



# Patientkontorets årsberetning 2009

Juni 2010



REGION NORDJYLLAND

## Patientkontorets årsberetning 2009

1. Året der er gået.....	2
2. Patientkontoret.....	2
3. Centrale visitationsenheder.....	6
4. Patientkontorets undervisningstilbud i 2009.....	6
5. Statistiske oplysninger.....	7
6. Hvem har kontaktet patientkontoret.....	7
7. Henvendelsesmåde.....	8
7.1 Telefon.....	8
7.2 Personligt fremmøde.....	8
7.3 Patientvejledermail.....	9
7.4 Hotline for læger.....	9
8. Henvendelser fordelt på områder*.....	10
9. Årsag til henvendelsen*.....	11
9.1 Genindførelse af udvidet frit sygehusvalg.....	14
9.2 Udenlandsbehandling.....	15
9.3 Utilfredshed med patientforløb.....	17
9.4 Befordring.....	18
9.5 Patientforsikring og Patientklagenævn.....	19
11. Hvad giver henvendelsen anledning til*.....	19
12. Kommende udfordringer for det nordjyske Patientkontor.....	20

## 1. Året der er gået

2009 har været et år, hvor der har været meget fokus på brugen af og henvisninger til privathospitaler jf. konflikten på sygehusområdet i 2008. Da konflikten sluttede i juni 2008, blev det udvidede frie sygehusvalg suspenderet, og udbudsaftaler blev indgået til og med 30. juni 2009. Udvidet frit valg blev genindført pr. 1. juli 2009.

Et andet fokus har været behandlingsmuligheder i udlandet. Et stigende antal patienter har haft kontakt til Patientkontoret for at blive oplyst om rettigheder på dette område.

I 2009 blev Patientkontoret også tilført en ny opgave i forhold til vejledning af praktiserende læger om patientrettigheder. Dette medførte, at der blev tilført ekstra personaleressourcer til Patientkontoret. En af måderne opgaven blev løst på var ved oprettelse af en særlig hotline for læger, som praktiserende læger kunne ringe til, hvis de havde et spørgsmål om patientrettigheder. Derudover tilbød Patientkontoret undervisning af praktiserende læger.

Patientkontoret har generelt i 2009 haft undervisning af sundhedspersonale som et indsatsområde, idet der jævnligt er et ønske om undervisning i specielt håndtering af udvidet frit sygehusvalg.

## 2. Patientkontoret

I bekendtgørelse om de regionale patientkontorers opgaver og funktioner står der:

**§ 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 viderehenvisning 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

Udover disse opgaver varetager patientvejlederne også sekretariatsfunktioner på sundhedsområdet jf. deres ansættelse i Patientdialogkontoret, som Patientkontoret rent organisatorisk er en del af.

Følgende har varetaget patientvejledning i 2009:



Leder af Patientdialog, kontorchef Anni E. Olesen, der er uddannet jurist. Anni E. Olesen gik på pension med udgangen af 2009.



Kontorchef fra 1.12.2009 i Patientdialog er Pernille Fendinge, der er uddannet jurist og kommer fra en stilling som sekretariatsleder på Aalborg Sygehus.



Vibeke Henriksen, der er uddannet kontorassistent med Forvaltningshøjskolens diplomuddannelse i offentlig forvaltning og speciale i patientrettigheder.



Ulla Bay Hansen, der er uddannet socialrådgiver.



Karina Østergaard Jacobsen, der er uddannet jurist med fokus på sundhedsret. På barselsorlov indtil oktober 2009.



Betina Pedersen, som er juridisk uddannet. På orlov fra november 2009.



Dorthe Haslund Pape, der er uddannet lægesekretær med efteruddannelse i offentlig forvaltning. På barselsorlov indtil august 2009.



Lis Møller Larsen, der er uddannet sygeplejerske og cand. cur. samt jurastuderende.



Janni Grynderup Pedersen, der er uddannet ergoterapeut.,



Annemari Kastrup Petersen, der er uddannet sygeplejerske.

I 2009 deltog Patientkontoret i følgende kurser, temadage:

- Patientvejlederseminar om bl.a. behandling i udlandet, ny lovgivning på sundhedsområdet og aktiv dødshjælp.
- Temadag med ombudsmanden om de juridiske aspekter i Patientkontorets arbejde.
- Temadag om grænseoverskridende sundhedsydelser

I 2009 deltog Patientkontoret i følgende arbejdsgrupper:

- Kræftfølgegruppe
- Ny venteinfo

### **3. Centrale visitationsenheder**

Der er oprettet centrale visitationsenheder på Aalborg Sygehus, i Ortopædkirurgi Nordjylland, på Sygehus Thy-Mors og i Børne og - Ungepsykiatrien.

I praksis betyder det, at patienter, der står på venteliste på et af ovenstående steder og ønsker en viderehenvisning til et andet offentligt eller et privat hospital, tager direkte kontakt til den centrale funktion, der undersøger og afslutter patientens henvisningsforløb.

De centrale visitationsenheder refererer fagligt og organisatorisk til sygehus- eller sektorledelsen det pågældende sted og har mulighed for at kontakte Patientkontoret i de situationer, hvor der er behov for drøftelse af specielle problemstillinger.

### **4. Patientkontorets undervisningstilbud i 2009**

Det er vigtigt at kende patientrettigheder og udviklingen af disse, *både* for som patient at kunne få et optimalt behandlingsforløb, *og* for som sundhedspersonale at kunne udføre sit arbejde i overensstemmelse med lovgivningen og med patienters rettigheder for øje.

En af Patientkontorets kerneydelser er formidling af patientrettigheder via undervisning. Det er en opgave, som prioriteres højt.

I 2009 har undervisningsopgaverne hovedsaglig været rettet mod sundhedspersonale. I undervisningssituationen sker der en udveksling af erfaringer. Patientvejlederen får indblik i hvilke praktiske problemer og spørgsmål, der er til patientrettigheder. Sundhedspersonalet får et dybere indblik i patientrettigheder og de løbende ændringer, der sker på området

Patientkontoret imødeser flere henvendelser om undervisning fra f.eks. sygehusafdelinger, praktiserende læger og speciallæger, sundhedsfagligt personale, patienter og patientforeninger m.fl.

I 2009 har patientvejlederne varetaget følgende undervisningsopgaver:

AOF-Hjørring  
Målgruppe: Kursister  
Emne: Patientrettigheder

Sygehus Thy/Mors  
Målgruppe: Sekretærer

Emne: Patientrettigheder

Sygehus Vendsyssel Hjørring

Målgruppe: Sekretærer

Emne: Patientrettigheder

Sygehus Himmerland Hobro

Målgruppe: Sekretærer

Emne: Patientrettigheder

Sygehus Himmerland Farsø

Målgruppe: Sekretærer

Emne: Patientrettigheder

Aalborg Sygehus

Målgruppe: Sygeplejersker på kardiologisk efteruddannelse

Emne: Juridiske aspekter relateret til at have en autorisation

Tolvmandsgruppe (2 besøg)

Målgruppe: Praktiserende læger

Emne: Patientrettigheder

## 5. Statistiske oplysninger

I 2009 begyndte Patientkontoret at registrere i et nyt registreringssystem, hvorfor alle data ikke umiddelbart er sammenlignelige, idet nye registreringer er definerede og andre er fjernet. I de kommende afsnit vil så mange som muligt af de statistiske oplysninger blive kommenteret.

## 6. Hvem har kontaktet patientkontoret

	2008	2009
Patient	4773	5426
Pårørende	943	837
Sygehus/sekter	273	227
Primær sundhedssektor	51	99
Politiker	4	11
Kommune	68	90
Andre	150+101	49
Ikke registreret pga. konflikt på sundhedsområdet i 2008	1725	-
<b>Henvendelser i alt</b>	<b>8088</b>	<b>6739</b>

I 2009 har 837 pårørende rettet henvendelse til Patientkontoret med et ønske om at hjælpe patienten med at undersøge en problemstilling. Når

man er syg, er det vigtigt at have et godt netværk omkring sig, der kan hjælpe med at undersøge det, man ikke selv har kræfter til eller mulighed for. Det har Patientkontoret stor respekt for, og vil yde den vejledning, der er mulig i hver enkelt situation. Imidlertid kræver det samtykke fra patienten jf. Sundhedsloven § 51 stk. 3, hvis sygehuset skal kontaktes mhp. indhentelse af helbredsoplysninger. Et sådan samtykke fra patienten kan være mundtligt eller skriftligt. Hvis der ikke forefindes et samtykke, må Patientkontoret udelukkende vejlede generelt om patientrettigheder uden at gå ind i den konkrete problemstilling.

#### §51

Stk. 3. 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.

## 7. Henvendelsesmåde

	2008	2009
Telefon	5689+264	6351
Hotline for læger	-	62
Brev/mail	303	291
Personligt fremmøde	33	35
Ikke oplyst	72	-
Ikke registreret pga. konflikt på sundhedsområdet i 2008	1725	-
<b>Henvendelser i alt</b>	<b>8088</b>	<b>6739</b>

### 7.1 Telefon

Langt størstedelen af de henvendelser, der kommer til Patientkontoret er via Patienttelefonen. Patienttelefonen er åben på alle hverdage kl. 9-12 på 96 35 10 10 og bemandes af to personer om mandagen og én person de øvrige dage. I gennemsnit er der 20 opkald hver dag og ca. dobbelt så mange om mandagen. En samtale kan vare lige fra et par minutter og op til ½ times tid alt efter samtalens art og kompleksitet.

### 7.2 Personligt fremmøde

Personlig henvendelse sker for langt de flestes vedkommende efter forudgående aftale og med henblik på hjælp til at udfylde anmeldelse til Patientforsikringen eller at formulere en klage til Patientklagenævnet. En personlig henvendelse tager typisk 1- 1½ time, hvorefter patientvejlederen udarbejder et udkast til anmeldelse/klage - som sendes til patienten.

### **7.3 Patientvejledermail**

Ud over muligheden for at modtage information og vejledning om patientrettigheder ved direkte telefonisk kontakt, tilbyder Patientkontoret i Region Nordjylland mulighed for kontakt pr. e-mail på adressen [patientkontor@rn.dk](mailto:patientkontor@rn.dk).

På denne mailadresse havde Region Nordjylland i 2009 i alt 275 henvendelser.

Størstedelen af henvendelserne kommer fra patienter, som generelt ønsker oplysninger om deres rettigheder som patient. Det være sig i forhold til mulighederne for omvisitering, hvordan man kan klage over personale og/eller behandling mm.

Derudover modtager Patientkontoret på denne mailadresse også henvendelser fra sundhedspersonale, private sygehuse, generelle informationer fra Danske Regioner mm.

### **7.4 Hotline for læger**

Med baggrund i Sundhedsloven kapitel 11, jf. § 51 skal regionernes Patientkontorer informere praktiserende læger og speciallæger om reglerne vedr. frit og udvidet frit sygehusvalg m.v. og om patienternes valgmuligheder i sygehusvæsenet, jf. §§ 86-87d.

I 2009 fik Regionerne en statslig økonomisk til løsning af denne opgave.

Patientkontoret valgte bl.a. at oprette en "hotline for læger"; en direkte telefonlinje ind til Patientkontoret. Telefonen har åbent alle hverdage mellem kl 9-12. De praktiserende læger og speciallæger har her mulighed for evt. direkte i deres konsultation med patienten at kontakte Patientkontoret med spørgsmål vedr.:

- Frit/udvidet frit sygehusvalg (somatikken og psykiatrien)
- De sidste nye love/regler inden for sundhedsområdet
- Kræft og hjertepakker
- Rådgivning i klagesager
- Behandling i udlandet
- Aktindsigt/tavshedspligt
- Patienter der er "kommet i klemme" i sundhedssystemet.

Foruden dette tiltag blev der som et supplement til "Hotline for læger" oprettet et undervisnings-team bestående af Vibeke Henriksen og Annemari Kastrup, som tilbyder undervisning i ovenstående til Lægernes Decentrale Gruppebaserede Efteruddannelse.

I juni 2009 modtog alle praktiserende læger og speciallæger i Region Nordjylland et brev fra Patientkontoret med oplysninger om, at nu var "Hotline for læger" i gang. I brevet var der vedlagt "Hotline-postkort", samt Patientkontorets visistkort.

Ca. 470 praktiserende læger og speciallæger i Region Nordjylland fik brev fra Patientkontoret.

I de sidste 6 måneder i 2009 hvor "Hotline for læger" var i gang, var der ca. 50 opringninger fra de praktiserende læger. Der var mange forskellige spørgsmål fra lægerne, både spørgsmål vedr. frit og udvidet frit sygehusvalg men også vedr. sundhedslovgivning, aktindsigt mm.

Der har udelukkende været positiv respons fra lægerne og "Hotline for læger" fortsætter uændret i år 2010.

## 8. Henvendelser fordelt på områder\*


	2008	2009
Sygehuse	4671	5319
Andet/andre	322	540
Kommune	20	29
- Alment praktiserende læge	96	121
- Vagtlæge	11	12
- Speciallæger + tandlæger	707	572
Praktiserende sundhedspersoner i alt		

PATIENTKONTORET'S

# HOTLINE FOR LÆGER

## 22 56 33 30

Telefonen er åben alle hverdage fra kl. 9 - 12.

REGION NORDJYLLAND 

Ikke registreret pga. konflikt på sundhedsområdet i 2008	1725	-
--	------	---

\*En henvendelse kan vedrøre flere kategorier

Som de tidligere år vedrører langt de fleste henvendelser sygehuse – og som oftest regionens egne sygehuse. Det er dog væsentligt at bemærke, at antallet af henvendelser vedrørende regionens sygehuse skal ses i forhold til den samlede patientgennemstrømning, og alt andet lige betyder det, at jo flere patienter, der kommer gennem systemet desto flere henvendelser til Patientkontoret fra patienter, der ønsker vejledning eller ønsker at klage.

Der er en forholdsvis stor andel af patienter, der kontakter Patientkontoret vedr. ”andet/andre”. Dette er et udtryk for, at Patientkontoret bliver brugt til ”lidt af hvert”, men med den fællesnævner, at der er et ”patient-sundhedsfagligt” forhold, og at der er et behov for vejledning. Det kan være henvendelser omkring alkoholafvænning, behandling for stress, bloddonation, ønske om at komme til diætist, sundhedsforsikring, spørgsmål vedrørende dialyse, klimarejser osv.

Endvidere bliver Patientkontoret også brugt af studerende på sundhedsuddannelser og lægesekretærelever, der skriver afsluttende eksamensopgave om f.eks. patientrettigheder.

Endeligt hænder det, at journalister kontakter Patientkontoret i forbindelse med skrivning af artikler om f.eks. patienters ret til udvidet frit sygehusvalg. Patientkontoret er i den anledning behjælpelig med at forklare reglerne, men går ikke på noget tidspunkt i enkeltsager og afgiver ikke holdning eller ytrer en mening om noget sagsforløb.

## 9. Årsag til henvendelsen\*

	2008	2009
Frit sygehusvalg	1948	1823
Udvidet frit sygehusvalg	2083	1669
Ønske om omvisitering	1294	1841
Behandlingsgaranti – livstruende sygdomme	86	59
Forskningsmæssig/eksperimentel behandling	8	10
Genoptræning	33	54
Hjælpemidler	-	20
Udenlandsbehandling/grænseoverskridende sundhedsydelse	8	117
Andet		2035
<b>Patienters retsstilling</b>		

Aktindsigt	48	43
Tavshedspligt	5	11
Videregivelse af helbredsoplysninger	-	14
Andet	56	-
<b>Befordring</b>		
Bestilling af transport	-	424
Klage	44	81
Vejledning i forbindelse med frit og udvidet frit sygehusvalg	1085	655
Andet	8	40
<b>Klager og erstatning vedr. sygehuse</b>		
Patientforsikring	128	140
Patientklagenævnet	118	120
Utilfredshed med patientforløb	987	115
Klage over service	38	31
Klage over personalets adfærd	29	31
Andet	-	23
<b>Klager og erstatning vedr. praksissektor</b>		
Patientforsikring	18	21
Patientklagenævn	36	24
Utilfredshed med patientforløb	68	41
Klage over service	71	49
Klage over personalets adfærd	22	11
Andet	-	22
Ikke registreret pga. konflikt på sundhedsområdet i 2008	1725	-

\*En henvendelse kan vedrøre flere kategorier

Af ovenstående skema ses, at det primært er reglerne om frit og udvidet frit sygehusvalg, der vejledes om. Dette til trods for, at patienten modtager skriftlig information om reglerne i forbindelse med indkaldelsesbrevet fra sygehuset. Men en af grundene til, at der alligevel er et behov for vejledning kan være, at reglerne er svære at forholde sig til, og patienten er usikker på, om han/hun er omfattet af dem. En anden grund til at patienten kontakter Patientkontoret kan være, at der med indkaldelsesbrevet er så mange bilag og vejledninger om bl.a. frit og udvidet frit sygehusvalg, befordring, praktiske forhold på sygehuset såsom at det er røgfrit, information om selve undersøgelsen osv., at patienten ganske enkelt ikke orker at læse det hele. Derfor oplever patienten det som lettere og tryggere at ringe og tale med Patientkontoret.

I fortsættelse af ovenstående skal det anføres, at Patientkontoret til stadighed arbejder meget for, at patienter skriftligt skal oplyses om deres rettigheder – men på en enkel og forståelig måde. Patientkontoret har

derfor blandt andet udarbejdet skabeloner til indkaldelsesbreve, som sygehuse og sektorer er blevet opfordret til at bruge.

På næste side er der et eksempel på indkaldelsesbrev fra et sygehus i Region Nordjylland. Der er her tale om indkaldelse til en undersøgelse, hvor behandlingsgarantien er trådt i kraft, og hvor der er lavet aftale med et privathospital om behandling.

### **Forsiden**

### **Bagsiden**

Kære....

Vi har modtaget en henvisning fra din læge/speciallæge, og vi vil gerne se dig til .....

Vi vil bede dig møde

.....  
**Dato, klokkeslæt sted**

Hvis du er forhindret i at møde på ovennævnte tidspunkt eller har du spørgsmål til (undersøgelsen/behandling) kan du kontakte afdelingen på tlf..... Vi har telefontid fra kl.....

På bagsiden af dette brev kan du finde oplysninger om dine rettigheder som patient, om dine muligheder for at blive behandlet på andre offentlige - og private sygehuse, samt om dine muligheder for eventuel transportgodtgørelse. Gem disse oplysninger til senere brug.

Det bemærkes, at den tid, som afdelingen kan tilbyde dig, betyder, at du skal vente mere end én måned på behandling. Du har derfor måske mulighed for at benytte dig af det udvidede frie sygehusvalg. Se mere herom på bagsiden.

Med venlig hilsen

Lægeseekretær

#### **Frit sygehusvalg**

Du kan vælge at blive undersøgt og behandlet på et andet offentligt sygehus i Danmark, end det du er indkaldt til. Du kan finde uddybende oplysninger om ventetider på alle offentlige sygehuse på [www.venteinfo.dk](http://www.venteinfo.dk) eller ved at kontakte Visitationskontoret/Patientkontoret.

Hvis behandlingen ikke fremgår af [www.venteinfo.dk](http://www.venteinfo.dk), kan du få oplysninger om, hvilke andre offentlige sygehuse der udfører behandlingen, ved at henvende dig til Visitationskontoret/Patientkontoret.

Hvis du ønsker at blive behandlet på et andet offentlig sygehus, skal du henvende dig til .....på telefon ..... Vi har telefontid dagligt fra kl. .... .

Du kan ved henvendelse til afdelingen få oplyst antallet af behandlinger der foretages på de relevante offentlige sygehuse.

Vær opmærksom på, at vælger du selv at blive undersøgt og behandlet på et andet offentligt sygehus, kan det påvirke dine muligheder for at modtage transportgodtgørelse (se nedenfor).

#### **Mulighederne for at benytte et privathospital – udvidet frit sygehusvalg**

Overstiger din ventetid på behandling 1 måned, kan du muligvis blive omvisiteret til et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

For at benytte denne mulighed er det en betingelse, at ventetiden på det private sygehus er kortere end ventetiden på det offentlige sygehus. Det er derudover et krav, at der skal være indgået en aftale mellem Danske Regioner og et eller flere privathospitaler om den aktuelle behandling.

Muligheden for at benytte det udvidede frie sygehusvalg gælder *enten* hele undersøgelses- og behandlingsforløb *eller* udvalgte dele af et undersøgelsesforløb.

Ønsker du at forhøre dig om dine muligheder for at blive undersøgt og behandlet på et privathospital, kan du henvende dig til ..... på telefon ..... Vi har telefontid dagligt fra kl. .... .

Patienter, som har fået en dato til kirurgisk behandling på et offentligt sygehus, kan vælge at blive behandlet på et privathospital, som har indgået aftale med Danske regioner, hvis det offentlige sygehus ændrer datoen for den kirurgiske behandling.

Vær opmærksom på, at der gælder særlige regler for transportgodtgørelse, hvis du vælger at blive behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg (se nedenfor)

#### **Transportgodtgørelse**

Som hovedregel sørger og betaler patienter selv for transport til og fra sygehuset.

Dog gælder, at hvis du skal transporteres liggende, hvis du er pensionist eller hvis du har mere end 50 km. til sygehuset, har du mulighed for at få arrangeret transport eller få udbetalt transportgodtgørelse.

Herudover er der mulighed for transport eller transportgodtgørelse i særlige situationer, hvis du af helbreds-mæssige årsager ikke kan benytte offentligt transportmiddel.

Transport skal altid ske med billigste forsvarlige transportmiddel.

#### Transportgodtgørelse ved frit – og udvidet frit sygehusvalg

Vælger du undersøgelse og behandling på et andet offentligt sygehus uden for Region Nordjylland efter reglerne om frit sygehusvalg, eller har du selv valgt at benytte dig af muligheden for undersøgelse og behandling på et privathospital, må du selv sørge for transport. Du kan få refunderet den del af udgiften, der svarer til hvad du ville have fået, hvis du havde valgt det nærmeste offentlige sygehus i Region Nordjylland.

Henvendelse om transport og transportgodtgørelse rettes til Kørselskontoret på ... Sygehus på tlf. .... på hverdage kl. ....

Nærmere oplysninger om patientrettigheder kan rettes til Regions Nordjyllands patientkontor på telefon 96351010 på hverdage fra 9-12. På patientkontoret vejledes i reglerne om adgang til behandling, vejledning i relation til ventetider, frit og udvidet frit sygehusvalg, samt om mulighederne for klage og erstatningsadgang i sundhedsvæsenet. Læs desuden mere herom på [www.patientrettigheder.rn.dk](http://www.patientrettigheder.rn.dk).

### **9.1 Genindførelse af udvidet frit sygehusvalg**

Konflikterne på sundhedsområdet i foråret 2008 medførte, med Folketingets ændring af Sundhedsloven, at det udvidede frie sygehusvalg blev suspenderet fra 7. november 2008 til og med 30. juni 2009.

Den 1. juli 2009 blev det udvidede frie sygehusvalg genindført. Lovgivningen var i sit indhold uændret i forholdt til tiden før suspensionen. Hvis en patient blev henvist til sygehusbehandling, skulle Region Nordjylland tilbyde denne behandling inden for en måned efter at henvisningen var modtaget. Hvis dette ikke kunne lade sig gøre, kunne

patienten muligvis henvises til et privat sygehus, såfremt et sådant havde indgået en aftale om den pågældende behandling.

I perioden op til genindførelsen af det udvidede frie sygehusvalg havde Patientkontoret udarbejdet udkast til kvitteringsbreve, som var tilpasset den genindførte lovgivning.

Derudover gav genindførelsen af det udvidede frie sygehusvalg Patientkontoret nogle travle uger i juli måned 2009. Alle de patienter som den 1. juli 2009 havde ventet og de, som kunne forvente at komme til at vente mere end én måned på behandling, havde nu igen mulighed for at blive omvisiteret til private aftalesygehuse efter reglerne om det udvidede frie sygehusvalg.

## **9.2 Udenlandsbehandling**

Bopælsregionen kan og skal i nogle tilfælde tilbyde patienter vederlagsfri sygehusbehandling i udlandet efter reglerne i Sundhedsloven og EU-retten. Reglerne og betingelserne for henvisning er præciseret i bekendtgørelse nr. 62 af 20. januar 2010 om ret til sygehusbehandling m.v.

Man kan forhåndsansøge om at få dækket behandling i andre EU- og EØS-lande, hvis man er henvist af en læge til sygehusbehandling her i landet, og bopælsregionen ikke kan tilbyde behandling rettidigt i forhold til patientens behandlingsbehov, eller regionen ikke kan tilbyde behandling indenfor normale ventetider. Reglerne gælder alene for samme eller tilsvarende behandling, som patienten ville være tilbudt her i landet.

Om en behandling er rettidig i forhold til patientens behandlingsbehov beror på en lægefaglig vurdering af patientens sygdomstilstand, den forventede udvikling og omfanget af eventuelle smerter og handicaps m.v.

Ansøgning om refusion af udgifter til sygehusbehandling i et andet EU- eller EØS-land skal rettes til bopælsregionen inden behandlingen påbegyndes.

En eventuel forhåndsansøgning skal indeholde følgende:

1. kopi af lægehenvielse til sygehusbehandling, lægeerklæring eller lignende,
2. Tilladelse til, at regionen kan indhente yderligere oplysninger om helbredsforhold m.v., som er nødvendige for vurdering af ansøgningen,

3. beskrivelse fra det udenlandske sygehus af den behandling, som ansøgningen omfatter,
4. pristilbud fra det udenlandske sygehus, og
5. dato for behandling på det udenlandske sygehus.

Bopælsregionen har pligt til at træffe afgørelse i sagen senest 2 uger efter modtagelsen af ansøgningen.

Som nævnt kan en patient også få betalt sin behandling på et sygehus i et andet EU- eller EØS-land eller Schweiz, hvis bopælsregionen ikke kan tilbyde behandling indenfor normale ventetider. Efter disse regler dækkes kun behandling, der er omfattet af det offentlige sygehustilbud i et andet EU- eller EØS-land.

Om en behandling kan tilbydes inden for normale ventetider beror på, hvad der er normale ventetid her i landet på de offentlige sygehuse for behandling af patientens sygdom.

Hvis man som patient ikke kan få rettidig behandling og derfor har ret til refusion af udgifter til behandling i udlandet, skal patienten selv betale behandlingen, hvorefter patienten kan få refunderet udgifterne med et beløb svarende til hvad samme eller tilsvarende behandling koster her i landet. Hvis udgifterne overstiger det behandlingen ville have kostet her i landet, skal patienten selv betale differencen.

Har man som patient ret til behandling i et andet EU- eller EØS-land, fordi bopælsregionen ikke kan tilbyde behandling inden for normale ventetider, skal patienten ikke selv lægge penge ud, men skal dog selv betale en eventuel egenandel, hvis dette gælder for det pågældende lands borgere.

Patienter som får refunderet udgift til sygehusbehandling eller betalt sygehusbehandling i et andet EU- eller EØS-land, skal selv afholde udgiften til transport. Opfylder patienten betingelserne for ret til befordring eller befordringsgodtgørelse her i landet, vil patienten kunne få godtgjort et beløb svarende til den udgift, som regionen ville have haft, hvis patienten var blevet behandlet på et sygehus i Danmark som regionen har henvist til efter sædvanlig visitationspraksis.

Patientkontoret har i 2009 haft en række henvendelser fra patienter som ønsker at få refunderet udgifter til sygehusbehandling i udlandet i henhold til ovennævnte regler.

Nedenfor følger et eksempel på en patient, der har haft kontakt til Patientkontoret i forbindelse med behandling i udlandet.

#### Case:

En ung pige var henvist til behandling på et dansk offentligt sygehus. Der var ventetid på ca. ét år, på den operation, som hun skulle have. Behandlende læges vurdering af den konkrete situation var, at denne pige skulle opereres inden for én måned, hvis det skulle være rettidigt. Patientkontoret undersøgte mulighederne for operation på danske offentlige sygehuse inden for en måned, men ingen kunne tilbyde operation med så kort varsel. På baggrund heraf ansøgte pigen om forhåndsgodkendelse til en operation på et tysk offentligt sygehus. Pigen fik en forhåndsgodkendelse og fik foretaget operationen i Tyskland.

### **9.3 Utilfredshed med patientforløb**

Patientkontoret bliver i et vist omfang kontaktet af patienter eller pårørende, der er utilfredse eller uforstående overfor planlægningen og forløbet af deres patientforløb.

Eksempelvis blev Patientkontoret i 2009 kontaktet af en patient, der var blevet henvist til en biopsi af sin prostata på mistanke om kræft. Forud for biopsien skulle der tages en blodprøve (PSA-tal), og hvis denne var forhøjet, skulle patienten visiteres til et kræftpakkeforløb med tid til biopsi i løbet af fem dage.

Imidlertid skete der det, at patienten – trods et markant forhøjet PSA-tal - først fik en tid til biopsi af prostata noget senere. Patientkontoret kontaktede det aktuelle sygehus og foranledigede en viderehenvielse og gjorde opmærksom på problemstillingen, så der kunne rettes op på det uhensigtsmæssige patientforløb fremadrettet.

Af statistikken fremgår det, at 115 opkald har omhandlet utilfredshed med patientforløb i forhold til 987 i 2008. De 987 henvendelser omhandlede utilfredshed med patientforløb samt utilfredshed med venteforløbet. I og med, at der er kommet ny registreringspraksis og nyt registreringssystem er der foretaget ændringer, hvad angår registreringer af utilfredshed med patientforløb. **Nu registreres udelukkende de henvendelser, der helt konkret handler om utilfredshed eller dårlige oplevelser med den rent logistiske planlægning af patientforløb på sygehuset.** Det kan f.eks. være uhensigtsmæssig lang ventetid i venteværelset, ventetid på svar på undersøgelser, manglende svar på undersøgelser osv. I disse tilfælde kan en sådan henvendelse ende ud med en såkaldt serviceklage, der sendes til enten sygehusledelse, afdelingsledelse eller til Region Nordjylland.

## 9.4 Befordring

Patientkontoret bliver til stadighed kontaktet af mange patienter, pårørende, kommuner osv. med spørgsmål om befordring og i mange tilfælde med ønske om at rekvirere en kørsel. Patientkontoret vejleder om fortolkning af befordringsreglerne, men kan ikke tage sig af den egentlige transportforpligtelse – det er Kørselskontoret på det pågældende sygehus, patienten skal have fat på.

Befordringsreglerne er komplekse og nedenfor er et uddrag af reglerne i bekendtgørelse nr. 867 om befordring eller befordringsgodtgørelse efter Sundhedsloven.

§ 10. Personer har ret til befordring med ambulance eller særligt indrettet sygekøretøj til og fra behandling, herunder undersøgelse, på sygehus m.v., hvis personens tilstand gør det nødvendigt.

§ 11. Personer har ret til befordring eller befordringsgodtgørelse til og fra behandling på sygehus m.v., hvis personen opfylder en af følgende betingelser:

- Personen modtager pension efter de sociale pensionslove.
- Afstanden til eller fra sygehuset m.v., hvor den nødvendige behandling kan finde sted efter Regionsrådets visitationskriterier, overstiger 50 km.
- Personens tilstand udelukker befordring med offentlige transportmidler, herunder bus, tog og færge, og personen i forbindelse med sygehusbehandling indkaldes til videre ambulat behandling, eller hjemsendes af sygehuset på weekendophold, kortere ferie eller lignende.

§ 12. Personer, der er henvist efter Regionsrådets visitationskriterier til behandling på et af bopælsregionens egne sygehuse eller samarbejdssygehuse m.v., eller til et sygehus med specialiserede funktioner (tidligere lands- eller landsdelssygehus), er berettiget til befordring eller befordringsgodtgørelse, når mindst en af betingelserne i § 11 er opfyldt

§ 13. Personer, der opfylder mindst en af betingelserne i § 11 og som vælger at anvende det frie sygehusvalg, det udvidede frie sygehusvalg, de udvidede rettigheder til undersøgelse og behandling i børne- og ungepsykiatrien eller den udvidede ret til behandling for psykisk syge voksne har ret til godtgørelse af deres befordringsudgifter som minimum svarende til befordringsudgiften til det behandlingssted, hvor behandlingen ville have fundet sted efter regionsrådets visitationskriterier.

Stk. 2. Retten til befordringsgodtgørelse efter stk. 1, jf. § 11, nr. 2, forudsætter, at afstanden til eller fra det sygehus m.v., som patienten har valgt, overstiger 50 km.

§ 14. Følgende personer, der forventes at opholde sig i en region i mere end 3 måneder, har samme ret til befordring eller befordringsgodtgørelse i forbindelse med behandling i sygehusvæsenet i opholdsregionen, som hvis de havde haft bopæl dér:

- Elever på kostskole eller efterskole.
- Personer, der er anbragt uden for hjemmet på døgninstitution, i plejefamilie eller godkendt opholdssted og lignende.
- Personer, der er værnepligtige på en kaserne.
- Personer, der er indsat i kriminalforsorgens fængsler.

- Personer, der er anbragt på psykiatrisk afdeling, har ophold i boform for personer med betydelig nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer, eller er anbragt i forvaring m.v. efter rettens eller Justitsministeriets bestemmelse.

### **9.5 Patientforsikring og Patientklagenævn**

Antallet af patienter, der kontakter Patientkontoret med ønske om vejledning i at søge erstatning ved Patientforsikringen eller klage til Patientklagenævnet er faldende. Det kan være et udtryk for, at patienter får deres behov for viden dækket ved samtale med personalet på sygehuset, ved søgning på internettet eller ved indhentelse af relevant materiale på sygehuset.

Når Patientkontoret vejleder om muligheden for at søge erstatning eller klage til Patientklagenævnet foretages ikke en vurdering af, hvorvidt erstatning eller medhold kan gives, da Patientkontoret ikke har beføjelse eller kompetence til at kunne gøre det. Det er udelukkende Patientforsikringen og Patientklagenævnet, der kan træffe disse afgørelser.

Patientkontoret kan tilbyde patienten hjælp til at udforme et erstatningskrav eller en faglig klage. Af nedenstående skema ses det, at 37 patienter har valgt at benytte sig af denne mulighed.

## **11. Hvad giver henvendelsen anledning til\***

	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Råd og vejledning	5769	5195
Kontakt til afdeling	1484	1547
Viderestilling til sygehus/sekter	-	815
Henvist til anden myndighed	1023	916
Tilsendt vejledning	136	97
Hjælp til at udforme klage	59	50
Videresendelse af klage	5	7

\*En henvendelse kan give anledning til flere handlinger

Patientkontorets primære opgave er telefonisk vejledning i forbindelse med patientrettigheder i sundhedsvæsenet til blandt andet patienter, pårørende, privat praktiserende sundhedspersoner, sygehuse og kommuner. Henvendelserne spænder bredt og giver oftest anledning til råd og vejledning i forbindelse med ventetider på behandling, frit

sygehusvalg samt det udvidede frie sygehusvalg. I forbindelse med råd og vejledning er der ofte en kontakt til den sygehusafdeling, hvortil patienten er henvist, for at få oplysninger, der er relevante i forhold til at blive omvisiteret.

Ovenstående skema viser endvidere, at Patientkontoret i stigende omfang viderestiller patienter til sygehuse/sektorer, og dette skal ses i forhold til de centrale visitationer, der er på hhv. Aalborg Sygehus, Ortopædkirurgi Nordjylland, Sygehus Thy-Mors og i Børne-Ungespsykiatrien. Det er mest hensigtsmæssigt, at patienten har den direkte kontakt til den centrale visitation, hvis patienten ønsker at blive omvisiteret. Der hvor Patientkontoret kan blive involveret i en omvisiteringsproces er f.eks. hvis der opstår problemer med viderehenvisningen eller fortolkningsproblemer.

## **12. Kommende udfordringer for det nordjyske Patientkontor**

2009 har budt på mange spændende arbejdsopgaver, og 2010 vil også byde på nye spændende udfordringer for Patientkontoret.

Patientkontoret får formentlig en vigtig rolle i forbindelse med det nye klagesystem, der forventes at træde i kraft 1. januar 2011.

Det nye klagesystem kommer til at bestå af:

- Patientombudet , hvortil alle klager kan sendes. Klagerne kan fortsat også sendes direkte til den myndighed, der skal behandle klagen. Patientombudet skal bl.a. varetage sagsbehandling af klager vedr. patientrettigheder og behandlingsforløb samt bearbejde de indberetninger, der kommer vedr. utilsigtede hændelser i regionerne.
- Sundhedsvæsenets Disciplinærnævn, der er en ny betegnelse for det nuværende Patientklagenævn
- Psykiatrisk Ankenævn, der skal behandle klage over afgørelser, der er truffet ved de regionale Psykiatriske Patientklagenævn. Denne funktion blev tidligere varetaget af Sundhedsvæsenets Patientklagenævn.

Inden Patientombudet behandler en, skal den der klager tilbydes en dialog med vedkommende region. Hvis patienten tager imod dette tilbud, sendes klagen til regionen, som tager kontakt til patienten. Senest fire ugers herefter meddeles Patientombudet udfaldet af dialogen. Klagen bortfalder, såfremt de spørgsmål, klagen vedrører, afklares i forbindelse med dialogen.

Baggrunden for det ændrede klagesystem er et ønske om en lettere klageadgang (alle klager kan sendes til Patientombudet) og flere klagemuligheder (klagemulighed over mangelfuld efterlevelse af patientrettigheder, behandlingsforløb og psykiatriske afgørelser).



### **Patientkontorets årsberetning 2009**

Udgivet af

Patientdialogkontoret

Telefontid hverdage 9-12

9635 1010

Patientkontor@rn.dk

Region Nordjylland

Niels Bohrs Vej 30

9220 Aalborg Øst

9635 1000

[www.rn.dk](http://www.rn.dk)

**Læs mere om Region Nordjylland på [www.rn.dk](http://www.rn.dk)**

