

**Region Hovedstaden**

Center for Sundhed

**REGION**

# Årsberetning 2020

Patientvejledningen

Enhed for Patientvejledning og Sygehusvalg

---

## Indhold

|  |    |
|--|----|
| 1. Indledning.....   | 3  |
| 2. Opgaver og funktion.....                                | 3  |
| 3. Organisering.....                                       | 4  |
| 4. Særligt om året 2020.....                               | 7  |
| 5. Aktivitet.....  | 8  |
| 5.1 Antal henvendelser .....                               | 8  |
| 5.2 Kontaktform.....                                       | 12 |
| 5.3 Hvem henvender sig til Patientvejledningen .....       | 13 |
| 5.4 Patientvejlederen vejleder om.....                     | 14 |
| 5.5 Patientvejlederens handlinger .....                    | 18 |
| 6. Patientmobilitet .....                                  | 20 |
| 7. Kompetenceudvikling og aktiviteter.....                 | 22 |
| 8. Forventninger til året 2020 i Patientvejledningen ..... | 24 |

---

# 1. Indledning

Her følger årsberetningen 2020 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 for patienter og pårørende, der henvender sig for at få hjælp i sundhedsvæsenet, hvad enten det drejer sig om fx 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.

Patientvejledningen bidrager med at give hospitalsdirektionerne hurtige tilbagemeldinger, hvis der er udfordringer på hospitalerne eller i overgange mellem afdelinger, hospitaler eller

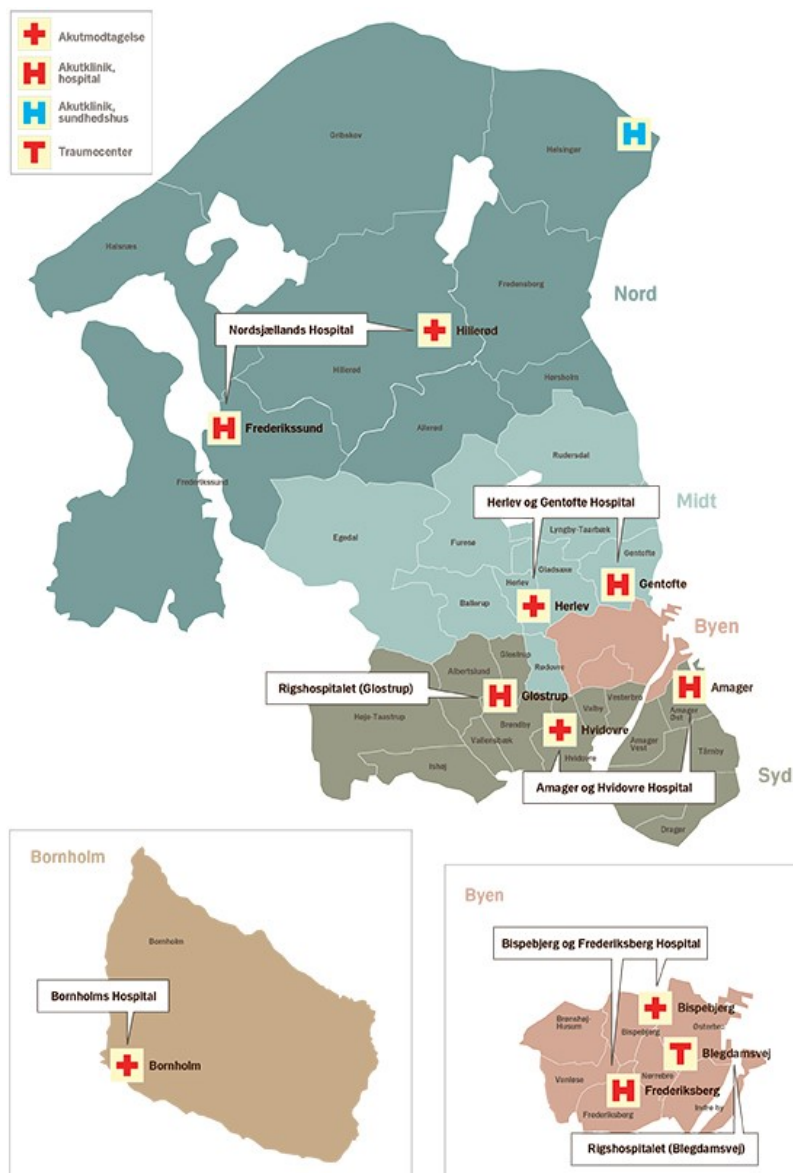
sektorer. Patientvejlederen optræder som en neutral part i patientens forløb, hvilket kan være gavnligt i forhold til at vejlede og være kontaktskabende. Ligeså patientvejlederne er nogle af dem der opdager uhensigtsmæssigheder, da det er her, patienter og pårørende ofte henvender sig. Da dette sker uden, at patientvejlederne selv er direkte involveret i patientbehandlingen eller de beslutninger, der træffes, kombineret med patientvejledernes neutralitet, er det en vigtig kilde til indsamling af viden og erfaringer.

### **3. Organisering**

Region Hovedstaden har et befolkningstal på 1.854.296<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 2020, 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. 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 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 information/viden og fremmer løsningen af konkrete patientproblemer.

---

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

## 4. Særligt om året 2020

### Patientvejlederfunktionen

COVID-19 har, som i resten af samfundet, også haft betydning for varetagelse af patientvejlederfunktionen. Kerneopgaven med besvarelse af telefoniske og skriftlige henvendelser er blevet løst hjemmefra. Patienter som har haft brug for hjælp til at udfærdige en klage eller en anmeldelse om erstatning, har vi som udgangspunkt hjulpet over telefonen. Men har der været brug for et personligt møde, er dette blevet imødekommet og afholdt enten på vores kontor på hospitalerne eller i et mødelokale på hospitalet, så de gældende retningslinjer for afstand, hygiejne mv. er blevet overholdt.

### Telefonsystem

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 store perioder af 2020 har arbejdet hjemme fra, har der alene været mobiltelefon til rådighed. Hvis patientvejlederen har været optaget, har det som før etableringen af det fælles telefonsystem, været muligt at indtale navn og telefonnummer, og patienten er blevet ringet op samme dag eller om muligt førstkommande hverdag. Det har ligeledes være muligt at henvise til en kollega.

### Covid-19s betydning for patientrettigheder

Nedlukning af samfundet fik også betydning for antallet af henvendelser til patientvejledningen, som de først par måneder efter nedlukningen var væsentlig mindre end normalt. Herefter normaliserede antallet af henvendelser sig, men nye spørgsmål kom til i forhold til hele COVID-19 situationen - spørgsmål om test, transport til test, besøgsrestriktioner og siden vaccinationer af de særligt sårbare grupper og endelig i 2021 spørgsmål fra EU-borgere om deres ret til vaccine, flytning af allerede bestilte tider, coronapas mv. Mange af

disse borgere ringede direkte til regionens administration i Hillerød, hvor receptionen blev instrueret i at viderestille til Patientvejledningen.

### **Suspension af patientrettigheder om udredningsret og udvidet frit valg**

Bekendtgørelsen om begrænsning af rettigheder på sundheds- og ældreområdet i forbindelse med håndtering af COVID-19 trådte i kraft d. 18. marts 2020. Regionsrådene kunne af hensyn til håndtering af patienter med akutte og livstruende sygdomme, herunder patienter med COVID-19, vælge at se bort fra flere af de vedtagne patientrettigheder.

Det betød bl.a. at retten til hurtig udredning, udvidet frit sygehusvalg ved ventetid på mere end 30 dage, udvidet frit valg ved aflyst planlagt operation og oplysningspligten på 8 hverdage blev suspenderet.

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 og 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.

I psykiatrien blev de nævnte patientrettigheder genindført den 1. september 2020. I somatikken blev de først genindført den 1. marts 2021

### **Afholdelse af Patientvejlederseminar**

Alle regioners patientvejleder mødes til et seminar en gang om året. Regionerne skiftes til at være vært og sammensætter et program med emner indenfor patientrettigheder, sundhedsvæsenet generelt samt med mulighed for erfaringsudveksling. I 2020 skulle seminaret være afholdt i Region Sjælland, men pga. COVID-19 situationen blev seminaret udsat.

## **5. Aktivitet**

### **5.1 Antal henvendelser**

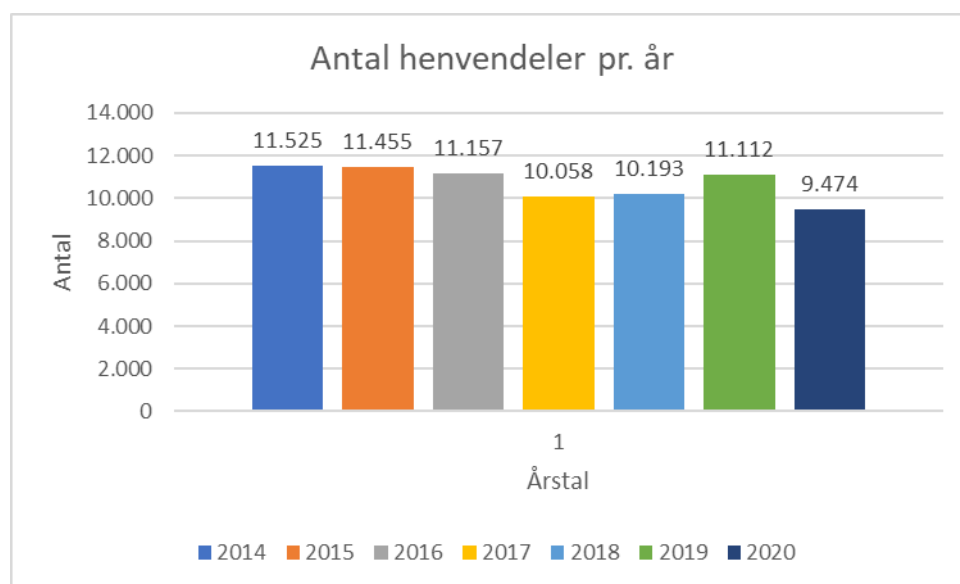
Som det fremgår af figur 1, har antallet af henvendelser til Patientvejledningen vekslet lidt hen over årene og har også afspejlet antallet af patientvejledere. I 2020 er antallet faldet med



omkring 15% til 9.474 førstegangshenvendelser. Det er det laveste antal henvendelser i flere år. Faldet kan entydigt henføres til de første måneder efter udmeldingen om nedlukning af Danmark, som følge af Covid-19. Det skete fra den 18. marts 2020 og i de følgende måneder var der en markant nedgang i antallet af henvendelser, hvorefter antallet af henvendelser igen steg til et mere genkendeligt leje. De 9.474 henvendelser er alene til Patientvejledningen.

Derudover havde regionen i 2020 omkring 50.000 henvendelser til Rådgivning om Sygehusvalg, som varetager selve praktikken omkring viderehenvisen og om-visiteringen i forbindelse med udredningsretten, frit og udvidet frit sygehusvalg. I 2020 betød dette, uanset suspenderingen af patientrettigheder, at cirka 40.000 patienter blev omvisiteret til et privat hospital.

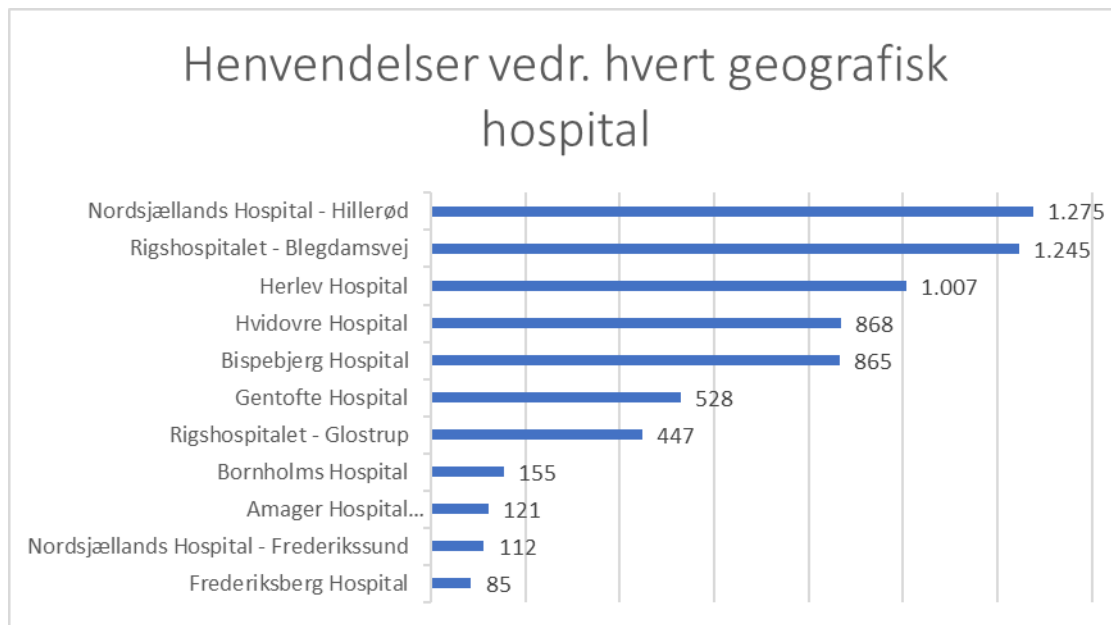
**Figur 1**



### Henvendelser vedrørende hospitaler

Figur 2 viser antallet og fordelingen af henvendelser relateret til regionens somatiske hospitaler i 2020. Omkring 70 % af alle henvendelser omhandler regionens egne somatiske hospitaler, hvilket er et lille fald sammenlignet med året før.

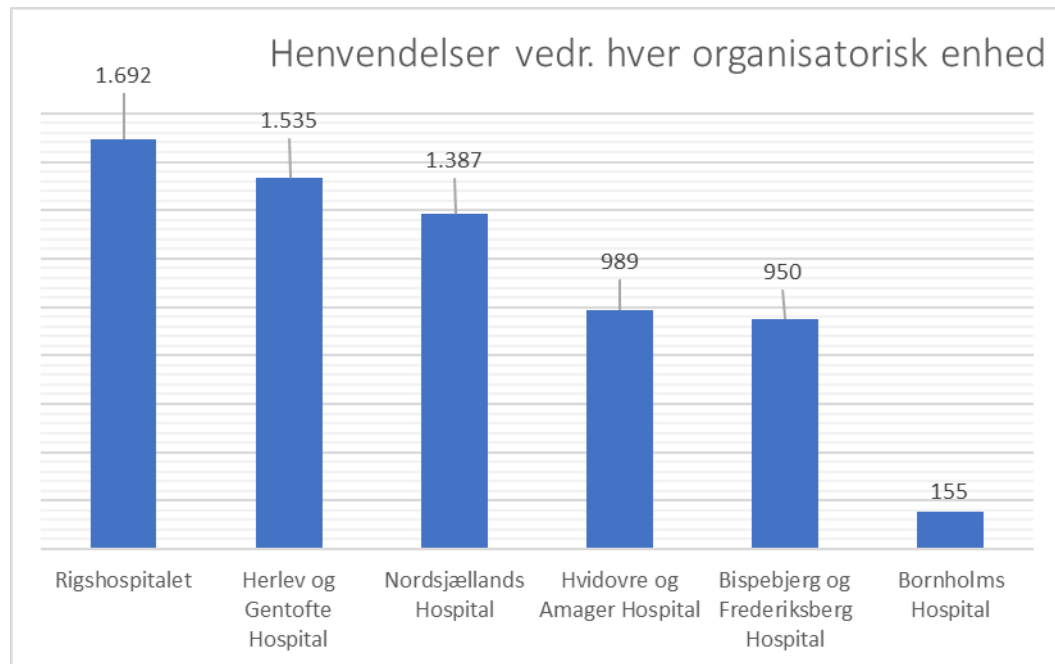
Figur 2



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.

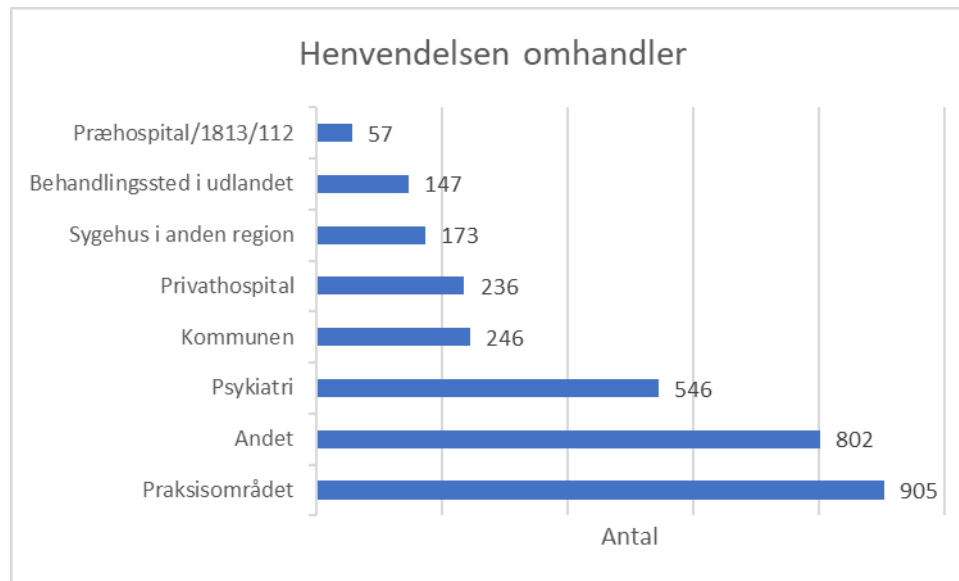
**Figur 3**



### **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 (905) og psykiatrien (546). 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 stor andel henvendelser (802), 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. Da vi har registreret henvendelser vedr. COVID 19 under "Andet", er der således registreret flere henvendelser herunder i 2020.

Figur 4



## 5.2 Kontaktform

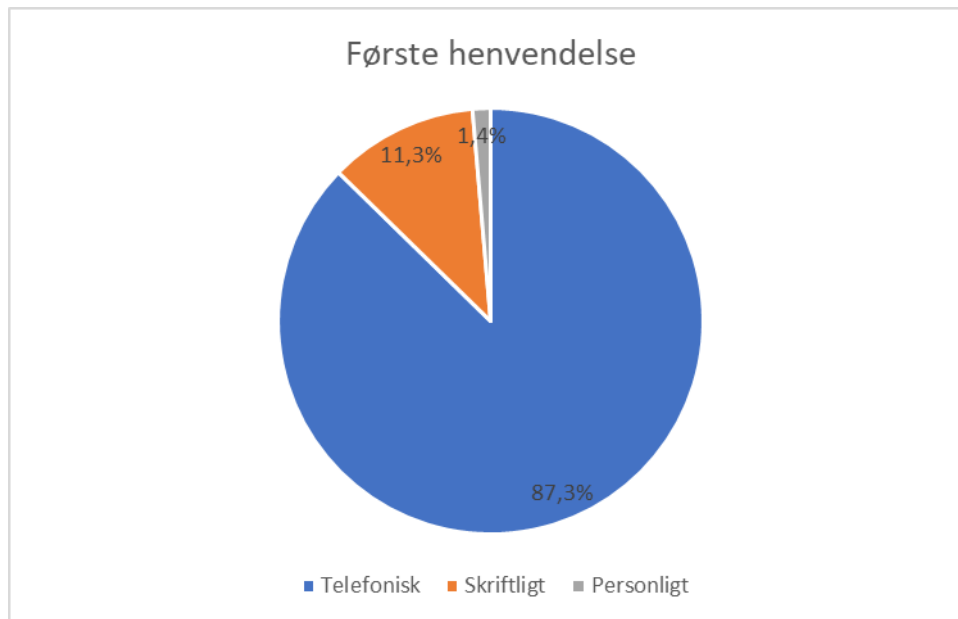
Næsten ni ud af ti henvendelser indledes med telefonisk kontakt til regionens Patientvejledning. Det er en stigning i forhold til foregående år. Stigningen henføres til situationen med corona og deraf følgende restriktioner i forhold til muligheden for personlig henvendelse på Patientvejledningens kontor.

Det er 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.

I 2019 var der 474 personlige henvendelser uden forudgående aftale. Det faldt til 130 i 2020, da patientvejlederne som hovedregel arbejdede hjemmefra i nedlukningsperioden. Der er en forventning om at antallet af personlige førstegangshenvendelser igen vil begynde at stige i 2021. Den normalt høje andel af personlige henvendelser viser styrken ved patientvejledernes decentrale placering, idet regionens Patientvejledning findes på hospitalerne, hvor patienterne og de pårørende 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”).

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

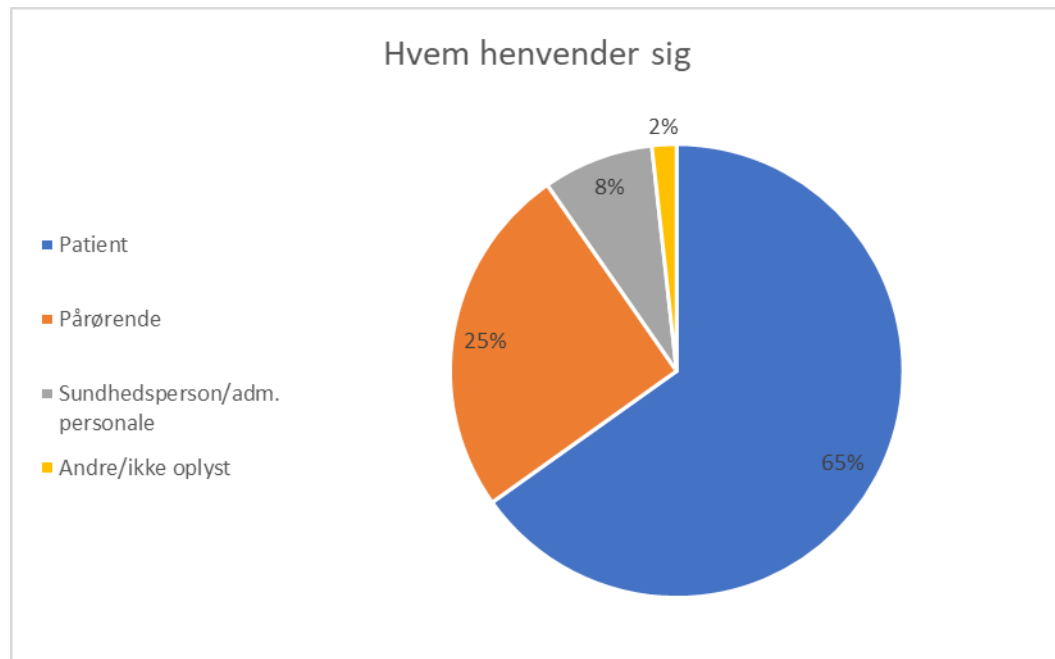
Figur 5



### 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 såsom hospitalsansatte og praktiserende læger 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.

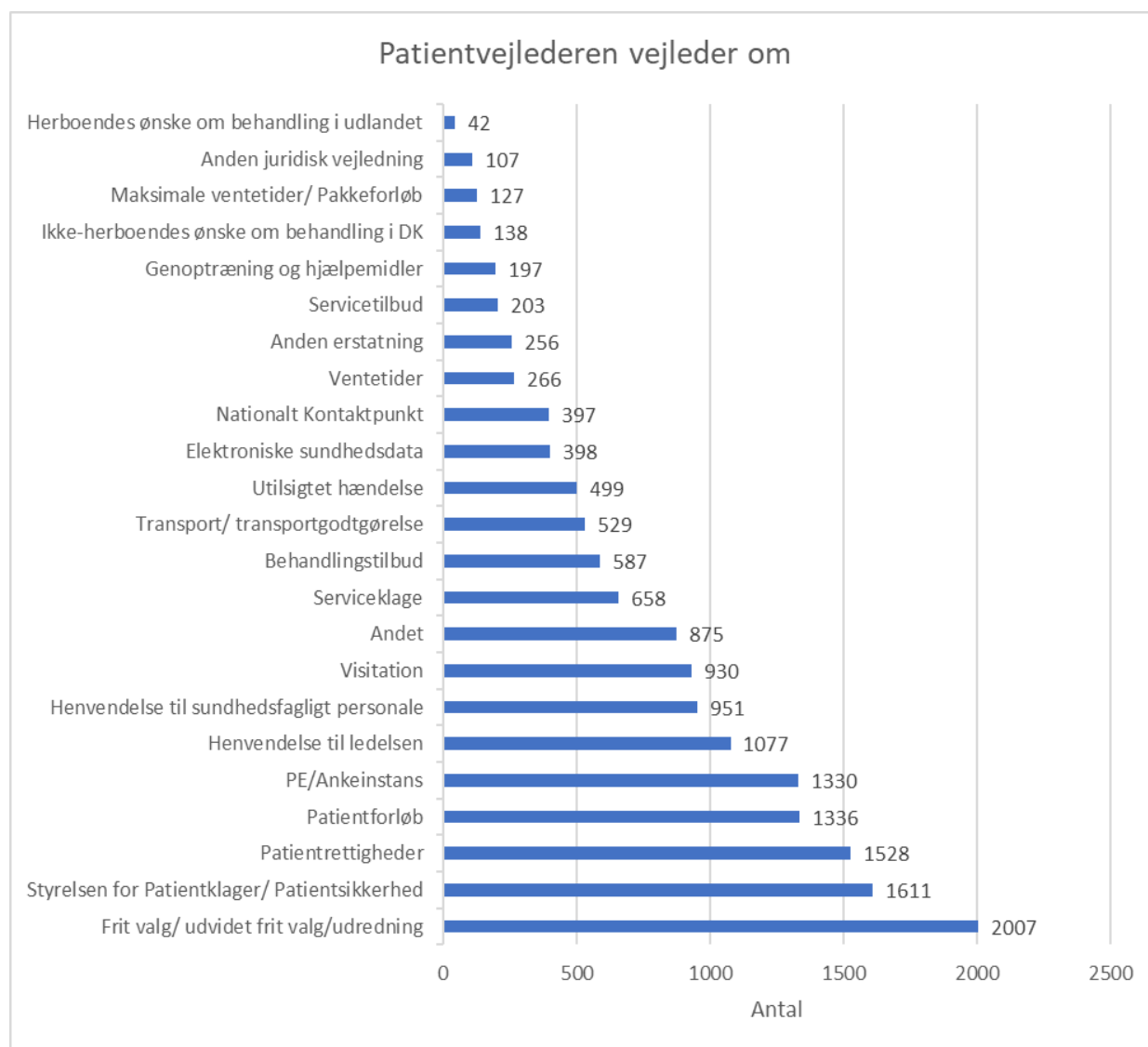
**Figur 6**



#### 5.4 Patientvejlederen vejleder om

Årets henvendelser har medført 16.049 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". Vejledning om Frit sygehusvalg i Patientvejledningen gives fx hvis patienter er utilfredse med et patientforløb og har et ønske om at skifte hospital. 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                         |              |
|--|--------------|
| <b>Frit og udvidet frit sygehusvalg/ udredning</b> | <b>2.007</b> |
| <b>Patientforløb</b>                               | <b>1.336</b> |
| <b>Visitation</b>                                  | <b>930</b>   |
| <b>Behandlingstilbud</b>                           | <b>587</b>   |
| <b>Ventetider</b>                                  | <b>266</b>   |
| <b>Maksimale ventetider/pakkeforløb</b>            | <b>1 27</b>  |
| <b>Ønske om behandling i udland</b>                | <b>42</b>    |
| <b>Ønske om behandling i DK – udlændinge</b>       | <b>138</b>   |
| <b>Elektroniske sundhedsoplysninger</b>            | <b>398</b>   |

### 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, herunder kan det være spørgsmål vedrørende arbejdsskade, private forsikringer m.v.

**Tabel 2**

| Henvendelser om erstatning           | Antal |
|--------------------------------------|-------|
| <b>Patienterstatning/ankeinstans</b> | 1.330 |
| <b>Anden erstatning</b>              | 256   |

### 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 |
|--|-------|
| <b>Styrelsen for Patientklager/Sikkerhed</b> | 1.611 |
| <b>Serviceklage</b>                          | 658   |
| <b>Henvendelse til ledelsen</b>              | 1.077 |

### Service

Et større antal henvendelser vedrører service i forbindelse med kontakten med sundhedsvæsnet. 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>     | 529   |
| <b>Genoptræning</b>  | 197   |
| <b>Servicetilbud</b> | 203   |

### Patientrettigheder

Spørgsmål til patientrettigheder omhandler i 2020 blandt andet aktindsigt, videregivelse af helbredsoplysninger og informeret samtykke, regler om tvang i psykiatrien og somatikken m.m.

**Tabel 5**

| Patientrettigheder                | Antal |
|-----------------------------------|-------|
| <b>Patientrettighedsspørgsmål</b> | 1.528 |

## 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 dog ikke alle henvendelser, der fører til en rapportering, det afhænger af hvad patienten eller den pårørende ønsker at gøre.

Tabel 6

| Utilsigtede hændelser        | Antal |
|------------------------------|-------|
| <b>Utilsigtede hændelser</b> | 499   |

## Andre henvendelser

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

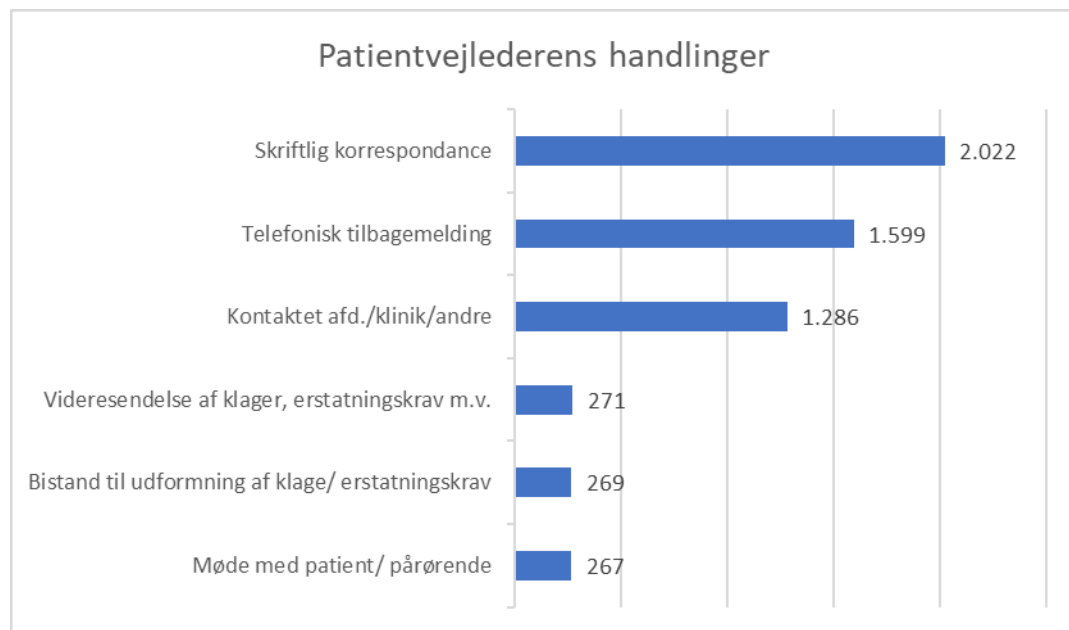
Tabel 7

| Andre henvendelser                               | Antal |
|--|-------|
| <b>Andet</b>                                     | 875   |
| <b>Henvendelse til sundhedsfagligt personale</b> | 951   |

## 5.5 Patientvejlederens handlinger

Der er registreret 5.717 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 1.286 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. Det vurderes altid, om patientens selv kan varetage kontakten til afdelingen eller om det efter aftale med patienten, er patientvejlederen, der varetager kontakten.

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

Det fremgår desuden, at 130 har kontaktet en patientvejleder ved et personligt fremmøde. Derudover har Patientvejledningen afholdt 267 fysiske 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. Antallet er cirka halveret sammenlignet med året før. Endnu engang er forklaringen den særlige situation med nedlukning pga. corona.

### Bistand til klager m.v.

Patientvejlederen har i løbet af året 269 gange hjulpet en patient med udformning af en klage eller et erstatningskrav. 271 gange har patientvejlederen oversendt klagen eller erstatningskravet til rette myndighed.

### Opsummering af centrale faktorer

|  |  |   |
|--|--|---|
| <b>Personlig kontakt</b> <ul style="list-style-type: none"><li>•130 personlige førstegangshenvendelser</li><li>•267 møder i Patientvejledningen eller afdeling</li></ul> | <b>Hjælp til udfyldelse af klager og erstatningskrav</b> <ul style="list-style-type: none"><li>•269 gange har Patientvejledningen ydet hjælp til udfyldelse af klager og erstatningskrav</li></ul> | <b>Patientvejlederen tager kontakt til andre på henvenders vegne</b> <ul style="list-style-type: none"><li>•1.286 gange har Patientvejledningen kontaktet afdelinger m.m.</li></ul> |
| <b>Skriftlig korrespondance</b> <ul style="list-style-type: none"><li>•2.022 gange har Patientvejledningen korresponderet skriftligt med henvender eller andre</li></ul> | <b>Telefonisk tilbagemelding</b> <ul style="list-style-type: none"><li>•1.599 gange har Patientvejledningen ringet tilbage til henvender med et svar</li></ul>                                     | <b>Årets førstegangshenvendelser</b> <ul style="list-style-type: none"><li>•9.474</li></ul>   |

## 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. Danmark har et koordinerende nationalt kontaktpunkt og nationale kontaktpunkter i hver af de fem regioner. Styrelsen for Patientsikkerhed er det koordinerende nationale kontaktpunkt, og

giver generel vejledning om behandling i Danmark af sikrede fra andre EU-lande, Island, Norge og Liechtenstein og af sikrede i Danmark som ønsker behandling i andet EU-land, Island, Norge og Liechtenstein. Derudover er de regionale Patientkontorer Nationalt Kontaktpunkt, som giver konkret vejledning til dansk sikrede borgere, der ønsker behandling i et andet EU-land, Island, Norge og Liechtenstein og borgere sikrede i andre EU-lande, Island, Norge og Liechtenstein, der ønsker behandling i Danmark. 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.

**Tabel 8**

| Henvendelser til det Nationale Kontaktpunkt | Antal |
|---|-------|
| <b>Henvendelser</b>                         | 397   |

Tabel 9 viser, hvilke emner patientvejlederne informerer om i forbindelse med de 397 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 |
|---|-------|
| <b>Rettigheder efter direktivet</b>                     | 229   |
| <b>Rettigheder efter forordning</b>                     | 273   |
| <b>Procedure for adgang til behandling i anden stat</b> | 37    |
| <b>Procedure for forhåndsgodkendelse</b>                | 119   |
| <b>Procedure for refusion</b>                           | 90    |
| <b>Behandlingsmuligheder</b>                            | 17    |
| <b>Andre Nationale Kontaktpunkter</b>                   | 34    |

|                                  |   |
|----------------------------------|---|
| <b>Udbydere</b>                  | 0 |
| <b>Priser</b>                    | 2 |
| <b>Kvalitet/patientsikkerhed</b> | 0 |

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. I 2020 har det samlede antal henvendelser vedrørende patientmobilitet været 577.

Nedgangen i antal henvendelser til det nationale kontaktpunkt og henvendelser om behandling i udlandet og udlændinges ønske om behandling her i Danmark efter sundhedsloven er en naturlig følge af covid-19 pandemien som i lange perioder medførte ind- og udrejserestriktioner.

## 7. Kompetenceudvikling og aktiviteter

Faglig udvikling hos patientvejlederne vægtes højt, men har grundet COVID-19 ikke haft samme omfang som et normalt år. Inden nedlukningen deltog patientvejlederne i februar i en kursusdag med emnet ”Whole Brain” som bl.a. kortlægger den enkelte medarbejders præferencer i forhold til tankesæt – hvilket kan bruges til forståelse og optimering i gruppesammenhæng. I samme måned blev der givet et oplæg om social ulighed af en oplægsholder fra Universitet for Folkesundhedsvidenskab. Pga. nedlukningen i marts har der ikke været arrangeret yderligere kursusvirksomhed.

### 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 herpå deltager patientvejledere i møder med de lokale Klinisk Ethiske Komitéer på hospitalerne, Styrelsen for Patientklager, Styrelsen for Patientsikkerhed - International sygesikring. Desuden afholdes møder med Region Hovedstadens Psykiatri, Enheden 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 patientvejleder funktionen men også indenfor emner relateret til Patientvejledningen f.eks. vedr. 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 vi især opsamlede fra borgerne i COVID-19 perioden, blev kanaliseret ind til Region Hovedstadens Center for Sundhed og derfra videre ud i organisationen, hvor mange problemer hurtig blev løst og spørgsmål besvaret. Udviklingen af hele set-up'et omkring COVID-19 udviklede sig gennem hele 2020 og det blev efterhånden muligt for borgerne at finde mange 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.

### Kommunikation gennem info-TV:

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

### 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. Denne aktivitet har i 2020 været sparsom pga. COVID-19 situationen, de møder der har været afholdt har primært været virtuelle møder.

### 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.

## **8. Forventninger til året 2021 i Patientvejledningen**

Under overskriften Fremtidens Patientvejlederfunktion vil der i 2021 blive arbejdet med erfaringerne fra perioden med nedlukning. Nedlukningsperioden har givet Patientvejledningen mange udfordringer, men der er også sket stor læring. I 2021 sker der en tilbagevenden til den fysiske arbejdsplads og det fysiske møde med patienter, pårørende og samarbejdspartnere. Der skal ses på 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. skal således indgå i det videre arbejde med fremtidens patientvejlederfunktion.

I 2021 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 blive arbejdet videre med de fokusområder, som allerede var planlagt til 2020. Synlighed og tilgængelighed er fortsat et særligt område i Patientvejledningen, hvor patientvejlederne i makkerpar fx fortsætter besøgene hos relevante nøglepersoner på hospitalerne. Patientvejledningen vil også evaluere telefonsystemet med henblik på eventuelle forbedringer til fordel for patienter og pårørende.



