

Patientkontorets Årsberetning 2025



Indholdsfortegnelse

1. Indledning	3
2. Særligt om år 2025 i Patientkontoret	4
Aktivitetsniveau og servicemål	4
Udviklingsinitiativer	4
Kompetenceudvikling	5
Deltagelse i regionale og tværregionale arbejdsgrupper	6
3. Henvendelser til Patientkontoret	7
4. Statistik fra den centrale omvisiteringsfunktion	9
Generelt om patientrettigheder	9
5. Patientmobilitetsdirektivet om sundhedsydelse i et EU-/EØS-land	11
6. Klagesager og dialogmøder i praksissektoren	12
7. Styrket Patientrådgivning	13
8. Det kommende år	14
9. Resume af årsberetning	15
10. Om Patientkontoret	16
11. Bilag: Patientkontorets funktion og opgaver	17
Sundhedslovens § 51	17
§ 51 a	17
Bekendtgørelse nr. 1659/2013	18

1. Indledning

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

Årsberetningen indledes med et kapitel, der beskriver, hvad der har været særligt for Patientkontoret i 2025, 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 styrkede patientrådgivning vedr. kræft- og hjertesygdomme. Kapitel 8 skitserer nogle af de planer, der er lagt for 2026. 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 2025 i Patientkontoret

Aktivitetsniveau og servicemål

I 2025 har Patientkontoret håndteret 51.542 henvendelser, hvilket er en lille, forventet stigning i forhold til sidste år.

Patientkontoret havde i 2025 som målsætning at besvare henvendelser hurtigst muligt og gerne indenfor 1-3 hverdage i normaldriftssituationer og udenfor ferieperioder.

Med undtagelse af perioden omkring sommerferien, har svartiden gennem hele året holdt sig indenfor målsætningen, og i store dele af året er henvendelserne besvaret indenfor bare én hverdag.

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 2025 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.

Henvendelserne drejer sig bl.a. om, at patienten ikke kan finde alle sine forløb i sundhedsjournalen på sundhed.dk, eller at borgeren har spørgsmål til log-listen, hvor man kan se, hvilke sundhedspersoner, der har slået op på ens helbredsoplysninger.

Patientvejlederen ser indledningsvist på, om der kan gives en umiddelbar forklaring. I de tilfælde, hvor der kan ligge en teknisk forklaring bag, rettes der henvendelse til regionens IT-afdeling, der bistår med yderligere teknisk undersøgelse, hvorefter patientvejlederen kan svare borgeren. Patientkontoret har tidligere videregivet nogle henvendelser til juridisk enhed, som havde en særlig mulighed for at undersøge opslag i en database. Patientkontoret har nu selv fået udviklet et værktøj (LogAnalyzer), hvor man kan se sundhedspersonens begrundelse for at lave opslaget, så Patientkontoret selv kan undersøge opslaget nærmere og give patienten en forklaring herfor. Dette gør sagsbehandlingstiden kortere til gavn for patienten.

FRA PATIENTKONTORETS HVERDAG

Case 1

Borger undrer sig over log-oplysninger i Sundhedsjournalen

En borger har henvendt sig, da han undrer sig over oplysninger i sin personlige logliste i Sundhedsjournalen, som viser, at en navngiven sundhedsperson har foretaget flere opslag i journalsystemet MidtEPJ. Borgeren er i behandling hos den pågældende sundhedsperson, men finder det mistænkeligt, at sundhedspersonen har tilgået hans journal flere gange.

Patientkontoret kan via LogAnalyzer se de begrundelser, som sundhedspersonen har angivet ifm. de pågældende opslag. Borgeren finder ikke at begrundelserne er fyldestgørende, hvorfor henvendelsen sendes til det pågældende hospital mhp. at give borgeren en uddybende forklaring. Borgeren orienteres videre om sine klagemuligheder og tilsendes link til klageskema.

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 2025 benyttet som en ressource i resten af koncernen, f.eks. i form af tværgående sparring, undervisning m.v.

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 - "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 2025 har der været en større gennemgang af alle brevene for at understøtte en bedre visning på håndholdte enheder. Dette har medført en mere kortfattet og præcis ordlyd for at afkorte teksterne. Derudover har der været et større arbejde med at klargøre breve til nye rettigheder indenfor børneungepsykiatrien i starten af 2026.

Kompetenceudvikling

Patientkontoret har løbende fokus på kompetenceudvikling hos medarbejderne.

Igennem året har der været planlagt sparring hver 14. dag, og der er tilknyttet en fast sundhedsjurist for at kunne give hurtige og effektive svar på juridiske uklarheder ved sparringsmøderne. I slutningen af 2025 har patientkontoret foretaget en større ændring af sparringsmødernes struktur samt iværksat digital understøttelse, hvilket er med til at sikre en bedre mulighed for vidensdeling.

Patientkontoret håndterer knap 3.500 henvendelser fra privathospitaler årligt, hvor de anmoder om at ændre eller tilføje yderligere til de udrednings- og behandlingskoder, patienten er omvisiteret med. For at sikre en mere ensartet håndtering af anmodningerne, har Patientkontoret i 2025 nedsat en gruppe af patientvejledere, der håndterer alle anmodninger. Dette sikrer, at kontoret selv har en høj og ensartet kvalitet i arbejdet, samtidig med at man mere effektivt kan se mønstre og uhensigtsmæssigheder, som kan gives videre i organisationen.

Da Patientkontorets arbejde i høj grad består af at træffe forvaltningsretlige afgørelser, har der igennem 2025 været et undervisningsforløb i forvaltningsretlige emner, herunder reglerne om parter, notatpligt, samtykke, tavshedspligt m.v. Forløbet har været som en fælles undervisning for både patientvejledere og administrativt personale.

Derudover har der været oplæg/undervisning i:

- Nyt patientklagesystem
- Ny abortlovgivning
- Databeskyttelse og sikkerhedsbrud

I slutningen af året har Patientkontoret taget initiativ til at styrke kendskabet til og samarbejdet med regionens Kørselskontor, der er ansvarlig for at træffe afgørelse om patienternes mulighed for befordring og -godtgørelse. Der er derfor opstartet et forløb med udveksling på tværs af kontorerne for at styrke kendskabet til hinanden samt at videreformidle Patientkontorets kendskab til bl.a. sundhedsvæsenet.

Patientvejlederseminar

I 2025 var Region Midtjyllands Patientkontor arrangør og vært for det årlige landsdækkende seminar, afholdt i Regionshuset i Viborg. Seminaret udgør et centralt fagligt udviklingsrum og bidrager til at styrke både kompetencer, kvalitet og ensartet praksis på tværs af regionerne.

Første dag blev indledt med velkomst ved regionens lægefaglige direktør og et perspektiverende oplæg fra Social Sundhed Danmark, som skærpede opmærksomheden på social ulighed i sundhed og betydningen af tværgående samarbejde om de mest sårbare patienter. De efterfølgende

oplæg om håndtering af forhåndsgodkendelser på det EU-retlige område, reglerne om fravalg af genoplivning samt rammer og grænser for opslag i patientjournaler bidrog til en fælles faglig afklaring af komplekse juridiske og sundhedsfaglige problemstillinger. Det styrker grundlaget for korrekt og ensartet sagsbehandling.

Et oplæg fra Styrelsen for Patientklager gav øget indsigt i samarbejdet med det sagkyndige korps og den sundhedsfaglige screening af klagesager. Det har bidraget til en bedre forståelse af myndighedssamarbejdet og understøtter en mere kvalificeret vejledning af patienter i klagesystemet. Efterfølgende var der korte oplæg fra alle regionerne og dialogen i forbindelse hermed styrkede netværkene og gav mulighed for at dele konkrete erfaringer, løsninger og praksis – et vigtigt bidrag til fortsat udvikling og harmonisering på tværs af landet.

Seminarets anden dag havde fokus på Patientkontorets kerneopgave: samtalen med patienter og pårørende. Oplægget om den svære telefonsamtale gav konkrete redskaber til at håndtere følelsesmæssigt belastede og komplekse henvendelser med både faglighed og empati. Det styrker kvaliteten i den direkte borgerkontakt og understøtter medarbejdernes arbejdsmiljø i en opgave, der ofte er krævende. Det afsluttende oplæg fra International Sygesikring i Styrelsen for Patientsikkerhed gav opdateret viden om regler og praksis vedrørende pensionister og gravide EU-borgere.

Samlet set har seminaret bidraget til kompetenceløft, styrket tværregional koordinering og en mere robust opgaveløsning i Patientkontorerne. Patientkontoret har modtaget stor ros for både afviklingen og for det høje faglige niveau, som understøtter den fortsatte udvikling af området.

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.
- *Følgegruppe, privat patientrådgivning (DinPatientguide)* – Efter etablering af den private patientrådgivning er der nedsat en arbejdsgruppe på tværs af alle regionerne samt Danske Regioner, Sundhedsstyrelsen, Danske Patienter og den private udbyder. Følgegruppen skal følge arbejdet med etablering og drift af den private patientrådgivning, samt være et forum til dialog mellem de involverede aktører.

3. Henvendelser til Patientkontoret

Patientkontoret har i 2025 besvaret 51.542 henvendelser, mens der i 2024 blev besvaret 49.485 henvendelser. Der er tale om lille, men forventet stigning. Der er tidligere set høje tal i 2023, som skal ses i lyset af afvikling af hospitalsvæsenets pukkel ovenpå en lang periode med nedsat drift som følge af COVID-19 samt sygeplejestrøje. Dette medførte et udsving i aktiviteten – også for Patientkontoret. Efter dette udsving ses det, 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. 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

Case 2

Lang ventetid på udredning af demens

Et ægtepar kontakter Patientkontoret, da manden er henvist af sin egen læge på mistanke om demens. Patienten modtager en indkaldelse med et års ventetid på et af Region Midtjyllands hospitaler.

Ægteparret vejledes i deres ret til frit sygehusvalg og udvidet frit sygehusvalg. Der er midlertidig ingen aftaler mellem private hospitaler og Danske Regioner på området, hvorfor der aftales omvisitering til et offentligt hospital i en anden region med kortere ventetid. Ægteparret vejledes desuden i befordringsreglerne.

FRA PATIENTKONTORETS HVERDAG

Case 3

Udredning af skuldersmerter

En 24-årig kvinde har slået sin skulder og bliver af sin praktiserende læge henvist til udredning på et af Region Midtjyllands hospitaler. Hendes tid til udredning ligger uden for fristen på 30 dage.

Patienten henvender sig digitalt til patientkontoret via sit indkaldelsesbrev, hvori der er et direkte link til Patientkontorets henvendelsesformular. Patienten er i sit brev blevet oplyst om, at Region Midtjylland har en samarbejdsaftale med et privathospital, der kan udrede hende inden for fristen. Patienten ønsker derfor at benytte sig af den mulighed, og patientvejledere sørger for omvisitering til privathospitalet.

Tabel 1

	2023	2024	2025
Den centrale omvisitering¹			
Anmodning om accept ²	3.694	3.851	3.457
Ventetider (ikke omvisiterede) ³	13.114	9.680	11.405
Omvisiteringer	36.437	32.327	32.401
I alt - den centrale omvisitering	53.245	45.858	47.263
Klage og erstatning			
Klage til Styrelsen for Patientklager/Patienterstatningen	330	503	543
Serviceklage	57	83	78
Utilfredshed med patientforkøb – hospitaler/praksis	-	48	43
I alt - klage og erstatning	387	634	664
Patientrettigheder			
Spørgsmål angående rettigheder	1.057	892	1.016
Sundhedsydelse i EU/EØS-land	459	481	402
Genoptræning	3	4	2
Høreapparater ⁴	-	178	148
Maksimale ventetider – livstruende sygdom	23	142	294
Befordring	42	44	60
I alt – patientrettigheder	1.584	1.741	1.922
Øvrige			
Borgerbreve ⁵	-	-	119
E-journal	470	577	535
Privatmarkering ⁶	-	190	221
Tolkebistand	1	5	3
Vejledning om ventetider ³	-	-	106
Diverse	265	622	709
I alt – øvrige	455	1.394	1.693
Henvendelser i alt	55.952	49.627	51.542

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

² En anmodning om accept vedrører henvendelser fra privathospitaler, hvor der forespørges om tilladelse til at foretage yderligere/anden undersøgelse/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.

³ "Ventetider (ikke omvisiterede)" dækker over de tilfælde, hvor en patient har henvendt sig med formål om at blive omvisiteret, men hvor det ikke har været muligt, fordi der ikke var noget behandlingstilbud at omvisitere til samt de patienter, der har valgt at bibeholde deres tid. "Vejledning om ventetider" dækker over henvendelser, hvor en patient har henvendt sig med henblik på vejledning/oplysning omkring ventetider.

⁴ Tallet er først opgjort separat fra 2024.

⁵ Tallet opgøres separat fra 2. kvartal 2025 og omhandler de 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.

⁶ 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 1.500 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, da patienten selv kan iværksætte retten om det frie sygehusvalg og bede hospitalsafdelingen om 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 derfor 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 undersøgelse/behandling. 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 datoen, 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

	2023	2024	2025
Den centrale omvisitering			
Ventetider (inkl. ikke omvisiterede) ¹	13.114	9.680	11.405
Anmodning om accept fra privat hospital	3.694	3.851	3.457
Diagnostisk undersøgelse			
• Frit sygehusvalg	1.024	277	305
• Privat samarbejdssygehus	4.141	3.034	5.362
• Privat aftalesygehus DUF	3.990	2.042	2.282
• Privat aftalesygehus (DUF) - del af udredning	-	300	551
• Privat samarbejdssygehus - del af udredning	-	485	786
Udredning og behandling			
• Frit sygehusvalg	1.813	2.644	2.531
• Privat samarbejdssygehus	4.831	4.230	6.076
• Privat aftalesygehus (DR)	11.941	10.958	6.813
Behandling (inkl. aflyst operation)			
• Frit sygehusvalg	831	1.017	1.186
• Privat samarbejdssygehus	726	810	1.257
• Privat aftalesygehus	7.140	6.530	5.252
I alt - den centrale omvisitering	53.245	45.858	47.263

¹ 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.

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 2025 blev der således udover omvisiteringerne i tabel 2 foretaget 20.598 direkte visiteringer fra de offentlige hospitaler til privathospitaler.

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

International Sygesikring under Styrelsen for Patientsikkerhed fungerer som Danmarks koordinerende nationale kontaktpunkt for behandling i EU/EØS-landene. Enheden giver overordnet vejledning om retten til tilskud til behandling i et andet EU/EØS-land samt generel information til borgere fra EU/EØS-lande, der ønsker behandling i Danmark. Dermed sikrer International Sygesikring en ensartet og korrekt anvendelse af EU-reglerne.

De regionale patientkontorer varetager den lokale, personlige og sagsorienterede rådgivning. Her får borgere fra Region Midtjylland konkret og individuel vejledning, hvis de ønsker behandling i udlandet, ligesom borgere fra andre EU/EØS-lande kan få hjælp, når de søger behandling i regionen/Danmark. Rådgivningen omfatter blandt andet støtte til ansøgninger om forhåndsgodkendelse ved ønske om planlagt behandling i udlandet.

I 2025 havde Patientkontoret 402 henvendelser fra patienter, der ønskede vejledning om mulighederne for behandling på tværs af EU/EØS-landene. I 2024 var antallet 481.

FRA PATIENTKONTORETS HVERDAG

Case 4

Refusion for økonomiske udlæg i udlandet

En borger har i forbindelse med en ferie i Spanien været i kontakt med en lokal læge. Borgeren indsender en regning til Patientkontoret med henblik på at få regningen refunderet.

Patientvejlederen vejleder borgeren i hvilken dokumentation, der kræves med henblik på ansøgning om refusion, og aftaler, at patientvejlederen videresender borgerens indsendte dokumentation til rette instans. Da der er tale om behandling på praksisområdet, er det regionens praksisafdeling, der er rette modtager og derfor vil foretage sagsbehandlingen.

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 den næste patient.

Hospitalsklager

Hvis der er klaget over et hospital i Region Midtjylland, står Patientkontoret alene for at videreformidle klagen til hospitalet, som selv afholder selve dialogmødet. Patientkontoret videreformidlede i alt 1.567 klagesager i 2025.

Praksisklager

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 et dialogmøde, 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 mødet. Patientkontoret fungerer som vært ved dialogmøderne, der afholdes virtuelt.

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

I 2025 er der afholdt 37 dialogmøder i praksissektoren.

FRA PATIENTKONTORETS HVERDAG

Case 5

Dialogsag med praksissektoren

En borger har indsendt en klage over sin praktiserende læge til Styrelsen for Patientklager. Han er utilfreds med, at den praktiserende læge ikke har henvist ham til et røntgenbillede, efter at han var faldet på cykel. I forbindelse med udfyldelse af klagen har han taget imod det lovpligtige tilbud om dialog med det lægehus, der er klaget over.

Det er Patientkontoret, der står for at afholde dialogsamtalen. Patientvejlederen kontakter derfor borgeren og det lægehus, der er klaget over. Der arrangeres et virtuelt dialogmøde, hvor patientvejlederen fungerer som mødeleder og facilitator.

Lægen får ved mødet mulighed for at forklare, hvorfor han ikke mente, der var en faglig grund til at bestille et røntgenbillede. Han beklager, at kommunikationen ikke har været tilstrækkelig. Patienten er tilfreds med at få en forklaring og efterfølgende vælger han at frafalde sin klage.

7. 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. Den styrkede patientrådgivning trådte i kraft 1. januar 2024 og følges fortsat tæt.

Der er etableret en særskilt digital blanket til henvendelser om maksimale ventetider, som muliggør automatiseret prioritering og hurtig sagsbehandling. Information om rettigheder og den styrkede rådgivning er formidlet til både patienter og praktiserende læger. Telefontiden på Patientkontorets Hjælpetelefon er udvidet for at sikre nem adgang til rådgivning for alle borgere. Den faglige kvalitet understøttes gennem intern undervisning og i tæt samarbejde med en fast jurist.

I 2024 var der i alt 142 henvendelser, hvor en patient eller dennes pårørende havde behov for vejledning om maksimale ventetider. Henvendelserne har primært drejet sig om kræftområdet. I 2025 er dette fordoblet til 294 henvendelser. Dette viser, at der har været et fokus og en øget synlighed på området, som gør, at patienterne på relevant vis kan finde vej til vejledning.

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.

FRA PATIENTKONTORETS HVERDAG

Case 6

Maksimale ventetider - tyktarmskræft

En patient kontakter den styrkede patientrådgivning for vejledning om sine rettigheder i forbindelse med maksimale ventetider. Patienten har været ved egen læge og er henvist til kikkertundersøgelse af tarmen (koloskopi) på mistanke om tyktarmskræft. Patienten har ikke fået en tid endnu og er bekymret for, om den lovbestedte frist på 14 kalenderdage vil blive overholdt.

Patientvejlederen kontakter den relevante afdeling, som oplyser, at der var sket en misforståelse i planlægningen af patientens forløb. Afdelingen sørger derfor for at booke en hurtig tid til patienten, så koloskopien kan gennemføres inden for fristen for maksimale ventetider.

Under samtalen blev patienten grundigt informeret om reglerne for maksimale ventetider. Patienten udtrykte, at vejledningen gav større klarhed og tryghed i forløbet. Det blev aftalt, at patienten kunne henvende sig igen ved behov for yderligere vejledning.

8. Det kommende år

I 2026 har Patientkontoret en forventning om at opretholde en driftssituation, hvor der sikres lave svar tider 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 2026 prioritere følgende opgaver:

Patientrådgivning vedr. maksimale ventetider

For at understøtte det fremtidige samarbejde med forløbskoordinatorerne vil Patientkontoret undersøge mulighederne for at udvikle et mødeforum mellem patientvejlederne og relevante hospitalsmedarbejdere. Dette vil indledningsvist kræve, at der etableres kontakt til de hospitalsmedarbejdere, der fungerer som forløbskoordinatorer.

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 2026 genoptage arbejdet og undersøge, om der kan være andre muligheder for at digitalisere dette arbejdsområde. Herudover vil Patientkontoret internt arbejde med fortsat at kvalitetssikre kontorets egen håndtering af anmodningerne.

Undervisning

Patientkontoret vil i 2026 have et løbende fokus på vidensdeling og sikre, at der sker relevant undervisning af kontorets medarbejdere, herunder at flere patientvejledere får mulighed for at modtage undervisning i sundhedsret. Herudover er det ambitionen, at patientvejlederne kan bidrage med den store faglige viden internt i koncernen, men også eksternt.

Fortsat udveksling med Kørselskontoret

For at sikre et godt organisationskendskab og samarbejde på tværs af organisationen, vil Patientkontoret forsætte den iværksatte udveksling af medarbejdere fra Kørselskontoret, ligesom der planlægges flere undervisningsaktiviteter i 2026.

9. Resume af årsberetning

Overordnet udvikling

I 2025 har Patientkontoret oplevet en forventet stigning i aktivitetsniveauet sammenlignet med 2024, og niveauet vurderes nu at være normaliseret efter årene med ekstraordinært pres som følge af COVID-19 og sygeplejerskestrejken. Patientkontoret har i 2025 besvaret 51.542 henvendelser. Servicemålet om hurtig besvarelse er generelt overholdt, og uden for ferieperioder er langt størstedelen af henvendelserne blevet besvaret inden for én hverdag.

Hovedopgaven: Omvisitering og patientvejledning

Patientkontorets hovedopgave er fortsat at vejlede patienter om deres rettigheder og sikre korrekt og rettidig omvisitering, når ventetiderne overstiger fristerne. Den centrale omvisiteringsfunktion udgør langt størstedelen af kontorets samlede aktivitet. Patientvejlederne foretager konkret vejledning ud fra enkelte patients situation og sikrer, at reglerne om frit og udvidet frit sygehusvalg anvendes korrekt. Henvendelserne spænder fra korte, afklarende kontakter til mere komplekse forløb med flere delkontakter.

Styrket patientrådgivning og maksimale ventetider

Patientkontoret har i 2025 fortsat arbejdet med den styrkede patientrådgivning vedrørende maksimale ventetider. Opgaven bygger videre på den nationale sundhedspakke og regionens eksisterende patientrådgivning. Der er fokus på, at patienter hurtigt og nemt kan få kvalificeret vejledning, bl.a. gennem tydelig information, målrettet rådgivning og samarbejde på tværs af regionerne. Patientkontoret deltager fortsat i et tværregionalt forum om maksimale ventetider for at sikre ensartet praksis på landsplan.

Udviklingsinitiativer

I 2025 har Patientkontoret arbejdet målrettet med kvalitet, ensartethed og samarbejde på tværs:

- Tværregionalt samarbejde: Aktiv deltagelse i nationale og tværregionale fora for at sikre fælles forståelse og praksis.
- Fortsat fokus på servicemål og kvalitet: Løbende opmærksomhed på svartider, korrekt registrering og høj faglig kvalitet i rådgivningen.
- Dialog med samarbejdspartnere: Samarbejde med hospitaler, praksissektoren og øvrige enheder i regionen om bl.a. patientforløb og ventetider.
- Videreudvikling af arbejdsgange: Arbejde med at sikre ensartet håndtering af henvendelser på tværs af organisationen.

Øvrige opgaver og tværgående funktioner

Ud over hovedopgaven varetager Patientkontoret en række øvrige og tværgående funktioner. Kontoret fungerer som Nationalt Kontaktpunkt for behandling i EU/EØS, hvor der i 2025 blev registreret 402 henvendelser.

Derudover håndterer Patientkontoret henvendelser vedrørende Sundhedsjournalen, herunder privatmarkering og log-opslag, samt spiller en central rolle i klagesagsområdet, hvor over 1500 klager er videresendt til rette myndighed. Kontoret bidrager også til vidensdeling, undervisning og generel udvikling af patientrettet administration i regionen.

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 omvisiteringsfunktion
- 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 13 sygeplejersker, 3 lægesekretærer, 3 administrativt uddannede medarbejdere og en vicekontorchef. Herudover er der tilknyttet fast juridisk bistand til kontoret.

På hjemmesiden 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 patientkontorenes opgaver og funktioner. Ministeren kan endvidere fastsætte regler om patientkontorenes vejledning af patienter om behandling i udlandet og om patientkontorenes 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 patientkontorenes stedlige og organisatoriske placering samt for deres virksomhed, herunder for, hvilke forhold der skal oplyses i patientkontorenes 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 sundhedsydelse. Det påhviler regionsråd og kommunalbestyrelser at give oplysninger til Styrelsen for Patientklager herom.

Stk. 2. Styrelsen for Patientklager koordinerer patientkontorenes virksomhed vedrørende grænseoverskridende sundhedsydelse.

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

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 patientkontorerne 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 patientkontorerets opgaver og funktioner.