

Region Hovedstaden

Center for Sundhed

REGION

Årsberetning 2019

Patientvejledningen

Enhed for Patientvejledning og Sygehusvalg

Indhold

1. Indledning.....	3
2. Opgaver og funktion.....	3
3. Organisering	4
4. Særligt om året 2019	6
5. Aktivitet.....	8
5.1 Antal henvendelser.....	8
5.2 Kontaktform	11
5.3 Hvem henvender sig til Patientvejledningen	12
5.4 Patientvejlederen vejleder om.....	13
6. Patientmobilitet	20
7. Kompetenceudvikling og aktiviteter	23
8. Forventninger til året 2020 i Patientvejledningen.....	24

1. Indledning

Her følger årsberetningen 2019 fra Patientvejledningen i Region Hovedstaden. Regionen skal ifølge Sundhedslovens § 51 udarbejde en årsberetning for sin virksomhed. Årsberetningen indsendes til Sundheds- og Ældreministeriet til orientering, ligesom Region Hovedstadens sundhedsudvalg får forelagt årsberetningen.

2. Opgaver og funktion

Det følger af sundhedsloven, at regionerne er forpligtet 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 mere 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 en – eller flere patientvejledere.

Patientvejlederne har en vigtig rolle for patienter og pårørende, der henvender sig for at få hjælp til at komme videre i sundhedsvæsenet, hvad enten det er med en klage eller et råd om deres muligheder. Det gælder såvel i forhold til hospitalsbehandling (indlagte og ikke indlagte), psykiatri, primærsektor og kommunesamarbejde samt i overgangene mellem disse. Hospitalernes afdelinger bruger Patientvejledningens bistand til at tage potentielle problemstillinger i opløbet bl.a. ved dialogen med patienter, der oplever vanskeligheder i deres forløb enten af praktisk eller kommunikationsmæssig karakter. Desuden vejledes personale, der henvender sig med spørgsmål til patienters rettigheder og muligheder i bred forstand, og patientvejlederne anvendes således i høj grad som ressourcepersoner på de forskellige hospitaler.

3. Organisering

Legend:

- + Akutmodtagelse
- H Akutklinik, hospital
- H Akutklinik, sundhedshus
- T Traumecenter

Regions: Nord, Midt, Syd

Hospitals and Emergency Services:

- Nordsjælland:** Nordsjællands Hospital (Akutmodtagelse), Hillerød (Akutmodtagelse), Frederikssund (Akutmodtagelse)
- Central Denmark:** Herlev og Gentofte Hospital (Akutmodtagelse), Herlev (Akutmodtagelse), Gentofte (Akutmodtagelse), Glostrup (Akutmodtagelse), Amager (Akutmodtagelse), Hvidovre (Akutmodtagelse), Bispebjerg (Akutmodtagelse), Frederiksberg (Akutmodtagelse)
- South Denmark:** Rigshospitalet (Glostrup) (Akutmodtagelse), Amager og Hvidovre Hospital (Akutmodtagelse), Rigshospitalet (Blegdamsvej) (Akutmodtagelse)
- Bornholm:** Bornholms Hospital (Akutmodtagelse)

4

Patientvejledningen er organisatorisk tilknyttet regionens 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 rådgives 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 giver gode muligheder for et tæt samarbejde med en høj grad af konkret og generel faglig sparring på tværs af grupperne således, at patienterne sikres ensartet information og vejledning af høj kvalitet.

Patientvejledningen er bemandet 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 samt bidrager til en kontinuerlig faglig udvikling af funktionen. Patientvejledningen består af i alt 10 patientvejledere. Hver patientvejleder betjener en Patientvejledning, der er fysisk placeret på hvert af regionens hospitaler. I slutningen af 2019 blev Patientvejledningen på Bispebjerg og Frederiksberg Hospital samlet på Bispebjergmatriklen. Dette tiltag begrundes i, at der alene er ambulatoriefunktion tilbage på Frederiksbergmatriklen. Det giver god mening at samle Patientvejledningen på de hospitaler, hvor der fortsat er indlagte patienter og det største patientflow. 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, Region Hovedstaden ønsker at udvise overfor patienter, pårørende og hospitalernes personale. Patientvejledningen har også egne sider på hospitalernes hjemmesider, så 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 tilpasset i 2015 i forbindelse med den nye 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 på en sådan måde, at der fortsat er fysiske

kontorer og dermed mulighed for, at patienterne kan møde en patientvejleder på alle adresser². Det sker for at sikre et lokalt kendskab til de enkelte hospitalers afdelinger og patientgrupper samtidig med, at synligheden af patientvejlederne er så høj som mulig.

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 fremmer et godt samarbejde, sikrer udveksling af information/viden og fremmer løsningen af konkrete patientproblemer.

4. Særligt om året 2019

I 2019 har vi haft fokus på flere vigtige og centrale parametre i Patientvejledningen såsom synlighed, telefonsystem, afholdelse af det årlige patientvejlederseminar og ikke mindst vores kerneopgave.

Synlighed

Synlighed og tilgængelighed har løbende været et indsatsområde i patientvejledningen. Forskellige tiltag er med til at sikre synligheden. Vi har i 2019 arbejdet med følgende:

Synlighedskampagne:

Patientvejledningen har i 2019 kørt kampagner på Region Hovedstadens hospitaler. Roll-up og informationsstande har i den forbindelse været opstillet på centrale steder på hospitalerne. Der er sendt plakater og postkort ud til klinik- og afdelingsledelser på hospitalerne med henblik på ophæng og udlevering til patienter og pårørende.

Roll-up, plakater og postkort indeholder informationer om vores funktion og om patienternes mulighed for at få vejledning af en patientvejleder.

² Fra efteråret 2019 dog ikke Frederiksbergmatriklen – se begrundelse i teksten.

Kommunikation gennem info-TV:

Patientvejledningen bliver dagligt præsenteret som et tilbud til patienter som en del af den løbende information via Info-TV på sengestuer, venturum, ambulatorier og øvrige relevante steder på hospitalerne.

Besøge afdelingerne på hospitalerne:

For at sikre at afdelingsledelser og relevant personale kender til patientvejlederfunktionen, og hvad funktionen kan bidrage med, har vi en praksis med løbende at besøge afdelinger og klinikker, enten hvis afdelingen har et konkret behov eller på patientvejledernes initiativ. Ved nye ledelser på afdelinger tilbydes der ligeledes besøg.

Repræsenteret på Region Hovedstadens årlige Store Praksisdag:

Store Praksisdag afholdes hvert år i januar måned, og patientvejledningen er repræsenteret med en stand på dagen. De praktiserende læger har mulighed for at høre om patientvejlederfunktionen og de services, der tilbydes deres patienter såvel som lægerne.

Telefonsystem

En evaluering af Patientvejledningen i Region Hovedstaden fra 2016, hvorfra de sidste erfaringer blev klar i 2017, viste, at patienter og øvrige brugere, havde et ønske om en lettere adgang på telefonen.

I 2019 er der etableret fælles telefonsystem, der understøtter en høj og ensartet tilgængelighed hos regionens 10 patientvejledere. I praksis har hver patientvejleder fortsat deres eget telefonnummer, så patienter vælger stadig at ringe til et konkret hospital.

Hvis den pågældende patientvejleder er optaget på telefonen, ville patienten tidligere møde en telefonsvarer med mulighed for indtaling af besked. Ved ferier, sygdom, kursus eller lignende, ville patienten på telefonsvaren få oplyst, hvilke andre patientvejledere, det var muligt at ringe til. Med det nye system, har patienten, der ringer til en patientvejleder, som ikke er til stede, fortsat mulighed for at indtale en besked for at få kontakt til en bestemt patientvejleder. Men det er også muligt at trykke sig videre i systemet og tale med en anden patientvejleder, der er ledig. Det sker uden, det er nødvendigt for patienten at ringe op igen.

Afholdelse af Patientvejlederseminar 2019

I 2019 var det Region Hovedstadens tur til at afholde det årlige Patientvejlederseminar for alle landets patientvejledere. Der var nedsat en arbejdsgruppe, som sørgede for alt det praktiske vedrørende seminaret og for at sammensætte et spændende program med kompetente oplægsholdere. Seminaret blev åbnet af formanden for Sundhedsudvalget i Region Hovedstaden – Christoffer Buster Reinhardt. Emnerne for årets seminar var blandt andet behandling af udlændinge i Danmark, nye tiltag på sygehusområdet, nyt om patienters retsstilling, nye regler for lettere adgang til sundhedsdata, emner relateret til EU sygesikringen, etik og jura, behandlingstestamenter og fremtidsfuldmagter. Derudover havde hver region et oplæg med, som repræsenterede deres region. Seminaret bød også på et inspirerende oplæg om Region Hovedstadens Sociolance. Seminaret blev afholdt i september 2019 med mange gode tilkendegivelser for alle deltagende.

Kerneopgaven

I 2019 har Patientvejledningen haft et ekstra stort fokus på kerneopgaven. Fokuset har blandt andet rettet sig mod, at alle patientvejledere giver den samme vejledning. Alle skriftlige vejledninger er blevet gennemgået. Dette giver en styrket fælles forståelse af den vejledning, patientvejledningen dagligt giver til patienter og pårørende. Baggrunden for dette særlige fokus skal ses i lyset af den decentrale organisering, hvor der ikke er mulighed for daglig sparring på de henvendelser, Patientvejledningen modtager.

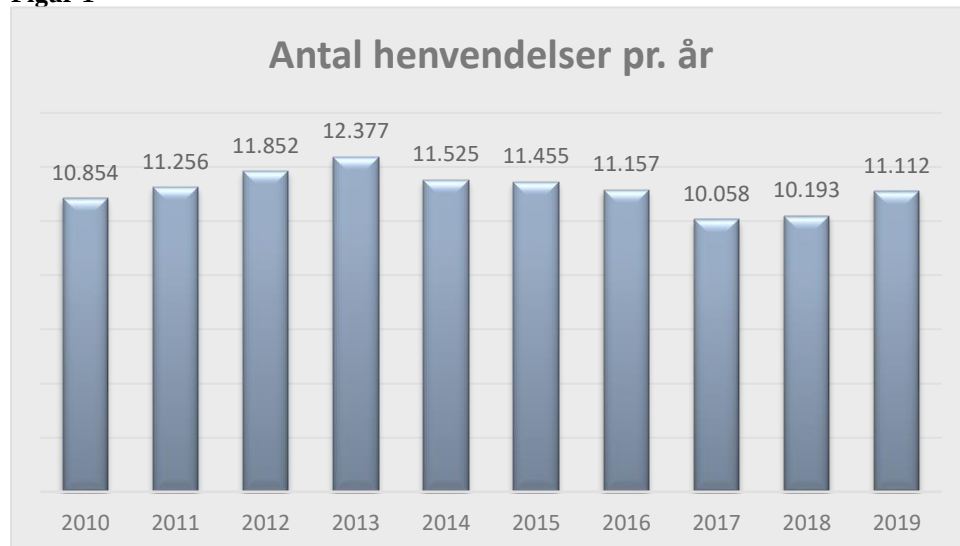
5. Aktivitet

5.1 Antal henvendelser

Som det fremgår af figur 1, har antallet af henvendelser til Patientvejledningen vekslet lidt henover årene og har afspejlet antallet af patientvejledere. I 2019 er antallet steget med omkring 10% til 11.112 førstegangshenvendelser. Stigningen kan blandt andet hænge sammen med det nye telefonsystem. Disse henvendelser er alene til Patientvejledningen. Derudover har regionen i 2019 mere end 50.000 henvendelser til Rådgivning om Sygehusvalg, som varetager selve praktikken omkring viderehenvisningen og omvisiteringen

i forbindelse med udredningsretten, frit og udvidet frit sygehusvalg. I 2019 betød dette, at cirka 40.000 patienter blev omvisiteret til et privat hospital.

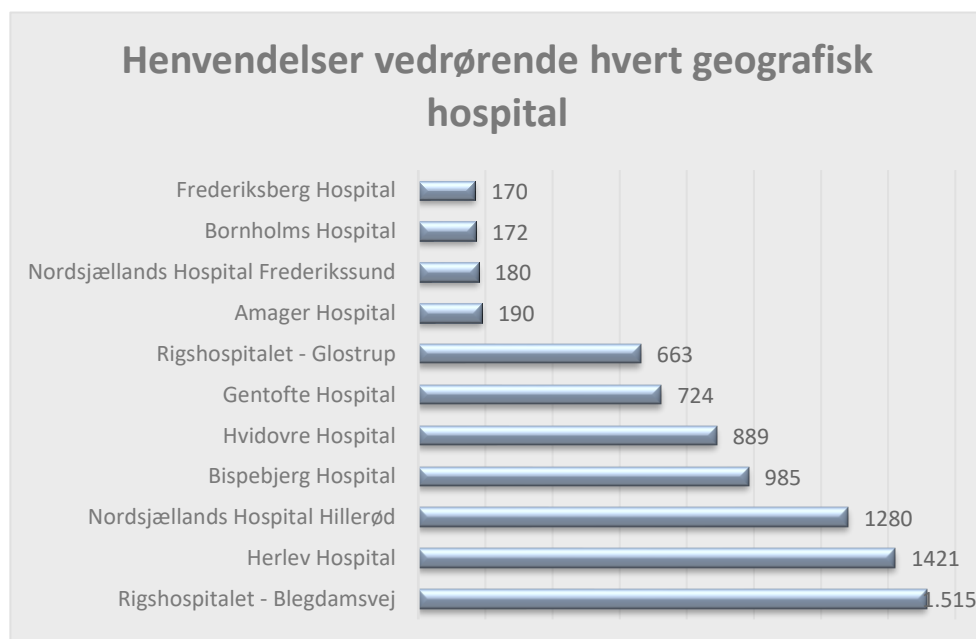
Figur 1



Henvendelser vedrørende hospitaler

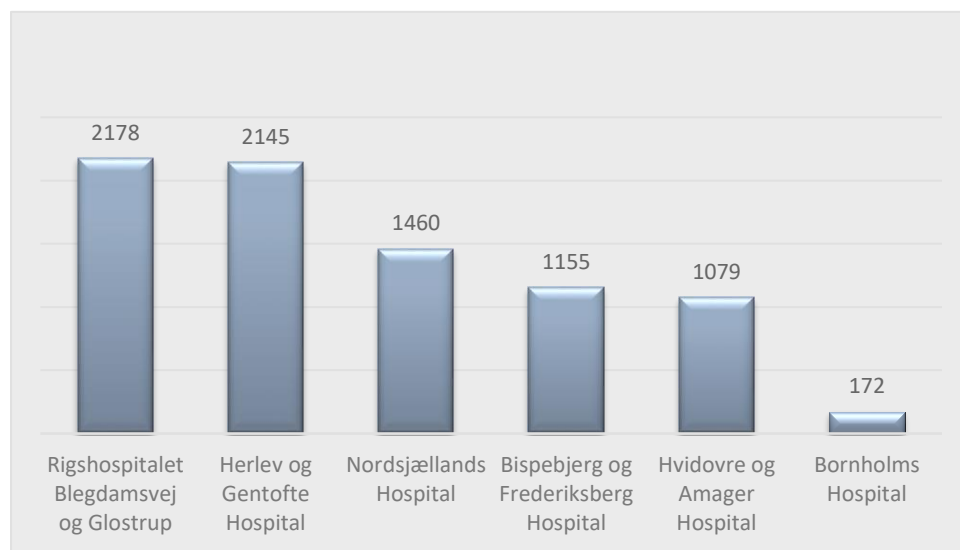
Figur 2 viser antallet og fordelingen af henvendelser relateret til regionens somatiske hospitaler i 2019. 75 % af alle henvendelser omhandler regionens egne somatiske hospitaler.

Figur 2



Figur 3 viser fordelingen på den organisatoriske enhed. Af hensyn til synlighed og tilgængelighed prioriteres den fysiske tilgængelighed imidlertid således, at patienter som udgangspunkt aldrig har længere til en patientvejleder end til nærmeste somatiske hospital. 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 det kan derfor ikke aflæses i antallet af henvendelser.

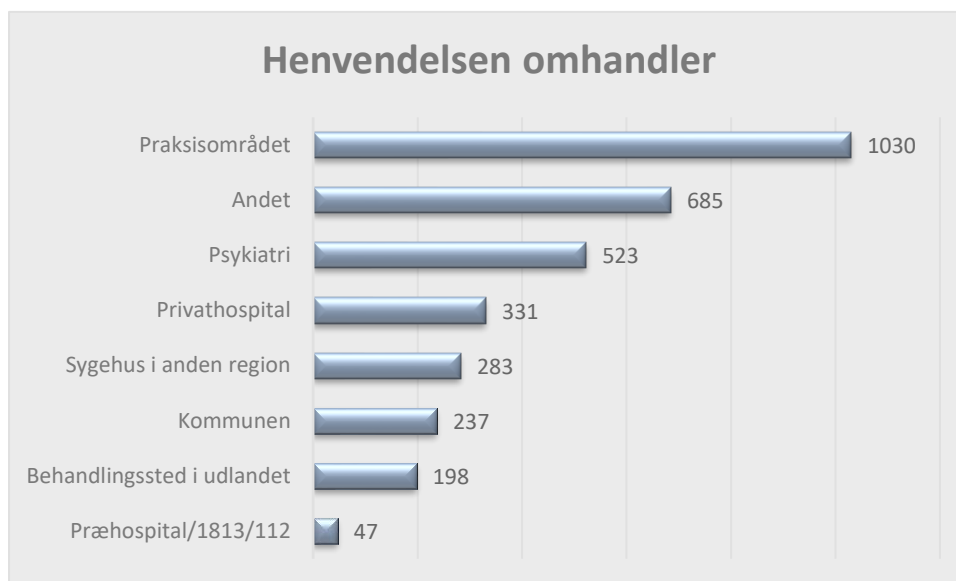
Figur 3



Henvendelser der ikke vedrører regionens hospitaler

Udover henvendelser som omhandler regionens somatiske hospitaler varetager Patientvejledningen også vejlederrollen i forhold til andre institutioner og aktører. Som figur 4 viser, har Patientvejledningen en del henvendelser vedrørende praksisområdet og psykiatrien. Udover det i figuren viste antal henvendelser til andre institutioner og aktører, har patientvejlederen en stor andel henvendelser (685), som vedrører andet end det allerede nævnte. Dette er blandt andet henvendelser, hvor relationen enten ikke er oplyst eller ikke er nødvendig for den videre behandling af henvendelsen. Fx hvis en patient ønsker klagevejledning til Styrelsen for Patientklager, er det ikke altid nødvendigt for patientvejlederen at vide tilhørsforholdet for at give vejledningen.

Figur 4



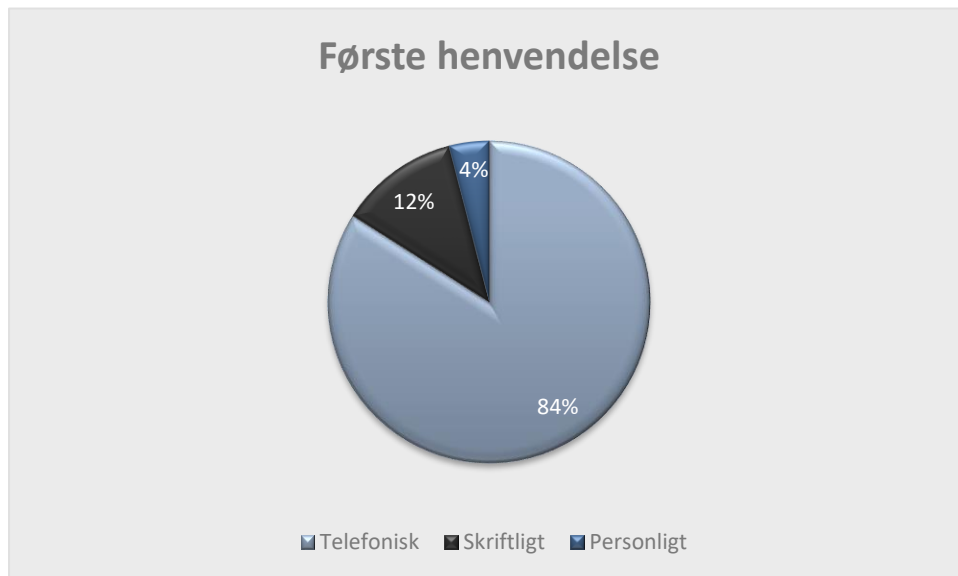
5.2 Kontaktform

Næsten fire ud af fem henvendelser indledes med telefonisk kontakt til regionens Patientvejledning. Det er uændret i forhold til foregående år. Som tidligere beskrevet er det kun den første kontakt til Patientvejledningen, der registreres, og en telefonisk kontakt kan fx være fulgt op af et personligt møde eller andet. Kontaktform siger derfor kun, hvordan kontakten til Patientvejledningen indledningsvist sker. Men det er interessant i forhold til prioritering af kontorets samlede ressourcer, hvor der arbejdes med at sikre tilgængelighed og synlighed.

Antallet af skriftlige henvendelser ligger meget stabilt gennem de seneste år.

Samtidig fastholdes et relativt højt antal af personlig henvendelse. I 2019 er 474 af Patientvejledningens førstegangshenvendelser registreret som et personligt fremmøde på det lokale kontor. Den høje andel viser styrken ved patientvejledernes decentrale placering, idet regionens Patientvejledning findes på hospitalerne, hvor patienterne og de pårørende også kommer. Ved sammenligning med andre regioner ligger Patientvejledningen i Region Hovedstaden fortsat signifikant højere mht. personlig henvendelse (se også afsnittet om *Afholdelse af møder med patienter og pårørende*).

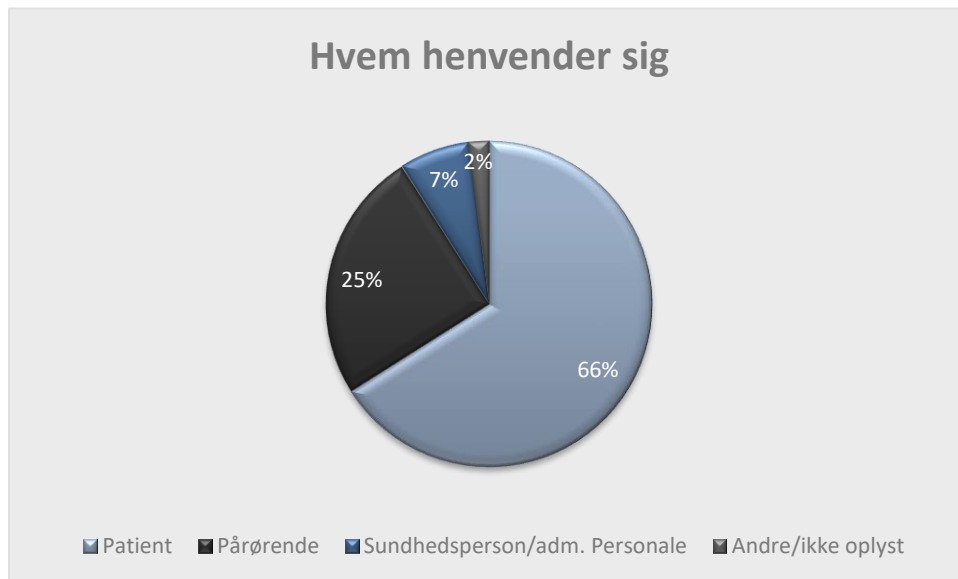
Figur 5



5.3 Hvem henvender sig til Patientvejledningen

Brugerne af regionens Patientvejledning fordeler sig primært mellem to grupper; patienter og pårørende. Derudover er der henvendelser fra sundhedspersoner såsom hospitalsansatte og praktiserende læger samt henvendelser fra andre. ”Andre” udgør 2 % og dækker blandt andet journalister, studerende af forskellig karakter, patientforeninger samt tilfælde, hvor henvenderens relation ikke er oplyst. Fordelingen er uændret sammenlignet med de foregående år.

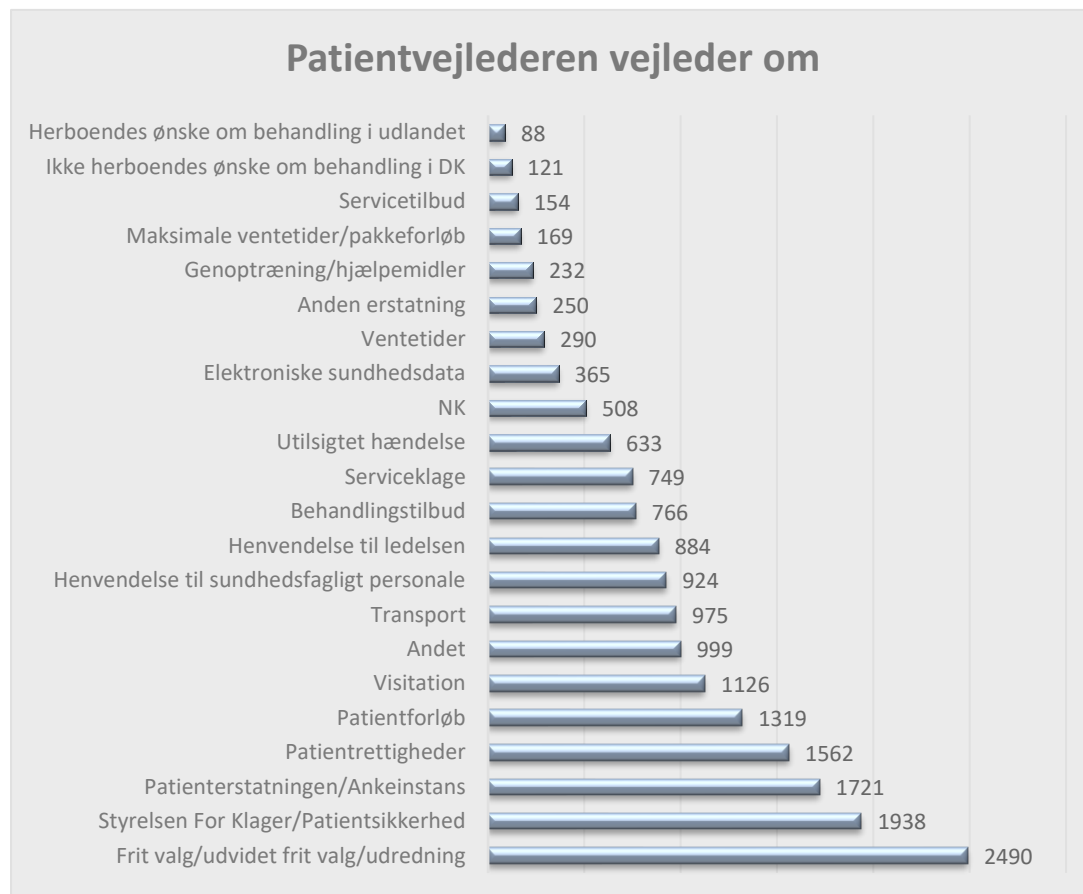
Figur 6



5.4 Patientvejlederen vejleder om

Årets henvendelser har medført 18.263 markeringer i det, patientvejlederne vejleder om (da en henvendelse kan have mere end én årsag). Vejledningen fordeler sig som vist i figur 7. Det største antal henvendelser til Patientvejledningen omhandler spørgsmål vedrørende *"Frit og udvidet frit sygehusvalg/udredningsret, "Klage" og "Erstatning"*. Kategorierne *"Patientrettigheder"* og *"Patientforløb"* giver også anledning til mange henvendelser. Efter figur 7 følger i tabelform (tabel 1-7) de enkelte kategorier opdelt i grupper og angivet i antal.

Figur 7



Forhold ved hospitalsbehandling

Spørgsmål omhandlende frit og udvidet frit sygehusvalg/udredningsret, patientforløb, visitation og behandlingstilbud udgør en stor del af henvendelserne vedrørende hospitalsbehandling. Patientvejledningen får også flere spørgsmål, der omhandler ventetider og muligheder for at blive behandlet i udlandet eller for udlændiges vedkommende i Danmark – se også afsnit 6 om patientmobilitet.

Tabel 1

Henvendelser om behandling	
Frit og udvidet frit sygehusvalg/ udredning	2.490
Patientforløb	1.319
Visitation	1.126
Behandlingstilbud	766
Ventetider	290
Maksimale ventetider/pakkeforløb	169
Ønske om behandling i udland	88
Ønske om behandling i DK – udlændinge	121
Elektroniske sundhedsoplysninger	365

Erstatning

De fleste henvendelser om erstatning vedrører vejledning eller anden hjælp i forhold til at søge patienterstatning. Rubrikken *Anden erstatning* vedrører henvendelser omkring arbejdsskade, private forsikringer m.v. samt henvendelser vedrørende bortkomne ejendele, hvor der søges erstatning.

Henvendelser om erstatning	Antal
Patienterstatning/ankeinstans	1.721
Anden erstatning	250

Klager

Serviceklager vedrører fysiske rammer, maden, rengøringen og kommunikation m.v. Klagerne behandles af hospitalsdirektionerne. Henvendelse til ledelsen kan fx omhandle patientforløb, som ikke har været i overensstemmelse med forventningerne, hvor en sundhedsfaglig ledelse alene kan svare på den konkrete henvendelse.

Tabel 3

Henvendelser om klager	Antal
Styrelsen for Patientklager/Sikkerhed	1.938
Serviceklage	749
Henvendelse til ledelsen	884

Service

Et større antal henvendelser vedrører service i forbindelse med kontakten med sundhedsvæsenet. Transport fylder i den forbindelse meget mht. transportgodtgørelse eller bestilt transport. Genoptræning indeholder vejledning i relation til genoptræningsplaner og hjælpemidler. Desuden omhandler servicetilbud ofte regionale og kommunale tilbud i somatikken og psykiatrien, som ikke hører under behandlingstilbud.

Tabel 4

Service	Antal
Transport	975
Genoptræning	232
Servicetilbud	154

Patientrettigheder

Spørgsmål til patientrettigheder omhandler i 2019 blandt andet aktindsigt, videregivelse af helbredsoplysninger og informeret samtykke m.m.

Tabel 5

Patientrettigheder	Antal
Patientrettighedsspørgsmål	1.562

Utsigtede hændelser

Hvert år kommer Patientvejledningen i kontakt med patienter, hvor der kan være tale om en utilsigtet hændelse, og hvor der er behov for en tilbagemelding i systemet.

Patientvejledningen vejleder om - og bistår ind imellem med selve anmeldelsen af den utilsigtede hændelse. Det er dog ikke alle henvendelser, der fører til en egentlig anmeldelse.

Tabel 6

Utsigtede hændelser	Antal
Utsigtede hændelser	633

Andre henvendelser

Kategorien ”Andet” indeholder alle de henvendelser, Patientvejledningen modtager, som ikke kan kategoriseres i de øvrige nævnte kategorier og emner – altså emner vi har valgt ikke at føre statistik på. Henvendelserne bliver håndteret, så disse patienter også bliver hjulpet godt videre.

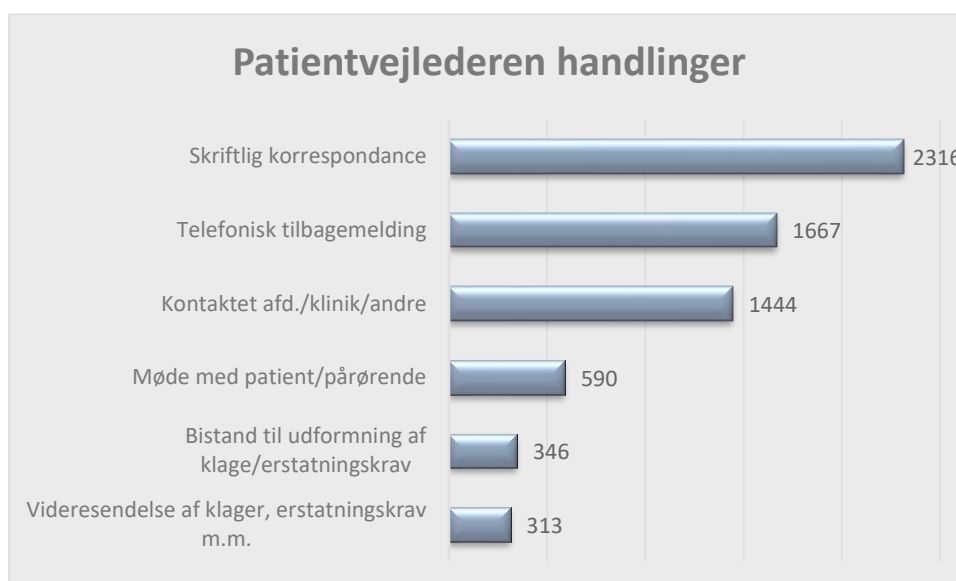
Tabel 7

Andre henvendelser	Antal
Andet	999
Henvendelse til sundhedsfagligt personale	924

5.5 Patientvejlederens handlinger

Der er registreret 6.676 handlinger foretaget af patientvejlederen. Patientvejlederens handlinger fordeler sig som illustreret i nedenstående figur 8, hvor telefonisk tilbagemelding, skriftlig korrespondance og kontakt til andre relevante personer fylder mest i statistikken.

Figur 8



Formidling af kontakt

Som det fremgår af tallene, har patientvejlederen 1.444 gange kontaktet en afdeling på baggrund af en henvendelse fra en patient. Kontakt til en afdeling udspringer oftest af patienters ubesvarede spørgsmål i relation til deres behandling eller i situationer, hvor der er opstået spørgsmål, tvivl eller utilfredshed i forhold til et behandlingsforløb.

Patientvejledningen kan i den forbindelse have en medierende rolle og kan foranledige, at der bliver skabt en dialog mellem patienten og afdelingen eller hjælpe patienten med at få klarhed over behandlingsforløbet.

Afholdelse af møder med patienter og pårørende

Det fremgår desuden, at 474 har kontaktet en patientvejleder ved et personligt fremmøde.

Derudover har Patientvejledningen afholdt 590 møder med patienter, pårørende eller personale. Fælles for møderne med patienter og/eller pårørende er, at disse møder afholdes i Patientvejledningen eller på en afdeling på det pågældende hospital.

Hvis man ser på de forskellige personlige kontakter (personligt fremmøde og afholdte møder), har cirka 10% af alle henvendelser omfattet en personlig kontakt med en patientvejleder. Den høje andel viser igen styrken ved patientvejledernes decentrale placering, hvor synligheden og tilgængeligheden er med til at imødekomme et tydeligt behov hos funktionens brugere for personlige møder. Til sammenligning har andre regioner, hvor Patientvejledningen er centralt placeret, en meget mindre andel af direkte møder.

Bistand til klager m.v.

Patientvejlederen har i løbet af året 346 gange hjulpet en patient med udformning af en klage eller et erstatningskrav. 313 gange har patientvejlederen oversendt klagen eller erstatningskravet til rette myndighed.

Opsummering af centrale faktorer

Personlig kontakt • 474 personlige førstegangshenvendelser • 590 møder i Patientvejledningen eller afdeling	Hjælp til udfyldelse af klager og erstatningskrav • 346 gange har Patientvejledningen ydet hjælp til udfyldelse af klager og erstatningskrav	Patientvejlederen tager kontakt til andre på henvenders vegne • 1.444 gange har Patientvejledningen kontaktet afdelinger m.m.
Skriftlig korrespondance • 2.316 gange har Patientvejledningen korresponderet skriftligt med henvender eller andre	Telefonisk tilbagemelding • 1.667 gange har Patientvejledningen ringet tilbage til henvender med et svar	Årets førstegangshenvendelser • 11.112

6. Patientmobilitet

Patientmobilitetsdirektivet blev implementeret i dansk lovgivning og trådte i kraft den 1. januar 2014. I direktivet er det fastsat, at hvert medlemsland skal have et Nationalt Kontaktpunkt. I Danmark er det de regionale Patientkontorer, der fungerer som Nationalt Kontaktpunkt. Formålet med det Nationale Kontaktpunkt er, at borgere i Danmark, der ønsker behandling i et andet EU-/EØS-land og borgere fra andre EU-/EØS-lande, der ønsker behandling i Danmark, kan få vejledning og information om regler og praktiske procedurer, hvis de ønsker refusion af udgifter til behandling i udlandet. Vejledningen omfatter behandling på hospitaler, hos alment praktiserende læger, speciallæger, tandlæger m.fl.

Det Nationale Kontaktpunkt informerer om reglerne for behandling i et andet EU-/EØS-land herunder om patienters rettigheder og betingelserne for refusion. Der vejledes i den forbindelse bl.a. om, hvordan patienterne i praksis kan søge forhåndsgodkendelse og refusion.

Tabel 8 viser det samlede antal henvendelser til det Nationale Kontaktpunkt i Region Hovedstaden i 2019. Dette er en stigning på cirka 30 % fra året før.

Tabel 8

Henvendelser til det Nationale Kontaktpunkt	Antal
Henvendelser	508

Tabel 9 viser, hvilke emner patientvejlederne informerer om i forbindelse med de 508 henvendelser til Patientvejledningen. Som det fremgår af tabellen, vejledes borgerne ikke alene om patientmobilitetsdirektivet men også om retten til sundhedsydelser i et andet EU-/EØS-land i medfør af reglerne i forordningen 883-04 om koordinering af de sociale sikringsordninger.

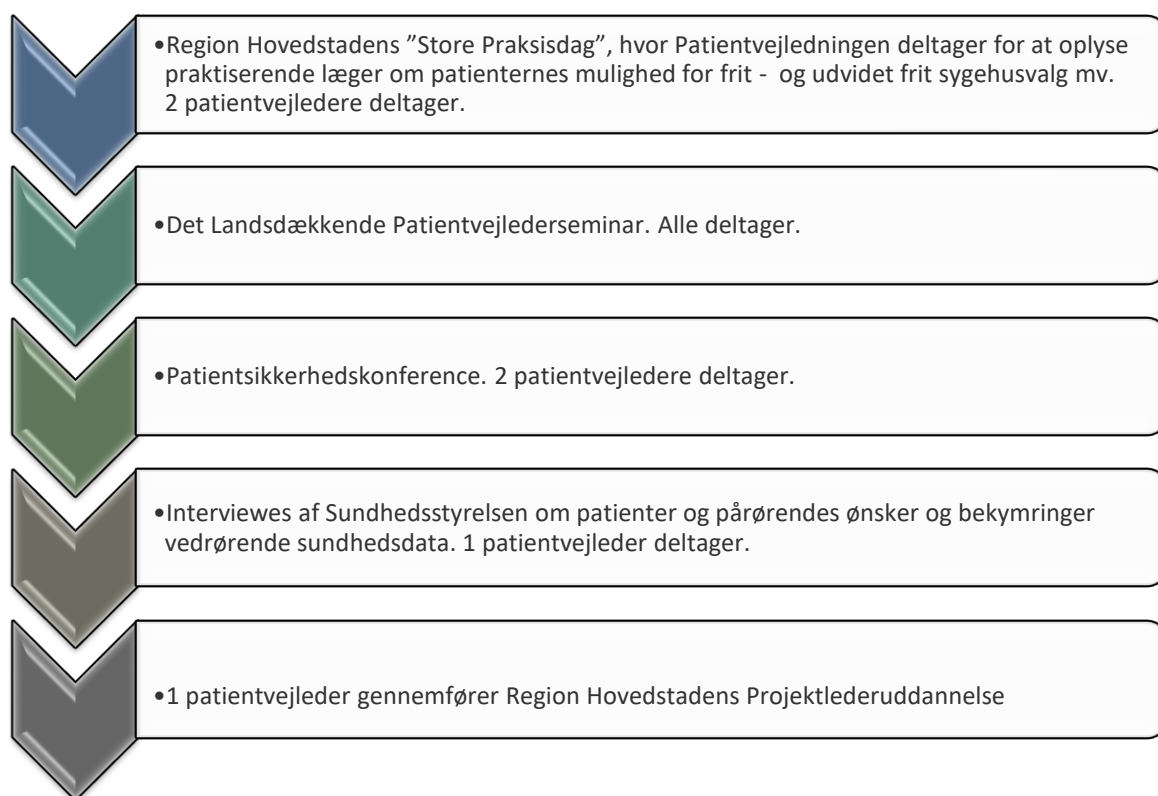
Tabel 9

Vejledningsemner i Det Nationale Kontaktpunkt	Antal
Rettigheder efter direktivet	309
Rettigheder efter forordning	322
Procedure for adgang til behandling i anden stat	49
Procedure for forhåndsgodkendelse	211
Procedure for refusion	128
Behandlingsmuligheder	24
Andre Nationale Kontaktpunkter	54
Udbydere	2
Priser	0
Kvalitet/patientsikkerhed	1

Ud over henvendelser til Det Nationale Kontaktpunkt har Patientvejledningen også henvendelser til behandling i udlandet og udlændinges ønske om behandling i Danmark efter sundhedslovens regler. I 2019 har det samlede henvendelsesantal vedrørende patientmobilitet været 717.

7. Kompetenceudvikling og aktiviteter

Faglig udvikling hos patientvejlederne vægtes højt og foregår løbende. I året 2019 har patientvejlederne deltaget i forskellige aktiviteter og kompetenceudvikling.



Patientvejlederne er desuden løbende repræsenteret i faglige og tværfaglige mødefora lokalt og regionalt med det formål at være opdateret på nye tiltag samt at bidrage til vidensdeling. Som eksempel herpå er møder i lokale Klinisk Etiske Komitéer på hospitalerne, Styrelsen for Patientklager, Danske Regioner, Region Hovedstadens Psykiatri, Region Hovedstadens Præhospitale Virksomhed, Patientsikkerhed, regionens transportgruppe samt regionens Center for IT, Medico og Telefoni. Sidstnævnte med særligt fokus på elektroniske sundhedsjournaler. Patientvejlederne bliver også flittig brugt som undervisere eller oplægsholdere indenfor emner relateret til Patientvejledningen.

Arbejdet med regionens værdier

I Center for Sundhed – som Patientvejledning er en del af – arbejdes der med regionens værdier. Det sker i en værdigruppe, hvor Patientvejledning er repræsenteret. Formålet er at inspirere og understøtte regionens værdier: Tillid, åbenhed, helhedssyn og professionalisme. Opgaven er at skabe rum og rammer for arbejdet med regionens værdier, mulighed for debat, deling af viden og kreative løsninger på tværs til gavn for kollegaer og samarbejde på tværs. Det er en opmærksomhed, som kommer patientvejledningens patienter og pårørende til gode både, når Patientvejledningen kontaktes direkte, og når borgere henvender sig på Regionsgården til medarbejdere i Center for Sundhed.

8. Forventninger til året 2020 i Patientvejledningen

I 2020 vil Patientvejledningen fortsætte arbejdet med kerneopgaven og således yde information og vejledning af høj kvalitet til regionens patienter, pårørende og andre, der måtte henvende sig. Der vil i 2020 blive arbejdet videre med de fokusområder, som allerede er igangsat i 2019. Synlighed og tilgængelighed er fortsat et særligt område i Patientvejledningen, hvor patientvejlederne i makkerpar fortsætter besøgene hos de relevante nøglepersoner hos samarbejdspartnere.

Patientvejledningen vil i 2020 forsat evaluere telefonsystemet med hensyn til eventuelle forbedringer til fordel for patienter og pårørende.

