



Patientkontoret i Region Syddanmark

Årsberetning 2024

Indhold

Patientkontoret i Region Syddanmark	3
Kontor for Sygehusvalg	4
Patientvejledernes arbejde og rolle	5
Henvendelser til Patientkontoret i 2024	7
Hvem henvender sig til Patientkontoret?	7
Henvendelsesmåde og tilgængelighed	7
Årsager til henvendelser	8
Henvendelser vedrørende patientrettigheder	8
Henvendelser om service	10
Henvendelser vedrørende klage og erstatning	13
Henvendelser vedrørende befordring	16
Øvrige henvendelser	17
Særligt om 2024 i Patientkontoret	18
Styrket rådgivning til patienter med livstruende sygdomme	18
Ventetider og kapacitet i psykiatrien	21
Integration af somatik og psykiatri	22
Grænseoverskridende sundhedsydelser	22
Kontaktoplysninger til Patientkontoret	24

Patientkontoret i Region Syddanmark

Patientkontoret i Region Syddanmark er placeret i Regionshuset i Vejle. Her arbejder syv patientvejledere, som tilbyder uvildig vejledning til patienter, pårørende og sundhedspersoner. Vejlederne har forskellige faglige baggrunde og besidder mange års erfaring og med mange kompetencer inden for både sundhedsfaglige og juridiske områder. Dette skaber et solidt grundlag for faglig sparring og erfaringsudveksling. Den fælles fysiske placering understøtter desuden udvikling og ensartethed i vejledningskvaliteten.

Patientkontorets virksomhedsområde er beskrevet i Sundhedslovens §§ 51 og 51a samt i *Bekendtgørelse om de regionale patientkontorers opgaver og funktioner*.

PATIENTKONTORETS PRIMÆRE OPGAVER OMFATTER:

- Information, vejledning og rådgivning om patientrettigheder - herunder frit og udvidet frit sygehusvalg, ret til hurtig udredning, behandlingsfrister, befordring og befordringsgodtgørelse samt behandling i udlandet.
- Bistand til udarbejdelse og fremsendelse af henvendelser til relevante myndigheder, fx klager og erstatningsanmeldelser.
- Generel information om sundhedsvæsenets ydelser, herunder undersøgelse, behandling, pleje, genoptræning og service.
- Medvirken til afklaring af misforståelser mellem patienter og sundhedspersoner i forbindelse med behandling.
- Information til praktiserende læger og speciallæger om regler vedrørende frit og udvidet frit sygehusvalg, ret til hurtig udredning og behandlingsfrister.
- Videre sendelse af relevante, anonymiserede informationer til Regionsrådet med henblik på løbende forbedring af service, behandlingskvalitet og patientsikkerhed.

Derudover har Patientkontoret en særlig rolle i forhold til patienter med livstruende sygdomme, som fx kræft og visse hjertesygdomme, hvor reglerne om maksimale ventetider gælder. Patientvejlederne varetager også opgaver, der bliver bestemt ledelsesmæssigt i regionen, forudsat at disse er forenelige med kontorets virke og dets uafhængighed i vejledningsopgaver.

Som et af de nationale kontaktpunkter i Danmark har Patientkontoret en central funktion i vejledning om grænseoverskridende sundhedsydelser inden for EU/EØS. Dette inkluderer vejledning til danske patienter, der ønsker behandling eller tilskud til behandling i udlandet, samt til udenlandske patienter, som søger behandling i Danmark. EU-Sygesikring under Styrelsen for Patientsikkerhed er det koordinerende nationale kontaktpunkt. De afholder årligt møde i et nationalt kontaktudvalg, hvor Patientkontoret er repræsenteret. Derudover deltager Patientkontoret i et kontaktforum, som Styrelsen for Patientklager formidler. Her deltager patientvejlederne sammen med kolleger fra øvrige regioner og repræsentanter fra Styrelsen for Patientklager.

Hvert år afholdes et todages seminar for patientvejledere fra alle fem regioner. Formålet er faglig opdatering, vidensdeling, erfaringsudveksling og styrkelse af det tværregionale netværk.

Patientkontoret udarbejder årligt en årsberetning, som indsendes til Sundhedsministeriet.

Kontor for Sygehusvalg

Kontor for Sygehusvalg er en tæt samarbejdspartner for Patientkontoret. I Region Syddanmark er det Kontor for Sygehusvalg, der træffer afgørelser vedrørende retten til udvidet frit sygehusvalg. Udvidet frit sygehusvalg giver patienter ret til hurtig udredning og behandling, samt eventuelt mulighed for at benytte sig af et privathospital, hvis der er indgået aftaler mellem Danske Regioner og privathospitalerne. Afgørelserne truffet af Kontor for Sygehusvalg vedrører udelukkende det somatiske område. For psykiatriske patienter er det derimod den enkelte psykiatriske afdeling i Region Syddanmark, der sagsbehandler og træffer afgørelserne.

I 2024 har Kontor for Sygehusvalg udvisiteret 15.953 patienter til udredning og behandling på privathospitaler i forbindelse med udvidet frit sygehusvalg samt i henhold til regionens udbuds-aftaler og tilknytningsaftaler.

For psykiatrien blev 94 børn og unge udvisiteret til privathospitaler i perioden fra medio 2023 til oktober 2024. Der findes ikke opgørelser for voksenpsykiatrien. Disse tal afspejler den store forskel, der er for patienters mulighed for hurtig udredning og behandling i forhold til, om de er ramt af symptomer på fysisk eller psykisk sygdom.

En væsentlig opgave for Patientkontoret er at vejlede patienter og pårørende i forhold til både frit og udvidet frit sygehusvalg. Det er afgørende, at patienten træffer sin beslutning på et velinformeret grundlag. Hvad der ved første øjekast kan synes som den hurtigste løsning i forhold til ventetid, er ikke nødvendigvis den bedste løsning, når alle faktorer tages i betragtning.



Patientvejledernes arbejde og rolle

Patientkontoret modtager henvendelser, der spænder bredt i både indhold og kompleksitet. Vejledningen tager ofte afsæt i relevant lovgivning, herunder Sundhedsloven, Psykiatriloven samt Lov om klage- og erstatningsadgang inden for sundhedsvæsenet. Kontoret er organiseret i to teams – ét med fokus på somatiske henvendelser og ét med fokus på det psykiatriske område. Alle patientvejledere har dog kompetence til at vejlede på tværs af områderne, når behovet opstår. En løbende gennemgang af sager i teamene bidrager til kompetenceudvikling understøttet af interne lærings- og undervisningstiltag.

Henvendelserne til Patientkontoret varierer betydeligt i karakter og kompleksitet. Det betyder, at behovet for vejledning og støtte også er forskelligt fra henvendelse til henvendelse. Vejledningen tilpasses derfor så vidt muligt den enkelte patients eller pårørendes situation. Som uvildig enhed har patientvejledere ikke adgang til patientjournaler. Ved mundtligt samtykke fra patienten kan relevante oplysninger dog indhentes ved kontakt til afdelinger eller myndigheder, hvilket ofte er en forudsætning for at kunne yde kvalificeret vejledning.

Patientkontoret indgår i et tæt og bredt samarbejde – både internt i regionen, på tværs af sektorer og med eksterne aktører, når det er relevant. Patientvejlederne indhenter nødvendige oplysninger med respekt for samarbejdspartnernes ansvarsområder. Et velfungerende samarbejde er afgørende for at sikre gode løsninger for den enkelte patient.

Alle henvendelser til Patientkontoret registreres i en lukket og sikker database, som kun patientvejledere har adgang til. Borgere har mulighed for at være anonyme i deres kontakt med kontoret, og i sådanne tilfælde registreres henvendelsen og problemstillingen anonymt. Databasen anvendes til at identificere tendenser og udfordringer, som patienter, pårørende og sundhedspersonale møder i sundhedsvæsenet.

Derudover danner den grundlag for statistiske opgørelser i årsberetningen samt indrapportering til EU-Kommissionen vedrørende grænseoverskridende sundhedsydelser.

Når Patientkontoret i forbindelse med en henvendelse identificerer uhensigtsmæssige forhold, rettes der henvendelse til det relevante organisatoriske niveau. Hvis problemstillingen ikke kan løses på medarbejderniveau, løftes sagen til ledelsesniveau for at sikre korrekt opfølgning. Ledelsen udviser som regel stor interesse for disse observationer, da de bidrager til kvalitetsudvikling i forhold til behandlingsforløb, service og patientsikkerhed. Observationerne registreres i databasen under kategorien *”Obs. Kvalitet”*.

Case 1: Ventetid på brokoperation og anvendelse af frit sygehusvalg

En 62-årig kvinde henvender sig til Patientkontoret, efter hun er blevet informeret om en lang ventetid på en planlagt brokoperation på en kirurgisk afdeling. Kvinden oplever betydelige smerter, som påvirker hendes mulighed for at varetage sit arbejde som pædagog. Hun ønsker at forkorte ventetiden ved at benytte sin ret til udvidet frit sygehusvalg og hurtig behandling.

Da kvinden ikke kender den præcise betegnelse for operationen, giver hun samtykke til, at patientvejlederen kontakter afdelingen for at indhente yderligere oplysninger. Patientvejlederen får kontakt til en sekretær, som undersøger muligheden for at fremrykke operationen, dog uden positivt resultat. På baggrund af sekretærens oplysninger og Sundhedsstyrelsens specialeplan konstaterer patientvejlederen, at der er tale om en specialiseret behandling, som alene udføres som regionsfunktion. Det betyder, at operationen i dette tilfælde kun tilbydes ét sted i hver region, og at private hospitaler ikke er en mulighed. Kvinden kan derfor ikke gøre brug af udvidet frit sygehusvalg, men fortsat frit sygehusvalg.

Da ventetider på avancerede behandlinger ikke nødvendigvis fremgår af ► **www.mitsygehusvalg.dk**, kontakter patientvejlederen relevante sygehuse direkte for at skabe overblik. Det viser sig, at kun ét sygehus – beliggende cirka 300 km fra kvindens bopæl – kan tilbyde en tidligere operationsdato. Forløbet vil dog kræve 3-4 besøg, og da der er tale om frit sygehusvalg, ydes der ikke beforderingsgodtgørelse. Kvinden vil dog kunne blive opereret over et år tidligere end planlagt. Patientvejlederen informerer kvinden om, at henvisningen til det andet sygehus kan blive afvist ved omvisitation, da det kræver en ny lægefaglig vurdering og denne kan være afgørende for, om kvinden kan hjælpes andetsteds.

Kvinden vælger at forsøge. Desværre bliver henvisningen afvist, og hun sendes tilbage til det oprindelige sygehus, hvor hendes tidligere operationsdato er blevet annulleret, og hun nu står bagerst i køen. Kvinden henvender sig derfor på ny til Patientkontoret. Patientvejlederen kontakter afdelingen for at afklare årsagen til afvisningen og undersøge mulige løsninger. Det viser sig, at det modtagende sygehus har vurderet, at en alternativ operationsteknik vil være mere hensigtsmæssig i kvindens tilfælde, og derfor ikke kan tilbyde den ønskede behandling.

Afdelingens sekretær forsøger herefter at fremrykke kvindens oprindelige tid på baggrund af hendes gener, men kapaciteten tillader det ikke. Patientvejlederen informerer kvinden om, at næste skridt vil være at kontakte egen læge med henblik på en ny lægefaglig vurdering og en eventuel revurdering af ventetidsperspektivet.

Endelig tager patientvejlederen, med kvindens samtykke, kontakt til afdelingsledelsen for at få vurderet mulighederne for en løsning samt for at påpege udfordringerne forbundet med omvisitationen.

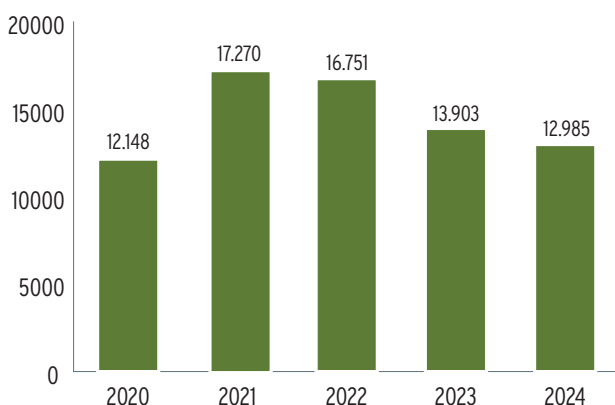
Henvendelser til Patientkontoret i 2024

Patientkontorets database har gennemgået en optimeringsproces, hvilket betyder, at de efterfølgende tal ikke direkte kan sammenlignes med tidligere års data.

I 2024 blev der registreret i alt **12.985 henvendelser** til Patientkontoret. En mulig forklaring på det lavere antal henvendelser kan være de forbedrede ventetider i det offentlige sundhedsvæsen samt udbudsaftaler, der giver patienterne adgang til hurtigere behandling på samarbejdssygehuse. Derudover kan den øgede adgang til information gennem internettet, sociale medier og patientforeninger medføre, at nogle patienter i højere grad selv opsøger information uden at kontakte Patientkontoret.

Udviklingen i antallet af henvendelser til Patientkontoret (2020-2024) ses i søjlediagrammet nedenfor:

Antal henvendelser



HVEM HENVENDER SIG TIL PATIENTKONTORET?

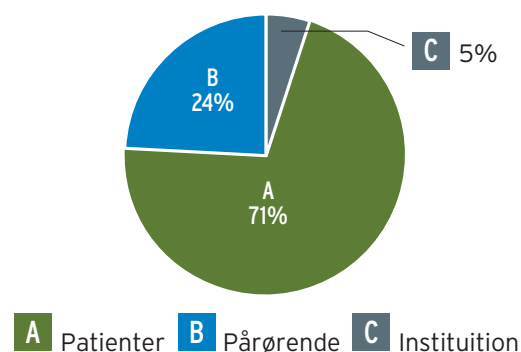
Langt størstedelen af henvendelserne til Patientkontoret kommer fra patienterne selv. Andelen er faldet en smule, hvilket formentlig kan tilskrives ændringer i registreringspraksis.

En betydelig del af henvendelserne kommer også fra pårørende, som kan få generel vejledning og rådgivning. Når vejledningen vedrører en konkret sag, hvor det kan være nødvendigt at kontakte et sygehus eller andre instanser, kræver det patientens samtykke.

En tredje gruppe henvendelser stammer fra sundhedspersonale og medarbejdere i andre myndigheder.

Det gælder f.eks. ansatte på offentlige og private sygehuse, i kommuner, hos praktiserende læger og speciallæger, på bosteder samt hos private behandlere. Disse henvendelser registreres under kategorien "*Institution*" og drejer sig typisk om generel vejledning i forhold til patienters rettigheder og muligheder i sundhedsvæsenet. Her yder patientvejlederne støtte i form af fortolkning af sundhedsloven og tilhørende bekendtgørelser.

Hvem henvender sig til patientkontoret?



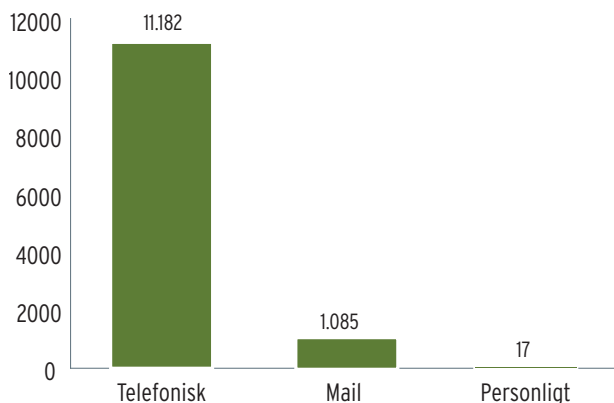
HENVENDELSMÅDE OG TILGÆNGELIGHED

I hverdagen er det altid muligt at komme i kontakt med en patientvejleder. Patientkontoret prioriterer høj tilgængelighed, og derfor er der dagligt telefonetid, samtidig med at skriftlige henvendelser via mail eller fysisk post besvares. Det skal være nemt og hurtigt at komme igennem til en patientvejleder, og der er som regel ingen ventetid på telefonen i telefontiden. Der er også kort ventetid på besvarelse af henvendelser pr. mail. I 2024 blev henvendelser via mail i gennemsnit besvaret samme dag eller senest inden for 1-2 hverdage.

I Patientkontoret er der ikke fastsat specifik tid til fysisk fremmøde, men patienter og pårørende har mulighed for at møde op i Regionshuset inden for almindelig kontortid. Uden for telefontiden varetager Patientkontoret opfølgning på de modtagne henvendelser for at hjælpe med at løse de udfordringer, som ligger til grund for patienternes kontakt. For at sikre tilgængelighed anbefales det derfor at aftale tid for et fysisk møde med en patientvejleder.

Som det fremgår af skemaet nedenfor, er telefonen den primære kanal for henvendelser til Patientkontoret.

Henvendelsesmåde



ÅRSAGER TIL HENVENDELSER

Årsagen til en henvendelse til Patientkontoret bliver registreret i databasen i forskellige kategorier. Kategorierne er patientrettigheder, service, klage/erstatning, befordring eller øvrige henvendelser. I hver kategori er der flere underkategorier, som er med til at give et nuanceret overblik over henvendelserne.

Ofte handler en henvendelse om flere spørgsmål og problemstillinger, som har indflydelse på omfanget af den hjælp og vejledning, som patientvejlederen yder. Nogle henvendelser kan således kræve få minutters vejledning, hvor andre kræver mange timers hjælp over en lang periode. Den vejledning, som henvendelsen genererer, bliver registreret i databasen i de forskellige kategorier med de uddybende underkategorier. Det betyder at en henvendelse kan registreres i flere kategorier, og det kommer til udtryk i de efterfølgende søjlediagrammer.

HENVENDELSER VEDRØRENDE PATIENTRETTIGHEDER

Kategorien dækker over mange forskellige spørgsmål og problemstillinger vedrørende de rettigheder, som følger Sundhedsloven og Psykiatriloven.

Som det ses i søjlediagrammet på næste side, berører størstedelen af henvendelserne vedrørende patientrettigheder almindeligt frit sygehusvalg og udvidet frit sygehusvalg. Faldet i antal af henvendelser vedrørende almindeligt frit sygehusvalg og udvidet frit sygehusvalg kan blandt andet forklares af, at Region Syddanmark har forhandlet udbuds-aftaler med privathospitaler på flere specialer, hvilket betyder at patienterne har fået navngivne tilbud på andre muligheder for hurtig udredning og behandling, og derfor har de ikke brug for vejledning.

Til gengæld ses en stigning i vejledning i forhold til frit valg af speciallæge og sygesikringsregler. Disse tal afspejler lange ventetider ved de praktiserende speciallæger ikke mindst inden for psykiatrien, der kan medføre overvejelser vedrørende skift af sygesikringsgruppe fra gruppe 1 til gruppe 2. Tallene afspejler også vejledning vedrørende skift af praktiserende læge. Der ses også en stigning i antallet af henvendelser vedrørende tilskud til sundhedsydelser, som blandt andet vedrører høreapparatsbehandling og brugen af sundhedsforsikring.

Case 2: Frit valg af speciallæge

En kvinde henvender sig til Patientkontoret med henblik på at få en tid til undersøgelse for skuldersmerter. Hun har modtaget en henvisning, men er usikker på, hvor den er blevet sendt hen. Kvinden har hørt, at hun kan få hjælp til at finde en tid gennem Patientkontoret. Patientvejlederen informerer kvinden om, at henvisningen sandsynligvis er blevet lagt på et henvisningshotel, hvilket betyder, at hun har frit valg blandt de praktiserende ortopædkirurger, der har overenskomst med det offentlige.

Kvinden oplyses om, at hun kan finde vejledende ventetider og kontakthinformationer på sundhed.dk. Da ventetiderne kan variere afhængigt af den specifikke kropsdel, der skal undersøges, bliver kvinden opfordret til at kontakte de forskellige klinikker direkte.

Kvinden vender tilbage efter at have undersøgt mulighederne. Hun oplyser, at alle de klinikker, hun kan nå, har lange ventetider. Hun nævner også, at hun tidligere har modtaget seks blokader i skulderen, og at skulderproblematikken har stået på i lang tid. Patientvejlederen vejleder kvinden om muligheden for at tage en drøftelse med sin praktiserende læge, der på baggrund af en lægefaglig vurdering kan se mulighed for en udredning i sygehusregi.

Case 3: Brug af sundhedsforsikring

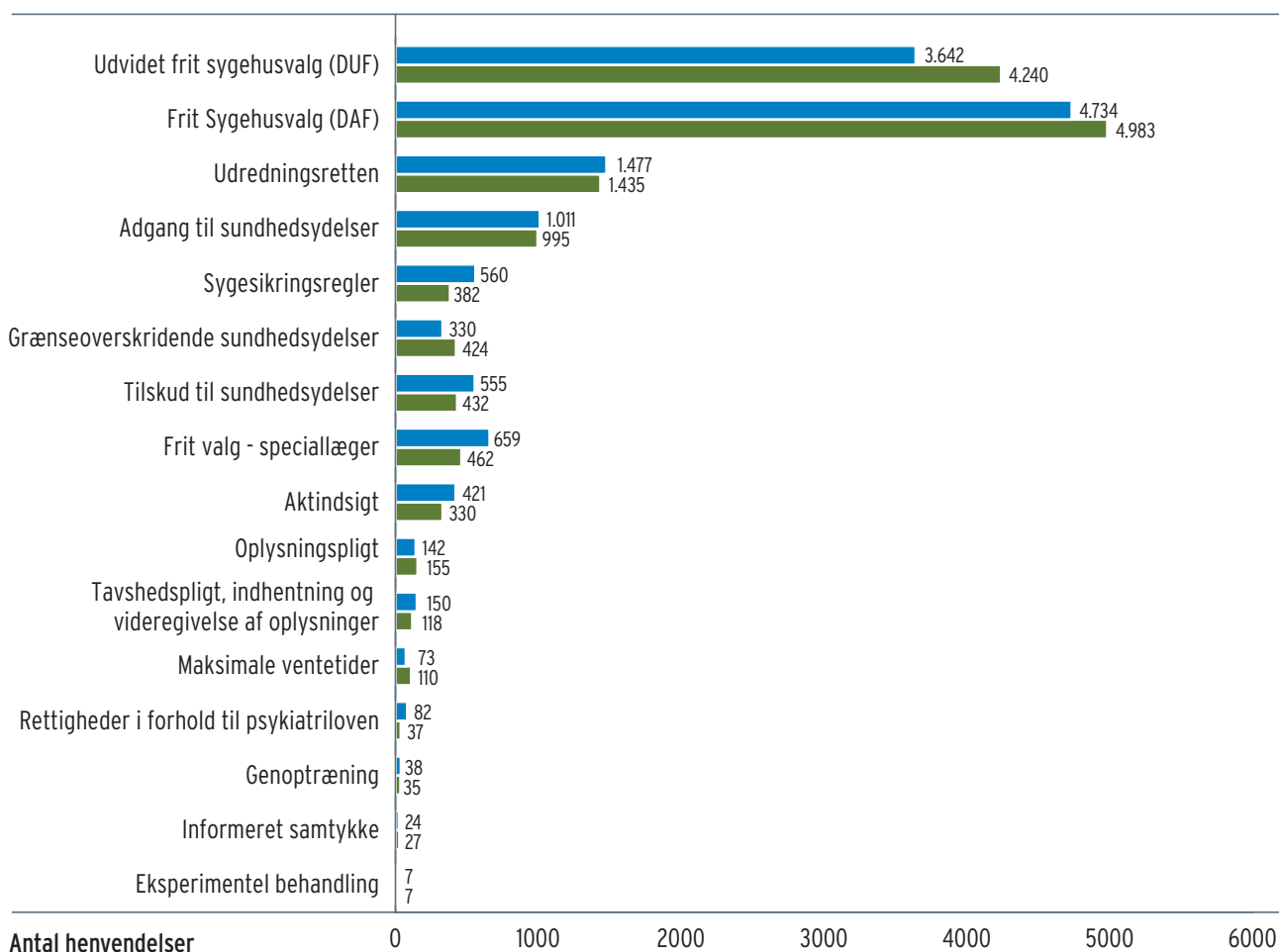
En mand ringer til Patientkontoret. Han er henvist til undersøgelse for knæsmærter, og da manden har en sundhedsforsikring, har han haft kontakt til dem i forhold til hjælpen for en hurtigere ventetid end den han har fået i det offentlige. Sundhedsforsikringen har oplyst, at han skal kontakte Patientkontoret for at få oplyst ventetider og få undersøgt muligheder i forhold til frit sygehusvalg og udvidet frit sygehusvalg. Patientvejlederen tager udgangspunkt i patientens indkaldelsesbrev for at afklare rettigheder og oplyser herefter om ventetider på de offentlige sygehuse i regionen. Da regionens garantiafdeling, som dog ligger 200 km fra mandens bopæl, kan tilbyde tider indenfor 30 dage vil udvidet frit sygehusvalg ikke være en mulighed.

PATIENTRETTIGHEDER

Kategorier vedrørende rettigheder

Søjle øverst: 2024

Søjle nederst: 2023



Patienten vil komme til at vente ca. 3 uger på udredning i det offentlige og med disse oplysninger, kan han nu vende tilbage til sin Sundhedsforsikring i forhold til, hvorvidt forsikringsbetingelserne kan sikre ham en hurtigere tid på et privatsygehus tættere på ham.

Case 4: Ventetid på høreapparat

En ældre kvinde henvender sig til Patientkontoret, da hun er blevet henvist til høreapparatsbehandling. Hun har tidligere fået foretaget en høreprøve af en øre-næse-hals-læge, der har konstateret hørenedsættelse, og hun er nu henvist til behandling på et nærliggende sygehus – dog med en lang ventetid. Patienten spørger, om det er muligt at få behandling på et privathospital i stedet.

Patientvejlederen forklarer, at høreapparatsbehandling er undtaget fra muligheden for udvidet frit sygehusvalg, hvilket betyder, at det ikke er en mulighed at benytte et privathospital. Derimod har kvinden mulighed for at benytte frit sygehusvalg, men da hun ikke kan få befordring til et andet sygehus end det nærliggende, er det ikke en praktisk løsning for hende.

Patientvejlederen informerer derudover kvinden om, at hun kan søge om tilskud til høreapparatsbehandling på en privatklinik via regionen. Kvinden bliver oplyst om betingelserne for at søge om tilskud, og hvad hun skal være opmærksom på for at undgå en høj egenbetaling. De aftaler, at patientvejlederen sender links til relevante informationer, så kvinden selv kan orientere sig og vurdere, om denne løsning er en passende mulighed for hende.

Case 5: Uenighed om retten til fertilitetsbehandling for barn nr. 2

En kvinde kontakter Patientkontoret via den digitale postkasse for at få hjælp til at afklare sin ret til fertilitetsbehandling i forbindelse med ønsket om at få barn nummer to. Hun og hendes partner fik deres første barn på naturlig vis, men har denne gang brug for fertilitetsbehandling.

I 2024 indgik regeringen en aftale med de danske regioner om vederlagsfri fertilitetsbehandling til barn nummer to. Imidlertid er der uenighed mellem parrets praktiserende læger om, hvorvidt de er omfattet af ordningen, da deres første barn blev undfanget uden medicinsk hjælp.

For at afklare spørgsmålet undersøger patientvejlederen aftalegrundlaget. Her bekræftes det, at så længe parret opfylder de generelle kriterier for fertilitetsbehandling – herunder alder, BMI og forældreegnethed – har de ret til behandlingen, uanset hvordan deres første barn blev undfanget. Patientvejlederen formidler herefter svaret tilbage til kvinden, så hun kan komme videre i processen.

HENVENDELSER OM SERVICE

Denne kategori dækker en bred vifte af henvendelser til Patientkontoret, som ikke nødvendigvis er direkte reguleret af Sundhedsloven, men som alligevel spiller en vigtig rolle i patienters oplevelse af og møde med sundhedsvæsenet. Henvendelserne spænder fra helt enkle spørgsmål til komplekse og ressourcetunge forløb, hvor patienten har brug for særlig støtte og vejledning.

Typiske emner i denne kategori inkluderer:

- Udfordringer i igangværende behandlingsforløb
- Vejledning om kræftpakker og forløbstider
- Information om rapportering af utilsigtede hændelser (UTH)
- Generel støtte i kommunikationen med sundhedsvæsenet

En stor del af henvendelserne handler om oplevelsen af, at et behandlingsforløb ikke fungerer optimalt – f.eks. på grund af manglende koordination, utydelig kommunikation eller forsinkelser. I sådanne sager er det afgørende, at patientvejlederen lytter aktivt og sætter sig grundigt ind i den enkelte patients situation. Med dette afsæt kan vejledningen målrettes og eventuelt suppleres med kontakt til relevante instanser, afdelinger eller i visse tilfælde ledelsesniveauer – alt sammen med henblik på at støtte patienten videre i forløbet. Det er dog vigtigt at understrege, at patientvejlederen ikke har instruktionsbeføjelser over for sygehusenes personale eller drift. Patientkontoret fungerer som en neutral og uvildig støtteinstans, der vejleder og formidler, men ikke kan træffe afgørelser om behandling eller tildeling af ressourcer.

En anden væsentlig andel af henvendelserne handler om kommunikation – ofte fordi patienterne oplever vanskeligheder med at få kontakt til rette afdeling eller finde svar på praktiske spørgsmål.

Det kan fx være spørgsmål om:

- Ændring eller aflysning af tider
- Manglende svar på prøver eller undersøgelser
- Faglige spørgsmål om videre forløb

I nogle tilfælde er Patientkontorets telefonnummer det eneste, som patienterne lægger mærke til i indkaldelsesbrevet. Derfor bliver Patientkontoret ofte kontaktet af patienter, som i virkeligheden søger kontakt til det behandlende team. Henvendelserne bliver da enten besvaret med vejledning eller videre-sendt til rette afdeling, når det er nødvendigt.

Flere henvendelser i denne kategori stammer fra receptionen i Regionshuset, hvor det vurderes, at Patientkontoret eventuelt kan hjælpe med at finde en løsning. Der er ofte tale om patienter eller pårørende, der allerede har forsøgt at finde vej gennem systemet, og som til sidst får kontakt til en patientvejleder. I sådanne situationer er det vigtigt for patientvejlederne at anerkende patientens frustration og de arbejder målrettet på at sikre, at henvenderen får den nødvendige støtte og information.

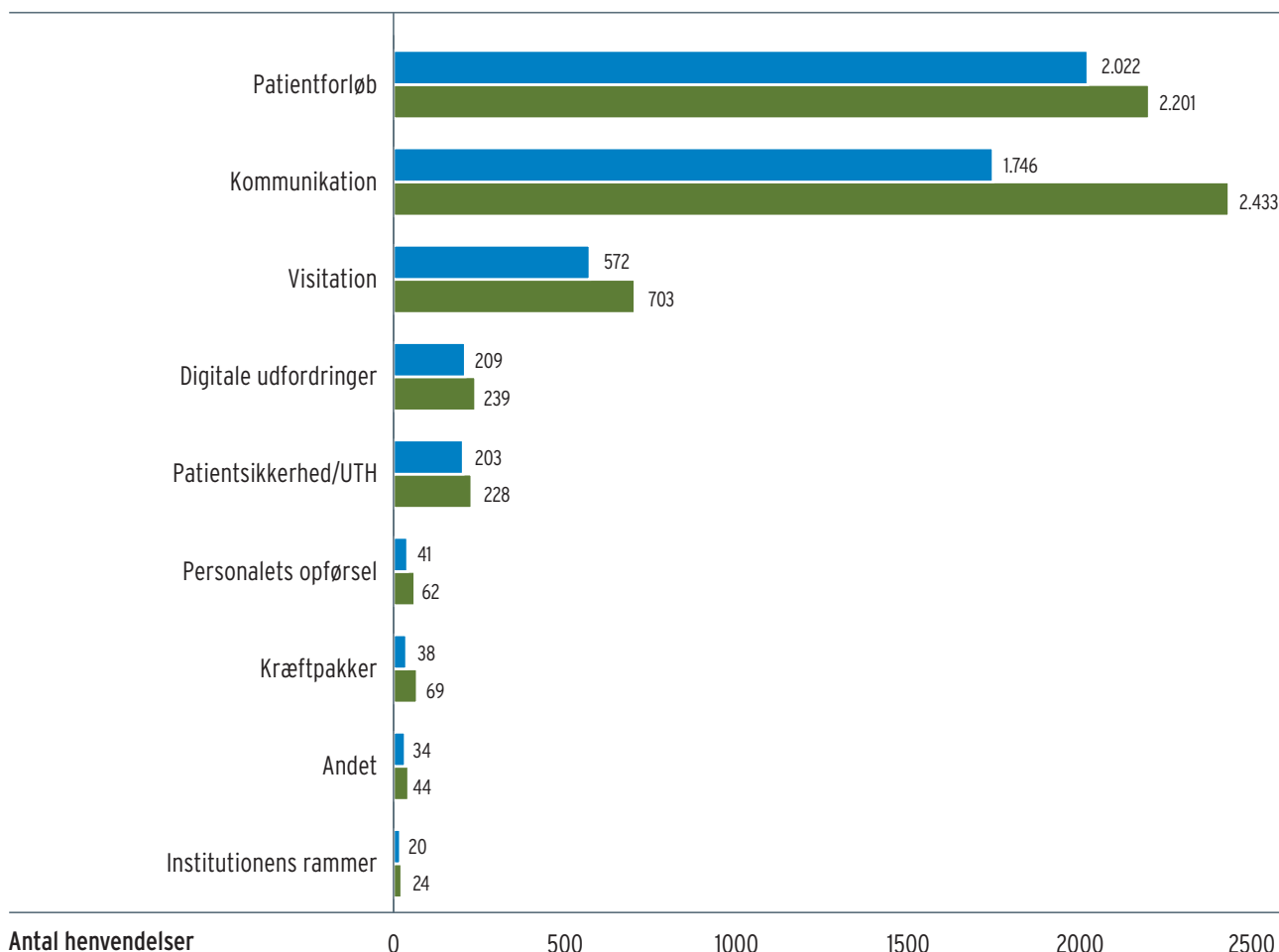
Nedenfor ses hvordan henvendelserne fordeler sig:

SERVICE

Kategori vedrørende service

Søjle øverst: 2024

Søjle nederst: 2023



Case 6: Fejl i digital post - mail fra Region Syddanmark til borger i Region Hovedstaden

En borger fra Region Hovedstaden modtager en notifikation om en ny besked i sin digitale postkasse. Han logger straks ind for at se, hvad det drejer sig om og han finder ingen besked. Forvirringen bliver endnu større, da afsenderen er Region Syddanmark - en region, han aldrig har haft kontakt med. Han kontakter Patientkontoret for at finde ud af, hvad der foregår. Patientvejlederen starter med at indhente de nødvendige oplysninger: cpr-nummer, kontaktoplysninger og det præcise tidspunkt, notifikationen blev modtaget. Herefter sender patientvejlederen sagen videre til regionens IT-afdeling, som skal grave dybere for at finde årsagen til den fejlbehæftede besked.

Rapportering af utilsigtede hændelser (UTH) fylder kun en mindre del af denne kategori, men indgår ofte som et element i en bredere vejledning om klagemuligheder. Patientvejlederen kan her støtte patienten med forståelse for forskellen mellem en klage og en UTH-rapportering, og vejlede i, hvordan man korrekt udfylder de relevante skemaer til Styrelsen for Patientsikkerhed og Styrelsen for Patientklager.

Nogle patienter ønsker at indgive en klage for at få sagen vurderet og potentielt få medhold, mens andre ønsker at bidrage til forbedring og læring i sundhedsvæsenet. Ofte er det begge dele.

Uanset motivet giver patientvejlederen støtte og overblik over processen. Patientkontoret modtager desuden henvendelser om muligheden for at sende en bekymringshenvendelse til Styrelsen for Patientsikkerhed. Det kan være patienter eller pårørende, som oplever uhensigtsmæssig praksis eller potentielt faretruende forhold, men hvor sagen ikke nødvendigvis udløser en klage. Patientvejlederen vejleder her i, hvordan man formulerer en bekymringshenvendelse og hvor den sendes hen.

Case 7: Forkert medicin fører til utilsigtet hændelse

En 67-årig mand kontakter Patientkontoret for at indrapportere en utilsigtet hændelse, som han oplevede under en nylig indlæggelse. Han blev indlagt med forhøjet blodtryk og svimmelhed, men fik ved en fejl udleveret forkert medicin af en sygeplejerske.

Efter at have taget medicinen oplevede han bivirkninger som udtalt træthed, hjertebanken og svær svimmelhed. Personalet opdagede herefter, at han var blevet givet en anden patients blodtryksmedicin, som var væsentligt stærkere end hans egen. Fejlen blev hurtigt rettet, og han blev overvåget for eventuelle komplikationer, men episoden gjorde ham bekymret.

Manden ønsker at indrapportere hændelsen for at sikre, at lignende fejl kan forebygges fremover. Patientvejlederen vejleder ham i processen og guider manden til skemaet på Styrelsen for Patientsikkerheds hjemmeside. Her er det muligt at få hændelsen registreret og vurderet som en del af det generelle patientsikkerhedsarbejde.

HENVENDELSER VEDRØRENDE KLAGE OG ERSTATNING

Denne kategori dækker den vejledning, Patientkontoret yder, når patienter eller pårørende ønsker at indgive en klage og/eller søge erstatning for den sundhedsfaglige behandling, de har modtaget eller den service de møder i sundhedsvæsenet. Det er ikke ualmindeligt, at patienter henvender sig med et ønske om at klage, men under samtalen viser det sig, at de i virkeligheden - eller samtidig - ønsker at søge erstatning. Derfor er det en central del af patientvejlederens rolle at afklare, hvad borgeren reelt ønsker at opnå med sin henvendelse.

Som led i Patientkontorets lovbestemte opgaver - jf. bekendtgørelsen om de regionale patientkontors funktioner - bistår patientvejlederen med

at udforme og indsende klager og erstatningsansøgninger til de relevante myndigheder. Denne proces kan være både betydningsfuld og ressourcekrævende, da den forudsætter en grundig gennemgang af forløbet og præcis, individuelt tilpasset vejledning. Særligt patienter, der har været igennem længere sygdomsforløb, er ofte ikke opmærksomme på, at der gælder faste tidsfrister for indgivelse af klager og erstatningskrav.

Når hverdagen er præget af sygdom, bekymringer og manglende overskud, kan det være vanskeligt at holde styr på formalia og frister. Her spiller patientvejlederen en vigtig rolle i at sikre, at patienterne får den nødvendige støtte og information - og i tide.

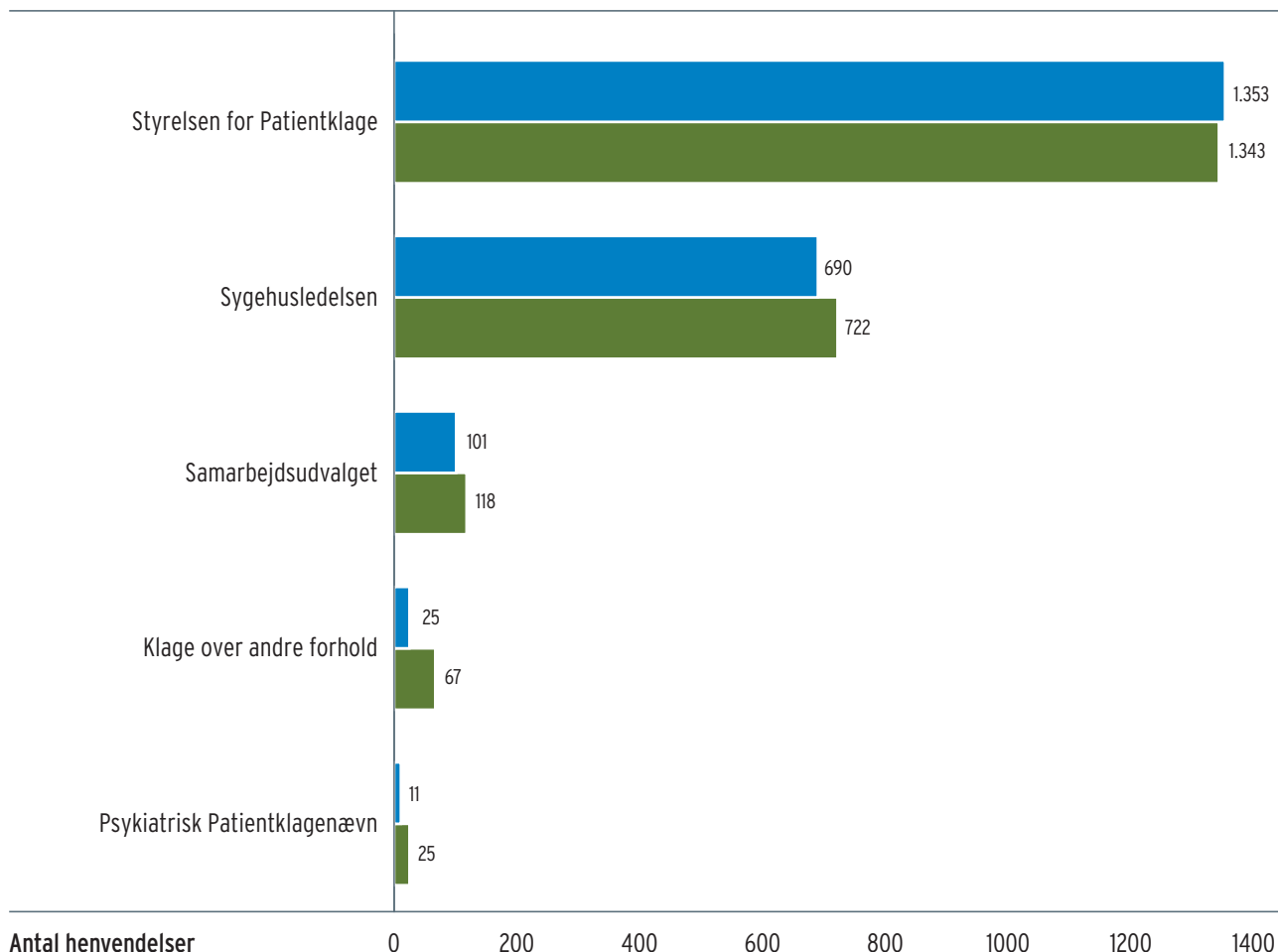
Fordelingen af klager fremgår af nedenstående søjlediagram:

KLAGE

Kategorier i forhold til klage

Søjle øverst: 2024

Søjle nederst: 2023

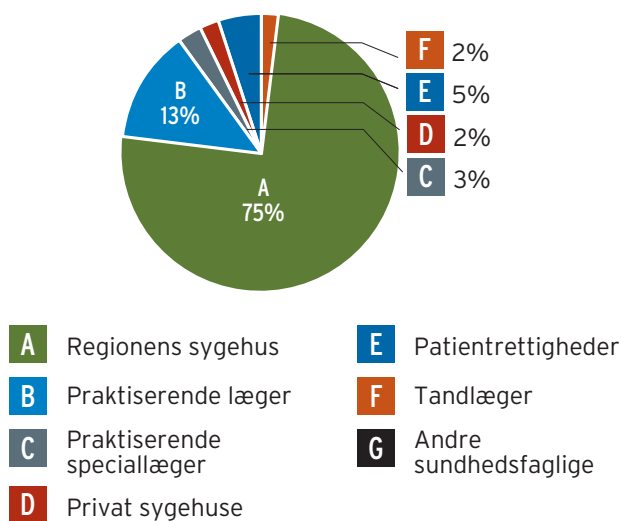


Klager over sundhedsfaglig behandling

Langt størstedelen af de klager, som Patientkontoret modtager, vedrører den sundhedsfaglige behandling. En central del af vejledningen i 2024 har fortsat været at hjælpe patienter med at tage stilling til, om de ønsker at klage over et behandlingssted eller en specifik sundhedsperson. Denne mulighed udløber dog med udgangen af året, da alle klager fra 2025 og frem skal indgives som klage over forløbet. Det betyder, at fokus fremover i første omgang rettes mod hele behandlingsforløbet snarere end den enkelte sundhedsperson.

I løbet af 2024 modtog Patientkontoret i alt **1.353 henvendelser** vedrørende klager til **Styrelsen for Patientklager**. Da databasen kun tillader ét primært fokuspunkt pr. sag, fordeler klagerne sig som følger:

Fordeling af klager til Styrelsen for Patientklager



Vejledningen i forhold til klager over den sundhedsfaglige behandling på privathospitaler er steget markant i det forgangne år. En mulig forklaring kan være, at antallet af patienter, der er blevet udvisiteret til privathospitaler, ligeledes er steget betydeligt i perioden. Den øgede mængde af udredninger og behandlinger kan medføre potentielt flere klager, da flere mennesker er i berøring med det private sundhedsvæsen.

Serviceklager og oplevelser af adfærd i sundhedsvæsenet

Udover klager over den sundhedsfaglige behandling, modtager Patientkontoret henvendelser fra patienter og pårørende, der ønsker at klage over den service, de møder ved kontakten med sundhedsvæsenet eller over en sundhedspersons adfærd. Disse henvendelser håndteres som udgangspunkt af ledelsen i de relevante enheder eller af regionens Samarbejdsudvalg. I 2024 har antallet af denne type serviceklager været lavere end tidligere år.

Case 9: Konflikt med den praktiserende læge - frasigelse af patient

En 54-årig kvinde kontakter Patientkontoret, efter at hun har modtaget besked om, at hendes praktiserende læge ikke længere ønsker at have hende som patient. Hun har indgivet en klage til regionens samarbejdsudvalg og herefter har hun efterfølgende modtaget en skrivelse fra den praktiserende læge, at hun ikke længere kan være patient hos dem.

Hun er overrasket over brevet, da hun har været tilknyttet lægen i flere år og ikke tidligere har haft problemer i samarbejdet. Ifølge kvinden opstod udfordringerne i forbindelse med ferietid, hvor hun blev tilset af en vikarierende læge, som hun oplevede som uhøflig og konfronterende. Denne episode førte til en dårlig kommunikation, hvilket adskiller sig fra det ellers velfungerende samarbejde med hendes vanlige læge.

Da hun henvender sig til lægehuset for en forklaring, får hun oplyst, at der i lægehuset er vurderet, at samarbejdet ikke fremadrettet vil fungere. Hun må derfor finde en ny læge - faktisk kommer hele familien til at finde sig en ny læge. Kvinden er frustreret, da hun har flere kroniske sygdomme og er i fast medicinsk behandling, som kræver løbende opfølgning. Hun er usikker på, hvordan hun sikrer fortsat behandling.

Patientvejlederen informerer hende om, at en praktiserende læge har ret til at frasige sig en patient, hvis samarbejdet vurderes uhensigtsmæssigt. Det er dog en forudsætning, at afslaget er sagligt begrundet, og at patienten ikke efterlades uden nødvendig behandling. Lægen har fortsat behandlingsansvaret, indtil patienten er tilknyttet en ny læge.

For at støtte kvinden i den videre proces vejleder patientvejlederen hende både i forhold til muligheden for at klage over afgørelsen og i, hvordan hun kan skifte til en ny læge.

Vejledning om erstatning - et væsentligt fokusområde

Vejledning af patienter i forbindelse med krav om erstatning udgør fortsat en betydelig del af Patientkontorets opgaver. Mange patienter og pårørende har behov for støtte og information, når de overvejer at anmelde en skade til Patienterstatningen - særligt i forhold til betingelserne for at få erstatning, hvordan processen forløber, og hvilke dokumenter der skal indsendes.

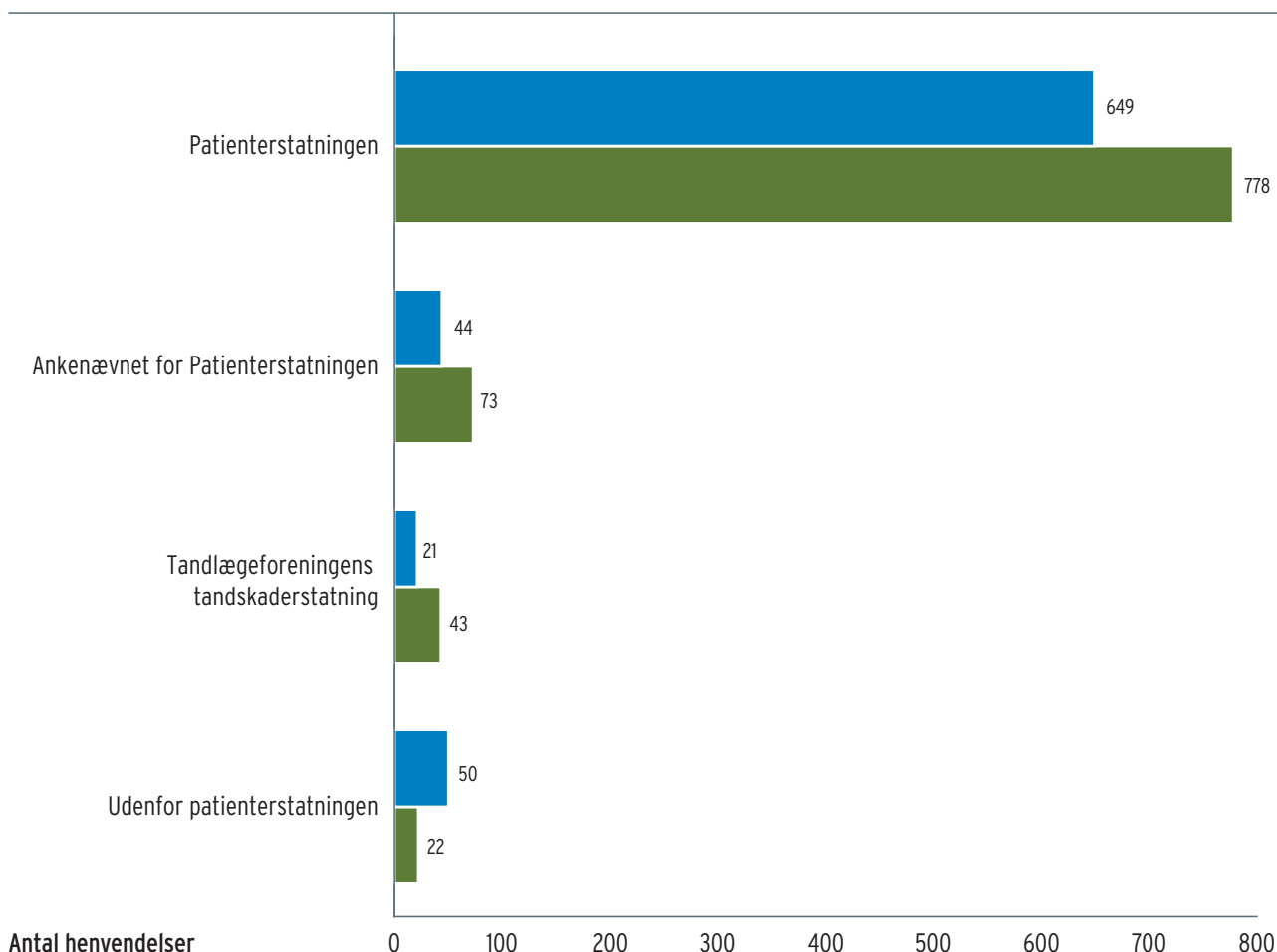
Her ses et eksempel på patientvejledernes arbejde i forhold til klage- og erstatningsarbejdet.

ERSTATNING

Kategorier i forhold til erstatning

Søjle øverst: 2024

Søjle nederst: 2023



Fordelingen af henvendelser på erstatningsområdet fremgår af nedenstående søjlediagram, der illustrerer udviklingen over tid. Det største antal henvendelser vedrører fortsat sager, hvor patienter ønsker at rejse krav over for Patienterstatningen. Dog ses et fald i antallet af disse henvendelser fra 2023 til 2024.

En væsentlig ændring trådte i kraft den 1. juli 2024, hvor erstatningsansvaret for tandskader som følge af tandlægebehandling overgik fra Tandlægeforeningens Tandskadeerstatning til Patienterstatningen.

Case 10: Overset sygdom førte til operation - hjælp til klage og erstatningssag

En 77-årig kvinde henvender sig til Patientkontoret, da hun ønsker at klage, da hun mener, at fejl i hendes behandlingsforløb har haft alvorlige konsekvenser for hendes helbred. Patientvejlederen spørger til hendes forløb, så hun kan give den rigtige vejledning.

Det hele begyndte for to år siden, da kvinden oplevede vedvarende mavesmerter, vægttab og træthed. Hun opsøgte sin praktiserende læge gentagne gange, men fik hver gang at vide, at symptomerne formentlig skyldtes stress eller irritation i mave-tarm-systemet. Hun blev anbefalet kostændringer og smertestillende medicin, men symptomerne forværredes. Efter næsten et år uden bedring insisterede hun på en henvisning til en specialist.

Da hun endelig kom til undersøgelse på sygehuset, viste scanninger og blodprøver, at hun havde en alvorlig tarmsygdom, som krævede akut kirurgisk indgreb. Lægerne informerede hende om, at sygdommen kunne være blevet opdaget langt tidligere, hvis hun var blevet udredt rettidigt. Som følge af den forsinkede diagnose var skaden så omfattende, at en del af hendes tarm måtte fjernes, hvilket har medført varige gener og nedsat livskvalitet.

Kvinden er frustreret og føler sig svigtet af sundhedsvæsenet. Hun mener, at hendes læge burde have taget hendes symptomer alvorligt fra starten og iværksat en hurtigere udredning. Derfor ønsker hun at klage og søge om erstatning.

Patientvejlederen vejleder om muligheden for at klage over sit forløb til Styrelsen for Patientklager, som skal vurdere, om der er sket en behandlingsfejl. Da klagen skal indgives digitalt, ønsker kvinden hjælp til udformning af klagen og derfor booker patientvejlederen et telefonmøde, hvor klagen kan udformes. Patientvejlederen hjælper hende med at formulere sin klage og sikrer, at alle relevante oplysninger bliver sendt med.

Samtidig ønsker kvinden også at anmelde sagen til Patienterstatningen, da hun ønsker compensation for de fysiske og psykiske konsekvenser af den forsinkede behandling. Patientvejlederen hjælper ligeledes med dette.

HENVENDELSER VEDRØRENDE BEFORDRING

Patienter henvender sig til Patientkontoret med spørgsmål og behov for vejledning vedrørende befordring i forbindelse med deres behandling. Disse henvendelser spænder bredt - fra spørgsmål om deres rettigheder til transport, når de benytter sig af det frie eller udvidet frit sygehusvalg, til konkrete og praktiske forhold omkring bestilling af kørsel til og fra sygehuset.

Mange patienter søger også information om, hvordan de kan søge om befordringsgodtgørelse, altså økonomisk compensation for transportudgifter i forbindelse med behandling ikke mindst, når behandlingen er foregået i en anden region. Derudover modtager Patientkontoret forespørgsler vedrørende muligheden for ledsagelse under transporten og eventuel dækning af ophold, hvis behandlingen kræver overnatning.

Patienter og deres pårørende henvender sig også, når de ønsker at klage over afgørelser truffet af de regionale kørselskontorer - for eksempel hvis deres anmodning om befordring eller godtgørelse er blevet afvist, og de ønsker at få sagen genvurderet. Patientkontoret fungerer i den forbindelse som vejleder og støtte i klageprocessen.

I 2024 er der stadigvæk en klagemulighed ved Styrelsen for Patientklager i forhold til befordring; men denne mulighed bortfalder ved udgangen af 2024.

Som det ses ud fra søjlediagrammet, er det den generelle vejledning, der er mest dominerende på befordringsområdet. Antallet af henvendelser vedrørende befordring stort set uændret.

ØVRIGE HENVENDELSER

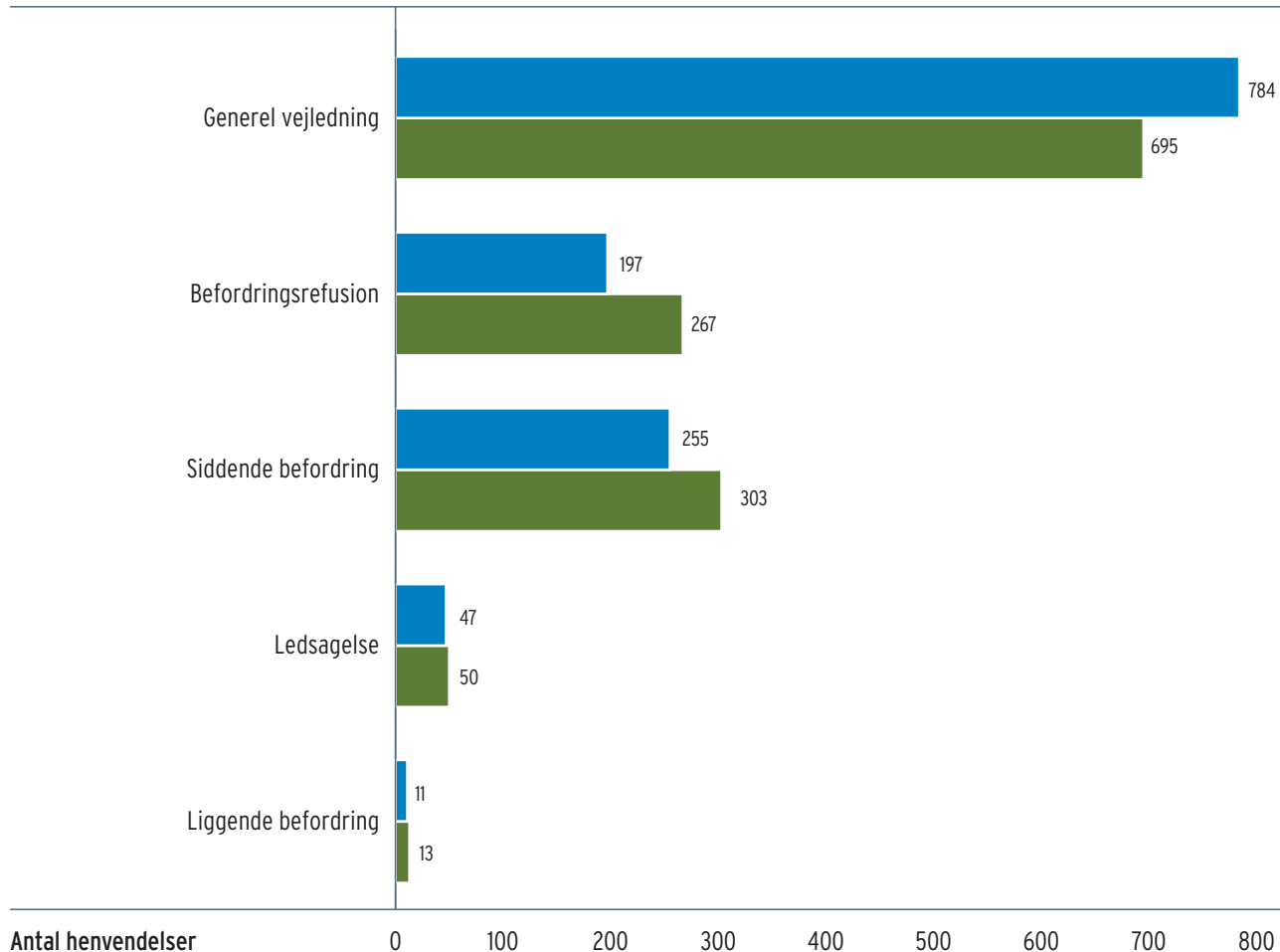
Der er registreret 269 øvrige henvendelser, primært fra patienter og pårørende med sociale problemstillinger uden for Patientkontorets vejledningsområde. Mange har i forvejen svært ved at navigere i det offentlige system. Patientvejlederne møder dem med respekt og hjælper dem videre til rette instanser.

Fordelingen af henvendelser vedrørende befordring ses af nedenstående søjlediagram:

BEFORDRING

Kategorier i forhold til befordring

Søjle øverst: 2024
Søjle nederst: 2023



Særligt om 2024 i Patientkontoret

STYRKET RÅDGIVNING TIL PATIENTER MED LIVSTRUENDE SYGDOMME

Med regeringens Sundhedspakke fra maj 2023 blev det besluttet, at der skulle etableres en styrket patientrådgivning målrettet patienter med livstruende sygdomme. Den styrkede indsats skulle tage udgangspunkt i og videreudvikle de eksisterende regionale patientkontorer.

I Region Syddanmark er opgaven forankret i Patientkontoret, hvor tre patientvejledere med henholdsvis juridisk og sundhedsfaglig baggrund har fået særligt ansvar for området. Den nære patientvejledning varetages dog fortsat af alle patientvejledere. Gennem en intern retningslinje prioriteres sager med kræftdiagnoser særligt højt, når der er behov for hurtig handling. Det er afgørende, at alle patientvejledere er specialister i de særlige rettigheder, der gælder for patienter med visse livstruende sygdomme – herunder retten til behandling inden for de maksimale ventetider.

I 2024 har Patientkontoret modtaget 73 henvendelser om maksimale ventetider, hvilket er et markant fald i forhold til 2023, hvor der blev registreret 110 henvendelser af samme type. Fire af henvendelserne i 2024 er blevet kategoriseret som "obs kvalitet". I to af disse tilfælde har der været faktiske overskridelser af de maksimale ventetider, hvilket nødvendiggjorde kontakt til både afdelinger og ledelser. I begge tilfælde handlede afdelingerne professionelt og sikrede patienternes ret til rettidig behandling.

Det er vigtigt at understrege, at Patientkontorets vejledere er uvildige og uafhængige og ikke har instruktionsbeføjelser over for sygehusafdelingerne. De kan derfor alene anmode om, at afdelingerne finder alternative behandlingstilbud, hvis patientens rettigheder i forhold til maksimale ventetider ikke overholdes. I disse situationer lægger patientvejlederne vægt på et godt og løsningsorienteret samarbejde med både forløbskoordinatorer og afdelingsledelser. Målet er at skabe en konstruktiv dialog og sikre, at patientens forløb håndteres bedst muligt – til gavn for både patient og sundhedsvæsen.

En vigtig funktion i den styrkede patientrådgivning er at bistå patienter og pårørende, når der opstår udfordringer i patientforløbet. Det kan være situationer, hvor patienter føler sig overset, oplever manglende koordinering, eller hvor der er opstået misforståelser i kommunikationen med sundhedspersonalet. Her spiller patientvejlederen en central rolle i at afdække, hvad der er på spil for den enkelte, og i nødvendige tilfælde kontakte relevante afdelingsledelser, som altid er lydhøre og sikrer, at patientforløbene er, som de skal være.

Som noget nyt i 2024 har det været muligt at markere i databasen, når en henvendelse vedrører en kræftpatient. Som grafen på næste side kan give en fornemmelse af, vedrører henvendelser på kræftområdet meget andet end maksimale ventetider.

Case 12: Med følelsen af at være faldet mellem to stole

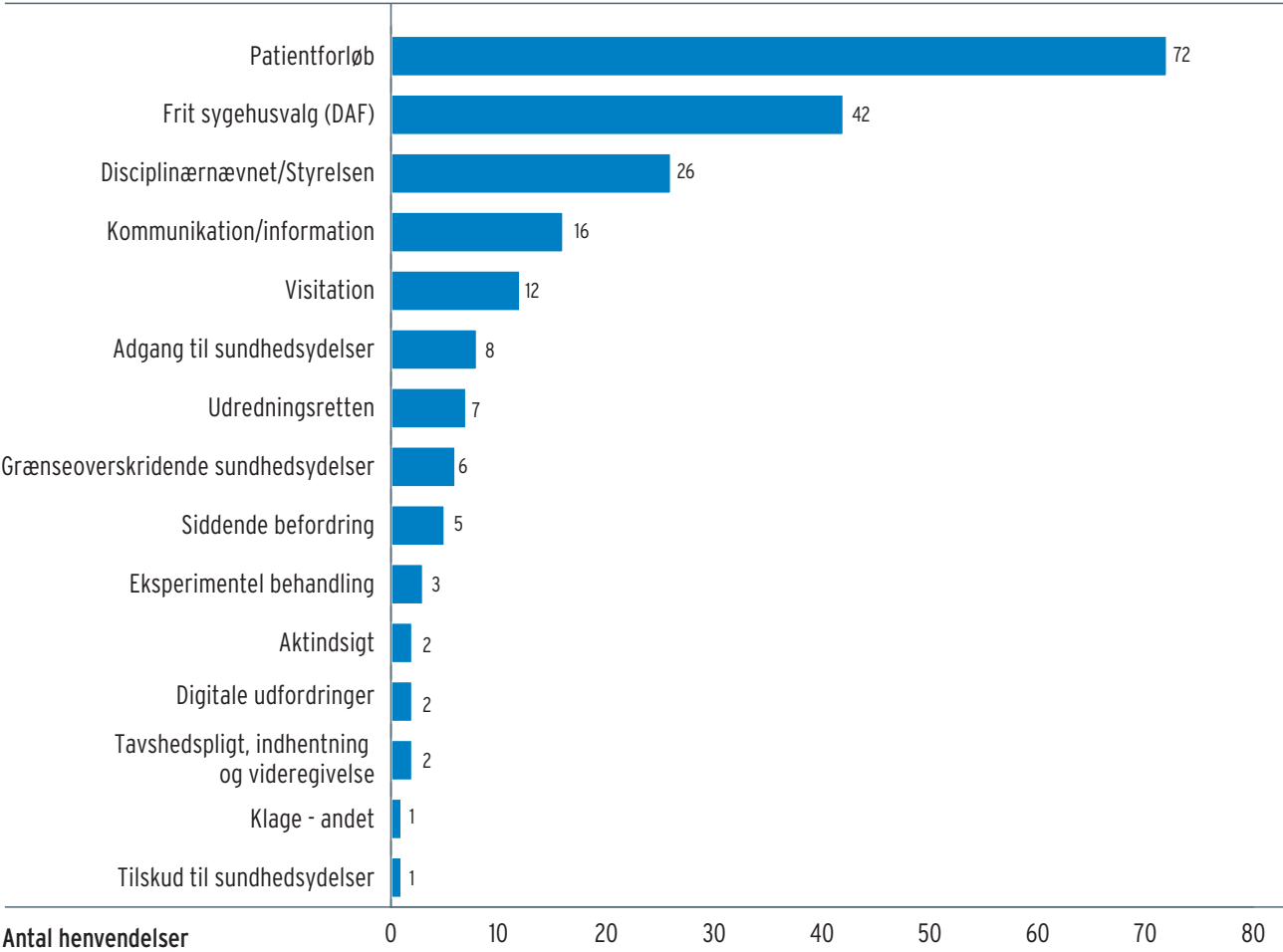
En søn kontakter Patientkontoret, frustreret over sin fars behandlingsforløb. Faderen har fået konstateret prostatakræft med spredning til knogler og har modtaget en første behandling i form af en anti-hormonindsprøjtning på en urinvejskirurgisk afdeling. Herefter blev han henvist til onkologisk afdeling med henblik på stråle- og kemoterapi.

Lægen på den urinvejskirurgiske afdeling oplyste, at der hurtigt ville komme en tid via e-Boks. Familien tjekkede dagligt, men hørte intet. Efter gentagne henvendelser fik de en tid - tre måneder ude i fremtiden. Patienten var uforstående, da de var blevet stillet hurtig behandling i udsigt, og kontaktede Patientkontoret for at få klarhed over patientens rettigheder i forhold til de maksimale ventetider og om der er styr på faderens forløb.

Patientvejlederen får samtykke fra patienten til at kontakte sygehuset for at forstå og vejlede i forhold til patientens forløb. Først kontakter hun forløbskoordinatoren på den onkologiske afdeling, der oplyser at det er et helt normalt tidsmæssigt forløb, som patienten er indkaldt til. Den vigtigste behandling er givet nemlig i form af den anti-hormonelle behandling, og den bedste effekt af den efterfølgende behandling vil være, når injektionen har haft fuld effekt. Behandlingsforløbet er altså påbegyndt inden for de maksimale ventetider og den efterfølgende behandling skal først startes på et senere tidspunkt ud fra en lægefaglig vurdering. Patientvejlederen vender udfordringen med den modsatrettede information mellem afdelingerne og patientens oplevelse af "at være ladet i stikken".

HENVENDELSER KRÆFTOMRÅDET

Søjle: 2024



Patientvejlederen vender tilbage med denne information, som egentlig giver god mening for den pårørende. Det var jo blot den information, som de skulle have modtaget fra sygehuset. Sønnen vender efterfølgende tilbage den følgende dag, da de fortsat ikke er tilfredse med de modsatrettede udmeldinger fra afdelingerne. Pga. spredningens karakter har de en opfattelse af, at behandlingen skal påbegyndes så hurtigt som muligt.

Patientvejlederen tager nu kontakt til en forløbskoordinator på den urinvejskirurgiske afdeling, der blot har henvist videre til den onkologiske afdeling og derfor mener, at det er en onkologisk vurdering, hvornår det følgende behandlingsforløb skal påbegyndes. Derfor henvender patientvejlederen sig til afdelingsledelsen for den onkologiske afdeling og beder dem gennemgå patientens forløb. Hun gør samtidig ledelsen opmærksom på udfordringen i den modsatrettede kommunikation fra de 2 afdelinger og at patienterne i overgangen imellem de 2 afdelinger føler sig ladt i stikken.

Dagen efter kontakter sønnen atter patientvejlederen og kan oplyse om, at de er indkaldt på den onkologiske afdeling til en lægesamtale i forhold til planlægning af patientens behandlingsforløb.

Opgaverne for den styrkede patientrådgivning har i 2024 primært været i forhold til at kortlægge kræftområdet i egen region og afklare på de enkelte sygehuse om der har været et undervisningsbehov. Sygehuse har meldt ud, at de internt har haft flere undervisningstiltag for at styrke kompetencerne og kendskab til håndteringen af bekendtgørelsen og vejledningen omkring maksimale ventetider.

En tydelig fremgang i andelen af kræftpatienter, der udredes og behandles inden for de maksimale ventetider, er en positiv indikator for, at sundhedspersonalet har den nødvendige viden og arbejder korrekt med registrering og rettighedsopfyldelse. I fjerde kvartal af 2024 placerede Region Syddanmark sig over landsgennemsnittet i opfyldelsen af målene for kræftpakkerne. Derfor vil det fremadrettet fokus for den styrkede patientrådgivning blive at opbygge et e-learning-kursus i samarbejde med registreringskonsulenter og repræsentanter fra klinikken til fremtidig sikring af læring i praksis.

Patientkontoret har haft fokus på at skabe merværdi for patienter og pårørende. Derfor har det været vigtigt at profilere den styrkede patientrådgivning til patienterne. Patienter og pårørende skal have kendskab til, at de kan søge uvildig vejledning og hjælp i deres kræftforløb. Derfor er der i samarbejde med Kommunikationsafdelingen lavet et videospot til informationstavlerne hos de praktiserende læger og på sygehuse, hvor patienter med 2 spots bliver informeret om den særlige funktion. Der er også sendt et informationsbrev "Praksisnyt" til de praktiserende læger i Region Syddanmark, så de har muligheden for at sende patient og pårørende videre til Patientkontoret, når der er udfordringer i de enkelte patientforløb. Patientkontoret har også bidraget med undervisning på en temadag i Kræftens Bekæmpelse for at fremme samarbejdet med patientforeningen.

Nationalt samarbejde og faglig sparring

Patientvejlederne har også bidraget med høringsvar til udarbejdelse af vejledningen omkring de maksimale ventetider og har deltaget i nationale møder omkring fortolkningen i forhold til de forskellige udfordringer, der mødes i klinikken.

Som led i den styrkede patientrådgivning har der også været et krav om, at regionerne skal etablere et tværregionalt forum for patientvejledning og patientinformation for at understøtte den regionale deling af viden og praksis og bidrage til ensartet fortolkning og formidling af patientrettighederne.

Tovholderfunktionen og sekretariatsbetjeningen bliver varetaget af Region Syddanmark og fra Patientkontoret deltager 2 patientvejledere på lige fod med de resterende patientvejledere fra Patientkontorerne i de andre regioner. Danske regioner har fastlagt et kommissorium og ud fra dette, har det været muligt at mødes 2 gange fysisk med repræsentanter fra alle regioner. Der er prioriteret at det er patientvejledere, der deltager i det tværregionale forum for, at det er muligt at drøfte praksis og opleve sparring så patientnært som muligt.

VENTETIDER OG KAPACITET I PSYKIATRIEN

Ventetider og indsats i børne- og ungdomspsykiatrien

Ventetiderne i børne- og ungdomspsykiatrien er steget markant de seneste år, især inden for det neuropsykiatriske område, der dækker udredning af børn og unge med ADHD og symptomer inden for autismspektret. I 2024 førte dette til endnu et år med et stigende antal henvendelser til Patientkontoret, inden for børne- og ungdomspsykiatrien på sygehusene. Der ses en stigning af antal henvendelser fra 512 i 2023 til 856 i 2024.

Det øgede pres udløste en prioriteret indsats med ekstra ressourcer til teamet, der yder psykiatrisk patientvejledning. Patientkontoret blev opnormeret med særligt fokus på psykiatriske kompetencer. Det styrkede team vejledte blandt andet forældre til børn i mistrivsel, som var henvist til psykiatrisk udredning. Forældrene oplevede lange ventetider – både til indledende samtaler og til de efterfølgende udredningsforløb. I indkaldelsesbrevene blev der informeret om muligheden for udvidet frit sygehusvalg, og patienter samt pårørende blev henvist til Patientkontoret for nærmere vejledning. Da patientvejlederne er uvildige, tager deres vejledning udgangspunkt i patientens rettigheder og muligheder – mens beslutningen om eventuel omvisitering til et privathospital altid træffes i den relevante psykiatriske afdeling.

I 2024 har enkelte private udbydere i kortere perioder reelt kunnet tilbyde udredning hurtigere end det offentlige. Derfor har det været vigtigt for Patientkontoret – i tæt samarbejde med Psykiatriadministrationen og de psykiatriske afdelinger – at sikre de bedst mulige beslutninger for det enkelte barn eller unge menneske. Det gælder særligt i komplekse sager, hvor der er behov for hurtig og målrettet indsats.

Vejledningen til forældrene har været grundig og individuelt tilpasset. Ud over information om almindeligt og udvidet frit sygehusvalg blev der også vejledt i øvrige muligheder som skift til sygesikringsgruppe 2, brug af egen sundhedsforsikring – hvis en sådan fandtes – samt mulighed for fuld egenbetaling.

Da det er et komplekst område, har patientvejlederne lagt vægt på at tydeliggøre både fordele og ulemper ved de enkelte valg og støtte forældrene i at navigere i systemet. Målet var altid at sikre barnet eller den unge den bedst mulige hjælp.

Ligesom på sygehusene var der også i 2024 betydelige ventetider hos de privatpraktiserende speciallæger i børne- og ungdomspsykiatri. Derfor havde mange forældre svært ved at udnytte retten til frit speciallægevalg i praksis. Patientkontorets vejledning fokuserede derfor både på rettigheder og på realistiske muligheder, så forældrene fik det bedst mulige overblik. I denne sammenhæng udgjorde PsykInfo også i 2024 en vigtig samarbejdspartner i indsatsen for at sikre relevant støtte i ventetiden.

Voksenpsykiatrien: Stigende behov for støtte undervejs

I voksenpsykiatrien blev der i sygehusregi registreret en mindre stigning i antallet af henvendelser fra 795 i 2023 til 824 i 2024. Problemstillingerne er i voksenpsykiatrien bredere og mere varierede. Mange patienter var allerede i gang med udredning eller behandling og havde brug for hjælp til at finde løsninger på konkrete udfordringer – fx i forhold til kommunikation, behandlingsplaner eller indlæggelser. Her fokuserede vejledningen på at støtte patienten i, hvordan man bedst muligt kan samarbejde med det sundhedsfaglige personale for at sikre fremdrift i forløbet.

Der har i lokalpsykiatrien ikke været de samme lange ventetider for de målgrupper, der udredes og behandles i sygehusregi, og der findes reelle muligheder for udvisitering til privathospitalerne, når ventetiderne ikke er overholdt. Til gengæld har der hos de privatpraktiserende psykiatere i flere år været lange ventetider – og det gjorde sig også gældende i 2024. Det førte til mange henvendelser til Patientkontoret, hvor patientvejlederne informerede om retten til frit speciallægevalg. Men også her var mulighederne i praksis ofte begrænsede af ventetiderne.

Der blev vejledt i alternative muligheder som sundhedsforsikringer, skift til sygesikringsgruppe 2 eller egenbetaling. Når det var relevant, blev patienten også informeret om muligheden for vurdering efter § 66 – en ordning, hvor egen læge kan booke en hurtigere psykiatrisk vurdering i det offentlige system.

En del henvendelser fra psykiatriske patienter handlede om klager – både over brud på patientrettigheder og om den sundhedsfaglige behandling. Her vejledte Patientkontoret i mulighederne for at klage til Styrelsen for Patientklager eller anmelde en sag til Patienterstatningen.

INTEGRATION AF SOMATIK OG PSYKIATRI

Med den nye sundhedsreform, som blev vedtaget i september 2024, kom der nye politiske vinde – med et klart ønske om tættere integration mellem det somatiske og psykiatriske område. I forlængelse heraf besluttede Patientkontoret i slutningen af 2024, at tiden var inde til at sammenlægge de to patientvejlederteams. Alle patienter skulle have lige muligheder for hurtigt at komme til at tale med en patientvejleder, og det blev vigtigt at forebygge flaskehalse i forhold til kontakten til en patientvejleder.

Antallet af henvendelser varierede betydeligt mellem de to teams – både fra dag til dag og i løbet af åbningstiden. For at sikre en mere fleksibel og effektiv udnyttelse af ressourcerne på tværs, blev der sat gang i en proces, hvor det psykiatriske og somatiske team skulle integreres i én samlet enhed. Dette skridt blev taget med henblik på at skabe bedre tilgængelighed for alle patienter og pårørende – uanset hvilken del af sundhedsvæsenet deres henvendelse vedrørte.

En forudsætning for sammenlægningen var, at patientvejlederne i begge teams fik mulighed for at opkvalificere sig, så de kunne yde korrekt og uvildig vejledning – uanset om samtalen handlede om somatiske eller psykiatriske forhold. Kompetenceudvikling blev derfor et centralt element i omstillingsprocessen. Samtidig blev vigtigheden af den fysiske placering i Regionshuset i Vejle understreget. Den fælles beliggenhed muliggør tæt samarbejde, løbende erfaringsudveksling og faglig sparring – alt sammen til gavn for patienterne.

GRÆNSEOVERSKRIDENDE SUNDHEDSYDELSE

I 2024 modtog Patientkontoret 330 henvendelser om grænseoverskridende sundhedsydelser, hvilket er et fald fra 430 året før. Dette fald kan delvist tilskrives forbedringer i kapaciteten på de offentlige sygehuse og kortere ventetider, hvilket har reduceret behovet for behandling i udlandet. Langt størstedelen af henvendelserne omhandlede behandling inden for EU/EØS-lande.

Som Danmarks Nationalt Kontaktpunkt (NCP) for grænseoverskridende sundhedsydelser yder Patientkontoret vejledning baseret på EU-regler, herunder forordning (EF) nr. 883/2004 om koordinering af de sociale sikringssystemer og Patientmobilitetsdirektiv 2011/24/EU. Disse regler sikrer, at borgere kan modtage planlagt behandling i et andet EU/EØS-land og få refusion af udgifterne under visse betingelser.

Mange danske borgere kontakter Patientkontoret for at få vejledning om refusion af sundhedsudgifter. Det kan fx dreje sig om tandbehandling købt i Tyskland eller planlagt sygehusbehandling i et naboland. I nogle tilfælde kræves der en forhåndsgodkendelse fra regionen, før man kan få økonomisk tilsagn til behandling i udlandet. Her hjælper patientvejlederne med at skabe overblik over, hvordan man søger denne forhåndsgodkendelse, og hvilke oplysninger der skal indsendes. Det kan være en omfattende proces, da patienten selv skal finde et behandlingstilbud i udlandet og herefter samle og indsende en række oplysninger og dokumenter. Derfor er det vigtigt, at patienter får den rette information fra starten, så de er godt klædt på, inden de går i gang med ansøgningsprocessen.

Patientkontoret bliver også i nogle tilfælde kontaktet, når patienter planlægger rejser til lande uden for EU (tredjelande) og har spørgsmål eksempelvis i forhold til den behandling for deres kroniske sygdom, som de får i Danmark, men som der ikke er mulighed for at få i et tredjeland. Derudover modtager Patientkontoret henvendelser fra pårørende til personer fra tredjelande, der midlertidigt opholder sig i Danmark og får behov for sundhedsydelser her.

Som Nationalt Kontaktpunkt modtager Patientkontoret også henvendelser fra borgere, der bor uden for Danmark, og vejledningen kan ved behov foregå både på engelsk og tysk. Henvendelserne drejer sig ofte om mulighederne for at få eller købe behandling i Danmark. Det kan være dansk sikrede pensionister, der bor i udlandet, eller borgere fra andre lande, som af forskellige årsager ønsker behandling i det danske sundhedsvæsen.

For at sikre ensartet og effektiv vejledning deltager Patientkontoret i et EU-netværk, hvor repræsentanter fra Patientkontorerne, sagsbehandlere i regionerne og Styrelsen for Patientklager mødes to gange årligt. Dette netværk fungerer som et samarbejds- og vidensforum for at håndtere spørgsmål om grænseoverskridende sundhedsydelser. Samlet set understreger disse erfaringer vigtigheden af grundig vejledning og information til patienter, der overvejer behandling i udlandet, for at sikre deres rettigheder og undgå uforudsete udgifter.

Case 9: Må jeg føde i Danmark?

En belgisk kvinde henvender sig via mail til Patientkontoret. Hun er gravid og ægtefællen har netop fået ansættelse ved en større dansk virksomhed og er flyttet til Danmark. Kvinden vil gerne være sammen med faderen i den sidste del af sin graviditet og om muligt føde barnet i Danmark. Hun spørger til, om det reelt er en mulighed?

Patientvejlederen spørger til kvindens sikringsforhold og om hun påtænker at flytte til Danmark. Det gør hun ikke. Hun er belgisk sygesikret med blåt EU-sygesikring og bibeholder sin bopælsadresse i Belgien. Da opholdet er midlertidigt i Danmark, vil kvinden have ret til akut og medicinsk nødvendig behandling i Danmark under ophold.

Hvis kvinden vel at mærke ikke er taget til Danmark for at føde barnet; men opholder sig her i en periode for at være sammen med ægtefællen, kan hun have mulighed for at føde sit barn i Danmark og få de undersøgelser, som er nødvendige i forhold til graviditeten.



Kontaktoplysninger til Patientkontoret

TELEFONISK TRÆFFETID

Alle hverdage fra kl. 9.00 - 12.00.

TELEFON

Telefonnummer: 7663 1490

SKRIFTLIGE HENVENDELSER

■ Personfølsomme oplysninger:

Vi anbefaler, at patienter og pårørende sender henvendelser med personfølsomme oplysninger til Patientkontoret via deres digitale postkasse. Du kan skrive direkte til Patientkontoret fra den digitale postkasse eller bruge linket på Patientkontorets hjemmeside.

■ Ingen personfølsomme oplysninger:

Henvendelser uden personfølsomme oplysninger kan sendes til: ➤ **patientkontoret@rsyd.dk**

POSTADRESSE

Patientkontoret i Region Syddanmark
Damhaven 12
7100 Vejle

HJEMMESIDE

For mere information om Patientkontoret, besøg Region Syddanmarks hjemmeside:

➤ **Patientkontoret - Hjælp til patienter**