

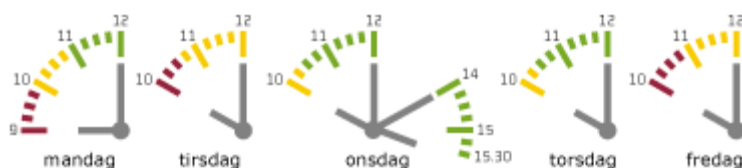
Patientkontorets Årsberetning 2017

Indholdsfortegnelse

1. Indledning	3
Om Patientkontoret	3
2. Henvendelser til Patientkontoret	4
Hvem har kontaktet Patientkontoret?	5
Hvad drejer henvendelserne sig om?	6
3. Særligt om år 2017 i Patientkontoret	8
Kompetenceudvikling	8
Forbedringsarbejde og effektivisering	8
Patientvejlederseminar	9
Deltagelse i regionale og tværregionale arbejdsgrupper	9
Lov om anvendelse af tvang ved somatisk behandling af varigt inhabile	10
Ad hoc opgaver	11
Videreuddannelse	11
4. Tema om høreapparatsbehandling	12
5. Patientmobilitetsdirektivet om sundhedsydelser i et andet EU/EØS land	14
6. Statistik fra den centrale omvisiteringsfunktion	16
Ret til hurtig udredning	16
Udvidet frit sygehusvalg	17
Omvisiteringer til privathospitaler, som Region Midtjylland har indgået en samarbejdsaftale med	19
Ændret eller aflyst dato for kirurgisk behandling	19
7. Dialogmøder i praksissektoren	20
8. Videreformidling af klager fra Styrelsen for Patientsikkerhed til hospitalerne	21
8. Fokusområder for 2018	22
9. Bilag: Patientkontorets funktion og opgaver	23
Sundhedslovens § 51	23
Bekendtgørelse nr. 1659	23

Sådan får du kontakt med Patientkontoret

Patientkontoret kan træffes på telefon: 7841 0444. Patientkontoret har telefontid mandag kl. 9-12, tirsdag til fredag kl. 10-12, samt onsdag kl. 14-15.30. Nogle tidsrum er travle på grund af mange opkald. Hvis du ringer i de grønne tidsrum nedenfor, er risikoen for telefonkø mindst.



Patientkontoret kan også kontaktes på mail patientkontoret@rm.dk (guide til at sende sikker mail findes på hjemmesiden) eller på via brev til Patientkontoret, Skottenborg 26, 8800 Viborg.

1. Indledning

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

Om Patientkontoret

Patientkontoret i Region Midtjylland er placeret i Regionshuset Viborg, og opgaverne varetages af 15 medarbejdere. Patientkontorets faglige baggrund er fordelt, så der er 11 sygeplejersker, 2 administrativt uddannede medarbejdere, en jurist og en kontorchef.

Patientkontoret har til opgave at informere, vejlede og rådgive om patientrettigheder, herunder reglerne om adgang til behandling, frit og udvidet frit sygehusvalg m.v., ventetider m.v. og reglerne om klage- og erstatningsadgang inden for sundhedsvæsenet. Patientkontoret er International Kontaktpunkt og har desuden til opgave at informere, vejlede og rådgive patienter fra EU-/EØS-lande, Færøerne og Grønland om adgang til behandling og rettigheder m.v.

Patientvejlederne er uafhængige af administrationen ved behandling af enkeltsager, der hører under Patientkontorets opgaver.

Udover de i lovgivningen fastsatte opgaver, varetager Patientkontoret også en del øvrige opgaver. Af større opgaver, som i Region Midtjylland er henlagt til Patientkontoret kan nævnes:

- Den centrale omvisiteringsfunktion
- Vejledning til hospitalerne i den intelligente brevskebelon
- Besvarelse af borgerhenvendelser til e-journal, herunder privatmarkering af journaloplysninger
- Dialogmøder i praksissektoren

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

2. Henvendelser til Patientkontoret

Der har i alt været 23.742 henvendelser til Patientkontoret i år 2017, mens der i 2016 var 22.768 henvendelser. Fra 2016 til 2017 har der således været en lille stigning i antallet af henvendelser. Stigningen i antallet af henvendelser hænger sammen med den stigning i antallet af omvisiteringer til privathospitaler, som der har været i 2017.

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 således ikke af det samlede antal henvendelser pr. år.

Eksempelvis er der registreret 19.991 telefoniske henvendelser i 2017, selvom der i alt er besvaret 22.914 opkald i telefontiden. Grunden til, at forskellen på 2.923 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. Det er kun første henvendelse, der er registreret. Hvis patienten sender en ny skriftlig henvendelse, vil den således blive registreret på den sag, vi allerede har og dermed ikke fremgå af antallet i tabel 1.

Tendensen fra 2015 til 2017 er generelt, at der er flere telefoniske og færre skriftlige henvendelser, hvilket formentlig skyldes, at vi i løbet af de sidste år har udvidet telefontiden og derfor er blevet mere tilgængelige. I gennemsnit varer samtalerne i telefontiden 6 minutter.

I 2017 har vi fra september måned haft åbent patientkontor hver onsdag eftermiddag fra kl. 13 - 15, hvor patienter og pårørende havde mulighed for at møde op personligt – uden forudgående aftale – for at få råd og vejledning. I starten af 2018 har vi evalueret ordningen og konkluderet, at vi ikke har haft flere personlige henvendelser som følge heraf. Derfor har vi besluttet, at det generelt skal være muligt for patienter og pårørende at møde op personligt i Regionshuset Viborgs åbningstid, og at vi vil reklamere for dette, bl.a. på vores hjemmeside.

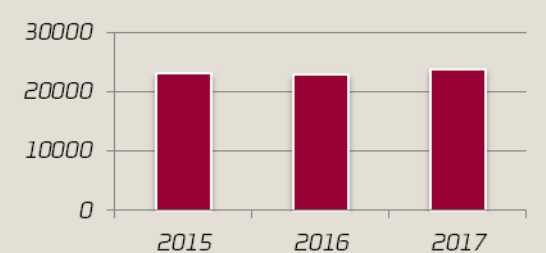
Tabel 1:

Kontakt til patientkontoret

	2015	2016	2017
Telefonisk	17.777	18.555	19.991
Mail	5.054	4.078	3.450
Brev	101	91	55
Personligt	43	44	44
Ikke registreret	-	-	202
I alt	22.975	22.768	23.742

Figur 1:

Henvendelser til Patientkontoret i telefontiden



FRA PATIENTKONTORETS HVERDAG:

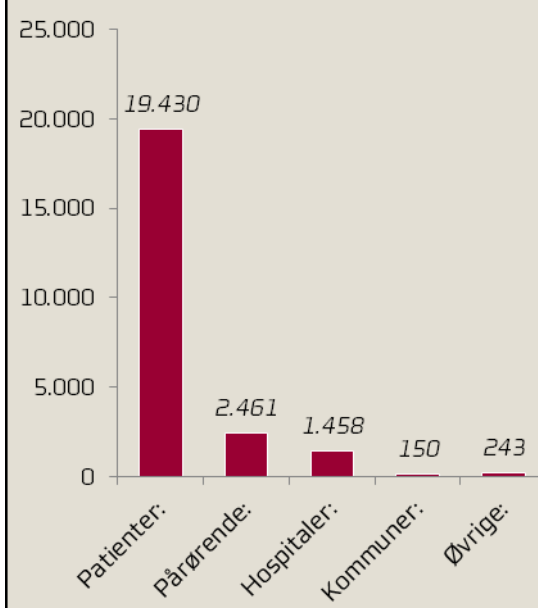
Praktiserende læge ringer og fortæller, at de har en mand med anden etnisk baggrund som patient. Kæresten er gravid, hun er svensk statsborger og kom i lægehuset akut og havde det blå sygesikringsbevis. Her spørger den kommende far om, hvordan hun kan komme til Danmark og føde, så det ikke koster dem noget. Patientkontoret oplyser, at hvis kæresten kommer til Danmark med det formål at føde, så skal hun selv betale. Hvis kæresten opholder sig fx. i det halve år, hvor hun er her for at være sammen med sin kæreste, så er hun her med det formål at være sammen med sin kæreste. Hvis hun kommer i sidste del af graviditeten og med det formål at føde, så skal hun selv betale. Det er hospitalet, som vurderer i hvert enkelt tilfælde.

Nogle henvendelser afsluttes umiddelbart efter den første kontakt, hvorimod andre henvendelser kræver yderligere skriftlig eller mundtlig korrespondance, og der er derfor stor forskel på, hvor meget sagsbehandlingstid, hver enkelt henvendelse kræver. Efterfølgende kontakter til patienter eller hospitaler, som opfølgning på en henvendelse, registreres typisk på samme sag, og fremgår derfor ikke som selvstændige henvendelser i statistikken. Udenfor telefontiden er vi i dialog med hospitalerne om opfølgning på de henvendelser fra patienter, som vi har modtaget. Endvidere er der også patienter, der ringer direkte til os udenfor den faste telefontid, hvis patienten har skullet give en tilbagemelding eller ønsker yderligere vejledning for at komme videre i sundhedssystemet.

Hvem har kontaktet Patientkontoret?

De fleste af henvendelserne kommer fra patienterne selv (se figur 2), 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.

Figur 2:
Hvem kontakter os? (2017)



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.

For at illustrere hvad henvendelserne til Patientkontoret drejer sig om, samt hvad de giver anledning til, har vi i årsberetningen indsat små eksempler på henvendelser.

Tabel 2 på næste side giver desuden et overblik over anledning til henvendelser til Patientkontoret.

FRA PATIENTKONTORETS HVERDAG:

En mor kontakter Patientkontoret, da hun gerne vil have hjælp til at finde en hurtigere tid til sin lille datter, som skeler på det ene øje. Patientkontoret undersøger ventetider på øvrige offentlige hospitaler og oplyser moderen om, at selvom datteren er berettiget til at benytte det udvidede frie sygehusvalg, så er det desværre ikke muligt, da der ikke er private hospitaler, der kan tage patienten, fordi hun er under 2 år. Patientkontoret hjælper i stedet moderen med at finde et hospital i en anden region, som har kortere ventetid. De vælger således at gøre brug af deres frie sygehusvalg.

En ægtefælle kontakter Patientkontoret, da hustruen efter et kontrolbesøg på hospitalet er blevet væltet omkuld af nogle svingdøre og er kommet til skade. De ønsker at anmelde skaden til Patienterstatningen, som også dækker ulykker, hvis skadelidte er under behandling. Patientvejlederen orienterer om Patienterstatningen og hjælper med at udfylde anmeldelsen.

Tabel 2:

Anledning til henvendelser til Patientkontoret

	2015		2016
Den centrale omvisitering			
Frit sygehusvalg	1.298	1.222	1.240
Ventetider (1)	2.779	1.649	1.271
Udvidet frit sygehusvalg	3.879	2.612	2.619
Ret til hurtig udredning	3.819	3.593	3.472
Privat samarbejdssygehus	3.662	3.419	4.053
Anmodning om accept (2)	1.528	1.497	1.282
I alt - den centrale omvisitering	16.965	13.992	13.937
Klage og erstatning			
Klage til Styrelsen for Patientsikkerhed - praksissektoren	68	112	107
Klage til Styrelsen for Patientsikkerhed - hospitaler	136	172	137
Klage til Styrelsen for Patientsikkerhed - rettigheder	14	24	23
Patienterstatning - praksis	29	28	26
Patienterstatning - hospital	99	124	144
Styrelsen for Patientsikkerhed og Patienterstatning, praksis	51	57	59
Styrelsen for Patientsikkerhed og Patienterstatning, hospital	191	159	189
Ankenævnet for Patienterstatningen	16	16	18
Serviceklage - praksissektoren	52	100	93
Serviceklage - hospital	104	176	115
I alt - klage og erstatning	760	968	911
Patientrettigheder			
Spørgsmål angående rettigheder	3.217	5.178	6.046
Behandling i udlandet	198	292	386
Genoptræning	64	55	39
Maksimal ventetider - livstruende sygdom	40	21	31
Befordring	592	696	609
I alt - patientrettigheder	4.111	6.242	7.111
Øvrige			
Funktionspostkasse E-journal (3)	151	395	387
Opslag i E-journal (4)	76	15	43
Psykiatersag (5)	57	31	0
Diverse	855	1.125	1.353
I alt - øvrige	1.139	1.566	1.783
Henvendelser i alt	22.975	22.768	23.742

Noter: 1) Af statistikken ser det ud til, at der er et stort fald i antallet af henvendelser vedrørende ventetider. Dette skyldes, at en del af disse henvendelser registreres under patientrettigheder, hvor der har været en stigning i antallet af henvendelser. 2) En anmodning om accept vedrører henvendelser fra privathospitaler, hvor de forespørger om at få lov til at lave yderligere undersøgelser/behandling på en patient, der allerede er omvisiteret. Årsagen til, at der er sket et fald i antallet af henvendelser skyldes, at der er lavet aftaler om et helt forløb med Danske Regioner, så privathospitalerne ikke længere skal anmode om accept i så mange tilfælde. 3) Årsagen til at tallet for 2015 er lavere, skyldes at Patientkontoret først overtog opgaven i juli 2015, og det kun er henvendelser efter dette tidspunkt, der er registreret. 4) Vedrører henvendelser, som Patientkontoret har modtaget fra borgere, der i 2015 og 2016 har fået tilsendt brev om, at der har været foretaget opslag i deres E-journal, hvor man ikke umiddelbart kan se, at der er en behandlerrelation. 5) Henvendelser fra patienter, der har været i behandling hos en vestjysk psykiater, hvor de har fået orientering om klage- og erstatningsmuligheder samt deres mulighed for at få gennemgået deres journal sammen med en læge.

3. Særligt om år 2017 i Patientkontoret

Kompetenceudvikling

Patientkontoret har løbende fokus på kompetenceudvikling hos medarbejderne. I 2017 har der som tidligere år været fokus på videndeling som led i kompetenceudviklingen. De ugentlige korte sparringsmøder giver mulighed for at drøfte sager og problemstillinger med hinanden, og samtidig er det også en lejlighed til erfaringsudveksling og videndeling, hvilket kommer både erfarne og nye ansatte til gode.

En gang om måneden afholdes et udvidet sparringsmøde, hvor aktuelle emner tages op. Oplægsholdere kan være internt fra Patientkontoret, men der har også været møder med eksterne oplægsholdere.

Af emner kan nævnes gennemgang af klage – og erstatningsskemaer med henblik på at ensarte vejledningen til patienter, der har brug for hjælp til udfyldelse af skemaer. Herudover har vi blandt andet haft besøg af regionens kørselskontor til en genopfriskning af regler og praksis på befordringsområdet, samt oplæg om og drøftelse af rapportering vedrørende "Utilsigtede hændelser". Der har også været emner som Sundhedsstyrelsens specialefordelingsplan med fokus på ændringer fra tidligere specialeplan, gennemgang af sagsbehandling af anmodninger fra privathospitalerne, oplæg om tolkebistand, gennemgang af indkaldelsesbreve fra hospitalerne (Intelligent Brevskabelon), samt besøg fra Juridisk kontor med fokus på praksis i EU sager.

I 2018 planlægger Patientkontoret at fortsætte med sparringsmøderne. Der er planlagt emner som gennemgang af tandklager og serviceklager ved Juridisk kontor, oplæg om tvang i psykiatrien, samt oplæg med fokus på høreapparatbehandling.

Forbedringsarbejde og effektivisering

I 2017 har vi i Regionssekretariatet haft særligt fokus på forbedringsarbejde på tværs af afdelingen og i kontorerne. Vi vil nemlig gerne være i udvikling og hele tiden forbedre os og vores arbejdsgange og arbejdsplads. Derfor sætter vi løbende gang i flere forskellige forbedringsprojekter på baggrund af og med inspiration fra forbedringsmodellen og øvrige værktøjer.

Der er nedsat en gruppe, der fungerer som tovholder for forbedringsarbejdet, og denne gruppe er Patientkontoret også en del af. Forbedringsgruppen er klædt på til opgaven og har tilegnet sig et overfladisk kendskab til forbedringsmodellen og andre nyttige værktøjer.

Forbedringsgruppen har blandt andet hjulpet Patientkontoret med at effektivisere nogle arbejdsgange samt digitalisere omvisiteringsblanketten, som har været et

ønske fra Patientkontoret igennem længere tid. Forbedringsgruppen har hjulpet med at udarbejde en arbejdsgangsbeskrivelse for at få de områder, som kan optimeres, identificeret og hermed bidraget til at gøre en tung manuel arbejdsgang bedre og mere effektiv. Afprøvning og implementering af forandringstiltagene vil ske i 2018.

Patientvejlederseminar

Patientkontoret var i 2017 arrangør og vært ved det årlige Patientvejlederseminar. Seminaret er for patientvejledere fra alle 5 regioner. Planlægningen startede allerede i 2016, og der blev nedsat en gruppe til planlægningen, som fik lavet et godt og indholdsrigt program. Vi havde oplæg fra Sundhedsministeriet med lovgivningsprocessen og de nye love, der var kommet.

Der var endvidere besøg fra Styrelsen for Patientsikkerhed, som fortalte om det risikobaserede tilsyn og oplæg om afgørelser vedrørende patientrettigheder i forhold til befordring, sygehusvalg og udredning. Vi var ligeledes på en rundvisning på det nye hospital i Skejby, hvor vi fik indblik i de ideer og nytænkning, der er ved et sådan byggeri.

På anden dagen hørte vi om meditation som kommunikationsredskab og sluttede seminaret af med at høre om mindreåriges rettigheder som patient. Patientvejlederseminaret har til formål at dygtigøre patientvejlederne, og at kunne diskutere problemstillinger med patientvejledere fra hele landet. Afslutningsvis blev patientvejlederseminaret evalueret, og der var stor tilfredshed med det varierede program.

Deltagelse i regionale og tværregionale arbejdsgrupper

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

Kontaktforum, Styrelsen for Patientsikkerhed

På møderne sker der erfaringsudveksling mellem Styrelsen for Patientsikkerhed og de regionale patientkontorer, og Styrelsen for Patientsikkerhed gennemgår den seneste praksis for rettighedsklagerne, hvilket er med til at understøtte patientkontorerne i varetagelsen af vejledningsopgaven og sikre en ensartet vejledning af patienterne. Der afholdes møder 2 gange årligt.

Kontaktudvalg om patientmobilitetsdirektivet, Styrelsen for 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. Kontaktudvalget mødes 2 gange årligt.

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 DR (Danske Regioner) og Sundhed Danmark (brancheforeningen af private hospitaler og klinikker). Regionerne drøfter udbudserfaringer, forståelsesspørgsmål til kontrakterne og fremkommer løbende med nye ønsker til de fælles aftaler. Aftalerne mellem Danske Regioner og Privathospitalerne er blevet genforhandlet i 2017. I den forbindelse er der afholdt mange møder, hvor Patientkontoret bl.a. er blevet bedt om at bidrage med faglig evaluering.

Ny hjemmeside på www.sygehusvalg.dk

Danske Regioner har i 2017 arbejdet med at forny www.sygehusvalg.dk, og Patientkontoret har deltaget i flere møder, testet hjemmesiden og sendt vores forslag og kommentarer.

Lov om anvendelse af tvang ved somatisk behandling af varigt inhabile

1. januar 2018 trådte en ny lovgivning i kraft, der giver mulighed for at anvende tvang ved somatisk behandling af varigt inhabile. I forbindelse hermed nedsættes der et tvangsbehandlingsnævn, som behandler klager over tvang.

Der er mulighed for at klage, hvis man f.eks. som pårørende oplever, at der er blevet anvendt tvang til at gennemføre en behandling, hvor det kunne have været undgået.



Det er Tvangsbehandlingsnævnet, som blev oprettet per 1. januar 2018, der har til opgave at afgøre klagesagen. Styrelsen for Patientsikkerhed bistår Tvangsbehandlingsnævnet med forberedelse af sagerne, og i den forbindelse har Styrelsen for Patientsikkerhed afholdt et informationsmøde for regionerne for at fortælle om den nye lovgivning samt om tvangsbehandlingsnævnet. Patientkontoret har deltaget i dette møde.

Ad hoc opgaver

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

I 2017 har Patientkontoret været i forbindelse med patienter og pårørende i følgende situationer:

- Regionen sender løbende oplysningsbreve ud til borgere om opslag i deres E-journal. Brevene tilsendes de patienter, hvor der har været foretaget et opslag i deres E-journal, og hvor man ikke umiddelbart kan se en behandlerrelation. Patienterne kan kontakte Patientkontoret for at få information og vejledning om årsagen til opslaget og om evt. klagevejledning.
- Mammografisagen, hvor Patientkontoret bidrog med kontaktoplysninger til hospitalet samt klage- og erstatningsvejledning til patienterne.

Videreuddannelse

Patientkontoret vil gerne kunne tilbyde en så kvalificeret vejledning som muligt og har derfor løbende fokus på videreuddannelse, og hvert år er der patientvejledere på kursus indenfor områder, som er aktuelle og relevante for Patientkontoret. Af videreuddannelse kan bl.a. nævnes kursusfag i sundhedsret på Aarhus Universitet, coach - samt diplomuddannelser. Det har i de seneste år været prioriteret, at alle patientvejledere kan få tilbudt sundhedsret, og det betyder at stort set alle patientvejledere i Patientkontoret har gennemgået kursusfaget på jurastudiet.



4. Tema om høreapparatsbehandling

Patientkontoret har i 2016 overtaget vejledningsopgaven vedrørende høreapparatsbehandling og har siden oplevet et stigende antal henvendelser. Patientkontoret registrerer ikke præcist hvor mange sager, der vedrører høreapparatsbehandling, men ud fra de sager, hvor vi har noteret, at henvendelsen vedrører høretab, ses det, at der i 2015 var 202 henvendelser, i 2016 var der 515 henvendelser, og i 2017 var der 752 henvendelser. Herudover var der flere henvendelser, som også vedrører høreapparater, men som er registreret under råd og vejledning.

Ansvar for denne opgave var tidligere placeret i Sundhedsplanlægning, hvor Patientkontoret kun fik forespørgsler fra patienter vedrørende ventetid. Med overtagelsen af den nye vejledningsopgave, får vi spørgsmål om alt, der knytter sig til høreapparatsbehandling, og vi modtager også forespørgsler fra speciallæger, private høreklinikker og kommuner. Hvis det drejer sig om bevillinger, går henvendelserne videre til Sundhedsplanlægning, som samarbejder med Praksisadministrationen, som står for den mere praktiske del med faktureringsarbejdet. Sundhedsplanlægningen har også udarbejdet en oversigt på Regionens hjemmeside – "har du brug for høreapparat" (www.rm.dk/sundhed/sundhedstilbud-og-forebyggelse/horeapparat), som patienterne kan benytte. Patientkontoret har således ingen beslutningsmyndighed, men varetager udelukkende vejledning af borgerne.

Høreapparatsbehandling er i følge Sundhedsloven undtaget fra reglerne om det udvidede frie sygehusvalg. Der er generelt lange ventetider på de offentlige hospitaler både i og udenfor regionen, hvorfor patienterne efterspørger vejledning om deres rettigheder og muligheder for hurtig behandling, herunder information om ret til tilskud, hvis patienten vælger at få høreapparater hos en godkendt privat forhandler.

CASES VEDRØRENDE HØREAPPARATER:

En patient har i marts 2017 fået nye høreapparater hos en privat høreklub og har allerede opbrugt medfølgende voksfilter pga. kraftig voksproduktion. Patienten ønsker vejledning om, hvordan han kan få flere voksfilter. Patienten vejledes om, at der normalt udleveres voksfilter til 4 år, og hvis det ikke er tilstrækkeligt, skal patienten have en medicinsk vurdering hos fx en praktiserende øre-, næse- og halslæge for at få bevilget ekstra voksfilter.

En datter henvender sig til Patientkontoret på vegne af sin far, der netop har fået afslag på at få nye høreapparater, da der ikke er gået 4 år siden, han sidst fik tilskud til høreapparater. Faderen fik i efteråret 2015 udleveret høreapparat til det ene øre af en offentlig høreklub. Det fungerer ikke tilfredsstillende, og patienten har nu kontaktet en privat høreklub, der mener, at han har behov for høreapparater til begge ører. Klubben har på patientens vegne ansøgt om et nyt tilskud, men fået afslag, da der ikke er gået mere end 4 år, siden patienten sidst fik høreapparat. Datteren orienteres om, at faderen skal til en fornyet vurdering hos en øre-, næse- og halslæge, da det skal vurderes, om der er sket en høreforringelse i mellemtiden. Hvis dette er tilfældet, kan de ansøge regionen om at få tilskud, selvom der ikke er gået 4 år.

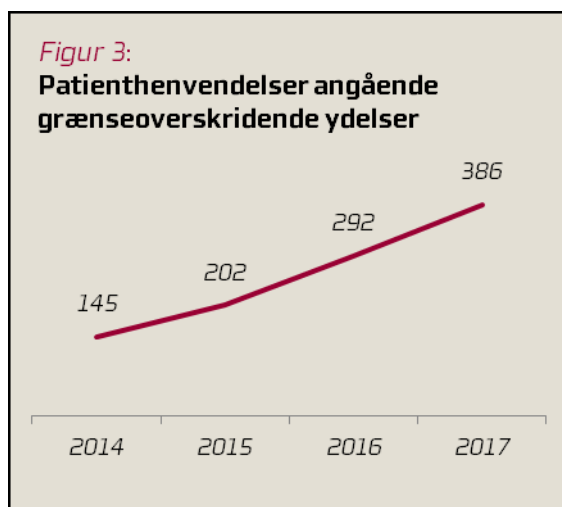
En patient kontakter Patientkontoret, fordi hun har mistet sit ene høreapparat. Hun har kontaktet Hørecentret i sin kommune og fået udleveret et midlertidigt høreapparat, men det lånte høreapparat kan ikke fungere sammen med det, hun har i forvejen. Patienten ønsker hjælp, da hun er meget hørehæmmet uden velfungerende høreapparater. Patientkontoret skaber kontakt til Audiologisk afdeling og får besked om, at patienten kan forvente indkaldelse om ca. 6 måneder. Patientkontoret kontakter også hørecentret i kommunen, hvor det aftales, at patienten hører fra dem i løbet af 1 – 2 uger, så det midlertidige problemet løses via et andet låneapparat.

En patient har ansøgt sin kommune om tilskud til høreapparat, men har ved henvendelse fået oplyst, at hun skal kontakte Patientkontoret for at søge om tilskud. Patienten oplyser til Patientkontoret, at hun har været hos en privat høreklub, og regningen gennemgås. Af regningen ses det, at patienten allerede har fået 6.414 kr. i tilskud, som er beløbet, der gives i 2017 til høreapparater til begge ører, når apparatet købes hos en privat høreklub. Patientkontoret kontakter kommunen og beder dem kontakte patienten igen, da hun vil ansøge om helbredstillæg fra kommunen.

En patient har været hos lægen, som vurderer, at han skal benytte formstøbte ørepropper, da han er meget modtagelig for støj. Patienten har søgt kommunen om at få bevilget disse, men kommunen har afvist, da de mener, at der er tale om et behandlingsredskab, og patienten bliver derfor henvist til at kontakte regionen. Patientkontoret oplyser patienten om, at han kan henvende sig til Audiologisk afdeling i Aarhus, som kan tage aftryk til ørepropper, hvorefter patienten kan gå til en privat leverandør. Patienten skal selv betale, medmindre det lægefagligt vurderes, at der er tale om et nødvendigt behandlingsredskab.

5. Patientmobilitetsdirektivet om sundhedsydelser 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 2017 har Patientkontoret haft 386 henvendelser fra patienter, der ønsker at få vejledning om mulighederne for at få behandling på tværs af EU/EØS landene. Der er således løbende sket en stigning i antallet af henvendelser siden 2014, hvor patientmobilitetsdirektivet blev indført. Stigningen vedrører særligt henvendelser fra patienter, der allerede har søgt behandling i udlandet – såvel planlagt som ikke planlagt – og som ønsker vejledning i, hvordan de kan få det beløb, de selv har betalt, refunderet. På 3 år er antallet af henvendelser steget fra 145 til 386, hvilket formentlig skyldes, at patienterne er blevet mere bevidste om, at de har mulighed for at søge refusion.

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 grænserne¹. Fordelingen af henvendelser fremgår af tabel 3.

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

Tabel 3:

Henvendelser til Patientkontoret angående grænseoverskridende sundhedsydelse

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

FRA PATIENTKONTORETS HVERDAG:

En engelsktalende patient bosiddende i Danmark har under sin ferie i Frankrig været på sygehuset og fået en regning. Hun ønsker at søge refusion og kontakter Patientkontoret. Patientkontoret informerer hende om reglerne, og patienten oplyser at hun ikke havde et EU-sygesikringsbevis med sig på rejse. Patientkontoret sender et link til, hvor hun kan søge refusion og guider patienten telefonisk igennem ansøgningsproceduren.

En forening henvender sig til Patientkontoret på vegne af en tysk patient, som er bosiddende i Danmark og dansk sygesikret. Han er blevet alvorlig syg og vil gerne have undersøgt mulighederne for at komme til Tyskland for at få sin behandling. Patientkontoret giver en generel information om reglerne og fremsender links til, hvor de kan finde yderligere information omkring patientmobilitetsdirektivet samt links til ansøgningsskemaet om forhåndsgodkendelse. De har også spørgsmål til, hvilke hospitaler i Tyskland, der kan udføre den pågældende behandling, og Patientkontoret giver kontaktoplysningerne på det Nationale kontaktpunkt i Tyskland. Samtalen afsluttes med, at patientvejlederen oplyser, at patienten gerne selv må kontakte Patientkontoret, hvis denne har flere konkrete spørgsmål.

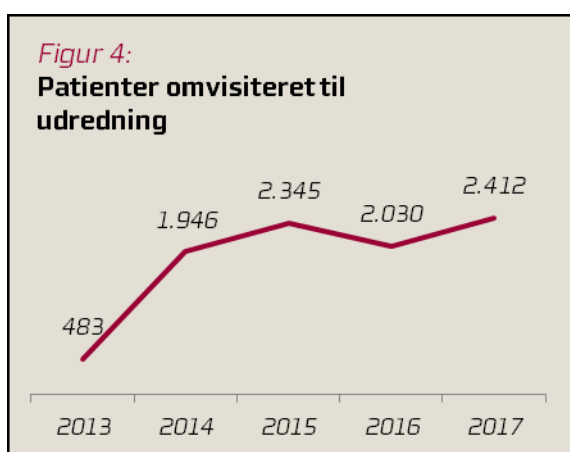
6. Statistik fra den centrale omvisiteringsfunktion

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

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

Tabel 4:
Patienter omvisiteret til udredning
- fordelt på specialer

	2015	2016	2017
Neurologi	625	629	321
Karkirurgi	43	389	176
Intern Medicin	582	334	482
Kirurgi	513	217	264
Ortopædkirurgi	24	182	450
Urinvejskirurgi	386	165	245
Øre, næse, hals	51	51	162
Billeddiagnostik	6	15	159
Gynækologi	99	12	24
Klinisk fysiologi	9	11	71
Øvrige	7	25	58
I alt	2.345	2.030	2.412



Ret til hurtig udredning

Hvis en patient er henvist til udredning på et hospital, skal hospitalet, hvis det er fagligt muligt, have udredt patienten inden for 1 måned (30 dage), efter patienten er henvist. Hvis hospitalet ikke selv kan udrede patienten inden for 1 måned, skal regionen forsøge at få patienten udredt inden for 1 måned på andre offentlige eller private hospitaler og klinikker.

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

I 2017 har Patientkontoret omvisiteret 2.412 patienter til udredning på et privathospital, fordi der ikke var et hospital i Region Midtjylland, der kunne udrede inden for 1 måned.

Omvisiteringerne fordeler sig, som vist i tabel 4 og figur 4.

FRA PATIENTKONTORETS HVERDAG:

En patient har været til forundersøgelse og MR scanning på et hospital i Region Midtjylland. Patienten skal have en rygoperation, som det hospital, patienten var henvist til, ikke kan varetage, og de har derfor videre henvist patienten til et andet hospital i regionen, der kan varetage denne behandling. Hospitalet, som modtager henvisningen til behandling, visiterer patienten til udredning og sender et indkaldelsesbrev til patienten, hvoraf det fremgår, at han er udredningspatient og at de har 30 dage til at udrede ham. Dette er patienten uforstående overfor, da det jo tydeligt fremgår af journalen, hvad han fejler, og hvilken behandling han skal tilbydes. Patientkontoret kontakter hospitalet, som er enige i, at patienten burde have været visiteret til behandling og sender et nyt indkaldelsesbrev til patienten med de korrekte patientrettigheder. Patienten informeres om, at hospitalet ikke kan påbegynde behandling inden for 30 dage og bliver oplyst om muligheden for at komme på et privat samarbejdssygehus, som Region Midtjylland har indgået aftale med.

En patient kontakter Patientkontoret, da hun har fået tid i maj på Neurologisk afdeling til undersøgelse for narkolepsi. Patienten informeres om, at den pågældende behandling er på et højere specialeniveau – jf. Sundhedsstyrelsens specialeplan – og informeres om, hvilke hospitaler, der er godkendt til at foretage behandlingen samt deres ventetider. Patienten spørger til muligheden for at komme til et andet EU land for at få behandling, og patienten får udover ovenstående information også råd og vejledning om mulighederne for behandling i udlandet.

Udvidet frit sygehusvalg

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

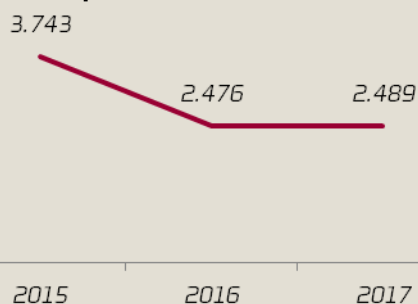
Reglerne om udvidet frit sygehusvalg har løbende ændret sig. Fra d. 1. september 2013 og frem til d. 1. oktober 2016 var retten til udvidet frit sygehusvalg differentieret, hvilket betød, at en patient, der var henvist til sygehusbehandling, kunne vælge at benytte det udvidede frie sygehusvalg og komme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

Af tabel 5 og figur 5 ses udviklingen i antallet af patienter, der er blevet omvisiteret til et privathospital ved at benytte det udvidede frie sygehusvalg i perioden 2015-2017.

I 2017 har Patientkontoret omvisiteret 2.489 patienter via det udvidede frie sygehusvalg. Fordelingen af omvisiteringerne fremgår af tabel 5 og figur 5.

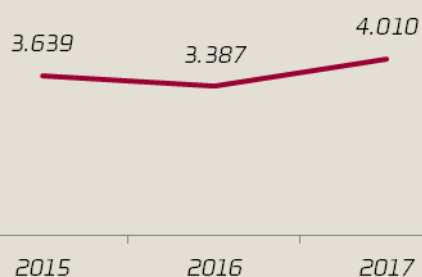
Figur 5:

**Patienter omvisiteret til
privathospital**



Figur 6:

**Patienter omvisiteret til
samarbejdshospital**



Tabel 5:

**Patienter omvisiteret til privathospital
- fordelt på specialer**

	2015	2016	2017
Øre, næse, hals	658	603	359
Billeddiagnostik	856	548	886
Kirurgi	980	384	70
Plastikkirurgi	331	298	498
Øjensygdomme	166	127	267
Karkirurgi	18	96	64
Intern Medicin	169	90	80
Klinisk fysiologi	95	89	13
Ortopædkirurgi	224	74	101
Hudsygdomme	38	52	48
Urinvejskirurgi	143	47	13
Gynækologi	12	27	49
Neurologi	12	10	9
Pædiatri	4	5	1
Smertebehandling	2	3	3
Neurokirurgi	31	0	0
Øvrige	4	23	28
I alt	3.743	2.476	2.489

Tabel 6:

**Patienter omvisiteret til behandling på
samarbejdshospital - fordelt på specialer**

	2015	2016	2017
Billeddiagnostik	2.006	2.285	2.290
Urinvejskirurgi	494	414	141
Smertebehandling	61	229	264
Plastikkirurgi	201	176	179
Klinisk fysiologi	78	84	454
Ortopædkirurgi	559	58	69
Kirurgi	7	57	499
Intern Medicin	37	28	30
Pædiatri	18	15	4
Neurokirurgi	163	8	2
Øvrige	14	33	78
I alt	3.639	3.387	4.010

Omvisiteringer til privathospitaler, som Region Midtjylland har indgået en samarbejdsaftale med

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

Af tabel 6 og figur 6 ses hvor mange patienter, Patientkontoret har omvisiteret til behandling på et af vores samarbejdssygehuse i perioden 2015-2017.

Ændret eller aflyst dato for kirurgisk behandling

Hvis regionen ændrer en dato for kirurgisk behandling på et hospital i regionen, får patienten ret til at blive behandlet på et privathospital. Tabel 7 og figur 7 viser hvor mange patienter, der i perioden 2015-2017 har ønsket at blive omvisiteret til et privathospital som følge af, at deres dato for kirurgisk behandling er ændret.



Tabel 7:

Patienter omvisiteret efter aflysning/ændring - fordelt på specialer

	2015	2016	2017
Kirurgi	63	5	28
Ortopædkirurgi	44	61	68
Plastikkirurgi	9	2	13
Øre, næse, hals.	3	58	3
Gynækologi	4	7	3
Urinvejskirurgi	17	4	9
Neurokirurgi	3	7	4
Øvrige	16	20	25
I alt	159	164	173

7. Dialogmøder i praksissektoren

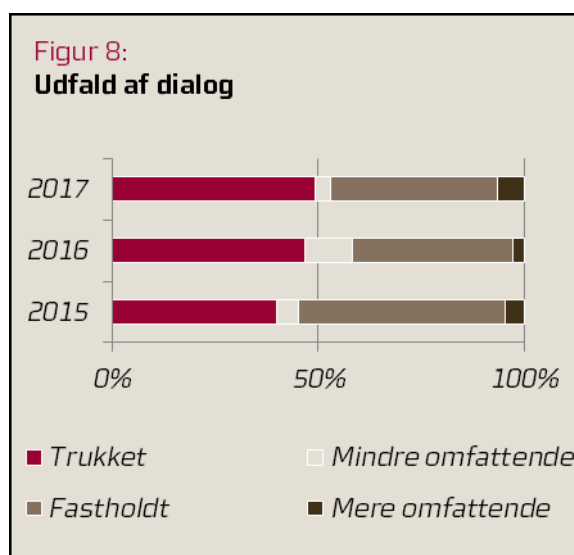
Når en patient sender en klage til Styrelsen for Patientsikkerhed over sundhedsfaglig behandling, er regionen forpligtet til at afholde en dialog, hvis patienten ønsker det. Formålet med dialogen er, at man som patient kan få svar på uafklarede spørgsmål eller høre sundhedspersonalet forklare, hvorfor 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, jf. afsnit 8. Er der derimod klaget over praksissektoren, sørger Patientkontoret for, at praksissektorens dialogmøder bliver afholdt. Klager over praksissektoren, hvor der ikke er ønsket dialog, sørger Styrelsen for Patientsikkerhed selv for at sende ud til den pågældende praksis og Region Midtjylland er ikke en del af sagsbehandlingen.

Når en patient har takket ja til en dialog med praksissektoren, 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, Horsens eller Viborg, afhængigt af, hvad der er tættest på både klager og sundhedsperson. Efter dialogmødet skal klager tage stilling til, om klagen skal frafaldes eller fastholdes, og Patientkontoret sørger for, at både den sundhedsperson, der er klaget over samt Styrelsen for Patientsikkerhed får besked om klagers beslutning.

I 2017 er der afholdt 50 dialogmøder i praksissektoren². I 23 af sagerne blev klagen frafaldet efter dialogen og i de sager, hvor klagen blev fastholdt, blev 2 klager mindre omfattende efter dialogen, hvorimod 5 klager blev mere omfattende.



² Af tabellen under pkt. 8 ses der af tallene, der er fremsendt til Styrelsen for Patientsikkerhed, at der er afholdt 42 sager i praksissektoren. Dette tal er lavere, da der er sager, som først er blevet afsluttet og registreret senere, end vi har indberettet til Styrelsen for Patientsikkerhed.

8. Videreformidling af klager fra Styrelsen for Patientsikkerhed til hospitalerne

Når en patient eller pårørende har sendt en klage til Styrelsen for Patientsikkerhed, hvori der er klaget over Region Midtjylland, sender Styrelsen for Patientsikkerhed 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 Patientsikkerhed. Det kan eksempelvis være i tilfælde, hvor der er klaget over flere hospitaler, og klager har ønsket dialog. Her kontakter vi klager for at høre, hvor de ønsker dialogen afholdt, hvorefter vi videresender klagen til det valgte hospital, som så får ansvaret for afholdelsen.

Hvert år bidrager regionen efter anmodning fra Styrelsen for Patientsikkerhed med oplysninger til brug for årsrapporten og har i perioden 2015 – 2017 indberettet følgende. Indberetningerne for 2017 fremgår af tabel 8.

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

8. Fokusområder for 2018

I 2018 vil vi omlægge en meget stor del af vores arbejdsgange til at foregå elektronisk. Det drejer sig både om skriftlige og telefoniske henvendelser og stort set alle typer af opgaver, dvs. både omvisiteringer, vejledning m.m. Ved at omlægge arbejdsgangene, kan vi sikre en højere kvalitet i opgaveløsningen, og vi kan undgå nogle arbejdsgange, hvor flere er foregået på papir. Derudover er det vores forventning, at vi leverer oplysninger til hospitalerne på en måde, der også gør det nemmere for dem at arbejde videre ud fra.

Vi vil fortsat have fokus på kvalitet i den service, vi yder til borgerne. Vi vil styrke vores kompetenceudvikling i kontoret ved at sparre i forhold til konkrete sager og udarbejde guidelines inden for udvalgte områder, så vi er sikre på, at alle borgere får samme vejledning uanset hvilken patientvejleder, de taler med. Herudover vil vi også arbejde med at få systematiseret vores interne kommunikation, så vi videndeler på en hensigtsmæssig måde.

I samarbejde med IT, Sundhedsplanlægning og Koncern Kommunikation vil vi gerne være med til at sikre, at hospitalerne anvender de rigtige breve, når patienter skal indkaldes til udredning og behandling. Der er udviklet et fælles brevkoncept i Region Midtjylland, som skal anvendes af samtlige hospitaler og i 2017 blev det besluttet, at der på hvert hospital skal udpeges to superbrugere vedrørende regionens brevkoncept. Superbrugernes overordnede funktion bliver at være bindeled mellem Patientkontoret og de enkelte hospitaler omkring korrekt anvendelse af brevkonceptet, så patienterne får oplyst deres rettigheder i indkaldelsesbrevene og regionen dermed overholder sin informationspligt i henhold til lovgivningen. Vi har i 2017 prioriteret dette samarbejde med hospitalerne højt og vil fortsat have fokus på dette samarbejde i 2018, hvor der blandt andet er afholdt et opstartsmøde for hospitalets superbrugere.



9. Bilag: Patientkontorets funktion og opgaver

Patientkontorets opgaver er reguleret i sundhedslovens § 51 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. Ministeren for sundhed og forebyggelse

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. Ministeren for sundhed og forebyggelse 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 ministeren for sundhed og forebyggelse .

Stk. 8. Patientkontorerne udarbejder årsberetninger for deres virksomhed. Årsberetningerne indsendes til ministeren for sundhed og forebyggelse.

Bekendtgørelse nr. 1659

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

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

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

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

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

§ 3. Patientkontorerne skal efter anmodning fra patienten informere om

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

§ 4. Patientkontorerne skal yde generel information om sundhedsvæsenets ydelser, herunder undersøgelse, behandling, pleje, genoptræning og service.

§ 5. Patientkontorerne bidrager til, at der sker afklaring af eventuelle misforståelser mellem patienter og sundhedspersoner i forbindelse med patientbehandlingen på regionsrådenes sygehuse.

§ 6. Patientkontorerne skal informere praktiserende læger og praktiserende speciallæger om reglerne om frit og udvidet frit sygehusvalg, ret til hurtig udredning og behandlingsfrister.

Stk. 2. Efter anmodning fra en praktiserende læge eller praktiserende speciallæge skal patientkontorerne rådgive denne om en patients rettigheder vedrørende frit og udvidet frit sygehusvalg, ret til hurtig udredning og behandlingsfrister.

§ 7. Patientkontorerne skal videresende relevante informationer, der ikke indeholder personoplysninger, til Regionsrådet, som løbende skal benytte disse til udvikling af service, behandlingskvalitet og patientsikkerhed i Regionsrådets sundhedsvæsen.

§ 8. Efter anmodning fra et nationalt kontaktpunkt etableret i medfør af Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2011/24/EU af 9. marts 2011 om patientrettigheder i forbindelse med grænseoverskridende sundhedsydelser yder patientkontorerne bistand til afklaring af en dansk fakturas indhold.

§ 9. Bekendtgørelsen træder i kraft den 1. januar 2014.

Stk. 2. Samtidig ophæves bekendtgørelse nr. 1750 af 21. december 2006 om de regionale patientkontorers opgaver og funktioner.