

Patientkontorets årsberetning 2015

INDHOLDSFORTEGNELSE

1. Indledning
2. Patientkontorets funktion og opgaver
3. Om Patientkontoret
4. Særligt om år 2015 i Patientkontoret
5. Henvendelser til Patientkontoret i 2015
6. Patientmobilitetsdirektivet om sundhedsydelser i et andet EU/EØS land
7. Statistik fra den centrale omvisiteringsfunktion
8. Patientkontorets videreformidling af klager fra Styrelsen for Patientsikkerhed

1. Indledning

Efter Sundhedslovens § 51, stk. 8 skal Patientkontoret udarbejde en årsberetning for sin virksomhed. Denne årsberetning skal indsendes til Sundheds- og Ældreministeriet.

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 patientkontorenes opgaver og funktioner. Ministeren kan endvidere fastsætte regler om patientkontorenes vejledning af patienter om behandling i udlandet og om patientkontorenes 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 patientkontorenes stedlige og organisatoriske placering samt for deres virksomhed, herunder for, hvilke forhold der skal oplyses i patientkontorenes 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 Regionsrådet, 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 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 var indtil 1. august 2015 en del af Afdelingen for Kvalitet og Data. Fra 1. august 2015 blev afdelingen nedlagt, som et led i spareplanen, og Patientkontoret blev i stedet en del af Regionssekretariatet.

Patientkontoret er placeret i Regionshuset Viborg, Skottenborg 26, 8800 Viborg. Patientkontoret kan kontaktes både via brev, mail patientkontoret@rm.dk (guide til at sende sikker mail findes på hjemmesiden) eller på telefon 7841 0444. På www.patientkontoret.rm.dk kan man læse mere om Patientkontoret samt finde rådgivning og vejledning om patientrettigheder.

Patientkontorets opgaver varetages af 15 medarbejdere. Patientkontorets faglige baggrund er fordelt, så der er 11 sygeplejersker, 2 administrativt uddannede medarbejdere, en jurist og en kontorchef.

Patientvejlederne er uafhængige af administrationen ved behandling af enkeltsager, der hører under Patientkontorets opgaver.

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 således samlet ét sted i regionen. Den centrale organisering er med til at sikre 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 2015 i Patientkontoret

Nye opgaver i Patientkontoret

I juli 2015 overtog Patientkontoret E-journalens Funktionspostkasse. Det betyder, at Patientkontoret varetager al kontakt med borgerne i de henvendelser, der bliver sendt til E-journalens funktionspostkasse. En del af henvendelserne kræver, at der både tages telefonisk kontakt til borgeren og i nogle tilfælde også hospitalerne, hvorfor det blev fundet hensigtsmæssigt at placere opgaven i Patientkontoret. Ved varetagelsen af opgaven samarbejder Patientkontoret både med Juridisk kontor og IT for at få afklaret de problemstillinger, som borgeren har.

Den største del af henvendelserne til E-journalens funktionspostkasse kommer fra borgere, der anmoder om at få deres journaloplysninger skærmet, så de ikke længere er tilgængelige for sundhedspersonale. Patientkontoret sørger for at vejlede borgeren om proceduren for at få skærmet deres oplysninger, ligesom Patientkontoret sørger for, at IT foretager det praktiske i forhold til skærmningen.

En anden opgave, som Patientkontoret har overtaget, er vejledningsopgaven vedrørende høreapparatbehandling, som tidligere var placeret i Sundhedsplanlægning. Patientkontoret har overtaget opgaven i starten af 2016, men opgaven er løbende blevet overdraget i slutningen af 2015. Patientkontoret havde allerede inden overtagelsen af denne vejledningsopgave henvendelser vedrørende høreapparatbehandling, men ved at placere al vejledning vedrørende høreapparater i Patientkontoret, vil borgerne opleve at få den samlede vejledning ét sted.

Deltagelse i regionale og tværregionale arbejdsgrupper

Udover de rådgivnings- og vejledningsopgaver, som Patientkontoret har, så bidrager Patientkontoret også til samarbejdet om udviklingen af kvalitet, service samt kapacitetsplanlægning i Region Midtjylland. Patientkontoret har dagligt kontakt med både hospitaler, patienter og pårørende og får en masse viden, som kan bruges i nogle af de arbejdsgrupper, som Patientkontoret deltager i, både regionalt og tværregionalt:

Kontaktforum, Styrelsen for Patientsikkerhed

Med henblik på at styrke samarbejdet mellem de regionale patientkontorer og Styrelsen for Patientsikkerhed er der nedsat et Kontaktforum, der overordnet set har til formål at sikre en ensartet vejledning til patienter om deres rettigheder og muligheder.

Et tæt samarbejde og erfaringsudveksling mellem Styrelsen for Patientsikkerhed og de regionale patientkontorer understøtter patientkontorerne i varetagelsen af vejledningsopgaven og sikrer en ensartet vejledning af patienterne, ligesom det vil styrke Styrelsen for Patientsikkerheds grundlag for en forbedret vejledning på styrelsens hjemmeside m.v. Der afholdes møder 2 gange årligt.

Kontaktudvalg om patientmobilitetsdirektivet, Styrelsen for Patientsikkerhed

Patientkontoret deltager i kontaktudvalget om Patientmobilitetsdirektivet, som er et forum for vidensdeling og samarbejde på tværs af regionerne/de regionale patientkontorer. Kontaktudvalget skal understøtte erfaringsudvekslingen med de organisationer og parter, som Direktivets regler har betydning for. Kontaktudvalget mødes 2 gange årligt.

Styregruppe for det ortopædkirurgiske visitationssamarbejde

Patientkontoret deltager i møder i "styregruppen for det ortopædkirurgiske visitationssamarbejde". Der ses blandt andet på de patientstrømme, der er i mellem de ortopædkirurgiske afdelinger i regionen, samt fra offentligt til privat regi. Vi bidrager især med en forståelse af de data, der kan trækkes fra Patientkontorets registreringssystem.

Dialogmøder med Sundhedsplanlægning og Koncern Økonomi

Patientkontoret deltager i hyppige dialogmøder med Sundhedsplanlægning og Koncernøkonomi omkring håndtering af spørgsmål/problemstillinger vedrørende behandlingerne udført i privat regi på regionens vegne. Der drøftes endvidere eventuelle behov for udbud på områder, hvor regionens egen kapacitet er presset.

Erfagruppe om det udvidede frie sygehusvalg, Danske Regioner

Patientkontoret er med til at repræsentere Region Midtjylland i Danske Regioners Erfa-gruppe omkring aftalerne indenfor udredning og behandling mellem DR (Danske Regioner) og BPK (brancheforeningen af private hospitaler og klinikker). Regionerne drøfter udbudserfaringer, forståelsesspørgsmål til kontrakterne og fremkommer løbende med nye ønsker til de fælles aftaler.

Ad hoc opgaver

Patientkontorets kompetencer anvendes ofte ad hoc i konkrete situationer, hvor det er nødvendigt, at regionen tilbyder borgere en kontakt. Som eksempel i sagen med den vestjyske psykiater, hvor der blev sendt breve ud til borgere med oplysning om muligheden for at klage og søge erstatning, at få foretaget en lægefaglig gennemgang af journalen samt få vejledning på Patientkontoret.

Videreuddannelse

For hele tiden at kunne tilbyde kvalificeret rådgivning, har Patientkontoret løbende fokus på videreuddannelse af patientvejledere, og hvert år er der patientvejledere på kursus indenfor områder, som er aktuelle for Patientkontoret. Af videreuddannelse kan bl.a. nævnes kursusfag i sundhedsret på Aarhus Universitet, coach - samt diplomuddannelser.

5. Henvendelser til Patientkontoret

Der har i alt været 22.975 henvendelser til Patientkontoret i år 2015, mens der i 2014 var 21.603 henvendelser.

Udover en stigning i antallet af patienter, der henvender sig til Patientkontoret, skyldes stigningen også en ændring i vores registreringspraksis. Tidligere registrerede vi ikke alle de henvendelser, som vi fik fra privathospitalerne, når de anmodede om accept til undersøgelse og behandling udover det, der var bevilget ved henvisningen. Disse henvendelser er registreret i 2015 og forklarer derfor også, hvorfor der er en fordobling af henvendelser fra hospitaler i tabel 2.

Hvordan henvender man sig til kontoret?

Tabel 1

Henvendelsesmåde	2012	2013	2014	2015
Telefonisk	20.892	19.305	17.095	17.777

Mail	4.330	3.507	4.263	5.054
Brev	361	295	193	101
Personligt	67	51	52	43
I alt	25.650	23.158	21.603	22.975

Patientkontoret registrerer ikke, hvor meget tid der anvendes på de enkelte henvendelser. Antallet af henvendelser afspejler således den indledende kontakt til en patientvejleder. Samtaler i telefontiden varer i gennemsnit 7 minutter og nogle henvendelser afsluttes umiddelbart efter den første kontakt. Andre henvendelser kræver derimod yderligere skriftlig eller mundtlig korrespondance, og der er derfor stor forskel på, hvor meget sagsbehandlingstid hver enkelt henvendelse kræver.

De efterfølgende kontakter til patienter eller hospitaler, som opfølgning på en henvendelse, registreres typisk på samme sag, og fremgår derfor ikke som selvstændige henvendelser i statistikken.

Hvem har kontaktet Patientkontoret?

Tabel 2

Hvem har kontaktet Patientkontoret	2014	2015
Patient	17.535	18.162
Pårørende	2.805	2.791
Hospitaler	657	1.349
Praktiserende læge	46	45
Kommune	123	160
Hjemmeplejen	45	34
Speciallæge	258	314
Anonymt	14	12
Tomt/ ikke registreret	120	108
Antal henvendelser i alt	21.603	22.975

Som det fremgår af tabellen, stammer den overvejende del af henvendelserne til Patientkontoret fra patienterne selv. Denne tendens er samstemmende med tidligere års fordeling af henvendelser til Patientkontoret.

En anden stor gruppe er de pårørende, som kontakter os på vegne af patienten. I de tilfælde, hvor de pårørende kontakter Patientkontoret, kan patientvejlederne kun yde generel rådgivning og vejledning, medmindre patienten har givet sit samtykke.

Hvad drejer henvendelserne sig om?

Tabel 3

Anledning til henvendelse	2014	2015
Frit sygehusvalg	1.677	1.298
Ventetider	3.247	2.779
Udvidet frit sygehusvalg	5.971	3.879
Ret til hurtig udredning	3.152	3.819
Privat samarbejdssygehus	1.971	3.662
Visitationspraksis	6	4
Privathospital	4	3
Genoptræning	50	64
Maksimale ventetider – livstruende sygdom	29	40
Befordring	679	592
Klage til Styrelsen for Patientsikkerhed – praksissektoren	74	68
Klage til Styrelsen for Patientsikkerhed – hospitaler	166	136
Klage til Styrelsen for Patientsikkerhed – rettigheder	20	14
Patienterstatning – praksis	23	29
Patienterstatning – hospital	107	99
Styrelsen for Patientsikkerhed og Patienterstatning – praksis	77	51
Styrelsen for Patientsikkerhed og Patienterstatning – hospital	291	191
Ankenævnet for Patienterstatningen	10	16
Serviceklage – praksis	23	33
Serviceklage – hospital	40	49
Utilfredshed med forløb – praksis	19	19
Utilfredshed med forløb – hospitaler	30	55
Patientrettigheder	2.171	3.204
Behandling i udlandet	143	198
Udvidet ret til undersøgelse	15	
Udvidet ret til behandling	22	2
Forskning og eksperimentel	2	4
Anmodning om accept ¹	712	1.528
Diverse	871	855
Funktionspostkasse E-journal ²		151

¹ Der er ikke tale om en ændring i aktiviteten, men derimod en ændret praksis i forhold til at registrere de henvendelser, som vi modtager fra privathospitalerne, når de anmoder om accept til at foretage undersøgelse eller behandling, udover det, der var bevilget ved henvisningen.

² Patientkontoret har siden juli 2015 overtaget opgaven med at besvare henvendelser, som sendes til E-journalens

Opslag i E-journal ³		76
Psykiatersag ⁴		57
I alt	21.603	22.975

Af tabellen ses en stor stigning i antallet af henvendelser, der vedrører patientrettigheder, hvorimod der ses et fald i det samlede antal henvendelser, der vedrører klage og erstatning.

6. Patientmobilitetsdirektivet om sundhedsydelser i et andet EU/EØS land

International Sygesikring i Styrelsen for Patientsikkerhed, 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.

I 2015 har Patientkontoret haft 198 henvendelser fra patienter, der ønsker at få vejledning om mulighederne for at få behandling på tværs af EU/EØS landene. Der er således sket en stigning i forhold til 2014, hvor der var 145 henvendelser. Stigningen var forventet, da patienterne hele tiden bliver mere bevidste om deres rettigheder og selv er opsøgende i forhold til at få undersøgt, hvorvidt de har mulighed for at få behandlingen i andet EU/EØS land. De patienter, som henvender sig til Patientkontoret for at få vejledning om deres muligheder for at benytte patientmobilitetsdirektivet, er hovedsageligt patienter, der ønsker at få sin behandling i det land, de oprindeligt er fra, sådan at de kan være tæt på deres familie eller patienter, der ønsker at få en anden behandling, end den behandling, de har fået tilbudt i Danmark.

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 Koncern Økonomi i forhold til overvågningen af patientstrømme og udnyttelsen af kapaciteten på regionens hospitaler. I forhold til dette

funktionspostkasse i Region Midtjylland, se nærmere under pkt. 4.

³ Vedrører henvendelser, som Patientkontoret har modtaget fra borgere, der har fået tilsendt brev om, at der har været foretaget opslag i deres E-journal, hvor man ikke umiddelbart kan se, at der er en behandlerrelation.

⁴ Henvendelser fra patienter, der har været i behandling hos den vestjyske psykiater. Patienterne har fået orientering om deres mulighed for at få gennemgået deres journal sammen med en læge.

arbejde bidrager Patientkontoret også med såvel faglig sparring som kontrol af enkeltregninger fra de private udbydere.

Det samlede antal af patienter, der er blevet omvisiteret til privathospitaler i 2015 er uændret i forhold til 2014. Tallene fordeler sig dog anderledes i 2015, eftersom der er blevet omvisiteret flere patienter på samarbejdsaftalerne end på det udvidede frie sygehusvalg.

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 2015 er 2.345 patienter blevet udredt på et privathospital, fordi der ikke var et hospital i Region Midtjylland, der kunne udrede inden for 1 måned. Der er således sket en stigning i forhold til år 2014:

Tabel 4

Speciale	2014	2015
Billeddiagnostik	21	6
Intern Medicin	298	582
Kirurgi	361	513
Klinisk fysiologi	12	9
Neurologi	382	625
Ortopædkirurgi	282	24
Urologi	530	386
Øre, næse, hals	11	51
Gynækologi	23	99
Karkirurgi		43
Øvrige	26	7
I alt	1.946	2.345

Antallet af omvisiteringer til privathospitaler af patienter, der er henvist til udredning, er både sket via de aftaler, der er indgået af Danske Regioner samt via regionens egne udbudsftaler. I alt er 597 patienter blevet omvisiteret via udbudsftalerne, og 1748 er blevet omvisiteret via aftalerne med Danske Regioner.

De største stigninger ses indenfor kirurgi, neurologi og gynækologi, og de største fald ses inden for intern medicin og urologi.

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 (30 dage), hvis der er tale om alvorlig sygdom.

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

Tabel 5

Speciale	2014	2015
Anæstesiologi – tværfaglig smertebehandling	100	2
Billeddiagnostik	1769	856
Hudsygdomme	33	38
Gynækologi	20	12
Kirurgi	1225	980
Intern Medicin	194	169
Klinisk fysiologi	301	95
Neurokirurgi	79	31
Neurologi	32	12
Øjensygdomme	79	166
Ortopædkirurgi	694	224
Plastikkirurgi	399	331
Pædiatri	25	4
Urologi	261	143
Karkirurgi	16	18
Øre, næse, hals	329	658
Øvrige	6	4
Total	5.562	3.743

Der er sket et fald i antallet af patienter, der er blevet omvisiteret til behandling på et privathospital via det udvidede frie sygehusvalg. Dette skyldes, at regionen har indgået samarbejdsaftaler med en række privathospitaler, og der ses derfor en tilsvarende stigning i antallet af omvisiteringer til de privathospitaler, som Region Midtjylland har indgået en samarbejdsaftale, se tabel 6.

De største fald i antallet af omvisiteringer ses indenfor billeddiagnostik, kirurgi, klinisk fysiologi, ortopædkirurgi og urologi.

Den største stigning i omvisiteringer via det udvidede frie sygehusvalg er på øre, næse, halsområdet.

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:

Tabel 6

Speciale	2014	2015
Billeddiagnostik	1009	2006
Intern Medicin	19	37
Kirurgi	11	7
Neurokirurgi	128	163
Ortopædkirurgi	239	559
Plastikkirurgi	235	201
Urologi	246	494
Anæstesiologi	45	61
Pædiatri	17	18
Klinisk fysiologi		78
Øvrige	10	14
Total	1959	3639

De største stigninger ses indenfor billeddiagnostik, ortopædkirurgi, klinisk fysiologi og urologi.

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.

Tabel 7

	2014	2015
Gynækologi	3	4
Kirurgi	246	63
Neurokirurgi	6	3
Ortopædkirurgi	115	44
Plastikkirurgi	11	9
Urologi	21	17
Øre, næse, hals	11	3
Øvrige	8	16
I alt	421	159

8. Videreformidling af klager fra Styrelsen for Patientsikkerhed til hospitalerne

Når en patient eller pårørende har sendt en klage til Styrelsen for Patientsikkerhed, hvori der er klaget over Region Midtjylland, sender Styrelsen for Patientsikkerhed klagen til regionen. Patientkontoret sørger 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 Styrelsen for Patientsikkerhed. Antallet af klager, som Patientkontoret videreformidler, er ikke medtaget i statistikken over antallet af henvendelser til Patientkontoret.

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 Styrelsen for Patientsikkerhed en årsrapport om deres virksomhed. Regionen bidrager efter Styrelsen for Patientsikkerheds anmodning med oplysninger til brug for årsrapporten, herunder oplysninger om klager, der er bortfaldet efter en dialog med regionen.

Fra år 2015 kunne Region Midtjylland bl.a. rapportere følgende til Styrelsen for Patientsikkerhed:

Hvor mange sager var i dialog	2014	2015
Antal sager i dialog i alt	193	176

Hvor mange sager vedrørte behandling	2014	2015
• På offentligt somatisk sygehus?	148	155
• På offentligt psykiatrisk sygehus?	13	4
• På privat sygehus?	2	3
• I praksissektoren	25	15
• Præhospital	5	

Hvem deltog i dialogen? (Udfyld gerne flere rækker)	2014	2015
I hvor mange tilfælde deltog den eller de behandlingsansvarlige sundhedspersoner?	98	87
I hvor mange tilfælde deltog afdelingsledelsen på et offentligt sygehus?	100	90
I hvor mange tilfælde deltog andre fra regionen i dialogen?	6	15
I hvor mange tilfælde deltog ledelsen af privat hospital eller klinik i praksissektoren?	27	3

I hvor mange tilfælde blev dialogen gennemført ved:	2014	2015
Telefonisk kontakt?	24	27
Hvis klager var indkaldt til møde, i hvor mange tilfælde blev mødet afholdt:		
• på den behandlende enhed?	93	70
• et andet sted på hospitalet eller klinikken?	38	24
• et andet sted end behandlingsstedet?	21	7

Udfald af dialogen:	2014	2015
I hvor mange tilfælde blev klagen trukket tilbage efter dialogen?	78	71
I hvor mange tilfælde ændrede klagen indhold på grund af dialogen?	42	17
• Førte ændringen til, at klagen blev mindre omfattende efter dialogen?	34	9

• Førte ændringen til, at klagen blev mere omfattende efter dialogen?	8	8
---	---	---

Initiativer udsprunget af dialogen:	2014	2015
I hvor mange tilfælde <u>har</u> dialogen givet anledning til ændrede procedurer eller instrukser eller andre initiativer?	18	17
I hvor mange tilfælde <u>vil</u> dialogen give anledning til ændrede procedurer eller instrukser eller andre initiativer?	54	40