

Patientkontorets Årsberetning 2024

Indholdsfortegnelse

1. Indledning	3
2. Særligt om år 2024 i Patientkontoret	4
Aktivitetsniveau og servicemål	4
Etablering af den nye styrkede patientrådgivning	4
Opsigelse af aftale på psykiatriområdet	4
Udviklingsinitiativer	5
Kompetenceudvikling	6
Deltagelse i regionale og tværregionale arbejdsgrupper	7
3. Henvendelser til Patientkontoret	8
4. Statistik fra den centrale omvisiteringsfunktion	10
Generelt om patientrettigheder	10
5. Patientmobilitetsdirektivet om sundhedsydelser i et EU/EØS-land	12
6. Klagesager og dialogmøder i praksissektoren	13
7. Ny styrket Patientrådgivning	14
8. Det kommende år	15
9. Resume af årsberetning	16
10. Om Patientkontoret	17
11. Bilag: Patientkontorets funktion og opgaver	18
Sundhedslovens § 51	18
§ 51 a	18
Bekendtgørelse nr. 1659/2013	19

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 nye aktiviteter, herunder den nye styrkede patientrådgivning på området for maksimale ventetider (kræft og visse hjertesygdomme).

Årsberetningen indledes med et kapitel, der beskriver, hvad der har været særligt for Patientkontoret i 2024, og herefter følger kapitel 3 med et samlet overblik over henvendelserne. I kapitel 4 uddybes nogle af tallene vedrørende Patientkontorets største opgave, den centrale omviseringsfunktion. Kapitel 5 beskriver kort den del af EU-området, som Patientkontoret varetager ved at være regionens Nationale Kontaktpunkt. Kapitel 6 vedrører klagesagsområdet, og kapitel 7 vedrører den nye styrkede patientrådgivning. Kapitel 8 skitserer kort nogle af de planer, der er lagt for 2025. Bagest i årsberetningen kan du læse nærmere om selve Patientkontoret.

Hvis du ønsker en kort gennemgang af hele årsberetningen, er du velkommen til at se et resume heraf i kapitel 9.

God læselyst!

2. Særligt om år 2024 i Patientkontoret

Aktivitetsniveau og servicemål

Der ses et fald i antallet af henvendelser i 2024 sammenlignet med 2023 og 2022 således, at det samlede antal henvendelser nu ligger på det forventede niveau. Dette tilskrives, at der de sidste to år er sket en pukkelafrvikling på regionens offentlige hospitaler efter COVID19 og sygeplejerskestrejken i 2021, hvilket har givet længere ventetid på udredning og behandling på regionens offentlige hospitaler; jo længere ventetid på de offentlige hospitaler, jo flere henvendelser til Patientkontoret.

Patientkontoret havde i 2024 som målsætning at besvare henvendelser hurtigst muligt og gerne indenfor 2-3 hverdage i normaldriftssituationer og udenfor ferieperioder.

Med undtagelse af perioden omkring sommerferien, har svartiden gennem hele året holdt sig indenfor målsætningen, og i årets sidste måneder er henvendelserne fortrinsvis blevet svaret indenfor bare én hverdag.

FRA PATIENTKONTORETS HVERDAG

Mammografi

En patient henvises fra sin praktiserende læge til en diagnostisk brystundersøgelse. Hospitalet tilbyder patienten et års ventetid. Patienten kontakter Patientkontoret, som vejleder og omvisiterer hende til det privathospital, som regionen har indgået en udbudsaftale med, og hvor patienten kan få sin diagnostiske undersøgelse udført inden for fristen på 30 dage.

Etablering af den nye styrkede patientrådgivning

I forbindelse med etablering af den nye styrkede patientrådgivning vedrørende maksimale ventetider har både patientvejledere, administrative medarbejdere og ledelse arbejdet intenst med at tilrettelægge en vejledning, der opfylder regeringens krav herom.

For at sikre, at patienterne informeres om deres rettigheder samt muligheden for at kontakte en patientvejleder, er der sket en opdatering af Patientkontorets hjemmeside og hospitalernes indkaldelsesbreve. Herudover har regionens praktiserende læger fået en særlig orientering. To af kontorets patientvejledere har som opgave at prioritere disse sager og håndtere dem forud for andre sager.

Du kan læse mere om den nye styrkede patientrådgivning i kapitel 7.

Opsigelse af aftale på psykiatriområdet

I oktober 2024 opsigte en privat leverandør inden for børne- og ungepsykiatri sin aftale med Danske Regioner. Dette betød konkret, at Patientkontoret ikke længere kunne omvisitere patienter til stedet - hverken til udredning eller behandling. Derudover havde det betydning for de patienter, der allerede havde et forløb på stedet, som i mange tilfælde blev afbrudt, hvorefter patienternes forløb skulle flyttes tilbage til det offentlige sundhedsvæsen.

For at sikre en hurtig og ensartet håndtering af henvendelser fra de pårørende på dette område, nedsatte Patientkontoret en særlig arbejdsgruppe bestående af fire patientvejledere, der som de eneste håndterede disse sager. Udover at vejlede borgerne om processen samt andre udrednings- og behandlingsmuligheder, sikrede arbejdsgruppen også, at der blev givet vejledning om muligheden for at klage og søge erstatning.

Endelig deltog en af de fire patientvejledere i tværgående møder med Danske Regioner, den private leverandør af sundhedsydelser og den offentlige hospitalsafdeling, hvor man på bedste vis søgte at etablere klare arbejdsgange for håndteringen af patientforløbene til mindst mulig gene for borgerne.

FRA PATIENTKONTORETS HVERDAG

Lange ventetider i børnepsykiatrien

Faderen til en 9-årig pige kontakter Patientkontoret, da pigen har fået halvandet års ventetid til en afklarende samtale i børnepsykiatrien. Pædagogisk Psykologisk Rådgivning (PPR), har tidligere fulgt pigen gennem et længere forløb og nu henvist hende til videre udredning. Faderen vejledes om mulighederne for frit sygehusvalg og det udvidede frie sygehusvalg. Der er imidlertid ingen offentlige sygehuse, hverken i hjemregionen eller andre regioner i landet, der kan tilbyde udredning inden for den gældende frist. Også på det udvidede frie sygehusvalg er ventetiderne lange. Familien vælger omvisitering til en privat klinik, med ni måneders ventetid.

Udviklingsinitiativer

Udover at varetage den daglige drift og løbende arbejde på at holde ventetiden nede, arbejder Patientkontoret også med kvalitet i den ydede indsats. Der blev i 2024 arbejdet med følgende initiativer:

Sundhedsjournalen (e-journalen)

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

Henvendelserne drejer sig bl.a. om, at patienten 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. I de tilfælde, hvor patientvejlederne ikke kan komme det nærmere, 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. Patientkontoret videregiver nogle henvendelser til juridisk enhed, som har en særlig mulighed for at undersøge opslag i en database (LogAnalyser), hvor man kan se sundhedspersonens begrundelse for at lave opslaget.

FRA PATIENTKONTORETS HVERDAG

En borger undrer sig over en log-oplysning i Sundhedsjournalen

En borger har henvendt sig til Patientkontoret, da han undrer sig over en oplysning i sin personlige logliste i Sundhedsjournalen. Loglisten viser, at en navngiven sundhedsperson har foretaget et opslag i hans sundhedsjournal umiddelbart uden hans samtykke. Borgeren ønsker sagen undersøgt og få oplyst, om der eventuelt er tale om et uberettiget opslag. Det aftales med borgeren, at sagen overdrages til undersøgelse hos Region Midtjyllands juridiske kontor. Hvis borgeren herefter ønsker at klage over opslaget, kan Patientkontoret tilbyde hjælp og vejledning i forbindelse med en klagesag til Styrelsen for Patientklager. Patientkontoret hørte efterfølgende ikke mere fra patienten.

Viden til hele koncernen

Patientkontorets medarbejdere arbejder bredt med patientrettigheder og er vant til at tale med mange forskellige typer af borgere. Patientvejlederne har derfor en stor faglig indsigt i både rettigheder, men også hvordan rettighederne omsættes til praktik i patienternes sygdomsforløb. Denne viden blev også i 2024 benyttet som en ressource i resten af koncernen. Patientkontoret har flere undervisningsaktiviteter og har udover intern undervisning i koncernen også undervist på uddannelsen for sundhedsadministrative koordinatore (tidl. lægesekretærer).

Afholdelse af praksisdag

Store Praksisdag er en årlig begivenhed arrangeret af PLO-Midtjylland og MidtKraft, der samler praktiserende læger og praksispersonale i Region Midtjylland til faglig opdatering og netværk. I 2024 fandt arrangementet sted den 6. september i Herning Kongrescenter med temaet "Sammen om almen praksis – værdierne i en presset tid". Patientkontoret deltog med egen stand, hvor de praktiserende læger havde mulighed for at få svar på faglige spørgsmål f.eks. om patientrettigheder og hvordan de kan fremsøge ventetider på hospitalerne. Derudover kunne lægerne få information om Patientkontoret, herunder hvordan man kommer i kontakt med os, og hvad vi kan hjælpe borgeren med.

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, hvor det sikres, at patienterne oplyses korrekt om deres rettigheder. I 2024 har der været en større gennemgang af alle brevene, idet der skal ske en teknisk omlægning i 2025.

Klagesagsworkshop

På baggrund af ændringer i sagsbehandlingsprocessen hos Styrelsen for Patientklager gennemgik Patientkontoret i 2023 egne processer for at sikre, at klagesagerne håndteres bedst muligt. I 2024 var der en opfølgende workshop for at sikre, at beslutningerne fra 2023 var optimale. Dette medførte yderligere små justeringer og yderligere opgaveglidning fra patientvejlederne til administrativt personale.

Kompetenceudvikling

Patientkontoret har løbende fokus på kompetenceudvikling hos medarbejderne.

Igennem året har der været planlagt sparring hver 14. dag, og i slutningen af året blev der tilknyttet en fast sundhedsjurist for at kunne give hurtige og effektive svar på juridiske uklarheder ved sparringsmøderne.

Derudover har der været oplæg undervisning i:

- Anvendelse af Open AI, herunder ChatGPT
- Undervisning i reglerne vedr. høreapparater
- Gennemgang af den nye vejledning om frit sygehusvalg m.v. samt relevante afgørelser fra Styrelsen for Patientklager, som træffer afgørelser indenfor dette område
- Maksimalt ventetider samt relevante afgørelser fra Styrelsen for Patientklager
- Gennemgang af udbudsaftalerne

Patientvejlederne plejer hvert år at deltage i patientvejlederseminar sammen med patientvejlederne fra de øvrige regioner. Seminaret 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. For at sikre bedst mulig drift, var der kun 5 vejledere, der deltog i dette års seminar i Region Sjælland. På seminaret var temaet "Mødet med borgeren", og der var bl.a. oplæg om at bevare medmenneskeligheden og oplæg fra Patienterstatningen.

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 benytter den opnåede viden i nogle af de arbejdsgrupper, som Patientkontoret deltager i, både regionalt og tværregionalt, herunder:

- *Kontaktforum, Styrelsen for Patientklager* – Styrelsen for Patientklager gennemgår praksis for de regionale patientkontorer for at sikre ensartet vejledning af patienterne
- *Øvrige administrative afdelinger, Region Midtjylland* - Patientkontorets viden og konkrete informationer danner bl.a. grundlag for at arbejde med eventuelle behov for udbud på områder, hvor regionens egen kapacitet er presset.
- *Erfagruppe om det udvidede frie sygehusvalg, Danske Regioner* - Regionerne, Danske Regioner og Sundhed Danmark drøfter udbudserfaringer, forståelsesspørgsmål til kontrakterne og fremkommer løbende med nye ønsker til de fælles aftaler.
- *Tværregionalt forum vedr. maksimale ventetider*- Som følge af Sundhedspakken fra 2023 er der nedsat et tværregionalt forum for at give mulighed for faglig sparring på tværs af regionerne indenfor området vedr. maksimale ventetider. Region Midtjyllands patientkontor deltager med to patientvejledere og har været værter ved det ene af de to møder i 2024. For at inspirere de andre regioner har Patientkontoret i Region Midtjylland delt vores e-læringsmodul om maksimale ventetider med de andre regioner ifm. møderne.

3. Henvendelser til Patientkontoret

Patientkontoret har i 2024 besvaret 49.485 henvendelser, mens der i 2023 blev besvaret 55.952 henvendelser. Fra 2023 til 2024 har der således været en nedgang i antallet af besvarede henvendelser. Det sker i forlængelse af, at der i mange foregående år har været en jævn stigning. De høje tal fra 2022 og særligt 2023 skal ses i lyset af afvikling af hospitalsvæsenets pukkel ovenpå en lang periode med nedsat drift som følge af COVID-19 samt sygeplejestrejke. Dette har medført et udsving i aktiviteten – også for Patientkontoret. Det tyder på, at aktiviteten nu er på niveau med den forventede udvikling.

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 dennes pårørende. Herudover kan patientkontorets medarbejdere hjælpe med at udfylde den digitale henvendelsesblanket via kontorets Hjælpetelefon.

Nogle henvendelser afsluttes umiddelbart efter den første kontakt, hvorimod andre henvendelser kræver yderligere skriftlig eller mundtlig korrespondance. Der er derfor stor forskel på, hvor meget sagsbehandlingstid, hver enkelt henvendelse kræver. Efterfølgende kontakter til patienten 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 flere kontakter og delforløb.

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.

Tabel 1 på næste side giver et samlet overblik over anledning til henvendelser til Patientkontoret.

FRA PATIENTKONTORETS HVERDAG

Aflyst operation

En ældre patient er indstillet til en ortopædkirurgisk operation af begge hænder på et af regionens hospitaler. På grund af kapacitetsmæssige årsager aflyses og udsættes operationen. Patienten kontakter Patientkontoret, som vejleder om de private behandlingsmuligheder via det udvidede frie sygehusvalg. Patienten vejledes også om reglerne for befordring, og der aftales omvisitering.

FRA PATIENTKONTORETS HVERDAG

Spørgsmål til reglerne for befordringsgodtgørelse ved frit sygehusvalg

En patient har kontaktet Patientkontoret med spørgsmål om befordringsgodtgørelse for en tur-retur-rejse fra sin bopæl i Vestjylland til Odense Universitetshospital (OUH). Patienten har valgt at benytte det frie sygehusvalg for behandling af en kompliceret lungesygdom. Behandlingen kunne dog også være udført på Aarhus Universitetshospital (AUH), som er det nærmeste relevante hospital.

Når en patient benytter frit sygehusvalg, skal vedkommende som udgangspunkt selv betale for transporten. I nogle tilfælde kan man dog få dækket en del af udgifterne. I så fald kan man få godtgørelse svarende til prisen for transport til det nærmeste relevante hospital – i dette tilfælde AUH. Transporten til OUH dækkes derimod ikke fuldt ud.

Tabel 1

Anledning til henvendelser til Patientkontoret				
	2021	2022	2023	2024
Den centrale omvisitering¹				
Anmodning om accept	3.092	2.971	3.694	3.851
Ventetider (ikke omvisiterede)	410	14.255	13.114	9.680
Omvisiteringer	-	30.404	36.437	32.327
I alt - den centrale omvisitering	32.790	47.600	53.245	45.858
Klage og erstatning				
Klage til Styrelsen for Patientklager/Patienterstatningen	534	313	330	503
Serviceklage	79	79	57	83
Utilfredshed med patientforkøb – hospitaler/praksis	-	-	-	48
I alt - klage og erstatning	613	392	387	634
Patientrettigheder				
Spørgsmål angående rettigheder	10.214	2.300	1.057	892
Sundhedsydelser i EU/EØS-land	203	221	459	481
Genoptræning	12	3	3	4
Høreapparater ²	-	-	-	178
Maksimal ventetider – livstruende sygdom	15	9	23	142
Befordring ³	206	48	42	44
Coronarettigheder	1.215	-	-	-
I alt – patientrettigheder	11.865	2.360	1.584	1.741
Øvrige				
E-journal ⁴	557	135	470	577
Privatmarkering ⁵	-	-	-	190
Tolkebistand	10	2	1	5
Coronabekymringer	256	11	-	-
Diverse	1.405	275	265	622
I alt – øvrige	2.228	423	455	1.394
Henvendelser i alt	47.496	50.996	55.952	49.627

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

² Tallet er ikke tidligere opgjort separat

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

⁴ 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. Tallet for 2022 er lavere end andre år grundet overgang til andet IT-system, hvor der i starten var en uens registreringspraksis.

⁵ Sager, hvor patienten ønsker at få ophævet skærmning eller at få skærmet deres forløb i journalen, så det ikke er tilgængeligt for sundhedspersonalet.

Ud over henvendelserne i tabel 1, hvor Patientkontoret vejleder borgerne om klagesager, håndterer Patientkontoret årligt over 1400 klagesager, der kommer fra Styrelsen for Patientklager, som videreformidles til regionens hospitaler. Du kan læse mere om disse klagesager i kapitel 6.

4. Statistik fra den centrale omvisiteringsfunktion

I Region Midtjylland sker de fleste omvisiteringer til privathospitalerne via 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 nødvendigvis at gå gennem Patientkontoret. Patienten kan derfor selv bede hospitalsafdelingen for at flytte forløbet til et andet offentligt 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. Kan regionen ikke overholde fristen på en af de ovennævnte måder, 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 specialer. Disse private hospitaler og klinikker betragtes som samarbejdssygehuse og som en del af regionens egen kapacitet. Kan et samarbejdssygehus udrede patienten indenfor 30 dage, 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 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 indenfor den pågældende sygdom. Det forudsætter dog altid, at privathospitalet har en kortere ventetid end regionens egne hospitaler eller private samarbejdssygehuse.

I 2024 har regionen haft en frist på 60 dage for at sikre udredningen indenfor det somatiske område, men dette er nu igen 30 dage – både indenfor psykiatrien og somatikken.

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.

Tabel 2

	2021	2022	2023	2024
Den centrale omvisitering				
Frit sygehusvalg ¹	2.799	773	-	-
Ventetider (inkl. ikke omvisiterede) ²	410	14.255	13.114	9.680
Udvidet frit sygehusvalg ¹	5.572	630	-	-
Ret til hurtig udredning ¹	9.789	-	-	-
Privat samarbejdssygehus ¹	5.801	345	-	-
Anmodning om accept fra privat hospital ³	3.092	2.971	3.694	3.851
Diagnostisk undersøgelse ¹				
• Frit sygehusvalg	-	340	1.024	277
• Privat samarbejdssygehus	-	3.260	4.141	3.034
• Privat aftalesygehus DUF	-	6.480	3.990	2.042
• Privat aftalesygehus (DUF) - del af udredning	-	-	-	300
• Privat samarbejdssygehus - del af udredning	-	-	-	485
• Uspecificeret tal fra tidligere IT-system		376	-	-
Udredning og behandling ¹				
• Frit sygehusvalg	-	1.300	1.813	2.644
• Privat samarbejdssygehus	-	6.271	4.831	4.230
• Privat aftalesygehus (DR)	-	3.323	11.941	10.958
• Uspecificeret tal fra tidligere IT-system	-	1.114	-	-
Behandling (inkl. aflyst operation) ¹				
• Frit sygehusvalg	-	538	831	1.017
• Privat samarbejdssygehus	-	736	726	810
• Privat aftalesygehus	-	4.642	7.140	6.530
• Uspecificeret tal fra tidligere IT-system	-	246	-	-
Omvisitering, coronaaftale	5.327	-	-	-
I alt - den centrale omvisitering	32.790	47.600	53.245	45.858

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

² Tallet vedrører de patienter, der ikke har kunnet omvisiteres, fordi der ikke var noget behandlingstilbud at omvisitere til samt de patienter, der har valgt at bibeholde deres tid.

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.

Patientkontoret omvisiterer forløb indenfor alle faglige specialer, men der er en klar hovedvægt på det billeddiagnostiske (MR-scanning, CT-scanning, ultralyd og mammografier) og ortopædkirurgiske område. Derudover fylder øjenssygdomme og karkirurgi også antalsmæssigt.

Udover omvisiteringerne gennem Patientkontoret er der enkelte specialeområder, hvor der er sket direkte visitering fra hospitalsafdelingerne til private samarbejdssygehuse. Dette er fortrinsvis inden for det billeddiagnostiske område. Da denne direkte visitering er foregået uden for Patientkontorets regi, fremgår disse tal ikke af Patientkontorets statistik. I 2024 blev der således udover omvisiteringerne i tabel 2 foretaget 22.933 direkte visiteringer fra de offentlige hospitaler til privathospitaler.

5. Patientmobilitetsdirektivet om sundhedsydelse 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 2024 har Patientkontoret registreret 481 henvendelser fra patienter, der ønskede at få vejledning om mulighederne for at få behandling på tværs af EU/EØS-landene. Der var 459 henvendelser i 2023.

FRA PATIENTKONTORETS HVERDAG

Grænsearbejder EU-sag

En litauisk mand, der arbejder i Danmark, men som har fast bopæl i Litauen, henvender sig til Patientkontoret pga. lang ventetid til en udredning på neurologisk afdeling. Da han kun taler begrænset dansk, foregår samtalen på engelsk. Han har et særligt sundhedskort og et dansk CPR-nummer, hvilket giver ham status som grænsegænger dermed samme rettigheder som danske borgere. Da hans arbejdsplads ligger i Region Midtjylland, håndterer regionen omvisiteringen. Efter vejledning om udredningsretten vælger han at komme på et privathospital via det udvidede frie sygehusvalg.

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 eller 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 1402 klagesager i 2024.

Er der klaget over behandling i praksissektoren, sørger Patientkontoret for, at dialogmøderne bliver afholdt. Ved klager over praksissektoren, hvor der ikke er ønsket dialog, sender Styrelsen for Patientklager selv ud til den pågældende praksis.

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 afholdes virtuelt.

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

I 2024 er der afholdt 35 dialogmøder i praksissektoren.

7. Ny styrket Patientrådgivning

Som en del af regeringens Sundhedspakke fra 2023 blev det besluttet, at der skulle etableres en ny, styrket patientrådgivningsfunktion for patienter med livstruende sygdomme (Bekendtgørelse om maksimale ventetider). Den styrkede rådgivning skal ses i forlængelse af den eksisterende patientvejledning og sikre, at patienterne i højere grad kan komme i kontakt med en patientvejleder. Den bygger derfor ovenpå regionens eksisterende patientkontor.

For at sikre, at henvendelserne vedr. maksimale ventetider kan håndteres hurtigt, er der udviklet en særskilt digital blanket hertil. Blanketten kan findes via vores hjemmeside, ligesom der er link denne i patientens brev fra hospitalet. Brevene er blevet tilrettet, så rettighederne fremgår klart. Derudover er der sendt nyhed om den styrkede rådgivning til de praktiserende læger via praksis.dk.

Fordi sagerne oprettes med en særskilt blanket, kan automatiserede arbejdsgange (robotter) sørge for, at sagerne fordeles direkte til de vejledere, der prioriterer disse sager og tager dem før alle andre sager, så der altid er lavest muligt svartid. Andre medarbejdere tager over på sagerne i tilfælde af ferie/sygdom.

Adgangen til rådgivning skal være hurtig og nem, og der er derfor også sket en udvidelse af telefontiden på Patientkontorets Hjælpetelefon, så alle borgere (også borgere uden MitID) har mulighed for nemt at rette henvendelse til kontoret.

For at understøtte en høj faglighed har der været intern undervisning i kontoret, og kontorets patientvejledere har afholdt tre undervisningsseancer for nøglemedarbejdere på hospitalerne i regionen samt patientvejlederne fra landets andre regioner.

Patientkontoret fik de første henvendelser i februar og havde i alt 142 henvendelser i 2024, hvor en patient eller dennes pårørende havde behov for vejledning om maksimale ventetider. Henvendelserne har primært drejet sig om kræftområdet.

Som følge af Sundhedspakken er der tillige nedsat et tværregionalt forum for at give mulighed for faglig sparring på tværs af regionerne. Region Midtjyllands Patientkontor deltager med to patientvejledere og har været værter ved det ene af de to møder i 2024. For at inspirere de andre regioner har Patientkontoret i Region Midtjylland delt vores e-læringsmodul om maksimale ventetider med de andre regioner ifm. møderne.

FRA PATIENTKONTORETS HVERDAG

Brystkræftforløb og manglende overholdelse af maksimale ventetider

En patient kontakter Patientkontoret for at få vejledning om sine rettigheder i forbindelse med udredning for brystkræft. Hun blev i marts henvist til brystundersøgelse som led i et kræftpakkeforløb og fik en tid til første undersøgelse knap en måned senere. Patientvejlederen fortæller patienten, at de maksimale ventetider ikke er overholdt, da den første undersøgelse skal finde sted inden for 14 dage fra henvisningsdatoen. Patientkontoret kontakter derfor forløbskoordinatoren på hospitalsafdelingen, hvor det viser sig, at en administrativ fejl er årsag til den lange ventetid. Patienten får herefter en ny tid i marts måned, som sikrer, at de maksimale ventetider overholdes.

Patienten opfordres til at tage kontakt til patientvejlederen ved nye spørgsmål senere i udrednings- og eventuelt behandlingsforløb.

8. Det kommende år

I 2025 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 2025 prioritere følgende opgaver:

Patientrådgivning vedr. maksimale ventetider

For at understøtte det fremtidige samarbejde med forløbskoordinatorerne vil Patientkontoret tage initiativ til at udvikle et mødeforum mellem patientvejlederne og relevante hospitalsmedarbejdere, når disse er identificeret.

Sundhedsjournalen

Der blev etableret et større samarbejde på tværs i organisationen i 2023, og dette arbejde skal fortsat prioriteres i 2025 for at sikre, at vejlederne giver patienterne den bedst mulige service, holder sagsbehandlingstiden nede samt giver borgerne en fyldestgørende forklaring. Herudover er Patientkontoret ved at få udviklet en særskilt adgang til LogAnalyzer, som kan understøtte muligheden for at give en bedre forklaring til borgerne, der undrer sig over opslag i sundhedsjournalen. Det er forventningen, at kontoret herefter vil overtage yderligere opgaver på dette område fra den øvrige del af administrationen.

Håndtering af anmodninger

I 2023 gik Patientkontoret i gang med at udvikle en digital håndtering af anmodninger fra privathospitalerne. Projektet kunne ikke gennemføres i den tiltænkte form, og Patientkontoret vil i 2025 undersøge, om der kan være andre muligheder for at digitalisere dette arbejdsområde. Herudover vil Patientkontoret internt arbejde med at kvalitetssikre vores egen håndtering af anmodningerne.

Patientvejlederseminar

Patientkontoret i Region Midtjylland er i 2025 værter ved det årlige patientvejlederseminar, der afholdes for alle regionernes patientvejledere. Kontoret er dermed ansvarlig for at tilrettelægge et to dages seminar med relevant fagligt indhold m.v.

Undervisning

Patientkontoret vil i 2025 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.

9. Resume af årsberetning

Overordnet udvikling

I 2024 har Patientkontoret behandlet 49.485 henvendelser, hvilket er et fald fra 55.952 henvendelser i 2023. Faldet skyldes bl.a. en afvikling af ventelistepukler i det offentlige hospitalsvæsen efter COVID-19 og sygeplejerskestrejken i 2021. Svartiderne har generelt været korte, og de fleste henvendelser blev besvaret inden for én hverdag uden for ferieperioder.

Styrket patientrådgivning

Patientkontoret har implementeret en ny styrket patientrådgivning vedrørende maksimale ventetider (kræftpatienter og patienter med visse hjertesygdomme). Initiativet har medført bedre information om patientrettigheder gennem hospitalernes indkaldelsesbreve og opdateret hjemmeside. Der er udpeget to særlige medarbejdere til at håndtere disse sager, og alle sager besvares hurtigst muligt og gerne indenfor samme dag. Alle patientvejlederne er blevet undervist i reglerne. I 2024 modtog Patientkontoret 142 henvendelser om maksimale ventetider. De fleste af disse vedrørte kræftområdet.

Omvisitering og patientrettigheder

Den centrale omvisiteringsfunktion er fortsat en af Patientkontorets største opgaver. I 2024 håndterede kontoret 45.858 omvisiteringer, hvilket er et fald fra 53.245 i 2023. Det skyldes et mindre pres på hospitalskapaciteten. Patientkontoret har desuden håndteret en række henvendelser vedrørende Sundhedsjournalen, herunder log-opslag og privatmarkering af journaler.

Udviklingsinitiativer

For at forbedre kvaliteten af arbejdet har Patientkontoret arbejdet med følgende initiativer:

- Forbedring af indkaldelsesbreve: Sammen med IT, Koncern Kommunikation og Sundhedsplanlægning har Patientkontoret gennemgået og opdateret hospitalernes indkaldelsesbreve for at sikre, at patienterne får korrekt og tydelig information om deres rettigheder.
- Deltagelse i Store Praksisdag: Patientkontoret deltog med en stand på Store Praksisdag, hvor praktiserende læger fik vejledning om patientrettigheder, ventetider og hvordan de kan hjælpe deres patienter med at navigere i sundhedssystemet.
- Kompetenceudvikling: Medarbejderne har deltaget i undervisning om bl.a. anvendelse af ChatGPT, høreapparatregler og det frie sygehusvalg. Der er også tilknyttet en sundhedsjurist til kontoret for at sikre hurtige og præcise svar på juridiske spørgsmål.

Øvrige opgaver og tværgående funktioner

Ud over rådgivning om patientrettigheder og omvisitering varetager Patientkontoret en række andre opgaver. Kontoret fungerer som Nationalt Kontaktpunkt for patienter, der søger behandling i et andet EU/EØS-land. Derudover spiller Patientkontoret en central rolle i klagesagsbehandlingen, hvor det årligt videreformidler over 1.400 klagesager til hospitalerne og afholder dialogmøder i praksissektoren. Kontoret deltager også i udviklingen af sundhedssystemets administrative processer, bl.a. gennem udformning af indkaldelsesbreve og samarbejde med hospitalerne om ventetider og patientforløb. Desuden bidrager Patientkontoret til vidensdeling og undervisning af sundhedsprofessionelle, både internt i regionen og i nationale fora.

10. 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 omviseringsfunktion
- Vejledning til hospitalerne i den intelligente brevskebelon
- 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. 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.

11. 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 viderehenvisning 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.