

# Patientkontorets årsberetning 2014

## INDHOLDSFORTEGNELSE

1. Indledning
2. Patientkontorets funktion og opgaver
3. Om Patientkontoret
4. Særligt om år 2014 i Patientkontoret
5. Henvendelser til Patientkontoret i 2014
6. Patientmobilitetsdirektivet om sundhedsydelser i et andet EU/EØS land
7. Statistik fra den centrale omvisiteringsfunktion
8. Patientkontorets videreformidling af klager fra Patientombuddet
9. Afslutning

## 1. Indledning

Efter Sundhedslovens § 51, stk. 8 skal Patientkontoret udarbejde en årsberetning for sin virksomhed. Denne årsberetning skal indsendes til ministeren for sundhed og forebyggelse.

## 2. Patientkontorets funktion og opgaver

Patientkontorets opgaver er reguleret i sundhedslovens § 51 og bekendtgørelse nr. 1659 af 27.12.2013:

**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. Patientkontorerne har desuden til opgave at informere, vejlede og rådgive patienter fra EU-/EØS-lande, Færøerne og Grønland om adgang til behandling og rettigheder m.v.

*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 og 87.

*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. Ministeren for sundhed og forebyggelse 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.* Ministeren for sundhed og forebyggelse kan fastsætte nærmere regler om patientkontorets opgaver og funktioner. Ministeren kan endvidere fastsætte regler om patientkontorets vejledning af patienter om behandling i udlandet og om patientkontorets vejledning af personer fra andre EU-/EØS-lande, Færøerne og Grønland om behandling her i landet m.v.

*Stk. 7.* Regionsrådet fastsætter nærmere retningslinjer for patientkontorets stedlige og organisatoriske placering samt for deres virksomhed, herunder for, hvilke forhold der skal oplyses i patientkontorets årsberetning. De nævnte retningslinjer indsendes til ministeren for sundhed og forebyggelse .

*Stk. 8.* Patientkontorerne udarbejder årsberetninger for deres virksomhed. Årsberetningerne indsendes til ministeren for sundhed og forebyggelse.

## **Bekendtgørelse nr. 1659 af 27.12.2013 om de regionale patientkontorers opgaver og funktioner:**

**§ 1.** Patientkontorerne har til formål at yde information, vejledning og rådgivning vedrørende patientrettigheder m.v. og er uafhængige af instruktioner fra regionsråd vedrørende patientkontorernes informations-, rådgivnings- og vejledningsfunktioner.

**§ 2.** Patientkontorerne skal efter anmodning fra en patient bistå med vejledning og rådgivning om patientrettigheder, herunder reglerne for frit og udvidet frit sygehusvalg, ret til hurtig udredning, behandlingsfrister og reglerne på klage- og erstatningsområdet samt reglerne for behandling i udlandet.

*Stk. 2.* Patientkontorerne skal desuden bistå patienter, der ønsker at benytte det frie og udvidede frie sygehusvalg m.v., med at finde et sygehus, der kan varetage den pågældende behandling, og vejlede om, hvorledes der kan ske viderehenvielse dertil.

*Stk. 3.* Patientkontorerne skal endvidere bistå en patient med videresendelse og udformning af klager eller erstatningskrav til rette myndighed.

*Stk. 4.* Bistand efter stk. 1 omfatter også forhold vedrørende private sygehuse og klinikker.

**§ 3.** Patientkontorerne skal efter anmodning fra patienten informere om

- 1) standarder og retningslinjer for kvalitet og sikkerhed i sundhedsvæsenet,
- 2) regler for tilsyn med og evaluering af sundhedstjenesteydere,
- 3) hospitalers tilgængelighed for handicappede, og
- 4) om en sundhedsperson, der virker i Danmark, er autoriseret, hvorvidt der er fastsat begrænsninger i den pågældendes udøvelse af virksomhed, samt om autorisationen er tidsbegrænset.

**§ 4.** Patientkontorerne skal yde generel information om sundhedsvæsenets ydelser, herunder undersøgelse, behandling, pleje, genoptræning og service.

**§ 5.** Patientkontorerne bidrager til, at der sker afklaring af eventuelle misforståelser mellem patienter og sundhedspersoner i forbindelse med patientbehandlingen på regionsrådenes sygehuse.

**§ 6.** Patientkontorerne skal informere praktiserende læger og praktiserende speciallæger om reglerne om frit og udvidet frit sygehusvalg, ret til hurtig udredning og behandlingsfrister.

*Stk. 2.* Efter anmodning fra en praktiserende læge eller praktiserende speciallæge skal patientkontorerne rådgive denne om en patients rettigheder vedrørende frit og udvidet frit sygehusvalg, ret til hurtig udredning og behandlingsfrister.

**§ 7.** Patientkontorerne skal videresende relevante informationer, der ikke indeholder personoplysninger, til Regionsrådets, som løbende skal benytte disse til udvikling af service, behandlingskvalitet og patientsikkerhed i Regionsrådets sundhedsvæsen.

**§ 8.** Efter anmodning fra et nationalt kontaktpunkt etableret i medfør af Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2011/24/EU om af 9. marts 2011 om patientrettigheder i forbindelse med grænseoverskridende sundhedsydelser yder patientkontorerne bistand til afklaring af en dansk fakturas indhold.

**§ 9.** Bekendtgørelsen træder i kraft den 1. januar 2014.

*Stk. 2.* Samtidig ophæves bekendtgørelse nr. 1750 af 21. december 2006 om de regionale 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 administrativ 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](mailto:patientkontoret@rm.dk) (guide til at sende sikker mail findes på hjemmesiden) eller på telefon 7841 0444.

På [www.patientkontoret.rm.dk](http://www.patientkontoret.rm.dk) kan man læse mere om Patientkontoret samt finde rådgivning og vejledning om patientrettigheder.

#### *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.

### **4. Særligt om år 2014 i Patientkontoret**

#### **Patientkontorets kompetenceudvikling**

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

I 2014 har

- 3 patientvejledere har gennemført den Sundhedsfaglige Coachuddannelse, som var udbudt af Center for Kompetenceudvikling, Koncern HR, Region Midtjylland. Uddannelsen tog afsæt i den systemiske og anerkendende coaching og har opkvalificeret og bevidstgjort

patientvejlederne om brugen af kommunikationsredskaber i samtalen med den enkelte patient.

- 1 patientvejleder har deltaget i seminar "Directive on Patients Rights in Cross-Border Healthcare: How to implement it with Mutual Learning, Cooperation between Member States and Communication to Citizens", Maastricht.
- Hele kontoret har deltaget i et engelskkursus (20 lektioner) for at være bedre rustet til at kunne vejlede udenlandske borgere om muligheden for at få behandling i Danmark.
- Hele kontoret har deltaget i et 2-dages seminar med patientvejledere fra de øvrige regioner. I 2014 blev seminaret afholdt af Region Hovedstaden.

### **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 21.603 henvendelser til Patientkontoret i 2014.

De seneste par år, er der sket fald i antallet af henvendelser til Patientkontoret. Årsagen til faldene er begrundet i, at der er færre patienter, der er blevet omvisiteret til privathospitaler. Herudover har Region Midtjylland lavet samarbejdsaftaler inden for visse specialer, som gør, at patienterne bliver omvisiteret direkte fra hospitalerne og derfor ikke registreres på Patientkontoret. I 2012 blev 14.737 patienter omvisiteret til et privathospital via Patientkontoret, i 2013 var antallet af omvisiteringer 11.766, hvorimod antallet i 2014 kun var 9.888.

## Hvordan henvender man sig til kontoret?

Henvendelsesmåde	2014
Telefonisk	17.095
Mail	4.263
Brev	193
Personligt	52
I alt	21.603

Som det ses af tabellen, henvender langt hovedparten sig telefonisk til Patientkontoret.

## Hvem har kontaktet Patientkontoret?

Hvem har kontaktet Patientkontoret	2014
Patient	17.535
Pårørende	2.805
Hospitaler	657
Praktiserende læge	46
Kommune	123
Hjemmeplejen	45
Speciallæge	258
Anonymt	14
Tomt/ ikke registreret	120
Antal henvendelser i alt	21.603

Hver enkelt sag om en patient registreres en gang, men der vil ofte være flere henvendelser og kontakter om samme sag. F.eks. bliver de mange henvendelser fra både privathospitaler samt regionens offentlige hospitaler i forbindelse med omvisitering ikke registreret, og det samme gør sig gældende vedrørende henvendelserne fra hospitalerne omkring brugen af klar besked indkaldelsesbrevene.

Som det ses af nedenstående tabel "Hvad drejer henvendelserne sig om?", er der sket en stigning i antallet af henvendelser, der vedrører patientrettigheder, herunder også behandling i udlandet samt klage- og erstatningsadgang inden for sundhedsvæsenet. Patienterne er blevet mere bevidste om deres rettigheder og de henvendelser, som Patientkontoret får, giver ofte anledning til flere kontakter og er dermed mere tidskrævende.

Nogle henvendelser kan afsluttes efter første samtale, hvorimod andre henvendelser kræver flere kontakter både med patienten men også med andre instanser

Nogle af de sager, som ofte er særligt tidskrævende er de henvendelser, der vedrører vejledning om klage - og erstatningsmuligheder. Nogle patienter får blot en telefonisk vejledning, hvorimod andre patienter har brug for hjælp til at udfylde både klagen til Patientombuddet og anmeldelseskemaet til Patienterstatningen. I de tilfælde, hvor patienten har brug for hjælp, aftales der et møde med patienten i Regionshuset, hvor patienten sammen med en patientvejleder formulerer klagen og erstatningsanmeldelsen. De patienter, som har fået hjælp til at klage og søge erstatning, kontakter ofte Patientkontoret mange gange, mens deres sag er under behandling i henholdsvis Patientombuddet og Patienterstatningen, da de har brug for vejledning i forhold til sagsbehandlingen og det materiale de løbende får tilsendt.

Når en borger klager til direktionen eller regionsrådsformanden over et u hensigtsmæssigt patientforløb, bliver borgeren tilbudt at få kontakt til en patientvejleder. De fleste af borgerne ønsker at blive kontaktet af en patientvejleder, og derfor oplever Patientkontoret en stigning i antallet af henvendelser, som kommer fra borgere, der har klaget til regionen. Patientvejlederne hjælper borgerne med at finde en løsning på de forhold, der er klaget over.

#### Hvad drejer henvendelserne sig om?

Anledning til henvendelse	2013	2014
Frit sygehusvalg	2.969	1.677
Ventetider	5.069	3.247
Udvidet frit sygehusvalg	7.158	5.971
Ret til hurtig udredning	671	3.152
Privat samarbejdsygehus	4.127	1.971
Visitationspraksis	9	6
Privathospital	18	4
Genoptræning	30	50
Behandlingsgaranti - livstruende sygdom	7	29
Befordring	571	679
POB - praksis	66	74
POB- hospital	138	166
POB - rettighedsklager	12	20
Patientforsikring - praksis	18	23
Patientforsikring - hospital	95	107
POB og PF - praksis	44	77
POB og PF - hospital	211	291
Patientskadeankenævn	4	10
Serviceklage - praksis	26	23

Serviceklage – hospital	27	40
Utilfredshed med forløb – praksis	22	19
Utilfredshed med forløb – hospitaler	36	30
Patientrettigheder	595	2.171
Behandling i udlandet	22	143
Udvidet ret til undersøgelse	42	15
Udvidet ret til behandling	8	22
Forskning og eksperimentel	3	2
Anmodning om accept		712
Diverse	964	871
I alt	23.158	21.603



## 6. Patientmobilitetsdirektivet om sundhedsydelse i et andet EU/EØS land

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

De regionale patientkontorer giver derimod konkret vejledning til danske borgere, der ønsker behandling i udlandet og borgere fra andre EU/EØS land, der søger behandling i Danmark.

Med implementeringen af patientmobilitetsdirektivet i 2014 har Patientkontoret oplevet en stigning i antallet af henvendelser vedrørende behandling i udlandet. I 2013 var der 22 henvendelser, hvorimod der i 2014 var 145 henvendelser. Stigningen var forventet, da flere patienter ønsker at få undersøgt deres muligheder for behandling på tværs af grænserne.

Henvendelserne har både fra patienter bosat i Danmark, der ønsker at komme til et andet EU/EØS land for at få behandling men også fra patienter fra andre EU/EØS lande, som ønsker at komme til Danmark for at få en behandling.

Efter sundhedslovens § 51 a indsamler Patientombuddet oplysninger til brug for rapportering til Kommissionen, herunder til brug for Kommissionens udarbejdelse af rapporter m.v. om grænseoverskridende sundhedsydelse og regionen har pligt til at give Patientombuddet oplysninger herom.

For at kunne afrapportere til Kommission har Patientkontoret i 2014 fået opdateret sit ESDH registreringsystem, så det er muligt at trække statistik på antallet af henvendelser som vedrører sundhedsydelse på tværs af grænserne. I 2014 har Patientkontoret afrapporteret følgende:

Om retten til grænseoverskridende sundhedsydelse i henhold til direktivet	62
Om retten til grænseoverskridende sundhedsydelse i henhold til forordningerne om social sikring	28
Om nationale kontaktpunkter i andre medlemsstater	3
Om de procedurer man skal følge for at få adgang til grænseoverskridende sundhedsydelse	12
Om sundhedsydelse hvor der kræves forhåndsgodkendelse	4
Om de administrative procedurer for refusion	18
Om sundhedstjenesteydere	2
Om behandlinger	1

Om medlemsstatens standarder og retningslinier vedr. kvalitet og sikkerhed af sundhedsydelser	0
Om takster	2
Andet	13
<b>I alt</b>	<b>145</b>

## 7. Statistik fra den centrale omvisiteringsfunktion

Omvisitering af patienter i regionen udgør et vigtigt element, og derfor har Patientkontoret et tæt samarbejde med Sundhedsplanlægning og regnskabsafdelingen i forhold til overvågningen af patientstrømme og udnyttelsen af kapaciteten på regionens hospitaler. I forhold til dette arbejde bidrager Patientkontoret også med såvel faglig sparring som kontrol af enkeltregninger fra de private udbydere.

### Ret til hurtig udredning

Hvis en patient er henvist til *udredning* på et hospital, skal hospitalet, hvis det er fagligt muligt, have udredt patienten inden for 1 måned (30 dage), efter patienten er henvist. Hvis hospitalet ikke selv kan udrede patienten inden for 1 måned, skal regionen forsøge at få patienten udredt inden for 1 måned på andre offentlige eller private hospitaler og klinikker.

I 2014 er 1.946 patienter blevet udredt på et privathospital, fordi der ikke var et hospital i Region Midtjylland, der kunne udrede inden for 1 måned:

Speciale	2014
Billeddiagnostik	21
Intern Medicin	298
Kirurgi	361
Klinisk fysiologi	12
Neurologi	382
Ortopædkirurgi	282
Urologi	530
Øre, næse, hals	11
Gynækologi	23
Øvrige	26
I alt	1946

Antallet af omvisitering til privathospitaler er både sket via de aftaler, der er indgået af Danske Regioner samt via regionens egne udbudsftaler. I alt er 387 patienter blevet omvisiteret via udbudsftalen samt 1559 er blevet omvisiteret via aftalerne med Danske Regioner.

### Udvidet frit sygehusvalg

Hvis en patient er henvist til *behandling* på et hospital i sin bopælsregion eller på et af de hospitaler, regionen samarbejder med, har patienten mulighed for at vælge at få behandlingen

foretaget på et aftalesygehus, hvis patienten skal vente mere end 2 måneder (60 dage) på selve behandlingen, dog kun 1 måned, hvis der er tale om alvorlig sygdom.

Af nedenstående tabel ses antallet af omvisiteringer via det udvidede frie sygehusvalg:

<b>Speciale</b>	<b>2014</b>
Anæstesiologi – tværfaglig smertebehandling	100
Billeddiagnostik	1769
Hudsygdomme	33
Gynækologi	20
Kirurgi	1225
Intern Medicin	194
Klinisk fysiologi	301
Neurokirurgi	79
Neurologi	32
Øjensygdomme	79
Ortopædkirurgi	694
Plastikkirurgi	399
Pædiatri	25
Urologi	261
Karkirurgi	16
Øre, næse, hals	329
Øvrige	6
Total	5.562

### **Ændret eller aflyst dato for kirurgisk behandling**

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

	<b>2014</b>
Gynækologi	3
Kirurgi	246
Neurokirurgi	6
Ortopædkirurgi	115
Plastikkirurgi	11

Urologi	21
Øre, næse, hals	11
Øvrige	8
<b>I alt</b>	<b>421</b>

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

Region Midtjylland har indgået aftaler med en række privathospitaler om *behandling* inden for udvalgte områder. Disse private hospitaler og klinikker betragtes som samarbejdssygehuse.

Af nedenstående tabel ses, hvor mange patienter, der er blevet omvisiteret til behandling på et af vores samarbejdssygehuse:

<b>Speciale</b>	<b>2014</b>
Billeddiagnostik	1009
Intern Medicin	19
Kirurgi	11
Neurokirurgi	128
Ortopædkirurgi	239
Plastikkirurgi	235
Urologi	246
Anæstesiologi	45
Pædiatri	17
Øvrige	10
Total	1959

### **8. Videreformidling af klager fra Patientombuddet til hospitalerne**

Når en patient eller pårørende har sendt en klage til Patientombuddet, hvori der er klaget over Region Midtjylland, sender Patientombuddet klagen til regionen. Patientkontoret sørger derefter for at videreformidle klagen internt til det hospital, hvor behandlingen har fundet sted. Årligt videreformidler Patientkontoret ca. 5-600 klager til hospitalerne, og i flere tilfælde er det i forbindelse med videreformidlingen nødvendigt både at tage kontakt til klager samt

Patientombuddet. Antallet af klager, som Patientkontoret viderefremidler, er ikke medtaget i statistikken over antallet af henvendelser til Patientkontoret.

Når en patient eller pårørende klager til Patientombuddet, får de tilbudt en dialog med regionen. I Region Midtjylland foregår dialogen oftest 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 involveret i behandlingen og kan fortælle dem, hvordan de har oplevet forløbet. Det er også en god mulighed for patienter og pårørende at få stillet nogle opklarende spørgsmål og få svar på, hvorfor sundhedspersonalet handlede, som de gjorde.

Når en patient har takket ja til tilbuddet om dialog og der er klaget over flere hospitaler eller både hospital og praksissektor, 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 2014 kunne Region Midtjylland rapportere følgende til Patientombuddet:

<b>Hvor mange sager var i dialog i 2014?</b>	<b>Antal</b>
Antal sager i dialog i alt	193

<b>Hvor mange sager vedrørte behandling</b>	<b>Antal</b>
• På offentligt somatisk sygehus?	148
• På offentligt psykiatrisk sygehus?	13
• På privat sygehus?	2
• I praksissektoren	25
• Præhospital	5

<b>I hvor mange sager var klager</b>	<b>Antal</b>
• Mand?	98
• Kvinde?	94

<b>I hvor mange sager var klager</b>	<b>Antal</b>
--------------------------------------	--------------

0 – 25 år?	38
26 – 50 år?	64
51 år og derover?	91

<b>Hvem deltog i dialogen?</b> (Udfyld gerne flere rækker)	<b>Antal</b>
I hvor mange tilfælde deltog den eller de behandlingsansvarlige sundhedspersoner?	98
I hvor mange tilfælde deltog afdelingsledelsen på et offentligt sygehus?	100
I hvor mange tilfælde deltog andre fra regionen i dialogen?	6
I hvor mange tilfælde deltog ledelsen af privat hospital eller klinik i praksissektoren?	27

<b>I hvor mange tilfælde blev dialogen gennemført ved:</b>	<b>Antal</b>
Telefonisk kontakt?	24
Hvis klager var indkaldt til møde, i hvor mange tilfælde blev mødet afholdt:	
• på den behandlende enhed?	93
• et andet sted på hospitalet eller klinikken?	38
• et andet sted end behandlingsstedet?	21

<b>Bisidderfunktionen:</b>	<b>Antal</b>
I hvor mange tilfælde havde klager en bisidder med til dialogmøde?	103
• I hvor mange tilfælde havde klager selv fundet sin bisidder?	95
• I hvor mange tilfælde havde klager fundet sin bisidder på en liste fra en patientforening?	3
• I hvor mange tilfælde havde regionen i øvrigt hjulpet klager med at finde frem til en bisidder?	3
I hvor mange tilfælde ville klager gerne have haft en bisidder med, men havde ikke mulighed for at finde en bisidder?	1

<b>Udfald af dialogen:</b>	<b>Antal</b>
----------------------------	--------------

I hvor mange tilfælde blev klagen trukket tilbage efter dialogen?	78
I hvor mange tilfælde blev klagen trukket tilbage, fordi: (udfyld gerne flere rækker)	
• Klager fik en forklaring på behandlingen/afklaret misforståelser?	69
• Klager fik en undskyldning for behandlingen?	34
• Klager fik oplysning om den læring klagen har afstedkommet og evt. ændrede procedurer fremadrettet?	39
• Andre grunde?	7
I hvor mange tilfælde ændrede klagen indhold på grund af dialogen?	
• Førte ændringen til, at klagen blev mindre omfattende efter dialogen?	34
• Førte ændringen til, at klagen blev mere omfattende efter dialogen?	8

<b>Initiativer udsprunget af dialogen:</b>	<b>Antal</b>
I hvor mange tilfælde <u>har</u> dialogen givet anledning til ændrede procedurer eller instrukser eller andre initiativer?	18
I hvor mange tilfælde <u>vil</u> dialogen give anledning til ændrede procedurer eller instrukser eller andre initiativer?	54

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 2014 har 40 % af klagerne valgt at trække deres klage tilbage efter dialogen.

## 9. Afslutning

Patientkontoret vil afslutningsvis takke vore samarbejdspartere, ikke mindst de ansatte på hospitalerne, for den imødekommende måde, Patientkontorets henvendelser håndteres på.