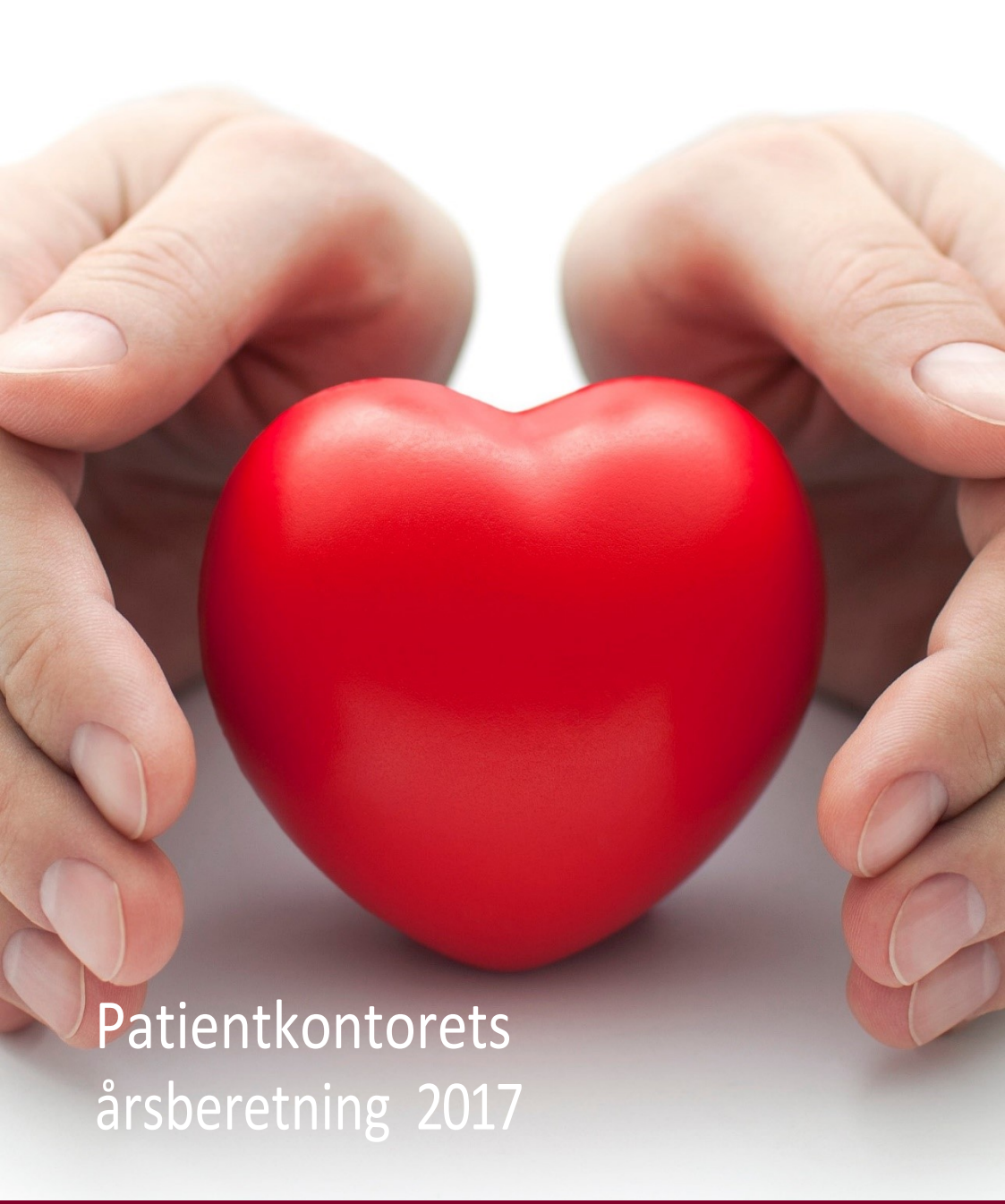

Patientkontorets årsberetning 2017

Indhold

1. Patientkontoret 3
1.1 Patientvejlederne
1.2 Tilgængelighed
2. Henvendelser til Patientkontoret i 2017 6
2.1 Antal henvendelser
2.2 Hvem henvender sig til Patientkontoret
2.3. Årsag til henvendelsen
2.4. Hvad giver henvendelsen anledning til ?
3. Fokusområder i 2017 15
3.1. Behandlingsgaranti ved livstruende sygdom
3.2. Grænseoverskridende sundhedsydelser
3.3. Indkaldelsesbrev ej modtaget rettidigt
3.4. Sundhedsjournalen – "Borgerbreve"
3.5. Befordring
3.6. Klage, erstatning og utilsigtede hændelser
4. Patientkontorets undervisningstilbud og vidensdeling 23
5. Deltagelse i arbejdsgrupper 24
6. Kompetenceudvikling i Patientkontoret 25
7. Udvikling i Patientkontoret – Handleplan 26
7.1. Vidensdeling
7 2. Handleplan 2018

1. Patientkontoret

Patientkontoret i Region Nordjylland er fysisk placeret i Regionshuset, Niels Bohrs Vej 30, 9220 Aalborg Øst.

Patientkontorets opgaver og funktioner er beskrevet i Sundhedslovens §51 samt i tilhørende bekendtgørelse om de regionale Patientkontorers opgaver og funktioner.

Patientvejlederne skal:

- informere, vejlede og rådgive om patienters rettigheder inden for sundhedsvæsenet, herunder reglerne for adgang til behandling, frit og udvidet frit sygehusvalg, ventetider samt reglerne for behandling i udlandet m.v.
- vejlede om klage- og erstatningsadgange inden for sundhedsvæsenet, og bistå med udfærdigelse og fremsendelse af klage og erstatningsanmeldelse til rette myndighed.
- Informere praktiserende læger og speciallæger om reglerne for frit og udvidet frit sygehusvalg og om patienternes valgmuligheder i sundhedsvæsenet.

I Region Nordjylland, er Patientkontoret opdelt i to enheder, Patientkontoret og Enheden for Sygehusvalg. Patienter der henvender sig specifikt med ønske om at benytte det frie - eller udvidede frie sygehusvalg, henvises til Enheden for Sygehusvalg. Enheden for Sygehusvalg kan hjælpe den enkelte patient med konkret at undersøge mulighederne for en hurtigere tid på et andet sygehus og med eventuel omhenvisning hertil.

De øvrige Patientkontorsopgaver, jf. ovenfor, varetages af Patientkontoret.

Patientkontoret arbejder uafhængigt af driftsmyndighederne i såvel Regionshuset som på hospitalerne.

Patientvejlederen har tavshedspligt. Med patientens mundtlige eller skriftlige samtykke kan patientvejlederne hjælpe med at afklare og udrede eventuelle misforståelser mellem patienter og sundhedspersonale. Patientvejlederne kan bidrage til at skabe dialog, hvilket kan ske både telefonisk eller ved møde mellem parterne. Ved henvendelser fra pårørende til patienter, uden patientens samtykke, kan patientvejlederen vejlede på et generelt niveau.

På baggrund af henvendelser primært fra patienter og pårørende videreformidler Patientkontoret løbende observationer og tendenser i sundhedsvæsenet til det relevante ledelsesniveau i organisationen. Ledelsen kan bruge informationerne til kvalitetsudvikling af behandling, service og patientsikkerhed.

Patientkontoret udarbejder hvert år en årsberetning, som indsendes til Sundheds- og Ældreministeriet og som også er tilgængelig på Patientkontoret hjemmeside *http://www.rn.dk/da/Sundhed/Patient-i-Region-Nordjylland/Dine-rettigheder-som-patient/Faa-vejledning-hos-Patientkontoret*

1.1 Patientvejlederne

Der er ansat 5 patientvejledere til at varetage samtlige opgaver i Patientkontoret. Patientvejlederne har forskellig uddannelsesmæssig baggrund, idet der er ansat 2 jurister, 1 sygeplejerske, 1 ergoterapeut og 1 HK-kontoruddannet. Patientvejlederne refererer til lederen af Patientdialog, som er jurist.

1.2 Tilgængelighed

I Patientkontoret er der stor fokus på brugervenlighed samt tilgængelighed for regionens patienter. Disse forhold prioriteres højt og tænkes løbende ind i den daglige drift.

Hovedparten af henvendelser til Patientkontoret sker telefonisk.

Patientkontoret har åben for telefoniske henvendelser 15 timer pr. uge, på alle hverdage fra kl. 9- 12.

Patientvejlederne anvender primært den resterende arbejdstid på opfølgning på dagens patienthenvendelser, undersøgelse af spørgsmål, planlagte samtaler med patienter og pårørende samt andre relaterede opgaver.

Uden for telefontiden kan Patientvejlederne træffes efter aftale.

Patienter og pårørende har også mulighed for at kontakte Patientkontoret på mail patientkontor@rn.dk.

Til brug for praktiserende læger, speciallæger og personalet på sygehusene har Patientkontoret en "Hotline for læger", som giver hurtig og nem adgang til en patientvejleder vedrørende information om patienternes rettigheder m.v. Hotline for læger besvares alle hverdage fra kl. 8-15.30.

Information om Patientkontoret findes på Region Nordjyllands hjemmeside *www.patient-rettigheder.rn.dk*, hvor der desuden findes omfattende information vedrørende patientrettigheder.

2. Henvendelser til Patientkontoret i 2017

2.1 Antal henvendelser

Patientkontoret modtog i 2017 i alt 5460 henvendelser, hvilket i gennemsnit svarer til ca. 22 henvendelser pr. dag. Der er tale om en stigning på 465 henvendelser fra 2016 til 2017, svarende til en samlet stigning på i alt 9%. Aktiviteten fordelt efter henvendelsesmåde for perioden 2014-2017 fremgår af nedenstående skema:

	2014	2015	2016	2017
Telefon	4021	4516	3924	4583
Brev/mail	490	855	913	770
Hotline for læger	11	88	7	3
Personligt fremmøde	212	227	151	104
I alt	**4734**	**5686**	**4995**	**5460**

I lighed med tidligere år udgør de telefoniske henvendelser størstedelen af Patientkontorets henvendelser og udgør i alt 84% af alle henvendelserne. Patientkontoret har i 2017 oplevet et øget antal telefoniske henvendelser, idet antallet af telefoniske kontakter er steget med 17% fra 2016 til 2017.

I alt 14% af henvendelserne til Patientkontoret modtages skriftligt - størstedelen på mail. Der er dog tale om et fald i antal skriftlige henvendelser på ca. 16% fra 2016 til 2017. Knap halvdelen af de skriftlige henvendelser kan besvares umiddelbart, mens de resterende kræver undersøgelse og opfølgning. Antallet af skriftlige henvendelser vedrører primært spørgsmål til Sundhedsjournalen, herunder privatmarkering af journal fra sygehus. I 2017 havde Patientkontoret 350 konkrete henvendelser fra borgere, der enten ønskede at privatmarkere deres journal eller ophæve privatmarkering af deres journal, størstedelen af disse henvendelser skete pr. mail.

Der har i 2017 kun været ganske få henvendelser til Patientkontoret på "Hotline for læger" svarende til i alt 3 opkald, hvilket er mere end en halvering i forhold til 2016, hvor der var i alt 7 opkald.

De resterende 2% af Patientkontorets henvendelser vedrører personligt fremmøde. Størstedelen af de fremmødet er patienter og pårørende, som efter forudgående aftale med en Patientvejleder møder op, for at få hjælp til at klage og/eller søge erstatning. Herudover møder der enkelte patienter og pårørende op uanmeldt i Regionshuset.

Det samlede antal henvendelser til Patientkontoret er steget i 2017, hvilket bl.a. skyldes en stigning i antal henvendelser vedr. bl.a. grænseoverskridende sundhedsydelser, sundhedsjournal og I-sikkerhed, klage, erstatning og UTH samt vedrørende befordring. Emnerne er uddybet nærmere i afsnit 3.4.

2.2 Hvem henvender sig til Patientkontoret

Antallet af henvendelser fordeler sig på nedenstående grupper

	2014	2015	2016	2017
Patienter	3891	3940	3545	3725
Pårørende	463	1131	892	1111
Sundhedspersonale	223	452	400	450
Andre	157	163	158	174
I alt	**4734**	**5686**	**4995**	**5460**

Som det fremgår af tabellen, er det overvejende patienter, som henvender sig til Patientkontoret for at få råd og vejledning om deres patientrettigheder. Antallet af henvendelser fra patienter udgør 68% af alle henvendelser til Patientkontoret i 2017.

Pårørende er en anden stor gruppe, som kontakter Patientkontoret. Antallet af henvendelser fra pårørende udgør 20% af det samlede antal henvendelser. Patientvejlederne yder som udgangspunkt kun generel rådgivning og vejledning til pårørende, med mindre der foreligger enten skriftligt eller mundtligt samtykke fra patienten til, at patientvejlederen må undersøge den konkrete sag og i den forbindelse eventuelt kontakte praktiserende læge, speciallæge eller hospital.

Antallet af henvendelser fra sundhedspersonale udgør 8% af det samlede antal henvendelser i 2017. En stor del af disse henvendelser vedrører spørgsmål om udenlandske patienters ret til behandling i det danske sundhedsvæsen.

De resterende 3% af henvendelserne stammer fra ”Andre”, hvilket eksempelvis kan være fra en kommune, politikere eller et asylcenter.

2.3. Årsag til henvendelsen

	2014	2015	2016	2017
Frit sygehusvalg	446	731	465	483
Udvidet frit sygehusvalg	340	528	308	335
Udredningsret			48	50
Behandlingsgaranti- livstruende sygdom	60	66	65	110
Forskningsmæssig/eksperimentel og højt specialiseret behandling	41	17	6	11
Grænseoverskridende sundhedsydelser	266	231	241	260
Langventetid på prøvesvar		38	72	47
Øjenlægers ventetid	641	211	135	76
Indkaldelse ej modtaget rettidigt		81	120	164
I-sikkerhed	75	275	70	97
Sundhedsjournal			189	350
Andet	2014	1856	1466	1196
Patienters retstilling	912	620	392	410
Befordring	662	592	998	1556
Klage, erstatning og utilsigtede hæn-delser	2103	1933	1784	2025
I alt	**7560**	**7179**	**6359**	**7170**

Ovenstående tabel viser de registrerede årsager til henvendelsen til Patientkontoret i 2017. Tabellen afspejler samtidig bredden i de emner, som Patientkontoret informerer, rådgiver og vejleder om.

Det er vigtigt at bemærke, at det samlede tal vedrørende ” årsag til henvendelsen” i 2017 på 7.170 er større end det samlede antal henvendelser til Patientkontoret på i alt 5.460. Dette skyldes, at en henvendelse til Patientkontoret kan vedrøre flere emner i samme henvendelse. Der er derfor i flere tilfælde registreret mere end én årsag til henvendelsen til Patientkontoret.

De henvendelser, der vedrører reglerne om frit- og udvidet frit sygehusvalg samt retten til hurtig udredning, som blev indført den 1. oktober 2016 svarer til 868 henvendelser og udgør i alt 12% af de samlede henvendelser i 2017, hvilket også svarer til niveauet i 2016, hvor de tilsvarende henvendelser udgjorde 13% af de samlede antal henvendelser til Patientkontoret. Årsagen til at tallet er stagneret skyldes formentlig, at det siden 2016 har fremgået meget tydeligt af alle indkaldelsesbreve til patienterne, at de skal kontakte Enheden for Sygehusvalg i Region Nordjylland, hvis de ønsker at benytte sig af retten til hurtig udredning, frit og udvidet frit sygehusvalg.

Patientkontoret yder generel vejledning om reglerne for hurtig udredning, frit- og udvidet frit sygehusvalg, hvorimod patienter med konkret ønske om omhenvisning til andet sygehus opfordres til at kontakte Enheden for Sygehusvalg. Enheden for Sygehusvalg yder konkret vejledning om dette emne og foretager selve omhenvisningen samt de administrative opgaver, der er forbundet hermed.

Derimod har der i 2017 været en markant stigning i antal henvendelser vedrørende behandlingsgaranti ved livstruende sygdom på 69%. Andelen af henvendelserne udgør dog fortsat kun ca. 2% af det samlede antal henvendelser til Patientkontoret. Emnet er uddybet i afsnit 3.1

Patientkontoret har i 2017 haft en mindre stigning i antallet af henvendelser vedrørende grænse-overskridende sundhedsydelser, idet der har været i alt 260 henvendelser i 2017 sammenlignet med 241 henvendelser i 2016, svarende til en stigning på 8%. I dette tal indgår såvel henvendelser fra danske borgere, som ønsker at rejse til et andet EU/EØS-land for at modtage behandling samt borgere fra andre EU/EØS-lande, der ønsker behandling i Danmark. Indeholdt i tallet er desuden henvendelser fra borgere fra tredjelande, som ønsker at modtage planlagt sygehusbehandling i Danmark.

Patientmobilitetsdirektivet blev implementeret i dansk lovgivning pr. 1. januar 2014, og som følge heraf oplevede Patientkontoret, som forventet, en markant sigtning i antallet af henvendelser fra 2014 – 2015. Der har dog siden 2015 været tale om et fald i antal henvendelser vedrørende Patientmobilitetsdirektivet. Senest er der tale om et fald i antal henvendelser på 7% fra 2016- 2017.

Henvendelser vedr. Patientmobilitetsdirektivet er yderligere udspecificeret nedenfor:

	2014	2015	2016	2017
Direktivets mulighed for adgang til behandling	70	90	88	67
Behandling via sygesikringsregler/sundhedsloven	89	83	73	90
Nationale kontaktpunkter i andre lande	7	2	3	1
Producerer for at få adgang til behandling	36	55	66	73
Behandling med forhåndsgodkendelse	26	62	32	45
Refusion for sygehusbehandling	21	49	25	22
Refusion af tjenesteydelser	12	26	28	38
Spørgsmål vedrørende behandlingsstederne	2	4	9	1
Spørgsmål vedrørende kvalitetsstandarder og patientsikkerhed ved behandling	2	3	8	0
Spørgsmål om priser	11	23	9	4
Andet	49	40	60	32
I alt	**325**	**437**	**401**	**373**

Emnet vedrørende grænseoverskridende sundhedsydelser er uddybet nærmere i afsnit 3.2.

Der ses et fald i antal henvendelser vedrørende privat praktiserende øjenlæger på 44% fra 2016 - 2017. Faldet skyldes givetvis primært, at Region Nordjylland i 2015 indgik aftale med tre øjenlæger om at opstarte klinikker i Region Nordjylland primo 2016. Tilgangen af flere øjenlæger i regionen har medført væsentlig nemmere tilgang for nye patienter og desuden medført, at borgere i Vendsyssel har kunnet benytte en øjenlæge tættere på deres bopæl. Denne lettere og hurtigere adgang til øjenlæge har tydeligt afspejlet sig i antallet af henvendelser til Patientkontoret vedrørende privat praktiserende øjenlæger.

Antallet af henvendelser er således stærkt nedadgående.

Antallet af henvendelser fra patienter, som ikke har modtaget et indkaldelsesbrev rettidigt ved henvisning til sygehuset er steget fra 120 henvendelser i 2016 til 164 henvendelser i 2017, hvilket svare til en stigning på 37%. Det fremgår af sundhedslovens § 90 stk. 1, at sygehuset senest 8 hverdage efter modtagelse af en henvisning på en patient, skal oplyse patienten om bl.a. dato og sted for undersøgelse og behandling. Emnet er uddybet i afsnit 3.3.

Henvendelser vedrørende sundhedsjournalen har tidligere år være indeholdt i tallet vedrørende I-sikkerhed, men er fra 2016 særskilt registreret. Der har i 2017 været i alt 350 henvendelser vedrørende sundhedsjournalen, hvilket svarer til en stigning på 85% fra 2016 - 2017. Tallet vedrører udover henvendelser om sundhedsjournalen også henvendelser vedrørende udsendte såkaldte "Borgerbreve", ved tilfælde af mistanke om uberettiget opslag samt privatmarkeringer i journalmateriale. Se afsnit 3.4 vedrørende "Borgerbreve".

Der har i 2017 været i alt 1556 henvendelser vedrørende befordring, hvilket er en stigning på 558 henvendelser fra 2016 til 2017, svarende til en stigning på 56%. Antallet af henvendelser vedrørende befordring udgør 22% af det samlede antal årsager til henvendelsen. Patientkontoret yder primært generel vejledning samt klagevejledning vedrørende befordringsområdet. Stigningen skyldes blandt andet, at flere patienter henvendte sig for at få råd og vejledning i de situationer, hvor de havde modtaget en skriftlig afgørelse fra Kørselskontoret om afslag på befordringsgodtgørelse. Denne type henvendelser giver ofte anledning til en uddybende forklaring fra Kørselskontoret med eventuel efterfølgende klagevejledning. Se afsnit 3.5 vedrørende Befordring.

Patientkontoret har ligeledes oplevet en markant stigning på i alt 241 henvendelser vedrørende klage, erstatning og utilsigtede hændelser, svarende til en stigning på 14% fra 2016 – 2017. Antallet af henvendelser vedrørende klage, erstatning og utilsigtede hændelser udgør således den største årsag til henvendelse til Patientkontoret med i alt 28% af det samlede antal årsager til henvendelse. Se afsnit 3.6 vedr. Klage, erstatning og utilsigtede hændelser.

Henvendelser vedrørende klage og erstatning registreres under følgende kategorier:

Klage og erstatning vedrørende sygehuse og primær sektor:	2014	2015	2016	2017
Styrelsen for Patientsikkerhed	497	675	610	633
Patienterstatningen	853	704	624	618
Klage over service	448	438	340	481
Utilsigtede hændelser	-	-	9	35
Andet	305	116	201	258
I alt	**2103**	**1933**	**1784**	**2025**

Klager over service, omhandler typisk klager vedrørende kommunikation og adfærd. Disse klager sagsbehandles af Region Nordjylland.

I 2017 har der været i alt 2025 patienthenvendelser vedrørende klage og erstatning i forbindelse med undersøgelse og behandling modtaget på regionens hospitaler og i den primære sundhedssektor. Af det samlede antal henvendelser vedrørende klage og erstatning er der registret, at 572 af henvendelserne vedrører klage og erstatning vedrørende primær sektoren og 873 vedrørende sekundær sektoren.

Patientkontorets opgave i relation til klage- og erstatningssager, i såvel primær- som sekundær sektor, er primært at yde råd og vejledning om reglerne på klage- og erstatningsområdet. Vejledningen kan have forskellig karakter. Nogle patienter henvises blot til en relevant hjemmeside og udformer selv klagen/anmeldelsen, mens andre patienter har brug for hjælp til konkrete formuleringer i klagen/anmeldelsen. Andre har brug for et personligt møde med en patientvejleder, hvor patient og patientvejleder sammen udfærdiger en klage og/eller anmeldelse af et erstatningskrav.

Endelig bistår Patientkontoret patienter og pårørende ved behov, med at sende klager og erstatningsanmeldelser videre til rette myndighed.

For den enkelte patientvejleder kan opgaven i relation hertil have et ikke ubetydeligt omfang, idet der ofte er flere telefoniske eller personlige kontakter i relation til hver enkelt patient/pårørende.

De øvrige udsving i årsag til henvendelsen til Patientkontoret, er udtryk for tilfældighedsudsving fra år til år.

2.4. Hvad giver henvendelsen anledning til ?

	2014	2015	2016	2017
Tilsendt en vejledning	130	213	100	133
Råd og vejledning	3393	3657	3343	4065
Kontakt til relevant afdeling/kontor	465	637	703	722
Hjælp til udformning af klage- og erstatningsskema	208	155	152	134
Viderestilling til Enheden for Sygehusvalg	302	609	602	558
Viderestilling til Kørselskontor	115	110	160	558
Videresendelse af klage til rette myndighed	25	24	24	25
Oplysninger vedr. øjenlægers ventetider	641	211	135	76
Andet	-	417	492	184
I alt	**5279**	**6033**	**5711**	**6455**

Hvad en henvendelse til Patientkontoret har givet anledning til, er registreret under den eller de kategorier, som efter en konkret vurdering udgjorde kernen i henvendelsen.

Som tidligere nævnt giver en henvendelse til Patientkontoret ofte anledning til flere arbejdsopgaver/ handlinger for patientvejlederen, hvilket er årsagen til, at det samlede antal af handlinger i 2017 på 6455 overstiger det totale antal henvendelser til Patientkontoret på 5460.

Patientkontorets primære opgave er at informere, vejlede og rådgive om patientrettigheder, hvilket også afspejler sig i, at rådgivning og vejledning udgør 63% af de registrerede handlinger.

I 722 tilfælde har henvendelsen givet anledning til, at Patientvejlederen efterfølgende retter kontakt til en hospitalsafdeling eller andet relevant kontor, hvilket svarer til en stigning på 3% i forhold til niveauet i 2016.

Antal af tilsendte vejledninger, herunder bl.a. anmeldelsesskemaer til brug for udarbejdelse af klage og/eller erstatningsanmeldelse til henholdsvis Styrelsen for Patientsikkerhed og Patienterstatningen er steget fra 100 i 2016 til 133 i 2017. Dette på trods af, at både Styrelsen for Patientsikkerhed og Patienterstatningen i 2016 har indført mulighed for digital anmeldelse. Patientvejlederen oplever dog fortsat, at der er en gruppe borgere, som ikke har adgang til pc´er og dermed er undtaget fra at sende og modtage digital post.

Antallet af viderestillinger til Enheden for Sygehusvalg er i 2017 faldet fra 602 til 558 viderestillinger, hvilket svarere til et fald på 7%. Udviklingen skyldes primært, at indkaldelsesbrevene samt Patientkontorets indledende telefonbesked ved opringning til Patientkontoret tydeligt gør opmærksom på, at man i stedet skal kontakte Enheden for Sygehusvalg ved ønske om oplysning om konkrete ventetider og omhenvisning til andet hospital.

Derimod er antallet af viderestillinger til regionens Kørselskontoret steget markant fra 160 i 2016 til 558 viderestillinger i 2017, hvilket svarer til en stigning på 249%. Patientkontoret har oplevet, at et stigende antal patienter og pårørende ringer til Patientkontoret for at bestille kørsel i forbindelse med hospitalsbehandling, trods det, at der ved opringning til Patientkontoret, i den indledende telefonbesked, tydeligt gøres opmærksom på, at man ved bestilling af kørsel skal kontakte Kørselskontoret.

I alt har 134 henvendelser i 2017 givet anledning til hjælp til udformning af klage- og erstatningsanmeldelse, hvilket svarer til 18 færre end i 2016. Opgaven med at hjælpe patienter og pårørende med af udforme en klage eller erstatningsanmeldelse er tidskrævende og indebærer ofte flere kontakter både telefonisk og i nogle tilfælde i form af personligt møde mellem patient/pårørende og en patientvejleder.

Som tidligere nævnt, har der været et fald på 44% fra 2016 – 2017 i antallet af henvendelser vedrørende privat praktiserende øjenlægers ventetider. Samtidig har karakteren af henvendelserne også tydeligt ændret sig. Tidligere henvendte borgere/patienter sig, fordi de forgæves havde forsøgt at bestille tid hos en øjenlæge, eller fordi ventetiderne var uoverskuelige. I 2017 henvendte borgere/patienter sig i overvejende grad med forespørgsel om ventetider og vejledning i den forbindelse.

Kategorien ”Andet” indeholder handlinger udført af patientvejlederen, som ikke kan kategoriseres under de øvrige kategorier. Der er registret et fald vedrørende ”Andet” på 63% i forhold til sidste års niveau.

3. Fokusområder i 2017

Af de samlede henvendelserne til Patientkontoret i 2017 har følgende emner givet anledning til særligt fokus:

- Behandlingsgaranti ved livstruende sygdom
- Grænseoverskridende sundhedsydelser
- Indkaldelsesbrev ikke modtaget rettidigt
- Sundhedsjournalen – "Borgerbreve"
- Befordring
- Klage, erstatning og utilsigtede hændelser

3.1. Behandlingsgaranti ved livstruende sygdom

Maksimale ventetider og behandlingsgaranti
Det fremgår af sundhedslovens § 88 med tilhørende bekendtgørelse om maksimale ventetider ved behandling af kræft og visse tilstande ved iskæmiske hjertesygdomme, at der gælder særlige ventetidsregler for denne gruppe patienter.

Der følger en handlepligt af bekendtgørelsens regler om maksimale ventetider, således at bopælsregionen og eventuelt efterfølgende Sundhedsstyrelsen, har pligt til at tilvejebringe et behandlingstilbud inden for de maksimale ventetider.

De patienter, der henvender sig til Patientkontoret vedrørende behandlingsgaranti ved livstruende sygdom, nævner ofte indledningsvist, at de er henvist til sygehuset i et kræftpakkeforløb. Sundhedsstyrelsens pakkeforløbsbeskrivelser er faglige rettesnore, der definerer et standardforløb. Reglerne om maksimale ventetider har forrang, således at patienten altid skal tilbydes behandling indenfor de maksimale ventetider, med mindre hensyn til patientens helbredstilstand tilsiger noget andet, uagtet at et pakkeforløb beskriver en standardforløbstid, der er længere end den maksimale ventetid.

Udredningsret

En patient, der er omfattet af de maksimale ventetider er også omfattet af ret til hurtig udredning.

Retten til hurtig udredning følger af sundhedslovens § 82b samt § 14 i bekendtgørelse om ret til sygehusbehandling m.v., og fastlægger en ydelsespligt for patientens bopælsregion til at sikre udredning inden for 1 måned, såfremt det er fagligt muligt. Såfremt det

ikke er muligt at udrede patienten inden for 1 måned, skal patienten modtage en plan for det videre udredningsforløb. Reglerne om maksimale ventetider har forrang således, at patienten altid skal tilbydes behandling inden for de maksimale ventetider, med mindre hensyn til patientens helbredstilstand tilsiger noget andet.

Henvendelser til Patientkontoret i 2017 vedrørende behandlingsgaranti ved livstruende sygdom, har stor set alle været henvendelser fra patienter henvist til kræftpakkeforløb, som gerne vil høre nærmere om deres rettigheder.

Indkaldelsesbreve
Patienter med livstruende kræftsygdom og visse hjertesygdomme har de samme rettigheder i forhold til frit sygehusvalg, ret til hurtig udredning og udvidet frit sygehusvalg som andre patienter. De skal derfor have samme oplysninger i indkaldelsesbrevet fra sygehuset, som andre patienter.

I disse indkaldelsesbreve skal det fremgå, om det pågældende sygehus kan tilbyde påbegyndelse af udredning eller behandling inden for de maksimale ventetider på bopælsregionens sygehuse eller på et andet sygehus, som bopælsregionen har indgået aftale med. Kan sygehuset ikke tilbyde behandling inden for de maksimale ventetider, skal patienten informeres om dette og tilbydes henvisning til et andet sygehus, privat sygehus eller sygehus i udlandet, som kan tilbyde den pågældende behandling inden for de maksimale ventetider.

Patientkontoret modtager meget få henvendelser fra patienter med iskæmisk hjertesygdom. Det bør i den forbindelse nævnes, at de maksimale ventetider kun gælder hjertesygdomme, hvor blodgennemstrømning i et eller flere blodkar kan genskabes ved et indgreb (revaskulariserende behandling).

Eksperimentel behandling
Patientkontoret modtager også henvendelser fra patienter og pårørende vedrørende Sundhedsstyrelsens rådgivende panel for eksperimentel behandling.

Sundhedsstyrelsens rådgivende panel for eksperimentel behandling rådgiver sygehuslæger om behandling af patienter, der har en livstruende kræftsygdom eller anden lignende livstruende sygdom, som der ikke umiddelbart kan tilbydes behandling for på offentlige sygehuse her i landet eller behandling for efter reglerne om højt specialiseret eller forskningsmæssig behandling i udlandet.

Ekspertpanelet kan derfor undersøge, om der herhjemme eller i udlandet findes en behandlingsform, som den pågældende patient vurderes, at kunne have gavn af.

Patientkontoret informerer og vejleder patienter om Sundhedsstyrelsens rådgivende panel for eksperimentel behandling, og om hvordan og hvem patienten eventuelt skal kontakt for at få sine eventuelle behandlingsmuligheder genvurderet af ekspertpanelet.

3.2. Grænseoverskridende sundhedsydelser

Patientkontoret prioriterede i 2017 en fokuseret indsats i understøttelse af regionens hospitaler i håndtering af henvendelser fra patienter uden folkeregisteradresse i Danmark. Der er derfor iværksat en række tiltag suppleret med opkvalificering af hjemmesiden *www.patientrettigheder.rn.dk* om samme emne.

Retten til at søge planlagt behandling i Danmark samt retten til akut og nødvendig behandling under ophold i Danmark er beskrevet i PRI-dokument vedrørende borgeres, med bopæl uden for Danmark, ret til behandling på et hospital i Region Nordjylland. Dette PRI-dokument skulle gerne være med til at skabe mulighed for overblik i et kompliceret system omkring denne patientgruppes rettigheder.

For at understøtte hospitalerne i Region Nordjylland og sikre en hensigtsmæssig og ensartet håndtering af henvendelserne vedrørende udlændinge og udrejste danskeres mulighed for behandling i Danmark, er det besluttet, at etablere en tværfaglig enhed, der baserer sig på uvildig information og rådgivning i Det Nationale Kontaktpunkt (Patientkontoret). Der planlægges derfor medio 2018 igangsat et Pilot-projekt på i alt 3 udvalgte afdelinger på Aalborg Universitetshospital. Se mere om det omtalte Pilot-projekt under afsnit 7.2 Handleplan 2018.

3.3. Indkaldelsesbrev ej modtaget rettidigt

Det fremgår af Sundhedslovens § 90 stk. 1 vedrørende oplysningspligt ved henvisning til sygehus, at sygehuset senest 8 hverdage efter modtagelse af henvisning af en patienten, eksempelvis fra egen læge eller speciallæge, bl.a. skal oplyse patienten om dato og sted for undersøgelse eller behandling.

Patientkontoret oplever dog, at der er patienter, som ikke modtager det lovpligtige indkaldelsesbrev fra sygehuset indenfor denne frist.

Ved denne type henvendelser retter Patientvejlederen henvendelse til den pågældende hospitalsafdeling for at sikre sig, at henvisningen er modtaget på afdelingen og informe-

rer om, at der snarest muligt bør sendes et indkaldelsesbrev til patienten, med oplysning om tid og sted for undersøgelse og behandling m.m.

Det er Patientkontoret vurdering, at en af årsagen til, at nogle patienter ikke modtager et rettidigt indkaldelsesbrev fra sygehuset er de praktiske udfordringer ved anvendelse af den almindelige brevpost. Det opleves i større omfang forsinkelser i modtagelse af indkaldelsesbrevene hos de patienter, der ikke er tilmeldt e-boks og dermed kun modtager almindelig brevpost.

3.4. Sundhedsjournalen – ”Borgerbreve”

Patientkontoret har oplevet en stigning i henvendelser vedrørende Sundhedsjournalen i 2017, hvor antallet af henvendelser var 350 i forhold til 2016, hvor antallet var 189.

Antallet af henvendelser, som vedrører privatmarkering af e-journal og henvendelser fra borgere, der ikke kan finde specifikke notater på deres e-journal er stort set uændret. Disse to emner har ellers tidligere været primære årsager til henvendelser.

Når en sundhedsperson i almen praksis eller speciallægepraksis laver et opslag i en borgers e-journal eller i laboratoriesvar, genererer systemet automatisk en registrering af dette. Efterfølgende får borgeren tilsendt et brev, med oplysning om, hvem der har foretaget et opslag, hvor opslaget er foretaget (laboratoriesvar eller e-journal) og hvornår det er sket. Et sådant brev betegnes ”Borgerbrev”.

Modtagelse af et borgerbrev, er ikke ensbetydende med, at der er sket et uberettiget opslag. Borgerbrevet er blot en advisering til borgeren om, at en anden end praktiserende læge har tilgået borgerens sundhedsoplysninger. På dette grundlag har den enkelte borger mulighed for at vurdere, om det pågældende opslag har været relevant. Patientkontoret oplyses i borgerbrevene som kontaktpunkt for spørgsmål til borgerbrevet og de oplyste opslag.

Patientkontoret oplever, at nogle borgere kontakter Patientkontoret, fordi de ikke forstår hvad informationen handler om. Patientvejlederne forklarer om baggrunden for borgerbrevet og besvarer de spørgsmål borgeren måtte have.

En del borgere kontakter Patientkontoret for at bekræfte, at opslaget er foretaget af en læge, de har konsulteret, eller for at tilkendegive, at opslaget er udført af et familiemedlem, som de har givet lov til at lave opslag. Patientvejlederne orienterer om, at det ikke er nødvendigt med bekræftelse, og at såfremt de er indforstået med opslaget, behøver de ikke foretage sig yderligere. I de situationer, hvor det er fx et familiemedlem, der som

følge af sin profession har lavet opslag, informerer patientvejlederne om, at det ikke er tilladt for fagpersonen at lave opslag på en person, som man ikke har en behandlerrelation til. Såfremt borgeren ønsker at give vedkommende adgang til deres e-journal, bør de give personen en fuldmagt.

Derudover er der borgere der henvender sig til Patientkontoret, som ikke erindrer overhovedet at have haft kontakt med den sundhedsperson, som borgerbrevet angiver har foretaget et opslag i borgerens e-journal. I disse situationer tilbyder Patientkontoret at afdække, hvorvidt den pågældende praksis (f.eks. et vagtlægebesøg) har indberettet en afregning, hvilket vil kunne be- eller afkræfte, at borgeren reelt har haft en kontakt til den pågældende sundhedsperson (men muligvis har glemt det). Erfaringen er, at en sådan afdækning, giver borgeren en tilfredsstillende forklaring på opslaget. Viser det sig, at der ikke er afregnet for en konsultation, opfordres borgeren til, at kontakte den pågældende sundhedsperson og spørge ind til baggrunden for opslaget. Endelig vejleder patientvejlederen også om, at der er mulighed for at indgive en klage eller en politianmeldelse.

Rent praktisk sendes borgerbreve ikke ud løbende, men over længere intervaller. Der har ikke tidligere været et fast interval for, hvornår udsendelse er foretaget. Det betyder, at det har været forsendelser, hvori borgere er informeret om opslag, som er foretaget flere måneder tidligere. Det har betydet, at Patientkontoret har fået mange henvendelser indenfor kort tid, men også, at det er svært for borgeren at kæde borgerbrevet sammen med et eventuelt besøg ved lægevagten.

Fremadrettet bliver brevene sendt ud med et interval på ca. 2 måneder, hvilket forhåbentlig forbedre borgernes mulighed for at erindre baggrunden for opslaget.

3.5. Befordring

Som anført under afsnit 2.3 og 2.4 har der været en markant stigning på henvendelser til Patientkontoret vedrørende befordring.

Det stigende antal henvendelser kan skyldes, at Kørselskontoret over en periode havde en længere sagsbehandlingstid end hidtil, hvilket generede en del patienthenvendelser til Patientkontoret.

Desuden er Patientkontorets kontaktoplysninger anført i alle de skriftlige afgørelser med klagevejledning der træffes af Kørselskontoret, hvilket naturligt medfører en del henvendelser vedrørende befordring. Patienterne ringer oftest til Patientkontoret, fordi de ikke er enige i eller ikke forstår den afgørelse, som Kørselskontoret har truffet. I den forbindelse kan Patientkontoret bl.a. være behjælpelig med:

- at forklare det lovgrundlag, der er anført i afgørelserne
- at slå patientens adresse op i krak, for at tjekke om patienten har over eller under 50 km til nærmeste relevante hospital, hvilket kan være grundlag til et afslag
- at vejlede om, hvortil en eventuel rettighedsklage skal indgives
- at udfylde klageskema til Styrelsen for Patientsikkerhed i samarbejde med patienten.

Nogle patienter kontakter Patientkontoret fordi de er frustrerede, hvis Kørselskontoret ikke vurderer patientens ret til befordring på samme måde som patienten selv vurderer situationen. De henvender sig til Patientkontoret for enten at få hjælp til at klage eller for at forespørge, om muligheden for at ændre ved Kørselskontoret afgørelse.

Patientkontoret kan være behjælpelig med, at kontakte Kørselskontoret, hvis der er tvivl om sagens grundlag. De fleste henvendelser bliver afsluttet i Patientkontoret, hvor patienten ofte får en bedre forståelse for, hvorfor Kørselskontoret har vurderet som de har. Derfor er det også kun et begrænset antal patienter der efterfølgende ønsker at indgive en formel klage til Styrelsen for Patientsikkerhed.

3.6. Klage, erstatning og utilsigtede hændelser

I 2016 registrerede Patientkontoret 354 henvendelser vedrørende klage over praksisklinikker, og 927 vedrørende klage over hospitaler. I 2017 var registreringerne af samme henvendelser, hhv. 572 vedrørende praksis og 873 vedrørende hospitaler.

I 2017 fik Patientkontoret således 218 flere henvendelser vedrørende klager på praksisområdet, mens der var 54 færre henvendelser på sygehusområdet.

Der er givetvis flere faktorer der spiller ind på denne fordeling samt det på det øgede antal henvendelser vedrørende praksisområdet. Herunder er opridset nogle af de forhold som patienterne har givet udtryk for ligger til grund for henvendelser vedrørende praksisområdet:

Der er områder, hvor alle/næsten alle lægepraksis er lukket for tilgang. Det betyder, at det kan være vanskeligt at skifte læge indenfor nærområdet. Derfor kan indgivelse klage være en alternativ mulighed i stedet for at skifte til en anden læge.

Der er etableret Regionsklinikker eller Udbudsklinikker flere steder i regionen. Disse klinikker kan have læger ansat i kortere eller længere tid. Dvs. at patienterne i større omfang, end hos en almindelig praktiserende læge, vil møde skiftende læger. Nogle patienter henvender sig til Patientkontoret, fordi de er utrygge ved, ikke at blive tilset af den samme læge gennem et forløb.

Der har i de lokale medier været en del omtale af udbudsklinikker. Patientkontoret oplever, at denne medieomtale har medført et øget antal henvendelser vedrørende disse klinikker. Derudover har medieomtalen muligvis øget fokus generelt på klagemulighederne i f.h.t. lægeklinikker. Det opleves, at der er et større fokus på muligheden for at klage over mere og andre forhold end det faglige forhold hos læger, eksempelvis over service, adfærd og overenskomstmæssige forhold.

Det skal dog understreges, at det er langt fra alle henvendelser der resulterer i, at borgeren indgiver en klage. Patientvejlederne opfordrer som udgangspunkt til dialog og efterfølgende om muligheden for at indgive en klage – dog altid ud fra en konkret vurdering af den enkelte situation. Patientkontoret kan vejlede, hjælpe og oplyse, men det er patienten der tager stilling til og beslutter næste skridt.

4. Patientkontorets undervisningstilbud og vidensdeling

Patientkontoret har løbende fokus på, at vidensdeling vedrørende patientrettigheder med relevant sundhedspersonale er et vigtigt grundlag for, at patienterne møder og oplever et velfungerende sundhedsvæsen. Patientkontoret varetager derfor også forskelligartede undervisningsopgaver.

I 2017 har Patientkontoret varetaget følgende undervisningsopgaver:

- Undervisning af lægesekretærer på Kæbekirurgisk afdeling, Aalborg Universitetshospital om udlændinges mulighed for sygehusbehandling i Danmark.
- Undervisning i det International House North Denmark om det danske sundhedsvæsen.
- Undervisning af 2. års lægesekretærelever, ”Patientens hjælp i systemet”, Aalborg Handelsskole.
- Undervisning af lægesekretærelever fra Regionshospital Nordjylland i Thisted i patientrettigheder generelt.
- Frivilligkorpset (patient-til-patientrådgivere og nye frivillige) på Aalborg Universitetshospital vedr. tavshedspligt og ”hvad kan Patientkontoret hjælpe med ?”
- Regionsældrerådet, ”Patientens hjælp i systemet”.
- Introduktionsdage for nyansatte på Aalborg Universitetshospital.

5. Deltagelse i arbejdsgrupper

Kontaktforum, Styrelsen for Patientsikkerhed: I dette Kontaktforum sker der erfaringsudveksling mellem Styrelsen for Patientsikkerhed og de øvrige regionale patientkontorer. Styrelsen gennemgår den seneste praksis på rettighedsklagerne, hvilket bidrager til at understøtte og supplere patientkontorerne i forhold til vejledningsopgaven og ensarte vejledningen af patienterne på tværs af regionerne. Der afholdes 2 møder årligt.

Kontaktforum om patientmobilitetsdirektivet, Styrelsen for Patientsikkerhed: Dette Kontaktforum er nedsat med henblik på at understøtte erfaringsudvekslingen mellem de organisationer og parter, som direktivets regler har betydning for. Her sker vidensdeling og samarbejde på tværs af regionerne. I 2017 blev der afholdt 2 møde i Kontaktudvalget.

6. Kompetenceudvikling i Patientkontoret

Patientkontoret har fokus på at yde kvalificeret, god og anvendelig vejledning, hvorfor der løbende sker opkvalificering og videreuddannelse af patientvejlederne.

I 2017 har alle patientvejledere deltaget i følgende efteruddannelse/kurser:

- Alle Patientvejledere deltog i det årlige Patientvejlederseminar, som i september 2017 blev afholdt på Koldkærgård ved Aarhus. Seminaret omhandlede bl.a. mindreåriges retstilling, gennemgang af afgørelser v/Styrelsen for Patientsikkerhed vedr. befordring, sygehusvalg og udredning samt oplæg vedr. det risikobaserede tilsyn.
- Løbende supervision ved arbejdsmiljøkonsulent, HR Region Nordjylland.

7. Udvikling i Patientkontoret – Handleplan

7.1. Vidensdeling

Patientkontoret har løbende fokus på vidensdeling. Patientkontoret holder en gang om ugen sparringsmøder. På møderne har patientvejlederne mulighed for at drøfte konkrete sager og aktuelle problemstillinger med det formål at vidensdele, sparre og erfaringsudveksle patientvejlederne imellem. Dette er med til at sikre ensartet og kvalificeret råd og vejledning til de borgere, der kontakter Patientkontoret i Region Nordjylland.

7.2. Handleplan 2018

En del af den vidensdeling der løbende foregår, sker via patientvejledernes daglig kontakt med personalet på regionens hospitaler. På den måde får patientvejlederne kendskab til emner, hvor der eventuelt opleves behov for kompetenceudvikling.

Et emne der generelt opleves som vanskeligt og svært at håndtere i hverdagen på hospitalerne, er patientrettigheder for personer der ikke er socialt sikrede i Danmark.

I 2018 er det besluttet, at iværksætte et pilotprojekt på 3 udvalgte afdelinger på Aalborg Universitetshospital vedrørende udlændinges og udrejste danskeres mulighed for behandling i Danmark. Projektet skal understøtte hospitalerne i at håndtere henvendelser fra patienter uden folkeregisteradresse i Danmark.

Projektet skal medvirke til, at sikre en hensigtsmæssig og ensartet sagsbehandling og administration vedrørende ret til behandling i Danmark eller refusion af behandlingsudgifter i andet EU-/EØS-land. Til dette formål etableres en tværfaglig enhed, der baserer sig på uvildig information og rådgivning i det Nationale Kontaktpunkt (Patientkontoret), den forvaltningsmæssige sagsbehandling og afgørelse i Patientsekretariatet samt Regnskabsservice som sidste led i afgørelse vedrørende afregning og udbetaling.

- Borgere der ikke er socialt sikrede i Danmark har ikke ret til vederlagsfri planlagt behandling.
- Alle borgere har ret til vederlagsfri akut behandling.

Denne sondring er helt central og derfor er et samarbejde mellem det administrative og sundhedsfaglige personale i disse sager nødvendigt.

Formålet med oprettelse af Den Tværfaglige Enhed er at:

- hjælpe og understøtte hospitalsafdelingerne med at agere og vejlede ud fra gældende patientrettighederne i forhold til personer der ikke er socialt sikrede i Danmark.
- kvalificere afgørelserne på området og i samarbejde med hospitalsafdelingerne sikre, at der ikke ydes vederlagsfri behandling til patienter, der ikke har ret til vederlagsfri behandling i Danmark.
- sikre at opkrævning af betaling sker og at behandling ikke sker inden påkrævet betaling har fundet sted.

Patientkontorets Årsberetning 2017

Patientkontoret
Region Nordjylland
9220 Aalborg Øst
www.rn.dk

Oktober 2018