

Patientkontorets Årsberetning 2018

Indholdsfortegnelse

1. Indledning	3
Om Patientkontoret	3
2. Henvendelser til Patientkontoret	4
Hvem har kontaktet Patientkontoret?	4
Hvad drejer henvendelserne sig om?	5
3. Særligt om år 2018 i Patientkontoret	7
Digitalisering	7
Kompetenceudvikling	7
Deltagelse i regionale og tværregionale arbejdsgrupper	8
Kontaktforum, Styrelsen for Patientklager	8
Kontaktudvalg om patientmobilitetsdirektivet, Styrelsen for Patientklager	8
Sundhedsplanlægning og Koncern Økonomi, Region Midtjylland	8
Erfagruppe om det udvidede frie sygehusvalg, Danske Regioner	8
Ad hoc opgaver	8
5. Patientmobilitetsdirektivet om sundhedsydelse i et andet EU/EØS land	10
6. Statistik fra den centrale omvisiteringsfunktion	11
Ret til hurtig udredning	11
Udvidet frit sygehusvalg	12
Ændret eller aflyst dato for kirurgisk behandling	13
7. Dialogmøder i praksissektoren	14
8. Fokusområder for 2019	16
9. Bilag: Patientkontorets funktion og opgaver	17
Sundhedslovens § 51	17
§ 51 a	17
Bekendtgørelse nr. 1659	18

1. Indledning

Efter Sundhedslovens § 51, stk. 8 skal Patientkontoret udarbejde en årsberetning for sin virksomhed. Denne årsberetning skal indsendes til Sundheds- og Ældreministeriet.

Om Patientkontoret

Patientkontoret i Region Midtjylland er placeret i Regionshuset Viborg, og opgaverne blev i 2018 varetaget af 13 medarbejdere. Patientkontorets faglige baggrund er fordelt, så der er 10 sygeplejersker, 2 administrativt uddannede medarbejdere og en kontorchef.

Patientkontoret har til opgave at informere, vejlede og rådgive om patientrettigheder, herunder reglerne om adgang til behandling, frit og udvidet frit sygehusvalg, ventetider og reglerne om klage- og erstatningsadgang inden for sundhedsvæsenet. Patientkontoret er International Kontaktpunkt og 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.

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
- Dialogmøder i praksissektoren og praktiserende tandlæger
- Konsulentfunktion og undervisning i patientrettigheder for hele koncernen

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

2. Henvendelser til Patientkontoret

Patientkontoret har i 2018 besvaret 30.704 henvendelser, mens der i 2017 blev besvaret 23.742 henvendelser. Fra 2017 til 2018 har der således været en stor stigning i antallet af henvendelser på cirka 30%.

Antallet afspejler den indledende kontakt til en patientvejleder, hvor vi opretter en ny sag på henvendelsen. De patienter, som vi allerede har registreret en sag på, fremgår således ikke af det samlede antal henvendelser pr. år.

Eksempelvis er der registreret 25.791 besvarede telefoniske henvendelser i 2018, selvom der i alt er besvaret 29.136 opkald i telefontiden. Grunden til, at forskellen på 3.345 henvendelser ikke indgår i årsopgørelsen er, at de vedrører en allerede oprettet sag, dvs. en henvendelse fra en patient eller pårørende, som vi allerede har registreret. Det samme gælder de skriftlige henvendelser.

Tendensen fra 2015 til 2018 er, at der er flere telefoniske henvendelser. Endvidere har der i 2018 været en stigning i de skriftlige henvendelser, efter nogle år med en faldende tendens. Det skyldes formodentlig, at der i 2018 generelt har været forholdsvis lang ventetid i telefonen. I 2018 er det således ca. 80% af de telefoniske henvendelser, der er blevet besvaret inden for en halv time, mens det tidligere var stort set alle. Der har ligeledes været længere svartid på de skriftlige henvendelser.

Tabel 1

Kontakt til patientkontoret				
	2015	2016	2017	2018
Telefonisk	17.777	18.555	19.991	25.791
Mail	5.054	4.078	3.450	4.542
Brev	101	91	55	50
Personligt	43	44	44	27
Ikke registreret	-	-	202	294
I alt	22.975	22.768	23.742	30.704

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 typisk på samme sag, og fremgår derfor ikke som selvstændige henvendelser i statistikken. Udenfor telefontiden er vi i dialog med hospitalerne om opfølgning på de henvendelser fra patienter, som vi har modtaget. Endvidere er der også patienter, der ringer direkte til os udenfor den faste telefontid, hvis patienten har skullet give en tilbagemelding eller ønsker yderligere vejledning for at komme videre i sundhedssystemet.

Hvem har kontaktet Patientkontoret?

De fleste af henvendelserne kommer fra patienterne selv, hvilket er samstemmende med tidligere års fordeling af henvendelser til Patientkontoret. En anden stor gruppe er de pårørende,

som kontakter os på vegne af patienten. I de tilfælde, hvor det er andre end patienten selv, der kontakter Patientkontoret, kan der kun ydes generel rådgivning og vejledning, medmindre patienten har givet sit samtykke.

Tabel 2

Hvem kontakter os	2017	2018
Patienter:	19.430	25.724
Pårørende:	2.461	2.931
Hospitaler:	1.458	1.636
Kommuner:	150	164
Øvrige:	243	249
I alt:	23.742	30.704

Hvad drejer henvendelserne sig om?

Når vi modtager henvendelser fra patienter eller andre, registrerer vi, hvad henvendelsen drejer sig om, så vi kan se, hvordan henvendelserne fordeler sig, og om der sker ændringer i, hvilken type rådgivning og vejledning, der ydes. På den måde kan vi se, om der er områder, hvor der skal gøres en ekstra indsats eksempelvis i form af kompetenceudvikling, så vi hele tiden har en opdateret viden på de områder, der efterspørges.

Tabel 3 på næste side giver desuden et overblik over anledning til henvendelser til Patientkontoret.

Tabel 3

Anledning til henvendelser til Patientkontoret				
	2015	2016	2017	2018
Den centrale omvisitering				
Frit sygehusvalg	1.298	1.222	1.240	1.484
Ventetider ¹	2.779	1.649	1.271	833
Udvidet frit sygehusvalg	3.879	2.612	2.619	2.453 ²
Ret til hurtig udredning	3.819	3.593	3.472	5.941
Privat samarbejdsygehus	3.662	3.419	4.053	7.325
Anmodning om accept ³	1.528	1.497	1.282	1.408
I alt - den centrale omvisitering	16.965	13.992	13.937	19.444
Klage og erstatning				
Klage til Styrelsen for Patientklager - praksissektoren	68	112	107	117
Klage til Styrelsen for Patientklager - hospitaler	136	172	137	175
Klage til Styrelsen for Patientklager - rettigheder	14	24	23	34
Patienterstatning - praksis	29	28	26	20
Patienterstatning - hospital	99	124	144	114
Styrelsen for Patientklager og Patienterstatning, praksis	51	57	59	64
Styrelsen for Patientklager og Patienterstatning, hospital	191	159	189	209
Ankenævnet for Patienterstatningen	16	16	18	15
Serviceklage - praksissektoren	52	100	93	49
Serviceklage - hospital	104	176	115	81
I alt - klage og erstatning	760	968	911	878
Patientrettigheder				
Spørgsmål angående rettigheder	3.217	5.178	6.046	7.733 ⁴
Behandling i udlandet	198	292	386	298
Genoptræning	64	55	39	41
Maksimale ventetider - livstruende sygdom	40	21	31	44
Befordring	592	696	609	383
I alt - patientrettigheder	4.111	6.242	7.111	8.499
Øvrige				
Funktionspostkasse E-journal	151 ⁵	395	387	312
Opslag i E-journal ⁶	76	15	43	113
Tolkebistand ⁷	-	-	-	17
Diverse	855	1.125	1.353	1.441
I alt - øvrige	1.139	1.566	1.783	1.883
Henvendelser i alt	22.975	22.768	23.742	30.704

¹ Af statistikken ses der siden 2015 et støt faldende antal henvendelser vedrørende ventetider. Dette skyldes dog, at en del af disse henvendelser registreres under patientrettigheder, når henvendelsen ikke kun omhandler ventetider. Derfor ses der samtidig en stor stigning i spørgsmål angående patientrettigheder.

² Heraf 452 aflyste operationer.

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

⁴ Heraf 705 henvendelser omkring høretab/høreapparater, hvilket afspejler de lange ventetider på dette område.

⁵ Årsagen til at tallet for 2015 er lavere end følgende år, skyldes at Patientkontoret først overtog opgaven i juli 2015, og det kun er henvendelser efter dette tidspunkt, der er registreret.

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 Der er pr 1. juli 2018 indført tolkegebyr i visse situationer. De første fakturaer vedrørende dette er udsendt i 2019 og antallet af henvendelser omkring tolkebistand forventes derfor at stige i løbet af 2019.

3. Særligt om år 2018 i Patientkontoret

Digitalisering

Patientkontoret har i 2018 digitaliseret sine arbejdsgange. Det har betydet en væsentligt hurtigere og bedre service for borgerne, en effektivisering af arbejdsgangene i kontoret og en stor højnelse af informationssikkerheden i forhold til de personfølsomme oplysninger, der håndteres i kontoret. Digitaliseringen har således medvirket til, at det har været muligt at besvare væsentligt flere henvendelser i 2018 samtidig med at der er opnået andre kvaliteter i opgaveløsningen.

Kompetenceudvikling

Patientkontoret vil gerne kunne tilbyde en så kvalificeret vejledning som muligt og har derfor løbende fokus på videreuddannelse. Af videreuddannelse kan bl.a. nævnes kursusfag i sundhedsret på Aarhus Universitet, coach - samt diplomuddannelser.

I 2018 har der endvidere som tidligere år været fokus på videndeling som led i kompetenceudviklingen. De ugentlige korte sparringsmøder giver mulighed for at drøfte sager og problemstillinger med hinanden, og samtidig er det også en lejlighed til erfaringsudveksling og videndeling, hvilket kommer både erfarne og nye ansatte til gode.

Én gang om måneden afholdes et udvidet sparringsmøde, hvor aktuelle emner tages op.

Af eksempler på emner kan nævnes gennemgang af interne arbejdsgange i forhold til kommunikation med patienter – hvordan kommunikerer vi digitalt med patienterne, gennemgang af klage- og erstatningsskemaer med henblik på at ensarte vejledningen til patienter, der har brug for hjælp til udfyldelse af skemaer, gennemgang af tandklager og serviceklager ved Juridisk kontor, oplæg om tvang i psykiatrien, samt oplæg med fokus på høreapparatbehandling.

Endvidere har Patientkontoret været på besøg i Nævnenes Hus i Viborg hos Det Psykiatriske Patientklagenævn for at høre om nævnets arbejde. Dette var med henblik på at kunne vejlede psykiatriske patienter om deres mulighed for at klage over tvang i psykiatrien. Derudover deltager Patientkontoret i det årlige patientvejlederseminar, som dette år blev afholdt i Region Nordjylland med gode og relevante emner.

I 2019 planlægger Patientkontoret at fortsætte med sparringsmøderne. Der er planlagt emner med gennemgang af beregning af venteperioder, rettigheder for danske pensionister bosat i udlandet, som ønsker behandling i Danmark, ny lovgivning af behandlingstestamente og fremtidsfuldmagt mv.

Deltagelse i regionale og tværregionale arbejdsgrupper

Udover 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, og Styrelsen for Patientklager gennemgår den seneste praksis for rettighedsklagerne, hvilket er med til at understøtte patientkontorerne i varetagelsen af vejledningsopgaven og sikre en ensartet vejledning af patienterne. Der afholdes møder 2 gange årligt.

Kontaktudvalg om patientmobilitetsdirektivet, Styrelsen for Patientklager

For at understøtte erfaringsudvekslingen med de organisationer og parter, som direktivets regler har betydning for, er der nedsat et kontaktudvalg om Patientmobilitetsdirektivet, som er et forum for videndeling og samarbejde på tværs af regionerne. Kontaktudvalget mødes 2 gange årligt.

Sundhedsplanlægning og Koncern Økonomi, Region Midtjylland

Patientkontoret bidrager til Sundhedsplanlægning og Koncern Økonomis arbejde omkring håndtering af spørgsmål og problemstillinger vedrørende behandlingerne udført i privat regi på regionens vegne. Patientkontorets data danner 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

Patientkontoret er med til at repræsentere Region Midtjylland i Danske Regioners Erfa-gruppe omkring aftalerne indenfor udredning og behandling mellem DR (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. Aftalerne mellem Danske Regioner og Privathospitalerne er blevet genforhandlet i 2017 og skal igen i 2019, hvor Patientkontoret bl.a. bidrager med faglig evaluering.

Ad hoc opgaver

Patientkontorets kompetencer anvendes ofte ad hoc i konkrete situationer, hvor det er nødvendigt, at regionen tilbyder borgere en kontakt.

I 2018 har Patientkontoret bl.a. været i forbindelse med patienter og pårørende i følgende situationer:

- Regionen sender løbende oplysningsbreve ud til borgere om opslag i deres E-journal. Brevene tilsendes til de patienter, hvor der har været foretaget et opslag i deres E-journal, og hvor man ikke umiddelbart kan se en behandlerrelation. Patienterne kan

kontakte Patientkontoret for at få information og vejledning om årsagen til opslaget og om evt. klagevejledning.

- Patientkontoret har haft samarbejde med Koncern Økonomi for at sikre at patienterne bliver korrekt informeret om deres rettigheder i forhold til tolkebistand.
- Patientkontoret har bidraget med en stor vejledningsopgave i forhold til hospitalerne for at sikre, at patienterne bliver korrekt informeret om udredning og behandling. Dette har konkret udmøntet sig i undervisningsseancer for personale i korrekt håndtering af regionens brevkoncept "Klar besked". En helt særlig opgave var, da Aarhus Universitetshospital havde mange aflysninger af operationer i slutningen af året.

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

International Sygesikring i Styrelsen for Patientklager, 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 land, 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 land, der søger behandling i Danmark.

Tabel 4

Henvendelser til Patientkontoret angående grænseoverskridende sundhedsydelse				
	2015	2016	2017	2018
Om de administrative procedurer for at få refusion	30	134	220	143
Sundhedsydelse – sygesikringsregler/sundhedsloven	63	45	34	18
Procedure for at få adgang til sundhedsydelse	19	32	46	38
Sundhedsydelse med forhåndsgodkendelse	36	25	22	22
Direktivets muligheder for adgang til sundhedsydelse	32	24	19	19
Om sundhedstjenesteydere	1	3	1	2
Om takster/priser	2	3	3	1
Om Nationale kontaktpunkter i andre medlemsstater	5	2	2	3
Om behandlingerne	2	1	0	2
Andet	9	11	24	38
Henvendelser fra tredjeverdens lande (udenfor EU/EØS)	3	12	15	12
I alt	202	292	386	298

I 2018 har Patientkontoret haft 298 henvendelser fra patienter, der ønsker at få vejledning om mulighederne for at få behandling på tværs af EU/EØS landene. Antallet af henvendelser er således på niveau med 2016.

Hvert år skal samtlige regioner fremsende statistik til International Sygesikring i Styrelsen for Patientklager, som så afrapporterer til EU-kommissionen om de sundhedsydelse og henvendelser, der har været på tværs af grænserne¹. Fordelingen af henvendelser fremgår af tabel 4.

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

6. Statistik fra den centrale omvisiteringsfunktion

Patientkontoret varetager den centrale omvisiteringsfunktion i Region Midtjylland.

Visitationsprocessen er således samlet ét sted i regionen for at sikre et ens grundlag for afgørelsen af patientens ret til udvidet frit sygehusvalg. Det betyder, at de fleste af de patienter, der skal omvisiteres til et privathospital eller klinik, skal kontakte Patientkontoret.

Af tabellen nedenfor ses hvor mange patienter, der er blevet omvisiteret via Patientkontoret, dvs. at de patienter – bl.a. billeddiagnostiske, urinvejskirurgiske og smertepatienter – som hospitalerne selv har omvisiteret til private samarbejdssygehuse, ikke er medregnet.

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 1 måned (30 dage), efter patienten er henvist. Hvis hospitalet ikke selv kan udrede patienten inden for 1 måned, skal regionen forsøge at få patienten udredt inden for 1 måned på andre offentlige eller private hospitaler og klinikker.

Fra 1. oktober 2016 kan patienter, der er henvist til udredning også benytte det udvidede frie sygehusvalg, hvis Regionen ikke kan tilbyde udredning inden for 1 måned. Tallene i tabellen indeholder både omvisiteringer til udvidet frit sygehusvalg samt private samarbejdssygehuse.

I 2018 har Patientkontoret omvisiteret 5.941 patienter til udredning på et privathospital, fordi der ikke var et hospital i Region Midtjylland, der kunne udrede inden for 1 måned. Der ses især store stigninger indenfor Intern medicin og Ortopædkirurgi, men også store forholdsmæssige stigninger på andre områder.

Omvisiteringerne fordeler sig, som vist i tabel 5.

Tabel 5

Patienter omvisiteret til udredning – fordelt på specialer				
	2015	2016	2017	2018
Neurologi	625	629	321	521
Karkirurgi	43	389	176	217
Intern Medicin	582	334	482	1.471
Kirurgi	513	217	264	313
Ortopædkirurgi	24	182	450	1.829
Urinvejskirugi	386	165	245	469
Øre, næse, hals	51	51	162	189
Billeddiagnostik	6	15	159	320
Gynækologi	99	12	24	159
Klinisk fysiologi	9	11	71	107
Øvrige	7	25	58	346
I alt	2.345	2.030	2.412	5.941

Udvidet frit sygehusvalg

Hvis en patient er henvist til behandling på et hospital, og regionen ikke kan tilbyde at påbegynde behandlingen inden for 1 måned, efter at patienten er henvist, kan patienten benytte sig af det udvidede frie sygehusvalg og komme på et privathospital.

Reglerne om udvidet frit sygehusvalg har løbende ændret sig. Fra d. 1. september 2013 og frem til d. 1. oktober 2016 var retten til udvidet frit sygehusvalg differentieret, hvilket betød, at en patient, der var henvist til sygehusbehandling, kunne vælge at benytte det udvidede frie sygehusvalg og komme på et privathospital, hvis ikke regionen kunne tilbyde behandling inden for to måneder. Hvis patienten var henvist med en alvorlig sygdom, var fristen dog 1 måned.

I 2018 har Patientkontoret omvisiteret 9.326 patienter via det udvidede frie sygehusvalg. Fordelingen af omvisiteringerne fremgår af figur 6 og 7.

Tabel 6

Patienter omvisiteret til behandling på samarbejdshospital - fordelt på specialer				
	2015	2016	2017	2018
Billeddiagnostik	2.006	2.285	2.290	4.720
Urinvejskirurgi	494	414	141	106
Smertebehandling	61	229	264	157
Plastikkirurgi	201	176	179	417
Klinisk fysiologi	78	84	454	583
Ortopædkirurgi	559	58	69	336
Kirurgi	7	57	499	317
Intern Medicin	37	28	30	51
Pædiatri	18	15	4	10
Neurokirurgi	163	8	2	13
Øre-næse-halskirurgi	-	-	-	548
Øvrige	14	33	78	67
I alt	3.639	3.387	4.010	7.325

Region Midtjylland har indgået aftaler med en række privathospitaler om behandling inden for udvalgte områder. Disse private hospitaler og klinikker betragtes som samarbejdssygehuse.

Af tabel 6 ses, hvor mange patienter, Patientkontoret har omvisiteret til behandling på et af vores samarbejdssygehuse i perioden 2015-2018.

Af tabel 7 ses, hvor mange patienter, der i samme periode er omvisiteret til øvrige privathospitaler.

Tabel 7

Patienter omvisiteret til privathospital - fordelt på specialer				
	2015	2016	2017	2018
Øre, næse, hals	658	603	359	87
Billeddiagnostik	856	548	886	500
Kirurgi	980	384	70	77
Plastikkirurgi	331	298	498	298
Øjensygdomme	166	127	267	323
Karkirurgi	18	96	64	199
Intern Medicin	169	90	80	189
Klinisk fysiologi	95	89	13	21
Ortopædkirurgi	224	74	101	104
Hudsygdomme	38	52	48	90
Urinvejskirugi	143	47	13	16
Gynækologi	12	27	49	35
Neurologi	12	10	9	11
Pædiatri	4	5	1	3
Smertebehandling	2	3	3	2
Neurokirurgi	31	0	0	22
Øvrige	4	23	28	24
I alt	3.743	2.476	2.489	2.001

Ændret eller aflyst dato for kirurgisk behandling

Hvis regionen ændrer en dato for kirurgisk behandling på et hospital i regionen, får patienten ret til at blive behandlet på et privathospital. Tabel 8 viser hvor mange patienter, der i perioden 2015-2018 har ønsket at blive omvisiteret til et privathospital som følge af, at deres dato for kirurgisk behandling er ændret.

Tabel 8

Patienter omvisiteret efter aflysning/ændring - fordelt på specialer				
	2015	2016	2017	2018
Kirurgi	63	5	28	26
Ortopædkirurgi	44	61	88	138
Plastikkirurgi	9	2	13	159
Øre, næse, hals.	3	58	3	25
Gynækologi	4	7	3	8
Urinvejskirugi	17	4	9	35
Neurokirurgi	3	7	4	18
Øvrige	16	20	25	43
I alt	159	164	173	452

7. 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. 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. Er der klaget over praksissektoren og fra d. 1. juni 2018 praktiserende tandlæger, sørger Patientkontoret for, at dialogmøderne bliver afholdt. Klager over praksissektoren og privatpraktiserende tandlæger, hvor der ikke er ønsket dialog, sørger Styrelsen for Patientklager selv for at sende ud til den pågældende praksis, og Region Midtjylland er ikke en del af sagsbehandlingen.

Når en patient har takket ja til en dialog med praksissektoren eller privatpraktiserende tandlæger, kontakter Patientkontoret klager for at vejlede om, hvordan dialogmødet kommer til at foregå. Herefter bliver der taget kontakt til den sundhedsperson, der er klaget over, og der bliver fastsat et tidspunkt for dialogmødet. Patientkontoret fungerer som vært ved dialogmøderne, der afholdes i regionshusene Holstebro, Aarhus, Viborg eller Regionshospitalet Horsens, afhængigt af, hvad der er tættest på både klager og sundhedsperson. Efter dialogmødet skal klager tage stilling til, om klagen skal frafalde eller fastholdes, og Patientkontoret sørger for, at både den sundhedsperson, der er klaget over samt Styrelsen for Patientklager får besked om klagers beslutning.

I 2018 er der afholdt 17 dialogmøder i praksissektoren.

Det lave tal skyldes formentlig, at der er blevet længere sagsbehandlingstid i Styrelsen for Patientklager, og patienterne ofte frafalder deres ønske om dialog, når Patientkontoret kontakter dem. Der er da ofte gået 4 – 6 måneder, inden deres sag er blevet antaget i Styrelsen for Patientklager, og dialogen har i borgernes øjne mistet relevans.

Videreformidling af klager fra Styrelsen for Patientklager til hospitalerne

Når en patient eller pårørende har sendt en klage til Styrelsen for Patientklager, hvori der er klaget over Region Midtjylland, sender Styrelsen for Patientklager klagen til regionen. Patientkontoret sørger for at videreformidle klagen internt til det hospital, hvor behandlingen har fundet sted, og vi videreformidler årligt ca. 5-600 klager til hospitalerne. Antallet af klager, som Patientkontoret videreformidler, er ikke medtaget i statistikken over antallet af henvendelser til Patientkontoret.

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. Her kontakter vi klager for at høre, hvor de

ønsker dialogen afholdt, hvorefter vi videresender klagen til det valgte hospital, som så får ansvaret for afholdelsen.

Hvert år bidrager regionen efter anmodning fra Styrelsen for Patientklager med oplysninger til brug for årsrapporten og har i perioden 2015 – 2018 indberettet følgende, som fremgår af tabel 9.

Tabel 9

Klagehåndtering				
	2015	2016	2017	2018
Samlet				
Antal sager i dialog i alt	177	115	126	106
Behandlingsinstans				
Offentligt somatisk sygehus	155	89	71	84
Offentligt psykiatrisk sygehus	4	1	11	4
Privat sygehus	3	1	1	1
Praksissektoren	15	24	42	17
Deltagere i dialog med klager (flere svar muligt)				
Den eller de behandlingsansvarlige sundhedspersoner	87	55	64	42
Afdelingsledelsen på et offentligt sygehus	90	53	59	62
Øvrige regionale ansatte	15	17	18	4
Ledelsesperson fra privat hospital eller klinik i praksissektoren	3	1	1	5
Gennemførelse af dialogen				
Telefonisk kontakt	27	20	25	20
Møde	101	62	103	78
Udfaldet af dialogen (i procent - antal i parentes)				
Klagen trukket tilbage efter dialogen	71 (40,1%)	54 (47%)	62 (49,2%)	54 (50,9%)
Klagen blev mindre omfattende	9 (5,1%)	13 (11,5%)	5 (4%)	4 (3,8%)
Klagen blev mere omfattende efter dialogen	8 (4,5%)	3 (2,6%)	8 (6,3%)	6 (5,7%)
Klagen fastholdt uforandret	89 (50,3%)	45 (39,1%)	75 (40,5%)	42 (39,6%)

8. Fokusområder for 2019

I 2019 vil Patientkontoret fortsat have fokus på at levere høj kvalitet i de ydelser, der leveres over for borgere og samarbejdsparter.

Der er i starten af 2019 ansat yderligere tre patientvejledere, og der vil blive gjort en stor indsats for at lære dem grundigt op, så de snarest muligt i løbet af 2019 kan være med til at besvare borgernes henvendelser. Det er samtidig forventningen, at det bliver muligt at nedbringe ventetiden på telefoniske og skriftlige henvendelser – under forudsætning af, at antallet af henvendelser ikke bliver ved med at stige.

Patientkontoret vil endvidere prioritere at fungere som en aktiv og stærk ressource i koncernen inden for patientrettigheder og viden om patienternes bevægelser i sundhedssystemet. Patientkontoret kan bidrage på mange områder, f.eks. som underviser på hospitalerne, som formidler af viden til ledelsesniveauet og som konsulenter, når der sker nye tiltag.

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 sundhedsydelse. Det påhviler regionsråd og kommunalbestyrelser at give oplysninger til Styrelsen for Patientklager herom.

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

Bekendtgørelse nr. 1659

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

<Bagsidebillede indsættes>

Patientkontoret
Regionshuset Viborg
Skottenborg, 26, 8800 Viborg
Tlf.: 7841 0444