

Årsberetning 2025

Patientvejledningen

Enhed for Patientvejledning og Sygehusvalg

Indholdsfortegnelse

1. Indledning.....	3
2. Opgaver og funktion	3
3. Organisering.....	4
4. Særligt om året 2025	6
Etableringen af styrket patientvejledning	6
Vaccination	7
Privat patientrådgivning	7
Styrelsen for Patientklager	8
Sundhedsvæsenets Kvalitetsinstitut	8
5. Aktivitet.....	8
5.1 Antal henvendelser	8
I det følgende afsnit beskrives antallet af henvendelser nærmere. Det skal bemærkes, at det kun er den første kontakt til Patientvejledningen, der registreres. En henvendelse afføder typisk flere kontakter mellem henvender og Patientvejledningen, men det registreres ikke selvstændigt, og kan derfor ikke aflæses i antallet af henvendelser. Derudover vil hver unikke henvendelse kunne omhandle flere vejlednings-rområder- og kategorier. Samlet antal unikke henvendelser sammenlignet med tidligere år ses nedenfor.	8
Henvendelser vedrørende hospitaler	9
5.2 Kontakt med henvender	11
5.3 Hvem henvender sig til Patientvejledningen	13
5.4 Patientvejlederen vejleder om	13
5.5 Formidling og kontakt	21
6. Patientmobilitet.....	22
7. Kompetenceudvikling og aktiviteter	24
8. Forventninger til året 2026 i Patientvejledningen	27

1. Indledning

Her følger årsberetningen 2025 fra Patientvejledningen i Region Hovedstaden. Regionen skal ifølge sundhedslovens § 51 udarbejde en årsberetning for virksomheden. Årsberetningen indsendes til Indenrigs- og Sundhedsministeriet til orientering, ligesom Region Hovedstadens sundhedsudvalg får forelagt årsberetningen.

2. Opgaver og funktion

Det følger af sundhedsloven, at regionerne er forpligtede til at oprette og drive Patientkontor. Patientkontoret er reguleret af sundhedslovens § 51, hvori det blandt andet hedder: *”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.”*

I Region Hovedstaden anvendes terminologien ”Patientvejledningen”, da dette via en brugerundersøgelse er fundet mere sigende og umiddelbart forståeligt for patienter og andre brugere af ordningen. Region Hovedstadens Patientvejledning er organiseret med et fysisk kontor på hvert af regionens somatiske hospitaler, hvor hvert kontor har tilknyttet én eller flere patientvejledere.

Patientvejlederne har en vigtig rolle overfor patienter og pårørende, der henvender sig for at få hjælp i sundhedsvæsenet, hvad enten det drejer sig om information om patientrettigheder, sundhedsvæsenets muligheder eller for klagevejledning. Det gælder såvel i forhold til hospitalsbehandling, for indlagte og ambulante patienter, psykiatri, primærsektor og kommunesamarbejde, som i overgangene mellem disse.

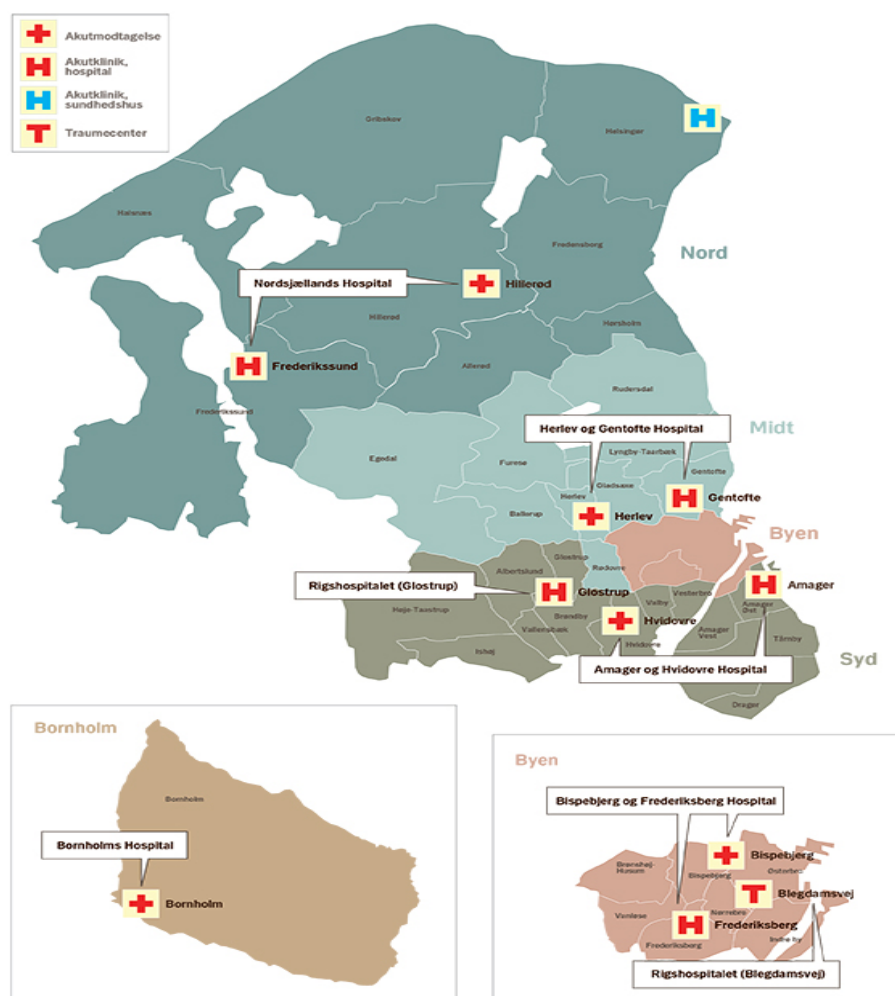
Patientvejlederne yder desuden bistand til hospitalernes afdelinger i forhold til at tage potentielle problemstillinger i opløbet. Dette sker blandt andet ved dialog med patienter eller pårørende, der oplever vanskeligheder af praktisk eller kommunikationsmæssig karakter. Desuden vejleder patientvejlederne personale, der henvender sig med spørgsmål til patienters rettigheder og muligheder i bred forstand.

Patientvejlederne bidrager også til at opfange eventuelle uhensigtsmæssigheder, og giver således hospitalsdirektionerne hurtige tilbagemeldinger på udfordringer eller tendenser på hospitalerne, i overgange mellem afdelinger, hospitaler eller sektorer.

I alle forhold gælder det, at patientvejlederen optræder som en neutral part i patientens forløb, hvilket er gavnligt i forhold til at vejlede og være kontaktskabende. Det, at patientvejlederne ikke selv er involveret i patientbehandlingen, eller de beslutninger der træffes, betyder at patientvejlederne i høj grad anvendes som ressourcepersoner på hospitalerne og samtidig kan være en vigtig kilde til indsamling af viden og erfaringer.

3. Organisering

Region Hovedstaden har et befolkningstal på 1.936.735 fordelt på 29 kommuner (Danmarks Statistik 2025, 4. kvartal). Region Hovedstadens Psykiatri bestod i 2025 af én hospitalsenhed med 8 psykiatriske centre, ét børne- og ungdomspsykiatrisk center, samt én fælles stabsfunktion, geografisk fordelt på matrikler over hele regionen. Regionen driver somatisk hospitalsvirksomhed på 11 lokaliteter, som siden 1. januar 2015 har været fordelt således over regionens geografiske område:



I regionen er Patientvejledningen organisatorisk tilknyttet Enhed for Patientvejledning og Sygehusvalg i Center for Sundhed. Udover Patientvejledningen består enheden af grupperne Rådgivning om Sygehusvalg og Regnskab for Sygehusvalg. Rådgivning om Sygehusvalg er i Region Hovedstaden den gruppe, hvor patienter informeres og vejledes om frit og udvidet frit sygehusvalg, og gruppen står for den praktiske omvisitering af patienter mellem regionens hospitaler, andre regionshospitaler og samarbejdshospitaler. Organiseringen af Patientvejledningen og Rådgivning om Sygehusvalg i samme enhed, skaber gode muligheder for et tæt samarbejde med en høj grad af konkret og generel faglig sparring på tværs af grupperne. Således sikres det, at patienterne får ensartet information og vejledning af høj kvalitet.

Patientvejledningen er bemannet med erfarne patientvejledere med kompetencer indenfor sygepleje, jura og andre relevante akademiske felter. De forskellige uddannelsesmæssige baggrunde og kompetencer giver et godt fundament for sparring og samspil, og bidrager til en kontinuerlig faglig udvikling af funktionen.

Patientvejledningen har en faglig leder, som sikrer en høj og ensartet faglighed, og medvirker til at sikre et godt arbejdsmiljø i patientvejledergruppen. Patientvejledningen i Region Hovedstaden var i 2025 bemannet

af 10 patientvejledere, som fysisk er placeret på regionens hospitaler. Patientvejledningen på Bornholms Hospital betjenes fysisk efter behov af patientvejlederen, der også betjener Gentofte Hospital.

Placeringen af Patientvejledningen på regionens hospitaler er en del af den synlighed og tilgængelighed, som Region Hovedstaden ønsker at udvise overfor patienter, pårørende og hospitalernes personale. Patientvejledningen har egne sider på hospitalernes hjemmesider, hvor det er nemt at danne sig et overblik over Patientvejledningens funktion og specifikke kontaktoplysninger. Organiseringen har været gældende siden dannelsen af regionen i 2007, og blev i 2015 tilpasset i forbindelse med ny hospitalsstruktur. Patientvejledningen tager højde for organisering af regionens hospitaler i fem store administrative hospitalsenheder samt Bornholms Hospital, og har organiseret sig med to patientvejledere til at betjene hver hospitalsenhed, og i praksis er der således fysiske kontorer på alle regionens hospitaler og dermed mulighed for, at patienterne kan aftale et møde med en patientvejleder. Møder med patienter, pårørende og personale kan aftales uanset hvilken sektor henvender er tilknyttet eller har spørgsmål til, og der tilbydes desuden virtuel vejledning til patienter, som har svært ved at møde fysisk frem.

Placeringen af patientvejlederne lokalt på hospitalerne sikrer kendskab til de enkelte hospitalers afdelinger og patientgrupper, samtidig med at synligheden af patientvejlederne er så høj som mulig.

Patientvejledningens telefonsystem gør det muligt at ringe til en patientvejleder på hver af regionens hospitaler. Hvis en patientvejleder er optaget, gives mulighed for enten at indtale en besked, hvis der ønskes kontakt med patientvejlederen på det konkrete hospital, eller trykke sig videre i systemet for at tale med den først ledige patientvejleder. Patientvejledningens servicemål er, at patienten får kontakt til en patientvejleder samme dag eller førstkommande hverdag. Kontaktes Patientvejledningen pr. mail er servicemålet svar inden for to hverdage.

Selvom Patientvejledningen organisatorisk hører til regionens centrale administration, er det vigtigt for udførelsen af patientvejlederopgaven, at patientvejlederne har lokal tilknytning til det hospital som patientvejlederen primært betjener, da det sikrer udveksling af både information og viden, og fremmer løsningen af konkrete problemstillinger relateret til patientforløb på hospitalerne.

4. Særligt om året 2025

Etableringen af styrket patientvejledning

På baggrund af et politisk fokus på overholdelse af patientrettighederne hos patienter med livstruende sygdomme, herunder kræft og visse hjertesygdomme, og deraf følgende beslutning om en styrket indsats på området, blev patientvejledningen i 2024 tilført ekstra ressourcer, og der blev etableret en specialistgruppe i Patientvejledningen. Den består af en koordinator samt to specialister. Specialistgruppen består af erfarne patientvejledere med indgående kendskab til både de gældende regler på området og den praktiske regelansvendelse.

Specialisterne betjener, ved fysisk tilstedeværelse på matriklerne, regionens største kræfthospitaler Rigshospitalet, Blegdamsvej, Herlev Hospital samt Amager og Hvidovre hospital. Det er på denne måde sikret, at specialistgruppen har et indgående lokalkendskab, og er synlige og let tilgængelige for både patienter, pårørende, personale, forløbskoordinatorer mv.

Specialistgruppen indgår desuden i netværket Koordineringsforum for Styrket Patientvejledning, hvor ledere for landets patientvejledninger samt patientvejlederrepræsentanter har igangsat arbejdet med at koordinere og styrke patientvejledningen på området på tværs af landet.

Den styrkede indsats betød også en opnormering af Patientvejledningen med yderligere to patientvejledere, sådan at serviceniveauet for Patientvejledningens øvrige patientgrupper fastholdes. Opnormeringen blev gennemført ved årsskiftet 2026.

Den styrkede patientvejledningsfunktion har i 2025 iværksat indsatser på flere områder. Samtlige patientvejledere har gennemgået opdatering på lovområdet gennem en række faglige eftermiddage.

I november 2025 blev der i regi af den styrkede patientvejledning arrangeret og afholdt et todages seminar på Kokkedal Slot for 112 medarbejdere med patientrelaterede vejledningsopgaver i forhold til de maksimale ventetider. Seminarets deltagere var primært forløbskoordinatorer, lægesekretærer med opgaver i direkte relation til patientrettigheden, registreringskonsulenter, Koordinationsforum for Styrket Patientvejledning samt Patientvejledningen i Region Sjælland.

På seminaret blev regelsættet gennemarbejdet via plenumseancer med indlæg fra blandt andet Sundhedsstyrelsen, Specialenheden for behandling af livstruende sygdomme, Kræftens Bekæmpelse, Center for Kræft og Sundhed samt en række juridiske specialister fra Region Hovedstaden. Der blev i løbet af dagene tilbudt 7 forskellige break-out sessioner med mulighed for mere fokuserede drøftelser og diskussioner.

Vaccination

Vaccinationsindsatsen for influenza og COVID-19 til regionens borgere blev igen i 2025 organiseret og varetaget af Region Hovedstaden. I den forbindelse var der som året før, i regi af Enhed for Patientvejledning og Sygehusvalg, etableret et callcenter til hjælp for borgere over 65 år, som er fritaget digital post, ikke har MitID eller af andre årsager havde behov for hjælp til booking af vaccinationstid.

Ligesom tidligere år affødte vaccinationsindsatsen i 2025 også henvendelser til Patientvejledningen fra borgere. Borgerne som henvendte sig, søgte generel information og vejledning i forhold til adgangen til vaccination, fx spørgsmål til tilbuddet om vacciner. En patientvejleder deltog i vaccinationsindsatsens regionale koordineringsgruppe, og sikrede på den måde en løbende opdatering af patientvejledernes viden om vaccinationsområdet.

Privat patientrådgivning

På Finansloven for 2024 blev der afsat midler til at styrke patienters adgang til patientrådgivning ved at oprette en privat patientrådgivning i en treårig periode, som supplement til de eksisterende regionale patientkontorer. Patienter vil med initiativet også kunne henvende sig til den private patientrådgivning. Den private rådgivning varetages af Carelink Gruppen A/S. Det er beskrevet, at funktionen, som har taget navnet Din Patientguide, skal tilbyde og varetage de samme opgaver som de regionale Patientvejledninger/Patientkontorer. Berøring med Din Patientguide var i 2025 minimal.

Styrelsen for Patientklager

Pr. 1. januar 2025 er der sket en forenkling af klagesystemet i Styrelsen for Patientklager. Der kan ikke længere oprettes en klage over den sundhedsfaglige behandling som er modtaget fra private tandlæger, tandteknikere og klinikassistenter. Patienter vil skulle rette en evt. klage direkte til den behandlende klinik eller i særlige tilfælde kan der rettes en bekymringshenvendelse til Styrelsen for Patientsikkerhed. Derudover er det heller ikke længere muligt at klage over afgørelser om befordring og befordringsgodtgørelse til Styrelsen for Patientklager. Klager over afgørelser rettes til den myndighed som har truffet afgørelsen.

Sundhedsvæsenets Kvalitetsinstitut

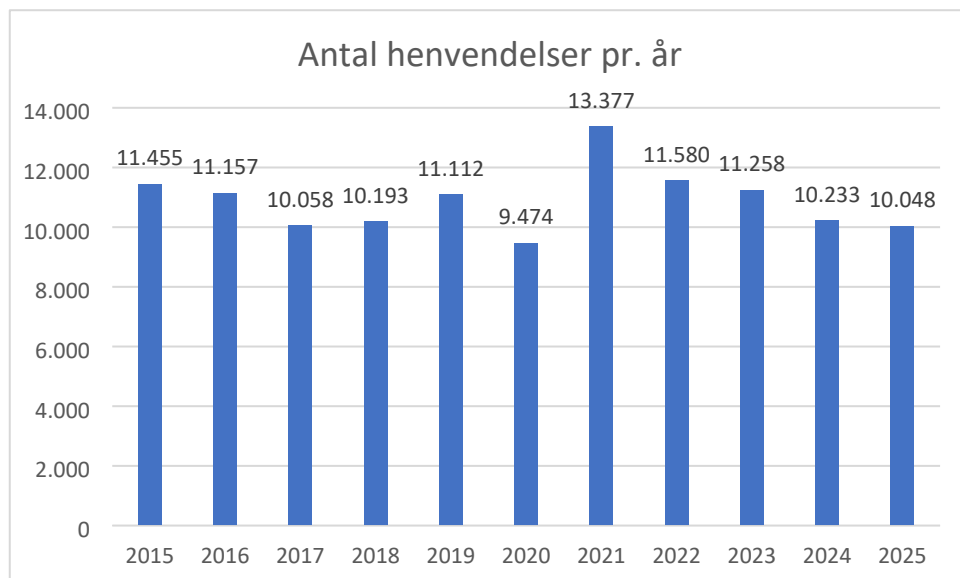
Patientsikkerhedsdatabasen hvor sundhedspersonale, patienter og pårørende bl.a. kan rapportere utilsigtede hændelser er flyttet fra Styrelsen for Patientsikkerhed til Sundhedsvæsenets Kvalitetsinstitut. Instituttet er nedsat af Danske Regioner med det formål at understøtte kvalitetsarbejdet og prioritering af ressourcerne i sundhedsvæsenet.

5. Aktivitet

5.1 Antal henvendelser

I det følgende afsnit beskrives antallet af henvendelser nærmere. Det skal bemærkes, at det kun er den første kontakt til Patientvejledningen, der registreres. En henvendelse afføder typisk flere kontakter mellem henvender og Patientvejledningen, men det registreres ikke selvstændigt, og kan derfor ikke aflæses i antallet af henvendelser. Derudover vil hver unikke henvendelse kunne omhandle flere vejledningsrområder- og kategorier. Samlet antal unikke henvendelser sammenlignet med tidligere år ses nedenfor.

Figur 1



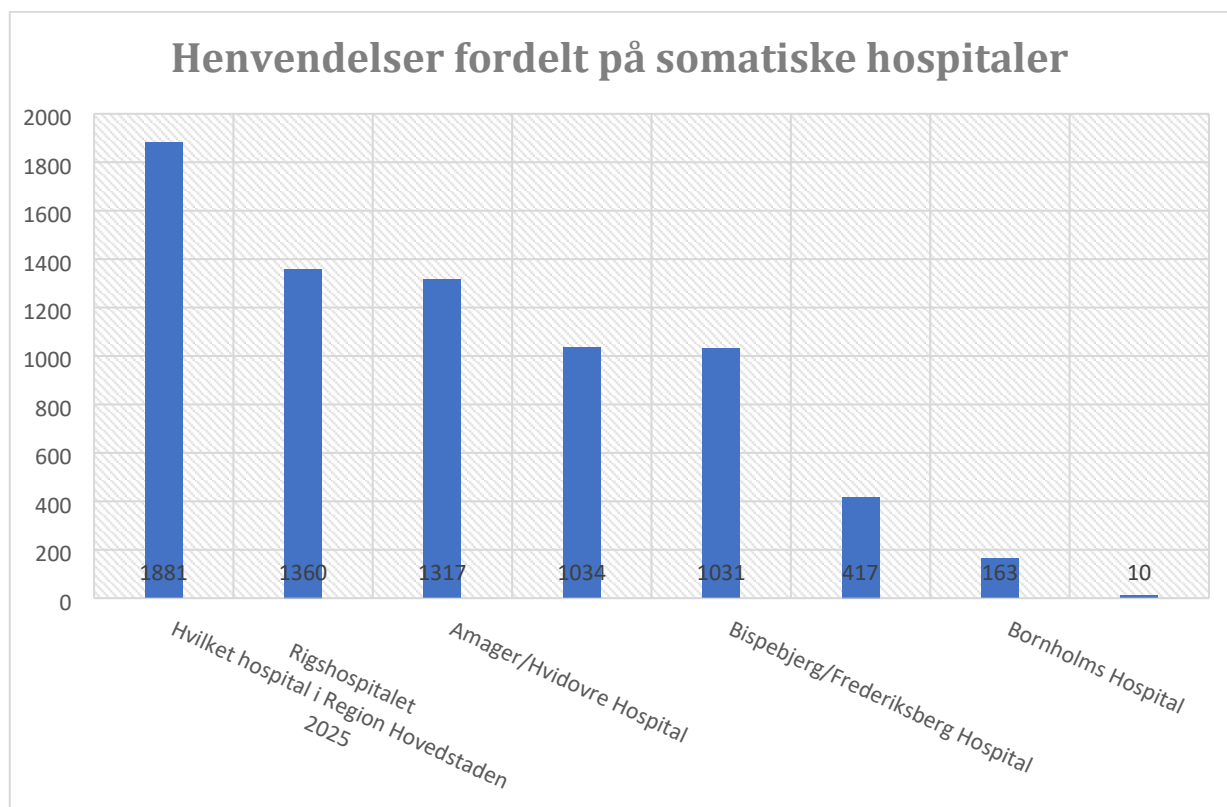
Som det fremgår af figur 1, har antallet af førstegangshenvendelser til Patientvejledningen varieret over årene. Efter udsving i 2020 og 2021 som følge af forhold vedrørende COVID-19, fra det laveste antal henvendelser i flere år i 2020 til det højeste i 2021, er antallet af henvendelser igen på et niveau som i årene frem til 2019, dvs. godt 10 – 11 tusinde. I 2025 er der opgjort 10.048 førstegangshenvendelser.

Udover henvendelser til Patientvejledningen, håndterer regionen også et stort antal patienthenvendelser, med ønske om omvisitering til samarbejds- og aftalehospitalet, grundet ventetid på regionens egne hospitaler. Denne opgave varetages som tidligere nævnt af Rådgivning om Sygehusvalg som, efter reglerne om ret til hurtig udredning og ret til udvidet frit sygehusvalg, forestår praktikken med omvisitering til samarbejds- og aftalehospitalet. Dette betød, at der i 2025 68.978 gange, blev foretaget en bestilling af ydelser på et privathospital.

Henvendelser vedrørende hospitaler

Figur 2 viser antallet af henvendelser i 2025 vedrørende regionens egne somatiske hospitaler, og fordelingen blandt de seks hospitalsenheder.

Figur 2

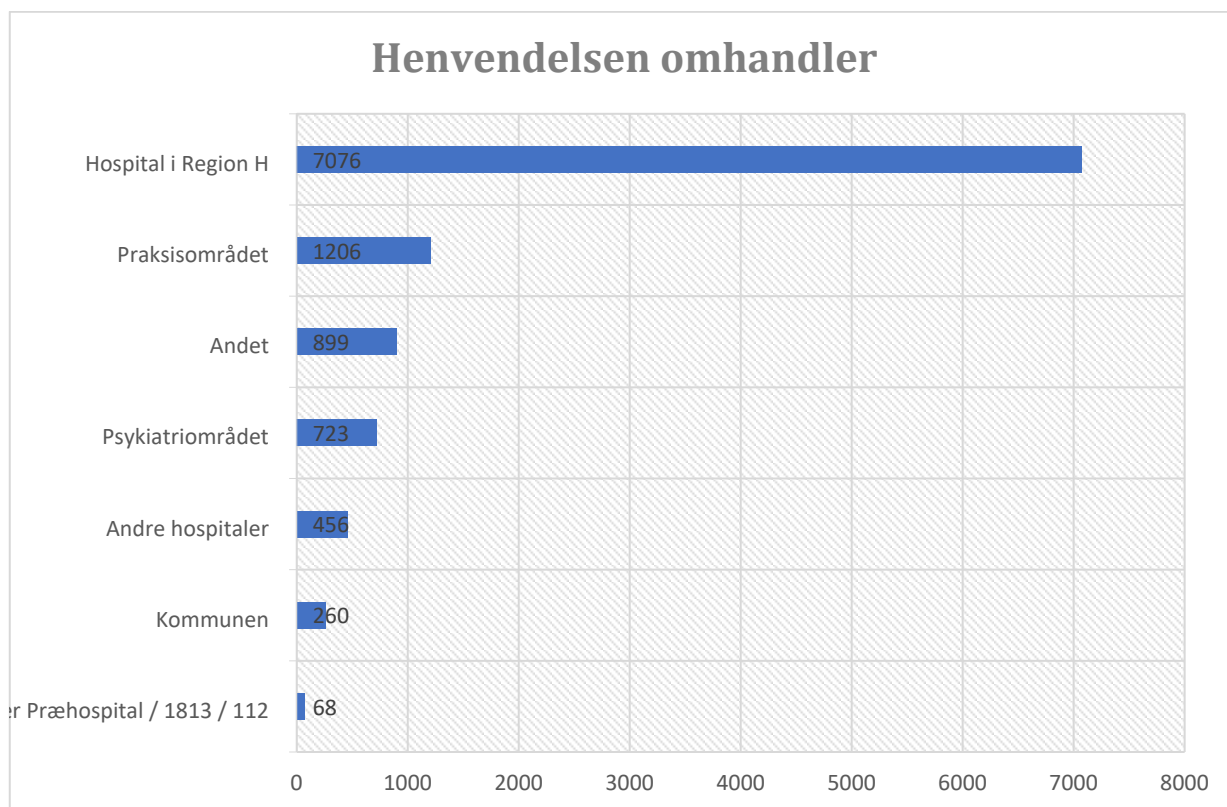


Som det ses af figur 2, er der stor forskel på antal henvendelser mellem hospitalsenhederne, fx mellem Rigshospitalet og Bornholms Hospital, men af hensyn til synlighed og tilgængelighed prioriteres det, at patienter som udgangspunkt aldrig har længere til en patientvejleder end til nærmeste somatiske hospital.

Fordeling af vejledningsområder på organisatoriske enheder

Ved siden af henvendelser som omhandler regionens somatiske hospitaler, varetager Patientvejledningen også vejlederrollen i forhold til andre institutioner og aktører.

Figur 3



Figur 3 viser at to ud af tre af det samlede antal henvendelser omhandler regionens egne somatiske hospitaler, hvilket er på niveau med sidste år og en lidt større andel end tidligere. Patientvejledningen har en del henvendelser vedrørende praksisområdet (1.206) og psykiatrien (723). Der er en fastholdelse af et højt niveau af henvendelser vedrørende psykiatrien sammenholdt med tidligere. På praksisområdet omhandler de fleste henvendelser praktiserende læger og speciallæger, men tandlæger og fysioterapeuter er ligeledes repræsenteret i denne gruppe.

”Andre hospitaler” omfatter privathospitaler og andre regioners hospitaler. Udover det i figuren viste antal henvendelser til andre institutioner og aktører, har patientvejlederne en del henvendelser (899) som vedrører andet end det allerede nævnte. Det er blandt andet henvendelser hvor relationen enten ikke er oplyst, eller hvor henvendelsen fx omhandler en allerede anmeldt sag i Styrelsen for Patientklager eller hos Patienterstatningen.

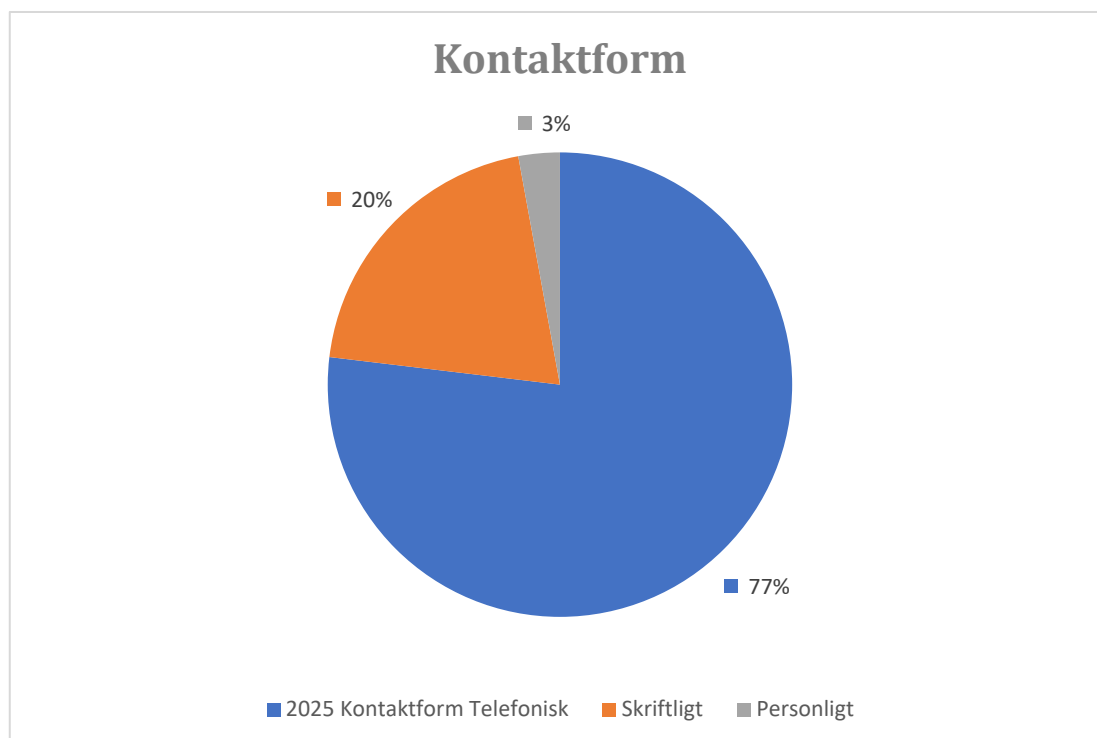
5.2 Kontakt med henvender

Figur 4 viser hvilken type af kontakt, der er med henvenderen gennem vejledningsforløbet. En del kontakter er alene telefoniske. Der kan være tale om konkret vejledning eller telefonmøde, hvor der gives praktisk bistand til at klage eller søge erstatning. Der kan som nævnt også være tale om virtuelle møder. Skriftlig kontakt er oftest via mail, men enkelte patienter og pårørende har dog fortsat behov for, eller ønske om, at få tilsendt fysisk post. Endelig er der patienter eller pårørende, som enten henvender sig

personligt uden forudgående aftale, eller som har aftalt et møde med en patientvejleder på et kontor på et af hospitalerne.

En telefonisk kontakt kan være fulgt op af et personligt møde, et skriftligt svar eller begge dele. Data giver ikke et billede af antallet af kontakter med den enkelte henvender, men alene på hvilken måde, der har været kontakt.

Figur 4

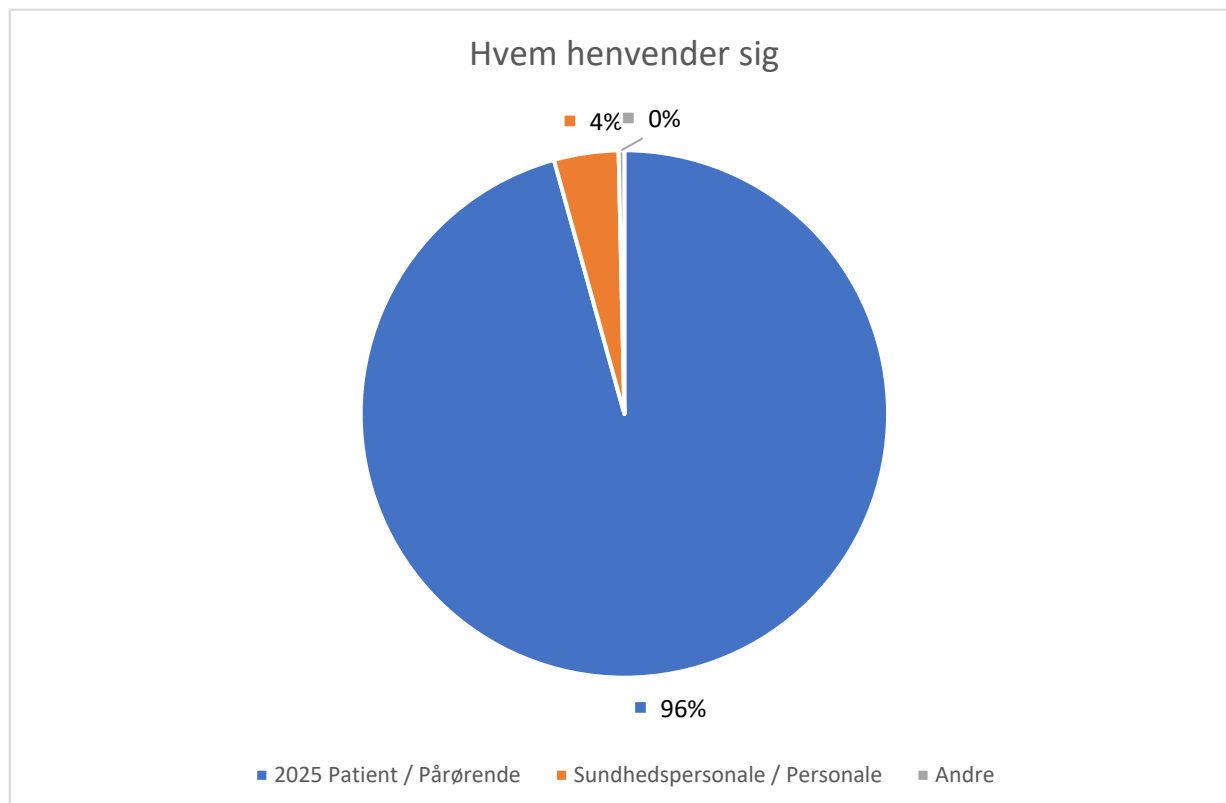


I 2025 havde Patientvejledningen 333 henvendelser hvor patienter eller pårørende henvendte sig personligt, eller hvor der blev afholdt et møde med patienten eller de pårørende, enten på Patientvejlederens kontor eller på en afdeling. De personlige henvendelser/kontakter viser styrken ved patientvejledernes placering på hospitalerne, som giver patienter og pårørende en let tilgang til en patientvejleder i nærområdet. Ved sammenligning med landets øvrige regioner, ligger Patientvejledningen i Region Hovedstaden fortsat væsentligt højere hvad angår antallet af personlige henvendelser/kontakter.

5.3 Hvem henvender sig til Patientvejledningen

Figur 5 viser hvem der i 2025 har henvendt sig til Patientvejledningen.

Figur 5



Brugerne af regionens Patientvejledning er primært patienter og pårørende. Pårørende er personer der henvender sig på vegne af patienten, fx familie, en god kollega eller en ven. Derudover får patientvejlederne henvendelser fra sundhedspersoner og administrativt personale fra hospitalerne, fra praktiserende læger, kommunerne mv. samt henvendelser fra "andre". Kategorien "*Andre/ikke oplyst*" udgør under 0,5%, og dækker blandt andet journalister, studerende af forskellig karakter, patientforeninger samt henvendelser, hvor henvenderens relation ikke oplyses.

5.4 Patientvejlederen vejleder om

Årets 10.048 henvendelser kategoriseres ved registrering indenfor de områder som patientvejlederne vejleder indenfor. Det skal nævnes, at én henvendelse kan føre til vejledning, og dermed registrering, indenfor flere kategorier.

Figur 6

Vejledningskategori	Antal	Andel i pct
Maximale ventetider	45	0,3%
Andre juridiske områder	167	1,1%
UTH	301	2,0%
NK	333	2,3%
Elektroniske sundhedsdata	338	2,3%
Andet	1196	8,1%
Henvendelse til sundhedsfagligt personale	1749	11,9%
Patientforløb	2789	19,0%
Klage og erstatning	2949	20,1%
Patientrettigheder	4841	32,9%
Total	14708	100%

Patientvejledernes vejledning fordeler sig som vist i figur 6, hvoraf det fremgår, at vejledning om ”patientrettigheder”, ”klage og erstatning” samt ”patientforløb”, er de tre hyppigst forekommende.

Nedenfor beskrives kategorierne i figur 6 nærmere, og flere kategorier er suppleret med en case.

Kategorien Patientrettigheder

En del af vejledningen om patientrettigheder omhandler frit og udvidet frit sygehusvalg herunder ret til hurtig udredning og behandling. Når der vejledes om retten til frit sygehusvalg er det ofte i forbindelse med ventetider, men henvendelser kan også omhandle spørgsmål til muligheden for at få en second opinion, eller udspringe af, at patient eller pårørende ikke er tilfredse med behandlingen.

Anden information og vejledning indenfor patientrettighedsområdet, er reglerne om samtykke, inddragelse af pårørende, journalføring, aktindsigt, indhentning af oplysninger i journalen, befordring, genoptræning samt regler om tvang indenfor psykiatrien mv.

Case Transport

Mor til 11-årig dreng, som har brækket benet, og ser ind i et længere forløb står over for udfordringen med, at sønnen derfor skal køres i skole og til kontrol på hospitalet. De har ikke selv mulighed for at køre drengen til skole, og forløbet med benet vil blive langvarigt. Moren kontakter Patientvejledningen, som vejleder om, at da patienten er i den skolepligtige alder, kan det være muligt at få kørsel til skolen, og

moren henvises derfor til borgerservice i bopælskommunen, og sender ”Bekendtgørelse om befordring af elever i folkeskolen” til moren.

I forhold til kørsel til kontrol på hospitalet henvises til behandlende afdeling, som kan vurdere behovet og bestille kørsel til og fra hospitalsbehandlingen.

Case Udredningsretten

En patient henvises fra egen læge til ortopædkirurgisk vurdering på grund af svære smerter i højre hofte samt betydelig funktionsnedsættelse. Patienten har forud for henvisningen fået foretaget røntgenundersøgelse, som viser fremskreden slidgigt. Egen læge fremsender herefter henvisning til Ortopædkirurgisk afdeling.

Da patienten ikke modtager indkaldelse indenfor 8 hverdage, retter hun selv henvendelse til afdelingen. En sekretær oplyser, at henvisningen er modtaget og afventer visitation. Det oplyses desuden, at afdelingen formentlig ikke kan overholde udredningsretten på 30 dage.

Patienten kontakter Patientvejledningen med henblik på vejledning om muligheder for at blive udredt på et privathospital eller et andet offentligt hospital. Patienten har herudover spørgsmål til, hvorvidt et eventuelt valg af andet behandlingssted vil kunne få betydning for hendes videre behandlingsforløb, hvis der efterfølgende bliver indikation for operativ behandling.

Patienten vejledes om, at hun bør afvente skriftlig meddelelse fra afdelingen, idet det her vil fremgå, hvorvidt udredningsretten kan overholdes. Hvis regionens egne hospitaler eller samarbejdshospitaler ikke kan tilbyde udredning inden for 30 dage, har patienten mulighed for at kontakte enheden for Rådgivning om Sygehusvalg med henblik på at undersøge mulighederne for udvidet frit sygehusvalg til udredning på privathospital.

Det præciseres desuden, at patienten på nuværende tidspunkt er henvist med henblik på udredning. Hvis der efterfølgende træffes beslutning om operativ behandling, vil hun blive indstillet til det.

Patienten informeres afslutningsvis om, at hun altid er velkommen til at rette fornyet henvendelse, hvis der opstår spørgsmål vedrørende den videre behandling eller hendes rettigheder i den forbindelse.

Case Visitation og Udredningsretten

En patient henvender sig til Patientvejledningen pga. lang ventetid på medicinsk afdeling. Patienten oplyser, at hun er nyhenvist til afdelingen via en speciallæge, men først har modtaget indkaldelse til en tid om 5 måneder.

Patienten har været i dialog med afdelingen, som har informeret hende om, at hun er registreret som kontrolpatient. Afdelingen begrundet dette med, at patienten allerede er udredt hos den henvisende speciallæge og derfor indkaldes til kontrol frem for egentlig udredning.

Denne vurdering stemmer imidlertid ikke overens med patientens forståelse af henvisningsårsagen. Ifølge patienten var formålet med henvisningen, at speciallægen ønskede en yderligere vurdering ved hospitalsafdelingens læger. Patienten oplever derfor uklarhed omkring henvisningens indhold og status, samt usikkerhed vedrørende sine rettigheder i forhold til udredning og ventetid.

Patientvejledningen hjælper patienten med at rette henvendelse til den pågældende afdeling med henblik på at få afklaret, om der foreligger en misforståelse eller fejl i visitationen. Det viser sig i den konkrete sag, at der er sket en fejlregistrering, idet patienten fejlagtigt er kategoriseret som kontrolpatient. På baggrund af dialogen korrigeres registreringen, og patienten sikres herefter, at hendes ret til udredning overholdes i overensstemmelse med gældende lov.

Kategorien Maksimale ventetider

Case Maksimale ventetider og kræftpakker

En patient henvender sig til patientvejledningen efter at have været undersøgt hos en speciallæge i mave-tarm-sygdomme i praksissektoren. Patienten har fået foretaget en koloskopi, hvor der påvises en suspect polyp, som speciallægen ikke selv kan fjerne. På baggrund af blodprøver samt det objektive fund henviser speciallægen patienten videre i et kræftpakkeforløb og orienterer hende om dette.

Patienten modtager herefter indkaldelse inden for 8 hverdage i overensstemmelse med gældende lov. Tiden er imidlertid fastsat til 3 uger efter henvisningen er modtaget. Patienten kontakter patientvejledningen, da hun er meget bekymret og i tvivl om, hvorvidt hendes patientrettigheder overholdes. Hun oplyser, at hun har været i telefonisk kontakt med en sekretær i afdelingen, som har meddelt, at hun har fået den først ledige tid. Patienten er af den opfattelse, at udredningen bør påbegyndes inden for 14 dage, idet hun er henvist i en kræftpakke.

Med patientens samtykke kontakter patientvejledningen den relevante afdeling med henblik på at få afklaret visitationsgrundlaget, hvad hun konkret er henvist til, hvilke undersøgelser der er planlagt, samt om hun er registreret som patient i et kræftpakkeforløb under reglerne om maksimale ventetider.

Ved dialogen med afdelingen fremgår det, at patienten oprindeligt var henvist i en kræftpakke, men efterfølgende er taget ud af dette på baggrund af en lægefaglig vurdering, som ikke fandt grundlag for direkte mistanke om kræft. Patientvejlederen spørger afdelingen, om der fortsat er en lille eller indirekte mistanke om kræft, selvom om hun er taget ud af kræftpakken, og vejleder afdelingen om, at selvom der er en lille mistanke om kræft, vil patienten fortsat være omfattet af maksimale ventetider.

Patientvejledningen informerer patienten om, at den visiterende læge, på baggrund af en konkret sundhedsfaglig vurdering, træffer beslutning om, hvilken udredning og behandling patienten skal tilbydes.

Patienten vejledes om forskellen mellem de i kræftpakkeforløb angivne forløbstider, som er nationale servicemål for hurtig udredning og behandling, og reglerne om maksimale ventetider, som udgør en egentlig patientrettighed, så patienten får forståelse for forskellen mellem servicemål og lovfæstede rettigheder. Patienten vejledes i muligheden for selv at kontakte afdelingen, hvis hun har brug for en uddybende sundhedsfaglig forklaring på den konkrete visitation. Hun informeres desuden om, at ved fortsat tvivl eller undren, kan hun kontakte Patientvejledningen igen.

Kategorien Klage og erstatning

Vejledning om klage og erstatning omfatter hovedsageligt klagevejledning til Styrelsen for Patientklager, anmeldelse til Patienterstatningen eller Ankenævnet for Patienterstatningen, klager til ledelsen på behandlingsstedet, serviceklager til Region Hovedstaden, anmeldelse af tandskade mv. I forbindelse med klagevejledning vil patientvejlederen sammen med patienten eller den pårørende afklare, om der er brug for praktisk bistand til udformning af klagen eller anmeldelse af en skade.



Case Klage over fødselsforløb

En kvinde ringer til Patientvejledningen, da hun har haft en meget voldsom fødselsoplevelse. Hun taler med patientvejlederen om sit forløb og fortæller, at både hun selv og barnet har lidt overlast i forbindelse med fødslen. De går begge i et opfølgende forløb på forskellige afdelinger. Kvinden ønsker at klage over forløbet samt at lave en anmeldelse til Patienterstatningen. Herudover er der behov for at kontakte forskellige afdelinger på baggrund af et ønske om aktindsigt. Kvinden har desuden et ønske om et møde med flere af de afdelinger, som er involveret i hendes og barnets behandling. Kvinden har en række spørgsmål til alt det, der er sket i hendes forløb.

Patientvejlederen arrangerer et personligt møde på det hospital, hvor mor og barn er tilknyttet. Møderne arrangeres på de dage, hvor mor og barn alligevel er på hospitalet til andre aftaler. Patientvejlederen hjælper med at kontakte flere afdelinger, formidle ønsket om aktindsigt og sammen får de aftalt et møde med to afdelinger, hvor moderen kan få svar på nogle af de spørgsmål, som knytter sig til det forløb, hun har været igennem. Der arrangeres fornyet møde med patientvejlederen, hvor moderen får hjælp til at udfylde klageskema til Styrelsen for Patientklager og skrive en anmeldelse til Patienterstatningen.

Kategorien Patientforløb

Registreringen i ”Patientforløb” omhandler ofte information og vejledning om hvor en behandling kan tilbydes, fx på hospitaler, i praksis, på genoptræningscenter, i hjemmeplejen, i psykiatrien mv. Af anden

vejledning inden for denne kategori kan nævnes patientforløb med undersøgelse eller behandling, eventuelt på flere forskellige afdelinger eller behandlingssteder, optageområder, visitationsretningslinjer mv.

Henvendelser kan også omhandle manglende svar fra afdelingen til patienten. Patientvejlederens opgave i relation hertil er at hjælpe med afklaring af, hvem der kan bidrage med information til, eller løsning for, patienten. Det kan også være vejledning til patienten om håndtering af en problemstilling, herunder information om koordinering af behandling mellem praksis, hospitaler, specialer og faggrupper eller andre beslutningstagere, spørgsmål til hvorfra der gives svar på undersøgelser eller hvem der har behandlingsansvaret. Dertil kommer information om serviceydelser i et behandlingsforløb, herunder telefonnumre og kontaktmuligheder til personale, socialrådgivere, præster, samordningskonsulenter, Region Hovedstadens Psykiatri rådgivning: *Psykinfo*, internetadgang, parkering, indretning, kost mv.



Case Patient med flere kroniske sygdomme

Ægtefælle ringer på vegne af sin hustru. Ægtefællen fortæller, at både hustru og han selv ikke har haft kontakt til hospitaler i 30 år, men nu er hustruen for nyligt blevet diagnosticeret med flere kroniske sygdomme. Ægtefællen fortæller, at de har svært ved at navigere i sundhedsvæsenet, og spørger hvem der kan hjælpe dem. Ægtefællen fortæller blandt andet, at hustruen er tilknyttet én afdeling, hvor de behandler den ene kroniske sygdom. Samme afdeling har opstartet medicinsk behandling for forhøjet blodtryk, men ægtefællen føler ikke at de får svar på deres spørgsmål, når de spørger lægen på afdelingen. Lægen siger, at de på den afdeling kun behandler den ene kroniske lidelse. Ægtefællen fortæller videre, at når hustruen skal have taget blodprøver, skal hun have taget dem hos sin praktiserende læge. Når de er hos lægen på hospitalet, er der for kort tid til spørgsmål. I det hele taget oplever den pårørende det svært at navigere i det hele.

Patientvejleder giver generel information om sundhedsvæsenets opdeling i specialer og sektorer, samt at behandling kan varetages på forskellige hospitaler. Patientvejlederen forklarer videre, at den praktiserende læge ofte varetager den indledende udredning og behandling, og at den videre udredning og behandling i nogle tilfælde skal foretages hos speciallæge eller på hospital.

Patientvejlederen vejleder om muligheden for at kontakte afdelingen, og spørge om der er mulighed for endnu en tid hos lægen, eller om der kan afsættes ekstra tid ved næste konsultation for at skabe rum til, at de kan få svar på deres spørgsmål, herunder muligheden for, at de kan skrive spørgsmålene til lægen via Min Sundhedsplatform forud for konsultationen. Der vejledes om muligheden for at kontakte den behandlingsansvarlige læge på afdelingen, eventuelt via afdelingens sekretær. Der vejledes ligeledes om muligheden for at kontakte den praktiserende læge for at få mere klarhed over det samlede forløb. Ægtefællen tilbydes at vende tilbage, hvis der opstår behov for det undervejs.

Kategorien Henvendelse til sundhedsfagligt personale

Henvendelserne er typisk situationer, hvor patienten har konkrete sundhedsfaglige spørgsmål til behandlingen, patientforløbet eller oplever forværring af sygdom. Patientvejlederen henviser patienten til behandlende afdeling. I mange ambulatorier på hospitalerne kan patienten ved opringning vælge at tale med sekretariatet eller en sundhedsfaglig medarbejder, som oftest er en sygeplejerske.

Kategorien Andet

Henvendelser i denne kategori omhandler information og vejledning, som ikke kan kategoriseres i de øvrige nævnte emner. Disse henvendelser håndteres på lige fod med øvrige henvendelser, så patienter, pårørende og andre bliver vejledt og hjulpet godt videre, uanset årsagen til deres henvendelse.

Case Parkeringsafgift

En patient henvender sig til Patientvejledningen grundet en parkeringsafgift på hospitalet. Patienten fortæller, at hun i forbindelse med en operation på hospitalet har fået oplyst, at hun kan få registreret sin nummerplade på afdelingen, og derved undgå parkeringsafgift. Patienten fortæller videre, at hun har fulgt denne vejledning og at hun ved ankomsten til afdelingen havde oplyst sin nummerplade til personalet i skranken. Ifølge patienten havde personalet bekræftet, at nummerpladen var registreret i systemet.

Patienten henvender sig nu, da der på trods heraf er udstedt en parkeringsafgift.

Efter aftale med patienten, kontakter patientvejlederen administrationen på hospitalet for at afklare hvem patienten kan kontakte for at få undersøgt sagen nærmere. Patientvejlederen kontakter den relevante medarbejder for at sikre, at patienten havde fået den rigtige information om fremgangsmåden. Det viste sig efterfølgende, at nummerpladen var blevet registreret forkert i systemet og parkeringsafgiften blev derfor annulleret.

Kategorien Nationalt kontaktpunkt (NK)

Beskrives i afsnit 6 om patientmobilitet.

Kategorien Utilsigtede hændelser (UTH)

Der er givet vejledning om muligheden for at rapportere en utilsigtet hændelse i alt 301 gange i 2025. Ofte følger dette, når der gives vejledning om klagemuligheder. Når Patientvejledningen er i kontakt med patienter, hvor der kan være tale om en utilsigtet hændelse, vejledes der således om muligheden for at rapportere en utilsigtet hændelse og som ved den øvrige klagevejledning, tilbydes der bistand til selve rapporteringen, hvis det vurderes, at der er behov for det. Det er ikke i alle tilfælde, at vejledning om

rapportering af en utilsigtet hændelse fører til en rapportering. Det afhænger af, hvad patienten eller den pårørende ønsker, og i den forbindelse om sundhedspersonalet har informeret om, at de selv har lavet en rapportering.

Case Overdosering med medicin

Forældre til en patient, som var et mindre barn, henvendte sig personligt på Patientvejledningens kontor. Patienten havde i forbindelse med sin behandling ved en fejl fået den ordinerede dosis af smertestillende medicin i en tre gange for høj dosis. Det blev først opdaget nogle timer efter, at medicinen var givet intravenøst. Det var endnu ikke helt afklaret, om patienten ville få følgevirkninger efter overdoseringen. Forældrene ønskede at klage og kunne oplyse, at personalet allerede havde rapporteret hændelsen som en utilsigtet hændelse.

Styrelsen for Patientklager, Patienterstatningen og muligheden for at klage til afdelingsledelsen blev gennemgået med forældrene, herunder også muligheden for at rapportere overdosering af medicinen, som en utilsigtet hændelse. I samme forbindelse understregede patientvejlederen, at når en patient eller pårørende rapporterer en utilsigtet hændelse, kan det beskrive hændelsen set fra patient og pårørendes perspektiv, hvilket kan bidrage yderligere til læring for personalet. Efter ønske fra forældrene, ydede Patientvejlederen bistand til, at hændelsen blev rapporteret som en utilsigtet hændelse på vegne af forældrene.

Kategorien Elektroniske sundhedsdata

Vejledningen i denne kategori omfatter spørgsmål til oplysninger i Min Sundhedsplatform, Sundhedsjournalen på Sundhed.dk, MinSundhed og andre digitale løsninger med relation til sundhedsvæsenet. Henvendelserne omhandler spørgsmål om adgang til specifikke oplysninger, logoplysninger, privatmarkering, fuldmagter mv. Patientvejlederen vejleder om de digitale løsninger, om muligheder og regler på området eller henviser til eksisterende supporttilbud ved rent tekniske spørgsmål. Ligesom ved andre henvendelser, kan nogle spørgsmål føre til, at patientvejlederen må undersøge sagen, kontakte relevante afdelinger eller instanser, og herefter vende tilbage til patienten eller den pårørende med information og vejledning.

Case Ønsker sletning af journalnotater

En patient henvender sig til Patientvejledningen, da hun er meget utilfreds med flere journalnotater, der er skrevet om hende. Hun oplyser, at der er en forkert diagnose samt flere forkerte oplysninger flere steder i journalerne på de forskellige afdelinger, hun er tilknyttet. Hun ønsker at få notaterne fjernet fra journalen – hun vil gerne have dem skjult og helst slettet, så ingen kan se dem. Patientvejlederen tilbyder patienten et personligt møde på patientvejlederens kontor, hvor patienten kan få hjælp til finde ud af, hvilke afdelinger og hvilke oplysninger, det drejer sig om og hjælpe hende bedst muligt. Patienten får vejledning i

klagemuligheder og vejledning om reglerne for journalnotater, herunder at journalnotater, som udgangspunkt ikke kan slettes, og hvilke hensyn der gør sig gældende i den forbindelse. Patienten er meget vred over de ting, der er skrevet og hun vil have det fjernet både fra Sundhedsplatformen og Sundhed.dk. Patientvejlederen vejleder om den forskel der er mellem Sundhedsplatformen og Sundhed.dk, og mulighederne for at privatmarkere oplysninger. Patientvejlederen hjælper hende på mødet med at anmode om privatmarkering på sundhed.dk samt at rette henvendelse til de to forskellige afdelinger, hun oplyser, har noteret noget forkert i hendes journal.

Kategorien Anden juridisk vejledning

Vejledning om juridiske regler og rettigheder, som ikke kan henføres under patientrettigheder, fx offentligretlige og forvaltningsretlige regler og grundsætninger, straffelovsbestemmelser som dækker sundhedspersonale, folkeregisterregistrering mv.



Case Anstaltsmæssige beføjelser

Socialrådgiver ringer, idet en afdeling har udfordringer med et forældrepar.

Barnet er indlagt og er svært syg. Mor har fuld forældremyndighed.

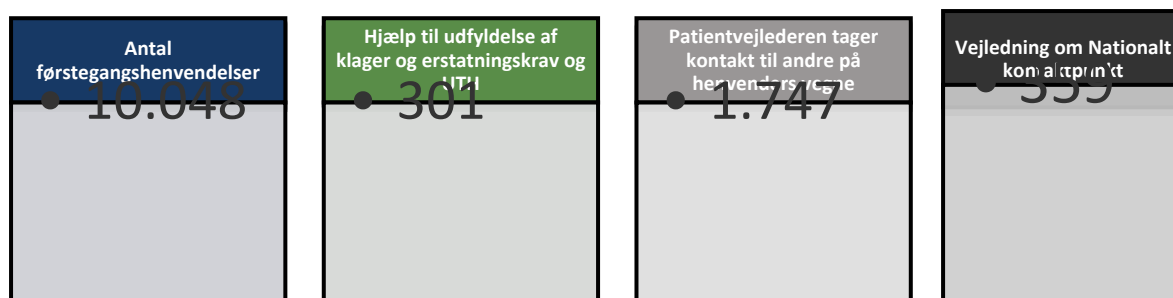
Forældrene opfører sig højspændte og helt uden for tålelige rammer for patienten, medpatienter og personalet. Konflikten er alene mellem forældrene, som ikke kan håndtere at være sammen. Situationen er kritisk og afdelingen ønsker vejledning om, hvad de skal gøre.

Patientvejlederen vejleder om, at mor har den fulde forældremyndighed og dermed er den, som skal samtykke på barnets vegne. Uagtet hvem af de to forældre som er initiativtager til konflikten eller er den problematiske part i mellemværendet mellem forældrene, så må mors tilstedeværelse derfor prioriteres, hvis det ikke er muligt for forældrene at finde en passende adfærd i hinandens selskab.

Patientvejlederen vejleder også om afdelingens anstaltsbeføjelser i henhold til de forvaltningsretlige regler, hvordan afdelingen kan anvende disse og hvilke forvaltningsmæssige skridt afdelingen i så fald bør påse, alt afhængig af hvor indgribende foranstaltningerne, som man må tage i anvendelse er. Der vejledes om, at det kan være en god ide, i forbindelse med evt. beslutninger, at inddrage sundhedsjuridisk afdeling på hospitalet.

5.5 Formidling og kontakt

Opsummering af centrale formidlings- og kontakt tal



Patientvejledningen har 1.747 gange kontaktet en afdeling eller andre, på baggrund af en henvendelse fra en patient. Kontakt til en afdeling udspringer som nævnt oftest af patienters ubesvarede spørgsmål i relation til deres behandling, fx situationer, hvor der er uklarhed om, eller utilfredshed med, et behandlingsforløb. Patientvejledningen kan i den forbindelse have en medierende rolle og kan foranledige, at der bliver skabt dialog mellem patienten og afdelingen. I andre tilfælde hjælper patientvejlederen patienten med at få klarhed over behandlingsforløbet, fx ved kontakt til afdelingen. Som også tidligere nævnt, vil patientvejlederen afklare, om patienten selv kan tage kontakten til afdelingen, eller om patientvejlederen, efter aftale med patienten, tager kontakten.

6. Patientmobilitet

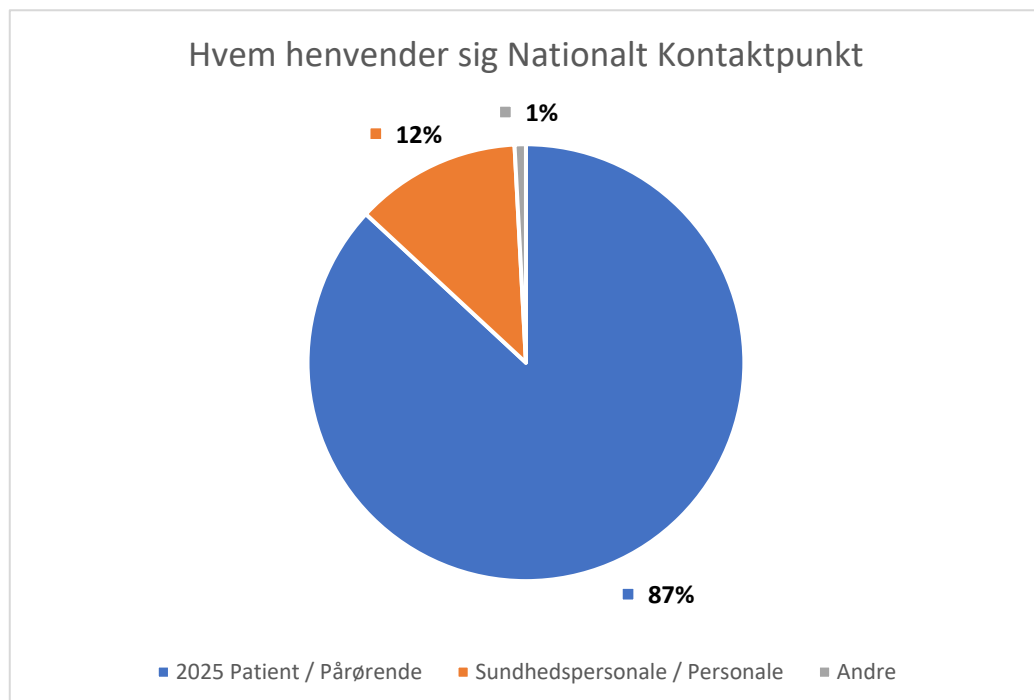
Patientmobilitetsdirektivet er en del af dansk lovgivning. I direktivet er det fastsat, at hvert medlemsland skal have et Nationalt Kontaktpunkt. I Danmark er der et koordinerende Nationalt Kontaktpunkt samt regionale Nationale Kontaktpunkter i hver af de fem regioner. Styrelsen for Patientsikkerhed udgør det koordinerende Nationale Kontaktpunkt, og yder generel vejledning om behandling i Danmark af sikrede fra andre EU-lande, Island, Norge og Liechtenstein, samt af sikrede i Danmark, som ønsker behandling i andet EU-land, Island, Norge og Liechtenstein.

I Region Hovedstaden er det regionale Nationale Kontaktpunkt forankret i Patientvejledningen, hvorfra der gives konkret vejledning til dansksikrede borgere, der ønsker behandling i et andet EU-land, Island, Norge og Liechtenstein, samt vejledning til borgere, som er sikrede i andre EU-lande, Island, Norge og Liechtenstein, og ønsker behandling i Danmark. Vejledningen omfatter information og vejledning om behandling på hospitaler, hos alment praktiserende læger, speciallæger, tandlæger mv, og indeholder både information om regler og praktiske procedurer, herunder om forhåndsgodkendelse til planlagt behandling samt refusion for udgifter til behandling.

Antallet af henvendelser til det regionale Nationale Kontaktpunkt i Region Hovedstaden, var i 2025 i alt 359. Dette er en lille stigning i forhold til året før, hvor der var 319 henvendelser.

Som det ses af figur 7, er det oftest patienten selv der henvender sig til regionens Nationale Kontaktpunkt. 13 procent af henvendelserne kommer imidlertid fra sundhedspersonale eller andre.

Figur 7



Patientvejledernes vejledning omfatter ikke alene patientmobilitetsdirektivet, men også retten til sundhedsydelser i et andet EU-/EØS-land, i medfør af reglerne i EU-forordningen om koordinering af sociale sikringsordninger.

Figur 8

Vejledningsområder i det Nationale Kontaktpunkt	Antal
Rettigheder efter direktivet	236
Rettigheder efter forordning	306
I alt	542

Som det fremgår af figur 8, blev der i 2025 i 236 tilfælde vejledt om rettigheder efter patientmobilitetsdirektivet, og i 306 tilfælde vejledt om rettigheder efter forordningen.

Foruden henvendelserne til Det Nationale Kontaktpunkt modtager Patientvejledningen også henvendelser fra borgere sikret her i landet, som ønsker behandling i udlandet efter sundhedslovens regler om blandt andet højt specialiseret behandling i udlandet, samt fra personer der er sikret i tredjeland, som ønsker behandling her i landet.

Case Nationalt kontaktpunkt

En ældre patient kontakter Patientvejledningen, da han skal have foretaget en operation med indsættelse af en hofteprotese. Han ønsker vejledning i forhold til sine rettigheder. Han er dansk statsborger men bor i Sverige, og ønsker behandlingen i Danmark. Han modtager pension fra både Sverige og Danmark. Dvs. patienten ønsker en planlagt behandling i Danmark.

Patienten vejledes om, at når der modtages pension fra flere lande, herunder bopælslandet, så er man som patient sygesikret i bopælslandet, uagtet hvor mange år man har arbejdet i bopælslandet. Pensionisten er altså ikke sikret til udgift for Danmark.

Patienten vejledes om muligheden for at kontakte den svenske Forsäkringskassan som kan vurdere om de kan udstede en S2 blanket efter forordningens regler, som giver adgang til behandling i Danmark, alternativt kan patienten selv betale og derefter undersøge muligheden for refusion hos Forsäkringskassan efter direktivets regler.

Patienten er utilfreds fordi han har betalt skat i Danmark og er dansk statsborger. Patientvejlederen informerer om, at hvis tilfældet var, at man kun fik pension fra Danmark, så ville han være sygesikret til udgift for Danmark. Hvilket betyder, at han som pensionist kunne vælge at modtage sine sundhedsydelser i primær og sekundær sektor i Danmark. Det er dog under forudsætning af, at bopælslandet ikke kræver forhåndsgodkendelse ved planlagt sygehusbehandling, hvilket nogle europæiske lande gør.

7. Kompetenceudvikling og aktiviteter

Faglig udvikling

Den løbende faglige udvikling hos patientvejlederne vægtes højt, og for at sikre en løbende faglig sparring og vidensdeling, afholdes der i Patientvejledningen ugentlige sparringsmøder på Teams. De løbende sparringsmøder sikrer, at patientvejlederne opdateres på ny lovgivning og aktuelle forhold i sundhedsvæsenet, så der kan ydes opdateret og ensartet vejledning.

Patientvejledningen arbejder kontinuerligt på at skabe den bedst mulige samtale med den enkelte patient og pårørende, og har derfor fokus på at udvikle kompetencer og redskaber i forhold til at håndtere den brede vifte af henvendelser.

I 2025 har der været afholdt faglige eftermiddage, hvor patientvejlederne har været på besøg hos Københavns Borgerrådgivning og Patienterstatningen. Hos Patienterstatningen var der særlig fokus på mere dybdegående problemstillinger i relation til anmeldelser, sagsbehandling og udmåling af erstatning.

Med henblik på ensartet fortolkning og formidling af patientrettighederne har der i 2025 været afholdt aktiviteter, der sikrer et generelt vidensløft om maksimale ventetider i regionen, så alle patientvejledere har et ensartet højt vidensniveau, samt at denne viden spredes til øvrige relevante medarbejdere i sygehusvæsenet.

For at konsolidere Patientvejledningens eget vidensniveau, gennemførtes fire arbejdssamlinger. Arbejdssamlingerne omfatter en detaljeret gennemgang af hele lovområdet, herunder alle retskilder, afgørelser, fortolkningsbidrag, lovforarbejder, myndighedsnotater, praksis mm. Møderne suppleres efterfølgende af fire faglige videns-møder, hvor tilstødende emner bearbejdes. Herefter har faste intervalmøder sikret løbende systematisk opfølgning på området og koordinering af ensartet vejledning.

Med henblik på at oparbejde videns- og navigationskompetencer i Rådgivning om Sygehusvalg, som har en parallel berøring med patienter omfattet af lovområdet, er der påbegyndt undervisning af medarbejderne samt en løbende udvikling af en smidig sparrings- og samarbejdsstruktur mellem Patientvejledningen og Rådgivning om Sygehusvalg.

To patientvejledere, som tidligere har gennemført Sorgvejlederuddannelsen, deltog i november 2025 i en sorgkonference i Odense. Konferencen var målrettet fagpersoner, særligt på sundhedsområdet, der arbejder med mennesker i vejledningssituationer, pårørendesamtaler mv. om sorg, tab, kriser og sårbare livssituationer. Der var oplæg med nyeste viden, præsenteret af førende fagfolk på området. Emnerne på konferencen var: Sygdom og ulykke som eksistentielt vendepunkt, kritisk sygdom i børnefamilier, pårørende til en ulykkesramt samt præsentation af en ny tilgang til tab og sorg ved Center for Sorg & Eksistens.

Patientvejlederseminar

De fem regioner skiftes til at arrangere og afholde et todages seminar for alle regioner. I 2025 var Region Midtjylland værter. Seminarets faglige indhold var med oplæg fra Social Sundhed om deres arbejde for at sikre social lighed i sundhed over hele landet, oplæg fra Styrelsen for Patientklager om screening af klagesager samt samarbejdet med det tilknyttede sundhedsfaglige korps, oplæg og tips fra Region Midtjyllands uddannelseskonsulent om håndtering af konflikter i telefonen. Endelig var der et oplæg fra International Sygesikring og Styrelsen for Patientsikkerhed om EU-retslige regler med fokus på pensionister, gravide og studerende.

Foruden det faglige indhold på de årlige patientvejlederseminarer, som bidrager med ny og opdateret viden til brug for patientvejlederne, så bidrager seminarerne også til dialog og vidensdeling på tværs af regionerne, og understøtter et fagligt og stærkt netværk mellem patientvejlederne i Danmark.

Mødefora

Patientvejlederne er repræsenteret i faglige og tværfaglige mødefora med det formål at være opdateret på nye tiltag, samt at bidrage til vidensdeling. Eksempler herpå er møder med Styrelsen for Patientklager, Styrelsen for Patientsikkerhed, International Sygesikring samt i Region Hovedstadens Juridiske Netværk. Derudover deltager patientvejlederne i ad hoc møder med Region Hovedstadens Psykiatri, regionens Enhed for Kvalitet, Forskning og Patientsikkerhed samt regionens Center for IT, Medico og Telefoni (CIMT). Sidstnævnte med særligt fokus på elektroniske sundhedsjournaler og digitale løsninger i relation hertil.

Undervisning

Patientvejlederne bliver brugt som undervisere og oplægsholdere. Indholdet er som hovedregel information om patientvejlederfunktionen, undervisning i patientrettigheder, klage- og erstatningsmuligheder samt om den svære samtale. Et oplæg kan i nogle tilfælde tage udgangspunkt i en konkret og aktuel problemstilling på en afdeling.

Undervisning eller oplæg finder oftest sted på afdelingernes temadage, morgenkonferencer eller i forbindelse med introduktion af nyansatte eller ved efteruddannelser. Eksempler herpå er specialuddannelsen for Intensivsygeplejersker, Basis- og behandlermodul for Akutsygeplejersker, Sundhedsadministrativ Koordinatoruddannelse, forum for afdelingsledelsessekretærer mv.

I 2025 deltog patientvejlederne på Amager og Hvidovre Hospital i et interview med projektlederen i forbindelse med et 2-årigt projekt på Ortopædkirurgisk afdeling. Projektet belyste hvordan man kan bruge klager i arbejdet med kvalitetsudvikling. Det gælder både klager over service og sundhedsfaglige klager til Styrelsen for Patientklager.

Synlighed

I Patientvejledningen arbejdes løbende med synlighed, som har til formål at øge kendskabet til funktionen blandt patienter, pårørende og personale. Elementer i arbejdet med synlighed er centralt placeret kontorer på hospitalerne med åbendør politik. Opsætning af roll up om patientvejlederfunktionen på centrale steder på hospitalet, sikring af kontaktinformation til Patientvejledningen i venteværelser og på afdelinger, fyldestgørende information på hjemmesider og infoskærme, samt tilbud om besøg af de lokale patientvejledere hos personalet på afdelingerne. For at tilgodese en smidig dialog i relation til henvendelser fra patienter og pårørende, tilbydes nye afdelingsledelser besøg af de patientvejledere som er tilknyttet hospitalsenheden.

Patientsikkerhedskonferencen og samarbejde med Region Hovedstadens risikomanagere

Hvert år deltager 1-2 patientvejledere i den tilbagevendende Patientsikkerhedskonference. Konferencen er arrangeret af Dansk Selskab for Patientsikkerhed, og belyser bredt arbejdet med at styrke patientsikkerheden. Der var i 2025 særligt fokus på temaerne ”det lærende sundhedsvæsen”, ”næste generation”, ”ledelse og diversitet”, ”den grønne dagsorden og Patientsikkerhed” og ”beredskab og Patientsikkerhed”. Blandt andet var der oplæg om digitale sundhedstilbud som supplement til det traditionelle behandlingssystem, og en patientambassadør bidrog med sine erfaringer fra sit behandlingsforløb for skizofreni ved brug af virtual reality.

Patientvejlederne deltager desuden én gang årligt på et møde med regionens risikomanagere. I 2025 var omdrejningspunktet det gode/inspirerende samarbejde mellem patientvejlederne og hospitalernes risikomanagere. Risikomanagere og patientvejledere har flere snitflader i arbejdet med Patientsikkerhed, herunder kontakt med patienter og pårørende i forbindelse med hændelser hvorfra der kan skabes læring. Det kan være gennem rapportering af utilsigtede hændelser, klager og erstatningssager. Patientvejledernes fokus er vejledning og hjælp, hvilket indbefatter information om hvordan der arbejdes med de indberetninger som patienter og pårørende bidrager med.

Store Praksisdag

Store Praksisdag er en årlig uddannelsesdag for almen praksis i Region Hovedstaden, hvor både praktiserende læger, uddannelseslæger og praksispersonale kan deltage. Patientvejledning og Sygehusvalg deltog på en markedsstand sammen med kollegaer fra Enhed for Kvalitet, Forskning og Patientsikkerhed.

Patientvejledningen er til rådighed for spørgsmål om patientrettigheder. Der informeres om funktionen som patientvejleder og der er mulighed for gode drøftelser om, hvordan der kan samarbejdes med praksis. Patientvejledningen oplever ofte, at patienter oplyser, at de er blevet opfordret til at ringe til Patientvejledningen via deres praktiserende læge

Derudover har patientvejlederne mulighed for at deltage i arrangementer for praktiserende læger og områdehospitalet i eget lokalområde, fx Praksis Syd, som afholdes på Amager og Hvidovre Hospital. Her er emnerne viden indenfor sundhedsfaglige områder, samt samarbejdet mellem primær og sekundær sektor om fx henvisninger.

8. Forventninger til året 2026 i Patientvejledningen

Udvidelse af Patientvejledningen – udvikling og initiativer

Med besættelsen af ledige stillinger, herunder de to opnormeringer, forventer patientvejledningen i 2026 at kunne tilbyde en styrket og endnu mere målrettet indsats overfor patienter, pårørende og personale, som henvender sig for at få vejledning og støtte. Det kan være vejledning inden for områderne af patientrettigheder, sundhedsvæsenets muligheder eller klagevejledning, såvel som et øget bidrag til at opfange uhensigtsmæssigheder, og give hospitalsdirektioner, afdelingsledelser og øvrige relevante sundhedsfaglige aktører hurtige tilbagemeldinger på udfordringer eller tendenser på hospitaler, i overgange mellem afdelinger, hospitaler eller sektorer. Desuden planlægges flere undervisnings- og sparringsmøder med klinikken.

Patientvejledningen fortsætter konsolideringen af den faglige viden på udvalgte vejledningsområder. I 2026 vil fokus være på EU-lovgivningen vedrørende grænseoverskridende sundhedsydelser. Patientvejledningen fungerer som Nationalt Kontaktpunkt for patienter fra EU/EØS-lande, som ønsker at modtage ydelser i Danmark og for danske patienter, som ønsker at modtage ydelser i andre EU/EØS-lande. Patientvejledningen vejleder om regler og rettigheder i den forbindelse.

Patientvejledningen i Region Hovedstaden er i 2026 vært for årets landsdækkende Patientvejlederseminar. Seminaret afholdes over to dage på Kokkedal Slot og vil byde på oplæg og diskussioner af en række relevante vejledningsområder for patientkontorerne.

Den styrkede patientvejledning vil i 2026 arbejde mod at kunne tilbyde et miniseminar om maksimale ventetider skræddersyet til afdelingsledelser på afdelinger der behandler patienter med livstruende sygdomme.

Sammenlægning af somatikken og psykiatrien

Region Hovedstadens somatiske hospitaler og psykiatriske centre bliver primo 2026 sammenlagt organisatorisk. Målet er, at patienter med både psykiske og fysiske lidelser oplever bedre sammenhæng, kvalitet og nærhed i behandlingen. Sammenlægningen betyder blandt andet, at hospitalerne fremadrettet har ansvar for både behandling af fysiske og psykiske sygdomme. Sammenlægningen betyder principielt ikke ændringer for Patientvejledningens opgavevaretagelse, da Region Hovedstadens Patientvejledning hele tiden har været et tilbud til patienter i såvel somatikken som i psykiatrien. I praksis betyder ændringen dog opmærksomhed på den nye organisatoriske opbygning, herunder hjælp til patienter og pårørende i at navigere i den nye struktur.

Sundhedsreform og dannelse af Region Østdanmark

I Patientvejledningen følges udviklingen i arbejdet med Sundhedsreformen og dannelsen af den kommende Region Østdanmark fra 2027. Der forventes ikke på denne baggrund at ske ændringer i det daglige arbejde i 2026. Der er naturligvis opmærksomhed på et begyndende samarbejde med Region Sjællands patientvejledere, da der efter 2027 forventes at ske en sammenlægning af de to funktioner.

