

Region Hovedstaden

Center for Sundhed

REGION

Årsberetning 2023

Patientvejledningen

Enhed for Patientvejledning og Sygehusvalg

Indholdsfortegnelse

1. Indledning.....	3
2. Opgaver og funktion.....	3
3. Organisering	4
4. Særligt om året 2023.....	6
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.....	20
6. Patientmobilitet	20
7. Kompetenceudvikling og aktiviteter.....	23
8. Forventninger til året 2024 i Patientvejledningen	25

1. Indledning

Her følger årsberetningen 2023 fra Patientvejledningen i Region Hovedstaden. Regionen skal ifølge sundhedslovens § 51 udarbejde en årsberetning for virksomheden. Årsberetningen indsendes til Indenrigs- og Sundhedsministeriet til orientering, ligesom Region Hovedstadens sundhedsudvalg får forelagt årsberetningen.

2. Opgaver og funktion

Det følger af sundhedsloven, at regionerne er 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, for indlagte og ambulante patienter, psykiatri, primærsektor og kommunesamarbejde, som i overgangene mellem disse.

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

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

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

3. Organisering

Region Hovedstaden har et befolkningstal på 1.910.395¹ fordelt på 29 kommuner. Region Hovedstadens Psykiatri består af ét hospital, men er geografisk fordelt over hele regionen og består af 8 psykiatriske centre, ét børne- og ungdomspsykiatrisk center, samt en fælles stabsfunktion. Regionen driver somatisk hospitalsvirksomhed på 11 lokaliteter, som siden 1. januar 2015 er fordelt således over regionens geografiske område:

¹ Kilde: Danmarks Statistik 2023, 4. kvartal



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

Patientvejledningen er 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, hvor det er nemt at danne sig et overblik over Patientvejledningens funktion og specifikke kontaktoplysninger. Organiseringen har været gældende siden dannelsen af regionen i 2007, og blev 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 2023

Telefonsystem

Patientvejledningens nye og mere fleksible telefonsystem blev taget i brug i 2023. I praksis har hver patientvejleder fortsat eget telefonnummer, så patienter ringer til et konkret hospital. Men med det nye system har patienten, hvis patientvejlederen er optaget, mulighed for at indtale en besked for at få kontakt til patientvejlederen på det konkrete hospital, eller trykke sig videre i systemet og tale med den først ledige patientvejleder. Dette sker uden at patienten behøver at ringe op på ny. Patientvejledningens servicemål er, at patienten får kontakt til en patientvejleder samme dag eller førstkommende hverdag, uanset om patienten henvender sig telefonisk eller pr. mail.

Ny kontaktmulighed

Patientvejledningens kerneopgave med at yde information og vejledning til regionens patienter, pårørende m.fl., enten ved telefonsamtaler, pr. mail eller ved fysiske møder, er blevet suppleret med muligheden for virtuelle møder. Det betyder, at der kan tilbydes virtuel vejledning til patienter, som har svært ved at møde fysisk frem.

Elektronisk registreringssystem

I samarbejde med Region Hovedstadens sekretariat i Center for Sundhed, blev der i 2023 udviklet et registreringsskema i regionens administrative sagsbehandlingssystem Work Zone. Skemaet er til brug for den daglige registrering af henvendelser i Patientvejledningen og anvendes blandt andet til statistik i Patientvejledningens årsberetning. Den nye registreringsmetode blev taget i brug i januar 2024.

Faglig leder i Patientvejledningen

For at understøtte Patientvejledningens høje faglige- og serviceniveau, fik Patientvejledningen i 2023 egen faglig leder. At Patientvejledningen har egen faglig leder, sikrer samtidig et godt arbejdsmiljø på tværs i gruppen.

Vaccinationer

Vaccinationsindsatsen for influenza og Covid-19 til regionens borgere blev i 2023 varetaget af Region Hovedstaden. I den forbindelse blev der i Region Hovedstaden, i regi af Enhed for Patientvejledning og Sygehusvalg, oprettet et Callcenter til hjælp for borgere over 65-årige, som var fritaget digital post, ikke havde MitID eller af andre årsager havde behov for hjælp til booking af vaccinationstid.

I Patientvejledningen affødte vaccinationsindsatsen henvendelser fra borgere under 65 år, som søgte information og vejledning i relation til Covid-19-vaccination, særligt i forbindelse med rejser til udlandet, studierejser til udlandet mv.

Maksimale ventetider for kræftpatienter

Der var i 2023 et øget politisk fokus på overholdelse af patientrettighederne hos kræftpatienter, herunder monitorering af ventetider. Det betød også et øget fokus på Patientvejledningens funktion med information og vejledning af patienter, som blev henvist til udredning og behandling for kræft. I Patientvejledningen blev der, som også forud for det øgede politiske fokus, givet udførlig information og vejledning om rettighederne til denne patientgruppe, herunder særligt de maksimale ventetider, ventetider ifølge kræftpakker, retten til hurtig udredning, til frit og udvidet frit sygehusvalg.

Hjælpemidler og behandlingsredskaber

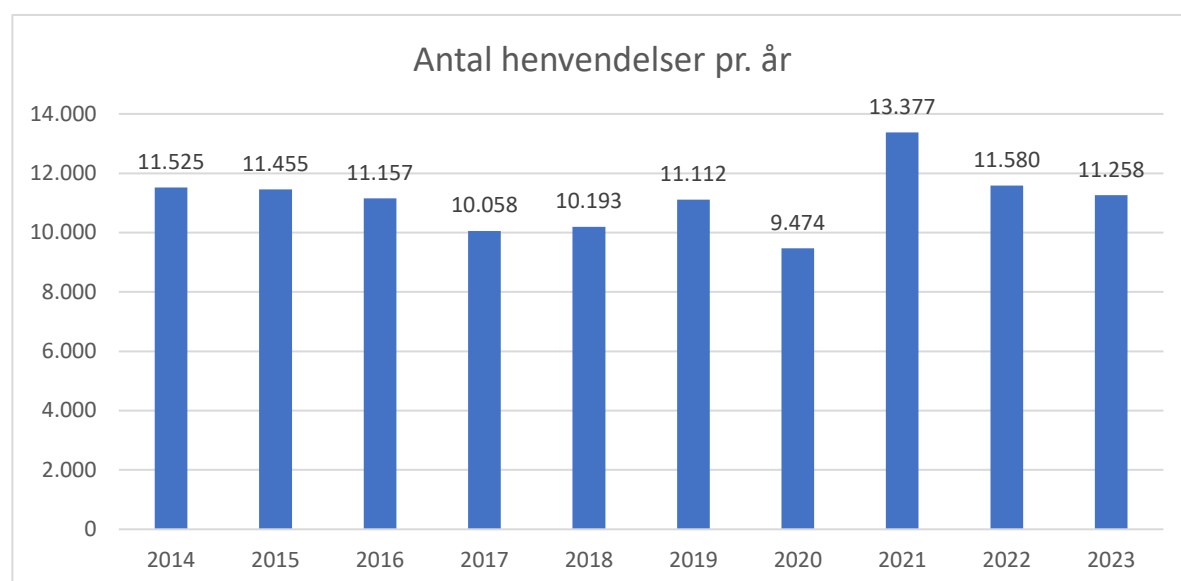
Ankestyrelsen offentliggjorde den 26. august 2022 en principmeddelelse vedrørende kommunernes bevilling af kompressionsstrømper (Principmeddelelse 20-22). Afgørelsen har bevirket henvendelser til Patientvejledningen fra patienter, som har oplevet, at deres hidtidige bevilling fra kommunen er ophørt. Problemstillingen handler om placering af ansvaret for bevilling, - enten som et hjælpemiddel fra kommunen eller som et behandlingsredskab, som skal udleveres af regionen. Flere patienter har ikke haft et aktivt forløb på en hospitalsafdeling, og har derfor været i den situation, at de har måttet kontakte deres praktiserende læge for henvisning til et hospital, alene for en sådan vurdering.

5. Aktivitet

5.1 Antal henvendelser

Som det fremgår af figur 1, har antallet af førstegangshenvendelser til Patientvejledningen varieret over årene. Efter udsving i 2020 og 2021 som følge af forhold vedrørende COVID-19, fra det laveste antal henvendelser i flere år i 2020 til det højeste i 2021, er antallet af henvendelser igen på et niveau som i 2014 til 2019, dvs. imellem 11.000 og 11.500 henvendelser, og ligger i 2023 på 11.258.

Figur 1

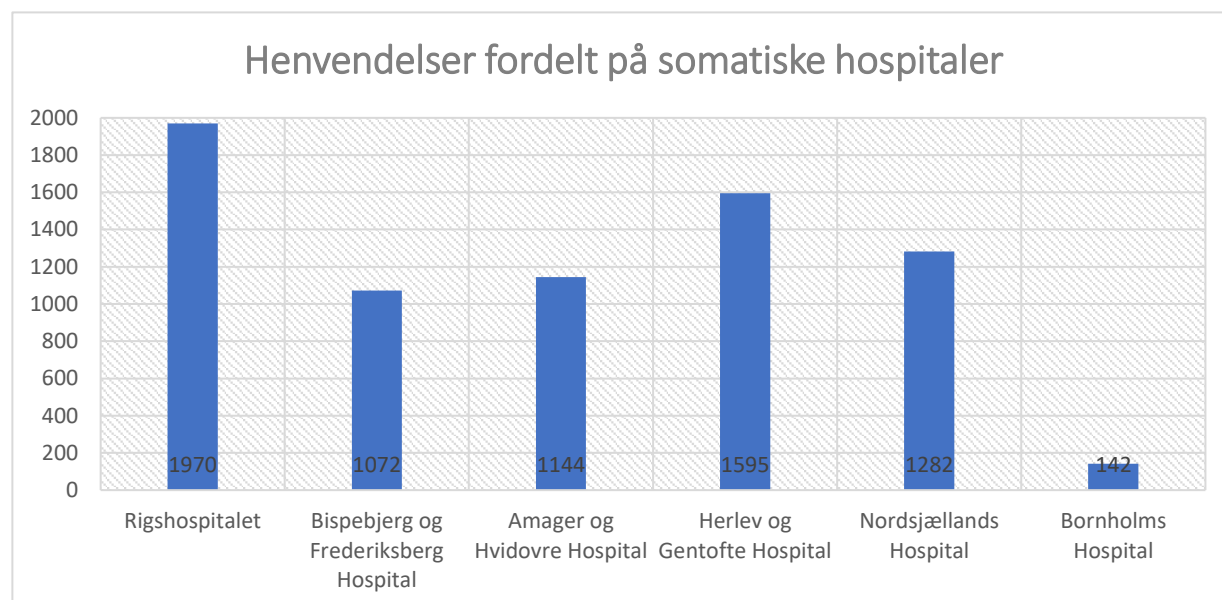


Udover henvendelser til Patientvejledningen, håndterer regionen også et stort antal patienthenvendelser, hvor der er ønske om omvisitering til samarbejds- og aftalehospitalet, grundet ventetid på regionens egne hospitaler. Denne opgave varetages som tidligere nævnt af Rådgivning om Sygehusvalg, som, efter reglerne om ret til hurtig udredning og ret til udvidet frit sygehusvalg, forestår praktikken med omvisitering til samarbejds- og aftalehospitalet. Dette betød, at der i 2023 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 2023 vedrørende regionens egne somatiske hospitaler, og fordelingen blandt de seks hospitalsenheder. To ud af tre af det samlede antal henvendelser omhandler regionens egne somatiske hospitaler, hvilket er på niveau med sidste år og en lidt større andel end tidligere.

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

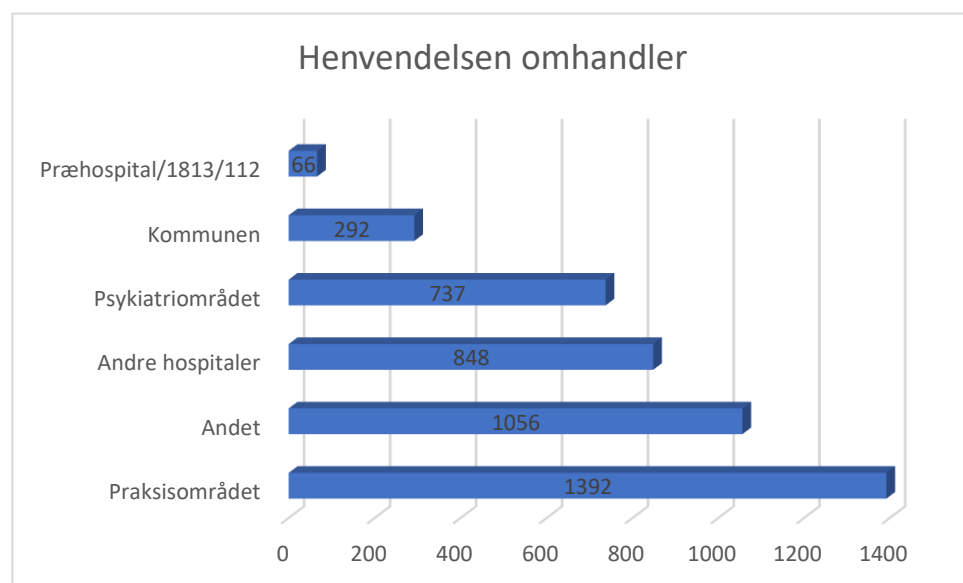
Udover henvendelser som omhandler regionens somatiske hospitaler, varetager Patientvejledningen også vejlederrollen i forhold til andre institutioner og aktører. Siden 2020 er der sket en stigning i henvendelser indenfor alle områder.

Figur 3 viser at Patientvejledningen har en del henvendelser vedrørende praksisområdet (1.392) og psykiatrien (732). Der ses en betragtelig stigning i henvendelser vedrørende psykiatrien sammenholdt med 2022 på omkring 100 ekstra henvendelser. 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 (1.056) 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.

Figur 3

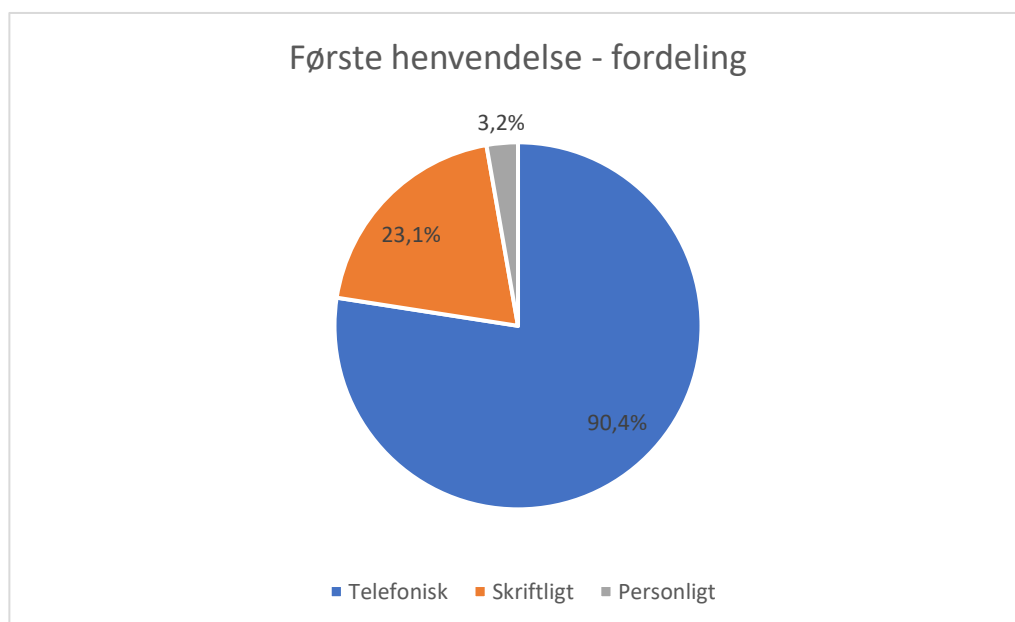


5.2 Kontakt med henvender

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, hvor der gives praktisk bistand til at klage eller søge erstatning. Der kan som nævnt også være tale om virtuelle møder. Skriftlig kontakt er oftest via mail, - enkelte patienter og pårørende har dog fortsat behov for, eller ønske om, at få tilsendt fysisk post. Endelig er der patienter eller pårørende, som enten henvender sig personligt uden forudgående aftale, eller som har aftalt et møde med en patientvejleder på et kontor på et af hospitalerne.

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

Figur 4

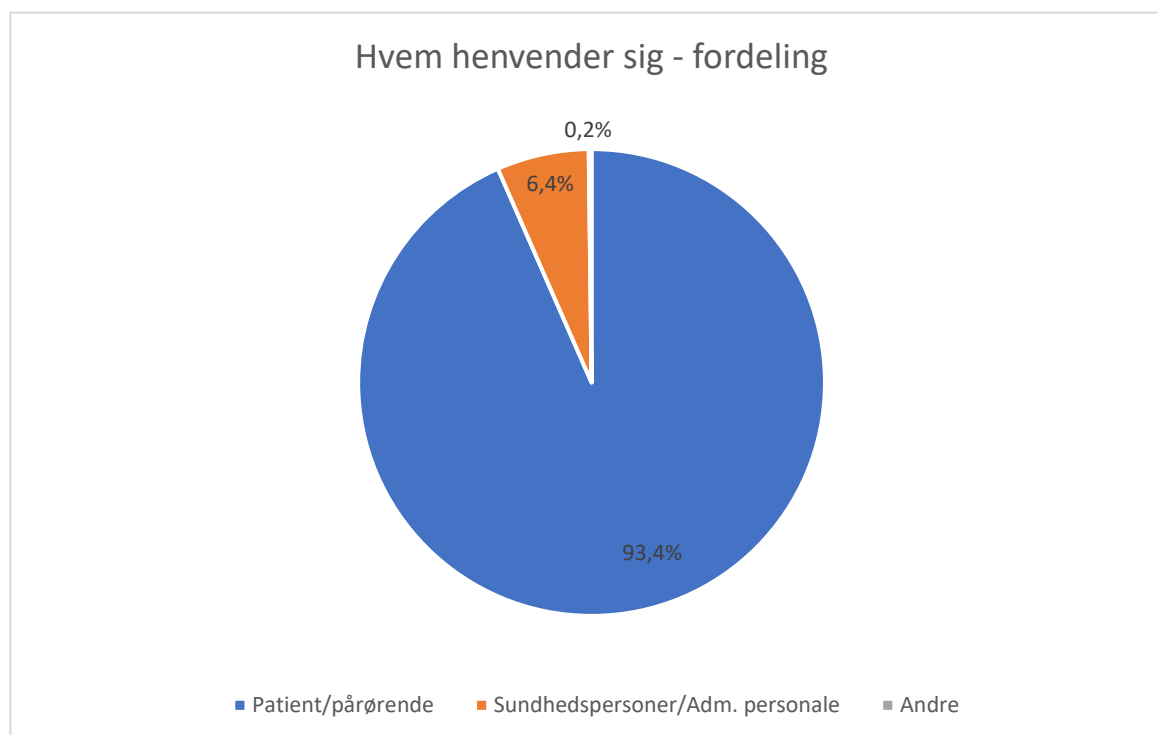


I 2023 havde Patientvejledningen 360 henvendelser hvor patienter eller pårørende henvendte sig personligt, eller hvor der blev afholdt et møde med patienten eller de pårørende, enten på Patientvejlederens kontor eller på en afdeling. Antallet af fysiske møder er i stigning. De personlige henvendelser/kontakter viser styrken ved patientvejledernes placering på hospitalerne, som giver patienter og pårørende en let tilgang til en patientvejleder i nærområdet. Ved sammenligning med landets øvrige regioner, ligger Patientvejledningen i Region Hovedstaden fortsat signifikant højere hvad angår antallet af personlige henvendelser/kontakter.

5.3 Hvem henvender sig til Patientvejledningen

Figur 5 viser hvem der i 2023 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 kun 0,2 %, og dækker blandt andet journalister, studerende af forskellig karakter, patientforeninger samt henvendelser, hvor henvenderens relation ikke oplyses.

5.4 Patientvejlederen vejleder om

Årets 11.258 henvendelser kategoriseres ved registrering indenfor de områder som patientvejlederne vejleder indenfor. Det skal nævnes, at én henvendelse kan føre til vejledning,

og dermed registrering, indenfor flere kategorier. 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
Patientrettigheder	5.534
Klage og erstatning	3.123
Patientforløb	2.664
Henvendelse til sundhedsfagligt personale	1.568
Andet	1.071
NK	497
Elektroniske sundhedsdata	475
UTH	445
Andre juridiske områder	182
I alt	11.258

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

Kategorien Patientrettigheder

En stor del af vejledningen om patientrettigheder omhandler frit og udvidet frit sygehusvalg, maksimale ventetider og ret til hurtig udredning. En del henvendelser i 2023 omhandlede lange ventetider og aflyste operationer. Af anden vejledning indenfor patientrettighedsområdet kan nævnes reglerne for journalføring, aktindsigt, befordring, genoptræning samt regler om tvang indenfor psykiatrien mv.



Case Reglerne om maksimale ventetider

En patient henvender sig i patientvejledningen, og spørger til reglerne om de maksimale ventetider. Patienten er på baggrund af mave-tarm gener, henvist af praktiserende læge til udredning i kræftpakkeforløb. Patienten ringer til patientvejledningen, da han 17 dage efter henvisningen af sendt fra praktiserende læge, ikke har modtaget indkaldelse med dato og tid for påbegyndelse af udredning fra afdelingen.

Patienten vejledes om afdelingens oplysningspligt samt om reglerne om de maksimale ventetider. Derudover tages efter aftale med patienten kontakt til afdelingens forløbskoordinator, som oplyser at henvisningen fra praktiserende læge ved en fejl er blevet glemt. Personalet er selv samme dag blevet opmærksomme på det og har givet patienten en tid

til påbegyndelse af udredning på 18. dagen. Personalet rapporterer episoden med håndtering af henvisningen som en utilsigtet hændelse. Patientvejlederen vejleder i klagemuligheder herunder muligheden for også som patient at rapportere det, som en utilsigtet hændelse. At både patient og afdelingen rapporterer hændelsen, kan give i nogle tilfælde give et bredere billede af hændelsen.

Case Udredningsretten



En ung kvinde kontakter Patientvejledningen, da hun har fået en henvisning fra egen læge til privatpraktiserende speciallæge i mave-tarmsygdomme på grund af nyopståede mavesymptomer, som tager til i styrke. Efter at have dannet sig et overblik over mulige speciallæger på sundhed.dk, har patienten ringet rundt til klinikkerne, men kan tidligst få en tid om 2 måneder. Patienten ønsker at benytte sig af udredningsretten på 30 dage, da hun er bekymret. Patienten vejledes i at henvisning til speciallæge i praksissektoren ikke er omfattet af udredningsretten. Hun anbefales at tage kontakt til sin praktiserende læge igen og oplyse om ventetiderne, samt om forværring af symptomerne. Egen læge kan vurdere om der skal tages kontakt til speciallægen med henblik på fremskyndet tid, eller om symptomerne indikerer at patienten skal henvises til et hospital. I så fald vil patienten være omfattet af udredningsretten.

Kategorien Klage og erstatning

Vejledning om klage og erstatning omfatter klagevejledning til Styrelsen for Patientklager, erstatningskrav til Patienterstatningen, herunder også ankevejledning, klager til ledelsen på 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.

Case Klagemuligheder



Patienten er tidligere opereret i hånden flere gange på samme behandlingssted. Operationerne ligger fire år tilbage. Patienten fortæller videre, at han siden da har haft smerter og problemer med hånden. Ifølge patienten er tilstanden efter operationerne nærmest blevet værre, og patienten har døjet med smerter og nedsat bevægelse i hånden, hvilket har begrænset patienten i hans daglige gøremål. Efter reglerne om frit sygehusvalg har patienten fået en vurdering hos en ortopædkirurg på et andet behandlingssted. Patienten fortæller, at han her er tilbudt en operation, og er stillet i udsigt, at operationen vil forbedre tilstanden i hånden. Patienten har derfor takket ja til operationen og afventer nu denne.

Patienten har en mistanke om, at der er sket fejl i behandlingen på det første sygehus, og ønsker at klage. Patientvejlederen informerer og vejleder om muligheden for at klage direkte til behandlingsstedet eller til Styrelsen for Patientklager. Der informeres desuden om muligheden for dialogsamtale med behandlingsstedet. Patienten beslutter, at han ønsker at klage til Styrelsen for Patientklager. Patienten informeres desuden om Patienterstatningen og patienten spørger, om det er muligt både at klage og søge erstatning, eller om man kun kan søge erstatning hvis man får medhold i klagen. Patientvejlederen informerer om, at der er tale om to af hinanden uafhængige instanser, og at en klage- og en erstatningssag kan forløbe parallelt, hvis patienten har ønske om begge dele.

Grundet problemer med nedsat bevægelse i hånden, beder patienten om praktisk bistand til udfyldelse af skemaer til klage- og erstatningssagen. Der aftales et fysisk møde på patientvejlederens kontor på hospitalet på et tidspunkt, hvor patienten skal til et ambulant besøg i forbindelse med den aktuelle behandling. Ved mødet udfyldes og indsendes klageskema til Styrelsen for Patientklager og anmeldelse til Patienterstatningen. Patienten informeres og vejledes om det videre forløb for klage- og erstatningssagen og tilbydes at vende tilbage, hvis der opstår spørgsmål eller er behov for yderligere praktisk bistand.

Kategorien Patientforløb

Registreringen i "Patientforløb" omhandler ofte information og vejledning om hvor en behandling kan tilbydes, fx på hospitaler, i praksis, på genoptræningscenter, i hjemmeplejen, i psykiatrien mv. Af anden vejledning indenfor denne kategori kan nævnes patientforløb med undersøgelse eller behandling, eventuelt på flere forskellige afdelinger eller behandlingssteder, optageområder, visitationsretningslinjer mv.

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

Case Patientforløb



En patient er grundet lang ventetid på ortopædkirurgisk udredning sendt direkte på samarbejdshospital. På samarbejdshospitalet vurderer lægen, at patienten skal indstilles til

operation og bliver derfor sendt retur til det offentlige hospital med henblik på behandling. Patienten modtager et indkaldelsesbrev, hvor det fremgår, at hun skal til fornyet udredning og røntgen og får først en tid knap to måneder fremme. Patienten er uforstående overfor, at hun skal til ny udredning. Patienten har forsøgt, at få svar fra hospitalsafdelingen. Patienten kontakter derfor patientvejlederen. Patientvejlederen kontakter afdelingen og Rådgivning om Sygehusvalg for at afklare, hvorfor patienten skal til fornyet udredning, om det kan bero på en misforståelse? Patienten kontaktes og informeres om, at der var tale om en misforståelse. Patienten indstilles til behandling, men er ked af den lange ventetid. Der vejledes i, at hospitalet har 60 dage til at behandle patienten fra henvisning er modtaget. Hvis det ikke kan overholdes, har hun ret til at få undersøgt om der er indgået aftaler med privathospitaler omkring behandlingen.



Case Besøg hos patient på afdelingen

En patient indlagt på psykiatrisk afdeling, kontakter patientvejlederen. Patienten har et længere indlæggelsesforløb bag sig og synes, at dialogen er svær med dem, der har behandlingsansvaret og er utilfreds med måden en bestemt tvangsbehandling er foregået på.

Patientvejlederen aftaler besøg med patienten på afdelingen. Kontakten med patienten udmønter sig i flere møder på patientens stue på psykiatrisk afdeling, hvor der er ro til at tale om indlæggelsesforløbet og til at støtte patienten i at få nedskrevet en del spørgsmål og overvejelser, som patienten gerne vil tale med afdelingen om og med den behandlingsansvarlige læge – i forlængelse heraf er der mulighed for at give vejledning om rettigheder i forhold tvang i psykiatrien og de klagemuligheder, der findes.

Det er særdeles konstruktivt, at der er mulighed for at tage disse møder hurtigt i forlængelse af, at patienten kontakter patientvejledningen og dermed gribe situationen hurtigt samt mulighed for at skabe den ro og plads, som det personlige møde giver rammen for i en vejledningssituation, som denne. Havde patienten været indlagt under tvang, havde patienten haft tilknyttet en Patientrådgiver, som havde haft til opgave at hjælpe patienten.

Kategorien Henvendelse til sundhedsfagligt personale

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

Patientvejledningen har 1.568 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.

Case Praksis

En patient har igennem 3 år fået udskrevet ADHD medicin via egen læge efter at være blevet udredt og sat i behandling af en privatpraktiserende psykiater. Egen læge har modtaget brev fra Styrelsen for Patientsikkerhed, som beder om, at der bliver udarbejdet en behandlingsplan for patienten i forhold til den afhængighedsskabende medicin. Patienten oplyser, at egen læge mener, at det er psykiaterens ansvar at udarbejde denne og at patienten ikke kan få mere medicin for nuværende. Psykiateren har flere måneders ventetid og har afsluttet patienten. Patienten står nu uden medicin i en længere periode og er bange for at få det dårligt og miste sit arbejde.

Patientvejlederen kontakter Styrelsen for Patientsikkerhed, hvor en læge oplyser at den konkrete praktiserende læge ikke har fået et påbud om udskrivning af afhængighedsskabende medicin, men at der alene skal foreligge en plan for behandlingen. Det fastslås, at den praktiserende læge har behandlingsansvaret og det oplyses, at der må være tale om en misforståelse. Lægen er velkommen til at kontakte lægen i Styrelsen for Patientsikkerhed. Patienten får tilsendt en mail med aftalen med Styrelsen, hvorefter han selv tager kontakt til egen læge.

Kategorien Andet

Henvendelser i denne kategori omhandler information og vejledning, 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 andre 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 445 gange i 2023. 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, hvis det vurderes, at der er behov for det. Det er ikke i alle tilfælde, at vejledning om rapportering af en utilsigtet hændelse fører til en rapportering, - det afhænger af, hvad patienten eller den pårørende ønsker.

Case UTH



En ung kvinde bliver indlagt grundet tarmslyng. Alt forløber planmæssigt i forbindelse med operationen. Da pårørende senere kommer på afdelingen for at besøge patienten, sover hun stadig. De oplyses om, at det er helt almindeligt og at patienten i løbet af nogle timer vil vågne. Pårørende undrer sig da patienten er ualmindelig træt og ikke rigtig kommer til sig selv. Patienten bliver senere dårlig og mere ukontaktbar og pårørende bliver utrygge. Der bliver tilkaldt en læge og lægen opdager, at patienten ved en fejl har fået en meget høj dosis af morfin. Patienten er rystet over oplevelsen og kan ikke i journalen læse, at hændelsen er noteret. Patienten vejledes i muligheden for at rapportere hændelsen som en utilsigtet hændelse og i muligheden for at klage til ledelsen både i forhold til hændelsen og til den manglende dokumentation i journalen samt vejledning i klage til Styrelsen for Patientklager. Patienten tilbydes, at patientvejlederen kan tage kontakt ledelsen for afdelingen med henblik på at få en personlig samtale om hændelsen. En uformel dialogsamtale, hvor det er muligt at tale episoden igennem og få svar på eventuelle spørgsmål kan være en stor hjælp, når man har været ude for en utilsigtet hændelse.

Kategorien Elektroniske sundhedsdata

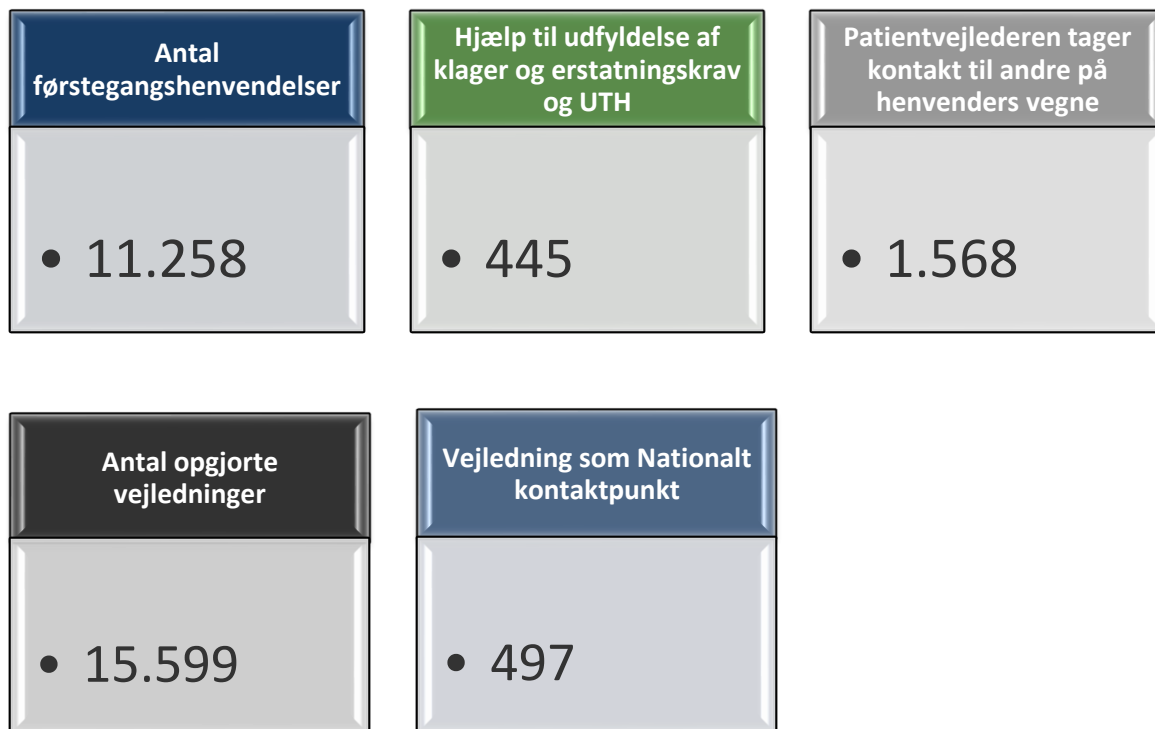
Vejledningen i denne kategori omfatter spørgsmål til oplysninger i Sundhedsplatformen, Min Sundhedsplatform, Sundhedsjournalen på Sundhed.dk og andre digitale løsninger med relation til sundhedsvæsenet. Henvendelserne omhandler spørgsmål om adgang til specifikke oplysninger, logoplysninger, privatmarkering, fuldmagter mv. Patientvejlederen vejleder om de digitale løsninger, eller henviser til eksisterende supporttilbud. 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.

Kategorien Anden juridisk vejledning

Vejledning om juridiske regler og rettigheder, som ikke kan henføres under patientrettigheder, fx offentligtretlige 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

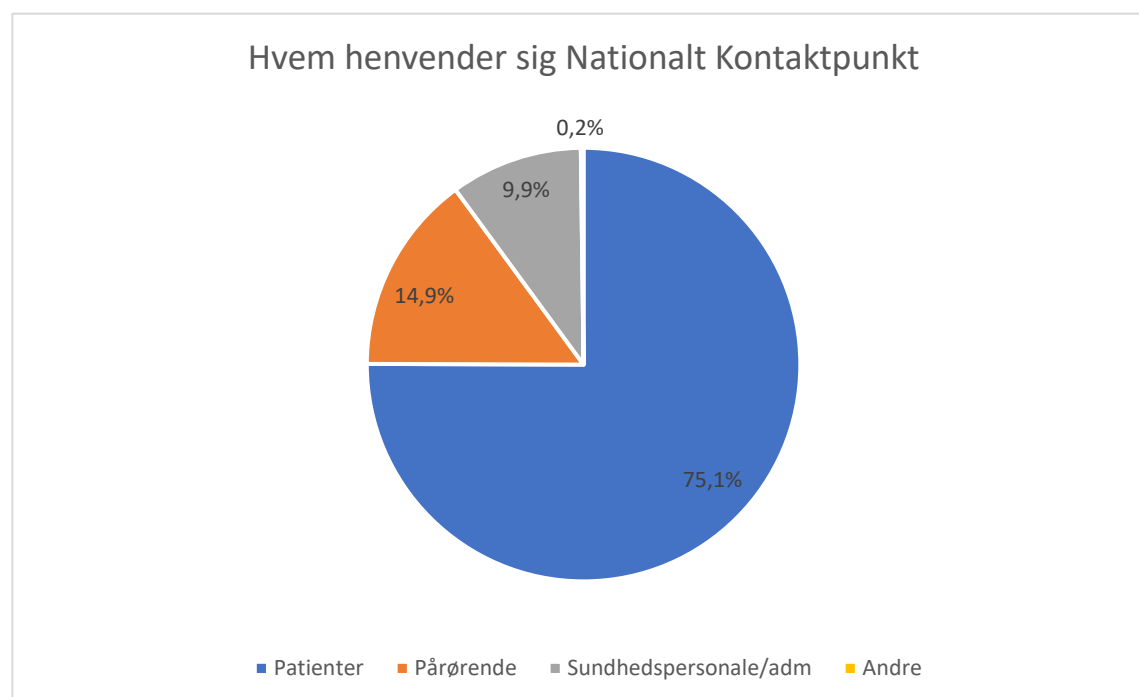
Patientmobilitetsdirektivet er en del af dansk lovgivning. I direktivet er det fastsat, at hvert medlemsland skal have et Nationalt Kontaktpunkt. I Danmark er der et koordinerende Nationalt Kontaktpunkt samt regionale Nationale Kontaktpunkter i hver af de fem regioner. Styrelsen for Patientsikkerhed 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 dansksikrede borgere, der ønsker behandling i et andet EU-land, Island, Norge og Liechtenstein, samt vejledning til borgere, som er sikrede i andre EU-lande, Island, Norge og Liechtenstein, og ønsker behandling i Danmark. Vejledningen omfatter information og vejledning om behandling på hospitaler, hos alment praktiserende læger, speciallæger, tandlæger mv, og indeholder både information om regler og praktiske procedurer, herunder om forhåndsgodkendelse til planlagt behandling samt refusion for udgifter til behandling.

Antallet af henvendelser til det regionale Nationale Kontaktpunkt i Region Hovedstaden, var i 2023 i alt 497. Dette er et lille fald i forhold til året før, hvor der var 519 henvendelser.

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

Figur 7



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

Figur 8

Vejledningsemner i det Nationale Kontaktpunkt	Antal
Rettigheder efter direktivet	341
Rettigheder efter forordning	475
I alt	497

Som det fremgår af figur, blev der i 2023 i 341 tilfælde vejledt om rettigheder efter patientmobilitetsdirektivet, og i 475 tilfælde vejledt om rettigheder efter forordningen.

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



Case Nationalt kontaktpunkt

Patientvejledningen modtager via hospitalsjurist henvendelse fra hospitalsafdeling, som spørger om de kan udskrive en svensk statsborger der er hjemløs til videre alkoholafvænning i kommunen? Patientvejlederen vejleder om, at alkoholbehandling er en ydelse efter Sundhedslovens §141. Patientvejlederen vejleder om, at hvis den svenske patient er sygeforsikret i Sverige og opholder sig midlertidigt i Danmark, har ret til akut og nødvendig behandling under ophold på samme vilkår som borgere, der bor her i landet. Nødvendig behandling under ophold er en lægefaglig vurdering, patienten kan derfor under midlertidigt ophold i Danmark få ret til vederlagsfri alkoholbehandling, som efter sundhedsloven skal påbegyndes indenfor 14 dage fra henvisning.

Patientvejlederen vejleder om, at hvis afdelingen har brug for dokumentation, eller hvis de er usikre på, om patienten er sygesikret i Sverige, vil kunne kontakte Forsäkringskassan (den svenske sygesikring).

7. Kompetenceudvikling og aktiviteter

Faglig udvikling

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

Af kompetenceudviklende aktiviteter i Patientvejledningen kan nævnes deltagelse på Pårørendedagen, hvor temaet var ”Mænd som pårørende”, besøg af Region Hovedstadens Enhed for Hospitalsplanlægning, med fokus på regionens politiske og strategiske arbejde på hospitalsniveau, samt studiebesøg på Psykiatrisk Center Amager, blandt andet om patienter underlagt tvang, set fra det lægefaglige perspektiv.

Hver år deltager 1-2 patientvejleder i Patientsikkerhedskonferencens første dag i København. Konferencen er arrangeret af Dansk Selskab for Patientsikkerhed og belyser bredt arbejdet med at styrke patientsikkerhed.

Herudover har en patientvejleder deltaget i Sundhedsret på det Juridiske Fakultet under Københavns Universitet. En patientvejleder har gennemført modulerne ”Forebyggelse og social ulighed i sundhed” samt ”Kvalitative metode, sundhedsvæsen, kultur og samfund”, som en del af en uddannelse i Master of Public Health ved Institut for Folkesundhed på Københavns Universitet og en patientvejleder har deltaget i 2- dages kursus i kognitiv psykologi.

Patientvejlederseminar

De fem regioner skiftes til at arrangere og afholde et todages seminar for alle regioner. I 2023 var Region Syddanmark værter. Seminarets faglige indhold var med oplæg fra Styrelsen for Patientklager om klagesagsbehandling på tandområdet, Styrelsen for Patientsikkerhed om EU-sygesikring, oplæg om rehabilitering, PsykInfo, Internetpsykiatri og samtaleteknik i relation til den svære samtale.

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

Mødefora

Patientvejlederne er repræsenteret i faglige og tværfaglige mødefora med det formål, at være opdateret på nye tiltag samt at bidrage til vidensdeling. Som eksempler herpå 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.

Undervisning

Patientvejlederne bliver brugt som undervisere og oplægsholdere. Indholdet kan være generel information om patientvejlederfunktionen, patientrettigheder, klage- og erstatningsmuligheder samt om den svære samtale, eller oplægget eller undervisningen kan tage udgangspunkt i en konkret og aktuel problemstilling på en afdeling.

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

Brugertest for Styrelsen for Patientklager

To patientvejledere deltog i årets løb i Styrelsens for Patientklagers brugertest i forhold til udvikling og forbedring af online klageformularen til patienter og pårørende til afdøde.

Besøg på afdelingerne på hospitalet og synlighed

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 inviteres patientvejlederne ofte ud i klinikken, for at holde oplæg eller for undervisning.

I Patientvejledningen afholdes desuden løbende synlighedskampagner, med det formål at øge kendskabet til funktionen blandt patienter, pårørende og personale. Kampagnen løber over en periode på 5-6 uger på skift på hospitalsenhederne. Elementer i synlighedskampagnen er opsætning af roll up om patientvejlederfunktionen på centrale steder på hospitalet, fx venteværelser, besøg i afdelinger samt møder med ledelser.

Region Hovedstadens årlige Store Praksisdag

Store Praksisdag afholdes én gang om året, og hvor Patientvejledningen er repræsenteret med en stand på dagen. De praktiserende læger får hermed mulighed for at høre om patientvejlederfunktionen og om den information og vejledning, der tilbydes patienter og pårørende, såvel som lægerne selv. I 2023 stod Patientvejledningen og Styrelsen for Patientsikkerhed sammen på en fælles stand.

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

8. Forventninger til året 2024 i Patientvejledningen

Styrket patientrådgivning for patienter med livstruende sygdomme

I forlængelse af aftale mellem regeringen og Danske Regioner om udmøntning af midler til en akut og ekstraordinær indsats på kræftområdet, er det besluttet at oprette en styrket patientrådgivning for patienter med livstruende sygdomme.

Det er aftalt med Indenrigs- og Sundhedsministeriet, at regionerne tilføres midler til området.

De skal dels gå til at styrke kapaciteten og kompetencer i de regionale patientvejledninger og dels til at etablere en særlig funktion i hver region, som sikrer, at der blandt patientvejledere og i den information, som patienterne møder, er en ensartet fortolkning og formidling af patientrettighederne. Desuden skal der etableres et tværregionalt forum for patientvejledning og -information.

Det fremgår af aftalen, at rådgivningen skal bygge ovenpå regionernes eksisterende patientvejlederordning, så der sikres én indgang, der giver en lige og nem adgang til rådgivning for patienter både med og uden livstruende sygdom. Den styrkede patientrådgivning skal sikre, at patienter med livstruende sygdomme i endnu højere grad end i dag nemt og hurtigt kan komme i kontakt med en patientvejleder og få den vejledning som deres patientrettigheder og behandlingsforløb, som de har behov for.

I Region Hovedstaden planlægges midlerne anvendt til at ansætte yderligere to patientvejledere, så det samlede antal patientvejledere, øges fra ti til tolv og til organisering og implementering af indsatser, der sikrer et generelt vidensløft om maksimale ventetider i regionen, så alle patientvejledere har et ensartet højt vidensniveau samt at denne viden spredes til øvrige relevante medarbejdere i sygehusvæsenet.

I praksis planlægges i patientvejledergruppen udpegning af to med særlig indgående fokus på lovområdet (specialistfunktion). De to får ansvar for tæt og løbende opdatering af alle

patientvejledere, samt etablering af et struktureret samarbejde med hospitalernes forløbskoordinatorer, Rådgivningen om Sygehusvalg, samt med relevante medarbejdere i regionen. Desuden er specialisterne ansvarlige for faglig støtte til afdelingsledelser for så vidt angår patienter omfattet af de maksimale ventetider, tilbud om undervisning af relevante personer på regionens hospitaler, med berøring til de omfattede patientgrupper.

Der udpeges tilsvarende en koordinator, ligeledes med særligt indgående kendskab til området, som vil varetage dialog internt og eksternt med myndigheder, samarbejdspartnere og andre regioners patientvejledninger mhp. sikring af ensartet højt vejledningsniveau, vidensdeling og understøttelse af specialistfunktionerne. Koordinatoren er også ansvarlig for etablering af et struktureret samarbejde med den landsdækkende specialenhed (etableret i regi af regionens Hospitalsplanlægningsenhed) samt relevante nøglemedarbejdere i regionen.

Desuden afsættes ressourcer til at deltage i det beskrevne tværregionale forum, der skal være med til at sikre ensartet patientrådgivning om maksimale ventetider på tværs af de fem regioner. Dette forum er placeret i Region Syddanmark. Indsatsen forventes implementeret i anden halvdel af 2024.

Supervision

I Patientvejledningen er der ønske om at arbejde med struktureret undervisning og supervision, med fokus på de høje følelsesmæssige krav der er en del af funktionen. Undervisningen og supervisionen skal øge patientvejledningens fokus på de påvirkninger, reaktioner og strategier der kan være relevante i funktionen, og derigennem være med til at understøtte et godt psykisk arbejdsmiljø. Initiativet forventes iværksat i sidste kvartal af 2024.