

Region Hovedstaden

Center for Sundhed

REGION

Årsberetning 2024

Patientvejledningen

Enhed for Patientvejledning og Sygehusvalg

Indholdsfortegnelse

1. Indledning.....	3
2. Opgaver og funktion.....	3
3. Organisering	4
4. Særligt om året 2024.....	7
5. Aktivitet	8
5.1 Antal henvendelser	8
5.2 Kontakt med henvender	11
5.3 Hvem henvender sig til Patientvejledningen	12
5.4 Patientvejlederen vejleder om.....	13
5.5 Formidling og kontakt.....	23
6. Patientmobilitet	24
7. Kompetenceudvikling og aktiviteter.....	27
8. Forventninger til året 2025 i Patientvejledningen	30

1. Indledning

Her følger årsberetningen 2024 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 forpligtede 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 information om patientrettigheder, sundhedsvæsenets muligheder eller for klagevejledning. 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 eventuelle 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 er 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 1.929.616 fordelt på 29 kommuner (Danmarks Statistik 2024, 4. kvartal).

Region Hovedstadens Psykiatri består af én hospitalsenhed med 8 psykiatriske centre, ét børne- og ungdomspsykiatrisk center, samt én fælles stabsfunktion, geografisk fordelt på matrikler over hele regionen.

Regionen driver somatisk hospitalsvirksomhed på 11 lokaliteter, som siden 1. januar 2015 er fordelt således over regionens geografiske område:



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. Patientvejledningen har en faglig leder, som sikrer

en høj og ensartet faglighed, og medvirker til at sikre et godt arbejdsmiljø i patientvejledergruppen. Patientvejledningen i Region Hovedstaden er bemandet af 10 patientvejledere, som fysisk er 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 i 2015 tilpasset i forbindelse med ny 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. Møder med patienter og pårørende kan aftales uanset hvilken sektor patienten er tilknyttet eller har spørgsmål til, og der tilbydes desuden virtuel vejledning til patienter, som har svært ved at møde fysisk frem.

Placeringen af patientvejlederne lokalt på hospitalerne sikrer kendskab til de enkelte hospitalers afdelinger og patientgrupper, samtidig med at synligheden af patientvejlederne er så høj som mulig.

Patientvejledningens telefonsystem gør det muligt at ringe til en patientvejleder på hver af regionens hospitaler. Såfremt en patientvejleder er optaget, gives mulighed for enten at indtale en besked, hvis der ønskes kontakt med patientvejlederen på det konkrete hospital, eller trykke sig videre i systemet for at tale med den først ledige patientvejleder. Patientvejledningens servicemål er, at patienten får kontakt til en patientvejleder samme dag eller førstkommande hverdag. Kontaktes Patientvejledningen pr. mail, er servicemålet svar inden for to hverdage.

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 sikrer udveksling af både information og viden, og fremmer løsningen af konkrete problemstillinger relateret til patientforløb på hospitalerne.

4. Særligt om året 2024

Etablering af styrket patientvejledning

På baggrund af et politisk fokus på overholdelse af patientrettighederne hos patienter med livstruende sygdomme, herunder kræft og visse hjertesygdomme, og deraf følgende beslutning om en styrket indsats på området, blev der i 2024 etableret en specialistgruppe i regi af Patientvejledningen, bestående af en koordinator samt to specialister. Specialistgruppen består af erfarne patientvejledere med indgående kendskab til både de gældende regler på området og den praktiske regelanvendelse.

Specialisterne betjener ved fysisk tilstedeværelse på matriklerne, regionens største kræfthospitaler Rigshospitalet, Blegdamsvej, Herlev Hospital samt Amager/Hvidovre hospital.

Det er på denne måde sikret, at specialistgruppen har et indgående lokalkendskab, og er synlige og let tilgængelige for både patienter, pårørende, personale, forløbskoordinatorer mv.

Med den styrkede indsats opnormeres Patientvejledningen med yderligere to patientvejledere, således at serviceniveauet for Patientvejledningens øvrige patientgrupper fastholdes.

Specialistgruppen indgår desuden i netværket *Koordineringsforum for Styrket Patientvejledning*, hvor ledere for landets patientvejledninger samt patientvejlederrepræsentanter, har igangsat arbejdet med at koordinere og styrke patientvejledningen på området på tværs af landet.

Vaccinationer

Vaccinationsindsatsen for influenza og Covid-19 til regionens borgere blev også i 2024 organiseret og varetaget af Region Hovedstaden. I den forbindelse blev der i regi af Enhed for Patientvejledning og Sygehusvalg oprettet et callcenter til hjælp for borgere over 65-årige, som er fritaget digital post, ikke har MitID eller af andre årsager havde behov for hjælp til booking af vaccinationstid.

Ligesom året før, affødte vaccinationsindsatsen i 2024 også henvendelser til Patientvejledningen fra borgere. Borgerne som henvendte sig, søgte generel information og vejledning i forhold til adgangen til vaccination, fx spørgsmål til tilbuddet om vacciner. En patientvejleder deltog i vaccinationsindsatsens regionale koordineringsgruppe, og sikrede på den måde en løbende opdatering af patientvejledernes viden om vaccinationsområdet.

Psykiatriguiden

I januar 2024 gik *Psykiatriguiden* i luften. *Psykiatriguiden* er, ligesom den tidligere lancerede *Patientguiden*, et digitalt opslagsværk til voksne patienter og deres pårørende. Patienter og pårørende kan få viden om behandling, rettigheder og de muligheder der er for hjælp, fx hos patientvejlederne. Guiden er udarbejdet af Region Hovedstadens Psykiatri, i samarbejde med patienter, pårørende, fagpersoner, interesseforeninger og kommuner, og rummer blandt andet information om:

- Hvordan man finder hjælp og støtte, når man er akut psykisk syg eller har det psykisk dårligt
- Overblik over den hjælp og behandling, det er muligt at få i psykiatrien, og hvordan man henvises
- Omfangsrigt sygdomsleksikon over psykiske sygdomme og behandling, inkl. printversioner
- Inspiration og vejledning til hverdagen med psykisk sygdom
- Overblik over patientrettigheder
- Hjælp og inspiration til at blive inddraget i eget forløb og behandling
- Særlig information målrettet pårørende.

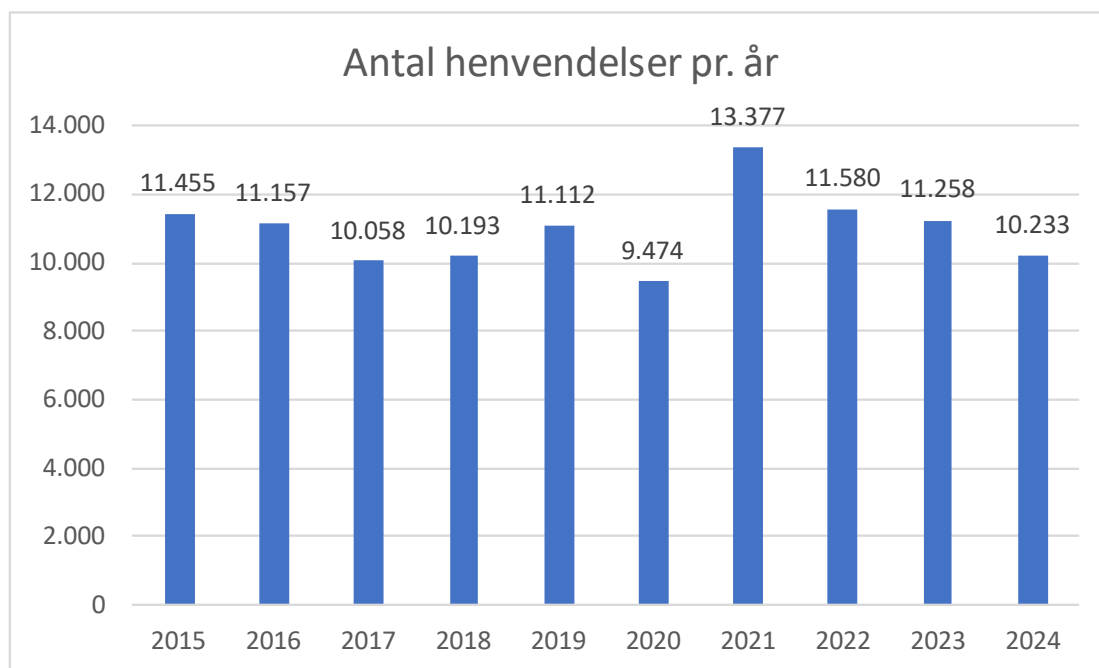
5. Aktivitet

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 10.000 og 11.500 henvendelser, og ligger i 2024 på 10.233.

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 1

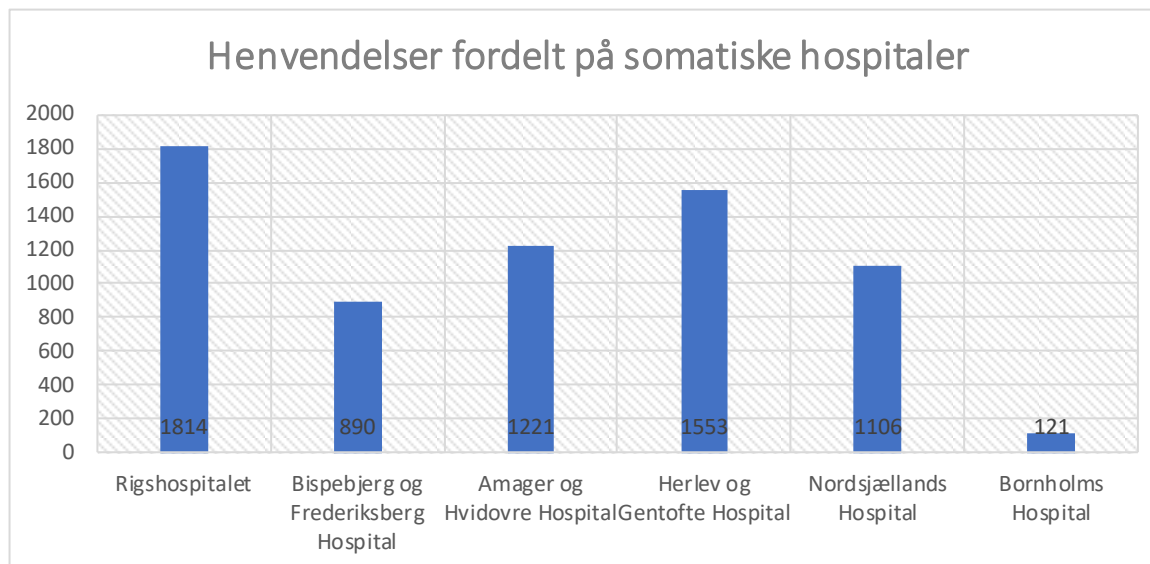


Udover henvendelser til Patientvejledningen, håndterer regionen også et stort antal patienthenvendelser, hvor der er ønske om omvisitering til samarbejds- og aftalehospitalet, grundet ventetid på regionens egne hospitaler. Denne opgave varetages, som tidligere nævnt, af Rådgivning om Sygehusvalg som, efter reglerne om ret til hurtig udredning, frit og udvidet frit sygehusvalg, forestår praktikken med omvisitering til samarbejds- og aftalehospitalet. Dette betød, at der i 2024 omkring 75.000 gange blev foretaget en bestilling af en ydelse på et privathospital.

Henvendelser vedrørende hospitaler

Figur 2 viser antallet af henvendelser i 2024 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 vedrørende 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.

Henvendelser der ikke vedrører regionens hospitaler

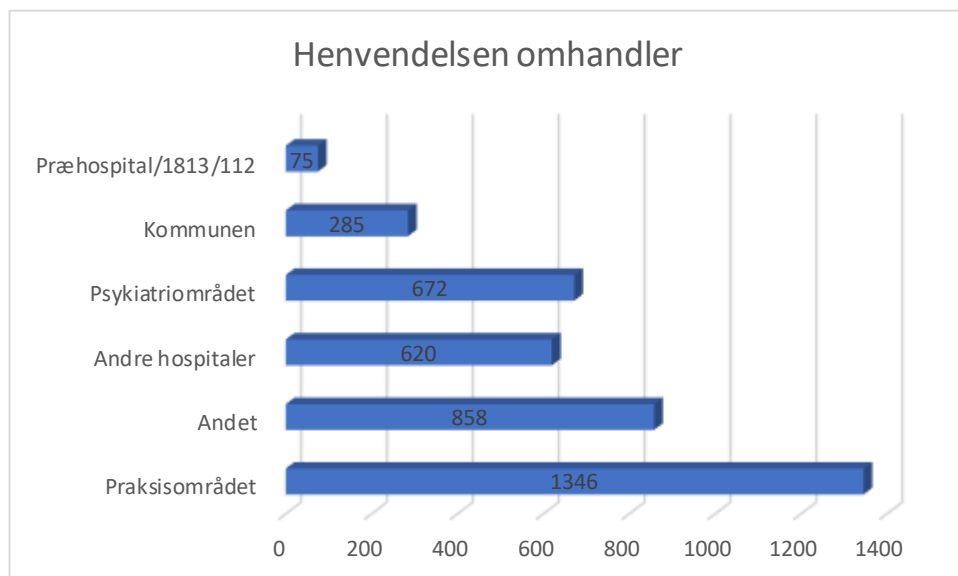
Udover henvendelser som omhandler regionens somatiske hospitaler, varetager Patientvejledningen også vejlederrollen i forhold til andre institutioner og aktører. I de senere år er der sket en stigning i henvendelser indenfor alle områder.

Figur 3 viser at Patientvejledningen har en del henvendelser vedrørende praksisområdet (1.346) og psykiatrien (672). Der er i årene 2022 og 2023 sket en betragtelig stigning i henvendelser vedrørende psykiatrien (mere end en 10% stigning). Stigningen fastholdes i 2024.

Der er også flere henvendelser på praksisområdet. De fleste henvendelser omhandler praktiserende læger og speciallæger, men tandlæger og fysioterapeuter er ligeledes repræsenteret i gruppen.

”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 (858) 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

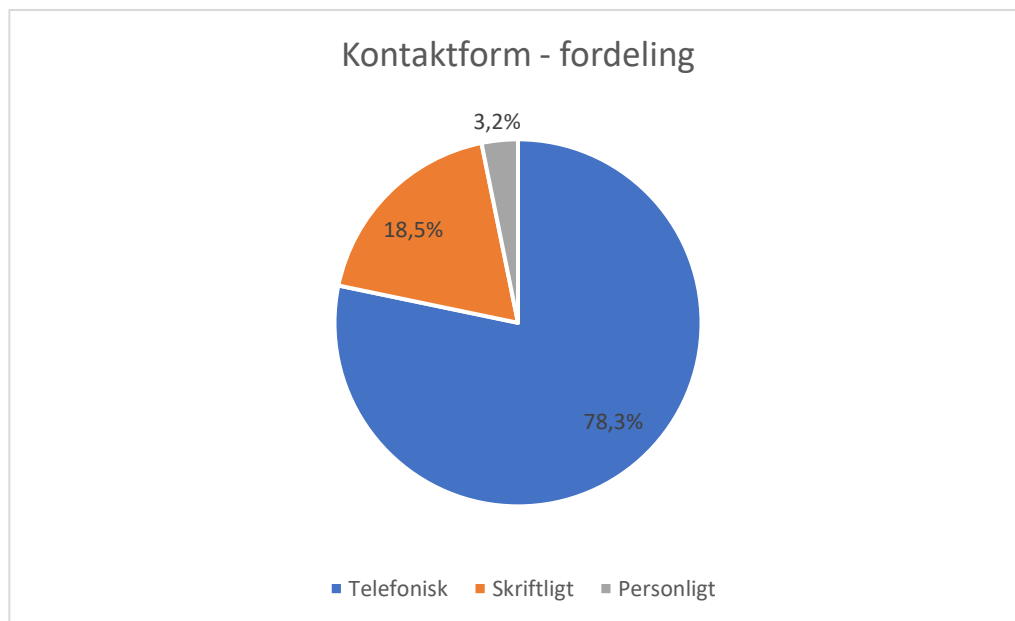


5.2 Kontakt med henvender

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, men 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 kommer til et aftalt møde med en patientvejleder 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

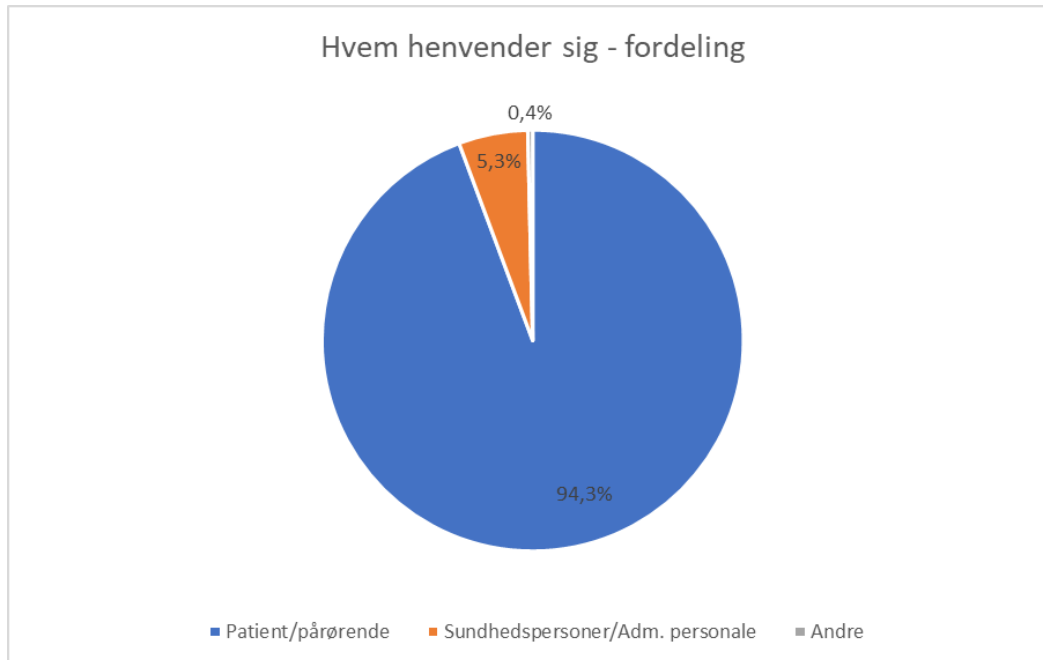


I 2024 havde Patientvejledningen 373 personlige henvendelser, hvor patienter eller pårørende opsøgte patientvejlederen ved at henvende sig på patientvejlederens kontor på hospitalet, eller hvor der blev afholdt et på forhånd aftalt møde med patienten eller de pårørende, enten på patientvejlederens kontor eller på en afdeling. Antallet af fysiske møder er på niveau med 2023. De personlige henvendelser viser styrken ved patientvejledernes placering på hospitalerne, som giver patienter og pårørende en let tilgang til en patientvejleder i nærområdet, fx i forbindelse med et ambulant besøg eller en indlæggelse. Ved sammenligning med landets øvrige regioner, ligger Patientvejledningen i Region Hovedstaden fortsat signifikant højere hvad angår antallet af personlige henvendelser.

5.3 Hvem henvender sig til Patientvejledningen

Figur 5 viser hvem der i 2024 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 nabo eller ven. Derudover får patientvejlederne henvendelser fra sundhedspersoner og administrativt personale på hospitalerne, fra praktiserende læger/speciallæger, kommuner mv.

Kategorien ”Andre/ikke oplyst” udgør under 1%, og dækker henvendelser, hvor henvenderens relation ikke oplyses, henvendelser fra journalister, studerende af forskellig karakter, patientforeninger mv.

5.4 Patientvejlederen vejleder om

Årets henvendelser kategoriseres ved registrering indenfor de områder som patientvejlederne vejleder indenfor. Det skal nævnes, at én henvendelse kan føre til information og 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”, som forventet, er de tre hyppigst forekommende.

Figur 6

Vejledningskategori	Antal
Patientrettigheder	5.071
Klage og erstatning	3.027
Patientforløb	2.029
Henvendelse til sundhedsfagligt personale	1.594
Andet	1.169
NK	319
Elektroniske sundhedsdata	272
UTH	394
Andre juridiske områder	248
I alt	14.123

Nedenfor beskrives kategorierne i figur 6 nærmere, og flere kategorier er eksemplificeret ved en case.

Kategorien Patientrettigheder

En stor del af vejledningen om patientrettigheder omhandler frit og udvidet frit sygehusvalg, maksimale ventetider og ret til hurtig udredning. Når der vejledes om retten til frit sygehusvalg er det ofte i forbindelse med ventetider, men henvendelser kan også omhandle spørgsmål til muligheden for at få en second opinion, eller udspringe af, at patient eller pårørende ikke er tilfredse med behandlingen.

En del henvendelser i 2024 omhandlede lange ventetider og aflyste operationer. Af anden information og vejledning indenfor patientrettighedsområdet, udover det allerede nævnte, er reglerne for journalføring, aktindsigt, indhentning af oplysninger i journalen, befordring, genoptræning samt regler om tvang indenfor psykiatrien mv.

Case



Reglerne om maksimale ventetider

En patient henvender sig, da hun har hørt ”noget i nyhederne om”, at ventetiderne i kræftforløb overskrides. Patienten har de seneste par uger været under udredning på mistanke om kræft, og patienten har netop fået stillet diagnosen kræft. Det er besluttet, at patienten skal opereres og der er tilbudt en operationsdato. Udredningen er foregået på to hospitaler, og den forestående operation skal ske på et tredje hospital. Patienten fortæller, at det hele er meget overvældende og at hun er nervøs over sin diagnose - og ikke mindst den forestående operation. Patienten fortæller videre, at hun har behov for at få gennemgået om fristerne i forløbet har været overholdt. Med udgangspunkt i patientens oplysninger gennemgås patientens forløb fra hun blev henvist til udredning, og frem til datoen for den forestående operation. Med baggrund i patientens oplysninger, kan patienten informeres om at forløbet ligget indenfor reglerne for de maksimale ventetider. Patienten er glad for samtalen. Hun informeres om, at hvis hun har konkrete spørgsmål til sit forløb, skal hun kontakte den behandlingsansvarlige afdeling, men at hun er velkommen i Patientvejledningen, hvis der opstår nye spørgsmål i forhold til hendes rettigheder som patient.

Case



Frit og Udvidet frit sygehusvalg

En patient kontakter Patientvejledningen, da han er uforstående overfor, hvorfor han skal til forundersøgelse igen, når han allerede er forundersøgt på et privat hospital og privathospitalet anbefalede en operation.

Patientvejlederen informerer om reglerne for at benytte udvidet frit sygehusvalg til udredning, hvis ventetiden overskrider 30 dage, og til behandling hvis ventetiden til operation overskrider 30 dage. Patienten informeres om, at privathospitalet har pligt til at kontakte det offentlige hospital efter endt udredning med forslag til behandling. Hvis det offentlige hospital ikke er enig i vurderingen af behandlingen, f.eks. anbefaling af en knæprotese, kan det for patienten betyde, at han skal indkaldes til supplerende undersøgelser og en fornyet lægefaglig vurdering på det offentlige hospital forud for en endelig beslutning om operation. Efter aftale med patienten, kontaktede patientvejlederen den ortopædkirurgiske afdeling og fik bekræftet, at det var tilfældet for denne patient.

Kategorien Klage og erstatning

Vejledning om klage og erstatning omfatter hovedsageligt klagevejledning til Styrelsen for Patientklager, anmeldelse til Patienterstatningen eller Ankenævnet for Patienterstatningen, klager til ledelsen på behandlingsstedet, serviceklager til Region Hovedstaden, anmeldelse af tandskade mv. I forbindelse med klagevejledning vil patientvejlederen sammen med patienten eller den pårørende afklare, om der er brug for praktisk bistand til udformning af klagen eller anmeldelse af en skade.



Klage over praktiserende læge

Patienten ringer til Patientvejledningen under sin indlæggelse, da hun på opfordring af sundhedspersonalet ønsker et møde med en patientvejleder omkring oversete symptomer på en blodprop i hjernen. Patienten oplyser, at hun fra januar og frem til august jævnligt opsøgte sin praktiserende læge grundet symptomer med ukontrollerede bevægelser og føleforstyrrelser i den ene hånd, som tiltog hen over nogle måneder. Samtidig opstod gradvist lammelse af den ene side af ansigtet. Patienten fortæller, at efter gentagende henvendelser henviste praktiserende læge til en CT-scanning af hjernen, som blev foretaget midt i august. Patienten kontaktede selv sin praktiserende læge, for at få svar. Lægen henviste patienten til røntgenafdelingen. Røntgenafdelingen henviste patienten til den praktiserende læge og informerede patienten om, at svaret på undersøgelsen skulle gå gennem henvisende læge. Patienten gjorde sin praktiserende læge opmærksom på dette, men hørte ikke noget fra lægen. Umiddelbart herefter, i slutningen af august, ringede patienten 112 grundet tiltagende symptomer. Patienten blev akut indlagt og behandlet for en blodprop i hjernen.

Patientvejlederen vejledte om klage- og erstatningsmuligheder, samt mulighed for rapportering af en utilsigtet hændelse. Der blev aftalt personligt møde på sengeafdelingen på hospitalet under patientens indlæggelse. Grundet patientens tilstand og nedsatte førlighed i hånden, fik patienten praktisk bistand til en anmeldelse til Patienterstatningen, en klage til Styrelsen for Patientklager og rapportering af forløbet som en utilsigtet hændelse. Patienten fik efterfølgende tilsendt en kopi af sin klage og anmeldelse til Patienterstatningen.

Patienten ønskede at skifte praktiserende læge og blev ved mødet desuden vejledt om skift af praktiserende læge.



Case

Klage over psykiatrisk afdeling og bosted

Patienten ønskede møde med en patientvejleder under indlæggelse, da han ville klage til Styrelsen for Patientklager over den manglende udtrappingsplan, samt det at man ikke handlede på bostedet, og i den psykiatriske Akutmodtagelse, på patientens humørsvingninger samt suikidale adfærd. Patienten ønskede desuden at klage over sin psykiatriske diagnose, og det, at man ikke tidligere i forløbet havde tilbudt fornyet udredning af diagnosen.

Patienten ønskede herudover at søge erstatning ved Patienterstatningen, da han mente at det lange psykiatriske sygdomsforløb, samt følgerne med suicidal forsøg og de voldsomme ar på hele kroppen, kunne have været være undgået, hvis sundhedspersonalet havde handlet langt tidligere i forløbet. Patientvejlederen mødtes med patienten på afdelingen, hvor han var indlagt. Patienten var meget påvirket af situationen, men ville gerne klage over forløbet. Patienten havde ikke det psykiske overskud til selv at skrive klagen, derfor tilbød patientvejlederen sin hjælp. Efter vejledning om patientens muligheder og med samtykke fra patienten, hjalp patientvejlederen med en klage til Styrelsen for Patientklager, en anmeldelse til Patienterstatningen samt rapportering af forløbet som en utilsigtet hændelse både til bostedet og til den psykiatriske akutmodtagelse.

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 forløb 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 Psykiatris rådgivning: *PsyInfo*, internetadgang, parkering, indretning, kost mv.



Case

Ønske om plejehjemsplads til far

En datter kontakter Patientvejledningen, da hendes far har været indlagt et stykke tid. Det er usikkert om han vil kunne klare sig i eget hjem. Datteren udtrykker stor bekymring for hvordan det skal gå, hvis han bliver udskrevet. Datteren mener, han er så dårlig, at han skal på plejehjem og da hun bor i Jylland, vil hun gerne have ham på plejehjem i hendes kommune, så hun har bedre mulighed for at besøge ham. Datteren ved ikke hvordan hun skal forholde sig og hvad man har ret til. Patientvejlederen vejleder om samarbejdet mellem hospital og bopælskommunen, herunder om hvem der løser hvilke opgaver, om kommunens visitationsforpligtigelse i forhold til behovet for plejehjemsplads, samt om muligheden for, efter godkendelse, at søge plejehjemsplads i en anden kommune. Datteren henvises til i første omgang at kontakte personalet i afdelingen som har ansvar for faren, og tale med dem om den videre proces i samarbejdet med bopælskommunen.



Case

Visitation til speciallægepraksis

En patient har efter henvisning fra praktiserende læge, bestilt en tid hos en speciallæge. Patienten møder op til forundersøgelse hos speciallægen og der bliver lagt en plan for det videre forløb. Efter 2. besøg hos speciallæge bliver patienten oplyst om, at speciallægen først kan tilbyde relevant indgreb efter 3 måneder. Det synes patienten er for lang tid at vente, da hun er smerteforpint, og samtidig giver hun udtryk for, at kemien mellem hende og lægen ikke er god.

Patienten kontakter Patientvejledningen for at spørge om henvisningsreglerne i praksis, og om hun kan skifte til en anden speciallæge i praksis med kortere ventetid, eller om hun skal via egen læge igen. Patienten vejledes i hvor mange konsultationer en henvisning normalvis omfatter, afhængigt af det speciale det drejer sig om. Patientvejlederen kontakter Enhed for Praksis Administration på speciallægeområdet i Region Hovedstaden, som bekræfter, at man som patient godt kan skifte til anden speciallæge, uagtet man er påbegyndt behandling hos en anden. Speciallægen skal blot hente henvisning ned og fortsætte det påbegyndte forløb.



Henvisning til Psykiatrien

En mor kontaktede Patientvejledningen, da hendes søn havde fået en henvisning til specialpraktiserende psykiater til udredning for ADHD. Moren var ked af den lange ventetid og hun havde oplevet at blive afvist, da nogle af speciallægerne ikke tog imod nye patienter.

Patientvejlederen vejledte moren om at kontakte egen læge, for at orientere om den lange ventetid og for at tale med læge om, hvorvidt ventetiden var faglig forsvarlig i forhold til barnets situation, og i den forbindelse også drøfte med egen læge om en evt. henvisning til hospitalsregi i stedet for. Der lægges i den forbindelse vægt på, at henvisningsretten ligger hos lægen, og at det er et lægefagligt ansvar at kvalificere en henvisning. Moren blev informeret om at retten til udredning indenfor 30 dage ikke er gældende for patienter henvist til speciallægepraksis. Moren blev samtidig oplyst om, at hun var velkommen til at kontakte Patientvejledningen igen ved tvivlsspørgsmål, eller ved ønske om vejledning om klagemuligheder.

Kategorien Henvendelse til sundhedsfagligt personale

Henvendelserne er typisk situationer, hvor patienten har konkrete sundhedsfaglige spørgsmål til behandlingen, patientforløbet eller oplever forværring af sygdom. Patientvejlederen henviser patienten til behandlende afdeling. I mange ambulatorier på hospitalerne kan patienten ved opringning vælge at tale med sekretariatet eller en sundhedsfaglig medarbejder, som oftest en sygeplejerske.

Kategorien Andet

Henvendelser i denne kategori omhandler information og vejledning, som ikke 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.



Case

Udlevering af dødsattest

Hustru til afdød ægtefælle har ringet til flere steder for at få hjælp og er nu henvist til Patientvejledningen. Hustru oplyser, at hun har brug for en dødsattest til brug i udlandet. Hustru skal sælge ægteparrets lejlighed i udlandet. Patientvejlederen informerer hustru om muligheden for at kontakte Sundhedsdatastyrelsen, som kan udfærdige en legaliseret dødsattest til brug i udlandet. Patientvejlederen sender desuden link med Sundhedsdatastyrelsens kontaktoplysninger til hustruen.



Case

Social Sundhed

Patientvejledningen blev kontaktet af en ældre patient, som netop var diagnosticeret med kræft. Der lå et længere udredningsforløb forude, da der var tvivl om hvorfra primærtumoren stammede, samt hvilken behandling der skulle tilbydes. Patienten havde fået mange tider til undersøgelser og opfølgninger. Hun var bekymret for skulle møde op alene - særligt i relation til at forstå den lægefaglige information og de overvejelser og beslutninger om behandling, som vil blive nødvendige. Patienten søgte information og vejledning om, hvad hun kunne gøre og spurgte konkret, om patientvejlederen kunne hjælpe med at deltage i samtalerne og være en støtte i forløbet. Patienten fortalte, at hun kun havde en datter, som boede i udlandet og som ikke kunne nå at få arrangeret at komme hjem så hurtigt. Patienten oplyste videre, at hun ikke havde andre pårørende.

Patientvejlederen informerede om, at vi desværre ikke kan være koordinators på de enkelte patientforløb, men at patienten kunne kontakte Social Sundhed. Social Sundhed er en landsdækkende organisation, hvis arbejde varetages af frivillige sundhedsfaglige studerende, som kan ledsage patienter i situationer, som her beskrevet. De kan være et ekstra øre med netop den sundhedsfaglige indsigt, som patienten efterspørger. Patienten fik vejledning om at ringe til Social Sundheds rådgivningstelefon.

Kategorien Nationalt kontaktpunkt (NK)

Der henvises til afsnit 6 om patientmobilitet.

Kategorien Utilsigtede hændelser (UTH)

Der er givet vejledning om muligheden for at rapportere en utilsigtet hændelse i alt 394 gange i 2024. Ofte følger dette, når der gives vejledning om klagemuligheder. Når patientvejlederne 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 praktisk bistand til selve rapporteringen hvis 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.



Utilsigtet hændelse i forbindelse med udskrivelse fra hospitalsafdeling

Pårørende til afdød patient ønsker information om muligheden for at gøre opmærksom på en utilsigtet hændelse. Pårørende, som er datter til afdøde fortæller, at moren, som var en ældre blind kvinde over 90 år var blevet sendt hjem fra Akutmodtagelsen midt om natten med næseblod og smerter. Moren boede alene, hun kunne ikke orientere sig i hjemmet og faldt ned af trapperne fra 1. sal. Moren blev genindlagt med flere brud og afgik ved døden.

Patientvejlederen vejleder om muligheden for rapportering af en utilsigtet hændelse. Datteren vejledes om klagemuligheder til afdelingsledelsen og til Styrelsen for Patientklager. Derudover vejledes om muligheden for anmeldelse til Patienterstatningen. Datteren vil overveje mulighederne og vende tilbage ved behov for yderligere vejledning eller bistand.

Patientvejlederen fremsender skriftlig vejledning til datteren, så hun har nem adgang til anmeldesskemaer samt skriftlig information.

Kategorien Elektroniske sundhedsdata

Vejledningen i denne kategori omfatter spørgsmål til oplysninger i Min Sundhedsplatform, Sundhedsjournalen på Sundhed.dk, MinSundhed 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, om muligheder og regler på området eller henviser til eksisterende supporttilbud ved rent tekniske spørgsmål. Ligesom ved 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.

Case



Deling af oplysninger på www.sundhed.dk

En patient kontaktede patientvejledningen, da hun ville trække sit samtykke tilbage vedrørende et privathospitals deling af oplysninger i Sundhedsjournalen på www.sundhed.dk. Patientens ønske var, at oplysningerne blev fjernet fra Sundhedsjournalen og ikke længere var tilgængelige via www.sundhed.dk. Patienten oplyste, at hun havde været i behandling på to privathospitaler, hvoraf det ene allerede havde trukket sine oplysninger tilbage på patientens anmodning, men det var ikke lykkedes at få oplysningerne trukket tilbage fra det andet privathospital.

Patientvejlederen kontaktede relevante kolleger i regionens egen IT-afdeling, som henviste til Region Nordjylland, som er tværregional system- og dataansvarlig. I Region Nordjylland kunne de oplyse om en procedure og en tilhørende formular, som privathospitalerne kunne anvende til netop dette formål. Patienten blev informeret herom og valgte selv at kontakte privathospitalet. Patienten fik tilbud om at vende tilbage, i tilfælde af at privathospitalet ikke lå inde med formularen, eller ikke var bekendt med proceduren.

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.

Case



Opbevaring af nedfrosne æg

Patientvejledningen blev kontaktet af en patient, som havde nedfrosne æg opbevaret på en privat fertilitetsklinik, hvor patienten på et tidligere tidspunkt havde modtaget fertilitetsbehandling. I forbindelse med betaling af et årligt gebyr for fortsat opbevaring af de nedfrosne æg, blev patienten bekendt med at klinikken i mellemtiden var gået konkurs. Patienten blev vejledt i muligheden for at henvende sig til konkursboet, eventuelt ved advokatbistand, for at rette krav om udlevering af sine nedfrosne æg. Patienten blev vejledt i at kontakte Styrelsen for Patientsikkerhed for nærmere vejledning i forhold til, hvordan patienten ellers kan få sit biologiske materiale udleveret og om evt. mulighed for at klage.

Kvinden blev informeret om, at det kunne være en god ide at kontakte den fertilitetsklinik hun ønskede skulle opbevare, og eventuelt fortsætte fertilitetsbehandling, med spørgsmål til, om det ville være sundhedsfagligt muligt og forsvarligt for dem, at modtage de frosne æg.

5.5 Formidling og kontakt

Patientvejledningen har 1.594 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 uklarhed 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 hjælper patientvejlederen patienten med at få klarhed over behandlingsforløbet, fx ved kontakt til afdelingen. Som også tidligere nævnt, vil patientvejlederen afklare, om patienten selv kan tage kontakten til afdelingen, eller om patientvejlederen, efter aftale med patienten, tager kontakten.

Opsummering af centrale formidlings- og kontakt-tal

Antal førstegangshenvendelser	Hjælp til udfyldelse af klager og erstatningskrav og UTH	Patientvejlederen tager kontakt til andre på henvenders vegne
• 10.233	• 394	• 1.594
Antal opgjorte vejledninger	Vejledning som Nationalt kontaktpunkt	
• 14.123	• 319	

6. Patientmobilitet

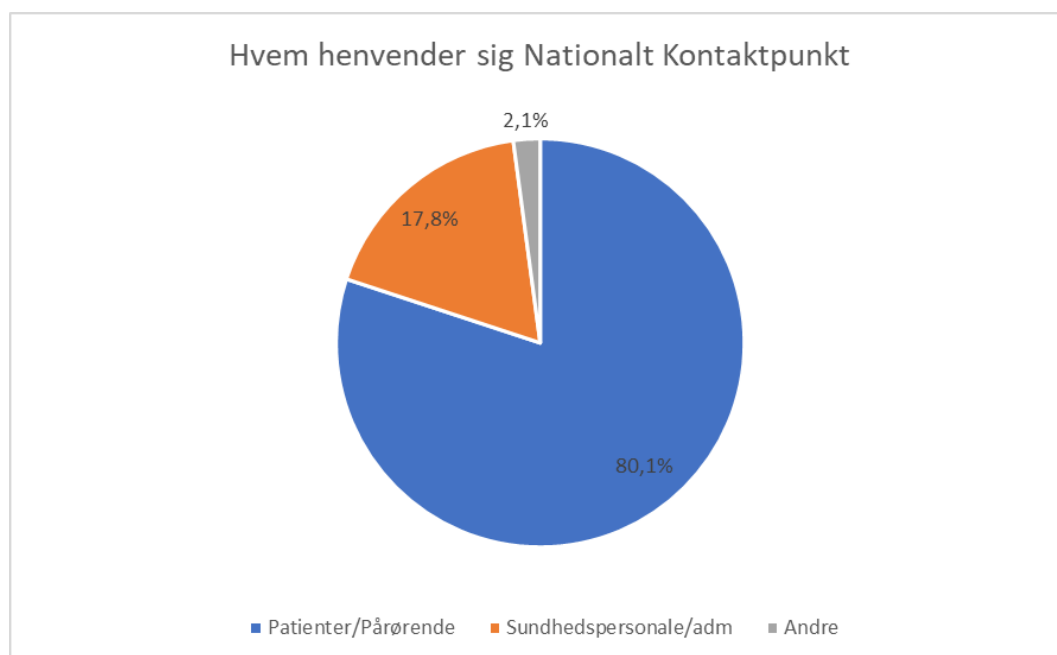
Patientmobilitetsdirektivet er en del af dansk lovgivning. I direktivet er det fastsat, at hvert medlemsland skal have et Nationalt Kontaktpunkt. I Danmark er der et koordinerende Nationalt Kontaktpunkt, samt regionale Nationale Kontaktpunkter i hver af de fem regioner. Styrelsen for Patientsikkerhed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

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-/EØS-lande (Norge, Island, Liechtenstein), Schweiz og Storbritannien, samt vejledning til borgere, som er sikrede i andre EU-/EØS-lande (Norge, Island, Liechtenstein), Schweiz og Storbritannien, 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 2024 i alt 512. Dette er en lille stigning i forhold til året før, hvor der var 497 henvendelser.

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

Figur 7



Patientvejledningens 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	225
Rettigheder efter forordning	287
I alt	512

Som det fremgår af figur, blev der i 2024 i 225 tilfælde vejledt om rettigheder efter patientmobilitetsdirektivet, og i 287 tilfælde vejledt om rettigheder efter forordningen.

Foruden henvendelserne til Det Nationale Kontaktpunkt, modtager Patientvejledningen også henvendelser fra borgere, der er sikret her i landet og ønsker behandling i udlandet efter sundhedslovens regler om fx højt specialiseret behandling i udlandet, samt fra personer der er sikret i tredjeland og ønsker behandling her i landet.



Case

Behov for dialysebehandling ved turistrejse til andet EU-land

En dansksikret borger rejste til udlandet på turistrejse. Borgeren modtog normalt dialysebehandling med jævne mellemrum, og havde derfor også brug for dette under opholdet i andet EU-land. Borgeren havde på forhånd pr. e-mail kontaktet et fransk hospital, som accepterede at modtage patienten til dialyse, mod fremvisning af det blå EU-sygesikringskort. Efterfølgende modtog patienten en større regning. Patienten afviste kravet med henvisning til, at patienten havde fremvist sit blå EU-sygesikringskort. Hospitalet svarede patienten, at hospitalet var halvt offentligt og halvt privat hospital, og at patienten var blevet behandlet i regi af den private del. Fakturaen blev derefter sendt til inkasso.

Patienten kontaktede Patientvejledningen og blev informeret og vejledt om reglerne, samt om konkret forslag til fremgangsmåde til løsning af sagen. Idet patienten talte sproget i landet flydende, blev patienten anbefalet at kontakte det Nationale Kontaktpunkt i EU-landet, med henblik på hjælp til kontakt til hospitalet. Reglerne for anvendelse af det blå kort blev gennemgået, og patienten blev klædt på med de relevante argumenter, som kunne forelægges det franske nationale kontaktpunkt, herunder at patienten, forud for sin behandling, specifikt havde fået skriftlig accept af at blive modtaget til behandling på det blå kort. Hvis patienten mod forventning ikke lykkedes med at få aktiveret det Nationale Kontaktpunkt i EU-landet, hvis opgave det er at have denne type afklarende dialoger med landets behandlingssteder, så blev patienten vejledt om kontakt til Danmarks nationale kontaktpunkt, EU-sygesikring i Styrelsen for Patientsikkerhed, som kan være dansk sikrede borgere behjælpelig med dialog mellem EU-landenes kontaktpunkter i sager, som ikke løser sig ved sædvanlig dialog. Endelig blev patienten vejledt om muligheden for at søge refusion i tilfælde af, at hun blev nødt til at betale regningen.



Case

Turist akut syg og indlagt

En læge kontakter Patientvejledningen, da de på afdelingen har fået en patient indlagt, som har modtaget akut behandling. Patienten har ikke bopæl i Danmark, men er på midlertidigt ophold i landet. Afdelingen er nu i tvivl om hvilke rettigheder patienten har for at modtage videre behandling. Patienten er dansk statsborger med bopæl og arbejde i Frankrig. Patientvejlederen informerer om retten til akut og nødvendig behandling under det planlagte ophold i Danmark. Patientens dokumentation er et gyldigt EU-sygesikringsbevis, og det er en

lægefaglig vurdering, hvilken behandling der er nødvendig i den periode hvor patienten skal opholde sig i Danmark.

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 opdateres på ny lovgivning og aktuelle forhold i sundhedsvæsenet, så der kan ydes opdateret og ensartet vejledning.

Patientvejledningen arbejder kontinuerligt på at skabe den bedst mulige samtale med den enkelte patient og pårørende, og har derfor fokus på at udvikle kompetencer og redskaber i forhold til at håndtere den brede vifte af henvendelser.

I 2024 har en patientvejleder gennemført Sorgvejlederuddannelsen, fire patientvejledere har gennemført kursus i forvaltningsret for ikke-jurister, og en patientvejleder har færdiggjort Master of Public Health.

Supervisionsforløb

Patientvejlederne deltog i 2024 i et supervisionsforløb af 1½ dags varighed. Forløbet blev faciliteret af Institut for Belastningspsykologi.

Fokus for forløbet var psykisk arbejdsmiljø og tog udgangspunkt i eksempler fra patientvejledernes hverdag. Eksemplerne blev belyst ved hjælp af teori indenfor belastningspsykologi, gruppedrøftelser og praktiske øvelser.

Med forløbet opnåede patientvejlederne viden om betydningen af at være udsat for høje følelsesmæssige krav i arbejdet, bevidsthed om roller og ansvar i forhold til forebyggelse og hjælp hos den enkelte (strategier til selvhjælp), gruppen (kollegastøtte), ledelsen (fx tydelighed og klare roller og rammer) og organisationen (retningslinjer mv.). Redskaber i relation hertil blev afprøvet undervejs, med henblik på efterfølgende implementering i patientvejledernes hverdag. Patientvejlederne blev blandt andet præsenteret for ”Rød-grøn-blå-modellen”, som er udviklet af Institut for Belastningspsykologi, samtaletekniske greb mv.

Det er forventningen, at forløbet følges op af et brush-up-forløb i løbet af 2025.

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

Undervisning

Patientvejlederne bliver brugt som undervisere og oplægsholdere. Indholdet er som hovedregel information om patientvejlederfunktionen, undervisning i patientrettigheder, klage- og erstatningsmuligheder samt om den svære samtale. Et oplæg kan i nogle tilfælde 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 af nyansatte eller ved efteruddannelser. Eksempler herpå er specialuddannelsen for Intensivsygeplejersker, Basis- og behandlermodul for Akutsygeplejersker, Sundhedsadministrativ Koordinatoruddannelse, forum for afdelingsledelsessekretærer mv.

Synlighed

I Patientvejledningen arbejdes løbende med synlighedskampagner, som har til formål at øge kendskabet til funktionen blandt patienter, pårørende og personale. Elementer i synlighedskampagnen er opsætning af roll up om patientvejlederfunktionen på centrale steder på hospitalet, sikring af kontaktinformation til Patientvejledningen i venteværelser og på afdelinger, fyldestgørende information på hjemmesider og infoskærme, samt tilbud om besøg hos personalet og møder med ledelser.

For at sikre at afdelingsledelser og personale kender til patientvejlederfunktionen, og for at tilgodese en smidig dialog i relation til henvendelser fra patienter og pårørende, tilbydes nye afdelingsledelser besøg af de patientvejledere som er tilknyttet hospitalsenheden.

Besøg fra Akutberedskabet

I 2024 havde Patientvejledningen besøg af en repræsentant fra Akutberedskabet i Region Hovedstaden. Formålet var at understøtte samarbejdsrelationen med Akutberedskabet, men i også at hente inspiration fra, og få indblik i, erfaringer med Akutberedskabets samtalekoncepter og samtaler, hvor både patientens udgangspunkt, tidsfaktorer, mv. spiller ind.

Møde med PsykInfo

Patientvejledningen dækker som nævnt også psykiatrien i Region Hovedstaden, og der er som tidligere beskrevet et stigende antal henvendelser fra patienter og pårørende indenfor psykiatrien. Patientvejledningen arbejder derfor kontinuerligt med at sikre opdateret viden indenfor dette område. Som led heri, blev der i 2024 afholdt netværksmøde med *PsykInfo*. *PsykInfo* er et rådgivningstilbud og informationscenter i Region Hovedstadens Psykiatri, som tilbyder anonym og gratis rådgivning om psykisk sygdom og behandling.

Netværksmøder af denne type bidrager til at Patientvejledningen holdes opdateret på ny viden, og er med til at styrke samarbejdet og kompetenceudnyttelsen til gavn for patienter og pårørende.

Patientsikkerhedskonference

Hver år deltagere 1-2 patientvejledere i den tilbagevendende Patientsikkerhedskonference. Konferencen er arrangeret af Dansk Selskab for Patientsikkerhed, og belyser bredt arbejdet med at styrke patientsikkerheden. Oplæggene havde i 2024 særlig fokus på brug af ressourcer i sundhedsvæsenet, herunder blandt andet forebyggelse frem for at helbrede. Der var bl.a. oplæg fra Foreningen ”Vælg klogt”, Styrelsen for Patientsikkerhed holdt oplæg om tilsyn med sundhedsvæsenet og om krav til relevant dokumentation, og en patientambassadør bidrog med, hvordan man får patientens stemme med.

Region Hovedstadens årlige Store Praksisdag

Store Praksisdag afholdes én gang om året for de praktiserende læger i regionen. Her er Patientvejledningen 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 2024 stod Patientvejledningen og Styrelsen for Patientsikkerhed sammen på en fælles stand.

Derudover har patientvejlederne mulighed for at deltage i arrangementer 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.

Patientvejlederseminar

De fem regioner skiftes til at arrangere og afholde et todages seminar for alle regioner. I 2024 var Region Sjælland værter. Seminarets faglige indhold var med oplæg fra Danske Patienter om patientens perspektiv, oplæg fra Patienterstatningen om patienterstatningsordningen, oplæg fra en hospitalspræst om, hvordan medmenneskeligheden og åbenheden bevares i mødet med borgeren, samt oplæg om patientrollen i forandring- i et videnskabeligt perspektiv. Endelig var der et oplæg fra *Specialenheden for behandling af livstruende sygdomme*, en tværregional specialenhed med fokus på højtspecialiserede funktioner. Den tværregionale enhed er organisatorisk forankret i Region Hovedstaden.

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.

8. Forventninger til året 2025 i Patientvejledningen

Sundhedsreform og dannelse af Region Østdanmark

I Patientvejledningen følges udviklingen i arbejdet med Sundhedsreformen og dannelsen af den kommende Region Østdanmark fra 2027. Der forventes ikke på denne baggrund at ske ændringer i det daglige arbejde i 2025. Der er naturligvis opmærksomhed på, at der over tid skal ske en sammenlægning af Region Hovedstadens Patientvejledning med Region Sjællands Patientkontor.

Lovændringer

Patienter og pårørendes mulighed for at klage til Styrelsen for Patientklager over privat tandbehandling, samt afgørelser om retten til befordring- og befordringsgodtgørelse, er fra

2025 ophævet. En anden lovændring har givet borgere mulighed for fravalg af genoplivning ved hjertestop fra det fyldte 60 år. Der er desuden skabt mulighed for tilskud til tandbehandling for særlige patientgrupper.

I Patientvejledningen er der opmærksomhed på lovændringerne og en forventning om, at modtage henvendelser indenfor disse områder.

Styrket patientrådgivning for patienter med livstruende sygdomme

I forbindelse med regeringens Sundhedspakke 2023, er der med virkning fra 2024 afsat midler til en akut og ekstraordinær indsats på kræftområdet, herunder er det besluttet at oprette en styrket patientrådgivning for patienter med livstruende sygdomme. Midlerne skal dels gå til at styrke kapaciteten og kompetencer i de regionale patientvejledninger, dels til at etablere en særlig funktion i hver region, som skal være med til at sikre, at der blandt patientvejledere, og i informationen til patienterne, er en ensartet fortolkning og formidling af patientrettighederne. Funktionen er etableret i 2024 og fokus i 2025 vil være på planlægning af aktiviteter der kan sikre 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.

Intern indsats

For at konsolidere Patientvejledningens eget vidensniveau, gennemføres i 2025 fire arbejdsamlinger. Arbejdsamlingerne omfatter en detaljeret gennemgang af hele lovområdet, herunder alle retskilder, afgørelser, fortolkningsbidrag, lovforarbejder, myndighedsnotater, praksis etc. Møderne suppleres efterfølgende af fire faglige vidensmøder, hvor tilstødende emner bearbejdes. Herefter vil faste intervalmøder sikre løbende systematisk opfølgning på området og koordinering af ensartet vejledning etc.

Ekstern indsats

Med henblik på at oparbejde solide videns- og navigationskompetencer i Rådgivning om Sygehusvalg, der har en parallel berøring med patienter omfattet af lovområdet, er der igangsat undervisning af medarbejderne samt en løbende udvikling af en smidig sparrings- og samarbejdsstruktur mellem Patientvejledningen og Rådgivning om Sygehusvalg

Der er afholdt indledende orienterende møde med forløbskoordinatorer, samordningskonsulenter og andre tværgående grupper, med henblik på igangsættelse af initiativer der giver mening set i lyset af det allerede eksisterende høje vidensniveau i disse grupper. Seminar afholdes forventeligt i efteråret 2025. Seminaret tilbydes til forløbskoordinatorer og andre relevante funktioner, som varetager vejledning og administrativ håndtering af patientforløb på det område bekendtgørelsen dækker.

Privat patientrådgivning

I Finansloven for 2024 blev der afsat midler til at styrke patienters adgang til patientrådgivning ved at oprette en privat patientrådgivning, som supplement til de eksisterende regionale patientkontorer. Patienter vil med initiativet også kunne henvende sig til den private patientrådgivning. Den private rådgivning varetages af CareLink i en treårig periode. Det er beskrevet at funktionen, som har taget navnet *Din Patientguide*, skal tilbyde og varetage de samme opgaver som de regionale Patientvejledninger/Patientkontorer.