på 30 dage.

Kræft hotline

Efter mavetarmkræftsagen fra Aarhus Universitetshospital var der et stort fokus på at sikre, at borgerne i Region Midtjylland var orienteret tilstrækkeligt i reglerne om maksimale ventetider, ligesom der var et ønske om at gribe de borgere, der på baggrund af mediedækningen var blevet usikre på et aktuelt eller tidligere kræftforløb. På den baggrund blev der oprettet en Kræft hotline, som organisatorisk blev etableret i Patientkontoret.

Den 4. maj gik hotlinen i luften og havde åben tre dage om ugen fra kl. 10-12. Linjen blev bemandet af en udvalgt gruppe af kontorets patientvejledere, der var klædt på til den ekstraordinære opgave. Kræft hotlinen blev planmæssigt afviklet igen den 1. juli 2023. I den aktive periode var der i alt 5 opkald.

FRA PATIENTKONTORETS HVERDAG

Henvendelse til Kræfthotlinen

En bekymret ægtefælle kontakter Kræfthotlinen vedr. hans hustrus behandlingsforløb. Hustruen er indlagt på hospitalet pga. mistanke om kræft og afventer en tid til PET-scanning. Ægtefællen er i tvivl om, hvorvidt de maksimale ventetider bliver overholdt. For at kunne vurdere dette, så kræver det, at patientvejlederen kan tilgå hustruens journaloplysninger, hvilket kun er muligt med hustruens samtykke. Da hustruen ikke kan give sit samtykke, kan patientvejlederen alene informere ægtefællen om de generelle rettigheder vedr. de maksimale ventetider.

Ægtefællen opfordres til, at han og hustruen beder om en samtale med den behandlingsansvarlige læge på afdelingen mhp. gennemgang af hustruens forløb. Det aftales med ægtefællen, at de kan kontakte patientvejlederen direkte igen, hvis der er behov for yderligere vejledning.

Håndtering af anmodninger

Patientkontoret modtager anmodninger fra privathospitalerne, når de fx ønsker at foretage anden/yderligere behandling end det patienten er omvisiteret til. Idet alle privathospitalerne arbejder på forskellig vis, er anmodningerne af meget forskelligartet karakter, hvorfor Patientkontoret har et ønske om at ensrette processen omkring anmodninger - dette særligt grundet stigningen i antallet af anmodninger, der er steget med 30 % fra 2019 til 2023. Ved at ensrette fremgangsmåden er det forventningen, at anmodningers kvalitet øges, hvorfor Patientkontoret fortsat kan bibeholde en lav svartid trods stigning i antallet.

Der er samtidig et ønske om, at en ensretning kan sikre et bedre datagrundlag for Sundhedsplanlægning, ligesom Koncern Økonomi vil få lettere ved at foretage hurtig og korrekt afregning overfor privathospitalerne.

Patientkontoret har i 2023 holdt møde med Danske Regioner og flere privathospitaler for at gå i gang med at udvikle et nyt system, der kan håndtere anmodningerne digitalt. Det forventes at modulet kan tages i brug i 2024.

FRA PATIENTKONTORETS HVERDAG

Anmodning vedr. ændring af operationskode

Patientkontoret har omvisiteret en patient til et privathospital mhp. operation af næseskillevægen. Til forundersøgelsen på privathospitalet vurderer lægen, at operationen skal foregå med en anden teknik, end den som patienten oprindeligt var indstillet til. Privathospitalet sender derfor en anmodning til Patientkontoret, hvor de beder om accept til ændring af operationskoden samt honorering heraf. Patientvejlederen, som har omvisiteret patienten, gennemlæser journalen og tager stilling til om der kan gives accept til kodeændringen. Da der er tale om samme type operation, blot med en anden teknik, gives der accept til kodeændringen. Dette meddeles til privathospitalet og noteres i patientens sag ved Patientkontoret.

Udviklingsinitiativer

Udover at varetage den daglige drift og løbende arbejde på at bringe ventetiden ned, arbejder Patientkontoret også med kvalitet i den ydede indsats. Der blev i 2023 arbejdet med følgende initiativer:

Brugertilfredshedsundersøgelse

I uge 17 indsamlede alle patientvejledere tilfældige respondenter, der ønskede at deltage i brugertilfredshedsundersøgelsen. I uge 18 ringede kontorets administrative personale til 100 af de borgere, der havde været i kontakt med Patientkontoret i uge 17.

Overordnet viste undersøgelsen, at borgerne har fået en god service ved kontakt til Patientkontoret. De fleste brugere havde hørt om kontoret via deres indkaldelsesbrev og havde oprettet den digitale formular via pc. 13 % af brugerne havde ringet til Hjælpetelefonen for at få hjælp til at oprette formularen.

Undersøgelsen viste, at brugerne fandt det nyttigt at kunne udfylde det digitale skema på alle tidspunkter af døgnet, og størstedelen svarede, at der var en acceptabel ventetid.

Brugertilfredsundersøgelsen viste også, at den største utilfredshed vedrørte det tildelte kønummer, idet det var svært for borgeren at forstå betydningen heraf. Flere ønskede, at de i stedet fik oplyst en omtrentlig svartid på deres henvendelse. Flere borgere nævnte også, at det var svært at finde tilstrækkelige oplysninger på Patientkontorets hjemmeside.

På baggrund af brugertilfredshedsundersøgelsen foretog Patientkontoret flere rettelser på hjemmesiden, ligesom kønummersystemet blev afviklet den 3. august 2023. Nu oplyses der i stedet en forventet svartid på Patientkontorets hjemmeside.

Sundhedsjournalen (e-journalen)

Patientkontoret er den regionale instans, der modtager spørgsmål fra borgerne vedrørende deres sundhedsjournal. I Region Midtjylland varetages denne opgave af 3 patientvejledere samt en administrativ medarbejder.

Henvendelserne drejer sig bl.a. om, at borgeren ikke kan finde alle sine forløb i sundhedsjournalen eller borgeren har spørgsmål til log-listen. Når Patientkontoret får sådan en henvendelse, ser patientvejlederen, om der kan gives en umiddelbar forklaring. Er dette ikke muligt, rettes der henvendelse til regionens IT-afdeling, der bistår med yderligere teknisk undersøgelse og vender tilbage til Patientkontoret med en forklaring, som kan videregives til borgeren.

FRA PATIENTKONTORETS HVERDAG

E-journal – Uberettiget opslag

En borger har skrevet til 'e-journalpostkassen', at han har mistanke om et uberettiget opslag i sin sundhedsjournal. Manden kontrollerer jævnligt sin egen log-liste på sundhed.dk for at sikre sig, at der ikke sker uberettiget opslag. Han har nu konstateret, at der står et navn på en læge, han ikke kender. Patientvejlederen ringer borgeren op for at få uddybende oplysninger om mistanken og for at afklare, om opslaget evt. kan være via en vagtlæge eller en ferie afløser til hans sædvanlige læge, der har lavet opslaget. I sådan et tilfælde vil opslaget være berettiget, idet det er sket som led i en behandling. Borgeren ræsonnerer sig frem til, at han omkring logtidspunkter var i kontakt med en vagtlæge pga. lungebetændelse, og derfor ønsker han ikke sagen undersøgt yderligere.

FRA PATIENTKONTORETS HVERDAG

E-journal – Manglende notater

En kvinde skriver til 'e-journalpostkassen', at hun ikke kan finde det journalnotat, der burde være skrevet i forbindelse med en øjenlægeundersøgelse hos en praktiserende øjenlæge for tre uger siden. Hun beder om hjælp til at få notatet frem på sundhed.dk. I samme henvendelse spørger hun også om hjælp til at få adgang til hendes femårige søns journal fra Børne- og Ungeklínikken på det lokale hospital, idet hun ikke kan fremsøge den på sundhed.dk.

Kvinden informeres om, at det kun er hospitalsafdelinger og enkelte privathospitaler, der leverer journaloplysninger til Sundhedsjournalen. Hvis kvinden ønsker en kopi af journalnotatet fra den praktiserende øjenlæge, opfordres hun til skriftligt at anmode om aktindsigt i journalen hos den pågældende øjenlægepraksis.

Ift. sønnens sygehusjournal, informeres hun om, at det ikke er muligt for forældre at fremsøge barnets journal, og at der kun kan ses oplysninger om fx barnets vaccinationer og log-oplysninger, for hvem, der har kigget i barnets data. Hvis kvinden ønsker at se sit barns sygehusjournal, opfordres hun til at søge aktindsigt hos den specifikke hospitalsafdeling.

E-læring

Patientkontoret har de seneste år samarbejdet med regionens e-læringscenter for at færdiggøre e-læringsmateriale til medarbejderne på hospitalerne, der arbejder med patientrettigheder, sender indkaldelsesbreve til patienterne m.m. Der er udviklet en række små tegnefilm, der ud fra et fælles koncept formidler viden på de mest centrale områder. Formålet med filmene er at styrke kendskabet til patientrettigheder på hospitalerne, så patienterne informeres korrekt. Materialet vedr. de generelle rettigheder er tidligere sat i drift, mens e-læringsmodul vedr. maksimale ventetider blev sat i drift i 1. halvår af 2023.

Viden til hele koncernen

Patientkontoret arbejder bredt med patientrettigheder og har kontakt til mange af regionens borgere fra alle samfundslag og er vant til at tale med borgerne. Patientvejlederne har derfor en stor faglig indsigt i både rettigheder, men også hvordan rettighederne omsættes til praktik i patienternes sygdomsforløb. Denne store viden blev også i 2023 benyttet som en ressource i resten af koncernen. Patientkontoret har flere undervisningsaktiviteter og har bl.a. undervist på den nye uddannelse for administrative sundhedskoordinatorer (lægesekretærer).

Patientkontorets deltagelse i udarbejdelse af breve

Patientkontoret har sammen med IT, Koncern Kommunikation og Sundhedsplanlægning ansvaret for den store opgave med driften af indkaldelsesbreve til alle regionens hospitaler samt psykiatrien - "Klar Besked brevkoncept". Patientkontoret er en vigtig del af arbejdet med at udforme og vedligeholde brevkonceptet, og særligt i forbindelse med mavetarmkræftsagen har opgaven været omfattende, idet alle indkaldelsesbrevene skulle kvalitetssikres.

I løbet af året har Patientkontoret bidraget til arbejdsgruppens arbejde med at følge op på indholdet i indkaldelsesbrevene for bl.a. at sikre, at patienterne oplyses korrekt om deres rettigheder.

Klagesagsworkshop

På baggrund af ændringer i sagsbehandlingsprocessen hos Styrelsen for Patientklager, har Patientkontoret gennemgået sine egne processer for at sikre, at klagesagerne håndteres bedst muligt. Dette blev gjort ved at afholde en klagesagsworkshop med relevante medarbejdere, som gav et stort overblik over sagsgangen og udfordringerne heri. På baggrund af workshoppen er

der skabt større klarhed over egne processer, overflytning af opgaver til kontorets administrative personale samt opdatering af brevkoncepter og udvikling af nye brevs-kabeloner for at understøtte en større ensretning. Patientkontoret har derudover evalueret de nye tiltag internt efter en længere periode med nye arbejdsgange, hvilket har medført yderligere optimeringer.

Kompetenceudvikling

Patientkontoret har løbende fokus på kompetenceudvikling hos medarbejderne, men i 2023 har året primært haft fokus på at konsolidere de nye digitale arbejdsgange og sikre en stabil drift.

På baggrund af det store fokus på mave-tarmkræftsagen fra Aarhus Universitetshospital har alle kontorets patientvejledere fået genopfrisket reglerne om maksimale ventetider for at sikre, at vejlederne har kunnet give hurtig og korrekt vejledning til de borgere, der måtte henvende sig i kølvandet på det fokus, der var i pressen. Patientvejlederne har fået en grundig juridisk gennemgang af rettighederne samt en gennemgang af den praktiske håndtering af området, herunder de breve, som patienterne modtager fra hospitalsafdelinger.

I oktober måned blev kontorets sparringssessioner genoptaget efter at have været nedprioriteret i en længere periode. Sparringerne afholdes hver 14. dag, hvor patientvejlederne spiller ind med de sager/problemstillinger, der ønskes drøftet.

Derudover har 2 af kontorets medarbejdere i 2023 gennemført kursusfaget Sundhedsret på Aarhus Universitet. Det er nu 9 af kontorets 18 patientvejledere, der har gennemført kursusfaget.

Patientvejlederne plejer hvert år at deltage i Patientvejlederseminar sammen med patientvejlederne fra de øvrige regioner. Seminariet arrangeres på skift af de regionale patientkontorer. På det årlige seminar er der rig mulighed for erfaringsudveksling regionerne imellem, og seminaret er således også en vigtig faktor i forhold til kompetenceudviklingen i Patientkontoret. Der var kun 5 vejledere, der deltog i dette års seminar i Fredericia for at sikre bedst mulig drift i Patientkontoret. På seminaret var der bl.a. oplæg om EU-reglerne og Styrelsen for Patientklagers håndtering af tandklagesager.

Patientkontoret har derudover for første gang siden 2018 afholdt kontordag for hele personalegruppen. Kontordagen var for alle kontorets medarbejdere og havde fokus på medarbejdernes forskellige personlighedsprofiler (DISC) og styrker. Patientkontorets kontordag i 2018 havde et lignende indhold, men da der er kommet flere nye medarbejdere til i mellemtiden, har det været relevant med en opfølgning på kontorets samlede profiler.

Deltagelse i regionale og tværregionale arbejdsgrupper

Ud over de rådgivnings- og vejledningsopgaver, som Patientkontoret har, så bidrager kontoret også til samarbejdet om udvikling af kvalitet, service og kapacitetsplanlægning i Region Midtjylland. Patientkontoret har dagligt kontakt med både hospitaler, patienter og pårørende og får en stor viden, som kan bruges i nogle af de arbejdsgrupper, som Patientkontoret deltager i, både regionalt og tværregionalt, herunder:

Kontaktforum, Styrelsen for Patientklager

På møderne sker der erfaringsudveksling mellem Styrelsen for Patientklager og de regionale patientkontorer. På mødet gennemgår Styrelsen for Patientklager den seneste praksis for ret-tighedsklagerne, hvilket er med til at understøtte patientkontorerne i varetagelsen af vejledningsopgaven og sikre en ensartet vejledning af patienterne. Der blev afholdt to møder i 2023.

Øvrige administrative afdelinger, Region Midtjylland

Patientkontoret bidrager til administrationens øvrige afdelingers arbejde omkring håndtering af spørgsmål og problemstillinger vedrørende udredning og behandling udført i privat regi på regionens vegne. Patientkontorets viden og konkrete informationer danner grundlag for at arbejde med eventuelle behov for udbud på områder, hvor regionens egen kapacitet er presset, ligesom Patientkontorets medarbejdere bidrager med viden ifm. udformningen af hospitalernes indkaldelsesbreve m.v.

Erfagruppe om det udvidede frie sygehusvalg, Danske Regioner

Patientkontoret er med til at repræsentere Region Midtjylland i Danske Regioners Erfa-gruppe omkring aftalerne inden for udredning og behandling mellem *Danske Regioner* og *Sundhed Danmark* (brancheforeningen af private hospitaler og klinikker). Regionerne drøfter udbudserfaringer, forståelsesspørgsmål til kontrakterne og fremkommer løbende med nye ønsker til de fælles aftaler.

3. Henvendelser til Patientkontoret

Patientkontoret har i 2023 besvaret 55.952 henvendelser, mens der i 2022 blev besvaret 50.996 henvendelser. Fra 2022 til 2023 har der således været en stigning i antallet af besvarede henvendelser på knap 10 pct. Det sker i forlængelse af, at der i de foregående år også har været en kraftig stigning; Fra 2020 til 2023 (jf. tabel 1) har der været en stigning i antallet af besvarede henvendelser på over 31 pct. Langt størstedelen af henvendelserne drejer sig om de tilfælde, hvor patienten henvender sig med et ønske om at blive omvisiteret til et andet offentligt eller et privat hospital. Dette uddybes i kapitel 4.

Antallet af henvendelser afspejler den indledende kontakt til Patientkontoret, hvor der oprettes en ny sag på henvendelsen. Sagen kan enten oprettes af patienten selv eller deres pårørende. Herudover kan patientkontorets medarbejdere hjælpe med at udfylde den digitale henvendelsesblanket.

Nogle henvendelser afsluttes umiddelbart efter den første kontakt, hvorimod andre henvendelser kræver yderligere skriftlig eller mundtlig korrespondance, og der er derfor stor forskel på, hvor meget sagsbehandlingstid, hver enkelt henvendelse kræver. Efterfølgende kontakter til patienter eller hospitaler, som opfølgning på en henvendelse, registreres på samme sag, og fremgår derfor ikke som selvstændige henvendelser i statistikken. Hver enkelt sag kan derfor indeholde indtil flere kontakter og delforløb.

Den 1. februar 2022 overgik Patientkontoret til et nyt IT-system. Dette har medført en ændret registreringspraksis, hvorfor nogle tal opgøres anderledes end hidtil. Dette gjorde sig gældende for årsberetningen for 2022 samt denne for 2023 og de kommende årsberetninger.

Tabel 1 nedenfor giver et samlet overblik over anledning til henvendelser til Patientkontoret.

Ud over henvendelserne i tabel 1, hvor Patientkontoret vejleder borgerne om klagesager, håndterer Patientkontoret årligt over 1200 klagesager, der kommer fra Styrelsen for Patientklager, som videreformidles til regionens hospitaler. Du kan læse mere om disse klagesager i kapitel 6.

FRA PATIENTKONTORETS HVERDAG

Operation for nyresten

En kvinde kontakter Patientkontoret efter at have modtaget en tid til behandling på urinvejskirurgisk afdeling, der ligger ud over behandlingsretten på 60 dage.

Patienten har ved sin digitale henvendelse givet skriftligt samtykke til, at patientvejlederen må foretage opslag i journalen. Det fremgår af behandlingsplanen, at den planlagte operation, er på regionsfunktionsniveau i henhold til Sundhedsstyrelsens specialeplan, og at der kun er et privathospital på Sjælland, der er godkendt til at udføre behandlingen. Patientvejlederen giver patienten en forklaring på styrelsens grundlag for godkendelse af hospitaler, og hvorfor der i hendes tilfælde er begrænset mulighed for omvisitering.

Patienten informeres også om de generelle regler for befordring og befordringsgodtgørelse. I det konkrete tilfælde har patienten ikke ret til at blive befordret via regionens kørselsordning og skal derfor selv stå for transporten til behandling. Grundet geografi og patientens behov for hjælp til befordring, vælger hun at fastholde sit operationsforløb. Patienten vejledes i øvrigt om at kontakte urinvejskirurgisk afdeling med henblik på en mulig afbudsliste. Herudover vejledes hun om at tage kontakt til sin praktiserende læge, hvis hun får det værre i ventetiden.

Tabel 1

Anledning til henvendelser til Patientkontoret				
	2020	2021	2022	2023
Den centrale omvisitering¹				
Anmodning om accept	2.469	3.092	2.971	3.694
Ventetider (inkl. ikke omvisiterede)	372	410	14.255	13.114
Omvisiteringer	-	-	30.404	36.437
I alt - den centrale omvisitering	25.494	32.790	47.600	53.245
Klage og erstatning²				
Klage til Styrelsen for Patientklager – praksissektoren	102	94	38	47
Klage til Styrelsen for Patientklager – hospitaler	174	125	87	75
Klage til Styrelsen for Patientklager – rettigheder	28	27	12	19
Patienterstatning – praksis	22	12	15	23
Patienterstatning – hospital	88	81	32	51
Styrelsen for Patientklager og Patienterstatning, praksis	57	44	29	33
Styrelsen for Patientklager og Patienterstatning, hospital	224	144	96	80
Ankenævnet for Patienterstatningen	16	7	4	2
Serviceklage – praksissektoren	40	40	21	22
Serviceklage – hospital	65	39	58	35
I alt - klage og erstatning	816	613	392	387
Patientrettigheder				
Spørgsmål angående rettigheder	5.010	10.214	2.300	1.057
Sundhedsydelser i EU/EØS-land	240	203	221	459
Genoptræning	10	12	3	3
Maksimal ventetider – livstruende sygdom	35	15	9	23
Befordring ³	334	206	48	42
Corona Rettigheder ⁴	6.048	1.215	-	-
I alt – patientrettigheder	11.677	11.865	2.360	1.584
Øvrige				
Funktionspostkasse E-journal ⁵	394	448	119	312
Opslag i E-journal ^{5/6}	110	109	16	158
Tolkebistand	11	10	2	1
Corona bekymringer ⁷	1.387	256	11	0
Diverse	2.776	1.405	275	265
I alt – øvrige	4.678	2.228	423	455
Henvendelser i alt	42.665	47.496	50.996	55.952

¹ Tallene vedr. den centrale omvisiteringsfunktion uddybes særskilt i kapitel 4.

² Der er tale om henvendelser, hvor patienten har ønsket vejledning om mulighed for at klage eller søge erstatning og der er således ikke tale om de klagesager, hvor Patientkontoret har bistået med en dialogsag, jf. kap. 6. Der er sket et markant fald i antallet af henvendelser, hvilket tilskrives den nye digitale løsning. Når patienten vil oprette en henvendelse vedr. klagesager, præsenteres de for en tekstboks med vejledning i, hvortil klagesager indsendes. Hvis dette er tilstrækkeligt, kan patienten undlade at indsende sin henvendelse. Hvis der ønskes yderligere vejledning, kan henvendelsen fortsat indsendes og tæller dermed med i Patientkontorets statistik.

³ Efter ibrugtagning af andet IT-system, ses der et markant fald i antallet af henvendelser, hvilket formentlig skyldes, at patienter nu vejledes om at rette henvendelse direkte til Kørselskontoret, der er rette myndighed. Hvis der ønskes yderligere vejledning, kan henvendelsen fortsat indsendes og tæller dermed med i Patientkontorets statistik.

⁴ Information og vejledning om patientrettighederne under suspension af patientrettighederne.

⁵ Tallet for 2022 er lavere end andre år grundet overgang til andet IT-system, hvor der i starten var en uens registreringspraksis. Tallene for 2020, 2021 og 2023 viser det reelle niveau af henvendelser.

⁶ Vedrører henvendelser, som Patientkontoret har modtaget fra borgere, der har fået tilsendt brev om, at der har været foretaget opslag i borgerens E-journal af sundhedsperson, hvor man ikke umiddelbart kan se, at der er tale om en behandlerrelation.

⁷ Div. spørgsmål afledt af COVID-19 fx patienter, der selv ønsker at aflyse deres tid, spørgsmål vedr. test mv.

4. Statistik fra den centrale omvisiteringsfunktion

I Region Midtjylland er de fleste af omvisiteringer til privathospitalerne samlet ét sted - i Patientkontoret. Dette er for at sikre et ens grundlag for afgørelsen af patientens ret til det udvidede frie sygehusvalg. Patientkontorets medarbejdere har en særlig sundhedsfaglig indsigt og et overblik over sammenhængen i sundhedsvæsenet, hvilket kan understøtte, at patienten får det bedst mulige patientforløb i forbindelse med en omvisitering.

Det betyder, at de fleste af de patienter, der skal omvisiteres til et privat hospital eller en klinik, skal kontakte Patientkontoret. Hvis en patient ønsker at benytte det frie sygehusvalg og komme fra et offentligt hospital til et andet offentligt hospital, behøver det ikke at gå gennem Patientkontoret, og patienten kan derfor selv bede hospitalsafdelingen om at videresende henvisningen til et andet hospital.

Generelt om patientrettigheder

Som en indledning til tabel 2 på næste side, hvor der er en opgørelse over henvendelserne i den centrale omvisiteringsfunktion, gives der nedenfor en kort forklaring om de forskellige patientrettigheder:

Ret til hurtig udredning

Hvis en patient er henvist til udredning på et hospital, skal hospitalet, hvis det er fagligt muligt, have udredt patienten inden for 30 dage, efter patienten er henvist. Hvis hospitalet ikke selv kan udrede patienten inden for fristen, skal regionen forsøge at få patienten udredt inden for 30 dage på andre offentlige hospitaler i regionen eller på private samarbejdssygehuse. Hvis regionen ikke kan tilbyde udredning inden for fristen på en af ovennævnte muligheder, har patienten ret til at vælge et privat hospital efter reglerne om det udvidede frie sygehusvalg.

Region Midtjylland har indgået udbudsaftaler med en række privathospitaler om udredning og behandling inden for udvalgte områder. Disse private hospitaler og klinikker betragtes som samarbejdssygehuse. Det betyder, at disse hospitaler og klinikker er en del af regionens kapacitet og kan være med til at sikre, at retten til udredning indenfor 30 dage kan overholdes. Hvis dette er muligt, har patienten ikke ret til udvidet frit sygehusvalg.

Udvidet frit sygehusvalg

Hvis en patient skal vente mere end 30 dage på at blive udredt eller 60 dage på at blive behandlet på regionens hospitaler, har patienten ret til det udvidede frie sygehusvalg. Det betyder, at patienten kan vælge et privathospital, som har indgået aftale med Danske Regioner. Det forudsætter dog altid, at privathospitalet har en kortere ventetid end regionens egne hospitaler eller private samarbejdssygehuse.

Ændret eller aflyst dato for kirurgisk behandling

Hvis patienten har fået tilbudt en operationsdato, og hospitalet ændrer den til en anden dato, så har patienten ret til at kunne blive behandlet på et privathospital, som kan foretage operationen. Det skal være et privathospital, der er godkendt af Sundhedsstyrelsen til at udføre den pågældende behandling, og derudover skal hospitalet også have indgået aftale med Danske Regioner. Der er behandlingsformer, som kun må foregå på udvalgte offentlige og private hospitaler, fordi behandlingen er vurderet til at være af mere kompliceret karakter.

Tabel 2 viser fordelingen i de henvendelser, der vedrører den centrale omvisiteringsfunktion.

Fra 2022 er tabellen med en hovedfordeling på områderne diagnostisk undersøgelse, udredning samt behandling, hvorunder der ses en gruppering af hvilken rettighed, patienten har benyttet ifm. omvisiteringen. Fx så kan patienten være henvist til en MR-scanning (diagnostisk undersøgelse), og når der sker omvisitering til et andet behandlingssted, kan det enten ske via frit valg til et andet offentligt hospital, eller det kan ske til et samarbejdssygehus, som regionen samarbejder med, ligesom det kan ske til et privat hospital som følge af retten til det udvidede frie sygehusvalg.

Tabel 2

	2020	2021	2022	2023
Den centrale omvisitering				
Frit sygehusvalg ¹	579	2.799	773	-
Ventetider (inkl. ikke omvisiterede) ²	372	410	14.255	13.114
Udvidet frit sygehusvalg ¹	1.364	5.572	630	-
Ret til hurtig udredning ¹	2.579	9.789	-	-
Privat samarbejdssygehus ¹	1.841	5.801	345	-
Anmodning om accept ³	2.469	3.092	2.971	3.694
Diagnostisk undersøgelse ¹				
• Frit sygehusvalg	-	-	340	1.024
• Privat samarbejdssygehus			3.260	4.141
• Privat aftalesygehus DUF			6.480	3.990
• Uspecificeret tal fra tidligere IT-system			376	-
Udredning ¹				
• Frit sygehusvalg	-	-	1.300	1.813
• Privat samarbejdssygehus			6.271	4.831
• Privat aftalesygehus			3.323	11.941
• Uspecificeret tal fra tidligere IT-system			1.114	-
Behandling (inkl. aflyst operation) ¹				
• Frit sygehusvalg	-	-	538	831
• Privat samarbejdssygehus			736	726
• Privat aftalesygehus			4.642	7.140
• Uspecificeret tal fra tidligere IT-system			246	-
Corona Frit sygehusvalg ⁴	1.220	208	-	-
Corona Privat tilknytningsaftale ⁵	15.070	5.119	-	-
I alt - den centrale omvisitering	25.494	32.790	47.600	53.245

¹ Tallet opgøres anderledes med indførsel af andet IT-system i 2022.

² Tallet fra 2022 og 2023 indeholder både de tilfælde, hvor patienten har søgt vejledning om ventetider, eller hvor patienten efter endt vejledning har valgt at beholde sin tid på det offentlige hospital fremfor at blive omvisiteret. Ligeledes indeholder tallet det de patienter, der ikke har kunnet omvisiteres, fordi der ikke var noget behandlingstilbud at omvisitere til.

³ En anmodning om accept vedrører henvendelser fra privathospitaler, hvor der forespørges om tilladelse til at foretage yderligere/anden undersøgelser/behandling af en patient, der allerede er omvisiteret. Henvendelsen kan også vedrøre spørgsmål til honorering, hvis behandlingsforløbet falder uden for rammerne af de eksisterende aftaler.

⁴ Omvisiteringer på det frie sygehusvalg sket under suspension af patientrettighederne.

⁵ Under suspensionen af udredningsretten og det udvidede frie sygehusvalg har Danske Regioner indgået 'tilknytningsaftaler' med privathospitaler. Rammerne og kriterierne for hvilke patienter, der skulle tilbydes en omvisitering til et privathospital med tilknytningsaftale, har været aftalt regionalt.

Udover omvisiteringerne gennem Patientkontoret er der enkelte specialeområder, hvor der er sket direkte visitering fra hospitalsafdelingerne til private samarbejdssygehuse. Dette var fortrinsvis inden for det billeddiagnostiske område (MR-scanning, CT-scanning, ultralyd og mammografier). Da denne direkte visitering er foregået uden for Patientkontorets regi, fremgår disse tal ikke af Patientkontorets statistik. I 2023 blev der således udover omvisiteringerne i tabel 2 foretaget 32.554 direkte visiteringer fra de offentlige hospitaler til privathospitaler.

Tabel 3 viser fordelingen på specialer ift. det samlede antal omvisiteringer foretaget via Patientkontoret. Af tabellen ses en tydelig overvægt af patienter fra det billeddiagnostiske og ortopædkirurgiske område.

Tabel 3

Patienter omvisiteret via Patientkontoret				
	2020	2021	2022	2023
Billeddiagnostik	5.834	6.968	10.215	9.781
Børne- og ungdomspsykiatri			66	473
Endokrinologi			55	103
Gynækologi	60	373	501	797
Hudsygdomme	67	67	132	141
Intern medicin ¹	1.972	1.936	-	-
Kardiologi			1.522	1.396
Karkirurgi	1.395	629	1.149	1.822
Mavetarmkirurgi	1.220	1.686	1.485	2.053
Klinisk fysiologi	646	521	295	499
Lungesygdomme (inkl. allergi)			266	341
Mave-, tarm- og leversygdomme			289	262
Neurokirurgi	228	560	193	104
Neurologi	515	984	913	958
Ortopædkirurgi	4.703	7.662	7.439	10.690
Plastikkirurgi	633	336	214	481
Pædiatri	3	22	58	111
Reumatologi			132	56
Smertebehandling	101	234	166	162
Urinvejskirurgi	703	985	1.035	1.294
Voksenpsykiatri				22
Øjensygdomme	791	558	1.704	3.058
Øre, næse, hals	676	1.210	1.578	1.562
Øvrige	181	267	967	271
I alt	19.728	24.998	30.374	36.437

¹ Intern medicin forefindes ikke længere som selvstændigt speciale og er med indførsel af andet IT-system ændret således, at det registreres under de respektive specialer, fx reumatologi.

5. Patientmobilitetsdirektivet om sundhedsydelser i et EU/EØS-land

International Sygesikring ved Styrelsen for Patientsikkerhed er det danske koordinerende nationale kontaktpunkt for behandling i EU/EØS-landene. Det betyder, at International Sygesikring giver generel vejledning om retten til tilskud til behandling i et andet EU/EØS-land samt generel vejledning til borgere fra andre EU/EØS-lande, som måtte ønske behandling i Danmark. De regionale patientkontorer giver derimod konkret vejledning til danske borgere, der ønsker behandling i udlandet og borgere fra andre EU/EØS-lande, der søger behandling i Danmark.

I 2023 har Patientkontoret haft registreret 459 henvendelser fra patienter, der ønskede at få vejledning om mulighederne for at få behandling på tværs af EU/EØS-landene. Tallet er en markant stigning ift. de foregående år, og det er vurderingen, at der er tale om fejloprettede sager, hvor patienten har anvendt den forkerte formular ved den digitale oprettelse af sagen. Dette understøttes af, at det er antallet af "andet", der er steget. Se tabel 4.

Samtlige regioner skal hvert år fremsende statistik til International Sygesikring i Styrelsen for Patientsikkerhed, som derefter afrapporterer til EU-kommissionen om de sundhedsydelse og henvendelser, der har været på tværs af grænserne.

Tabel 4

Henvendelser til Patientkontoret angående grænseoverskridende sundhedsydelser¹				
	2020	2021	2022	2023
Om de administrative procedurer for at få refusion	65	39	48	81
Sundhedsydelse – sygesikringsregler/sundhedsloven	17	12	7	10
Procedure for at få adgang til sundhedsydelser	42	24	17	35
Sundhedsydelse med forhåndsgodkendelse	15	13	8	17
Direktivets muligheder for adgang til sundhedsydelser	14	17	20	26
Om sundhedstjenesteydere	1	3	2	1
Om takster/priser	2	1	10	25
Om Nationale kontaktpunkter i andre medlemsstater	3	-	7	3
Om behandlingerne	-	2	11	14
Andet ²	66	74	87	246
Henvendelser fra tredjeverdens lande (udenfor EU/EØS)	13	14	4	1
I alt	238	199	221	459

¹ Kategorierne, som Patientkontoret registrerer henvendelser under, er fastsat af EU-kommissionen

² Der ses en markant stigning i tallet for 2023, hvilket ved snak med borgerne har vist sig at omhandle andre problematikker. Der er således tale om sager, der indledningsvist er fejloprettet af borgeren.

FRA PATIENTKONTORETS HVERDAG

Nationalt Kontaktpunkt

Patientkontoret modtager en henvendelse fra en borger i Region Midtjylland, der venter besøg af sin gravide datter og svigersøn fra Norge. Datteren og svigersønnen vil gerne holde ferie i Danmark,

men datteren har termin i den periode. Hun er dansk statsborger, men hun har bopæl og er sygesikret i Norge. Borgeren ønsker at få at vide, om det er muligt for kvinden at føde i Danmark uden beregning. Borgeren vejledes ud fra *Vejledning om koordinering af sundhedsydelser og visse sociale ydelser for borgere, der rejser mellem EU/EØS-landene og Schweiz (VEJ nr. 10329 af 12/12/2016)*, der angiver, at der kan gives akut behandling under et midlertidigt ophold – fx ferie eller familiebesøg. Et gyldigt EU-sygesikringskort kan give adgang til naturalydelser, der ydes i forbindelse med graviditet og fødsel, forudsat at formålet med opholdet ikke er at modtage behandling. Kvinden kunne derfor godt føde i Danmark uden beregning, hvis hun gik i fødsel ifm. sin ferie her.

6. Klagesager og dialogmøder i praksissektoren

Når en patient sender en klage til Styrelsen for Patientklager over sundhedsfaglig behandling, er regionen forpligtet til at afholde en dialog, hvis patienten ønsker det, og der er tale om en ydelse, der er helt/delvist finansieret af regionen. Formålet med dialogen er, at man som patient kan få svar på uafklarede spørgsmål eller høre sundhedspersonalet forklare, hvorfor de har handlet, som de gjorde, eller hvordan de vil sikre, at det samme ikke sker for næste patient.

Hvis der er klaget over et hospital i Region Midtjylland, afholder hospitalerne selv dialogmødet, og Patientkontoret sørger alene for at videreformidle klagen til hospitalet. Patientkontoret videreformidlede i alt 1258 klagesager i 2023. I flere tilfælde er det i forbindelse med videreformidlingen nødvendigt både at tage kontakt til klager samt Styrelsen for Patientklager. Det kan eksempelvis være i tilfælde, hvor der er klaget over flere hospitaler, og klager har ønsket dialog.

Er der klaget over behandling i praksissektoren eller ved en praktiserende tandlæge, sørger Patientkontoret for, at dialogmøderne bliver afholdt inden for lovens frist på 4 uger. Ved klager over praksissektoren og privatpraktiserende tandlæger, hvor der ikke er ønsket dialog, sørger Styrelsen for Patientklager selv for at sende sagen ud til den pågældende praksis, og Region Midtjyllands Patientkontor er derfor ikke en del af sagsbehandlingen.

Når en patient har takket ja til en dialog, kontakter Patientkontoret klageren for at vejlede om, hvordan dialogmødet kommer til at foregå. Herefter bliver der taget kontakt til det behandlingssted, der er klaget over, og der bliver fastsat et tidspunkt for dialogmødet. Patientkontoret fungerer som vært ved dialogmøderne, der fortrinsvis afholdes virtuelt, idet kontoret oplevede gode erfaringer hermed under COVID-19.

Efter dialogmødet skal klager tage stilling til, om klagen skal frafalde eller fastholdes, og Patientkontoret sørger for, at både behandlingsstedet, der er klaget over samt Styrelsen for Patientklager får besked om klagers beslutning.

I 2023 er der afholdt 33 dialogmøder i praksissektoren. Der blev afholdt 25 dialogmøder i 2022. Det er Patientkontorets oplevelse, at muligheden for at gennemføre virtuelle dialogmøder i stedet for ved personligt fremmøde, har medvirket til, at flere – både klager og de sundhedsfaglige personer fra praksissektoren – har takket ja til at deltage i en dialogsamtale. Ydermere har sagsbehandlingstiden hos Styrelsen for Patientklager gennem 2022 været nedadgående. Det vil for klageren ofte have betydning for relevansen af en dialogsamtale, hvor gammel en klagesag er.

7. Det kommende år

I 2024 har Patientkontoret en forventning om at opretholde en driftssituation, hvor der sikres lave svartider på borgernes henvendelser. Samtidig med den gode borgerrettede service, har Patientkontoret også en ambition om at få mere fokus på Patientkontorets øvrige opgaver, bl.a. de mere tværgående projekter, for at sikre en bedre opgaveløsning, ensretning og optimal ressourceanvendelse. Patientkontoret vil i 2024 prioritere følgende opgaver:

Ny patientrådgivning

Som en del af regeringens Sundhedspakke fra 2023, er det besluttet, at der skal etableres en ny, styrket patientrådgivningsfunktion for patienter med livstruende sygdomme (bekendtgørelse om maksimale ventetider). Der skal således ske en udvidelse af de eksisterende Patientkontorer i alle landets regioner, og Patientkontoret i Region Midtjylland vil prioritere at etablere dette i starten af 2024. Dette gøres bl.a. ved at oprette en særskilt digital blanket til området, ligesom der er dedikerede medarbejdere til at håndtere sagerne, så det sikres, at der altid er lavest mulig svartid på denne type henvendelser. Der planlægges endvidere fælles undervisningsaktiviteter med hospitalernes forløbskoordinatorer.

Klagesager og dialogsamtaler

Styrelsen for Patientklager omlagde sine arbejdsgange i 2023, hvilket havde en afsmittende effekt på Patientkontorets arbejde med klagesagerne. Det er forventningen, at der sker yderligere ændringer i styrelsens måde at håndtere klagesagerne på, hvorfor dette vil medføre yderligere ændringer af Patientkontorets håndtering af området. Derfor vil der i 2024 være fokus på området og ske løbende ændringer og optimering af egne processer.

Sundhedsjournalen

Patientkontoret håndterer henvendelser fra borgerne ift. deres sundhedsjournal. Dette kan bl.a. være spørgsmål om, hvorfor visse forløb ikke kan ses i journalen. Opgaven indebærer et løbende samarbejde med regionens IT-afdeling. Der blev etableret et større samarbejde på tværs i organisationen i 2023, og dette arbejde skal fortsat prioriteres i 2024 for at sikre, at vejlederne giver patienterne den bedst mulige service, holder sagsbehandlingstiden nede samt giver borgerne en fyldestgørende forklaring.

Videreudvikling af den digitale henvendelsesform

I 2023 gik Patientkontoret i gang med at udvikle en digital håndtering af anmodninger fra privathospitalerne. Det er forventningen, at løsningen kan testes og videreudvikles mhp. gradvis udrolning til privathospitalerne i 2024.

Undervisning

Patientkontoret vil i 2024 have et løbende fokus på vidensdeling og sikre, at der sker relevant undervisning af kontorets medarbejdere, herunder at flere patientvejledere får mulighed for at tage kursusfaget Sundhedsret på Aarhus Universitet. Herudover er det ambitionen, at patientvejlederne kan bidrage med den store faglige viden internt i koncernen men også eksternt.

8. Om Patientkontoret

Patientkontoret har til opgave at:

- Informere, vejlede og rådgive om patientrettigheder, herunder reglerne om adgang til behandling, frit og udvidet frit sygehusvalg
- vejlede om ventetider og reglerne om klage- og erstatningsadgang inden for sundhedsvæsenet
- Patientkontoret er Nationalt Kontaktpunkt og har dermed til opgave at informere, vejlede og rådgive patienter fra EU-/EØS-lande, Færøerne og Grønland om adgang til behandling og rettigheder m.v.

Patientvejlederne er uafhængige af administrationen ved behandling af enkeltsager, der hører under Patientkontorets opgaver.

Udover de i lovgivningen fastsatte opgaver, varetager Patientkontoret også en del øvrige opgaver. Af større opgaver, som i Region Midtjylland er henlagt til Patientkontoret, kan nævnes:

- Den centrale omvisiteringsfunktion
- Vejledning til hospitalerne i den intelligente brevskafe
- Besvarelse af borgerhenvendelser til e-journal, herunder privatmarkering af journaloplysninger og opslag
- Dialogmøder på praksisområdet, inkl. praktiserende tandlæger
- Konsulentfunktion og undervisning i patientrettigheder for koncernen

Patientkontoret i Region Midtjylland er placeret i Regionshuset Viborg. I 2022 blev bemanningen øget til i alt 21 medarbejdere. Patientkontorets faglige baggrund er fordelt, så der er 14 sygeplejersker, 3 lægesekretærer, 3 administrativt uddannede medarbejdere og en vicekontorchef. Herudover er der tilknyttet juridisk bistand til kontoret.

På hjemmesiden www.patientkontoret.rm.dk kan man læse mere om Patientkontoret samt finde rådgivning og vejledning om patientrettigheder.

Patientkontorets opgaver er reguleret i Sundhedslovens § 51 samt bekendtgørelse nr. 1659 af 27. december 2013.

9. Bilag: Patientkontorets funktion og opgaver

Patientkontorets opgaver er reguleret i sundhedslovens § 51 samt § 51a og bekendtgørelse nr. 1659 af 27.12.2013:

Sundhedslovens § 51

Regionsrådet opretter et eller flere patientkontorer, der har til opgave at informere, vejlede og rådgive patienter om patienters rettigheder, herunder reglerne om adgang til behandling, frit og udvidet frit sygehusvalg m.v., ventetider m.v. og reglerne om klage- og erstatningsadgang inden for sundhedsvæsenet. Patientkontorerne har desuden til opgave at informere, vejlede og rådgive patienter fra EU-/EØS-lande, Færøerne og Grønland om adgang til behandling og rettigheder m.v.

Stk. 2. Patientkontorerne skal informere praktiserende læger og speciallæger om reglerne om frit og udvidet frit sygehusvalg m.v. og om deres patienters valgmuligheder i sygehusvæsenet, jf. §§ 86 og 87.

Stk. 3. Patientkontorerne kan modtage alle klager og henvendelser vedrørende de i stk. 1 nævnte opgaver og skal efter anmodning bistå med at udfærdige og fremsende henvendelser til rette myndighed.

Stk. 4. Med patientens mundtlige eller skriftlige samtykke kan sundhedspersoner videregive oplysninger til patientvejledere på patientkontorerne om patientens helbredsforhold, øvrige rent private forhold og andre fortrolige oplysninger til brug for rådgivning og bistand til patienten. Samtykke kan afgives til den sundhedsperson, der videregiver oplysninger, eller til den patientvejleder, der modtager oplysninger. Videregivelse af oplysninger skal indføres i patientjournalen. Patienten kan på ethvert tidspunkt af det aktuelle behandlingsforløb frabede sig, at oplysningerne videregives. Sundhedsministeren fastsætter nærmere regler om videregivelse og registrering af oplysninger og samtykke.

Stk. 5. Klager, anmeldelser m.v., som sendes til patientkontoret, anses for indgivet hos rette myndighed på det tidspunkt, hvor de modtages i patientkontoret.

Stk. 6. Sundhedsministeren kan fastsætte nærmere regler om patientkontorernes opgaver og funktioner. Ministeren kan endvidere fastsætte regler om patientkontorernes vejledning af patienter om behandling i udlandet og om patientkontorernes vejledning af personer fra andre EU-/EØS-lande, Færøerne og Grønland om behandling her i landet m.v.

Stk. 7. Regionsrådet fastsætter nærmere retningslinjer for patientkontorernes stedlige og organisatoriske placering samt for deres virksomhed, herunder for, hvilke forhold der skal oplyses i patientkontorernes årsberetning. De nævnte retningslinjer indsendes til sundhedsministeren.

Stk. 8. Patientkontorerne udarbejder årsberetninger for deres virksomhed. Årsberetningerne indsendes til sundhedsministeren.

§ 51 a.

Styrelsen for Patientklager indsamler oplysninger til brug for rapportering til Kommissionen, herunder til brug for Kommissionens udarbejdelse af rapporter m.v. om grænseoverskridende sundhedsydelser. Det påhviler regionsråd og kommunalbestyrelser at give oplysninger til Styrelsen for Patientklager herom.

Stk. 2. Styrelsen for Patientklager koordinerer patientkontorernes virksomhed vedrørende grænseoverskridende sundhedsydelser.

Stk. 3. Sundhedsministeren kan fastsætte nærmere regler om indsamling af oplysninger til brug for rapportering til Kommissionen og om Styrelsen for Patientklagers koordination af patientkontorernes virksomhed vedrørende grænseoverskridende sundhedsydelser.

Bekendtgørelse nr. 1659/2013

§ 1. Patientkontorerne har til formål at yde information, vejledning og rådgivning vedrørende patientrettigheder m.v. og er uafhængige af instruktioner fra regionsråd vedrørende patientkontorernes informations-, rådgivnings- og vejledningsfunktioner.

§ 2. Patientkontorerne skal efter anmodning fra en patient bistå med vejledning og rådgivning om patientrettigheder, herunder reglerne for frit og udvidet frit sygehusvalg, ret til hurtig udredning, behandlingsfrister og reglerne på klage- og erstatningsområdet samt reglerne for behandling i udlandet.

Stk. 2. Patientkontorerne skal desuden bistå patienter, der ønsker at benytte det frie og udvidede frie sygehusvalg m.v., med at finde et sygehus, der kan varetage den pågældende behandling, og vejlede om, hvorledes der kan ske viderehenvielse dertil.

Stk. 3. Patientkontorerne skal endvidere bistå en patient med videresendelse og udformning af klager eller erstatningskrav til rette myndighed.

Stk. 4. Bistand efter stk. 1 omfatter også forhold vedrørende private sygehuse og klinikker.

§ 3. Patientkontorerne skal efter anmodning fra patienten informere om

1. standarder og retningslinjer for kvalitet og sikkerhed i sundhedsvæsenet,
2. regler for tilsyn med og evaluering af sundhedstjenesteydere,
3. hospitalers tilgængelighed for handicappede, og
4. om en sundhedsperson, der virker i Danmark, er autoriseret, hvorvidt der er fastsat begrænsninger i den pågældendes udøvelse af virksomhed, samt om autorisationen er tidsbegrænset.

§ 4. Patientkontorerne skal yde generel information om sundhedsvæsenets ydelser, herunder undersøgelse, behandling, pleje, genoptræning og service.

§ 5. Patientkontorerne bidrager til, at der sker afklaring af eventuelle misforståelser mellem patienter og sundhedspersoner i forbindelse med patientbehandlingen på regionsrådenes sygehuse.

§ 6. Patientkontorerne skal informere praktiserende læger og praktiserende speciallæger om reglerne om frit og udvidet frit sygehusvalg, ret til hurtig udredning og behandlingsfrister.

Stk. 2. Efter anmodning fra en praktiserende læge eller praktiserende speciallæge skal patientkontorerne rådgive denne om en patients rettigheder vedrørende frit og udvidet frit sygehusvalg, ret til hurtig udredning og behandlingsfrister.

§ 7. Patientkontorerne skal videresende relevante informationer, der ikke indeholder personoplysninger, til Regionsrådet, som løbende skal benytte disse til udvikling af service, behandlingskvalitet og patientsikkerhed i Regionsrådets sundhedsvæsen.

§ 8. Efter anmodning fra et nationalt kontaktpunkt etableret i medfør af Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2011/24/EU af 9. marts 2011 om patientrettigheder i forbindelse med grænseoverskridende sundhedsydelser yder patientkontorerne bistand til afklaring af en dansk fakturas indhold.

§ 9. Bekendtgørelsen træder i kraft den 1. januar 2014.

Stk. 2. Samtidig ophæves bekendtgørelse nr. 1750 af 21. december 2006 om de regionale patientkontorers opgaver og funktioner.