

Region Hovedstaden

Center for Sundhed

REGION

Årsberetning 2022

Patientvejledningen

Patientvejledning og Sygehusvalg

Indholdsfortegnelse

.....	2
1. Indledning.....	3
2. Opgaver og funktion.....	3
3. Organisering	5
4. Særligt om året 2022.....	7
5. Aktivitet.....	8
5.1 Antal henvendelser	8
5.2 Kontakt med henvender	11
5.3 Hvem henvender sig til Patientvejledningen	13
5.4 Patientvejlederen vejleder om.....	13
5.5 Formidling og kontakt.....	21
6. Patientmobilitet	21
7. Kompetenceudvikling og aktiviteter.....	24
8. Forventninger til året 2023 i Patientvejledningen	27

1. Indledning

Her følger årsberetningen 2022 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 én eller flere patientvejledere.

Patientvejlederne har en vigtig rolle overfor patienter og pårørende, der henvender sig for at få hjælp i sundhedsvæsenet, hvad enten det drejer sig om patientrettigheder, 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 bidrager også til at opfange uhensigtsmæssigheder og giver således 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 1.889.272¹ fordelt på 29 kommuner. Regionen driver somatisk hospitalsvirksomhed på 11 lokaliteter, som siden 1. januar 2015 er fordelt således over regionens geografiske område:



¹ Kilde: Danmarks Statistik 2022, 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 sikres det, at patienterne får 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, og bidrager til en kontinuerlig faglig udvikling af funktionen. Regionen har i alt 10 patientvejledere, som 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, som Region Hovedstaden ønsker at udvise overfor patienter, pårørende og hospitalernes personale. Patientvejledningen har 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 er fysiske kontorer på alle regionens hospitaler og dermed mulighed for, at patienterne kan aftale et møde med en patientvejleder. 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.

4. Særligt om året 2022

Patientvejlederfunktionen

Kerneopgaven med besvarelse af telefoniske, skriftlige og især personlige henvendelser kom i 2022 tilbage til normal hverdag efter COVID-19. Patientvejledningens kontorer på hospitalerne blev igen bemandet, og patienter og pårørende fik igen lettere adgang til personlig vejledning og hjælp.

Retten til udredning og behandling inden for 30 dage var i 2022 kortvarigt suspenderet fra den 5. til 21. januar. Uanset den kortvarige suspendering, blev de patienter der ønskede det, og hvor muligheden var til stede, omvisiteret til udredning, diagnosticering eller behandling på et privathospital. I gennem hele 2022 skete det i over 99.000 tilfælde. Baggrunden for det store antal patienter på privathospital skal primært findes i patientrettighederne om udvidet frit sygehusvalg, hvor en ventetid over 30 dage kan udløse denne rettighed.

Af årsager til ventetider kan i 2022 nævnes mangel på sygeplejersker i operations-, narkose- og sengeafdelinger, pukkelaftvikling efter COVID-19 samt sygeplejestrejken. De heraf affødte ventetiderne samt aflyste operationer, generede i 2022 en del henvendelser til Patientvejledningen.

Det nationale kontaktpunkt for danske borgeres behandling i andre EU-lande, og andre EU-borgeres ønske om behandling i Danmark, fandt i 2022 sit normale niveau som før COVID-19, og omfattede vejledning til patienter som ønskede behandling i andre EU-lande, eller her i Danmark, - for førstnævnte gruppe blandt andet grundet ventetid til operationer, hvor det ikke var muligt at benytte danske privathospitaler efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

COVID-19

I 2022 blev Patientvejledningen fortsat kontaktet vedrørende spørgsmål i relation til COVID-19. Henvendelserne omhandlede spørgsmål til udlandsrejser, tilbud om 4. vaccinationsstik, senfølger efter vaccination mod COVID-19, eller senfølger efter at have været smittet med COVID-19.

Ukrainske flygtninge

Den 24. februar 2022 meddelte Statsministeriet i Danmark, at Rusland havde indledt en militær operation mod Ukraine. Dette medførte henvendelser til Patientvejledningen om muligheden for sundhedsydelse i Danmark til borgere fra Ukraine. De danske myndigheder, herunder

Sundhedsministeriet, Sundhedsstyrelsen og regionerne, bidrog på forskellig vis til at skabe klarhed over situationen i forhold til en særlov, samt informationer til såvel myndigheder som ukrainere. Indtil det hele faldt på plads, modtog afdelinger og ukrainske borgere vejledning hos Patientvejledningen, og funktionen kunne i en række tilfælde være behjælpelige med at bringe uafklarede spørgsmål videre. Det skete blandt andet på tandlægeområdet, ligesom Patientvejledningen modtog en del spørgsmål vedrørende recepter på, og udlevering af, medicin.

Amputationer

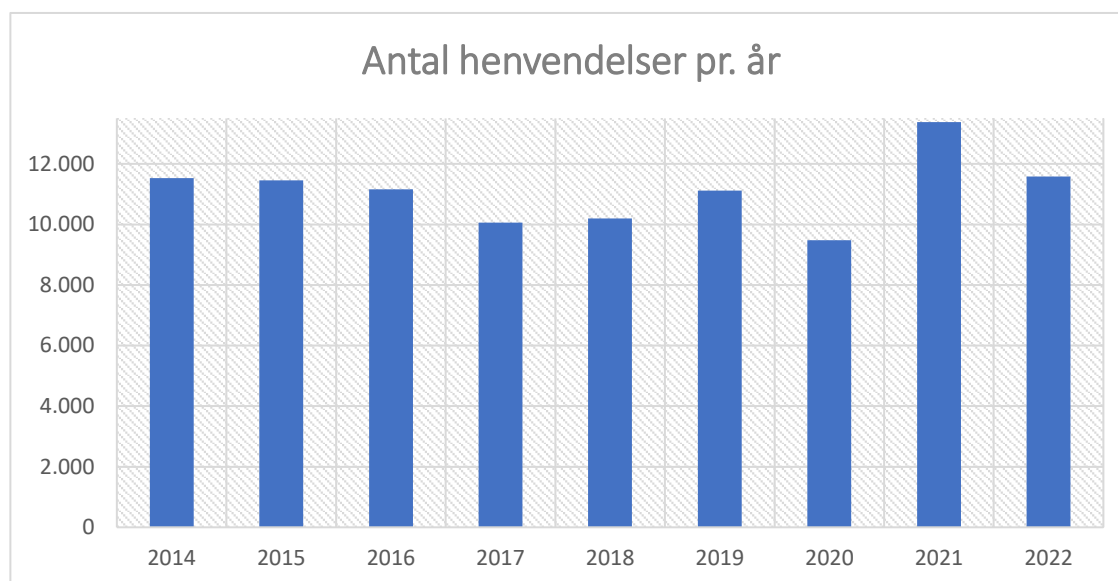
På baggrund af en analyse om forekomsten af amputationer og karkirurgiske forebyggende behandlinger i regionerne, blev der i august 2022 udgivet en rapport. Rapporten gav en del debat i medierne, hvilket bevirkede flere henvendelser til Patientvejledningen fra patienter og pårørende, som ønskede vejledning om klage- og erstatningsmuligheder.

5. Aktivitet

5.1 Antal henvendelser

Som det fremgår af figur 1, har antallet af første gangs henvendelser til Patientvejledningen varieret over årene. Efter udsving i 2020 og 2021 grundet forhold vedrørende COVID-19 (fra det laveste antal henvendelser i flere år i 2020 til det højeste i 2021), er antallet af henvendelser i 2022 igen på et niveau som 2014 til 2019 (mellem 11.000 og 11.500 henvendelser) og ligger i 2022 på 11.580.

Figur 1

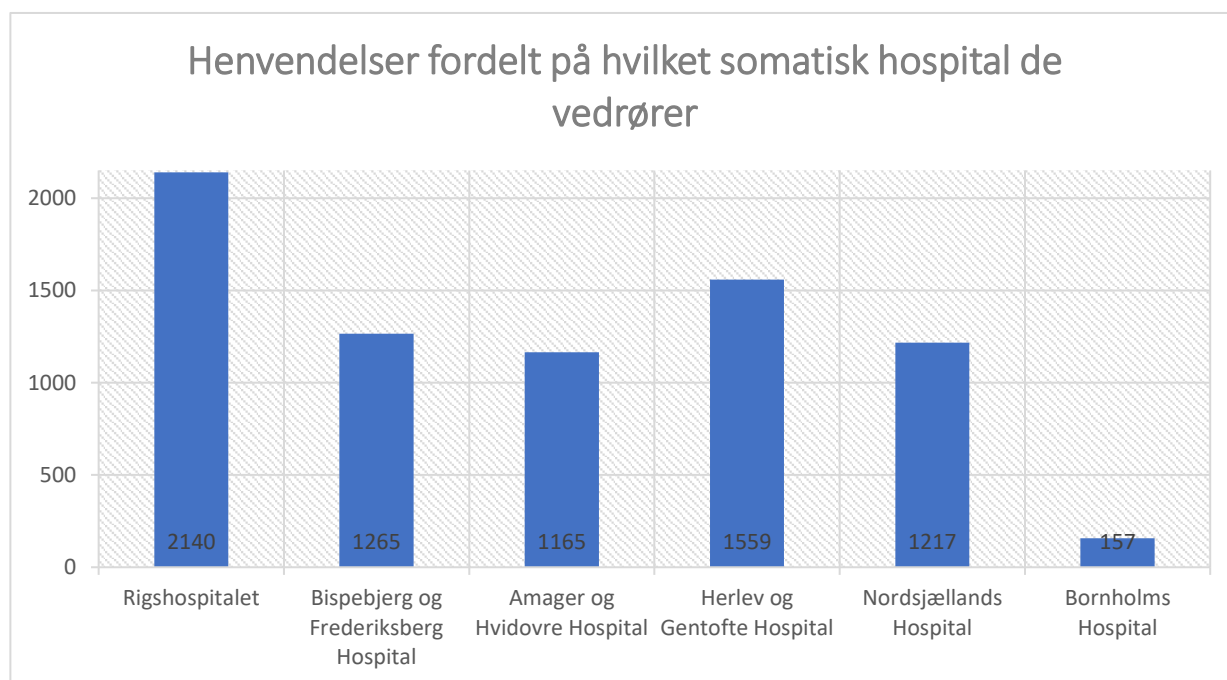


Udover henvendelser til Patientvejledningen, håndterer regionen også et stort antal patienthenvendelser, hvor der er ønske om omvisitering til samarbejds- og aftalehospitalet, grundet ventetid på regionens egne hospitaler. Denne opgave varetages som tidligere nævnt af Rådgivning om Sygehusvalg, som, efter reglerne om ret til hurtig udredning og ret til frit- og udvidet frit sygehusvalg, forestår praktikken med omvisitering til samarbejds- og aftalehospitalet. Dette betød, at der i 2022, lidt over 99.000 gange, blev foretaget en bestilling af en ydelse på et privathospital.

Henvendelser vedrørende hospitaler

Figur 2 viser antallet af henvendelser i 2022 vedrørende regionens egne somatiske hospitaler, og fordelingen blandt de seks hospitalsenheder. Omkring 65 % af alle henvendelser omhandler regionens egne somatiske hospitaler, hvilket er en lille stigning sammenlignet med året før, hvor omkring 60% af alle henvendelser vedrørte regionens egne hospitaler. Stigningen skyldes, at de mange henvendelser vedrørende COVID-19 i 2021 blev registreret under "Andet" – dvs. udenfor regionens hospitaler.

Figur 2



Der er stor forskel i antal henvendelser på fx Rigshospitalet og Bornholms Hospital, men af hensyn til synlighed og tilgængelighed prioriteres det, at patienter som udgangspunkt aldrig har længere til en patientvejleder end til nærmeste somatiske hospital.

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.

Henvendelser der ikke vedrører regionens hospitaler

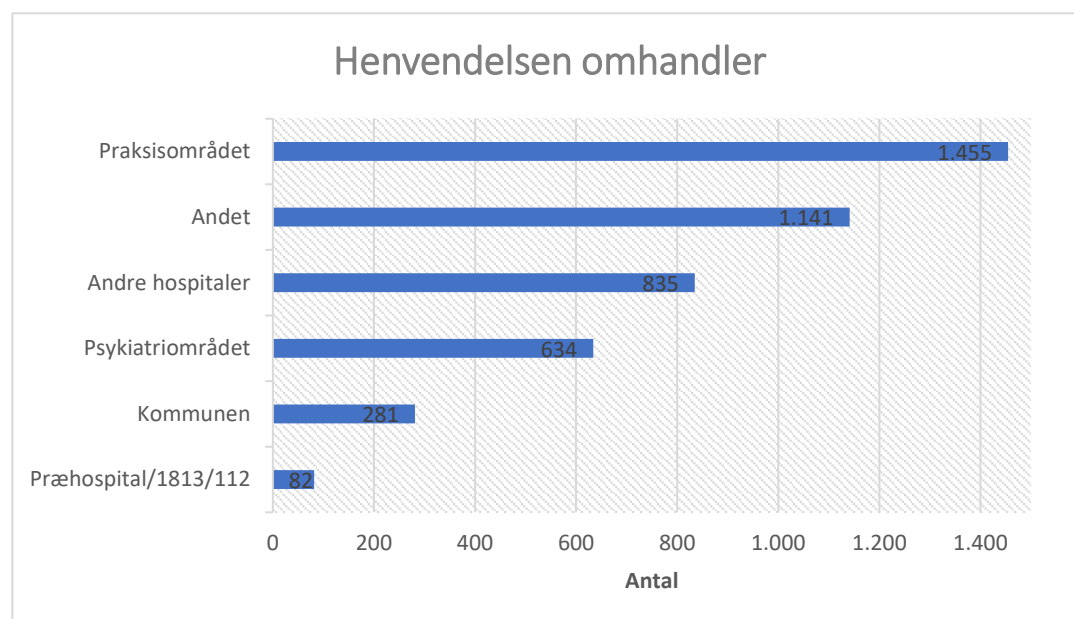
Udover henvendelser som omhandler regionens somatiske hospitaler, varetager Patientvejledningen også vejlederrollen i forhold til andre institutioner og aktører. Siden 2020 er der sket en stigning i henvendelser indenfor alle områder.

Figur 3 viser at Patientvejledningen har en del henvendelser vedrørende praksisområdet (1.455) og psykiatrien (634). På praksisområdet omhandler de fleste henvendelser praktiserende læger og speciallæger, men tandlæger og fysioterapeuter er ligeledes repræsenteret i denne gruppe.

”Andre hospitaler” omfatter privathospitaler og andre regioners hospitaler. Udover det i figuren viste antal henvendelser til andre institutioner og aktører, har patientvejlederne en del

henvendelser (1.141) som vedrører andet end det allerede nævnte. Det er blandt andet henvendelser hvor relationen enten ikke er oplyst, eller hvor henvendelsen fx omhandler en allerede anmeldt sag i Styrelsen for Patientklager eller hos Patienterstatningen. Som tidligere nævnt, er også henvendelser vedrørende COVID-19 registreret under ”Andet”.

Figur 3

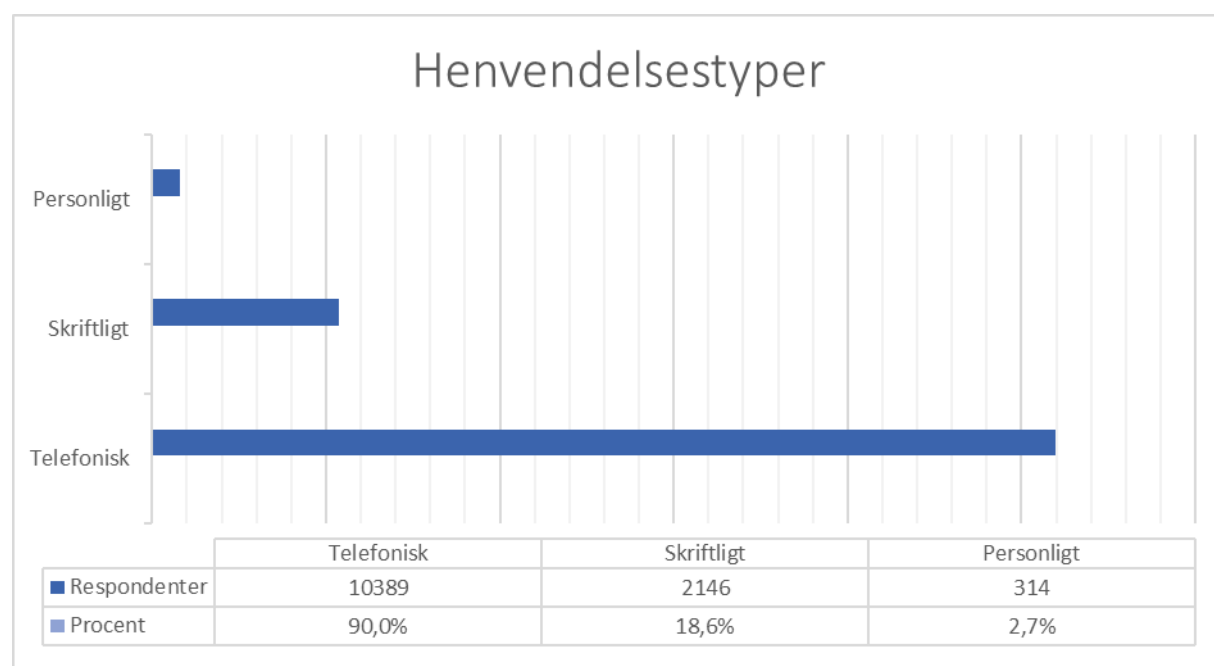


5.2 Kontakt med henvender

Figur 4 viser hvilken type af kontakt, der er med henvenderen gennem vejledningsforløbet. En del kontakter er alene telefoniske. Der kan være tale om konkret vejledning eller telefonmøde, fx bistand til at klage eller søge erstatning. Der kan i få tilfælde også være tale om online-møder. Skriftlig kontakt er oftest via mail. Endelig er der patienter eller pårørende, som enten henvender sig personligt uden forudgående aftale, eller som har booket et møde med en patientvejleder.

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

Figur 4



I 2022 havde Patientvejledningen 314 henvendelser hvor patienter eller pårørende henvendte sig personligt, eller hvor der blev afholdt et møde med patienten eller de pårørende, enten på Patientvejlederens kontor eller på en afdeling.

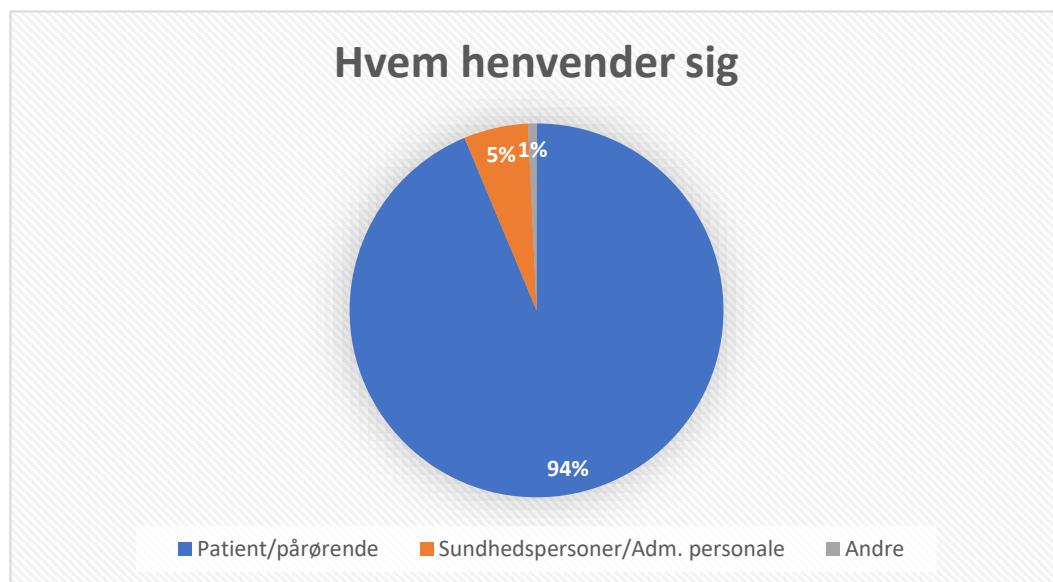
Henvendelserne omhandlede blandt andet spørgsmål til rettigheder, behandling i udlandet, samtaler om behandlingsforløb, hjælp til at skrive klage eller anmeldelse om erstatning, hjælp til at anke en afgørelse om erstatning eller rapportering af en utilsigtet hændelse.

Antallet af personlige henvendelser/kontakter viser styrken ved patientvejledernes placering på hospitalerne, som giver patienter og pårørende en let tilgang til en patientvejleder i nærområdet. Ved sammenligning med landets øvrige regioner, ligger Patientvejledningen i Region Hovedstaden fortsat signifikant højere hvad angår antallet af personlige henvendelser/kontakter.

5.3 Hvem henvender sig til Patientvejledningen

Figur 5 viser hvem der i 2022 har henvendt sig til Patientvejledningen.

Figur 5



Brugerne af regionens Patientvejledning er primært patienter og pårørende. Pårørende er personer der henvender sig på vegne af patienten, fx familie, en god kollega eller en ven. Derudover får patientvejlederne henvendelser fra sundhedspersoner og administrativt personale fra hospitalerne, fra praktiserende læger, kommunerne mv. samt henvendelser fra "andre". Kategorien "*Andre/ikke oplyst*" udgør 1 %, og dækker blandt andet journalister, studerende af forskellig karakter, patientforeninger samt henvendelser, hvor henvenderens relation ikke oplyses.

5.4 Patientvejlederen vejleder om

Årets henvendelser har medført 15.599 markeringer i de kategorier som patientvejlederne vejleder om. Det skal nævnes, at én henvendelse kan føre til vejledning indenfor flere kategorier. Patientvejledernes vejledning fordeler sig som vist i figur 6, hvoraf det fremgår, at vejledning om "patientrettigheder", "klage og erstatning" samt "patientforløb", er de tre hyppigst forekommende.

Figur 6

Vejledningskategori	Antal	Andel
Anden juridisk vejledning	200	1,3%
Elektroniske sundhedsdata	406	2,6%
Utsigtede hændelser – UTH	426	2,7%
Nationalt Kontaktpunkt – NK	519	3,3%
Andet	1.182	7,6%
Henvendelse til sundhedsfagligt personale	1.341	8,6%
Patientforløb	2.746	17,6%
Klage og erstatning	3.311	21,2%
Patientrettigheder	5.468	35,1%
I alt	15.599	

Kategorien Patientrettigheder

En stor del af vejledningen om patientrettigheder omhandler det frie og det udvidede frie sygehusvalg. Som tidligere beskrevet, udsprang mange henvendelser i 2022 af lange ventetider og aflyste operationer, mens andre patienter ønskede vejledning om deres patientforløb eller havde ønske om en second opinion. Af anden vejledning indenfor patientrettighedsområdet kan nævnes reglerne for journalføring, aktindsigt, maksimale ventetider, befordring, genoptræning samt regler om tvang indenfor psykiatrien mv.

En patient, der er indlagt under tvang på psykiatrisk afdeling, kontakter en patientvejleder. Vedkommende er meget utilfreds med at være blevet underlagt tvang, og desuden utilfreds med måden tvangen er foregået på. Endvidere er patienten utilfreds med sin patientrådgiver, og vil meget gerne have besøg af sine pårørende. Patienten vejledes indledningsvis om patientrettighederne i forbindelse med tvang i psykiatrien, og patientvejlederen tilbyder at kontakte afdelingen og videreformidle patientens oplevelse af tvangen, samt patientens ønske om at få en anden patientrådgiver og om at se sine pårørende. Det vil patienten gerne tage imod. Patientvejlederen har en dialog med afdelingen. Afdelingen vil herefter se på muligheden for at patienten får en anden patientrådgiver, og de vil tale med patienten om besøg. Patientvejlederen vender tilbage til patienten og fortæller om samtalen med afdelingen, herunder at patientens oplevelse af tvangen er videreformidlet og at afdelingen har oplyst, at patientens kontaktperson vil tale med patienten om besøg og om muligheden for en evt. anden patientrådgiver. Patienten virker umiddelbart beroliget af samtalen.

En patient er henvist fra sin praktiserende læge til et offentligt hospital grundet smerter i knæet. Efter afsluttet udredning er det besluttet, at patienten skal have indsat en knæprotese. Patienten har modtaget et indkaldelsesbrev med oplysning om tid for behandling, og heraf fremgår det, at der er mere end to måneders ventetid på behandlingen. Patienten kontakter Patientvejledningen og bliver informeret om reglerne for frit og udvidet frit sygehusvalg. I vejledningen indgår oplysninger om ventetider jf. www.mitsygehusvalg.dk, og patienten vejledes samtidig om muligheden for at kontakte regionens Rådgivning om Sygehusvalg, for konkret information om mulighederne ved udvidet frit sygehusvalg og eventuel omvisitering til et privathospital.

Patienten fortæller, at han er i tvivl, da han egentlig gerne vil fastholde sin kontakt til det offentlige hospital, hvor udredningen er foretaget. Patienten har dog også et ønske om at få sin operation hurtigst muligt.

Patienten beslutter sig for at overveje mulighederne et par dage, og patientvejlederen tilbyder, at patienten kan vende tilbage ved behov for yderligere information og vejledning. Patientvejlederen sikrer sig desuden, at patienten har kontaktoplysninger til Rådgivning om Sygehusvalg.

Kategorien Klage og erstatning

Vejledning om klage og erstatning omfatter klagevejledning til Styrelsen for Patientklager (STPK), erstatningskrav til Patienterstatningen herunder ankevejledning, klager til ledelsen for behandlingsstedet, serviceklager til Region Hovedstaden og klagemuligheder inden for tandlægeområdet og kommuner mv. I forbindelse med klagevejledning vil patientvejlederen vurdere, om patienten, eller den pårørende, har brug for praktisk bistand til udformning af klagen eller erstatningskravet.

En pårørende ringer til Patientvejledningen, da hendes far for nyligt er afdøet ved døden kort tid efter en operation for galdesten, hvor der tilstødte komplikationer. Under operationen gik der hul på tarmen, og der kom tarmindehold i bughulen. Der blev ikke fundet galdesten under operationen. Den pårørende er utryk ved forløbet, og stiller spørgsmål ved, om patienten var korrekt diagnosticeret inden operationen.

Patientvejlederen vejleder om mulighed for at tage kontakt til afdelingsledelsen mhp. en gennemgang og en dialog omkring forløbet. Efter den pårørendes ønske skaber patientvejlederen kontakt mellem afdelingsledelsen og den pårørende. Den pårørende vil vende tilbage til Patientvejledningen, hvis han får brug for yderligere information om klage og erstatningsmuligheder.

En Patient ringer for at få vejledning om erstatning i forbindelse med forsinket tilbud om mammografiscreening. Kvinden oplyser, at hun er indkaldt til screening med et interval på 2 år og 9 måneder. Derudover, at hun er informeret af regionen om, at screeningsundersøgelsen er forsinket grundet ressourcemangel. I forbindelse med den forsinkede screeningsundersøgelse, får kvinden konstateret brystkræft. Patienten vejledes om, at kvinder mellem 50-69 år, har ret til screening for brystkræft hvert andet år samt at regionen er forpligtet til at tilbyde screening for brystkræft med et interval på 2 år +/- 3 måneder jvf. Sundhedslovens § 85.

Patienten vejledes endvidere om, at det følger af klage- og erstatningsloven § 20, stk. 2, at ressourcemangel ikke fritager regionen for ansvar for at gennemføre screeningsundersøgelser for brystkræft, indenfor fristen i sundhedslovens § 85. »Stk. 2. Begrænsninger af erstatningsansvaret i stk. 1, nr. 1, på grund af de i øvrigt givne forhold, som den erfarne specialist handler under, gælder dog ikke i sager om manglende overholdelse af sundhedslovens §§ 85-85 b.«

Kategorien Patientforløb

Registreringen i "Patientforløb" omhandler vejledning om hvor en behandling kan tilbydes, fx på hospitaler, i praksis, på genoptræningscenter, i hjemmeplejen, i psykiatrien mv. Af anden vejledning indenfor denne kategori kan nævnes ventetider på undersøgelse og behandling, optagerområder samt visitationsretningslinjer.

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

En patient kontakter patientvejledningen, da hun går til udredning på en hukommelsesklinik. Patienten forklarer, at hun er udfordret på sine kognitive evner. Hun har prøvet selv at løse situationen, men har nu brug for hjælp. Patienten fortæller, at hun ud over udredning på hukommelsesklinikken, er henvist til udredning for søvnapnø. Grundet lang ventetid på udredning, er hun viderehenvist til et privathospital, direkte fra afdelingen. Kvinden ønsker ikke at gøre brug af dette tilbud, da hun føler sig mest tryk ved at blive behandlet på sit bopælshospital. Patienten kontakter bopælshospital, for at få lov til at blive der. Patienten bliver bedt om at tage kontakt til privathospitalet. Hun kontakter privathospitalet, som beder patienten kontakte bopælshospital. Patienten kan ikke længere finde ud af hvad hun skal gøre.

Patienten vejledes i, at hun har mulighed for at blive tilbagehenvist til bopælshospital, men at der er længere ventetid på udredning end hvad privathospitalet kan tilbyde. Patientvejlederen hjælper med den administrative gang i forhold til at få henvisningen tilbage til bopælshospital, ved at tage kontakt til privathospitalet og afdelingen på bopælshospital.

En patient har været hos egen læge grundet oplevelsen af senfølger efter Corona. Patienten kontakter patientvejledningen, fordi patienten ikke er blevet indkaldt til undersøgelse, selvom patienten mener, at egen læge har henvist hende til en senfølgelig klinik. Patienten oplyser, at hun har en række forskelligartede gener, at de alle er følger efter et svært Corona-forløb, og at hun har svært ved at finde rundt i, hvad der foregår i forhold til udredningen. Indledningsvis vejledes patienten om strukturen på, hvordan senfølger udredes i regionen, samt hvilke rettigheder, der knytter sig til udredning. Patienten samtykker til, at der tages kontakt til visitationen. Det oplyses her, at henvisningen er modtaget og sendt til det speciale, som skal se på de pågældende gener. Visitationen oplyser tillige, at der alene er skrevet enkelte senfølger på henvisningen i forhold til det, patient har oplyst. Det skaber uro hos patienten, da hun får forklaret samtalen med visitationen. Patienten oplyses om, at patientvejledningen ikke kan give sundhedsfaglig vejledning og derfor ikke kan vurdere, om der skulle have været skrevet mere på henvisningen. Patienten vejledes om at kontakte egen læge igen, med henblik på at få svar på sine spørgsmål i forhold til henvisningen. Patienten vejledes om, at den lægefaglige vurdering ligger til grund for en henvisning - efter en længere samtale er patienten indstillet på at kontakte egen læge, og vil ringe tilbage til Patientvejledningen ved yderligere spørgsmål til visitation eller udredning.

Kategorien Henvendelse til sundhedsfagligt personale

Henvendelserne er typisk situationer, hvor patienten har konkrete spørgsmål til behandlingen, patientforløbet eller forværring af sygdom mv.

Patientvejledningen har 1.384 gange kontaktet en afdeling eller andre, på baggrund af en henvendelse fra en patient. Kontakt til en afdeling udspringer som nævnt oftest af patienters ubesvarede spørgsmål i relation til deres behandling, fx situationer, hvor der er opstået uklarhed eller tvivl om, eller utilfredshed med, et behandlingsforløb. Patientvejledningen kan i den forbindelse have en medierende rolle og kan foranledige, at der bliver skabt dialog mellem patienten og afdelingen, - i andre tilfælde, hjælpe patienten med at få klarhed over behandlingsforløbet. Patientvejlederen vurderer altid, om patienten selv kan tage kontakten til afdelingen, eller om patientvejlederen, efter aftale med patienten, tager kontakten.

Kategorien Andet

Henvendelser i denne kategori omhandler vejledning som patientvejlederne yder, som ikke kan kategoriseres i de øvrige nævnte emner, og er altså emner der ikke føres statistik på. Disse henvendelser håndteres på lige fod med øvrige henvendelser, så patienter, pårørende og borgere bliver vejledt og hjulpet godt videre, uanset årsagen til deres henvendelse.

Kategorien Nationalt kontaktpunkt (NK)

Beskrives i afsnit 6 om patientmobilitet.

Kategorien Utilsigtede hændelser (UTH)

Der er givet vejledning om muligheden for at rapportere en utilsigtet hændelse i alt 426 gange i 2022. Ofte følger dette, når der gives vejledning om klagemuligheder. Når Patientvejledningen er i kontakt med patienter, hvor der kan være tale om en utilsigtet hændelse, vejledes der således om muligheden for at rapportere en utilsigtet hændelse, og ligesom ved den øvrige klagevejledning, tilbydes der bistand til selve rapporteringen, såfremt det vurderes, at der er behov for det. Det er ikke i alle tilfælde, at vejledning om rapportering af en utilsigtet hændelse fører til en rapportering, - det afhænger af, hvad patienten eller den pårørende ønsker.

En patient er kommet til skade med hånden på sit arbejde. Patienten bliver tilset på skadestuen, hvor lægen sætter tommelfingeren på plads og hånden bliver syet. Patienten spørger ind til, om han ikke bør røntgenfotograferes, men lægen vurderer at det ikke er nødvendigt. Patienten bliver sendt hjem med smertestillende, skinne og kontrol hos egen læge efter 10 dage.

Efter at patienten er kommet hjem, kontakter han først akutmodtagelsen og derefter egen læge, da han ikke forstår, hvorfor smerterne ikke aftager. Patienten får gentagne gange at vide, at det er helt normalt med smerter og at der kan gå tid før de fortager sig. Efter nogle uger tager smerterne til, og patienten henvender sig igen i akutmodtagelsen. Hans fingre er blevet følelsesløse og misfarvede, og han er bekymret. Patienten bliver undersøgt og røntgenfotograferet, hvorved man finder, at der er et overset brud. Patienten fik ingen efterfølgende mén, men vejledes af patientvejlederen om muligheden for at klage over behandlingen til Styrelsen for Patientklager eller til afdelingsledelsen. Patienten vejledes desuden i muligheden for at rapportere en utilsigtet hændelse mhp. læring.

En datter til en indlagt ældre dement far, kontakter Patientvejledningen. Faderen er opereret i hoften og får smertestillende medicin. Faren er selv stået ud af sengen om aftenen, da han skulle på toilettet. Han faldt på badeværelsesgulvet og brækkede hoften igen. Patienten skal gennemgå endnu en operation, og dermed et endnu længere sygdoms- og genoptræningsforløb. Datteren er uforstående overfor, hvorfor hendes far ikke er blev tættere overvåget, da han både er dement, ældre, svag og får smertestillende medicin. Datteren vejledes i muligheden for at rapportere en utilsigtet hændelse mhp. læring, og vejledes om muligheden for at tale med afdelingssygeplejersken om hvorvidt der er nogle forebyggende tiltag, som kunne iværksættes. Da patienten har pådraget sig en skade under indlæggelsen, vejledes i muligheden for anmeldelse til Patienterstatningen.

Kategorien Elektroniske sundhedsdata

Vejledningen i denne kategori omfatter spørgsmål til oplysninger i Sundhedsplatformen, ”Min Sundhedsplatform”, Min sundhedsjournal på Sundhed.dk og andre elektroniske løsninger. Henvendelserne omhandler spørgsmål om adgang til specifikke oplysninger, logoplysninger, privatmarkering, fuldmagter mv. Patientvejlederen vejleder om de tekniske løsninger, eller henviser til eksisterende supportløsninger. Ligesom i mange andre henvendelser, kan nogle spørgsmål føre til at patientvejlederen må undersøge sagen, kontakte relevante afdelinger eller instanser, og herefter vende tilbage til patienten eller den pårørende med information og vejledning.

En patient skriver til patientvejledningen. Patienten har for måneder tilbage været indlagt via psykiatrisk skadestue og opdager ved et tilfælde i hendes sundhedsjournal, at en person som patienten ikke kender, men som arbejder på akutmodtagelsen, gentagne gange har været logget på hendes journal. Patienten er bekymret og ønsker at få undersøgt om dette opslag er berettiget, da hun ikke kan genkende sundhedspersonen, og forløbet angiveligt skulle være afsluttet.

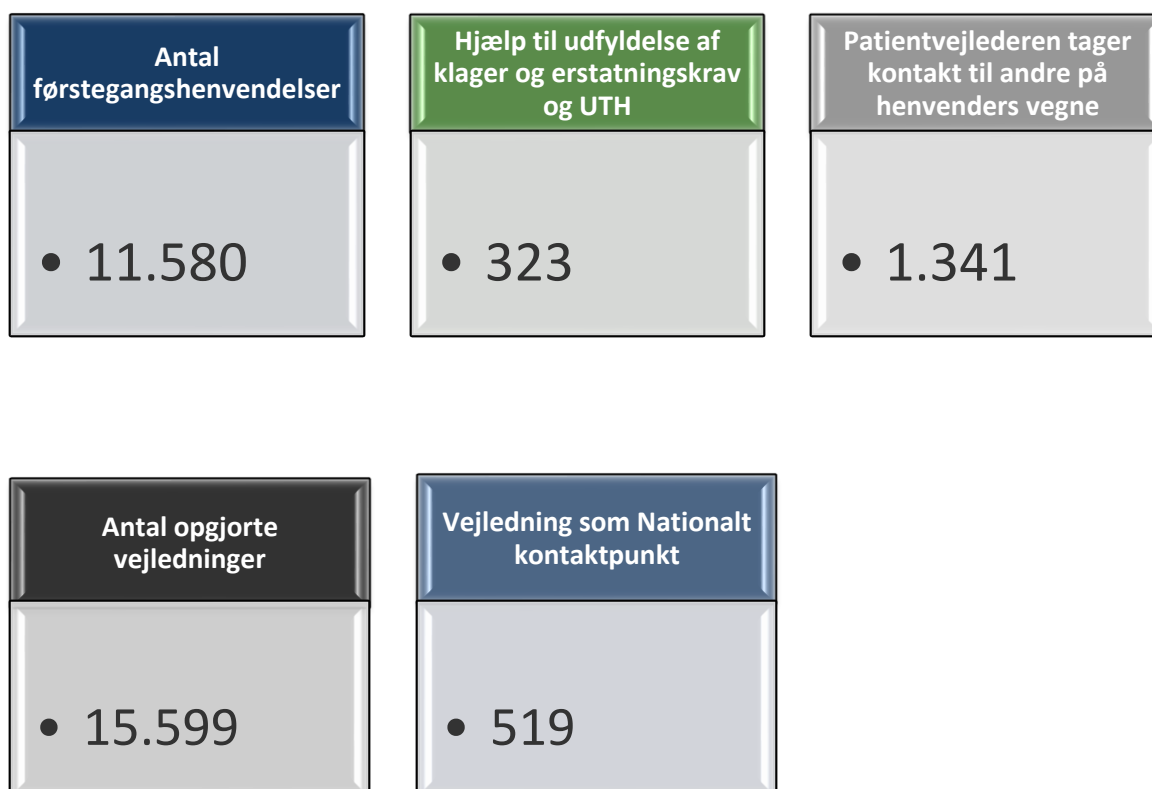
Patienten vejledes i at opslag i patientjournaler kan være fuld berettiget, selvom man er afsluttet, og at det ikke behøver at være brud på reglerne om indhentning af helbredsoplysninger. I første omgang vejledes patienten i at kontakte ledelsen på det sted, hvor opslaget er foretaget, og hvis det fortsat giver anledning til bekymring, vejledes patienten i muligheden for også at indgive en klage til Styrelsen for Patientklager på mistanke om uberettiget opslag i patientjournalen.

Kategorien Anden juridisk vejledning

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

5.5 Formidling og kontakt

Opsummering af centrale formidlings- og kontakt-tal



6. Patientmobilitet

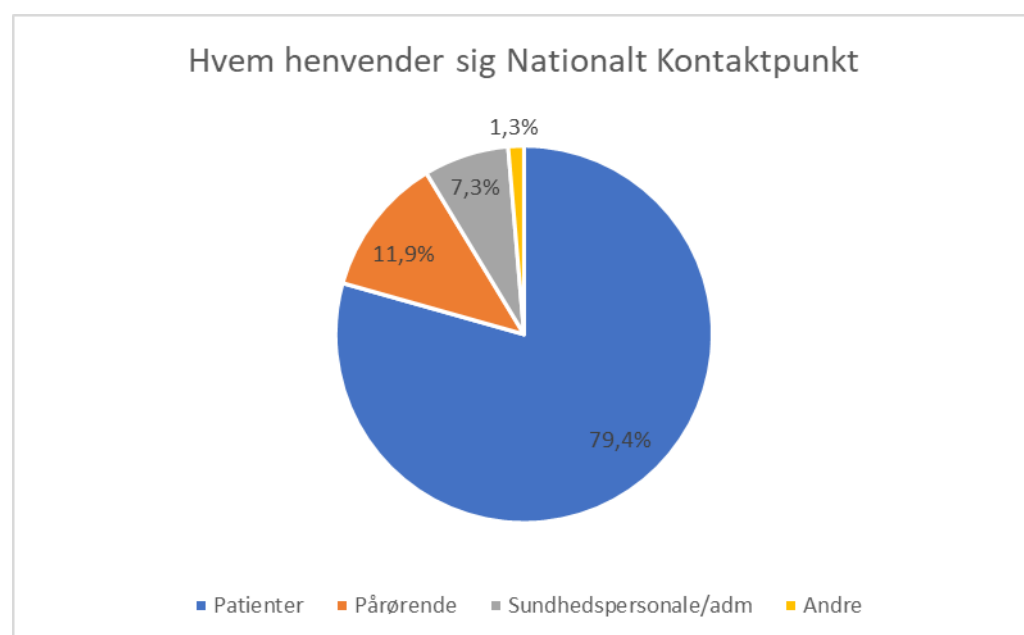
Patientmobilitetsdirektivet er en del af dansk lovgivning. I direktivet er det fastsat, at hvert medlemsland skal have et Nationalt Kontaktpunkt. I Danmark er der et koordinerende Nationalt Kontaktpunkt samt regionale Nationale Kontaktpunkter i hver af de fem regioner. Styrelsen for Patientsikkerhed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

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

Antallet af henvendelser til det regionale Nationale Kontaktpunkt i Region Hovedstaden, var i 2022 i alt 519. Dette er et fald i forhold til året før, hvor der var 644 henvendelser. Forklaringen skal findes i, at der i 2021 var et større antal henvendelser fra turister som opholdt sig i Danmark i under COVID-19-pandemien, samt fra grænsegængere og pensionister med bopæl i andet EU-land, som ønskede vejledning om deres muligheder for COVID-19-vaccination i Danmark.

Som det ses af figur 7, er det oftest patienten selv der henvender sig til regionens Nationale Kontaktpunkt. Kun hver femte henvendelse kommer fra en pårørende eller fra personale.

Figur 7



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

Figur 8

Vejledningsområder i det Nationale Kontaktpunkt	Antal
Rettigheder efter direktivet	386
Rettigheder efter forordning	468
I alt	519

Som det fremgår af figur, blev der i 386 tilfælde vejledt om rettigheder efter patientmobilitetsdirektivet, og i 468 tilfælde vejledt om rettigheder efter forordningen i 2022.

Foruden henvendelserne til Det Nationale Kontaktpunkt, modtager Patientvejledningen også henvendelser fra borgere sikret her i landet, som ønsker behandling i udlandet efter sundhedslovens regler om blandt andet højt specialiseret behandling i udlandet, og fra personer der er sikret i 3. land og som ønsker behandling her i landet.

En patient kontakter patientvejledningen grundet lang ventetid på tilbagelægning af stomi. Patienten har ventet længe på denne operation og er af mave-tarm afdelingen blevet oplyst, at der desværre er meget lang ventetid, grundet problemer med kapaciteten. Patienten lider af en kronisk sygdom. Det vil derfor være hensigtsmæssigt at få lagt stomien tilbage, mens der er ro på den kroniske lidelse. Patienten vejledes om reglerne om det frie sygehusvalg til andre offentlige hospitaler, men oplyses samtidig om, at de fleste offentlige hospitaler har samme udfordringer med kapaciteten. Patienten vejledes om reglerne for planlagt behandling i andet EU-land, herunder hans mulighed for at søge forhåndsgodkendelse til planlagt sygehusbehandling. Patienten får tilsendt relevant information om reglerne for behandling i andre EU-lande, samt om proceduren for ansøgning.

Patienten vender senere tilbage til patientvejledningen og fortæller, at regionen godkendte betaling for behandlingen i Spanien og at alt gik godt.

En patient fra Belgien kontakter patientvejledningen, da han skal på et længere ferieophold i Danmark. Patienten har en kronisk lidelse, der gør, at han under sit ophold i Danmark har brug for behandling. Patienten ved ikke, hvordan han skal gribe det an. Patientvejledningen vejleder i, at såfremt patienten har et gyldigt EU-sygesikringskort, så giver det ret til nødvendig behandling under midlertidigt ophold i Danmark.

Patientvejledningen hjælper herefter med at afklare hvilket hospital og afdeling, der skal være behjælpelig med at give behandlingen. Patientvejledningen kontakter hospitalsafdelingen og hjælper med kontakten mellem afdeling og patient, således at de praktiske omstændigheder bliver håndteret mest hensigtsmæssigt.

7. Kompetenceudvikling og aktiviteter

Faglig udvikling

Den løbende faglige udvikling hos patientvejlederne vægtes højt.

I 2022 blev det igen muligt at deltage i faglige kurser og uddannelse. Tre patientvejledere deltog i et kursus med titlen ”Undgå udbrændthed i arbejdet med psykisk belastede borgere”.

Én patientvejleder gennemførte en uddannelse som sorgvejleder, omhandlende reaktioner i sorg og krise. Udbyttet af begge dele var nye indsigter og redskaber til bedre til at forstå og håndtere de svære samtaler, som er en del af patientvejledernes hverdag.

Én patientvejleder er undervejs i uddannelsen Master of Public Health, med særligt fokus på forebyggelse, folkesundhedsvidenskab og sundhedsplanlægning. Uddannelsen udbydes på Københavns Universitet ved Institut for Folkesundhedsvidenskab. Følgende moduler blev gennemført i 2022: ”Forebyggelse og Sundhedsfremme” samt ”Epidemiologi og Biostatistik”.

Endelig har en patientvejleder gennemført Sundhedsret på det Juridiske Fakultet under Københavns Universitet.

Patientvejlederseminar

I 2022 blev det igen muligt at afholde det årlige Patientvejlederseminar for landets patientvejledere. De fem regioner skiftes til at arrangere og afholde et todages seminar, og i 2022 var Region Nordjylland værter.

Seminarets faglige fokus var ”Ulighed i sundhedsvæsenet”, hvor repræsentanter fra forskellige relevante institutioner og behandlingssteder i hele landet, indenfor såvel somatikken som det psykiatriske område, holdt oplæg. Desuden var Styrelsen for Patientsikkerhed og det sundhedspolitiske område repræsenteret.

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

I 2023 vil Region Syddanmark være vært for det årlige patientvejlederseminar.

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 Styrelsen for Patientklager, Styrelsen for Patientsikkerhed, International Sygesikring samt i Region Hovedstadens Juridiske Netværk. Derudover deltager patientvejlederne i ad hoc møder hos Region Hovedstadens Psykiatri, regionens Enhed for Kvalitet, Forskning og Patientsikkerhed samt med regionens Center for IT, Medico og Telefoni. Sidstnævnte med særligt fokus på elektroniske sundhedsjournaler.

Patientvejlederne bliver brugt som undervisere eller oplægsholdere, både om selve patientvejlederfunktionen, men også til emner indenfor til den vejledning patientvejlederne yder, som patientrettigheder, klage- og erstatningsmuligheder samt den svære samtale.

Tillid, åbenhed, helhedssyn og professionalisme

I Center for Sundhed er der fokus på regionens værdier: Tillid, åbenhed, helhedssyn og professionalisme. Værdierne skal blandt andet bidrage til mulighed for debat, deling af viden og kreative løsninger til gavn for kollegaer og samarbejdet på tværs.

Det forstærkede samarbejde med regionens centrale administration, som opstod i kølvandet på COVID-19, er fortsat i 2022. Det har givet et mere indgående kendskab til de forskellige enheders viden og funktioner, som patientvejlederne kan anvende i det fremtidige samarbejde med kolleger i regionen og i information og vejledning af regionens borgere.

Besøg på afdelingerne på hospitalerne

For at sikre at afdelingsledelser og personale kender til patientvejlederfunktionen, og for at tilgodese en løbende dialog og samarbejde i forhold til de patienter og pårørende som henvender sig til patientvejlederne, tilbydes nye afdelingsledelser besøg af de patientvejledere som er tilknyttet hospitalsenheden. Derudover inviterer hospitalsafdelinger desuden patientvejlederne ud i klinikken for at holde oplæg eller for undervisning.

Region Hovedstadens årlige Store Praksisdag

Store Praksisdag afholdes én gang om året, og Patientvejledningen er repræsenteret med en stand på dagen. De praktiserende læger har her mulighed for at høre om patientvejlederfunktionen og om den information og vejledning, der tilbydes patienter og pårørende, såvel som lægerne selv.

Desuden deltager patientvejlederne i fællesmøder for praktiserende læger og områdepitalet i eget lokalområde, fx Praksis SYD, som afholdes på Amager- Hvidovre Hospital. Her er emnerne viden indenfor sundhedsfaglige områder, samt samarbejdet mellem primær og sekundær sektor om fx henvisninger.

8. Forventninger til året 2023 i Patientvejledningen

I 2022 skete der en tilbagevenden til den fysiske arbejdsplads og det fysiske møde med patienter, pårørende og samarbejdspartnere. I 2023 fortsætter arbejdet med kerneopgaven, som stadig er at yde information og vejledning af høj kvalitet til regionens patienter, pårørende og andre, der henvender sig. Erfaringerne med virtuelle møder, hjemmearbejde, mv. indgår i det videre arbejde med patientvejlederfunktionen i regionen. Det forventes, at patientvejlederne i 2023 vil forsætte udviklingen henimod flere digitale tilbud, herunder tilbud om online patientvejledning for patienter, der har svært ved fysisk at møde frem.

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 besøger afdelinger og relevante nøglepersoner på hospitalerne.

I 2019 blev der etableret fælles telefonsystem, som understøttede en høj og ensartet tilgængelighed hos regionens 10 patientvejledere. Patientvejledningen ønsker at modernisere det eksisterende telefonsystem, med det formål at skabe forbedringer for patienter og pårørende. I praksis har hver patientvejleder fortsat deres eget telefonnummer, så patienter vælger fortsat at ringe til et konkret hospital, men med det nye system har patienten, såfremt patientvejlederen er optaget, mulighed for at indtale en besked for at få kontakt til den bestemte patientvejleder, eller trykke sig videre i systemet og tale med en anden patientvejleder – dette uden at patienten må ringe op på ny.

Som konsekvens af at patientvejlederne i længere perioder af 2020 og 2021 har arbejdet hjemmefra, har der i perioder i disse år alene været mobiltelefoner til patientvejledernes rådighed. Hvis en patientvejleder 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, og det ligeledes være muligt at henvise til en kollega.

Der er et ønske om i 2023 at gøre telefonsystemet fra 2019 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 vil blive taget i brug i første halvdel af 2023.