

# Patientkontorets Årsberetning 2020

## Indholdsfortegnelse

|                                                                                             |           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. Indledning .....</b>                                                                  | <b>3</b>  |
| Om Patientkontoret .....                                                                    | 3         |
| <b>2. Henvendelser til Patientkontoret.....</b>                                             | <b>4</b>  |
| Hvem har kontaktet Patientkontoret? .....                                                   | 4         |
| Hvad drejer henvendelserne sig om?.....                                                     | 5         |
| <b>3. Særligt om år 2020 i Patientkontoret .....</b>                                        | <b>8</b>  |
| Aktivitetsniveau og servicemål .....                                                        | 8         |
| Udviklingsinitiativer .....                                                                 | 9         |
| Kompetenceudvikling .....                                                                   | 10        |
| Deltagelse i regionale og tværregionale arbejdsgrupper .....                                | 11        |
| <b>4. Patientmobilitetsdirektivet om sundhedsydelser i et andet EU/EØS land .....</b>       | <b>12</b> |
| <b>5. Statistik fra den centrale omvisiteringsfunktion.....</b>                             | <b>12</b> |
| Patientrettigheder før 19. marts 2020 i henhold til Sundhedslovens regler.....              | 13        |
| <i>Ret til hurtig udredning</i> .....                                                       | 13        |
| <i>Udvidet frit sygehusvalg</i> .....                                                       | 13        |
| <i>Ændret eller aflyst dato for kirurgisk behandling</i> .....                              | 13        |
| Suspension af patientrettighederne fra den 19. marts 2020 .....                             | 14        |
| <b>6. Dialogmøder i praksissektoren .....</b>                                               | <b>15</b> |
| <b>7. Videreformidling af klager fra Styrelsen for Patientklager til hospitalerne .....</b> | <b>16</b> |
| <b>8. Bilag: Patientkontorets funktion og opgaver .....</b>                                 | <b>18</b> |
| Sundhedslovens § 51 .....                                                                   | 18        |
| § 51 a.....                                                                                 | 18        |
| Bekendtgørelse nr. 1659/2013 .....                                                          | 19        |

# 1. Indledning

Efter Sundhedslovens § 51, stk. 8 skal Patientkontoret udarbejde en årsberetning for sin virksomhed. Denne årsberetning skal indsendes til Sundhedsministeriet.

## Om Patientkontoret

Patientkontoret i Region Midtjylland er placeret i Regionshuset Viborg, og opgaverne blev i 2020 varetaget af 16 medarbejdere. Patientkontorets faglige baggrund er fordelt, så der er 13 sygeplejersker, 2 administrativt uddannede medarbejdere og en vicekontorchef. Herudover er der tilknyttet en jurist til kontoret.

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 omvisiteringsfunktion
- 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

På hjemmesiden [www.patientkontoret.rm.dk](http://www.patientkontoret.rm.dk) kan man læse mere om Patientkontoret samt finde rådgivning og vejledning om patientrettigheder.

## 2. Henvendelser til Patientkontoret

Patientkontoret har i 2020 besvaret 42.665 henvendelser, mens der i 2019 blev besvaret 36.234 henvendelser. Fra 2019 til 2020 har der således været en stigning i antallet af besvarede henvendelser på 17,8 pct. Det sker i forlængelse af, at der i de foregående år også har været en kraftig stigning; Fra 2017 til 2020 (jf. Tabel 1) har der været en stigning i antallet af besvarede henvendelser på knap 20.000 eller knap 80 pct.

Tendensen fra 2017 til 2020 er, at der til stadighed er et stigende antal telefoniske henvendelser, mens antallet af skriftlige henvendelser gennem de to sidste år har stabiliseret sig efter tidligere års stigninger.

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 35.419 besvarede telefoniske henvendelser i 2020, selvom der i alt er besvaret 38.662 opkald i telefontiden. Grunden til, at forskellen på 3.243 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.

Tabel 1

| <b>Kontakt til Patientkontoret</b> |               |               |               |               |
|------------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
|                                    | <b>2017</b>   | <b>2018</b>   | <b>2019</b>   | <b>2020</b>   |
| <b>Telefonisk</b>                  | 19.991        | 25.791        | 28.178        | 35.419        |
| <b>Mail</b>                        | 3.450         | 4.542         | 7.729         | 7.225         |
| <b>Brev</b>                        | 55            | 50            | 49            | 17            |
| <b>Personligt</b>                  | 44            | 27            | 23            | 4             |
| <b>Ikke registreret</b>            | 202           | 294           | 255           | -             |
| <b>I alt</b>                       | <b>23.742</b> | <b>30.704</b> | <b>36.234</b> | <b>42.665</b> |

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. Uden for 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 uden for 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          | 2019          | 2020          |
|--------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Patienter          | 19.430        | 25.724        | 29.734        | 35.918        |
| Pårørende          | 2.461         | 2.931         | 3.302         | 3.381         |
| Hospitaler         | 1.458         | 1.636         | 2.741         | 2.821         |
| Kommuner           | 150           | 164           | 178           | 188           |
| Øvrige             | 243           | 249           | 66            | 357           |
| Blank registrering | 101           | 151           | 213           | -             |
| I alt              | <b>23.742</b> | <b>30.704</b> | <b>36.234</b> | <b>42.665</b> |

### FRA PATIENTKONTORETS HVERDAG

#### Ønsker kortere ventetid – under suspensionen

En yngre kvinde henvender sig til Patientkontoret, fordi hun har fået 10 måneders ventetid til en neurologisk udredning på Neurologisk afdeling, Aarhus Universitetshospital. Patienten er henvist fra en praktiserende neurolog primo oktober 2020, da hun har problemer med føleforstyrrelser i arme og ben. Normalt vil denne patient være omfattet af 'retten til hurtig udredning', dvs. patienten har ret til at få undersøgt, hvad hun fejler inden for 30 dage, hvis det er fagligt muligt. Hvis regionen ikke kan tilbyde hurtig udredning, har patienten ret til at komme på privathospital (udvidet frit sygehusvalg).

Men pga. suspensionen af udredningsretten og det udvidede frie sygehusvalg, som blev indført den 19. marts 2020 i forbindelse med COVID-19, har patienten ikke mulighed for at benytte sig af retten til hurtig udredning.

Selvom patienten er ramt af suspensionen, kan Patientkontoret godt hjælpe patienten med en omvisitering til en hurtigere tid på et privathospital, men pga. suspensionen vil tiden ikke nødvendigvis være inden for 30 dage. Under suspensionsperioden har Danske Regioner indgået 'tilknytningsaftaler' med privathospitaler. Denne patient fik tilbuddet om privat, og hun takkede ja til en omvisitering til Privathospitalet Mølholm.

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

Tabel 3

| Anledning til henvendelser til Patientkontoret |       |       |                    |       |
|------------------------------------------------|-------|-------|--------------------|-------|
|                                                | 2017  | 2018  | 2019               | 2020  |
| <b>Den centrale omvisitering</b>               |       |       |                    |       |
| Frit sygehusvalg                               | 1.240 | 1.484 | 1.283              | 579   |
| Ventetider <sup>1</sup>                        | 1.271 | 833   | 729                | 372   |
| Udvidet frit sygehusvalg                       | 2.619 | 2.453 | 4.911 <sup>2</sup> | 1.364 |
| Ret til hurtig udredning                       | 3.472 | 5.941 | 8.579              | 2.579 |

|                                                            |               |               |               |               |
|------------------------------------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Privat samarbejdssygehus                                   | 4.053         | 7.325         | 7.252         | 1.841         |
| Anmodning om accept <sup>3</sup>                           | 1.282         | 1.408         | 2.269         | 2.469         |
| <b>Corona</b> Frit sygehusvalg <sup>4</sup>                | -             | -             | -             | 1.220         |
| <b>Corona</b> Privat tilknytningsaftale <sup>5</sup>       | -             | -             | -             | 15.070        |
| I alt - den centrale omvisitering                          | <b>13.937</b> | <b>19.444</b> | <b>25.023</b> | <b>25.494</b> |
| <b>Klage og erstatning</b>                                 |               |               |               |               |
| Klage til Styrelsen for Patientklager - praksissektoren    | 107           | 117           | 89            | 102           |
| Klage til Styrelsen for Patientklager - hospitaler         | 137           | 175           | 130           | 174           |
| Klage til Styrelsen for Patientklager - rettigheder        | 23            | 34            | 30            | 28            |
| Patienterstatning - praksis                                | 26            | 20            | 20            | 22            |
| Patienterstatning - hospital                               | 144           | 114           | 114           | 88            |
| Styrelsen for Patientklager og Patienterstatning, praksis  | 59            | 64            | 47            | 57            |
| Styrelsen for Patientklager og Patienterstatning, hospital | 189           | 209           | 222           | 224           |
| Ankenævnet for Patienterstatningen                         | 18            | 15            | 10            | 16            |
| Serviceklage - praksissektoren                             | 93            | 49            | 39            | 40            |
| Serviceklage - hospital                                    | 115           | 81            | 56            | 65            |
| I alt - klage og erstatning                                | <b>911</b>    | <b>878</b>    | <b>757</b>    | <b>816</b>    |
| <b>Patientrettigheder</b>                                  |               |               |               |               |
| Spørgsmål angående rettigheder                             | 6.046         | 7.733         | 7.626         | 5.010         |
| Behandling i udlandet                                      | 386           | 298           | 290           | 240           |
| Genoptræning                                               | 39            | 41            | 20            | 10            |
| Maksimal ventetider - livstruende sygdom                   | 31            | 44            | 40            | 35            |
| Befordring                                                 | 609           | 383           | 305           | 334           |
| <b>Corona</b> Rettigheder <sup>6</sup>                     | -             | -             | -             | 6.048         |
| I alt - patientrettigheder                                 | <b>7.111</b>  | <b>8.499</b>  | <b>8.281</b>  | <b>11.677</b> |
| <b>Øvrige</b>                                              |               |               |               |               |
| Funktionspostkasse E-journal                               | 387           | 312           | 418           | 394           |
| Opslag i E-journal <sup>7</sup>                            | 43            | 113           | 178           | 110           |
| Tolkebistand <sup>8</sup>                                  | -             | 17            | 46            | 11            |
| <b>Corona</b> Bekymringer <sup>9</sup>                     | -             | -             | -             | 1.387         |
| Diverse                                                    | 1.353         | 1.441         | 1.531         | 2.776         |
| I alt - øvrige                                             | <b>1.783</b>  | <b>1.883</b>  | <b>2.173</b>  | <b>4.678</b>  |
| <b>Henvendelser i alt</b>                                  | <b>23.742</b> | <b>30.704</b> | <b>36.234</b> | <b>42.665</b> |

Af statistikken ses der siden 2017 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.

<sup>2</sup> Heraf 442 aflyste operationer.

<sup>3</sup> 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.

<sup>4</sup> Omvisiteringer på Det frie sygehusvalg sket under suspensionen.

<sup>5</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.

<sup>6</sup> Information og vejledning om patientrettighederne under suspensionen.

<sup>7</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>8</sup> Pr 1. juli 2018 er der indført tolkegebyr. Henvendelserne vedrører bl.a. vejledning om reglerne for at kunne blive fritaget for tolkegebyrer, forkert udsendte fakturaer mv.

<sup>9</sup> Div. spørgsmål afledt af COVID-19 fx patienter, der selv ønsker at aflyse, spørgsmål vedr. test mv.



## **FRA PATIENTKONTORETS HVERDAG**

### ***Ønsker kortere ventetid til en hudlæge***

En midaldrende herre ringer til Patientkontoret, fordi han gerne vil omvisiteres til et privathospital. Patientens egen læge har sendt en henvisning ud til 'Henvisningshotellet' for, at patienten kan blive undersøgt hos en praktiserende hudlæge pga. generende kløe og eksem på kroppen. Patienten er informeret fra sin egen læge om, at han selv skal kontakte en hudlæge for at få en tid til undersøgelse og behandling. Patienten har haft kontakt til en hudlæge, som han har fået anbefalet, men denne hudlæge har 34 ugers ventetid. Det mener patienten er alt for lang ventetid til at få afhjulpethudproblemerne. Derfor har patienten selv haft kontakt til et af de privathospitaler, der reklamerer med kort ventetid. De vil gerne tage patienten ind, men han skal først kontakte Patientkontoret for at få en bevilling.

Patienten informeres om, at henvisninger til de praktiserende speciallæger ikke er omfattet af nogen ventetidsfrister i henhold til Sundhedsloven. Selvom patienten får lang ventetid hos en praktiserende hudlæge, udløser det ikke en ret til det udvidede frie sygehusvalg. Patienten opfordres til at forespørge andre praktiserende hudlæger med sygesikringsoverenskomst, om de kan give en hurtigere tid. På Sundhed.dk kan patienten selv søge oplysninger om andre hudlæger med overenskomst inkl. deres vejledende ventetider. Enhver praktiserende speciallæge med overenskomst kan trække patientens henvisning til sig fra Henvisningshotellet.

## **FRA PATIENTKONTORETS HVERDAG**

### ***Borgerbreve***

En 80-årig herre ringer vedrørende borgerbrev. Et borgerbrev, er et brev, som Region Midtjylland sender ud til Regionens borgere, hvis der har været opslag i deres journal af en læge, som ikke normalt er tilknyttet dem. Hvis det er tilfældet, så har borgeren mulighed for at kontakte Patientkontoret. Borgeren forespørges, om han har været ved en anden læge, eller eksempelvis har fået svar på en COVID-19 test. Under samtalen kommer borgeren i tanke om, at han talte med en anden læge omkring et svar på sin COVID-19 test, så der var en god forklaring på opslaget af en anden læge, end den læge, som han normalt har.

En 34-årig kvinde ringer vedrørende et borgerbrev. Opslaget var foretaget af en læge i en klinik, som hun ikke kender, og hun ønsker en forklaring på opslaget. Hun fortæller, at hun har været i fertilitetsbehandling. Hun oplyses om, at lægen, som har foretaget opslaget, også har med fertilitetsbehandling at gøre, men at Patientkontoret vil anmode lægen om en forklaring. Lægen forklarer, at han har overtaget den anden kliniks ydernummer (klinikken hvor hun har været i fertilitetsbehandling), og overtaget patienter, som har givet samtykke til, at der følges op på forløbet efterfølgende. Forklaringen gives videre til borgeren.

### 3. Særligt om år 2020 i Patientkontoret

#### **Aktivitetsniveau og servicemål**

Der har i 2020 fortsat været en stigning i det samlede antal af besvarede henvendelser i Patientkontoret sammenlignet med de foregående år. Stigningen fremgår af figuren nedenfor, og som det ses, har der i 2020 været store udsving i antallet af besvarede henvendelser. Dette skyldes COVID-19, hvor der i forbindelse med nedlukningen af store dele af samfundet i foråret 2020 skete et markant fald i antallet af henvendelser til Patientkontoret. I takt med genåbning er henvendelserne steget – og det samlede antal har særligt i 2. halvår af 2020 overgået tidligere år.

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

#### *Telefoniske henvendelser*

Når en borger ringer til Patientkontoret, har han/hun to muligheder: 1) At blive i telefonen og vente på, at en patientvejleder besvarer opkaldet eller 2) At vælge, at en patientvejleder ringer tilbage og dermed, at borgeren ikke behøver vente i røret.

Patientvejlederne besvarer først de borgere, der venter i telefonkøen, og de besvares om muligt inden frokosttid. Ventetiden på at komme direkte igennem til en patientvejleder var i januar/februar og andet halvår cirka 23 minutter. I forbindelse med nedlukningen i foråret var der færre henvendelser, og det gav en ventetid på cirka 2 minutter i april og maj og cirka 13 minutter i marts og juni.

Cirka 45 % af borgerne har benyttet sig af ring-tilbage-funktionen i andet halvår af 2020. Disse opkald besvares som udgangspunkt samme dag.

Når Patientkontoret igen er i en normal belastningssituation, dvs. med et antal henvendelse der er cirka 30 % lavere end i dag, så vil det være målet, at 80 % af dem, der venter i telefonkøen besvares inden for 15 minutter.

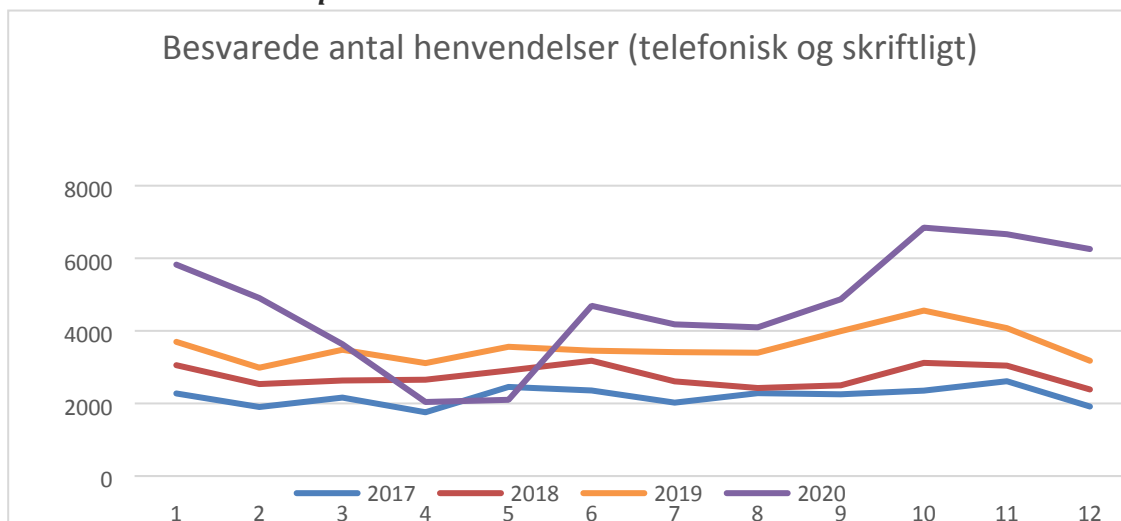
#### *Skriftlige henvendelser*

De skriftlige henvendelser er i løbet af året blevet besvaret inden for 7 hverdage, bortset fra sidst på året, hvor det ikke var muligt på grund af et massivt antal henvendelser.

Når Patientkontoret igen er i en normal belastningssituation vil det være målet, at 80 % af de skriftlige henvendelser besvares inden for 5 hverdage.



### Besvarede henvendelser pr. måned



### Udviklingsinitiativer

Patientkontoret arbejder løbende på at få ventetiden ned og samtidig levere en høj kvalitet i den indsats, der ydes. Der er i 2020 arbejdet med følgende initiativer, der på den ene eller den anden måde skal medvirke til dette:

#### *Ring tilbage-funktion*

Kontoret undersøgte i 2019, om det var muligt at etablere en funktion, hvor borgerne kan vælge at blive ringet op i stedet for at vente i telefonkøen. Denne mulighed viste sig at være realiserbar, og den blev taget i brug fra juni 2020. Borgerne bliver nu præsenteret for muligheden for enten at afvente i telefonen eller at trykke på en bestemt tast, hvorefter de vil blive ringet op senere på dagen. I andet halvår af 2020 har knap halvdelen valgt at benytte sig af ring tilbage-funktionen. Det er vores vurdering, at borgeren oplever en bedre service, da det frigiver tid til at kunne foretage andre gøremål i ventetiden fremfor at vente i røret. Borgerne udtrykker stor tilfredshed, når de ringes op. Ordningen vil blive evalueret i forbindelse med brugertilfredshedsundersøgelse i 2021.

#### *E-læring*

Patientkontoret har i 2020 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 ved at blive 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.

#### *Viden til hele koncernen*

Endeligt blev kontorets store viden om patientrettigheder også i 2020 benyttet som en ressource i resten af koncernen. Der blev således brugt en del tid på at hjælpe hospitalerne med at håndtere de særlige situationer, som suspensionen af patientrettighederne medførte grundet COVID-19. Denne styrke i kontoret vil fortsat blive prioriteret og videreudviklet de kommende år.

#### *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 ved-

ligeholde brevkonceptet, og særligt i 2020 har opgaven været omfattende og kompliceret grundet situationen med COVID-19.

Patientkontoret har også, i perioden hvor patientrettighederne har været suspenderet, bistået Sundhedsplanlægning 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.

#### *Særligt om COVID-19*

Da Patientkontoret består af administrativt personale blev alle medarbejdere hjemsendt i marts 2020 for at varetage arbejdsopgaverne hjemmefra. Kerneopgaven med at besvare telefonopkald og skriftlige henvendelser er blevet løst hjemmefra, mens andre aktiviteter såsom undervisning er blevet udskudt. Som mange andre arbejdspladser har Patientkontoret i 2020 afviklet møder som videomøder – dette gør sig både gældende for interne møder samt møder med eksterne deltager, f.eks. dialogmøder på klagesagsområdet.

At være Patientkontor i en periode med global pandemi har haft betydning for både antallet af henvendelser samt karakteren af henvendelser. Efter COVID-19 brød ud, har Patientkontoret haft nye henvendelser såsom: ændringer af tid til COVID-19 test, spørgsmål om hvor patienten kan se sit testsvar, hvorfor er der ingen svar på patientens test i sundhed.dk, hvorfor har hospitalet bestilt en testtid til patienten så langt fra hjemmet, bekymringer omkring COVID-19 mv.

### **Kompetenceudvikling**

Patientkontoret har løbende fokus på kompetenceudvikling hos medarbejderne. I 2020 har der, som tidligere år været fokus på videndeling som led i kompetenceudviklingen.

På ugentlige korte sparringsmøder er der mulighed for at drøfte sager og problemstillinger med kolleger samt drøfte aktuelle emner. Sparringsmøderne lægger op til erfaringsudveksling og videnuddeling, hvilket kommer både erfarne og mindre erfarne patientvejledere til gode.

En gang om måneden afholdes et længere sparringsmøde, hvor der er mulighed for at gå i dybden og/eller få undervisning i aktuelle emner. Oplægsholdere kan være internt fra Patientkontoret, eller fra eksterne samarbejdspartnere.

På de lange sparringsmøder har emnerne blandt andet omhandlet:

Beregning af venteperiode og afgørelser, Aftalerne med speciallægerne, Love, bekendtgørelser og vejledninger – juridiske grundbegreber, Aktindsigt, Behandlings- og rettighedsklager, Behandling i udlandet og udenlandske patienter.

2020 har på grund af COVID-19 været præget af hjemsendelse. Vi har fastholdt vores korte sparringsmøder og afholdt dem virtuelt. De lange sparringsmøder har været afgrænset til de perioder, hvor vi har haft mulighed for at mødes fysisk. Antallet af lange sparringsmøder har derfor været reduceret i forhold til de øvrige år.

Patientkontoret vil fortsætte med sparringsmøderne i 2021. Af emner til de lange sparringsmøder har vi foreløbigt planlagt:

- Stemmekursus – brug stemmen som dit redskab
- Klagesager – sagsgang ved Styrelsen for Patientklager
- Eksempler på vejledning fra EU-området
- Undervisning i høreområdet
- Befordringsreglerne – hvordan er reglerne og hvor meget skal vi vejlede?

- Håndtering af anmodninger fra privathospitalerne
- Gennemgang af de forskellige specialeområder i henhold til sundhedsstyrelses specialevejledning
- Gennemgang af juridiske emner, f.eks. journalføring, aktindsigt og samtykke
- Ekstern undervisning i sundhedsret
- Gennemgang af sager fra vores hverdag

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.

I 2020 skulle det have været afholdt af Region Sjælland. På grund af situationen med COVID-19 er seminaret udsat på ubestemt tid.

## **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, og Styrelsen for Patientklager gennemgår den seneste praksis for rettighedsklagen, hvilket er med til at understøtte patientkontorerne i varetagelsen af vejledningsopgaven og sikre en ensartet vejledning af patienterne. Der afholdes normalt møder 2 gange årligt, men i 2020 er det kun blevet til et enkelt virtuelt møde pga. COVID-19.

### *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 afholdes normalt møder 1 gang årligt, mødet i 2020 er blevet udskudt til april 2021.

### *Sundhedsplanlægning og Koncern Økonomi, Region Midtjylland*

Patientkontoret bidrager til Sundhedsplanlægnings 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 *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 2019, hvor Patientkontoret bl.a. har bidraget med faglig evaluering.

## 4. Patientmobilitetsdirektivet om sundheds- sydelser 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 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.

I 2020 har Patientkontoret haft 238 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 sundhedsydelser og henvendelser, der har været på tværs af grænserne. Fordelingen af henvendelser fremgår af tabel 4.

Tabel 4

| Henvendelser til Patientkontoret angående grænseoverskridende sundhedsydelser <sup>1</sup> |            |            |            |            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|------------|------------|
|                                                                                            | 2017       | 2018       | 2019       | 2020       |
| Om de administrative procedurer for at få refusion                                         | 220        | 143        | 92         | 65         |
| Sundhedsydelse – sygesikringsregler/sundhedsloven                                          | 34         | 18         | 16         | 17         |
| Procedure for at få adgang til sundhedsydelser                                             | 46         | 38         | 33         | 42         |
| Sundhedsydelse med forhåndsgodkendelse                                                     | 22         | 22         | 28         | 15         |
| Direktivets muligheder for adgang til sundhedsydelser                                      | 19         | 19         | 13         | 14         |
| Om sundhedstjenesteydere                                                                   | 1          | 2          | 1          | 1          |
| Om takster/priser                                                                          | 3          | 1          | -          | 2          |
| Om Nationale kontaktpunkter i andre medlemsstater                                          | 2          | 3          | -          | 3          |
| Om behandlingerne                                                                          | -          | 2          | 1          | -          |
| Andet                                                                                      | 24         | 38         | 90         | 66         |
| Henvendelser fra tredjeverdens lande (udenfor EU/EØS)                                      | 15         | 12         | 15         | 13         |
| <b>I alt</b>                                                                               | <b>386</b> | <b>298</b> | <b>289</b> | <b>238</b> |

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

## 5. 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 det udvidede frie sygehusvalg. Det betyder, at de fleste af de patienter, der skal omvisiteres til et privathospital eller klinik, skal kontakte Patientkontoret, mens en omvisitering til et andet offentligt hospital ikke nødvendigvis går gennem Patientkontoret. Herudover er der enkelte specialeområder, hvor der sker direkte omvisiteringer fra afdelingerne til private samarbejdssygehuse. Disse tal fremgår ikke af Patientkontorets statistik.

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

Tabel 5

| <b>Den centrale omvisitering</b>                     | <b>2017</b>   | <b>2018</b>   | <b>2019</b>   | <b>2020</b>   |
|------------------------------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Frit sygehusvalg                                     | 1.240         | 1.484         | 1.283         | 579           |
| Ventetider <sup>1</sup>                              | 1.271         | 833           | 729           | 372           |
| Udvidet frit sygehusvalg <sup>2</sup>                | 2.619         | 2.453         | 4.911         | 1.364         |
| Ret til hurtig udredning <sup>2/3</sup>              | 3.472         | 5.941         | 8.579         | 2.579         |
| Privat samarbejdssygehus <sup>2</sup>                | 4.053         | 7.325         | 7.252         | 1.841         |
| Anmodning om accept <sup>4</sup>                     | 1.282         | 1.408         | 2.269         | 2.469         |
| <b>Corona</b> Frit sygehusvalg <sup>5</sup>          | -             | -             | -             | 1.220         |
| <b>Corona</b> Privat tilknytningsaftale <sup>6</sup> | -             | -             | -             | 15.070        |
| I alt - den centrale omvisitering                    | <b>13.937</b> | <b>19.444</b> | <b>25.023</b> | <b>25.494</b> |

Af statistikken ses der siden 2017 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>2</sup> Det drastiske fald i 2020-tallene skyldes suspensionen af patientrettighederne pga. COVID-19 situationen.

<sup>3</sup> Statistikken indeholder et samlet tal vedr. omvisiteringer til offentlige og private hospitaler.

<sup>4</sup> 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.

<sup>5</sup> Omvisiteringer på det frie sygehusvalg sket under suspensionen.

<sup>6</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.

## Patientrettigheder før 19. marts 2020 i henhold til Sundhedslovens regler

### *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 samarbejdssygehuse. Hvis regionen ikke kan tilbyde udredning inden for 1 måned på en af ovennævnte muligheder, har patienten ret til det udvidede frie sygehusvalg.

### *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 frit 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.

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

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

Hvis patienten har fået tilbudt en operationsdato, og hospitalet ændrer den til en anden dato, kan patienten vælge at 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 samtidig med, at privathospitalet også er godkendt af Sundhedsstedsstyrelsen til, at

de må udføre opgaven. Der er behandlingsformer, som kun må foregå på udvalgte offentlige og private hospitaler, fordi behandlingen er på et mere kompliceret niveau.

### **Suspension af patientrettighederne fra den 19. marts 2020**

Sundhedsministeriets "Bekendtgørelse om begrænsning af rettigheder på sundheds- og ældreområdet i forbindelse med håndtering af Coronavirussygdom (COVID-19)" trådte i kraft den 18. marts 2020. Det fremgik af bekendtgørelsen, at regionsrådene, af hensyn til at sikre kapacitet til håndtering af patienter med akutte og livstruende sygdomme, herunder patienter med COVID-19, og intensiv behandling, kunne vælge at se bort fra visse patientrettigheder.

Det betød, at nedenstående patientrettigheder blev suspenderet i Region Midtjylland fra den 19. marts 2020:

- Ret til at vælge privathospital (Udvidet frit sygehusvalg) i forbindelse med diagnostiske undersøgelser til brug for praktiserende læger og speciallæger
- Retten til hurtig udredning
- Ret til at vælge privathospital, udvidet frit sygehusvalg
- Oplysningspligt ved henvisning til sygehus (vedr. kravene til indkaldelsesbreve, fx. at tid og sted for undersøgelse skal fremgå og at indkaldelsesbrevet skal sendes inden for 8 hverdage)

Følgende patientrettigheder var ikke omfattet af suspension:

Patientrettighederne vedr. livstruende sygdomme (de maksimale ventetider): Patienter med livstruende sygdomme skulle fortsat have rettigheder i forhold til hurtig udredning og behandling. Det frie sygehusvalg var også fortsat en mulighed – både indenfor og uden for Region Midtjylland.

I psykiatrien blev patientrettighederne genindført den 1. september 2020, mens de øvrige patientrettigheder først blev genindført den 1. marts 2021.

#### *Tilknytningsaftaler til brug under suspensionen*

I løbet af maj 2020 begyndte de første ikke-akutte patienter i Region Midtjylland igen at få tilbud om omvisitering til et privathospital. For suspensionsperioden havde Danske Regioner sammen med privathospitalerne indgået midlertidige aftaler (kaldt Tilknytningsaftaler) til brug for at afhjælpe regionernes ventelister. Herudover fastholdt Region Midtjylland de allerede indgåede samarbejdsaftaler med privathospitalerne. Disse blev i suspensionsperioden også kaldt Tilknytningsaftaler.

I første omgang var det hospitalsafdelingerne, der selv prioriterede de patienter, der skulle tilbydes et privat behandlingstilbud. Sidenhen blev det et tilbud til alle patienter med en ventetid over en måned (- undtaget komplicerede patientforløb). Via Patientkontoret blev der i 2020 omvisiteret 15.007 patienter til privathospitalerne på Tilknytningsaftalerne.

Tabel 6 viser det samlede antal omvisiteringer til privathospitaler i perioderne 2017-2020 fordelt på specialer.

Tabel 6

| <b>Patienter omvisiteret til privathospitaler via Patientkontoret</b> |              |               |               |               |
|-----------------------------------------------------------------------|--------------|---------------|---------------|---------------|
|                                                                       | <b>2017</b>  | <b>2018</b>   | <b>2019</b>   | <b>2020</b>   |
| Øre, næse, hals                                                       | 568          | 826           | 860           | 676           |
| Billeddiagnostik                                                      | 3.285        | 5.462         | 5.999         | 5.834         |
| Kirurgi                                                               | 855          | 712           | 980           | 1.220         |
| Plastikkirurgi                                                        | 714          | 869           | 1.060         | 633           |
| Øjensygdomme                                                          | 256          | 314           | 1.042         | 791           |
| Karkirurgi                                                            | 258          | 410           | 820           | 1.395         |
| Intern Medicin                                                        | 645          | 1.424         | 1.714         | 1.972         |
| Klinisk fysiologi                                                     | 528          | 664           | 540           | 646           |
| Ortopædkirurgi                                                        | 706          | 2.221         | 3.897         | 4.703         |
| Hudsygdomme                                                           | 50           | 109           | 94            | 67            |
| Urinvejskirugi                                                        | 391          | 606           | 843           | 703           |
| Gynækologi                                                            | 73           | 166           | 211           | 60            |
| Neurologi                                                             | 341          | 503           | 852           | 515           |
| Pædiatri                                                              | 10           | 31            | 14            | 3             |
| Smertebehandling                                                      | 265          | 163           | 145           | 101           |
| Neurokirurgi                                                          | 9            | 73            | 91            | 228           |
| Øvrige                                                                | 44           | 75            | 65            | 181           |
| <b>I alt<sup>1</sup></b>                                              | <b>8.998</b> | <b>14.628</b> | <b>19.227</b> | <b>19.728</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**

##### **COVID-19 aflysning**

En ældre herre henvender sig til Patientkontoret, da han gerne vil klage over en manglende bestilling af en COVID-19 test inden en øjenoperation. Hospitalet havde glemt at bestille testen, og patienten blev aflyst, da testresultatet manglede. Patientkontoret vejledte patienten i at klage og gav information om patientrettigheder, som var suspenderede. Efterfølgende løste det sig, da hospitalet gav patienten tilbud om en test og en ny hurtig tid til operation.

#### **FRA PATIENTKONTORETS HVERDAG**

##### **Hjælpe middel**

Patienten vil gerne ansøge om et glukosemålingsapparat, hun har forespurgt hospitalet, som har bedt hende ansøge om det hos kommunen som et varigt hjælpemiddel, og de har også oplyst om, at hun må vende tilbage til hospitalet, hvis hun får afslag. Patientkontoret informerer patienten om, at hvis det betragtes som et varigt hjælpemiddel, så er det kommunen, som skal behandle ansøgningen. Hvis det betragtes som et behandlingsredskab (midlertidigt behov), så er det hospitalet, som skal vurdere ansøgningen. Patientkontoret udleverer telefonnummer til borgerservice i patientens kommune, hvor patienten skal henvende sig og få hjælp til at ansøge om hjælpemidlet.



## 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. 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 inden for lovens frist på 4 uger. Reglerne for 4 ugers fristen for afholdelse af dialog blev suspenderet i perioden marts 2020 – frem til 1. januar 2021 pga. COVID-19. Suspensionen blev senere forlænget frem til 1. marts 2021.

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 Midtjyllands Patientkontor 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 2020 er der afholdt 29 dialogmøder i praksissektoren (jf. tabel 7). Det lave tal skyldes formentligt, at der er blevet længere sagsbehandlingstid i Styrelsen for Patientklager, og patienterne ofte frafalder deres ønske om dialog, når Patientkontoret kontakter dem. Der kan da være gået 6 måneder, inden deres sag er blevet antaget i Styrelsen for Patientklager, og dialogen har i borgernes øjne mistet relevans.

Pga. COVID-19 er dialogmøderne blevet afholdt virtuelt eller telefonisk. Det har fungeret så godt, at det fremover nok også vil blive praksis i en del situationer.

## 7. 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 Patientkontoret 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 2017 – 2020 indberettet følgende, som fremgår af tabel 7. Tabellen viser fordelingen af de afholdte dialogsamtaler inden for de forskellige behandlingsinstanser.

Tabel 7

| <b>Klagehåndtering af dialogsamtaler</b>                        |             |             |             |                |
|-----------------------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|----------------|
|                                                                 | <b>2017</b> | <b>2018</b> | <b>2019</b> | <b>2020</b>    |
| <b>Samlet</b>                                                   |             |             |             |                |
| Antal sager i dialog i alt                                      | 126         | 106         | 61          | 110            |
| <b>Behandlingsinstans</b>                                       |             |             |             |                |
| Offentligt somatisk sygehus                                     | 71          | 84          | 49          | 81             |
| Offentligt psykiatrisk sygehus                                  | 11          | 4           | 2           | - <sup>1</sup> |
| Privat sygehus                                                  | 1           | 2           | -           | - <sup>2</sup> |
| Praksissektoren                                                 | 42          | 17          | 9           | 29             |
| <b>Deltagere i dialog med klager (flere svar muligt)</b>        |             |             |             |                |
| Den eller de behandlingsansvarlige sundhedspersoner             | 64          | 42          | 20          | 54             |
| Afdelingsledelsen på et offentligt sygehus                      | 59          | 62          | 39          | 62             |
| Øvrige regionale ansatte                                        | 18          | 4           | 6           | 2              |
| Ledespersion fra privat hospital eller klinik i praksissektoren | 1           | 5           | 1           | - <sup>3</sup> |
| <b>Gennemførelse af dialogen</b>                                |             |             |             |                |
| Telefonisk kontakt                                              | 25          | 20          | 18          | 50             |
| Møde                                                            | 103         | 78          | -           | - <sup>4</sup> |
| <b>Udfaldet af dialogen i antal (pct. i parentes)</b>           |             |             |             |                |
| Klagen trukket tilbage efter dialogen                           | 62 (49,2%)  | 54 (50,9%)  | 31 (50,8%)  | 63 (57,3%)     |
| Klagen blev mindre omfattende                                   | 5 (4%)      | 4 (3,8%)    | 2 (3,28%)   | 10 (9,1%)      |
| Klagen blev mere omfattende efter dialogen                      | 8 (6,3%)    | 6 (5,7%)    | 0 (0,0%)    | 1 (0,9%)       |
| Klagen fastholdt uforandret                                     | 75 (40,5%)  | 42 (39,6%)  | 28 (45,9%)  | 36 (32,7%)     |

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

<sup>2</sup> Data fremgår ikke af Patientklagedatabasen

<sup>3</sup> Data fremgår ikke af Patientklagedatabasen

<sup>4</sup> Data fremgår ikke af Patientklagedatabasen

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

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

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

### **§ 51 a.**

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

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

*Stk. 3. Sundhedsministeren kan fastsætte nærmere regler om indsamling af oplysninger til brug for rapportering til Kommissio-*

nen og om Styrelsen for Patientklagers koordination af patientkontorernes virksomhed vedrørende grænseoverskridende sundhedsydelser.

### **Bekendtgørelse nr. 1659/2013**

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

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

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

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

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

§ 3. Patientkontorerne skal efter anmodning fra patienten informere om

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

hed, 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.

