

**Region Hovedstaden**  
Center for Sundhed

**REGION**

# Årsberetning 2021

Patientvejledningen

Enhed for Patientvejledning og Sygehusvalg

---

## Indhold

1. Indledning.....	3
2. Opgaver og funktion.....	3
3. Organisering.....	5
4. Særligt om året 2021.....	7
5. Aktivitet.....	9
5.1 Antal henvendelser.....	9
5.2 Kontaktform.....	12
5.3 Hvem henvender sig til Patientvejledningen.....	13
5.4 Patientvejlederen vejleder om.....	14
5.5 Patientvejlederens handlinger.....	21
6. Patientmobilitet.....	24
7. Kompetenceudvikling og aktiviteter.....	27
8. Forventninger til året 2022 i Patientvejledningen.....	29

---

# 1. Indledning

Her følger årsberetningen 2021 fra Patientvejledningen i Region Hovedstaden. Regionen skal ifølge Sundhedslovens § 51 udarbejde en årsberetning for virksomheden. 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 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 overfor patienter og pårørende, der henvender sig for at få hjælp i sundhedsvæsenet, hvad enten det drejer sig om klagevejledning eller rådgivning om sundhedsvæsenets muligheder. Det gælder såvel i forhold til hospitalsbehandling, både for indlagte og ikke indlagte 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 kan også bidrage til at opfange uhensigtsmæssigheder, da det er her patienter og pårørende ofte henvender sig. Patientvejlederne kan således give hospitalsdirektionerne hurtige tilbagemeldinger på udfordringer eller tendenser på hospitalerne, enten i overgange mellem afdelinger, hospitaler eller sektorer.

I alle forhold gælder det, at patientvejlederen optræder som en neutral part i patientens forløb, hvilket kan være gavnligt i forhold til at vejlede og være kontaktskabende. Det at patientvejlederne ikke selv er direkte 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 1.866.088<sup>1</sup> fordelt på 29 kommuner. Regionen driver somatisk hospitalsvirksomhed på 11 lokaliteter, som siden 1. januar 2015 er fordelt således over regionens geografiske område:



<sup>1</sup> Kilde: Danmarks Statistik 2021, 4. kvartal

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. Patientvejlederne betjener Patientvejledningen, der er fysisk 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, 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 adresser<sup>2</sup>. 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 både information og viden, og fremmer løsningen af konkrete problemstillinger relateret til patientforløb på hospitalerne.

---

<sup>2</sup> Fra efteråret 2019 ikke på Frederiksbergmatriklen.

## 4. Særligt om året 2021

### Patientvejlederfunktionen

COVID-19 har, som i resten af samfundet, også haft betydning for varetagelse af patientvejlederfunktionen. På samme vis som i 2020, blev patientvejlederfunktionen i 2021 i lange perioder varetaget ved hjemmearbejde. I slutningen af året, i takt med åbningen af samfundet, var det dog igen i større omfang muligt for patientvejlederne at vende tilbage til deres kontorer på regionens hospitaler.

Kerneopgaven med besvarelse af telefoniske og skriftlige henvendelser er i 2021 således for en stor dels vedkommende blevet løst hjemmefra. Patienter som har haft brug for hjælp til at udfærdige en klage eller en anmeldelse om erstatning, er som udgangspunkt hjulpet over telefonen. I de tilfælde hvor der har været brug for et personligt møde, er dette blevet imødekommet og mødet er afholdt enten på patientkontoret eller i et mødelokale på hospitalet, med overholdelse af gældende retningslinjer for afstand, hygiejne mv.

### COVID-19s betydning for patientrettigheder

Der er i 2021 sket en stigning i antallet af henvendelser til Patientvejledningen. Der er kommet en del nye henvendelser i forhold til COVID-19, herunder spørgsmål om test, transport til test, besøgsrestriktioner, vaccination, vaccination af særligt sårbare grupper, bekymringer i forhold til beredskab i vaccinationscentre ved anafylaktisk chok, ændring af allerede bestilte tider og udstedelse af Coronapas. Derudover modtog patientvejlederne også spørgsmål fra EU-borgere om deres ret til vaccination i Danmark, vaccination af turister mv.

En del borgere kontaktede selv Regionsgården i Hillerød direkte, eller blev henvist fra andre instanser til Regionsgården. Herfra blev de viderestillet til Patientvejledningen, som fik en betydningsfuld rolle i vejledningen af en bredere gruppe af borgere. Patientvejledningen bidrog samtidig med viden og inspiration til information om test, vaccination, rettigheder mv., som løbende blev tilgængelig på Regionens hjemmeside.

### Suspension af patientrettigheder om ret til hurtig udredning og det udvidede frie sygehusvalg grundet COVID-19

COVID-19 betød, at retten til hurtig udredning og retten til det udvidede frie sygehusvalg var suspenderet for somatiske patienter frem til marts 2021.

Den 20. december 2021 besluttede Folketingets Epidemiudvalg at give regionerne mulighed for at suspendere patientrettighederne om udredningsret og udvidet frit sygehusvalg frem til slutningen af januar 2022.

For at undgå at patienter risikerede at stå på lange ventelister på de offentlige hospitaler i regionen, var der et ønske om at udnytte behandlingskapaciteten på de private sygehuse. Der blev indgået særlige aftaler med privathospitalernes brancheorganisation, så patienter kunne tilbydes udredning og behandling på et privathospital, i det omfang det ud fra en lægefaglig vurdering gav mening, og ikke som før suspensionen ud fra en patientrettighed om ventetid. Suspension af rettighederne medførte naturligt et øget antal henvendelser til Patientvejledningen.

### **Sygeplejestrækken**

Sygeplejerskernes strejke blev igangsat i juni måned, og medførte at 4.750 sygeplejerske strejkede. Strejken blev undervejs udvidet til nye områder, og blev afsluttet med et lovindgreb 28. august 2021. Grundet utilfredshed blandt sygeplejersker, blev der på flere hospitaler efterfølgende iværksat punktstrejke á én times varighed. Sygeplejestrækken betød, at flere planlagte behandlinger blev aflyst og patienter henvendte sig derfor i højere grad til Patientvejledningen for vejledning om deres rettigheder. Patienterne blev vejledt i det frie sygehusvalg til andre offentlige hospitaler, hvilket dog ofte ikke var en reel mulighed, da mange afdelinger måtte lukke for indtag af fritvalgspatienter. Behandling på privathospitaler var dog for en del patienter en mulighed, både under suspensionen af rettigheder og siden efter reglerne om udvidet frie sygehusvalg. Patienterne der ønskede det, blev ligeledes vejledt i ret til behandling i andre EU/EØS-lande, som dog ofte viste sig ikke at være praktisk muligt som følge af COVID-19-restriktioner.

### **Afholdelse af Patientvejlederseminar**

Alle regioners patientvejleder mødes under normale omstændigheder til et seminar en gang om året. Regionerne skiftes til at være vært og sammensætter et program med relevante emner indenfor patientrettigheder og sundhedsvæsenet generelt, samt med mulighed for erfaringsudveksling. Grundet COVID-19, har det hverken i 2020 eller i 2021 været muligt at afholde patientvejlederseminar.

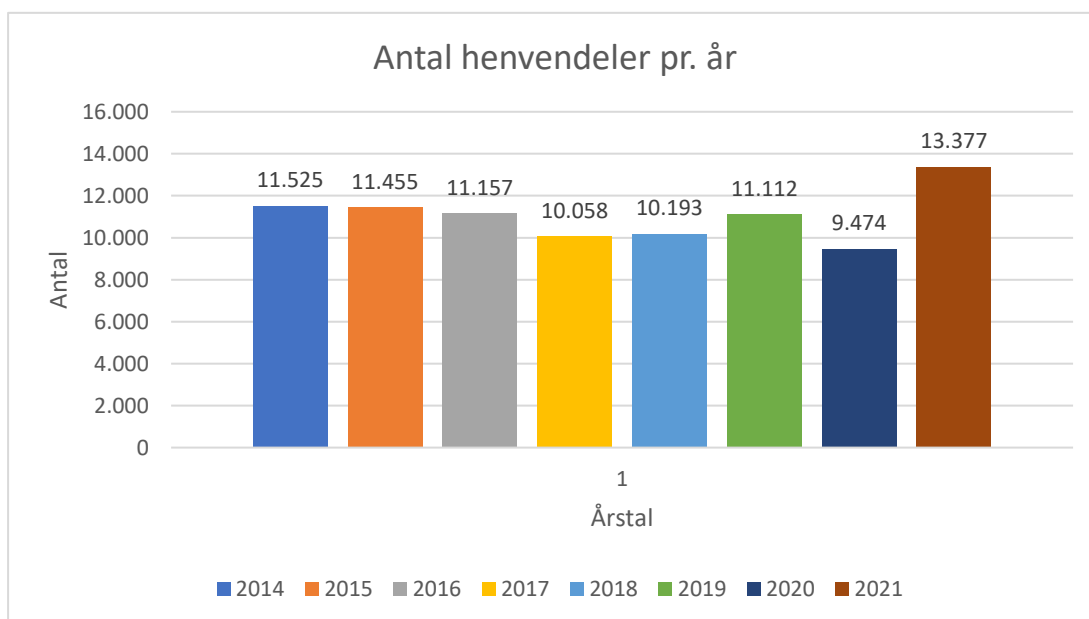


## 5. Aktivitet

### 5.1 Antal henvendelser

Som det fremgår af figur 1, har antallet af henvendelser til Patientvejledningen varieret hen over årene, og har i perioder også afspejlet antallet af patientvejledere der har været til rådighed. Fra det laveste antal henvendelser i flere år i 2020, nåede Patientvejledningen i 2021 det hidtil højeste antal 1. gangs henvendelser, i alt 13.377. Stigningen på over 40% fra 2020 skyldes de under punkt 4 nævnte forhold, herunder at Patientvejledningen i 2021 besvarede et stort antal henvendelser med COVID-19-relaterede spørgsmål.

Figur 1

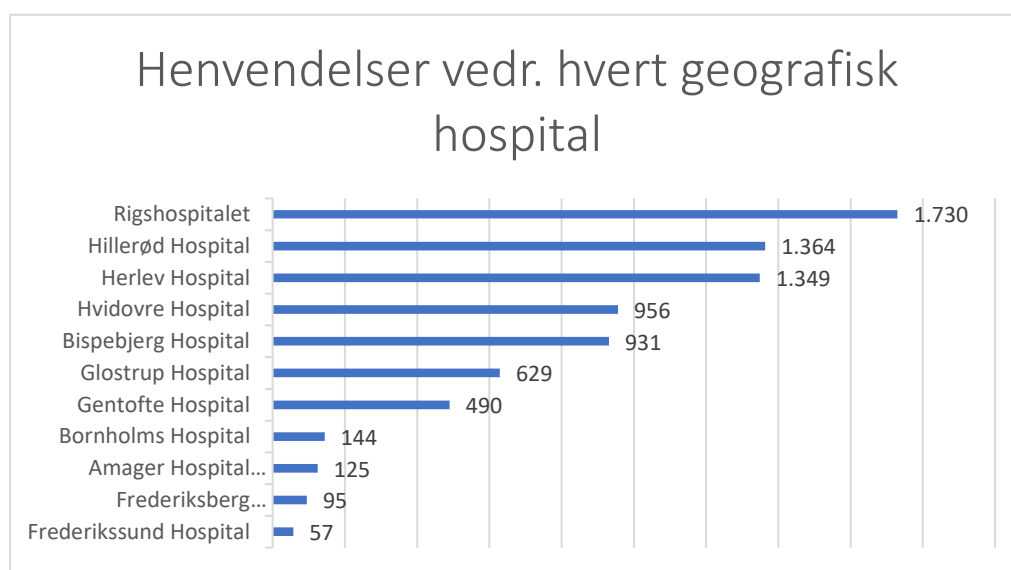


Udover henvendelser til Patientvejledningen får regionen også et stort antal henvendelser vedrørende ønske om konkret omvisitering. Den opgave varetages af Rådgivning om Sygehusvalg, som forestår praktikken i forbindelse med viderehenvisningen og omvisiteringen i forbindelse med udredningsret, frit og udvidet frit sygehusvalg. I 2021 blev der flere end 75.000 gange foretaget en bestilling af en ydelse på et privathospital, uanset perioden med suspendering af patientrettigheder.

## Henvendelser vedrørende hospitaler

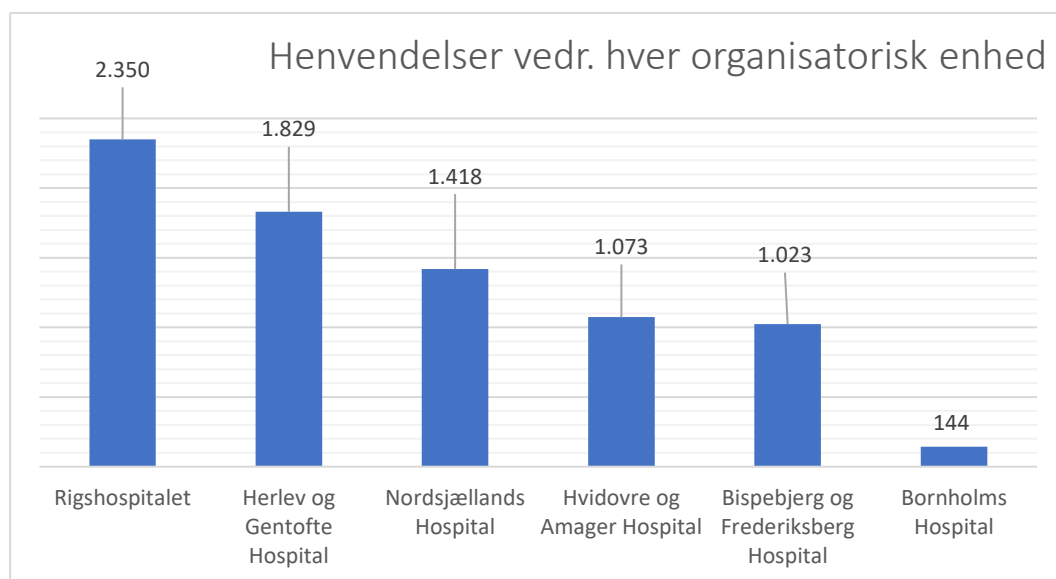
Figur 2 viser antallet og fordelingen af henvendelser relateret til regionens somatiske hospitaler i 2021. Omkring 60 % af alle henvendelser omhandler regionens egne somatiske hospitaler, hvilket er et fald sammenlignet tidligere år, hvor omkring 70% af alle henvendelser vedrørte regionens egne hospitaler. En stor del af stigningen i antal henvendelser vedrører således andet end regionens egne hospitaler. Henvendelser vedrørende COVID-19 blev registreret under ”Andet” se figur 4.

Figur 2



Figur 3 viser fordelingen på den organisatoriske enhed. Som det ses er der væsentlige forskelle i antal henvendelser, men 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**

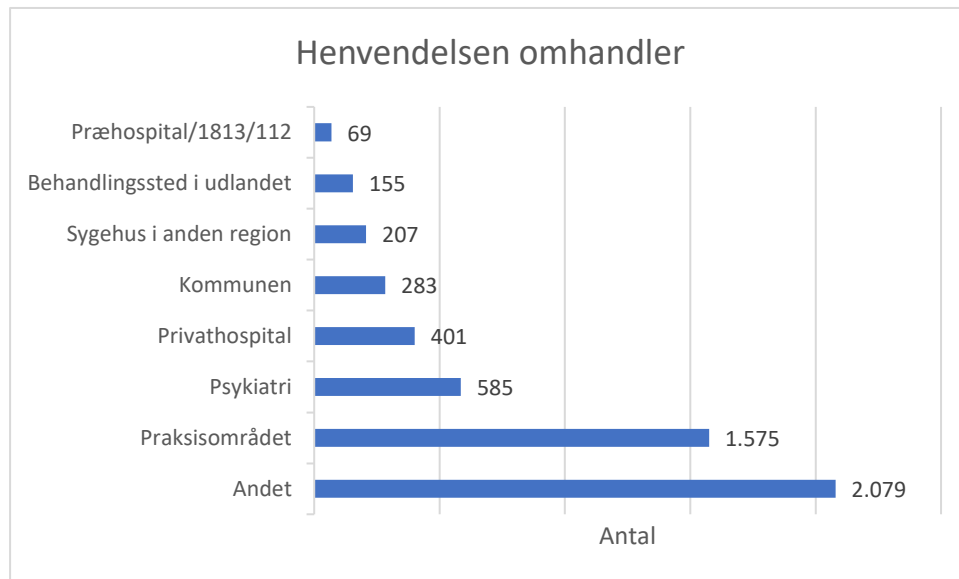


### Henvendelser der ikke vedrører regionens hospitaler

Udover henvendelser som omhandler regionens somatiske hospitaler varetager Patientvejledningen også vejlederrollen i forhold til andre institutioner og aktører. Siden 2020 er der sket en stigning i henvendelser indenfor alle områder.

Figur 4 viser at Patientvejledningen har en del henvendelser vedrørende praksisområdet (1.575) og psykiatrien (585). På praksisområdet er de fleste henvendelser om praktiserende læger og speciallæger, men tandlæger og fysioterapeuter er ligeledes repræsenteret. Udover det i figuren viste antal henvendelser til andre institutioner og aktører, har patientvejlederen en betragtelig andel henvendelser (2.079) som vedrører andet end det allerede nævnte. Det er blandt andet henvendelser, hvor relationen enten ikke er oplyst eller henvendelser som drejer sig om allerede anmeldte sager i Styrelsen for Patientklager eller Patienterstatningen. Som tidligere nævnt, er henvendelser vedrørende COVID-19 også registreret under "Andet". Af den grund er der registreret 2½ gange flere henvendelser under "Andet", sammenlignet med året 2020.

**Figur 4**



## 5.2 Kontaktform

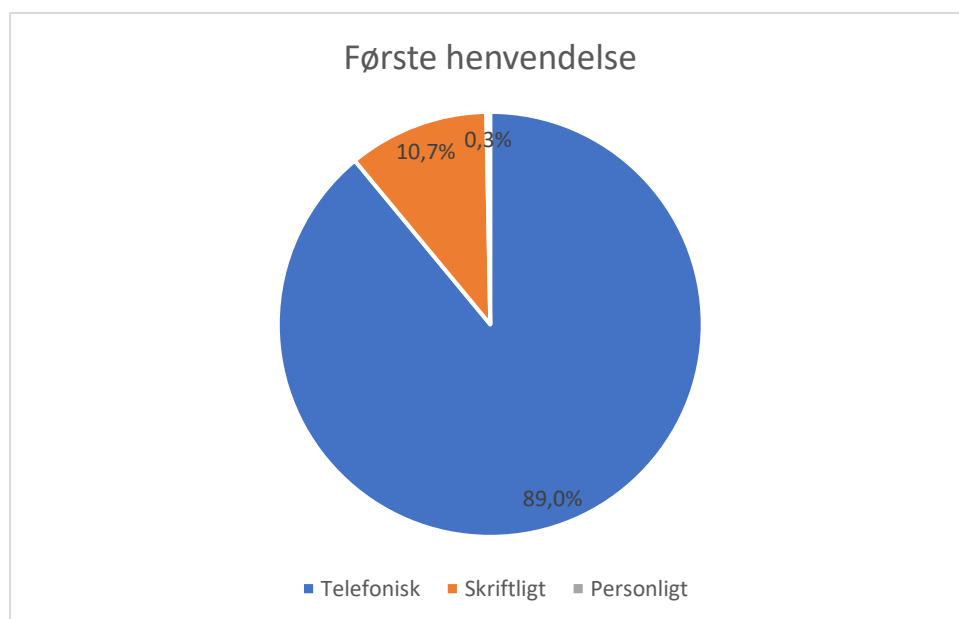
Ni ud af ti henvendelser indledes med telefonisk kontakt til regionens Patientvejledning. Det er en stigning i forhold til foregående år. Stigningen henføres til situationen med COVID-19 og deraf følgende restriktioner i forhold til muligheden for personlig henvendelse på Patientvejledningens kontorer.

Som nævnt er det kun den første kontakt til Patientvejledningen der registreres. En telefonisk kontakt kan være fulgt op af et personligt møde, et skriftligt svar eller andet. Kontaktform beskriver derfor kun hvordan kontakten til Patientvejledningen indledningsvist sker.

I 2019 var der 474 personlige henvendelser uden forudgående aftale. Det faldt til 130 i 2020, og i 2021 yderligere til 41, da patientvejlederne som hovedregel arbejdede hjemmefra i nedlukningsperioden. Det er forventningen, at antallet af personlige førstegangshenvendelser igen vil stige i 2022. Den normalt høje andel af personlige henvendelser viser styrken ved patientvejledernes decentrale placering, idet regionens Patientvejledning findes på hospitalerne. Ved sammenligning med landets øvrige regioner, ligger Patientvejledningen i Region Hovedstaden fortsat signifikant højere mht. personlig henvendelse (se også afsnittet om ”Afholdelse af møder med patienter og pårørende”).

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

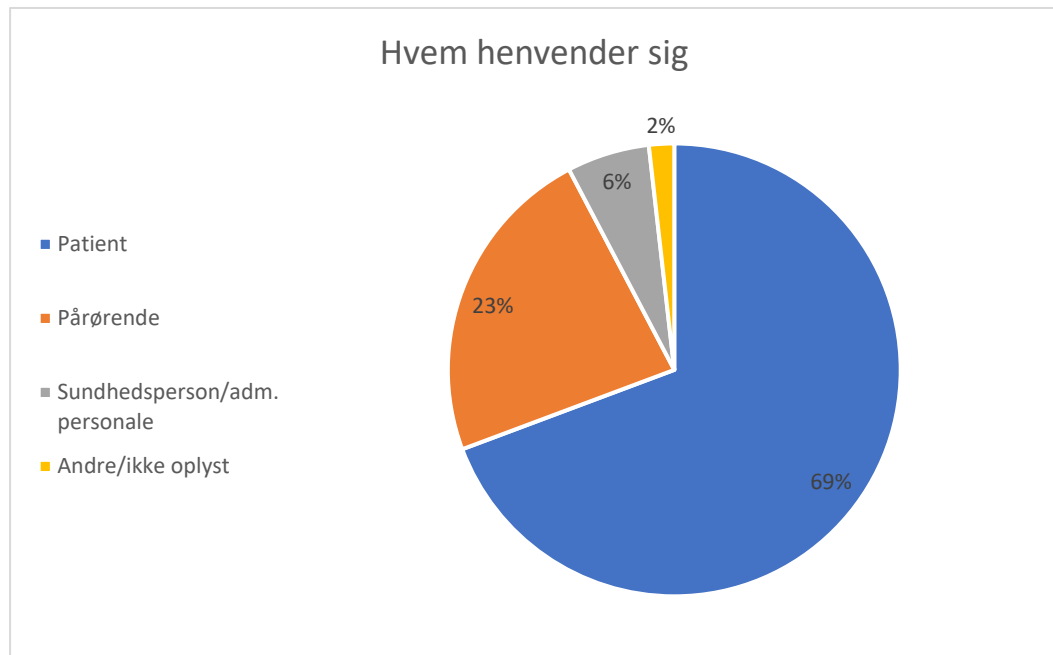
**Figur 5**



### 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 og administrativt personale fra hospitaler, praktiserende læger, kommunerne m.fl. samt henvendelser fra andre. "Andre/ikke oplyst" 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 21.038 markeringer i emner som patientvejlederne vejleder om. Det skal nævnes, at én henvendelse kan føre til vejledning indenfor flere emner.

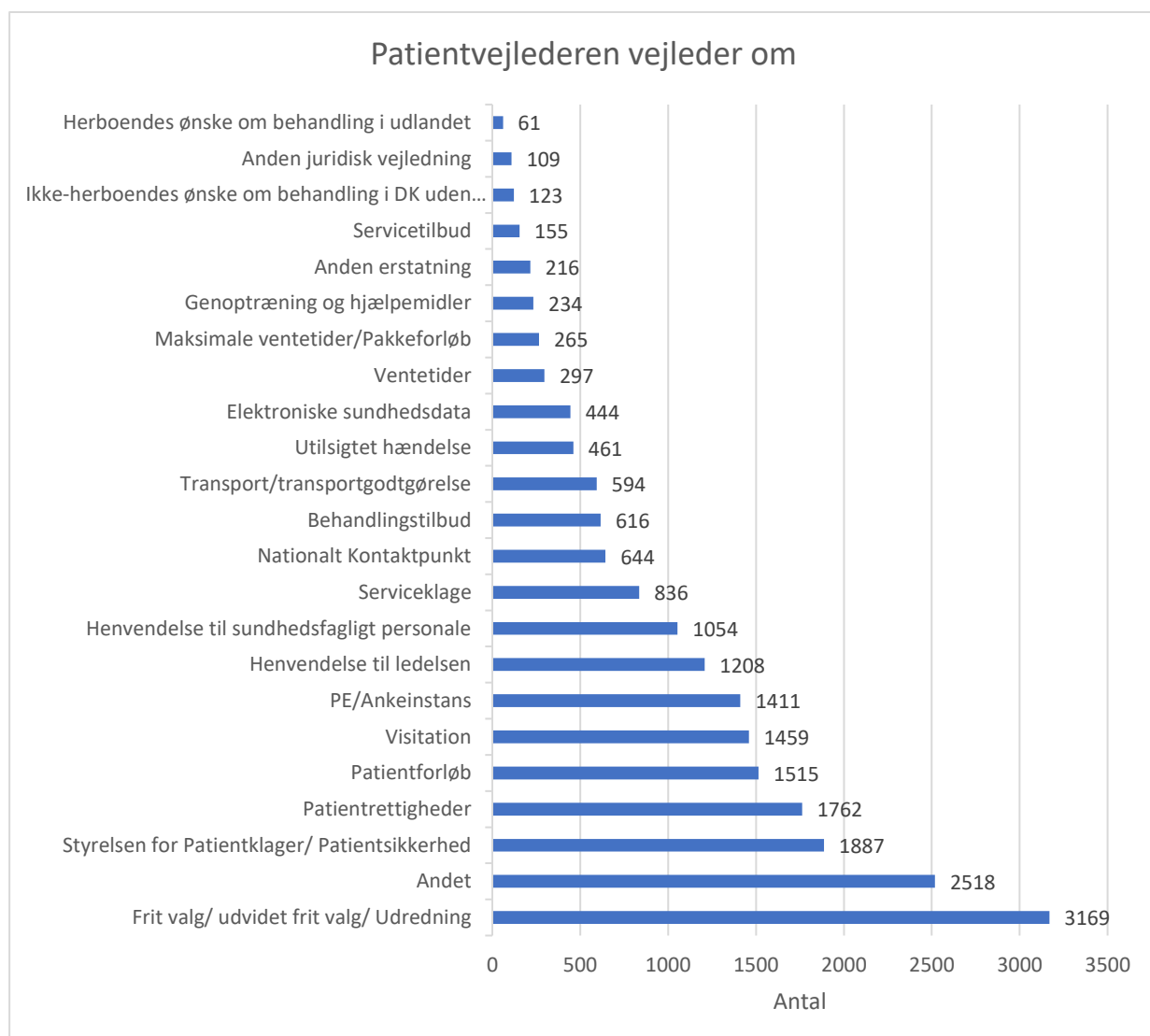
Patientvejledernes vejledning fordeler sig som vist i figur 7, hvor vejledning om "Frit og udvidet frit sygehusvalg/udredningsret, "Klage" og "Erstatning" optræder flest gange. Henvendelser som fører til vejledning om frit sygehusvalg handler ofte om lange ventetider eller aflyste operationer, men henvendelsen kan også være fra patienter der er utilfredse med et patientforløb, og derfor har ønske om at skifte hospital eller ønske om en second opinion.

Også emnerne "Patientrettigheder" og "Patientforløb" optræder hyppigt i patientvejledernes vejledning.

Efter figur 7 følger i tabelform (tabel 1-7) de enkelte emner opdelt i grupper og angivet i antal.

I årsberetningen er der desuden i år indsat grå bokse med eksempler på forskellige typer af henvendelser.

**Figur 7**



### **Forhold ved hospitalsbehandling**

Spørgsmål omhandlende frit og udvidet frit sygehusvalg/udredningsret, patientforløb, visitation og behandlingstilbud udgør således 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**

<b>Henvendelser om behandling</b>	
<b>Frit og udvidet frit sygehusvalg/ udredning</b>	<b>3.169</b>
<b>Patientforløb</b>	<b>1.515</b>
<b>Visitation</b>	<b>1.459</b>
<b>Behandlingstilbud</b>	<b>616</b>
<b>Ventetider</b>	<b>297</b>
<b>Maksimale ventetider/pakkeforløb</b>	<b>265</b>
<b>Ønske om behandling i udland</b>	<b>61</b>
<b>Ønske om behandling i DK – udlændinge</b>	<b>123</b>
<b>Elektroniske sundhedsoplysninger</b>	<b>444</b>

#### Patientansvarlig læge

Patient henvender sig og oplyser, at patienten gennem mange år har været kronisk syg og har forløb på 5 forskellige afdelinger på 2 forskellige hospitaler. Patienten mangler overblik over behandlingsforløbet og oplever, at afdelingerne ikke taler sammen. Patienten har efterspurgt, om der ikke er mulighed for en koordinerende tovholder for forløbet, men ingen af afdelingerne mener, at have det ansvar. Patienten vejledes om muligheden og kriterier for tildeling af en patientansvarlig læge, som har til opgave at skabe sammenhæng, tryghed og kontinuitet i behandlingen. Da patienten allerede har forsøgt at spørge til en koordinerende tovholder og har fået afslag herpå, hjælper patientvejleder med at formidle kontakt til ledelsen på den afdeling, hvor patienten har tættest kontakt, og anmode om at der udpeges en patientansvarlig læge.



### Frit sygehusvalg

Forældre til mindreårig patient oplyser, at deres barn har været fulgt på afdeling for børne- og unge sygdomme. Afdelingen har ikke fundet grundlag for yderligere behandling af barnet. Forældrene spørger, om de har ret til at få en fornyet vurdering af deres barns behandlingsbehov.

Forældrene vejledes om, at man ikke har ret til en fornyet vurdering, men at man som patient kan bede afdelingen, hvor barnet følges eller praktiserende læge om at blive henvist til andet hospital som led i det frie sygehusvalg. Forældrene informeres om, at man ikke har krav på en ny henvisning, men at det beror på sundhedsfaglig vurdering, om der findes grundlag for at undersøge og behandle barnet yderligere.

### Erstatning

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

Tabel 2

Henvendelser om erstatning	Antal
<b>Patienterstatning/ankeinstans</b>	1.411
<b>Anden erstatning</b>	216

### Overset diagnose

Patient ønsker at gøre opmærksom på en skade, hun mener at have fået i forbindelse med behandling. Patienten oplyser, at hun nogle uger forinden havde været på akutmodtagelsen fordi hun var kommet til skade med sin finger. Patienten har en psykiatrisk diagnose og har indimellem selvskadende adfærd, hvilket akutmodtagelsen havde information om. Patienten fik på akutmodtagelsen forbindelse på, og blev ikke undersøgt nærmere. Nogle uger senere i privat sammenhæng, havde en læge set patientens finger. Lægen bad patienten om at henvende sig på akutmodtagelsen med det samme. Det viste sig at knoglen i fingeren var knust, der var gangræn (en slags koldbrand) i fingeren, som ikke kunne reddes.

Patienten blev vejledt om mulighed for at klage, søge erstatning og at rapportere hændelsen som utilsigtet til Styrelsen for Patientsikkerhed med henblik på at sikre læring. Patienten ønskede hjælp til at anmelde skaden til Patienterstatningen og rapportere en utilsigtet hændelse.

## Klager

Serviceklager vedrører fysiske rammer, maden, rengøringen, kommunikation m.v. Klagerne behandles af hospitalsdirektionerne. Henvendelser som omhandler et patientforløb, som ikke har været i overensstemmelse med forventningerne, kan også behandles af afdelingsledelsen, hvor en sundhedsfaglig ledelse kan besvare den konkrete henvendelse.

Tabel 3

Henvendelser om klager	Antal
<b>Styrelsen for Patientklager/Sikkerhed</b>	1.887
<b>Serviceklage</b>	837
<b>Henvendelse til ledelsen</b>	1.208

### Klagevejledning

En patient er et par dage forinden blev bragt til hospitalet med ambulance som følge af en mærkelig fornemmelse i hovedet, påvirket syn og føleforstyrrelser i den ene arm. Patienten ventede mange timer i akutmodtagelsen. Der blev efter 5 timer foretaget CT-skanning, der ikke viste blødning i hjernen. Patienten blev indlagt på neurologisk afdeling. Dagen efter vurderede lægen, at patientens symptomer nok skyldtes en blodprop i hjernen. Det var på det tidspunkt for sent at iværksætte trombolyselbehandling. MR-skanning viste efterfølgende, at patienten havde blodprop i hjernen. Patienten har nu påvirkning af synet.

Patienten vejledes om mulighederne for at klage og søge erstatning for forsinket diagnosticering og behandling af blodprop i hjernen. I løbet af samtalen beslutter patienten at søge erstatning og indgive en sundhedsfaglige klage. Patienten får på grund af følger efter blodproppen hjælp til at udfylde skemaerne. Patienten får endvidere hjælp til at rapportere hændelsen som utilsigtet til Styrelsen for Patientsikkerhed for at sikre læring i sundhedsvæsenet.

## Service

Et større antal henvendelser vedrører service i forbindelse med kontakten med sundhedsvæsenet. Transport fylder i den forbindelse meget mht. retten til transport, 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
<b>Transport</b>	594
<b>Genoptræning</b>	234
<b>Servicetilbud</b>	155

#### **Transport og klage**

Patient henvender sig med spørgsmål om refusion for transportudgifter. Patienten havde i forbindelse med midlertidigt ophold i anden region mistet synet på det ene øje. Patienten søgte akut lægehjælp på hospitalet. Det blev vurderet, at patienten skulle opereres akut i øjet for at redde synet. Lægen informerede patienten om, at afdelingen ikke havde kapacitet til at behandle patienten på trods af den akutte situation. Patienten fik af afdelingen information om at skynde sig til hospital i egen bopælsregion. Patienten havde spurgt, om han kunne få transport til bopælsregionen, for at nå operationen i tide. Ifølge patienten havde sundhedspersonalet oplyst, at dette ikke var en mulighed. For at nå operationen i tide tog patienten en taxa og nåede lige akkurat frem til tiden til operationen i bopælsregionen. Operationen lykkedes uden at patienten fik varig skade på øjet. Efterfølgende søgte patienten om at få dækket udgifter til transport først i opholdsregionen og derefter i bopælsregionen. Begge regioner gav afslag med henvisning til, at det var den anden region, der havde ansvaret.

Patienten vejledes om regler for transport og godtgørelse for transportudgifter herunder om mulighed for at klage over afslag. Patienten vejledes også om muligheden for at klage over den sundhedsfaglige behandling i forbindelse med beslutning om overflytning til bopælsregion.

## Patientrettigheder

Spørgsmål til patientrettigheder omhandler blandt andet aktindsigt, tavshedspligt, indhentning og videregivelse af helbredsoplysninger og informeret samtykke, regler om tvang i psykiatrien og somatikken.

**Tabel 5**

Patientrettigheder	Antal
<b>Patientrettighedsspørgsmål</b>	1.762

### Logoplysninger - indhentning af personfølsomme oplysninger

En patient kan i sin elektroniske hospitalsjournal se at flere sundhedspersoner fra forskellige afdelinger længe efter, at patienten har haft forløb på en hospitalsafdeling, har tilgået hendes journal. Patienten mener, at der er sket brud på tavshedspligten, og at der er foretaget uberettiget opslag i hendes journal.

Patienten informeres om, hvornår sundhedspersoner må tilgå journalen uden samtykke fra patienten. Patienten vejledes endvidere om muligheden for at kontakte direktionsskretariatet på hospitalet med henblik på redegørelse af, hvorfor de pågældende sundhedspersoner har tilgået journalen. Endelig vejledes patienten om muligheden for at klage til Styrelsen for Patientklager for at få en uvildig afgørelse på, om hvorvidt der er sket brud på tavshedspligten

## Utilsigtede 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 til patientsikkerhedssystemet. Patientvejledningen vejleder om - og kan bistå med selve rapporteringen af den utilsigtede hændelse. Det er ikke i alle tilfælde hvor der bliver vejledt om muligheden for rapportering af en utilsigtet hændelse, at det fører til en rapportering – det afhænger af hvad patienten eller den pårørende ønsker.

**Tabel 6**

Utsigtede hændelser	Antal
<b>Utsigtede hændelser</b>	461

### Vejledning om andre henvendelser

Kategorien ”*Andet*” indeholder alle de vejledninger Patientvejledningen foretager, som ikke kan kategoriseres i de øvrige nævnte emner og er altså emner der ikke føres statistik på. Antallet af ”*Andet*” vejledninger er tredoblet sammenlignet med tidligere år. Dette skyldes primært de tidligere beskrevne henvendelser med COVID-19-relaterede spørgsmål. Disse henvendelser bliver håndteret på lige fod, så patienter, pårørende og borgere generelt, bliver vejledt og hjulpet godt videre.

Kategorien ”*Henvendelse til sundhedsfagligt personale*” er som udgangspunkt henvendelser hvor patienten har konkrete spørgsmål til deres behandling, deres forløb eller hvis de oplever forværring af deres sygdom.

**Tabel 7**

Andre henvendelser	Antal
<b>Andet</b>	2.518
<b>Henvendelse til sundhedsfagligt personale</b>	1.054

#### Covid-19

Patient oplyser, at hun skal opereres om 3 uger, og at hun af afdelingen er blevet informeret om, at hun skal møde på afdelingen med negativ PCR-test. På det tidspunkt er det meget svært at finde ledige tider til PCR-test via online booking system. Der bliver løbende lagt nye tider op, og der kan bookes 1-2 uger ud i fremtiden. Patienten er bekymret for, om der bliver ledig tid forud for at patienten skal møde på afdelingen, og om manglende tid og test i sidste ende kan betyde, at patienten ikke bliver opereret. Patienten vejledes om at kontakte afdelingen og bede dem lave rekvisition til PCR-test på podede klinik på hospitalet, så patienten er sikker på at få tid til test og svar herpå inden operationen

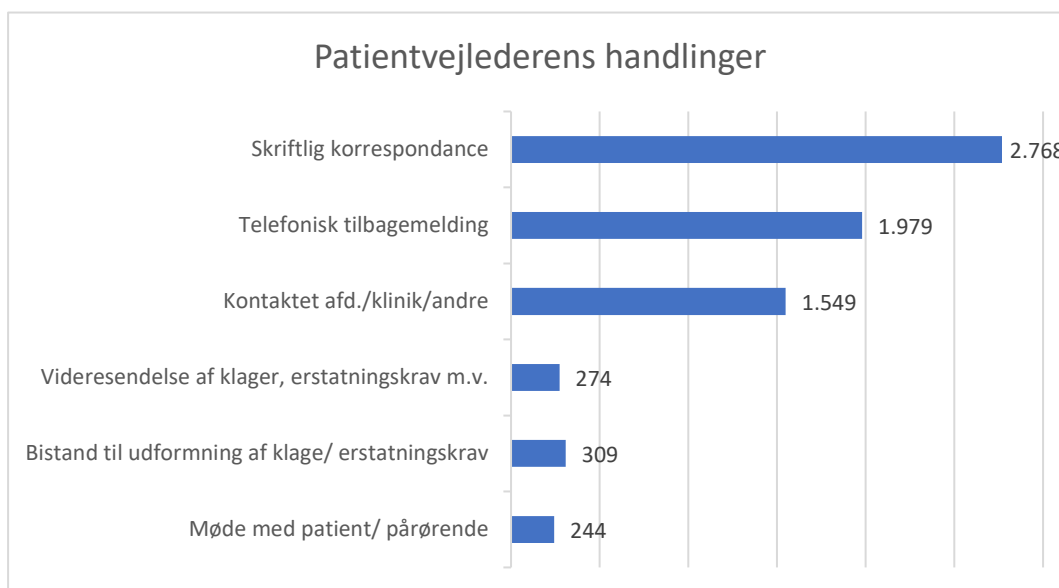
## Covid-19

Mor til patient oplyser, at hendes datter har kronisk lidelse med svært nedsat immunforsvar. Moren mener hendes datter bør have fremskyndet vaccinationstid, da hendes datter er i særlig risiko for alvorligt covid-19 forløb. Moren kan ikke forstå, at hendes datter og moren selv ikke er henvist til/har modtaget invitation til vaccination. Mor har hørt, at patienter med samme lidelse som hendes datter og pårørende hertil allerede er vaccineret. Moren vejledes om Sundhedsstyrelsens retningslinjer for vaccinationsgrupper, og om at det er behandleransvarlig læge på hospital eller praktiserende læge, der vil kunne indstille datteren og moren til fremskyndet vaccination, hvis de vurderer, de er i gruppen for personer, der på grund af kronisk lidelse er i særlig risiko for alvorligt covid-19 forløb. Ligeledes vejledes moren om at vende retur til patientvejleder, såfremt hun har behov for hjælp til formidling af problemstillingen til relevant læge.

## 5.5 Patientvejlederens handlinger

Der er registreret 7.123 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 1.549 gange kontaktet en afdeling eller andre på baggrund af en henvendelse fra en patient. Kontakt til en afdeling udspringer oftest af patienters ubesvarede spørgsmål i relation til deres behandling - fx 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. Det vurderes altid, om patientens selv kan varetage kontakten til afdelingen, eller om det, efter aftale med patienten, er patientvejlederen der varetager kontakten.

#### **Afklaring af misforståelse**

Pårørende oplyser, at patienten efter en ulykke er blevet opereret i lårbenet. Under operationen fik patienten lejringskade på det raske ben, og patienten var nødsaget til at få foretaget endnu en operation. Patienten må ikke støtte på benene de næste uger. Patienten står overfor at skulle udskrives. Patienten bor i hus i to plan med soveværelse på første sal, hvorfor der er brug for seng i stueplan. Ifølge pårørende har fysioterapeut givet afslag på hospitalsseng, og pårørende har lejet hospitalsseng gennem privat firma. Pårørende spørger, om det virkelig kan være rigtigt, patienten selv skal stå for den udgift.

Patientvejleder kontakter fysioterapeut, som ud fra oplysningerne vurderer, at patienten har brug for hospitalsseng, og at man ikke tidligere ved vurdering af behov for hospitalsseng har været opmærksom på, at patienten bor i to plans hus med soveværelse på 1. sal. Hjælpemiddeldepot kan have en seng klar til dagen efter. Pårørende kontakter privat firma, der går med til at sengen leveres tilbage efter 2 dage og derfor en mindre egenbetaling.

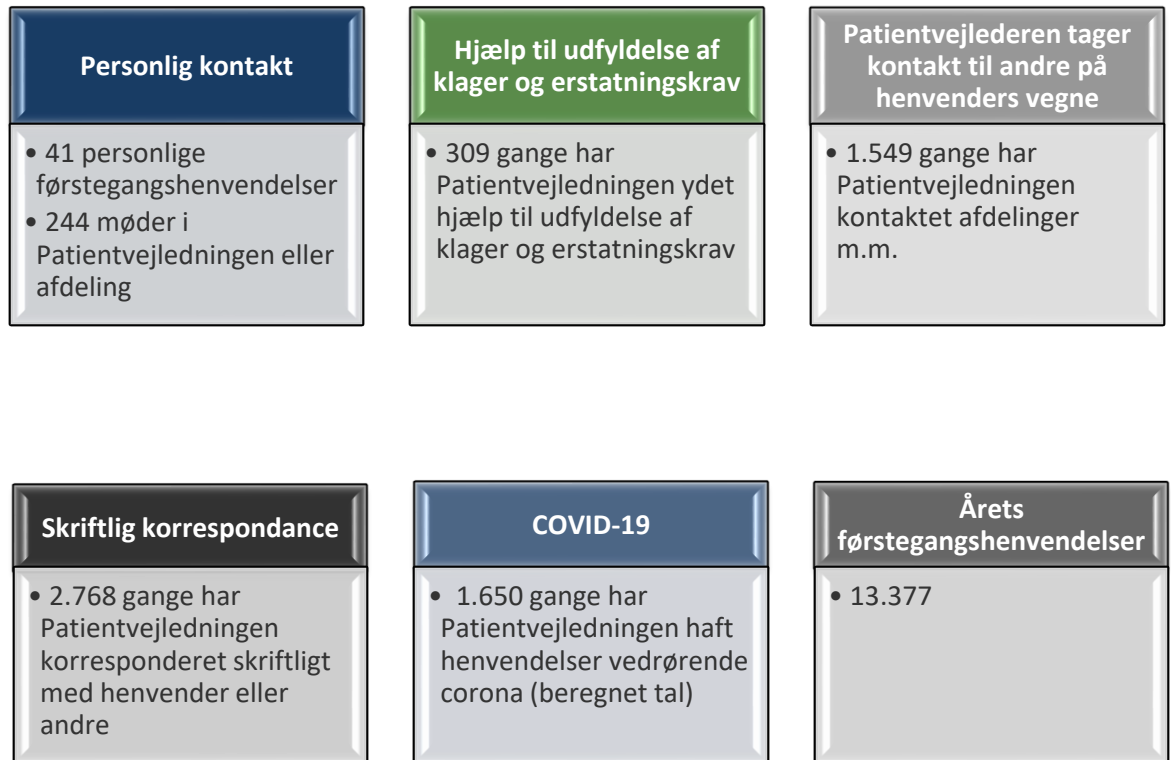
#### **Afholdelse af møder med patienter og pårørende**

I 2021 henvendte 41 sig til Patientvejledningen uden forudgående aftale. Det lave antal personlige henvendelser (sammenholdt med tidligere år) skyldes begrænsninger som følge af COVID-19, samt det, at patientvejlederne som udgangspunkt arbejdede hjemmefra i en stor del af 2021. Patientvejledningen afholdt 244 fysiske møder med patienter, pårørende eller personale efter aftale. Fælles for møderne med patienter og/eller pårørende er, at de afholdes i Patientvejledningen eller på en afdeling på det pågældende hospital. Antallet er cirka halveret sammenlignet med året før. Endnu engang er forklaringen den særlige situation med nedlukning pga. COVID-19, og at et større antal møder måtte afholdes pr. telefon.

#### **Bistand til klager m.v.**

I 309 tilfælde har patientvejlederen i løbet af året 2021 hjulpet en patient med udformning af en klage eller et erstatningskrav. 274 gange har patientvejlederen desuden oversendt klagen eller erstatningskravet til rette myndighed.

## Opsummering af centrale faktorer



## 6. Patientmobilitet

Patientmobilitetsdirektivet er 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. Danmark har et koordinerende nationalt kontaktpunkt og nationale kontaktpunkter i hver af de fem regioner. I Region Hovedstaden sker forankringen i Patientvejledningen. Vejledningen omfatter behandling på hospitaler, hos alment praktiserende læger, speciallæger, tandlæger m.fl. og indeholder information om regler og praktiske procedurer herunder om forhåndsgodkendelse til planlagt behandling og refusion for udgifter til behandling.

Antallet af henvendelser til Det Nationale Kontaktpunkt i Region Hovedstaden er i 2021 steget med 62% sammenholdt med året før.



Første halvår af 2021 var, ligesom 2020, præget af ind- og udrejserestriktioner grundet COVID-19. Stigningen i antallet af henvendelser til det nationale kontaktpunkt, skyldes derfor ikke større patientmobilitet, men derimod et øget antal henvendelser fra turister, som strandede i Danmark i forbindelse med COVID-19, samt grænsegængere og pensionister med bopæl i andet EU-land, som ønskede vejledning om deres muligheder for COVID-19-vaccination i Danmark.

Stigningen i antal henvendelser til Det Nationale Kontaktpunkt og henvendelser om behandling i udlandet, samt udlændinges ønske om behandling her i Danmark efter sundhedsloven, ses således som en konsekvens af COVID-19, der i første omgang betød en række uens restriktioner, og dernæst et ønske om at benytte sig af de forskelligartede muligheder der opstod på tværs af landegrænser.

#### EU's koordineringsregler om sociale sikringsordninger

En grænsegænger med bopæl i Sverige og arbejde i Danmark, har spørgsmål til sin mindreårige datters mulighed for vederlagsfri planlagt behandling i Danmark. Datteren har fået konstateret leukæmi i Sverige, hvor familien bor. Faren informeres om EU-regler i medfør af forordning om koordinering af sociale sikringsordninger og danske regler om familiemedlemmer til grænsegængerens ret til ydelser i Danmark efter Sundhedsloven. Datterens mulighed for vederlagsfri planlagt behandling i Danmark afhænger af, hvordan barnets anden forælder er sygesikret i Sverige. Kun hvor moren er medforsikret til faren som er grænsegænger har barnet mulighed for vederlagsfri planlagt behandling i Danmark. Der er tale om et kompliceret regelsæt, og patientvejledningen kan ved behov herfor formidle kontakt til afdelingen og vejlede om reglerne, så patienterne opnår de rettigheder de har krav på.

#### EU's to aftaler med Storbritannien

En patient spørger til muligheden for at få planlagt behandling for reumatologisk lidelse i Storbritannien.

Patienten vejledes om, at Storbritannien ikke længere er en del af EU, og at man derfor ikke længere kan søge om tilskud efter patientmobilitetsdirektivet til planlagt køb af sundhedsydelser i Storbritannien.

Patienten vejledes derudover om, at der i forbindelse med Brexit er indgået aftale mellem EU og Storbritannien, der i nogle tilfælde fortsat kan give patienten ret til planlagt behandling i Storbritannien. Patienten guides til, hvordan patienten kan søge om forhåndsgodkendelse til den ønskede behandling i Storbritannien.

**Tabel 8**

<b>Henvendelser til det Nationale Kontaktpunkt</b>	<b>Antal</b>
<b>Henvendelser</b>	644

Tabel 9 viser, hvilke emner patientvejlederne informerer om i forbindelse med de 644 henvendelser til Patientvejledningen. Som det fremgår af tabellen, vejledes borgerne ikke alene om patientmobilitetsdirektivet, men også om retten til sundhedsydelse i et andet EU-/EØS-land i medfør af reglerne i forordningen om koordinering af de sociale sikringsordninger.

**Tabel 9**

<b>Vejledningsemner i Det Nationale Kontaktpunkt</b>	<b>Antal</b>
<b>Rettigheder efter direktivet</b>	337
<b>Rettigheder efter forordning</b>	536
<b>Procedure for adgang til behandling i anden stat</b>	28
<b>Procedure for forhåndsgodkendelse</b>	147
<b>Procedure for refusion</b>	88
<b>Behandlingsmuligheder</b>	11
<b>Andre Nationale Kontaktpunkter</b>	24
<b>Udbydere</b>	2
<b>Priser</b>	2
<b>Indgående planlagt</b>	28
<b>Indgående ikke planlagt</b>	14
<b>Udgående planlagt</b>	14
<b>Udgående ikke planlagt</b>	4

Ud over henvendelser til Det Nationale Kontaktpunkt har Patientvejledningen også henvendelser fra borgere sikret her i landet, som ønsker behandling i udlandet efter sundhedsloven, f.eks. i henhold til reglerne om henvisning til højt specialiseret behandling og fra udlændinge, som er sikret i andre EU-lande, Island, Norge og Liechtenstein, som ønsker behandling her i landet.

## 7. Kompetenceudvikling og aktiviteter

Faglig udvikling hos patientvejlederne vægtes normalt højt, men omfanget i 2021 har pga. COVID-19, tilsvarende 2020 været betydeligt mindre end tidligere år.

En Patientvejleder påbegyndte uddannelsen Master of Public Health (MPH-uddannelsen) en masteruddannelse på akademisk niveau med særligt fokus på forebyggelse, folkesundhedsvidenskab og sundhedsplanlægning. Uddannelsen udbydes på Københavns Universitet ved Institut for Folkesundhedsvidenskab. Følgende moduler er gennemført i 2021: *Sundhedsvæsenets organisation, styring og økonomi og Patientsikkerhed og læringskultur: analyse af kontekst.*

Patientvejlederne var i 2021 på besøg i PSYKINFO - et rådgivningstilbud og informationscenter under Region Hovedstadens Psykiatri, som tilbyder anonym rådgivning om psykisk sygdom og behandling til patienter og pårørende.

### Mødefora og undervisning

Patientvejlederne er repræsenteret i faglige og tværfaglige mødefora med det formål at være opdateret på nye tiltag samt at bidrage til vidensdeling. Som eksempler er patientvejlederne repræsenteret ved møder med de lokale Klinisk Ethiske Komitéer på hospitalerne, Styrelsen for Patientklager, Styrelsen for Patientsikkerhed - International sygesikring. Desuden afholdes møder med Region Hovedstadens Psykiatri, Enhed for Patientsikkerhed, regionens juridiske netværk, 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, primært til at fortælle om selve patientvejlederfunktionen, men også indenfor emner relateret til Patientvejledningen, herunder patientrettigheder og den svære samtale.

### Tillid, åbenhed, helhedssyn og professionalisme

I Center for Sundhed – som Patientvejledning er en del af – er der fokus på regionens værdier: Tillid, åbenhed, helhedssyn og professionalisme. Ideen 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 samarbejdet 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.

Den viden patientvejlederne især opsamlede fra borgerne i COVID-19 perioden, blev kanaliseret til Region Hovedstadens Center for Sundhed og derfra videre ud i organisationen, hvor mange problemer hurtigere blev løst og spørgsmål besvaret. Udviklingen af information til borgere omkring COVID-19 udviklede sig igennem hele 2021 så borgerne i stigende grad kunne finde svar på myndighedernes internetsider og via flere hotlines. Der er igennem de mange henvendelser relateret til COVID-19, oplevet et forstærket samarbejde med regionens centrale administration. Det har givet et mere indgående kendskab til de forskellige enheders viden og funktion, som kan bruges positivt i det fremtidige samarbejde.

### Besøg på afdelingerne på hospitalerne

For at sikre at afdelingsledelser og relevant personale kender til patientvejlederfunktionen og til hvad funktionen kan bidrage med, besøger patientvejlederne løbende afdelinger og klinikker både ved konkret behov eller ved patientvejledernes eget initiativ. Ved nye ledelser på afdelingerne tilbydes der ligeledes besøg.

### Region Hovedstadens årlige Store Praksisdag

Store Praksisdag afholdes en gang om året, 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.

Desuden deltager patientvejlederne i de respektive fællesmøder for praktiserende læger og områdehospitalet i eget lokalområde. fx Praksis – SYD, som afholdes på Amager- Hvidovre hospital. Emnerne er viden indenfor sundhedsfaglige områder samt emner relateret til samarbejdet mellem primær og sekundær sektor fx henvisninger.

## 8. Forventninger til året 2022 i Patientvejledningen

Under overskriften Fremtidens Patientvejledning vil der i 2022 blive arbejdet videre med erfaringerne fra perioden med COVID-19 og nedlukning. Nedlukningsperioden har givet Patientvejledningen mange udfordringer, men der er også sket stor læring. I 2021 skete der en delvis tilbagevenden til den fysiske arbejdsplads og det fysiske møde med patienter, pårørende og samarbejdspartnere. Der skal i 2022 arbejdes videre med hvordan læring fra nedlukningen kan berige det fortsatte arbejde med kerneopgaven, som fortsat er at yde information og vejledning af høj kvalitet til regionens patienter, pårørende og andre der måtte henvende sig. Erfaringerne med virtuelle møder, hjemmearbejde, mv. indgår i det videre arbejde med Fremtidens Patientvejledning.

I 2022 vil Patientvejledningen fortsætte arbejdet med kerneopgaven og der vil blive arbejdet videre med de fokusområder, som blev planlagt i 2020 og 2021. Synlighed og tilgængelighed er fortsat et særligt område i Patientvejledningen, hvor patientvejlederne i makkerpar blandt andet fortsætter besøgene hos relevante nøglepersoner på hospitalerne.

Patientvejledningen ønsker også at modernisere det eksisterende telefonsystem med henblik på forbedringer til fordel for patienter og pårørende. I 2019 blev 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. Med det nye system, har patienten, der ringer til en patientvejleder, som er optaget, 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 patientvejleder, der er ledig. Det sker uden, det er nødvendigt for patienten at ringe op igen. Fordi patientvejlederne i længere perioder af 2020 og 2021 har arbejdet hjemme fra, har der alene været mobiltelefon til rådighed. Hvis patientvejlederen har været optaget, har det været muligt at indtale navn og telefonnummer, og patienten er blevet ringet op samme dag eller ved travlhed førstkommande hverdag. Det har ligeledes være muligt at henvise til en kollega.

Der er et ønske om at gøre telefonsystemet mere fleksibelt, og samtidig at kunne tilbyde den samme service som i 2019, men hvor telefonsystemet fungerer uanset hvor patientvejlederne er placeret. Det moderniserede telefonsystem forventes at kunne tages i brug i løbet af 2022.

