



ÅRSBERETNING 2025

Patientkontoret

Region Syddanmark

Indhold

Indhold.....	1
Patientkontoret i Region Syddanmark	2
Henvendelser til Patientkontoret i 2025	3
Antallet af henvendelser	3
Hvem henvender sig til Patientkontoret?	3
Henvendelsesmåde og tilgængelighed.....	4
Årsager til henvendelser.....	5
Henvendelser vedrørende patientrettigheder	5
Henvendelser om service	6
Henvendelser vedrørende klage og erstatning	7
Klager	7
Patienterstatning	9
Henvendelser vedrørende befordring.....	9
Øvrige henvendelser.....	10
Særligt om året 2025 i Patientkontoret	11
Integration af to vejlederteams i Patientkontoret	11
Ventetider i børne- og ungdomspsykiatrien	11
<i>Case: Når ventetiden bliver en belastning</i>	12
Styrket rådgivning til patienter med livstruende sygdomme.....	13
<i>Case: Når tiden er afgørende</i>	15
Synliggørelse af Patientkontoret	16
Grænseoverskridende sundhedsydelser	16
<i>Case: Behandling uden for Danmark</i>	17
Afslutning.....	18
Kontaktoplysninger til Patientkontoret.....	19

Patientkontoret i Region Syddanmark

Patientkontoret i Region Syddanmark er placeret i Regionshuset i Vejle og her arbejder syv erfarne patientvejledere med sundhedsfaglige og juridiske kompetencer. Patientvejlederne tilbyder uvildig vejledning til patienter, pårørende og sundhedspersoner og kan fungere som stifindere for patienterne i mødet med sundhedsvæsenet. Den fælles fysiske placering understøtter faglig sparring, ensartet kvalitet og mulighed for løbende kompetenceudvikling.

Patientkontorets opgaver er fastlagt i Sundhedslovens §§ 51 og 51a samt i *”Bekendtgørelsen om de regionale patientkontorers opgaver og funktioner”*. De primære opgaver omfatter information og vejledning om patientrettigheder, herunder f.eks. frit og udvidet frit sygehusvalg, rettigheder i forhold til maksimale ventetider på kræft og hjerteområdet, befordringsregler, behandling i udlandet, patienterstatning og klagemuligheder. Kontoret yder desuden ved behov bistand til udarbejdelse af klager og erstatningsanmeldelser samt generel vejledning om sundhedsvæsenets ydelser. Patientkontoret bidrager også til at afklare misforståelser mellem patienter og sundhedspersoner, når sådanne opstår.

Som uvildig enhed har Patientkontoret ikke adgang til patientjournaler. Med patientens samtykke kan relevante oplysninger dog indhentes fra afdelinger og myndigheder for at sikre kvalificeret vejledning. Det gode samarbejde med de enkelte afdelinger er essentielt i forhold til at løse opgaven for patienterne, og det er vigtigt med respekt for de enkeltes arbejdsområder. Der er desuden et særligt fokus på patienter med livstruende sygdomme, hvor regler om maksimale ventetider gælder, og hvor patientvejlederne understøtter patienternes rettigheder til hurtig udredning og behandling.

Henvendelserne til Patientkontoret spænder bredt - både i indhold og kompleksitet - og omfatter vejledning inden for Sundhedsloven, Psykiatriloven samt lovgivning om klage- og erstatningsadgang. Vejledningen tilpasses den enkelte patients situation og behov. Alle henvendelser registreres i en sikker database, hvor anonymiteten, når dette er et ønske, respekteres. Data herfra anvendes til årsberetning og EU-rapportering samt til at identificere tendenser og udfordringer. Hvis der konstateres uhensigtsmæssige forhold, orienteres relevante ledelsesniveauer med henblik på at forbedre behandlingsforløb, service og patientsikkerhed.

Hvis det skønnes nødvendigt, videregiver Patientkontoret også relevante, anonymiserede observationer til Regionsrådet som led i arbejdet med kvalitetsudvikling og styrket patientsikkerhed. Der er også en særlig opgave vedrørende information af de praktiserende læger og speciallæger i forhold til blandt andet udvidet frit sygehusvalg og ret til hurtig udredning.

Som nationalt kontaktpunkt yder Patientkontoret vejledning om grænseoverskridende sundhedsydelser inden for EU/EØS - både til danske patienter, der søger behandling i udlandet, og til udenlandske patienter, der ønsker behandling i Danmark. Kontoret deltager i den forbindelse i et nationalt kontaktudvalg med Styrelsen for Patientsikkerhed som facilitator og desuden i et EU-netværk med kolleger på tværs af regionerne, hvor også EU-sygesikring deltager. Herudover deltager patientvejledere også i et kontaktforum ved Styrelsen for Patientklager samt i det årlige tværregionale seminar for patientvejledere – alt sammen med fokus på faglig opdatering og vidensdeling.

Patientkontoret har et samarbejde med Kontor for Sygehusvalg, som i Region Syddanmark træffer afgørelser om udvidet frit sygehusvalg på det somatiske område. En central opgave for patientvejlederne er at sikre, at patienter og pårørende træffer beslutninger om sygehusvalg på et velinformeret grundlag.

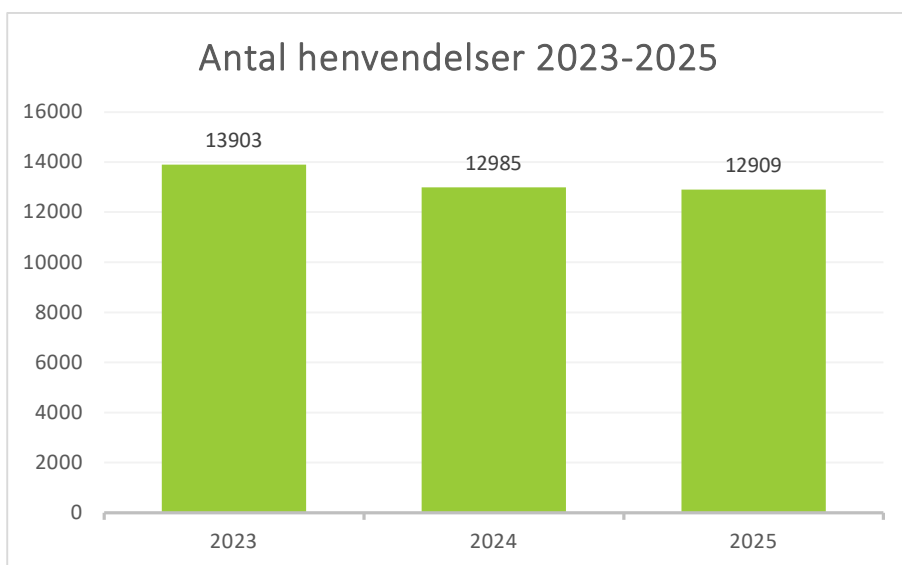
Henvendelser til Patientkontoret i 2025

Antallet af henvendelser

I 2025 blev der registreret i alt **12.909 henvendelser** til Patientkontoret. Tallet er på niveau med antallet af henvendelser i 2024. Det mindre fald i antallet af henvendelser de seneste år afspejler de forbedrede ventetider i det offentlige sundhedsvæsen samt anvendelsen af de udbudsaftaler, som Region Syddanmark har indgået med samarbejdssygehuse, som har sikret patienterne adgang til hurtigere udredning og behandling.

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.

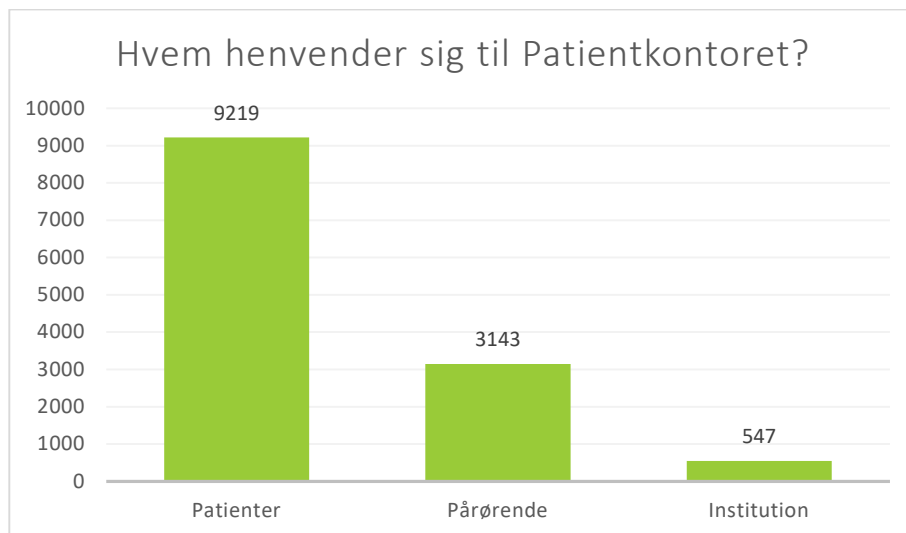
Udviklingen i antallet af henvendelser ses i søjlediagrammet nedenfor:



Hvem henvender sig til Patientkontoret?

Langt størstedelen af henvendelserne til Patientkontoret kommer fra patienterne selv, der søger vejledning i forhold til deres konkrete forløb eller deres rettigheder som patient. En betydelig del af henvendelserne kommer også fra pårørende, som kan få en mere generel vejledning. Når vejledningen vedrører en konkret sag, hvor det kan være nødvendigt at kontakte et sygehus eller andre instanser, kræver det altid 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.

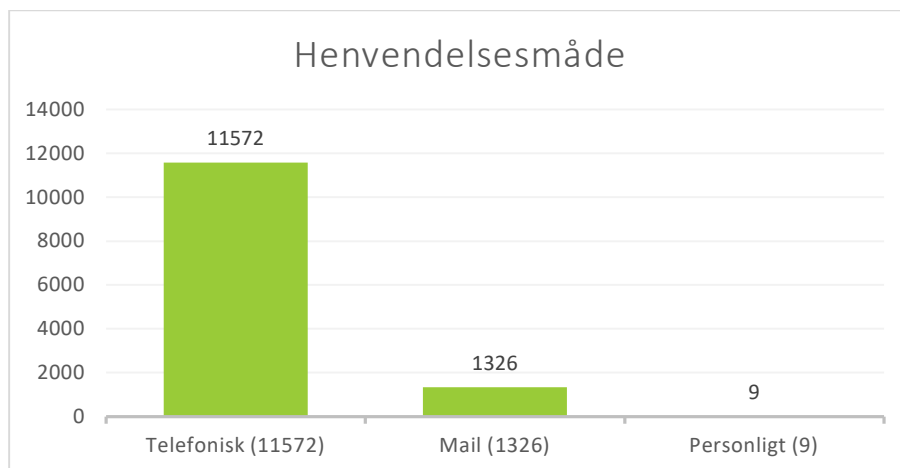


Henvendelsesmåde og tilgængelighed

I hverdagen er det altid muligt at komme i kontakt med en patientvejleder. Patientkontoret prioriterer høj tilgængelighed, og derfor er der dagligt telefontid, 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 2025 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; men 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.



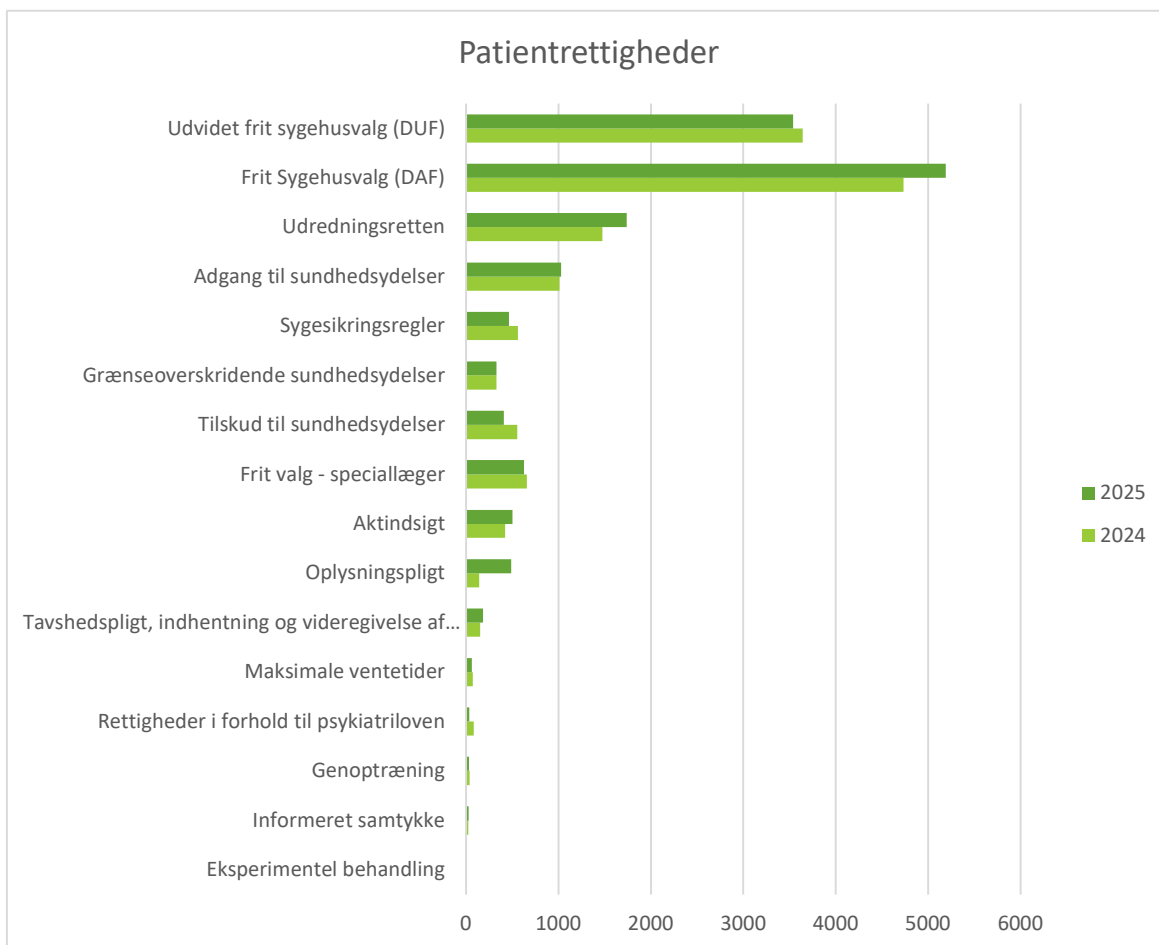
Årsager til henvendelser

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, berører størstedelen af henvendelserne vedrørende patientrettigheder almindeligt frit sygehusvalg og udvidet frit sygehusvalg. Faldet i antal af henvendelser vedrørende udvidet

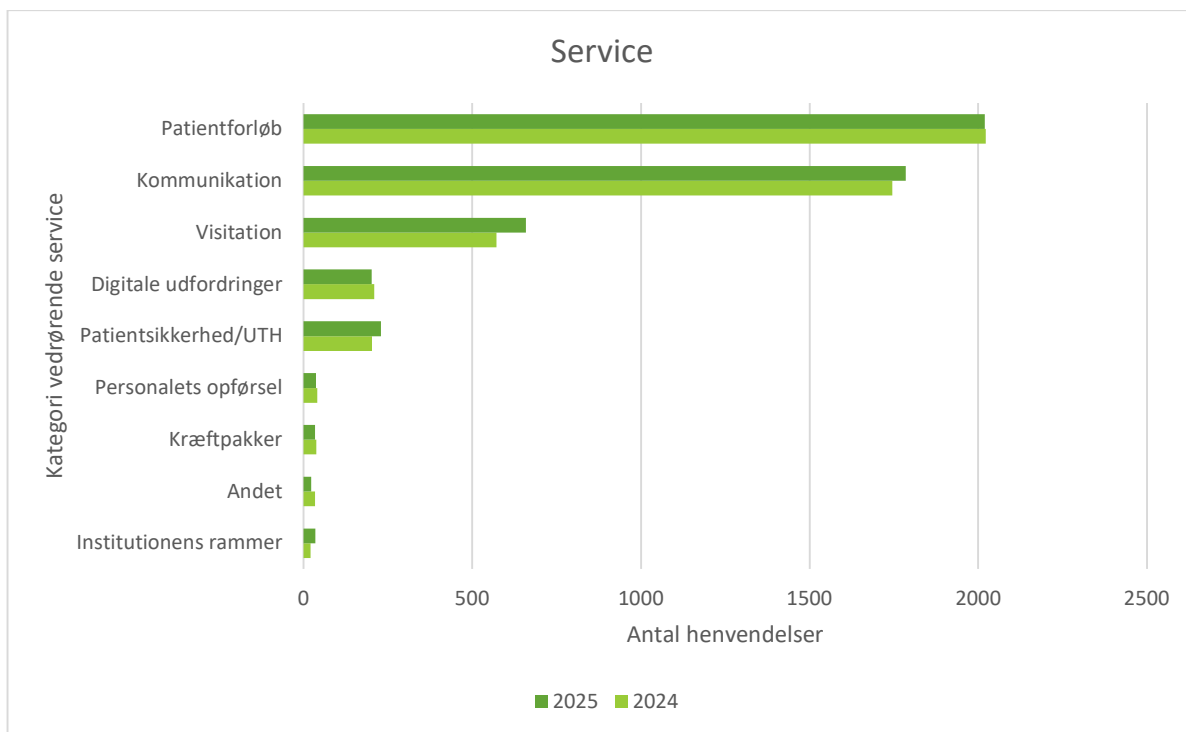
frit sygehusvalg kan blandt andet forklares af, at Region Syddanmark har forhandlet udbudsaftaler med privathospitaler på flere specialer, hvilket betyder at patienterne har fået navngivne tilbud på andre muligheder for hurtig udredning og behandling, og derfor har de ikke brug for vejledning fra patientvejlederne i forhold til udvidet frit sygehusvalg. Der ses derimod et stigende antal af vejledninger vedrørende frit sygehusvalg, hvilket kan forklares ved, at trods stort fokus på tydelige indkaldelsesbreve hersker der stadig tvivl ved den enkelte patient vedrørende deres rettigheder og muligheder. Herudover har meget lange ventetider i Børne- og Ungdomspsykiatrien betydet, at antallet af henvendelser vedrørende frit sygehusvalg er steget markant. Det har nemlig været den eneste mulighed for forældrene at benytte sig af i forhold til at søge hurtigere udredning.

Der ses en stigning i forhold til vejledning om aktindsigt. Her er det blandt andet forældre til mindreårige, der søger vejledning om aktindsigt i deres børns journaler, da de ikke selv kan tilgå disse på sundhed.dk. Der er også flere, der ønsker indsigt i journalmateriale fra fødselstidspunkt eller i forbindelse med gamle forsikringssager. Pårørende til afdøde henvender sig også i forhold til muligheden for at få indsigt i den afdødes journaler, og disse bliver overrasket over den begrænsede adgang til information, som de som udgangspunkt har i forhold til Sundhedslovens bestemmelser.

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 meget komplekse forløb, hvor patient eller pårørende har brug for særlig støtte og vejledning.

Nedenfor ses hvordan henvendelserne fordeler sig:



En stor del af henvendelserne handler om oplevelsen af, at et behandlingsforløb ikke fungerer optimalt – fx 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.

Rapportering af utilsigtede hændelser (UTH) fylder kun en mindre del af denne kategori men dog i stigende omfang. Vejledningen 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 Sundhedsvæsenets Kvalitetsinstitut og Styrelsen for Patientklager.

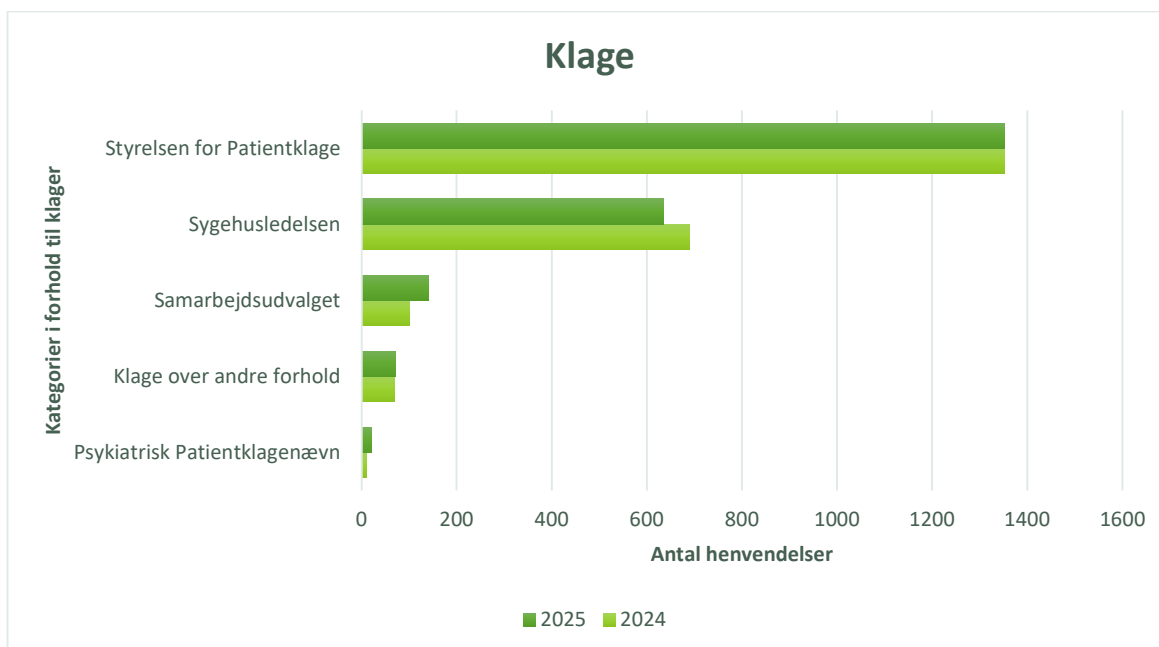
Nogle patienter ønsker at indgive en klage for at få sagen vurderet og potentielt få medhold, mens andre har et stærkt motiveret ønske om at bidrage til forbedring og læring i sundhedsvæsenet. Ofte er det begge dele. Uanset motivet giver patientvejlederen støtte og overblik over processen. Patientvejlederne får også henvendelser om muligheden for at sende en bekymringshenvendelse til Styrelsen for Patientsikkerhed. Det kan være patienter eller pårørende, som oplever u hensigtsmæssig praksis eller potentielt faretruende forhold, men hvor sagen ikke nødvendigvis udløser en klage. Patientvejlederen vejleder her i, hvordan man kan indsende en bekymringshenvendelse.

Henvendelser vedrørende klage og erstatning

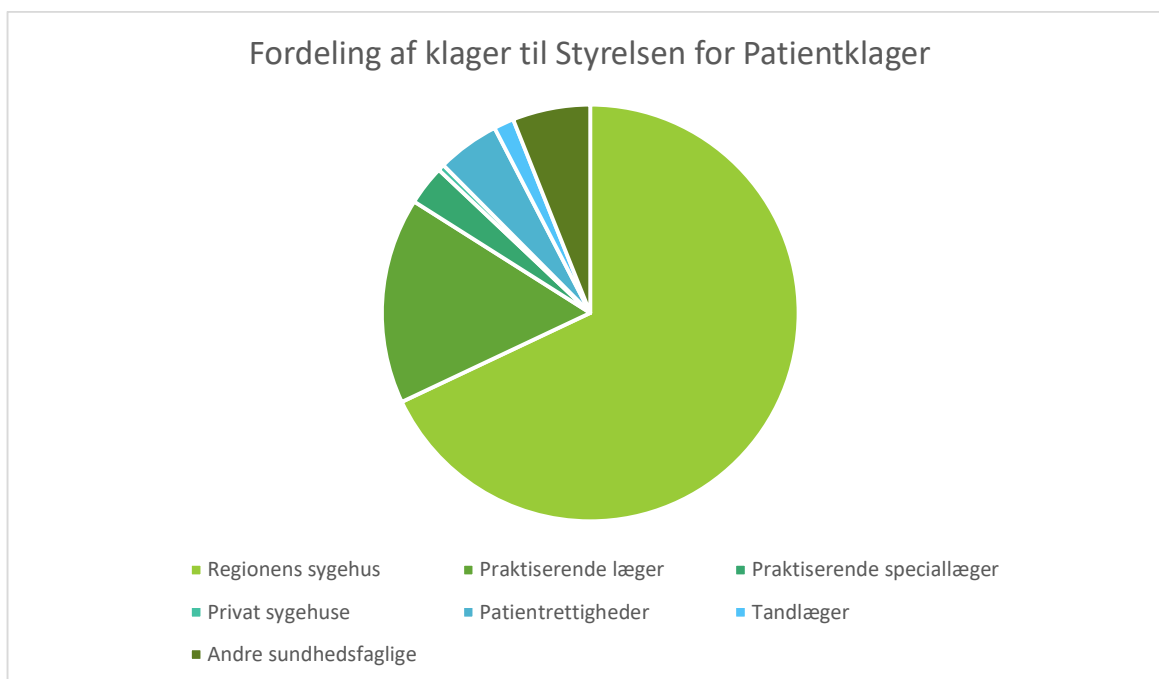
Denne kategori dækker den vejledning, Patientkontoret yder, når patienter eller pårørende ønsker at indgive en klage og/eller søge erstatning for den sundhedsfaglige behandling, de har modtaget eller den service de møder i sundhedsvæsenet. Det er ikke ualmindeligt, at patienter henvender sig med et ønske 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 patienten eller den pårørende reelt ønsker at opnå med sin henvendelse.

Klager

Som led i Patientkontorets lovbestemte opgaver - jf. *Bekendtgørelsen om de regionale patientkontorers 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:



I løbet af 2025 modtog Patientkontoret i alt 1.352 henvendelser vedrørende klager til Styrelsen for Patientklager, hvilket er på samme niveau som 2024. Da databasen kun tillader ét primært fokuspunkt pr. klage er det mest centrale registreret, og de fordeler sig som følger:



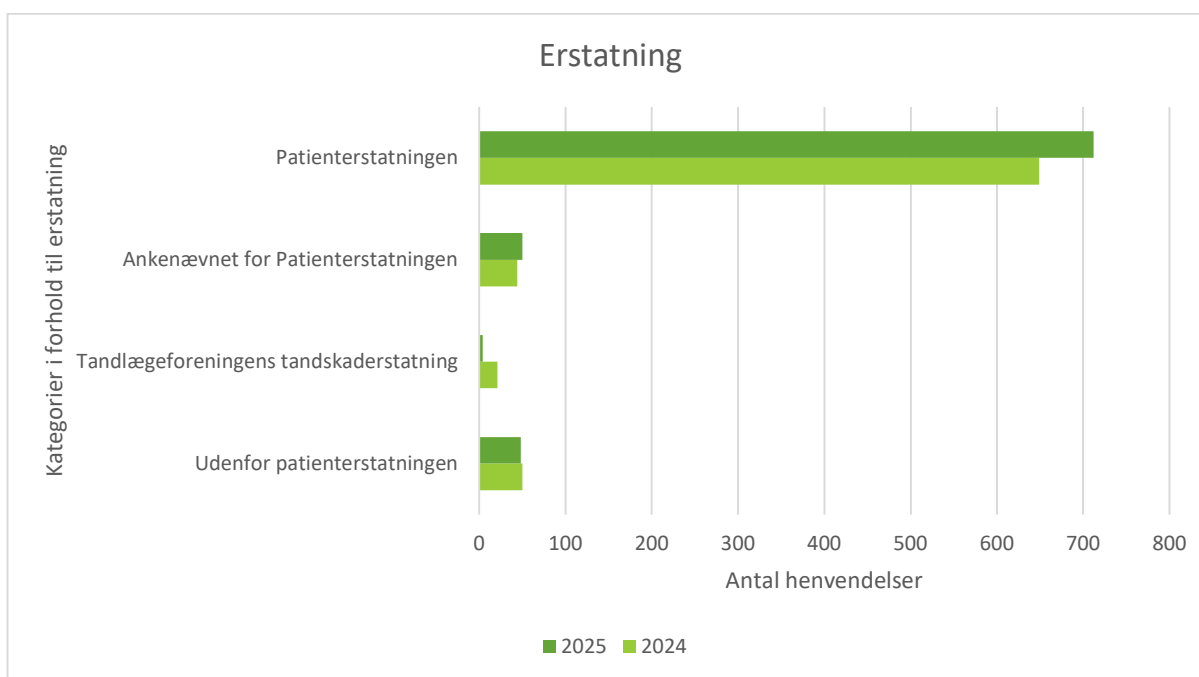
Patientkontoret modtager også henvendelser fra patienter og pårørende, der ønsker at klage over den service, de møder ved kontakten med sundhedsvæsenet eller over en sundhedspersons adfærd. Disse klager handler typisk om de sundhedsprofessionelles kommunikation og ventetider på undersøgelser, svar og behandling. Disse henvendelser håndteres som udgangspunkt af ledelsen i de relevante enheder eller af

regionens Samarbejdsudvalg. I 2025 har antallet af henvendelser vedrørende denne type serviceklager været lavere end tidligere år.

Patienterstatning

Vejledning af patienter i forbindelse med krav om erstatning udgør fortsat en betydelig del af Patientkontorets opgaver og endda i stigende omfang. 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.

Fordelingen af henvendelser på erstatningsområdet fremgår af nedenstående søjlediagram. Det største antal henvendelser vedrører fortsat sager, hvor patienter ønsker at rejse krav over for Patienterstatningen og der ses en stigning i 2025. Anmeldelse af tandskader til Patienterstatningen er en del af dette tal. Dette kan blandt andet forklare stigningen i antallet af henvendelserne.



Henvendelser vedrørende befordring

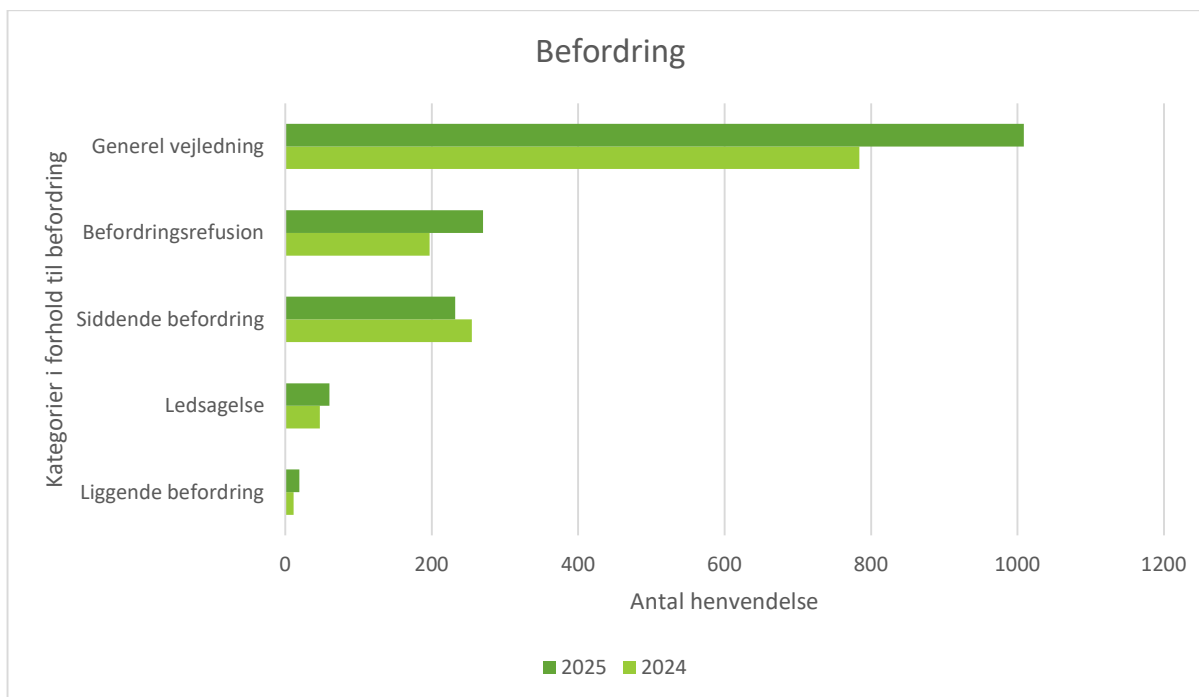
Patienter henvender sig til Patientkontoret med spørgsmål og behov for vejledning vedrørende befordring i forbindelse med deres behandling. Disse henvendelser spænder bredt fra spørgsmål om deres rettigheder til transport, når de benytter sig af det frie eller udvidet frit sygehusvalg, til konkrete og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

Mange patienter søger også information om, hvordan de kan søge om befordringsgodtgørelse, altså økonomisk kompensation 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. Fra 2025 er det ikke længere muligt at klage over afgørelser

vedrørende befordring til Styrelsen for Patientklager, og derfor er disse henvendelser typisk sendt videre til ledelsen af Kørselskontorene i Region Syddanmark.

Fordelingen af henvendelser vedrørende befordring ses af nedenstående søjlediagram:



Som det ses ud fra søjlediagrammet, er det den generelle vejledning, der er mest dominerende på befordringsområdet og signifikant stigende. Dette kan være udtryk for de mange forældre, der vælger at bruge frit sygehusvalg i forbindelse med udredning af deres børn og unge i Børne- og Ungdomspsykiatrisk regi.

Øvrige henvendelser

Der er registreret 146 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 forsøger så vidt muligt at hjælpe dem videre til rette instanser, så de i deres vanskelige situationer ikke bare endnu engang bliver kastet videre.

Særligt om året 2025 i Patientkontoret

Integration af to vejlederteams i Patientkontoret

I 2025 blev vejlederteamet i Patientkontoret i Region Syddanmark reorganiseret med henblik på at samle vejlederne med speciale i henholdsvis psykiatri og somatik i ét fælles team. Formålet var at styrke den faglige sammenhæng, skabe mere fleksible arbejdsgange og sikre en mere helhedsorienteret vejledning af patienter og pårørende på tværs. Samtidig var hensigten at forberede Patientkontoret til den planlagte integration mellem somatik og psykiatri i sundhedsvæsenet, som udsprang af Sundhedsreformen fra 2024.

Integrationsprocessen bestod af fælles undervisningsseancer, hvor de to teams skulle præsentere deres arbejdsmetoder, opgaver og faglige fokusområder. Der var fokus på fælles arbejdsgange blandt andet for videndeling og intern sparring; men samtidig opstod også et behov for en læringsproces gennem det uforudsigelige patientarbejde. Der blev lagt vægt på at skabe en åben dialog om forskelle i kultur, terminologi og praksis mellem det psykiatriske og somatiske område, så patientvejlederne kunne opnå en bedre gensidig forståelse. På mange måder skabte integrationen en ny følelse af samhørighed i teamet og en styrket integritet.

En af de væsentligste fordele ved integrationen er en styrket faglig bredde. Vejlederne har fået større indsigt i hinandens områder, hvilket også har gjort det lettere at vejlede borgere med komplekse forløb, hvor både somatiske og psykiatriske problemstillinger spiller en rolle. Samtidig har det øget fleksibiliteten i opgaveløsningen, da alle medarbejdere nu kan varetage alle typer af henvendelser.

Der har dog også været udfordringer forbundet med processen. Forskelle i arbejdsgange og faglige traditioner har krævet tid og ressourcer at harmonisere. For at imødekomme en følelse af usikkerhed i forhold til de nye roller og forventninger, har der været behov for ekstra kompetenceudvikling for at sikre et ensartet fagligt niveau. Kompetenceudviklingen er skabt internt i teamet men også gennem samarbejdsrelationer som f.eks. Psykinfo og psykiatrien.

Samlet set har integrationen i 2025 bidraget til et mere sammenhængende og robust Patientkontor med øget social kapital. Erfaringerne viser, at klare rammer, løbende dialog, troen på succes og desforuden ledelsesmæssig opbakning er afgørende for at lykkes med at samle forskellige faglige kulturer i én fælles organisation. Samtidig er det vigtigt med en erkendelse af, at ting tager tid og tålmodighed med opgaven er fundamental for succes.

Ventetider i børne- og ungdomspsykiatrien

Ventetiderne i børne- og ungdomspsykiatrien er steget markant over de seneste år og også i 2025. Henvendelser på området udgør omkring 10 procent af alle henvendelser til Patientkontoret. Det er særligt det neuropsykiatriske område, herunder udredning af børn og unge med ADHD og symptomer inden for autismspektret, som fylder. Antallet af henvendelser er mere end fordoblet over få år fra 512 i 2023 til 1.123 i 2025.

Patientvejlederne vejleder blandt andet forældre til børn og unge i mistrivsel, der ofte efter længere tids - endda flere års - vurdering fra sundhedsprofessionelle bliver henvist til børne- og ungdomspsykiatrisk udredning. Her venter ventetider på mere end et år til udredning og efterfølgende behandling trods patientrettigheder, der foreskriver samme ret som på det somatiske område nemlig ret til udredning indenfor 30 dage og efterfølgende ret til behandling indenfor 30 dage.

For at imødegå de interne lange ventetider i børne- og ungdomspsykiatrien og skabe et mere kvalificeret, sammenhængende forløb for det enkelte barn eller unge, gennemførte Børne- og Ungdomspsykiatrien i Region Syddanmark i 2025 en omstrukturering, som kom til at skabe en endnu længere ventetid. Forældre og patienter blev i indkaldelsesbrevene informeret om muligheden for at kontakte Patientkontoret for vejledning.

I det patientvejlederne er uvildige, tager vejledningen altid udgangspunkt i patientens rettigheder og muligheder. Selve beslutningen om en eventuel omvisitering til et privathospital bliver truffet i den børne- og ungdomspsykiatriske afdeling, hvor patienten har en tid. I 2025 har enkelte private udbydere i kortere perioder reelt kunnet tilbyde hurtigere udredning og behandling end i det offentlige. Det har stillt store krav til vejledningen, og det har derfor været vigtigt for Patientkontoret i tæt samarbejde med Psykiatriadministrationen og de psykiatriske afdelinger at understøtte de bedst mulige beslutninger for det enkelte barn eller den unge. Dette gjaldt særligt i komplekse sager, hvor der var behov for en hurtig og målrettet indsats.

Vejledningen til forældrene har været individuelt tilpasset. Ud over information om almindeligt og udvidet frit sygehusvalg er der også blevet vejledt om andre muligheder, herunder skift til sygesikringsgruppe 2, anvendelse af privat sundhedsforsikring - hvis en sådan fandtes - samt mulighed for fuld egenbetaling. Da området er komplekst, har patientvejlederne haft fokus på at tydeliggøre både fordele og ulemper ved de forskellige valg og på at støtte forældrene i at navigere i sundhedssystemet. Målet har hele tiden været at sikre barnet eller den unge den bedst mulige hjælp.

Ligesom på sygehusene var der også i 2025 betydelige ventetider hos privatpraktiserende speciallæger i Børne- og Ungdomspsykiatri. Det betød, at mange forældre i praksis havde vanskeligt ved at gøre brug af retten til frit speciallægevalg. Patientkontorets vejledning har derfor haft fokus på både rettigheder og realistiske handlemuligheder, så forældrene fik et så klart overblik som muligt. I denne sammenhæng har PsykInfo også i 2025 været en vigtig samarbejdspartner i forhold til at sikre relevant støtte til de pårørende og de unge patienter i ventetiden.

Case: Når ventetiden bliver en belastning

Julie er 12 år og har indtil for nylig haft en helt almindelig hverdag. Hun har passet sin skole, haft gode venner og klaret sig fint fagligt. Men da hun træder ind i teenageårene, sker der en markant forandring. Langsomt trækker hun sig fra sine omgivelser. Skolen bliver uoverskuelig, nætterne søvnløse, og en stigende social angst begynder at fylde hendes hverdag. Indimellem giver hun udtryk for, at hun ikke længere ønsker at leve - uden dog at have konkrete planer. Alligevel vokser bekymringen hos forældrene dag for dag.

Hjemmet bliver præget af stærke følelsesudbrud, hvor selv små hændelser kan udløse voldsomme reaktioner. Situationen påvirker hele familien. Julies mor er nødt til at være hjemme på tabt arbejdsfortjeneste for at støtte sin datter, mens lillesøsteren begynder at reagere udadtil som et modsvar til den opmærksomhed, der naturligt samler sig om Julie.

Julie bliver vurderet i PPR og henvist ind i psykiatrien til udredning for angst og en mulig ADHD-diagnose. Familien bliver mødt af en ventetid på 62 uger, og derfor vælger Julies forældre selv at betale udredningen ved et privat hospital. Behandlingen er kostbar og derfor henvises Julie tilbage i det offentlige, hvor hun atter møder en ventetid på 62 uger.

Julies mor kontakter Patientkontoret og får fat i en patientvejleder. Moderen beskriver en hverdag præget af bekymring og afmagt – og har svært ved at forstå, hvorfor deres egenfinansierede udredning ikke fører

til hurtigere hjælp. I følge Sundhedsloven har Julie ret til behandling inden for 30 dage, men i praksis kan denne ret ikke opfyldes på grund af kapaciteten. Samtidig er muligheden for udvidet frit sygehusvalg ikke brugbar, da det private hospital med aftale ved Danske Regioner har endnu længere ventetid end det offentlige tilbud.

Patientvejlederen hjælper med at skabe overblik over de muligheder, der trods alt findes. Der er mulighed for at benytte almindeligt frit sygehusvalg og søge behandling i Region Sjælland eller Region Hovedstaden, hvor ventetiderne er kortere. Det indebærer dog, at hele behandlingsforløbet skal fortsætte der, da en tilbagevenden til Region Syddanmark vil betyde en ny og lang ventetid. Samtidig gøres moderen opmærksom på, at der ved behandling ikke ydes befordringsrefusion, og at en ny visitation i ny region kan medføre risiko for afvisning på grund af forskelle i henvisningskriterier.

Alternativt kan familien fortsætte behandlingen på privathospitalet, men udgiften er for stor. Moderen beslutter at drøfte mulighederne med Julies far. Patientvejlederen forklarer, hvordan de praktisk kan få overført henvisning og journalmateriale, hvis de vælger behandling i en anden region.

Samtidig peger patientvejlederen på andre handlemuligheder her og nu. Hvis Julies tilstand forværres, kan den praktiserende læge kontakte specialistrådgivningen i Børne- og Ungdomspsykiatrien med henblik på sparring eller en revurdering af henvisningen. Derudover opfordres moderen til at søge støtte gennem PsykInfo, som tilbyder hjælp til pårørende.

Afslutningsvis understreger patientvejlederen vigtigheden af at reagere hurtigt, hvis situationen eskalerer. I så fald bør familien kontakte den Psykiatriske Akutmodtagelse. Derudover opfordres moderen til at tale med Julie om muligheden for at kontakte Livslinjen og gøre brug af ungerådgivningstilbud som Mindhelper.

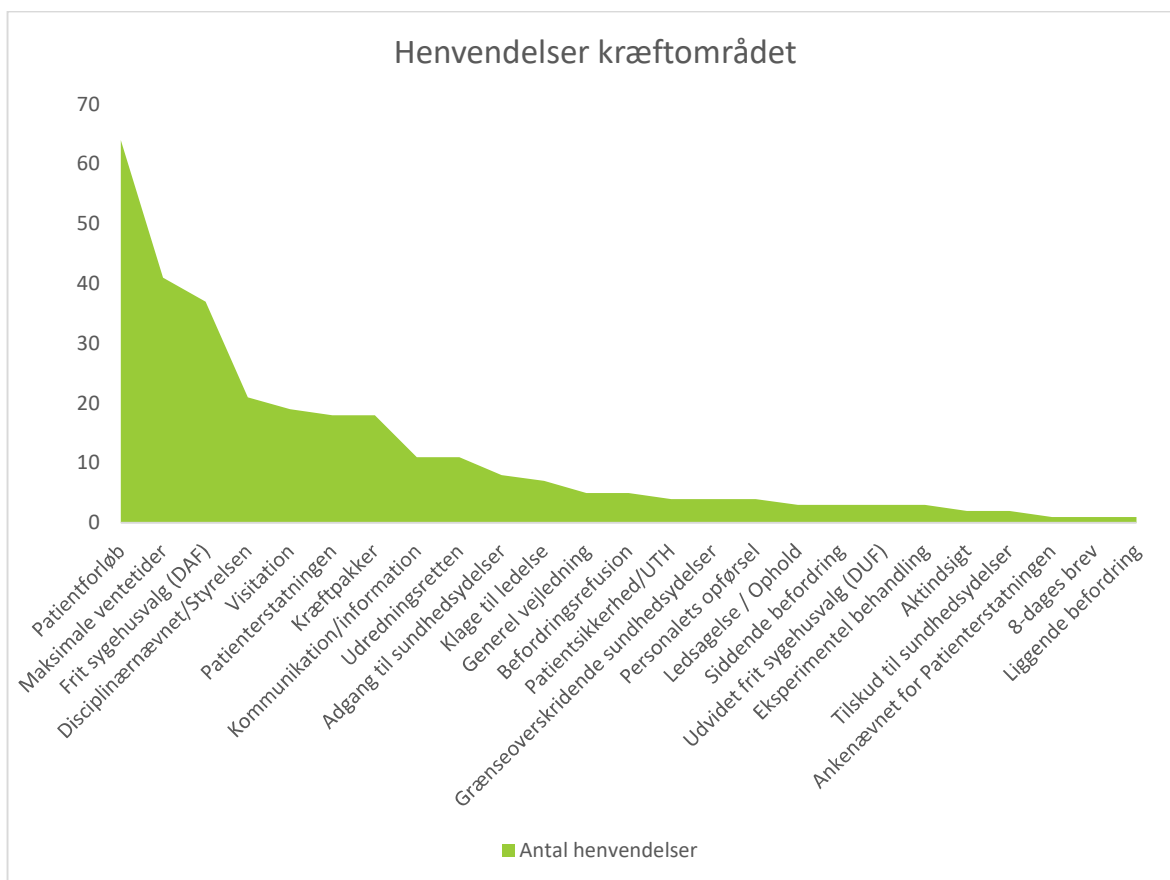
Styrket rådgivning til patienter med livstruende sygdomme

Patientkontoret har i 2025 fortsat varetaget sin tildelte rolle som en uvildig og uafhængig instans for information og vejledning af regionens patienter – herunder i relation til den særlige rettighed om maksimale ventetider ved livstruende sygdomme på kræft og hjerteområdet. Med afsæt i bekendtgørelsen om de regionale patientkontorers opgaver og funktioner samt kommissoriet for den nationale indsats for styrket patientrådgivning har der været et særligt fokus på at sikre tydelig, rettidig og kvalificeret vejledning, særligt for patienter med livstruende sygdomme.

Et centralt indsatsområde har været at øge synligheden af Patientkontoret, så patienter og pårørende i højere grad er bekendt med muligheden for at kontakte de lokalt forankrede patientvejledere.

Patientkontoret har arbejdet på, at patienter med alvorlig sygdom hurtigt kan identificere én tydelig indgang til vejledningen i regionen. Med tilførslen af ekstra ressourcer har Patientkontoret haft gode muligheder for at håndtere henvendelser fra patienter med komplekse problemstillinger. Målet har været at sikre meget hurtig respons i sager, hvor der er risiko for overskridelse af maksimale ventetider, og hvor patientens behandlingsforløb kræver særlig opmærksomhed.

Henvendelserne fra kræftpatienterne og deres pårørende har – som alle andre henvendelser – forskellig karakter og fordeler sig som nedenfor skitseret:



Som tallene fra Sundhedsstyrelsens årsrapport vedrørende maksimale ventetider også viser, er det kun en lille andel af det samlede antal kræftforløb, hvor der har været regulære udfordringer med udredning og behandling inden for de maksimale ventetider. Også tallene fra Patientkontorets database understøtter dette billede. Samlet set har der været 41 henvendelser vedrørende maksimale ventetider i 2025, hvilket er et fald i forhold til 2024.

Et væsentligt element i den styrkede vejledningsindsats har været et kompetenceløft og en øget specialviden om reglerne for maksimale ventetider også i forhold til samspillet med øvrige patientrettigheder som f.eks. ret til hurtig udredning. Dette har bidraget til en mere ensartet og kvalificeret vejledning i Patientkontoret, også set i lyset af integrationen mellem somatik og psykiatri. Den fremadrettede kompetenceudvikling af samarbejdspartnere i Region Syddanmark har i 2025 været afventende af afklaringsnotatet fra Sundhedsstyrelsen vedrørende tvivlsspørgsmål om vejledning i relation til maksimale ventetider. Det har været Patientkontorets vurdering, at det var mest hensigtsmæssigt at tilrettelægge et samlet og fyldestgørende undervisningssetup til brug i klinikken.

Repræsentanter fra teamet omkring den styrkede indsats deltog i 2025 i Region Hovedstadens seminar vedrørende maksimale ventetider med henblik på at hente inspiration til, hvordan et lignende set-up kan forankres i Region Syddanmark. I den forbindelse blev det tydeligt, at det er vigtigt at finde en model, hvor jura og registreringspraksis kan forenes, da der stilles høje krav til korrekthed i klinikkerne. Mange af de spørgsmål, der opstår, vedrører netop korrekt registrering i lyset af den juridiske forståelse.

Patientkontoret har i 2025 fortsat haft en god og konstruktiv dialog med hospitalsafdelinger, forløbskoordinatorer og ledelser i Region Syddanmark. De faste arbejdsgange for håndtering af sager, hvor

der er tvivl om overholdelse af patientrettigheder, er blevet anvendt systematisk. Denne dialog er en styrke for samarbejdet på tværs af organisationen og har bidraget til, at patienternes problemstillinger i høj grad er blevet fulgt til dørs med stor opbakning fra de enkelte ledelser.

Herudover deltager Region Syddanmark aktivt i et tværregionalt forum for patientvejledning, både i form af formandskab og med deltagelse af to patientvejledere. I forummet drøftes og koordineres erfaringer, praksis og fortolkninger af regler. Formålet er at sikre en mere ensartet patientvejledning på tværs af landet samt at bidrage til fælles løsninger på tvivlsspørgsmål vedrørende maksimale ventetider og patientrettigheder.

Patientkontoret bidrager desuden med sparring og fortolkning af vejledningen om maksimale ventetider i samarbejde med specialkonsulenten i Sundhedsplanlægning. Her behandles konkrete problemstillinger fra hospitalernes side, hvor der søges vejledning om korrekt praksis. Flere spørgsmål kræver afklaring i samspil med andre patientrettigheder, og her er det en væsentlig styrke, at patientvejlederne har bred erfaring og indgående kendskab til Sundhedsloven.

I Patientkontoret er der fortsat opmærksomhed på, at det styrkede fokus på patienter med livstruende sygdomme ikke må ske på bekostning af andre patientgrupper. Der arbejdes derfor løbende med at sikre en balanceret indsats, hvor alle patienter fortsat har adgang til relevant og rettidig vejledning.

Case: Når tiden er afgørende

Tove sidder i venteværelset hos den praktiserende læge. På infoskærmen kører de vanlige spots; men pludselig dukker der information op om Patientkontoret, som lader til at være netop det, som hun søger. Toves mand, Jens på 58 år, er netop blevet diagnosticeret med kræft. Beskeden er stadig ny, og familien befinder sig i et kaos af information, bekymring og ikke mindst ventetid. Der er ting i Jens' forløb, som de ikke kan få til at hænge sammen, og det giver en usikkerhed. Derfor vælger hun i samråd med Jens at kontakte Patientkontoret for at få vished om, at alle tidsfrister bliver overholdt.

Jens er allerede blevet henvist til videre behandling, men har fået oplyst en ventetid, som familien ikke forstår. De har læst om reglerne for maksimale ventetider og er i tvivl om, hvorvidt hans rettigheder bliver overholdt. Samtidig oplever de, at det er svært at finde rundt i, hvem de skal kontakte, og hvad de konkret har krav på.

Henvendelsen bliver prioriteret af patientvejlederen, der har en særlig viden om maksimale ventetider. Samtalen tager udgangspunkt i familiens situation - både den juridiske men også den menneskelige. De giver udtryk for, at indtil nu er det lettest at finde den viden de har brug for via den kunstige intelligens. Det er vanskeligt for dem at danne overblik over, hvem de kan henvende sig til for at få den viden, som de har brug for, så de kan navigere i et for dem helt nyt system.

Patientvejlederen gennemgår Jens' forløb trin for trin. Det bliver tydeligt, at der er behov for at få afklaret, hvornår ventetiden til behandlingen reelt er startet. I tæt dialog med den relevante hospitalsafdeling og forløbskoordinatoren undersøger patientvejlederen sagen nærmere. På baggrund af dialogen med afdelingen bliver der hurtigt skabt klarhed over forløbet. Det viser sig, at Jens' rettigheder fortsat kan overholdes, men at det faktisk kræver en justering af tiderne til behandling. De finder herefter en tidligere tid til behandling, så forløbet bringes inden for de gældende tidsrammer.

For familien betyder det en mærkbar lettelse. Ikke kun fordi ventetiden forkortes, men fordi de oplever at blive taget alvorligt og få en tydelig forklaring på deres situation. Ægtefællen giver efterfølgende udtryk for, at det afgørende ikke kun var hjælpen til at få fremrykket tiden, men også den tryghed, det gav at have én

indgang til systemet - én person, der kunne skabe overblik og handle hurtigt og ikke mindst, at der var en der havde muligheden for at lytte.

Afslutningsvis opfordrer patientvejlederen Tove og Jens til at kontakte forløbskoordinatoren i afdelingen, så de kan få afklaret de spørgsmål, der måtte dukke op i forbindelse med det videre kræftforløb. I den forbindelse er Kræftens Bekæmpelse også en vigtig aktør i forhold til muligheden få råd og støtte i et kaotisk forløb.

Synliggørelse af Patientkontoret

Patientkontoret har i 2025 haft et vedvarende fokus på at styrke sin synliggørelse som en lettilgængelig, uvildig og kompetent service for regionens patienter og pårørende. Formålet har været at sikre, at flere patienter og pårørende har kendskab til Patientkontorets rolle og muligheder for støtte i forbindelse med deres møde med sundhedsvæsenet.

Patientkontoret har arbejdet målrettet med at tydeliggøre sin funktion som en lokal, uafhængig vejledningsinstans, der kan hjælpe patienter med information om rettigheder, behandlingsforløb, klagemuligheder og dialog med sundhedsvæsenet. Den lokale forankring har været et centralt element i synliggørelsen, da kendskab til regionale forhold, arbejdsgange og samarbejdspartnere skaber bedre forudsætninger for at yde relevant og praksisnær vejledning.

Gennem synlighed på regionens platforme som Sund i Syd og infoskærme, i samarbejde med Kommunikationsafdelingen og via direkte kontakt med patienter og pårørende har Patientkontoret arbejdet på at sikre, at flere får øjnene op for den hjælp, de kan få. Samtidig er der lagt vægt på at formidle, at vejledningen er uvildig, fortrolig og gratis, hvilket er afgørende for patienternes tillid og tryghed.

Erfaringerne fra 2025 viser, at øget synlighed bidrager til, at patienter tidligere i deres forløb søger vejledning, hvilket ofte styrker deres mulighed for at træffe informerede valg og få afklaret spørgsmål om rettigheder og behandlingsmuligheder. Synliggørelsen af Patientkontoret som en kompetent og tilgængelig service er således et vigtigt bidrag til et mere sammenhængende og patientcentreret sundhedsvæsen i Region Syddanmark.

Grænseoverskridende sundhedsydelser

Som nationalt kontaktpunkt yder patientvejlederne vejledning til patienter om reglerne for sygesikring, mulighederne for behandling på tværs af landegrænser samt ansøgning om refusion for udgifter til sundhedsydelser modtaget i et andet EU-/EØS-land. Vejledningen tager blandt andet udgangspunkt i Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 883/2004 om koordinering af de sociale sikringsordninger samt direktiv 2011/24/EU om patientrettigheder i forbindelse med grænseoverskridende sundhedsydelser (patientmobilitetsdirektivet).

Patientmobilitetsdirektivet fastlægger rammerne for patienters adgang til behandling i andre EU-/EØS-lande og bygger på EU-Domstolens praksis. Direktivet indebærer, at patienter som udgangspunkt har ret til refusion af udgifter til både offentlig og privat behandling i et andet EU-/EØS-land, hvis de ville have haft ret til den pågældende behandling i hjemlandet. For visse typer behandling kan der dog være krav om forhåndsgodkendelse.

I 2025 modtog Patientkontoret 330 henvendelser om grænseoverskridende sundhedsydelser, hvilket svarer til niveauet i 2024. Af henvendelserne vedrørte 306 af henvendelserne behandling i EU/EØS-landene, mens 24 omhandlede behandling i tredjelande.

I henhold til direktivet skal alle medlemsstater etablere et eller flere nationale kontaktpunkter for grænseoverskridende sundhedsydelse. I Danmark er opgaven primært forankret i de regionale patientkontorer. Patientvejlederne yder konkret rådgivning til danske patienter, der overvejer behandling i udlandet – både inden for primærsektoren og sygehusområdet.

Opgaven omfatter samtidig vejledning til patienter fra andre EU-/EØS-lande om mulighederne for behandling i Danmark, herunder information om behandlingsmuligheder, ventetider samt kvalitet og sikkerhed. Patientvejlederne bistår desuden andre europæiske kontaktpunkter med afklaring af indholdet i danske fakturaer.

Som nationalt kontaktpunkt er Patientkontoret forpligtet til halvårligt at indberette udvalgte data om henvendelser til EU-Kommissionen via et digitalt administrationsmodul. Der har i perioden været udfordringer med systemet, hvilket er blevet påpeget over for både Digitaliseringsstyrelsen og EU-Kommissionen.

Der er etableret et kontaktudvalg for patientmobilitet, som fungerer som forum for videndeling og samarbejde på tværs af regionerne og de regionale patientkontorer. Udvalget understøtter samtidig erfaringsudveksling med relevante organisationer og aktører, som arbejder med reglerne om grænseoverskridende sundhedsydelse. Kontaktudvalget mødes én gang årligt.

Herudover samarbejder patientvejlederne i Region Syddanmark løbende med Styrelsen for Patientsikkerhed (EU Sygesikring) og kollegaer fra de øvrige regioner, blandt andet gennem to årlige netværksmøder med fokus på samarbejde og erfaringsudveksling. Området er præget af komplekse og omfattende regler, og den løbende koordinering og videndeling er derfor afgørende for at sikre en ensartet og kvalificeret vejledning.

Henvendelserne til patientvejlederne spænder bredt og afspejler mange forskellige situationer. Det kan f.eks. dreje sig om retten til refusion for tandlægebehandling i Tyskland, mulighederne for planlagt sygehusbehandling i Polen for en polsk statsborger, der arbejder i Danmark, adgang til kræftbehandling i Danmark for en borger fra et tredjeland eller muligheden for operation af grå stær i Danmark for en dansk sygesikret pensionist bosat i Spanien.

Vejledningen tilbydes efter behov på både engelsk og tysk.

Case: Behandling uden for Danmark

Maria på 42 år kontakter Patientkontoret. Hun har i flere år levet med afføringsinkontinens efter en fødsel, og hun har været igennem flere behandlingsforløb på det nærmeste sygehus uden den ønskede effekt. Senest er hun blevet henvist til et nyt tilbud på et af regionens sygehuse; men kan se frem til en ventetid på over et år.

Gennem egen research er Maria blevet opmærksom på en ny behandlingsmetode i Tyskland, som tilbydes til patienter med hendes diagnose. Hun har læst om muligheden for at få behandling i et andet EU-land, men oplever reglerne som uoverskuelige. Derfor kontakter hun Patientkontoret.

En patientvejleder gennemgår sammen med Maria sygdomsforløbet og får samtykke til at kontakte den behandlende afdeling. Det bliver hurtigt tydeligt, at sagen kræver en grundig vurdering i forhold til reglerne om grænseoverskridende sundhedsydelse, der er nemlig i dette tilfælde tale om en højtspecialiseret behandling, hvor der er krav om forhåndsgodkendelse fra regionens side.

Maria får klar besked om, at det afgørende er, om behandlingen er en del af det offentlige danske behandlingstilbud enten i form af samme eller lignende behandling, som hun er henvist til – og om den tid hun har fået i regionen ud fra et lægefagligt perspektiv kan anses som rettidig i Danmark. Samtidig bliver hun gjort opmærksom på, hvilke krav der er til en ansøgning, før den kan behandles af regionen. Der skal blandt andet indhentes en beskrivelse af behandlingen i Tyskland, en pris og en dato for behandling, og samtidig skal der vedlægges en henvisning. Herefter kan Maria forvente svar på anmodningen indenfor 14 dage.

Afhængigt af hvilket regelsæt afgørelsen træffes ud fra, kan der være forhold omkring befordring, klageret og patienterstatning, som Maria også skal forholde sig til inden hun tager til udlandet.

Patientvejlederen sender efterfølgende en mail med relevant information og links.

Afslutning

Alt i alt har året 2025 igen vist betydningen af Patientkontorets uvildige rolle som vejledere af patienter og pårørende i Region Syddanmark. Gennem dialog, vejledning og samarbejde arbejder patientvejlederne for at sikre, at patienter får den nødvendige støtte og information til at navigere i sundhedsvæsenet.

Med fokus på kvalitet, synlighed og patienternes rettigheder fortsætter Patientkontoret arbejdet med at udvikle og styrke den vejledning og service, som tilbydes alle patienter og pårørende i Region Syddanmark.

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](#)