

Patientkontorets årsberetning 2013

INDHOLDSFORTEGNELSE

1. Indledning
2. Patientkontorets funktion og opgaver
3. Om Patientkontoret
4. Særligt om år 2013 i Patientkontoret
5. Henvendelser til Patientkontoret i 2013
6. Statistik fra den centrale omvisiteringsfunktion
7. Patientkontorets videreformidling af klager fra Patientombuddet
8. Afslutning

Region Midtjylland har 1,2 millioner indbyggere. Det svarer til ca. 22 % af den samlede befolkning i Danmark.

Region Midtjyllands hospitaler:

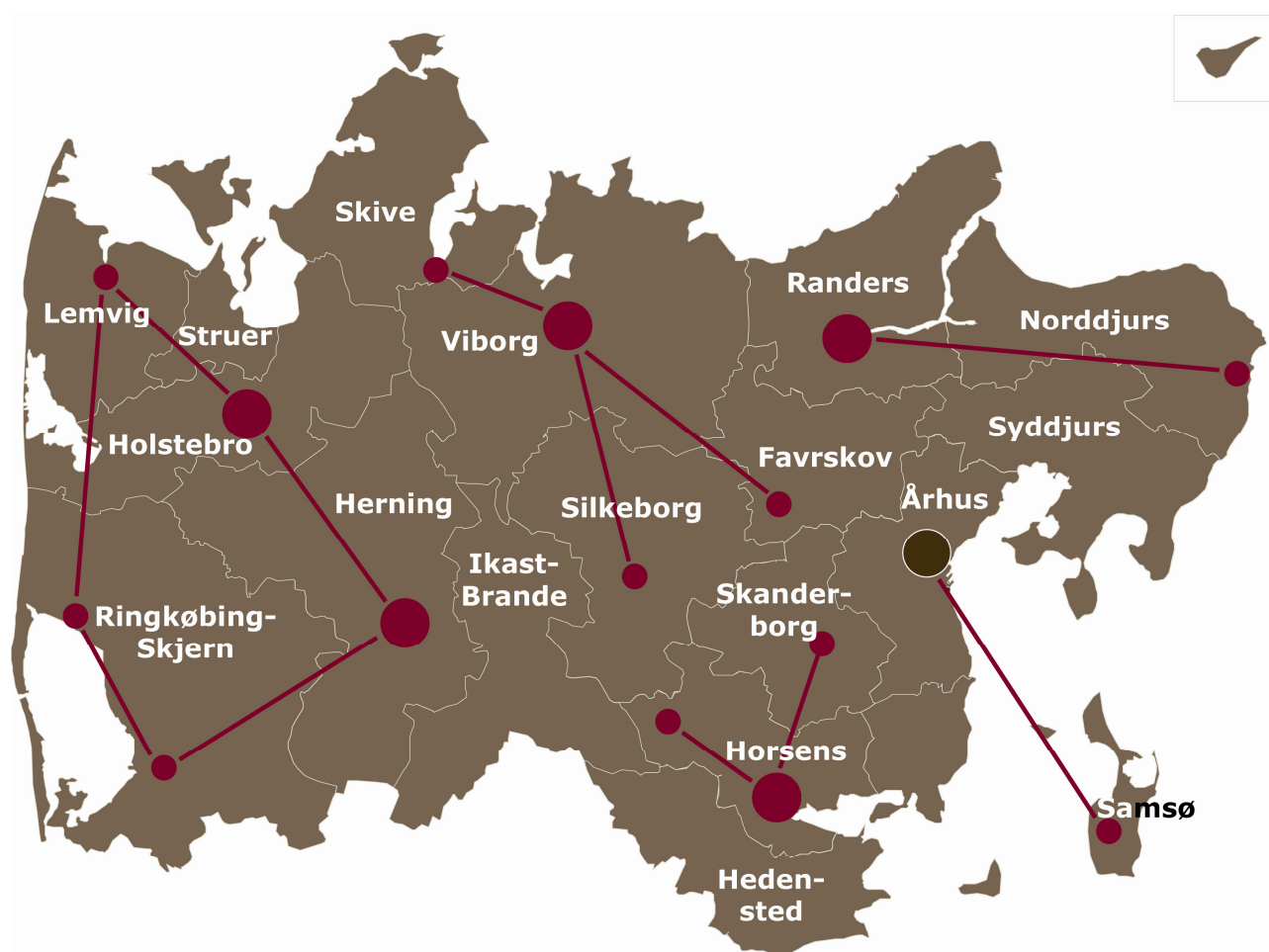
Aarhus Universitetshospital

Regionshospitalet Randers og Grenaa

Regionshospitalet Horsens og Brædstrup

Hospitalsenhed Midt

Hospitalsenheden Vest



1. Indledning

Efter Sundhedslovens § 51, stk. 8 skal Patientkontoret udarbejde en årsberetning for sin virksomhed. Denne årsberetning skal indsendes Ministeriet for Sundhed og Forebyggelse.

2. Patientkontorets funktion og opgaver

Patientkontorets opgaver er reguleret i sundhedslovens § 51 og bekendtgørelse nr. 1750 af 21. december 2006¹:

Sundhedslovens § 51: Regionsrådet opretter et eller flere patientkontorer, der har til opgave at informere, vejlede og rådgive patienter om patienters rettigheder, herunder reglerne om adgang til behandling, frit og udvidet frit sygehusvalg m.v., ventetider m.v. og reglerne om klage- og erstatningsadgang inden for sundhedsvæsenet.

Stk. 2. Patientkontorerne skal informere praktiserende læger og speciallæger om reglerne om frit og udvidet frit sygehusvalg m.v. og om deres patienters valgmuligheder i sygehusvæsenet, jf. §§ 86-87 d.

Stk. 3. Patientkontorerne kan modtage alle klager og henvendelser vedrørende de i stk. 1 nævnte opgaver og skal efter anmodning bistå med at udfærdige og fremsende henvendelser til rette myndighed.

Stk. 4. Med patientens mundtlige eller skriftlige samtykke kan sundhedspersoner videregive oplysninger til patientvejledere på patientkontorerne om patientens helbredsforhold, øvrige rent private forhold og andre fortrolige oplysninger til brug for rådgivning og bistand til patienten. Samtykke kan afgives til den sundhedsperson, der videregiver oplysninger, eller til den patientvejleder, der modtager oplysninger. Videregivelse af oplysninger skal indføres i patientjournalen. Patienten kan på ethvert tidspunkt af det aktuelle behandlingsforløb frabede sig, at oplysningerne videregives. Indenrigs- og sundhedsministeren fastsætter nærmere regler om videregivelse og registrering af oplysninger og samtykke.

Stk. 5. Klager, anmeldelser m.v., som sendes til patientkontoret, anses for indgivet hos rette myndighed på det tidspunkt, hvor de modtages i patientkontoret.

Stk. 6. Indenrigs- og sundhedsministeren kan fastsætte nærmere regler om patientkontorenes opgaver og funktioner.

Stk. 7. Regionsrådet fastsætter nærmere retningslinjer for patientkontorenes stedlige og organisatoriske placering samt for deres virksomhed, herunder for, hvilke forhold der skal oplyses i patientkontorenes årsberetning. De nævnte retningslinjer indsendes til indenrigs- og sundhedsministeren.

Stk. 8. Patientkontorerne udarbejder årsberetninger for deres virksomhed. Årsberetningerne indsendes til indenrigs- og sundhedsministeren.

¹ Bekendtgørelse nr. 1750 af 21. december 2006 er ændret ved bekendtgørelse nr. 1659 af 27.12.2013 med ikrafttræden d. 1. januar 2014

Bekendtgørelse nr. 1750 af 21. december 2006:

§ 1. Patientkontorerne skal informere, vejlede og rådgive patienter om sundhedsvæsenets ydelser, herunder undersøgelse, behandling, pleje, genoptræning, service, ventetider, frit sygehusvalg, behandlingsfrister, befordring og servicedeclarationer samt om adgangen til behandling i udlandet.

Stk. 2. Patientkontorerne skal endvidere bistå patienter, der ønsker at benytte det frie sygehusvalg m.v., med at finde et sygehus, der kan varetage den pågældende behandling og med at få en viderehenvielse dertil.

§ 2. Patientkontorerne skal bistå patienten med vejledning og rådgivning om patientrettigheder, herunder reglerne på klage- og erstatningsområdet. Patientkontorerne skal endvidere bistå patienten med videresendelse og udformning af klager eller erstatningskrav til rette myndighed, jf. § 1 i lov om klage- og erstatningsadgang inden for sundhedsvæsenet.

Stk. 2. Bistand efter stk. 1 omfatter også forhold vedrørende private sygehuse og klinikker.

§ 3. Patientkontorerne bidrager til, at der sker afklaring af eventuelle misforståelser mellem patienter og sundhedspersoner i forbindelse med patientbehandlingen.

§ 4. Patientkontorerne skal videresende relevante oplysninger til regionsrådet, som løbende skal benytte disse til udvikling af service, behandlingskvalitet og patientsikkerhed i regionens sundhedsvæsen.

§ 5. Bekendtgørelsen træder i kraft den 13. januar 2007.

Stk. 2. Samtidig ophæves bekendtgørelse nr. 830 af 25. september 2003 om de amtskommunale patientkontorers opgaver og funktioner.

3. Om Patientkontoret

Patientkontorets organisatoriske placering

Patientkontoret er en del af Afdelingen for Kvalitet og Data, som er en del af Region Midtjyllands administration. Ved en fysisk og organisatorisk placering i administrationen har Patientkontorets medarbejdere umiddelbar adgang til at trække på administrationens øvrige ressourcer og kan bidrage til samarbejdet om udviklingen af kvalitet, service samt kapacitetsplanlægning.

Patientkontorets opgaver varetages af 13 patientvejledere. Patientvejledernes faglige baggrund er fordelt, så der er 10 sygeplejersker, en administrativt uddannet medarbejder og to jurister, hvoraf den ene er kontorchefen. Patientvejlederne er uafhængige af administrationen ved behandling af enkeltsager, der hører under Patientkontorets opgaver.

Patientkontoret er placeret i Regionshuset Viborg, Skottenborg 26, 8800 Viborg. Patientkontoret kan kontaktes både via brev, mail patientkontoret@rm.dk eller på telefon 7841 0444.

Den centrale omvisiteringsfunktion

Udover de i lovgivningen henlagte opgaver, varetager Patientkontoret den centrale omvisiteringsfunktion i Region Midtjylland. Det betyder, at de patienter, der skal omvisiteres til et privathospital eller klinik, enten til et af Region Midtjyllands private samarbejdssygehuse eller via det udvidede frie sygehusvalg, skal kontakte Patientkontoret.

Visitationsprocessen er samlet ét sted i regionen. Den centrale organisering sikrer et ens grundlag for afgørelsen af patientens ret til udvidet frit sygehusvalg og er samtidigt med til at sikre at regionens egen kapacitet udnyttes fuldt ud, inden der bliver henvist til privathospitaler.

Patientkontorets synlighed

Patientvejlederne oplever af og til, at der er både patienter og sundhedspersonale, som ikke kender til Patientkontoret og hvad en patientvejleder kan hjælpe med. Som følge heraf vil Patientkontoret løbende arbejde med at sikre større synlighed og udbrede kendskabet til Patientkontorets vejledningstilbud både blandt regionens borgere, praksissektoren og sundhedspersonalet i regionen.

Patientkontoret har en pjece, som er sendt ud til alle hospitaler, lægepraksis, patientforeninger, apoteker, kommuner samt biblioteker i Region Midtjylland og Patientkontoret har løbende annoncer i lokale aviser for at gøre opmærksom på, hvad vi kan hjælpe med.

Patientkontoret har også en hjemmeside, som løbende bliver opdateret, hvor man kan læse mere om Patientkontoret samt finde rådgivning og vejledning om sine rettigheder som patient:

www.patientkontoret.rm.dk .

4. Særligt om år 2013 i Patientkontoret

Differentieret ret til udvidet frit sygehusvalg

1. januar 2013 blev fristen for sygehusbehandling ændret fra en til to måneder.

Indtil lovændringen havde alle borgere ret til at benytte det udvidede frie sygehusvalg, hvis regionen ikke kunne tilbyde behandling inden for en måned. Med ændringen af loven gælder retten til behandling på et privathospital først efter to måneder. For alvorligt syge patienter vil retten dog fortsat gælde efter en måned. Ændringen af loven medfører således en prioritering af patienter ud fra behandlingsbehov.

Fakta om lovgivningen og betydningen for patienterne

Ændringen vedrører alle somatiske patienter, der er henvist til sygehusbehandling efter 1. januar 2013. Patienter med kræft eller alvorlige hjertesygdomme vil dog fortsat blive behandlet i henhold til kræft- og hjertepakkerne eller lov om maksimale ventetider.

Lovændringen betyder, at en patient, der er henvist til sygehusbehandling, kan vælge at benytte det udvidede frie sygehusvalg og komme på et privathospital, hvis ikke regionen kan tilbyde behandling inden for to måneder. Hvis patienten er henvist med en alvorlig sygdom er fristen dog en måned. Vurderingen af om der er tale om alvorlig sygdom foretages af lægerne på det hospital, patienten er henvist til.

Af loven fremgår, at vurderingen af, om der er tale om alvorlig sygdom skal foretages ud fra *tre kriterier*:

- At udsigten til væsentlig bedring eller helbredelse forringes betydeligt ved udsættelse af behandlingen med yderligere 1 måned (30 dage)
- At tilstanden er ledsaget af daglige og stærke smerter med behov for stærk smertestillende medicin, og der er udsigt til, at behandling kan lindre eller fjerne smerterne i væsentlig grad
- Daglige svære funktionsnedsættelser, hvor der er udsigt til, at behandling kan bedre eller normalisere funktionsnedsættelsen i væsentlig grad. F. eks. manglende mulighed for at bevare beskæftigelse, udføre almindelige og nødvendige personlige gøremål i dagligdagen, personlig hygiejne, fødeindtagelse, forflytning m.v.

Ret til hurtig udredning

1. september 2013 trådte retten til hurtig udredning i kraft.

Retten til hurtig udredning indebærer en pligt for regionen til at udrede patienter inden for 30 dage, hvis det er fagligt muligt. Hvis ikke det er fagligt muligt, skal patienten inden for 30 dage modtage en skriftlig plan for det videre udredningsforløb.

Udredningsretten gælder alle somatiske patienter, børn som voksne.

Klar besked brevkonceptet

Ifølge sundhedslovens § 90 skal Regionsrådet senest 8 hverdage efter, at et af rådets hospitaler har modtaget en henvisning af en patient til undersøgelse og behandling, give patienten en række nærmere informationer. Informationerne gives til patienterne i indkaldelsesbrevet, og formålet med denne informationspligt er at sørge for, at patienter, der er henvist til undersøgelse og behandling, får information om tid og sted for undersøgelse og behandling, ventetider samt om mulighederne for at benytte sig af det frie og udvidede frie sygehusvalg m.v.

Region Midtjylland har et brevkoncept, som skal anvendes af alle regionens hospitaler og som sikrer, at patienterne får de informationer, de ifølge lovgivningen har krav på. I forbindelse med indførelsen af den differentierede ret til udvidet frit sygehusvalg samt ret til hurtig udredning, har det været

nødvendigt at lave ændringer i brevkonceptet, så patienterne får de korrekte oplysninger om deres rettigheder.

Patientkontoret har på forespørgsel fra regionens hospitaler været ude at fortælle om patienternes rettigheder i forhold til de nye regler om differentieret ret til udvidet frit sygehusvalg og ret til hurtig udredning sammen med en gennemgang ændringerne i brevkonceptet. Der har været stor interesse fra hospitalernes side, hvilket har givet en del undervisningsaktivitet for Patientkontoret i hele 2013.

Patientkontorets kompetenceudvikling

For at kunne tilbyde patienterne kvalificeret rådgivning, er det nødvendigt med en løbende videreuddannelse af patientvejlederne.

I 2013 har

- 2 patientvejledere gennemført faget sundhedsret ved Juridisk Institut på Århus Universitet med afsluttende eksamen.
- 1 patientvejleder har deltaget i et kursus om konflikthåndtering
- 2 patientvejledere har deltaget i "Cross-Border Healthcare in Europe: Towards a Patient-Centred System", Bruxelles

Patientvejlederseminar

Patientvejlederne deltager hvert år i et todages seminar med patientvejledere fra de øvrige regioner. I 2013 blev seminaret afholdt af Region Nordjylland og emnerne, som blev behandlet var danskeres ret til behandling i udlandet samt udlændinges ret til behandling i Danmark.

Patientmobilitetsdirektiv

EU har i direktiv 2011/24/EU (patientmobilitetsdirektivet) fastlagt rammer for borgernes adgang til behandling i et andet EU-land end hjemlandet. Direktivet skaber en fælles ramme, der regulerer patienters adgang til behandling i andre EU-lande og fastslår, at patienter har adgang til behandling i andre EU-lande i det omfang, de har ret til den pågældende behandling i deres hjemland. For visse behandlinger kan der stilles krav om forhåndsgodkendelse.

Medlemslandene i EU er forpligtet til at implementere direktivets rettigheder senest d. 25. oktober 2013.

I efteråret 2013 blev der fremsat et lovforslag med det formål at implementere direktivet om patientrettigheder i forbindelse med grænseoverskridende sundhedsydelser. Forslaget blev vedtaget med ikrafttræden d. 1. januar 2014.

I forbindelse med fremsættelsen af lovforslaget, blev der i Region Midtjylland besluttet at nedsatte en Task Force med deltagelse af Koncern Økonomi, Juridisk kontor, Sundhedsplanlægning, Koncern Kommunikation, Psykiatri og Social, Nære Sundhedstilbud samt Patientkontoret. Task forcens opgave er at sørge for at implementere lovændringerne i Region Midtjylland.

Ifølge patientmobilitetsdirektivet skal hvert medlemsland have et Nationalt Kontaktpunkt.

Patientombuddet, International Sygesikring, er det danske koordinerende nationale kontaktpunkt for behandling i EU/EØS-landene, som giver generel vejledning om retten til tilskud til behandling i udlandet samt generel vejledning til borgere fra andre EU-lande, som måtte ønske behandling i Danmark.

Herudover er det besluttet, at de regionale patientkontorer skal give konkret vejledning til danske borgere, der ønsker behandling i udlandet samt konkret vejledning til borgere fra andre EU-lande, der søger behandling i Danmark.

Patientkontorets samarbejde, både regionalt og tværregionalt

Udover de daglige opgaver, deltager Patientkontoret også i en række arbejdsgrupper:

Regionalt

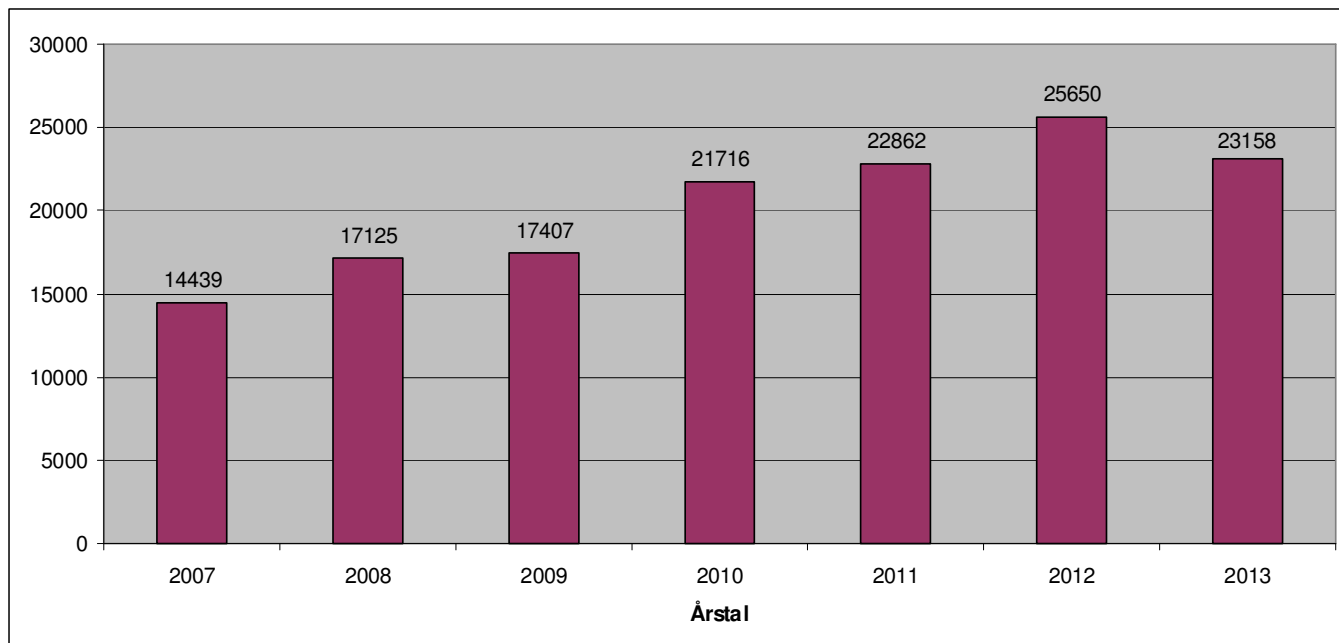
- Styregruppe for det ortopædkirurgiske visitationssamarbejde
- Styregruppe for det urologiske visitationssamarbejde
- Dialogmøder med Sundhedsplanlægning
- Koordineringsgruppe for kapacitetsudnyttelse
- Juridiske netværksmøder
- Task force til implementering af patientmobilitetsdirektivet

Tværregionalt

- Kontaktforum, Patientombuddet
- Gruppe til udvikling af venteinfo.dk, Sundhedsstyrelsen
- Baggrundsgruppe vedrørende udredning og behandling, Danske Regioner
- Erfagruppe om det udvidede frie sygehusvalg, Danske Regioner
- Arbejdsgruppe til implementering af patientmobilitetsdirektivet, Danske Regioner

5. Henvendelser til Patientkontoret

Der har i alt været 23.158 henvendelser til Patientkontoret i 2013. Der er således sket et fald på knap 10 % i antallet af henvendelser siden 2012, hvor der var 25.650 henvendelser. Årsagen i faldet skyldes, at der er færre patienter, der er blevet omvisiteret til privathospitaler, både via det udvidede frie sygehusvalg og private samarbejdssygehuse i 2013.



I 2012 var det samlede antal omvisninger til privathospitaler 14.737, hvorimod der i 2013 kun var 11.766 omvisninger. Der er således sket et fald i antallet af omvisninger på ca. 20 %. Faldet skyldes den differentierede ret til udvidet frit sygehusvalg, da fristen er ændret fra en til to måneder for alle patienter, der ikke har en alvorlig sygdom.

Henvendelsesmåde	Antal
Telefonisk	19.004
Mail	3.507
Brev	295
Personligt	51
I alt	23.158

Hvem har kontaktet Patientkontoret?

Hvem har kontaktet Patientkontoret	2013
Patient	19.403
Pårørende	2.827
Hospitaler	550
Praktiserende læge	42
Kommune	135
Hjemmeplejen	51
Speciallæge	10
Anonymt	5

Tomt/ ikke registreret	135
Antal henvendelser i alt	23.158

Hver enkelt sag om en patient registreres en gang, men der vil ofte flere henvendelser og kontakter om samme sag. F.eks. bliver de mange henvendelser fra privathospitaler og regionens hospitaler om patienter, Patientkontoret har viderehenvist, ikke registreret i systemet. Henvendelser fra ansatte på regionens hospitaler om informationspligten og om anvendelsen af klar besked indkaldelsesbrevene bliver heller ikke registreret.

Der er stor forskel på, hvor meget en henvendelse til Patientkontoret giver anledning til. Nogle henvendelser afsluttes efter en enkelt samtale med patienten. Det kan for eksempel være i de tilfælde, hvor en patient kontakter Patientkontoret for at oplysninger om sine rettigheder, såsom adgangen til aktindsigt, tavshedspligt eller lignende. Her vil patientvejlederen kunne informere patienten om de gældende regler og henvendelsen vil typisk ikke give anledning til andet.

Andre henvendelser kan give anledning til flere kontakter.

Når en patient kontakter Patientkontoret fordi denne ønsker at klage eller søge erstatning, giver Patientkontoret råd og vejledning om klage- og erstatningsmuligheder, men i flere tilfælde hjælper patientvejlederne også patienterne med at udforme klagen eller anmodningen om erstatning. Dette kan ske ved et møde mellem patienten og patientvejlederen eller ved at patienten selv udfylder skemaerne, sender dem til Patientkontoret, som efterfølgende kontakter patienten telefonisk, hvor de så sammen drøfter indholdet i klagen eller anmeldelsen og patientvejlederen kommer med forslag til formuleringer.

Hvis en patient henvender sig til Patientkontoret for at blive omvisiteret til et privathospital, undersøger patientvejlederen, hvilken lidelse og eventuel behandling, patienten er henvist til og om der er andre forhold, der skal tages hensyn til. Dette kan være patientens helbred i øvrigt, befordring eller lignende. Patientvejlederen undersøger således på baggrund af de disse oplysninger, om den undersøgelse eller behandling, som patienten skal have foretaget kan laves på et privathospital, om privathospitalet har indgået aftale med Danske Regioner og hvad ventetiderne er.

Når patienten har truffet sit valg, sørger patientvejlederen for at kontakte det offentlige hospital, hvor patienten oprindeligt havde en tid til undersøgelse og behandling og sørger for, at patientens henvisning m.m. fremsendes til det valgte hospital.

Hvad drejer henvendelserne sig om?

Anledning til henvendelse	2013
Frit sygehusvalg	2.969
Ventetider	5.062
Udvidet frit sygehusvalg	7.158
Ret til hurtig udredning	671
Privat samarbejdssygehus	4.127
Visitationspraksis	9
Privathospital	18
Anmodning om accept til behandling	204
Genoptræning	30
Livstruende sygdom – behandlingsgaranti	7
Forsknings- og eksperimentel behandling	3
Befordring	571
Patientombud – praksissektor	66
Patientombud – hospitaler	138
Patientombud – rettighedsklager	12
Patientforsikring – praksissektor	18
Patientforsikring – hospitaler	95
Patientombud og Patientforsikring – praksis	44
Patientombud og Patientforsikring – hospitaler	211
Patientskadeankenævn	4
Klage over service – praksissektor	26
Klage over service – hospitaler	27
Utilfredshed med patientforløb – praksissektor	22
Utilfredshed med patientforløb – hospitaler	36
Patientrettigheder	595
Behandling i udlandet	22
Udvidet ret til undersøgelse	42
Udvidet ret til behandling	8
Diverse	964
I alt	23.158

Patientkontoret oplever en stigning i antallet af henvendelser fra patienter, der ønsker vejledning om deres rettigheder samt om klage- og erstatningsmuligheder. Dette skyldes formentlig, at borgerne selv søger oplysninger og derigennem får kendskab til deres rettigheder. Samtidigt er det også Patientkontorets fornemmelse, at flere og flere bliver bevidste om Patientkontorets eksistens og hvad vi kan hjælpe med.

6. Statistik fra den centrale omvisiteringsfunktion

I 2013 er der blevet omvisiteret ca. 20 % færre patienter til privathospitaler sammenlignet med år 2012, hvilket må formodes at skyldes, at behandlingsfristen er ændret fra en til to måneder for alle de patienter, som ikke vurderes at have en alvorlig lidelse.

Omvisiteringer til privathospitaler, som har indgået aftale med Danske Regioner

Patientkontoret har omvisiteret patienter via det udvidede frie sygehusvalg men også patienter, hvor Region Midtjylland ikke selv har kunnet tilbyde udredning inden for 1 måned.

*Omvisiteringer til private hospitaler i tilfælde, hvor vi i Region Midtjylland ikke selv har kunnet tilbyde **udredning** inden for 1 måned:*

	2013
Anæstesiologi	1
Billeddiagnostik	7
Gynækologi	5
Intern Medicin	15
Kirurgi	19
Klinisk fysiologi	1
Neurologi	93
Ortopædkirurgi	126
Plastikkirurgi	1
Pædiatri	3
Urologi	201
Øre, næse, hals	11
I alt	483

*Omvisiteringer til private hospitaler i tilfælde, hvor vi i Region Midtjylland ikke selv har kunnet tilbyde **behandling** inden for henholdsvis en eller to måneder - det udvidede frie sygehusvalg:*

Speciale	2012	2013
Anæstesiologi – tværfaglig smertebehandling	661	459
Billeddiagnostik	1.583	625
Hudsygdomme	87	52
Gynækologi	30	23
Kirurgi	1.354	1.188
Intern Medicin	1.198	625
Klinisk fysiologi	232	279
Neurokirurgi	55	30
Neurologi	183	263
Øjensygdomme	1.382	612
Ortopædkirurgi	516	1.089
Plastikkirurgi	217	211
Pædiatri	51	68
Urologi	795	992
Karkirurgi	25	7
Øre, næse, hals	439	530
Øvrige	20	9
Total	8.828	7.062

Hvis regionen ændrer en dato for kirurgisk behandling på et hospital i regionen, får patienten ret til at blive behandlet på et privathospital.

*Omvisiteringer til private hospitaler som følge af **ændret eller aflyst dato for kirurgisk behandling:***

	2013
Gynækologi	3
Intern medicin	2
Karkirurgi	1
Kirurgi	31
Neurologi	1
Ortopædkirurgi	47
Plastikkirurgi	1
Urologi	6

Øre, næse, hals	2
I alt	94

Patientkontoret er repræsenteret i den regionale koordineringsgruppe for kapacitetsudnyttelse. Gruppen er sammensat af repræsentanter fra hospitalerne og administrationen. Gruppen har bl.a. til opgave at se på kapacitetsudnyttelsen på tværs af hospitalerne i regionen. Herudover følger gruppen op på hospitalernes overholdelse af udredningsretten, ligesom den følger udviklingen på områder med fælles visitation samt følger udgifterne til private sygehuse og andre regioner.

Det er ligeledes gruppens ansvar at identificere områder hvor kapaciteten ikke udnyttes optimalt med henblik på at foreslå understøttende initiativer. Samtidig kan der være områder, hvor kapaciteten udnyttes optimalt, men hvor der alligevel er behov for at indgå aftaler med private leverandører, og her er ligeledes gruppens opgave at bidrage med initiativer, der kan understøtte eksempelvis regionens arbejde med udbudsaftaler jf. afsnittet nedenfor.

For at sikre økonomisk fordelagtige aftaler med private leverandører, gennemfører regionen løbende udbud inden for udvalgte behandlingsområder, hvor der mangler kapacitet eller er lange ventetider i det offentlige sundhedsvæsen. Region Midtjylland har indgået aftaler med en række privathospitaler om behandling inden for udvalgte områder. Aftalerne skal bruges til de patienter, som alternativt ville have benyttet sig af det udvidede frie sygehusvalg. Disse private hospitaler og klinikker betragtes som samarbejdssygehuse inden for de områder, som det enkelte privathospital har aftale om.

Omvisiteringer til privathospitaler, som Region Midtjylland har indgået en samarbejdsaftale med

Speciale	2012	2013
Billeddiagnostik	4.876	3.486
Intern Medicin	11	1
Kirurgi	63	5
Neurokirurgi	278	103
Ortopædkirurgi	960	233
Plastikkirurgi	256	233
Urologi		59

Øvrige	4	7
Total	6.448	

7. Videreformidling af klager fra Patientombuddet til hospitalerne

Når en patient klager til Patientombuddet og udfylder et klageskema, bliver patienten i klageskemaet tilbudt en dialog om den behandling, patienten har modtaget.

Hvis patienten takker ja til tilbuddet om dialog, vil dialogen oftest foregå med de sundhedspersoner, som har været en del af behandlingen. På den måde får patienten mulighed for at tale med de sundhedspersoner, som har været med til behandlingen og kan fortælle dem, hvordan de har oplevet forløbet. Det er også en god mulighed for patienterne til at få stillet nogle uafklarede spørgsmål og få svar på, hvorfor sundhedspersonalet handlede som de gjorde.

Når en patient har sendt en klage til Patientombuddet, hvori der er klaget over Region Midtjylland, sender Patientombuddet klagen til regionen, hvorefter Patientkontoret sørger for at videreformidle klagen internt til det hospital, hvor behandlingen har fundet sted.

I de tilfælde, hvor der er klaget over flere hospitaler eller både hospital og praksissektor, og patienten har takket ja til tilbuddet om dialog, kontakter Patientkontoret klager for at drøfte, hvor klager ønsker, at dialogen afholdes.

Ifølge lov om klage og erstatningsadgang inden for sundhedsvæsenet § 12, stk. 4 udarbejder Patientombuddet en årsrapport om Patientombuddets virksomhed. Regionen bidrager efter Patientombuddets anmodning med oplysninger til brug for årsrapporten, herunder oplysninger om klager, der er bortfaldet efter en dialog med regionen.

Fra år 2013 kunne Region Midtjylland rapportere følgende til Patientombuddet:

Hvor mange sager var i dialog i 2013?	Antal
Antal sager i dialog i alt	130

Hvor mange sager vedrørte behandling	Antal
• På offentligt somatisk sygehus?	106
• På offentligt psykiatrisk sygehus?	3

• På privat sygehus?	
• I praksissektoren	21
• Ikke opgivet i opfølgningsskemaet	

I hvor mange sager var klager	Antal
• Mand?	67
• Kvinde?	62
• Ikke opgivet i opfølgningsskemaet	1

I hvor mange sager var klager	Antal
0 – 25 år?	21
26 – 50 år?	43
51 år og derover?	63
Ikke opgivet på opfølgningsskemaet	3

Hvem deltog i dialogen? (Udfyld gerne flere rækker)	Antal
I hvor mange tilfælde deltog den eller de behandlingsansvarlige sundhedspersoner?	62
I hvor mange tilfælde deltog afdelingsledelsen på et offentligt sygehus?	61
I hvor mange tilfælde deltog andre fra regionen i dialogen?	1
I hvor mange tilfælde deltog ledelsen af privat hospital eller klinik i praksissektoren?	18

I hvor mange tilfælde blev dialogen gennemført ved:	Antal
Telefonisk kontakt?	24
Hvis klager var indkaldt til møde, i hvor mange tilfælde blev mødet afholdt:	
• på den behandlende enhed?	66
• et andet sted på hospitalet eller klinikken?	30
• et andet sted end behandlingsstedet?	10

Bisidderfunktionen:	Antal
I hvor mange tilfælde havde klager en bisidder med til dialogmøde?	75

• I hvor mange tilfælde havde klager selv fundet sin bisidder?	62
• I hvor mange tilfælde havde klager fundet sin bisidder på en liste fra en patientforening?	4
• I hvor mange tilfælde havde regionen i øvrigt hjulpet klager med at finde frem til en bisidder?	4
I hvor mange tilfælde ville klager gerne have haft en bisidder med, men havde ikke mulighed for at finde en bisidder?	

Udfald af dialogen:	Antal
I hvor mange tilfælde blev klagen trukket tilbage efter dialogen?	52
I hvor mange tilfælde blev klagen trukket tilbage, fordi: (udfyld gerne flere rækker)	
• Klager fik en forklaring på behandlingen/afklaret misforståelser?	45
• Klager fik en undskyldning for behandlingen?	29
• Klager fik oplysning om den læring klagen har afstedkommet og evt. ændrede procedurer fremadrettet?	24
• Andre grunde?	3
I hvor mange tilfælde ændrede klagen indhold på grund af dialogen?	19
• Førte ændringen til, at klagen blev mindre omfattende efter dialogen?	15
• Førte ændringen til, at klagen blev mere omfattende efter dialogen?	4

Initiativer udsprunget af dialogen:	Antal
I hvor mange tilfælde <u>har</u> dialogen givet anledning til ændrede procedurer eller instrukser eller andre initiativer?	15
I hvor mange tilfælde <u>vil</u> dialogen give anledning til ændrede procedurer eller instrukser eller andre initiativer?	30

Dialogen skal hjælpe med at få de afklaringer og svar, som patienten søger. Mange patienter vælger derfor at frafalde deres klage efter, at dialogen er afholdt. I 2013 har 40 % af klagerne valgt at trække deres klage tilbage efter dialogen.

8. Afslutning

Med implementeringen af Patientmobilitetsdirektivet som i 2014 er det besluttet, at de regionale patientkontorer skal fungere som nationale kontaktpunkter. Det betyder, at patientvejledere skal give konkret vejledning til danske borgere, der ønsker behandling i udlandet samt konkret vejledning til borgere fra andre EU-lande, der søger behandling i Danmark. Denne udvidelse af bemyndigelsesopgaverne ser Patientkontoret meget frem til at løse med høj kvalitet og faglighed. Så for at blive bedst muligt klædt på til opgaven, vil patientvejlederne primo 2014 blive videreuddannet i forvaltningen af det nye regelkompleks ligesom, der vil ske et sprogligt kompetenceløft i form af engelskundervisning.

2014 vil derfor forventeligt byde på en stigning i henvendelser fra patienter, der ønsker at få undersøgt deres muligheder for behandling på tværs af landegrænser. Samtidig vil Patientkontoret følge udviklingen og fortsat medvirke til administrationen af udredningsretten, ligesom, der fortsat vil være stort fokus på rådgivning på klageområdet og den centrale omvisiteringsfunktion.

Patientkontoret vil afslutningsvist takke vore samarbejdspartnere navnlig de ansatte på regionshospitalet og private sygehuse for den imødekommende måde, patientvejledernes henvendelser håndteres på.