

# Patientkontorets Årsberetning 2021

## Indholdsfortegnelse

<b>1. Indledning</b> .....	<b>3</b>
Om Patientkontoret .....	3
<b>2. Henvendelser til Patientkontoret</b> .....	<b>4</b>
Hvem har kontakter Patientkontoret? .....	4
Hvad drejer henvendelserne sig om? .....	5
<b>3. Særligt om år 2021 i Patientkontoret</b> .....	<b>8</b>
Aktivitetsniveau og servicemål .....	8
Vaccinehotline .....	9
Udviklingsinitiativer .....	9
Kompetenceudvikling .....	10
Deltagelse i regionale og tværregionale arbejdsgrupper .....	10
<b>4. Patientmobilitetsdirektivet om sundhedsydelse i et andet EU/EØS land</b> .....	<b>12</b>
<b>5. Statistik fra den centrale omvisiteringsfunktion</b> .....	<b>14</b>
<b>Generelt om patientrettigheder</b> .....	15
Udvidet frit sygehusvalg .....	15
<b>6. Dialogmøder i praksissektoren</b> .....	<b>18</b>
<b>7. Videreformidling af klager fra Styrelsen for Patientklager til hospitalerne</b> .....	<b>19</b>
<b>8. Bilag: Patientkontorets funktion og opgaver</b> .....	<b>21</b>
Sundhedslovens § 51 .....	21
§ 51 a .....	21
Bekendtgørelse nr. 1659/2013 .....	22

# 1. Indledning

## 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 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 omviseringsfunktion
- Vejledning til hospitalerne i den intelligente brevskebelon
- Besvarelse af borgerhenvendelser til e-journal, herunder privatmarkering af journaloplysninger og opslag
- Dialogmøder i praksissektoren og praktiserende tandlæger
- Konsulentfunktion og undervisning i patientrettigheder for hele koncernen

Patientkontoret i Region Midtjylland er placeret i Regionshuset Viborg. I 2021 blev bemanningen øget til i alt 20 medarbejdere. Patientkontorets faglige baggrund er fordelt, så der er 14 sygeplejersker, 3 lægesekretærer, 2 administrativt uddannede medarbejdere og en vicekontorchef. Herudover er der tilknyttet juridisk bistand til kontoret.

På hjemmesiden [www.patientkontoret.rm.dk](http://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 2012.

## 2. Henvendelser til Patientkontoret

Patientkontoret har i 2021 besvaret 47.496 henvendelser, mens der i 2020 blev besvaret 42.665 henvendelser. Fra 2020 til 2021 har der således været en stigning i antallet af besvarede henvendelser på 11,3 pct. Det sker i forlængelse af, at der i de foregående år også har været en kraftig stigning; Fra 2018 til 2021 (jf. Tabel 1) har der været en stigning i antallet af besvarede henvendelser på knap 17.000 eller svarende til 55 pct.

Tendensen fra 2018 til 2021 er, at det høje antal telefoniske henvendelser har stabiliseret sig.

Antallet af skriftlige henvendelser ses at være steget i 2021 efter tidligere at have stabiliseret sig. Dette skyldes flere perioder med nedlukning af Patientkontorets telefon.

Antallet af henvendelser 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 derfor ikke af det samlede antal henvendelser pr. år.

Eksempelvis er der registreret 33.763 telefoniske henvendelser – der er dog i alt besvaret 36.960 opkald i telefontiden. Grunden til forskellen mellem de to tal er, at de resterende vedrører en allerede oprettet sag, dvs. en henvendelse fra en patient eller pårørende, som vi allerede har registreret. Det samme gør sig gældende for de skriftlige henvendelser.

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.

Tabel 1

<b>Kontakt til Patientkontoret</b>				
	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
<b>Telefonisk</b>	25.791	28.178	35.419	33.763
<b>Mail</b>	4.542	7.729	7.225	13.690
<b>Brev</b>	50	49	17	29
<b>Personligt</b>	27	23	4	14
<b>Ikke registreret</b>	294	255	-	- <sup>1</sup>
<b>I alt</b>	<b>30.704</b>	<b>36.234</b>	<b>42.665</b>	<b>47.496</b>

<sup>1</sup>Udgået grundet ny registreringspraksis.

Ud over henvendelserne i tabel 1 håndterer Patientkontoret årligt 5000-6000 klagesager fra Styrelsen for Patientklager, der videreformidles til regionens hospitaler.

### 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

## Hvad drejer henvendelserne sig om?

Hvem kontakter Patientkontoret	2018	2019	2020	2021
Patienter	25.724	29.734	35.918	39.473
Pårørende	2.931	3.302	3.381	3.987
Hospitaler	1.636	2.741	2.821	3.404
Kommuner	164	178	188	182
Øvrige	249	66	357	450
Blank registrering	151	213	-	-
I alt	<b>30.704</b>	<b>36.234</b>	<b>42.665</b>	<b>47.496</b>

Når Patientkontoret 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 giver et overblik over anledning til henvendelser til Patientkontoret.

Tabel 3

Anledning til henvendelser til Patientkontoret				
	2018	2019	2020	2021
<b>Den centrale omvisitering<sup>1</sup></b>				
Frit sygehusvalg	1.484	1.283	579	2.799
Ventetider	833	729	372	410
Udvidet frit sygehusvalg	2.453	4.911	1.364	5.572
Ret til hurtig udredning	5.941	8.579	2.579	9.789
Privat samarbejdsygehus	7.325	7.252	1.841	5.801
Anmodning om accept	1.408	2.269	2.469	3.092
<b>Corona</b> Frit sygehusvalg	-	-	1.220	208
<b>Corona</b> Privat tilknytningsaftale	-	-	15.070	5.119
I alt - den centrale omvisitering	<b>19.444</b>	<b>25.023</b>	<b>25.494</b>	<b>32.790</b>
<b>Klage og erstatning<sup>2</sup></b>				
Klage til Styrelsen for Patientklager - praksissektoren	117	89	102	94
Klage til Styrelsen for Patientklager - hospitaler	175	130	174	125
Klage til Styrelsen for Patientklager - rettigheder	34	30	28	27
Patienterstatning - praksis	20	20	22	12
Patienterstatning - hospital	114	114	88	81
Styrelsen for Patientklager og Patienterstatning, praksis	64	47	57	44
Styrelsen for Patientklager og Patienterstatning, hospital	209	222	224	144
Ankenævnet for Patienterstatningen	15	10	16	7
Serviceklage - praksissektoren	49	39	40	40
Serviceklage - hospital	81	56	65	39
I alt - klage og erstatning	<b>878</b>	<b>757</b>	<b>816</b>	<b>613</b>
<b>Patientrettigheder</b>				
Spørgsmål angående rettigheder	7.733	7.626	5.010	10.214
Behandling i udlandet	298	290	240	203

Genoptræning	41	20	10	12
Maksimalt ventetider – livstruende sygdom	44	40	35	15
Befordring	383	305	334	206
<b>Corona Rettigheder<sup>3</sup></b>	-	-	6.048	1.215
I alt - patientrettigheder	<b>8.499</b>	<b>8.281</b>	<b>11.677</b>	<b>11.865</b>
<b>Øvrige</b>				
Funktionspostkasse E-journal	312	418	394	448
Opslag i E-journal <sup>4</sup>	113	178	110	109
Tolkebistand	17	46	11	10
<b>Corona Bekymringer<sup>5</sup></b>	-	-	1.387	256
Diverse	1.441	1.531	2.776	1.405
I alt - øvrige	<b>1.883</b>	<b>2.173</b>	<b>4.678</b>	<b>2.228</b>
<b>Henvendelser i alt</b>	<b>30.704</b>	<b>36.234</b>	<b>42.665</b>	<b>47.496</b>

<sup>1</sup> Tallene vedr. den centrale omvisiteringsfunktion uddybes særskilt i kapitel 5

<sup>2</sup> Der er tale om henvendelser, hvor patienten har ønsket vejledning om mulighed for at klage eller søge erstatning og der er således ikke tale om de klagesager, hvor Patientkontoret har bistået med en dialogsag, jf. kap. 7.

<sup>3</sup> Information og vejledning om patientrettighederne under suspension af patientrettighederne.

<sup>4</sup> 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.

<sup>5</sup> Div. spørgsmål afledt af COVID-19 fx patienter, der selv ønsker at aflyse deres tid, spørgsmål vedr. test mv.

## FRA PATIENTKONTORETS HVERDAG

### **Udredning for hoftesmerter**

En ung kvinde er henvist af egen læge til et af regionens hospitaler til udredning for hoftesmerter og har fået knap fire måneders ventetid til den første undersøgelse. I indkaldelsesbrevet har patienten fået information om, at hun har ret til hurtig udredning, dvs. hun har ret til at få undersøgt, hvad hun fejler inden for 30 dage fra henvisningsdatoen. I brevet er der også information om, at regionens offentlige hospitaler ikke kan udrede hende inden for 30 dage. Samtidig oplyses hun om, at et navngivet privathospital, som regionen samarbejder med, kan udrede hende inden for fristen, og at hun derfor ikke har ret til udvidet frit sygehusvalg.

Kvinden kontakter Patientkontoret og spørger, hvorvidt hun *kun* kan vælge det navngivne privathospital, eller om der kan være andre muligheder. Hun oplyses om, at hun altid har det frie sygehusvalg, dvs. retten til frit at vælge et andet offentligt hospital uanset ventetiden, men når det gælder privathospital, har hun i den konkrete situation ikke ret til frit at vælge, idet regionens private samarbejdssygehus, kan tilbyde udredning indenfor 30 dage. Patienten vælger at blive omvisiteret til den private mulighed, og Patientkontoret sørger for den administrative omvisitering.

## FRA PATIENTKONTORETS HVERDAG

### ***Lang ventetid hos praktiserende neurolog***

En midaldrende kvinde ringer til Patientkontoret med spørgsmål vedrørende sine rettigheder ift. ventetid til en praktiserende speciallæge. Patientens egen læge har lavet en henvisning til en praktiserende neurolog, som er lagt ud på Henvisningshotellet. Patienten har allerede søgt muligheder og ventetider frem på [www.sundhed.dk](http://www.sundhed.dk) under "Find behandler", men patienten er frustreret over de generelt lange ventetider på området. I patientens nærområde er der minimum 25 ugers ventetid til en praktiserende neurolog, hvorfor patienten spørger, om hun har ret til at komme på et privathospital, når ventetiden overstiger de 30 dage.

Kvinden informeres om, at en henvisning til en privat praktiserende speciallæge ikke er omfattet af Sundhedslovens frister for ventetider. Selvom patienten har fået en lang ventetid hos en praktiserende neurolog, udløser det ikke retten til det udvidede frie sygehusvalg. Patienten opfordres til at udvide den geografiske søgning på andre praktiserende neurologer med sygesikringsoverenskomst, idet enhver praktiserende speciallæge med sygesikringsoverenskomst kan trække patientens henvisning.

## 3. Særligt om år 2021 i Patientkontoret

### Aktivitetsniveau og servicemål

Der har i 2021 fortsat været en stigning i det samlede antal af besvarede henvendelser i Patientkontoret sammenlignet med de foregående år.

I løbet af året har Patientkontorets telefontid været lukket af flere omgange og i disse perioder har borgerne kun kunnet tage skriftlig kontakt. Dette medførte flere gange en ophobning af skriftlige henvendelser. Patientkontoret har løbende arbejdet på at nedbringe bunken af skriftlige henvendelser og særligt i slutningen af året var der et stort fokus herpå.

Der har hidtil været to overordnede mål for Patientkontoret, som bestod i, at alle indgående telefonopkald skulle håndteres samme dag samt at skriftlige henvendelser skulle besvares inden for en uge.

#### *Telefoniske henvendelser*

Når en borger ringede til Patientkontoret, havde han/hun to muligheder i 2021: 1) At blive i telefonen og vente på, at en patientvejleder besvarede opkaldet eller 2) At vælge, at en patientvejleder ringede tilbage og dermed behøvede borgeren ikke vente i røret.

Patientvejlederne besvarede først de borgere, der ventede i telefonkøen. Den gennemsnitlige ventetid i telefonen var 32 minutter i løbet af året.

Cirka 25 % af borgerne har benyttet sig af ring-tilbage-funktionen i 2021. Disse opkald blev som udgangspunkt besvaret samme dag.

Patientkontoret havde som målsætning at besvare 80 % af opkaldene indenfor 20 minutter i en normaldriftssituation, hvilket desværre ikke var muligt i 2021 grundet den generelle tilgang af flere henvendelser sammenholdt med ekstraordinære forhold fx COVID-19, vaccinehotline, suspension af patientrettighederne samt sygeplejestrøjen.

#### *Skriftlige henvendelser*

De skriftlige henvendelser har i løbet af året været forsøgt besvaret inden for en uge, men grundet de ovenfor nævnte omstændigheder havde Patientkontoret vanskeligt ved at opfylde servicemålene, og i en periode steg ekspeditionstiden til 8 uger. Det var derfor ikke muligt for Patientkontoret at overholde målet om at besvare 80 % af de skriftlige henvendelser indenfor 5 dage.

Efter en målrettet indsats fik Patientkontoret i slutningen af året reduceret bunken af henvendelser, så svartiden i januar 2022 kom ned på mindre end 1 uge.

### COVID-19 og suspension af patientrettigheder

Da Patientkontoret består af administrativt personale, blev alle medarbejdere også i 2021 hjemsendt i perioder for at varetage arbejdsopgaverne hjemmefra. Kerneopgaven med at besvare telefonopkald og skriftlige henvendelser blev løst hjemmefra, mens andre aktiviteter såsom undervisning er blevet udskudt.

Patientkontoret har, i perioden hvor patientrettighederne har været suspenderet, bistået den øvrige administration med formidling til hospitalerne og udarbejdelse af skema vedrørende den praktiske håndtering i forhold til indkaldelse af patienter, herunder også deltaget i arbejdet med



brug af privathospitaler, tilknytningsaftaler, private samarbejdsaftaler og afklaring af befordring mm.

## **Vaccinehotline**

I forbindelse med den nationale udrulning af COVID-19-vaccination opstod der i løbet af første kvartal 2021 et tiltagende antal henvendelser til regionens hospitaler og administration fra borgere, der var frustrerede over, at de endnu ikke havde modtaget invitation til COVID-19-vaccination.

I regionen besluttede man derfor at oprette en midlertidig vaccinehotline, som fra den 30. marts 2021 skulle bemannes af Patientkontorets medarbejdere. Vaccinehotlinens primære opgave var, at borgerne kunne få hjælp til afklaring af, hvorvidt de var tilmeldt vaccination, om der var opstået en fejl, eller om de på daværende tidspunkt ikke indgik i målgruppen for vaccination.

Fra regionens side var vaccinehotlinen højt prioriteret, hvilket betød, at Patientkontoret blev lukket helt i en kort periode. Borgerne kunne dog stadig henvende sig skriftligt, men patientvejledningen var kraftigt nedprioriteret til fordel for vaccinehotlinen. Fra den 12. april 2022 blev Patientkontorets telefonlinje genåbnet, og bemanningen på vaccinehotline blev nedjusteret for til sidst i juli 2021 at lukke ned.

## **Sygeplejerskestrejken**

Den 19. juni 2021 blev Danmark ramt af sygeplejerskestrejke, hvilket medførte mange aflyste behandlinger og operationer, lang ventetid til udredning og behandling og dermed et øget antal henvendelser til Patientkontoret. I perioden fra den 10. til den 28. august 2021 blev størstedelen af Patientkontorets medarbejdere udtaget til strejke, hvilket medførte, at kontoret var nødsaget til at lukke telefonerne, og de få tilbageværende medarbejdere besvarede kun skriftlige henvendelser. Som følge af strejken skete der en yderligere ophobning af sager, som Patientkontoret efterfølgende har arbejdet intensivt på at få nedbragt.

## **Udviklingsinitiativer**

Udover at varetage den daglige drift og løbende arbejde på at bringe ventetiden ned, arbejder Patientkontoret også med kvalitet i den ydede indsats. Der blev i 2021 arbejdet med følgende initiativer:

### *E-læring*

Patientkontoret har i 2021 fortsat samarbejdet med regionens e-læringscenter for at udarbejde e-læringsmateriale til de medarbejdere på hospitalerne, der arbejder med patientrettigheder, sender indkaldelsesbreve til patienterne m.m. Der er udviklet en række små tegnefilm, der ud fra et fælles koncept formidler viden på de mest centrale områder. Formålet med filmene er at styrke kendskabet til patientrettigheder på hospitalerne, så patienterne oplyses korrekt. Materialet forventes sat i drift i 1. halvår af 2022.

### *Viden til hele koncernen*

Patientkontorets store viden om patientrettigheder blev også i 2021 benyttet som en ressource i resten af koncernen. I løbet af året rådgav Patientkontoret bl.a. hospitalerne ift. den periode, hvor patientrettighederne var suspenderet grundet COVID-19.

### *Patientkontorets deltagelse i udarbejdelse af breve*

Patientkontoret har sammen med IT, Koncern Kommunikation og Sundhedsplanlægning ansvaret for den store opgave med drift af indkaldelsesbreve til alle regionens hospitaler samt psykiatrien

- "Klar Besked brevkoncept". Patientkontoret er en vigtig del af arbejdet med at udforme og vedligeholde brevkonceptet, og også i 2021 har opgaven været omfattende grundet situationen med COVID-19 samt sygeplejerskestrejken.

#### *Digital henvendelsesplatform*

Regionsrådet vedtog den 27. oktober 2021 en handleplan for at øge effektiviteten og reducere ventetiden i Patientkontoret. Som en del af denne plan skulle der udvikles en onlineformular, som patienterne skal anvende ved ønske om kontakt til en patientvejleder. Flere medarbejdere fra kontoret deltog i slutningen af året i udviklingen af den digitale løsning mhp. idriftsættelse den 1. februar 2022.

### **Kompetenceudvikling**

Patientkontoret har løbende fokus på kompetenceudvikling hos medarbejderne. I 2021 har der, som tidligere år, været fokus på videndeling som led i kompetenceudviklingen.

Idet der i 2021 blev ansat flere nye medarbejdere, har der været stort fokus på, at de nyansatte blev introduceret godt. Derfor blev der oprettet særlige sparringsgrupper, hvor de nyeste medarbejdere blev tilknyttet en erfaren medarbejder, der kunne varetage grundige sparringssessioner. Herudover modtog alle nyansatte sidemandsoplæring.

Patientkontoret vil fortsætte med at samles til fælles kompetenceudvikling i 2022. Af emner har vi foreløbigt planlagt:

- Stemmekursus – brug stemmen som dit redskab
- Klagesager – sagsgang ved Styrelsen for Patientklager
- Gennemgang af EU-området
- Befordringsreglerne – hvordan er reglerne og hvor meget skal vi vejlede?
- Gennemgang af de forskellige specialeområder i henhold til Sundhedsstyrelsens specialevejledning

Patientvejlederne plejer hvert år at deltage i Patientvejlederseminar sammen med patientvejlederne fra de øvrige regioner. Seminariet afholdes en gang om året, og arrangeres på skift af de forskellige 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. På grund af situationen med COVID-19 er der ikke afholdt seminar i 2020 eller 2021.

### **Deltagelse i regionale og tværregionale arbejdsgrupper**

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

#### *Kontaktforum, Styrelsen for Patientklager*

På møderne sker der erfaringsudveksling mellem Styrelsen for Patientklager og de regionale patientkontorer, hvor 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 blev afholdt et virtuelt møde i foråret og et fysisk møde i efteråret 2021.

*Kontaktudvalg om patientmobilitetsdirektivet, Styrelsen for Patientsikkerhed*

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. Der blev afholdt møde den 15. april 2021.

*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 inden for udredning og behandling mellem *Danske Regioner* og *Sundhed Danmark* (brancheforeningen af private hospitaler og klinikker). Regionerne drøfter udbudserfaringer, forståelsesspørgsmål til kontrakterne og fremkommer løbende med nye ønsker til de fælles aftaler.

## 4. Patientmobilitetsdirektivet om sundhedsydelse i et andet EU/EØS land

International Sygesikring i 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 2021 har Patientkontoret haft 199 henvendelser fra patienter, der ønsker at få vejledning om mulighederne for at få behandling på tværs af EU/EØS landene. Det er faldende i forhold til de øvrige år, sandsynligvis pga. COVID-19 og de begrænsninger, som det har givet.

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

Tabel 4

<b>Henvendelser til Patientkontoret angående grænseoverskridende sundhedsydelse<sup>1</sup></b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Om de administrative procedurer for at få refusion	143	92	65	39
Sundhedsydelse – sygesikringsregler/sundhedsloven	18	16	17	12
Procedure for at få adgang til sundhedsydelse	38	33	42	24
Sundhedsydelse med forhåndsgodkendelse	22	28	15	13
Direktivets muligheder for adgang til sundhedsydelse	19	13	14	17
Om sundhedstjenesteydere	2	1	1	3
Om takster/priser	1	-	2	1
Om Nationale kontaktpunkter i andre medlemsstater	3	-	3	-
Om behandlingerne	2	1	-	2
Andet	38	90	66	74
Henvendelser fra tredjeverdens lande (udenfor EU/EØS)	12	15	13	14
<b>I alt</b>	<b>298</b>	<b>289</b>	<b>238</b>	<b>199</b>

<sup>1</sup> Kategorierne, som vi registrerer henvendelser under, er fastsat af EU-kommissionen

## FRA PATIENTKONTORETS HVERDAG

### **National Kontaktpunkt**

En 24-årig kvinde kontakter Patientkontoret for at få råd og vejledning om reglerne for sygesikring, da hun skal studere i Holland de næste ni måneder.

Kvinden vejledes om, at hvis hun tager på studieophold i højst 12 måneder i et andet EU-land fx Holland, er hun dækket af det blå EU-sygesikringskort. Det er vigtigt at bemærke, at det blå kort kun dækker, hvis hun ikke tager et lønnet arbejde i studielandet. Hun må dog gerne arbejde frivilligt.

Når hun har været bortrejst fra Danmark i seks måneder, kan hun ikke længere have sin folkeregisteradresse i Danmark. I stedet skal hun registreres som udrejst i CPR-registeret. Hun kan dog godt beholde sin tilknytning til sygesikringen i Danmark - i hvert fald i op til et år.

For at beholde sin ret til sygesikring og sin mulighed for at få behandling i Danmark, skal hun have et særligt sundhedskort i stedet for det gule sundhedskort. Det særlige sundhedskort er et bevis for, at hun har ret til sygesikring i Danmark på samme vilkår, som hvis hun havde det almindelige, gule sundhedskort. Det er vigtigt, fordi det også sikrer, at hun har ret til dansk sygesikring, hvis hun fx kommer til Danmark på ferie, mens hun fortsat er på studieophold i Holland.

Ligeledes vil det særlige sundhedskort give ret til dansk sygesikring, hvis hun bliver alvorligt syg og rejser til Danmark for at få planlagt behandling.

## FRA PATIENTKONTORETS HVERDAG

### **Adgang til sundhedsydelse i Danmark**

En ung grønlandsk kvinde henvender sig med spørgsmål vedr. adgang til sundhedsydelser under et studieophold i Danmark. Kvinden kom til Danmark for tre uger siden, og hun forventer at være her i yderligere halvanden måned, inden hun igen tager hjem til Grønland. Hun har ikke ændret adresse i forbindelse med studieopholdet.

Kvinden spørger, om hun kan kontakte en praktiserende læge for at få hjælp til behandling af mavesmerter. Mavesmerterne har været tilstede gennem det sidste halve år, men smerterne er nu taget til, og kvinden mener ikke, hun kan vente med at blive tilset af en læge, indtil hun igen er tilbage på Grønland.

Kvinden vejledes ud fra 'Bekendtgørelse om ydelser i praksissektoren mv. til personer med bopæl på Færøerne eller i Grønland under midlertidigt ophold her i landet'. Hun bliver oplyst, at hun har ret til de samme ydelser, som gælder for personer, der har bopæl i Danmark. Dette kræver dog et særligt sundhedskort, som hun skal ansøge Udbetaling Danmark om udstedelse af. Da det normalt tager to til tre uger at få udstedt det særlige sundhedskort, rådgives hun til at ringe til Udbetaling Danmark for at få et midlertidigt bevis, så hun hurtigt kan tage kontakt til en praktiserende læge.

## 5. Statistik fra den centrale omvisiteringsfunktion

I Region Midtjylland er det meste af omvisitering til privathospital samlet ét sted - i Patientkontoret. Dette er for at sikre et ens grundlag for afgørelsen af patientens ret til det udvidede frie sygehusvalg. Det betyder, at de fleste af de patienter, der skal omvisiteres til et privat hospital eller klinik, skal kontakte Patientkontoret. Hvis en patient ønsker at komme på et andet offentligt hospital, behøver det ikke at gå gennem Patientkontoret.

Udover omvisitering gennem Patientkontoret er der enkelte specialeområder, hvor der sker direkte visiteringer fra afdelingerne til private samarbejdssygehuse. Disse tal fremgår ikke af Patientkontorets statistik.

Under sygeplejerskestrejken kunne patienterne selv henvende sig direkte til privathospitalerne med henblik på at få en tid til udredning. Denne mulighed ophørte d. 28. august 2021. I perioden blev muligheden benyttet 159 gange. Idet denne ordning gik udenom Patientkontoret, fremgår disse tal heller ikke af Patientkontorets statistik

### *Suspension af patientrettighederne indtil d. 1. marts 2021*

Sundhedsministeriets "Bekendtgørelse om begrænsning af rettigheder på sundheds- og ældreområdet i forbindelse med håndtering af Coronavirussygdom (COVID-19)" var gældende i perioden fra den 18. marts 2020 til 1. marts 2021.

Suspensionen omfattede ikke patientrettighederne vedrørende patienter med livstruende sygdomme (de maksimale ventetider). Denne patientgruppe beholdt derfor uændret deres rettigheder. I psykiatrien blev patientrettighederne genindført allerede den 1. september 2020.

Under suspensionsperioden bestod muligheden for frit sygehusvalg fortsat, og patienterne kunne således frit omvisiteres til alle offentlige hospitaler.

### *Tilknytningsaftaler til brug under suspensionen*

I forbindelse med suspensionen lavede Danske Regioner en midlertidig aftale med privathospitalerne (tilknytningsaftale), derudover fastholdt Region Midtjylland også samarbejdsaftalerne. Dette gjorde det muligt for ikke-akutte patienter at blive omvisiteret til et privathospital, selvom patientrettighederne var suspenderet.

Tabel 5 viser fordelingen i de henvendelser, der vedrører den centrale omvisiteringsfunktion.

Tabel 5

<b>Den centrale omvisitering</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Frit sygehusvalg <sup>1</sup>	1.484	1.283	579	2.799
Ventetider <sup>2</sup>	833	729	372	410
Udvidet frit sygehusvalg <sup>3</sup>	2.453	4.911	1.364	5.572
Ret til hurtig udredning <sup>3 4</sup>	5.941	8.579	2.579	9.789
Privat samarbejdssygehus <sup>3/5</sup>	7.325	7.252	1.841	5.801
Anmodning om accept <sup>6</sup>	1.408	2.269	2.469	3.092
<b>Corona</b> Frit sygehusvalg <sup>7</sup>	-	-	1.220	208

<b>Corona</b> Privat tilknytningsaftale <sup>8</sup>	-	-	15.070	5.119
I alt - den centrale omvisitering	<b>19.444</b>	<b>25.023</b>	<b>25.494</b>	<b>32.790</b>

<sup>1</sup> En del af stigningen fra 2019 til 2021 skyldes en fejlregistrering i den database, som Patientkontoret benytter til at registrere henvendelser. Samtidig har man opdaget at det var en forkert IT-opsætning ved nyanstillede medarbejdere, der medførte at henvendelserne blev registreret under en forkert kategori. Det har ingen betydning for det samlede antal af omvisiteringer på 32.790.

<sup>2</sup> Af statistikken ses der siden 2018 et støt faldende antal henvendelser vedrørende ventetider. Dette skyldes primært, at en del af disse henvendelser registreres under patientrettigheder (se tabel 3), når henvendelsen ikke kun omhandler ventetider.

<sup>3</sup> Faldet i 2020-tallene skyldes suspensionen af patientrettighederne pga. COVID-19 situationen.

<sup>4</sup> Statistikken indeholder et samlet tal vedr. omvisiteringer til offentlige og private hospitaler.

<sup>5</sup> Der ses et fald fra 2019 til 2021 ift. omvisiteringer til privat samarbejdssygehus, hvilket formentlig skyldes en øget mulighed for direkte visitering fra hospitalsafdelingerne til privathospitaler. Dette var særligt inden for områderne ultralyd, urologi, varicebehandling samt kardiologi.

<sup>6</sup> En anmodning om accept vedrører henvendelser fra privathospitaler, hvor der forespørges om tilladelse til at foretage yderligere 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.

<sup>7</sup> Omvisiteringer på det frie sygehusvalg sket under suspension af patientrettighederne.

<sup>8</sup> Under suspensionen af udredningsretten og det udvidede frie sygehusvalg har Danske Regioner indgået 'tilknytningsaftaler' med privathospitaler. Rammerne og kriterierne for hvilke patienter, der skulle tilbydes en omvisitering til et privathospital med tilknytningsaftale, har været aftalt regionalt.

## Generelt om 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 1 måned (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 eller private samarbejdssygehuse. Hvis regionen ikke kan tilbyde udredning inden for fristen på en af ovennævnte muligheder, har patienten ret til at vælge et privat hospital (det udvidede frie sygehusvalg).

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

### *Udvidet frit sygehusvalg*

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

### *Ændret eller aflyst dato for kirurgisk behandling*

Hvis patienten har fået tilbudt en operationsdato, og hospitalet ændrer den til en anden dato, så har patienten ret til at kunne blive behandlet på et privathospital, som kan foretage operationen. Det skal være et privathospital, som har indgået aftale med Danske Regioner på den pågældende behandling, ligesom privathospitalet også skal være godkendt af Sundhedsstedsstyrelsen til, at de må udføre behandlingen. 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 6 viser det samlede antal omvisiteringer til privathospitaler i perioderne 2018-2021 fordelt på specialer.

Tabel 6

<b>Patienter omvisiteret til privathospitaler via Patientkontoret</b>				
	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Øre, næse, hals	826	860	676	1.210
Billeddiagnostik	5.462	5.999	5.834	6.968
Kirurgi	712	980	1.220	1.686
Plastikkirurgi	869	1.060	633	336
Øjensygdomme	314	1.042	791	558
Karkirurgi	410	820	1.395	629
Intern Medicin	1.424	1.714	1.972	1.936
Klinisk fysiologi	664	540	646	521
Ortopædkirurgi	2.221	3.897	4.703	7.662
Hudsygdomme	109	94	67	67
Urinvejskirugi	606	843	703	985
Gynækologi	166	211	60	373
Neurologi	503	852	515	984
Pædiatri	31	14	3	22
Smertebehandling	163	145	101	234
Neurokirurgi	73	91	228	560
Øvrige	75	65	181	267
<b>I alt<sup>1</sup></b>	<b>14.628</b>	<b>19.227</b>	<b>19.728</b>	<b>24.998</b>

<sup>1</sup> Opgørelsen vedrører kun de omvisiteringer, der er sket til privathospitalerne via Patientkontoret, modsat tabel 5, der indeholder en samlet opgørelse for den centrale omvisiteringsfunktion. Tabel 5 indeholder derfor også tal over omvisiteringer til andre offentlige hospitaler, anmodninger fra privathospitalerne samt vejledning vedr. ventetider.



## FRA PATIENTKONTORETS HVERDAG

### **Udredning for demens**

En ældre herre henvises i september 2021 til udredning for demens på et af regionens hospitaler, hvorfra patienten modtager et indkaldelsesbrev med en dato til udredning, der ligger ca. et halvt år frem i tiden. I patientens brev er der oplyst mulighed for at komme på et navngivet privatsygehus (aftalesygehus), idet regionen ikke selv kan udrede indenfor 30 dage. Patienten og dennes datter ringer til Patientkontoret og der aftales omvisitering til aftalesygehuset, som på det tidspunkt har ca. tre ugers ventetid. De informeres om, at patienten nu kan forvente at få en ny indkaldelse fra aftalesygehuset inden for en uge og at tiden på det offentlige hospital vil blive annulleret ved omvisitering.

Ultimo oktober 2021 henvender datteren sig igen til Patientkontoret. Hun oplyser, at faren aldrig fik en tid ved aftalesygehuset. I stedet har han nu modtaget et nyt indkaldelsesbrev til det offentlige hospital med en tid om 15 mdr. Datteren informeres om, at den tidligere aftale med det private aftalesygehus er blevet opsagt af Danske Regioner den 18. oktober 2021. Da der ikke er andre private leverandører, der har indgået aftale med Danske Regioner på demensområdet, er alle patienter tilbagehenvist til det offentlige hospital, hvor de oprindeligt blev henvist til.

Da farens nye tid også ligger udover 30 dage, står der i indkaldelsesbrevet, at patienten har ret til udvidet frit sygehusvalg, idet regionen ikke selv kan udrede indenfor 30 dage. Da ingen private hospitaler har aftale med Danske Regioner inden for demensområdet, er der kun mulighed for at vælge et andet offentligt hospital. Patienten omviseres herefter til et hospital i Region Syddanmark med 18 ugers ventetid.

## 6. Dialogmøder i praksissektoren

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

Hvis der er klaget over et hospital i Region Midtjylland, afholder hospitalerne selv dialogmødet, og Patientkontoret sørger alene for at videreformidle klagen til hospitalet. Er der klaget over praksissektoren eller praktiserende tandlæger, sørger Patientkontoret for, at dialogmøderne bliver afholdt inden for lovens frist på 4 uger. Reglerne for 4 ugers fristen var suspenderet frem til 1. marts 2021.

Ved klager over praksissektoren og privatpraktiserende tandlæger, hvor der ikke er ønsket dialog, sørger Styrelsen for Patientklager selv for at sende sagen ud til den pågældende praksis, og Region Midtjyllands Patientkontor er derfor ikke en del af sagsbehandlingen.

Når en patient har takket ja til en dialog med praksissektoren eller privatpraktiserende tandlæger, kontakter Patientkontoret klageren 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 fortrinsvis afholdes virtuelt, idet vi oplevede gode erfaringer hermed under COVID-19.

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

I 2021 er der afholdt 39 dialogmøder i praksissektoren (jf. tabel 7). Det er en stigning på 34,5 pct. i forhold til 2020. Det er Patientkontorets oplevelse, at muligheden for at gennemføre virtuelle dialogmøder i stedet for ved personligt fremmøde, har medvirket til, at flere – både klager og de sundhedsfaglige personer fra praksissektoren - har takket ja til at deltage i en dialogsamtale. Ydermere har sagsbehandlingstiden hos Styrelsen for Patientklager gennem 2021 været nedadgående. Det vil for klageren ofte have betydning for relevansen af en dialogsamtale, hvor gammel en klagesag er.

## 7. Videreformidling af klager fra Styrelsen for Patientklager til hospitalerne

Antallet af klager, som Patientkontoret videreformidler, er ikke medtaget i statistikken over antallet af henvendelser til Patientkontoret, men kontoret videreformidler årligt ca. 5-6000 klager til hospitalerne.

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 Patientkontoret klager for at høre, hvor de ønsker dialogen afholdt, hvorefter klagen videresendes til det valgte hospital, som så varetager dialogmødet.

Hvert år bidrager regionen efter anmodning fra Styrelsen for Patientklager med oplysninger til brug for årsrapporten og har i perioden 2018 – 2021 indberettet følgende, som fremgår af tabel 7.

Tabellen viser fordelingen af de afholdte dialogsamtaler inden for de forskellige behandlingsinstanser i hele Region Midtjylland. Det er alene dialogerne inden for praksissektoren, hvor Patientkontoret deltager i mødet.

Tabel 7

<b>Klagehåndtering af dialogsamtaler</b>				
	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
<b>Samlet</b>				
Antal sager i dialog i alt	106	61	110	133
<b>Behandlingsinstans</b>				
Offentligt somatisk sygehus	84	49	81	88
Offentligt psykiatrisk sygehus	4	2	-1	5
Privat sygehus	2	-	-1	-1
Praksissektoren	17	9	29	39
<b>Deltagere i dialog med klager (flere svar muligt)</b>				
Den eller de behandlingsansvarlige sundhedspersoner	42	20	54	61
Afdelingsledelsen på et offentligt sygehus	62	39	62	63
Øvrige regionale ansatte	4	6	2	12
Ledelseperson fra privat hospital eller klinik i praksissektoren	5	1	-1	3
<b>Gennemførelse af dialogen</b>				
Telefonisk kontakt	20	18	50	63
Møde	78	-	-1	-1
<b>Udfaldet af dialogen i antal (pct. i parentes)</b>				
Klagen trukket tilbage efter dialogen	54 (50,9%)	31 (50,8%)	63 (57,3%)	70 (52,6%)
Klagen blev mindre omfattende	4 (3,8%)	2 (3,28%)	10 (9,1%)	8 (6,0%)

Klagen blev mere omfattende efter dialogen	6 (5,7%)	0 (0,0%)	1 (0,9%)	3 (2,2%)
Klagen fastholdt uforandret	42 (39,6%)	28 (45,9%)	36 (32,7%)	52 (39,1%)

<sup>1</sup> Data fremgår ikke af Patientklagedatabasen

## FRA PATIENTKONTORETS HVERDAG

### ***Klage- og erstatningsvejledning***

En ung mand kontakter Patientkontoret, fordi han er utilfreds med det udredningsforløb, som han har gennemgået på et af regionens hospitaler. Patienten har gennem længere tid haft problemer med en dårlig hofte, og selvom patienten er udredt, er hans problemer med hoften uændrede. Patienten mener derfor, at han ikke har fået de rigtige og de nødvendige undersøgelser.

Patienten ønsker, at Patientkontoret går ind i den konkrete sag for at vurdere, om det er en fejl, at han ikke har fået nogle flere undersøgelser.

Patienten informeres om, at Patientkontorets ikke kan tage stilling til, hvorvidt der er sket fejl eller svigt i udredningen. Patienten rådgives til eventuelt at kontakte pågældende afdeling og spørge ind til forløbet eller til at tage kontakt til praktiserende læge mhp. yderligere udredning.

Patientkontoret kan vejlede og rådgive om reglerne på klageområdet, samt hvordan proceduren er for at indgive en klage. I dette tilfælde vil patienten kunne indgive en sundhedsfaglig klage til Styrelsen for Patientklager, som er en uafhængig myndighed, der undersøger og tager stilling til, om forløbet var tilstrækkeligt.

Patientkontoret kan også hjælpe patienten med at udfylde klageskema til Styrelsen for Patientklager, men Patientkontoret er kun 'pennfører' og har ikke har nogen indflydelse på sagsbehandlingen hos Styrelsen for Patientklager.

## 8. 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 sundhedsydelser.*

*Stk. 3. Sundhedsministeren kan fastsætte nærmere regler om indsamling af oplysning-*

ger til brug for rapportering til Kommissionen og om Styrelsen for Patientklagers koordination af patientkontorenes 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 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 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 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 patientkontorens opgaver og funktioner.

---

**Patientkontoret**  
Regionshuset Viborg  
Skottenborg, 26, 8800 Viborg  
[www.patientkontoret.rm.dk](http://www.patientkontoret.rm.dk)