

PATIENTVEJLEDNINGENS ÅRSBERETNING 2024



REGION
SJÆLLAND



- vi er til for dig

Indhold

3	Indledning
4	Antal og typer af henvendelser
6	Emner der har påkaldt sig særlig opmærksomhed i 2024
6	Klage og erstatning
6	Nationalt kontaktpunkt – grænseoverskridende sundhedsydelser
8	Indkaldelsesbreve
10	Ventetid ved de praktiserende speciallæger
11	Psykiatrien
11	Øjenområdet
11	Demensudredning
13	Udvalgte aktiviteter i Patientvejledningen i 2024
13	Styrket rådgivning målrettet borgere med livstruende sygdomme
14	Datadrevet patientvejledning
14	Patientvejlederseminar

Indledning

Patientvejledernes opgaver er beskrevet i Sundhedslovens § 51, hvor det bl.a. fremgår, at Patientvejledningen skal yde uvildig vejledning ud fra gældende lovgivning og retningslinjer.

Med udgangspunkt i den enkelte borgers situation og med baggrund i patientens rettigheder gives vejledning om bl.a. ventetider, frit sygehusvalg, udvidet frit sygehusvalg, befordring samt adgang til at klage og søge erstatning.

I Region Sjælland er Patientvejledningen fysisk placeret i Regionshuset i Sorø og organisatorisk tilknyttet Sundhedsstrategisk Planlægning.

Patientvejledningen bestod i 2024 af seks medarbejdere i januar, fem medarbejdere i februar og efterfølgende fire medarbejdere resten af året. Alle medarbejdere i 2024 havde en sundhedsfaglig baggrund.

I Region Sjælland har patientvejlederne ikke adgang til sundhedsjournaler, men kan med borgerens samtykke gå i dialog med relevante parter for at skabe en større klarhed over borgerens forløb og muligheder.

I 2024 har der været 9295 henvendelser til Patientvejledningen. Udover henvendelser fra patienter og deres pårørende, som udgør langt den største del, modtager Patientvejledningen også henvendelser fra sundhedsprofessionelle, der har brug for hjælp til at få afklaret spørgsmål omkring patientrettigheder. Henvendelserne til Patientvejledningen opleves i stigende grad som komplekse, og kan derfor kræve en grundig undersøgelse af bl.a. lovgrundlaget for borgerens rettigheder.

Årsberetningen præsenterer på de følgende sider en oversigt over antal henvendelser og karakteristika i henvendelserne. Klage- og erstatningsområdet udgør en stor del af henvendelserne i Patientvejledningen og vil derfor blive udfoldet i Årsberetningen, tillige med andre emner der har påkaldt sig en særlig opmærksomhed i 2024. Udover den daglige vejledning har Patientvejledningen medvirket i en række andre aktiviteter, som afslutningsvist vil blive præsenteret i Årsberetningen.



Antal og typer af henvendelser

2024 har været et år hvor Patientvejledningen har forberedt sig mod en ny og mere ensartet registreringspraksis og overgang til ny database i 2025. Dette har i nogen grad påvirket de registrerede data i 2024, hvorfor data for 2024 ikke er direkte sammenlignelige med data fra foregående år.

Dette kapitel præsenterer antal henvendelser til Patientvejledningen i 2024 samt særlige karakteristika ved henvendelserne.

I 2024 er der registreret 9295 henvendelser til Patientvejledningen.

Tabel 1 viser, at det primært er borgere, men at der også er mange pårørende, der henvender sig.

Tabel 1: Fordeling af henvendelser til Patientvejledningen

	2021	2022	2023	2024
Patient	8266	7613	6941	6386
Pårørende	2890	2522	2210	1925
Sundhedsfagligt personale	859	492	308	533
Andre (fx kommuner)	989	622	649	451
Total	13004	11249	10108	9295

Kontakten til Patientvejledningen kan foregå telefonisk, skriftligt eller ved personligt fremmøde. Tabel 2 viser, at vejledningen overvejende foregår telefonisk. Patientvejledningen har telefonid på hverdage fra kl. 9-12 samt besvarer skriftlige henvendelser inden for 1-3 hverdage.

Tabel 2: Fordeling af kontakter til Patientvejledningen

	2021	2022	2023	2024
Telefonisk	10006	9135	8231	8183
Skriftligt	2996	2109	1696	920*
Personligt møde	2	5	7	3
Ikke oplyst			174	189
Total	13004	11249	10108	9295

* Der er ikke tale om et egentligt fald i de skriftlige henvendelser til Patientvejledningen i 2024, men derimod om en ensretning i registreringspraksis.

Tabel 3 nedenfor viser, hvad henvendelserne til patientvejlederne har omhandlet. Én henvendelse kan omhandle flere emner. Som det fremgår af tabellen, falder langt den største del af henvendelserne i kategorien: Patientforløb, udredning og behandling. Disse kategorier vedrører fx ventetider samt muligheden for frit sygehusvalg og udvidet frit sygehusvalg.

Tabel 3: Kategorisering af henvendelser til Patientvejledningen

	2021	2022	2023	2024
Klage og erstatning	2943	2397	3010	2411
Befordring	563	441	380	321
Sygesikring*	1424	1261	1311	1612
Danskeres ret til behandling i udlandet	134	98	174	146
Udlændinges ret til behandling i Danmark	143	121	102	96
Patientforløb, udredning og behandling	10372	9338	9924	10185
Kræftforløb	345	177	216	188
Det kommunale område og andet**	2.235	1.947	2222	980
Andre rettigheder	1.997	1.364	873	778

* Praktiserende læger og andre med overenskomst med sygesikringen.

** Den ændrede registreringspraksis medfører, at tal fra 2024 fremstår anderledes end tal fra de foregående år.

Emner der har påkaldt sig særlig opmærksomhed i 2024

Klage og erstatning

Måltrettet klage- og erstatningsvejledning er én af kerneopgaverne i Patientvejledningen og udgør en stor del af de samlede henvendelser. I 2024 udgjorde spørgsmål vedrørende klage og erstatning ca. 25 % af de samlede henvendelser, svarende til 2411 henvendelser.

Kendetegnet for henvendelserne er, at borgerne søger information om deres muligheder for at klage og søge erstatning på baggrund af sundhedsfaglig behandling, samt søger information om sagsgangen for en klage- og/eller erstatningssag.

Faktaboks: Klage typer og sagsgang

Klage typer og sagsgang

1. Klager over sundhedsfaglig behandling behandles af Styrelsen for patientklager og kan opdeles i
 - Forløbsklager kan bl.a. omhandle klager over sundhedsfaglig behandling, genoptræning samt information om og samtykke til behandling
 - Rettighedsklager er klager over manglende overholdelse af de patientrettigheder, der er beskrevet i sundhedsloven, fx retten til frit - og udvidet frit sygehusvalg
2. Serviceklager behandles af det enkelte sygehus. Serviceklager kan fx være klager over sundhedspersonalers optræden, arbejdets tilrettelæggelse, lokaleforhold, rengøringsstandarden, forplejningen eller lignende

Erstatning ydes til borgere (eller deres efterladte), som er påført en skade i forbindelse med undersøgelse eller behandling fortaget af sundhedspersonale på et dansk sygehus eller på vegne af dette.

Borgere, der ønsker at klage eller søge erstatning, har ofte et overvejende negativt indtryk af sundhedsvæsenet, samt finder at klage- og erstatningssystemet opleves vanskeligt at navigere i. Patientvejledningen yder uvildig vejledning og hjælper alene borgerne med at afklare typen af klage samt bistår med hjælp til at finde det rette skema. Ligeledes hjælper patientvejlederne med at afklare, hvortil en klage- og/eller erstatningssag skal sendes. Patientvejlederne tilbyder også at være pennefører for borgeren, hvis det efterspørges.

Patientvejledningen erfarer, at borgere kan have svært ved at forstå, at det er to forskellige instanser der skal gennemgå samme sag, og at de undres over, hvorfor medhold i en klage ikke automatisk udløser en erstatning.

Nationalt kontaktpunkt – grænseoverskridende sundhedsydelser

En anden kerneopgave i Patientvejledningen er at vejlede om regelsæt efter både EU-for-

ordningen og patientmobilitetsdirektivet. Patientvejledningen er en del af de fem regionale kontaktpunkter i Danmark, der tilsammen udgør det nationale kontaktpunkt for grænseoverskridende sundhedsydelser.

Reglerne for behandling i udlandet, både planlagt og akut, kan være komplicerede. Patientvejledningen vejleder borgere om patientrettighederne i forbindelse med bl.a.

- Ferie og korte ophold i EU eller EØS-lande
- Køb af behandling i EU eller EØS-lande
- Danske pensionister bosiddende i udlandet

Der har i 2024 været 242 henvendelser omhandlende grænseoverskridende sundhedsydelser.

Sekretariatet for Behandling Udland i Sundhedsstrategisk Planlægning, varetager de henvendelser fra regionens sygehuse, som der vedrører fx afregning i forbindelse med behandling af udenlandske borgere, der har modtaget behandling i Danmark.

Ferie og korte ophold i EU eller EØS-lande

Det blå EU-sygesikringskort kan dække udgifter til nødvendig behandling, når borgere er på ferie eller korte ophold i et andet EU/EØS-land samt i Schweiz og Storbritannien. Når borgeren kan fremvise et gyldigt EU-sygesikringskort, har borgeren ret til behandling på lige vilkår med borgere der er offentlig sygesikrede i det pågældende land. Der kan dog være tilfælde, hvor borgeren selv skal lægge ud for behandlingen eller dele af behandlingen. Der kan efterfølgende søges refusion enten hos Styrelsen for Patientsikkerhed eller hos regionen, afhængig af hvad udlægget omhandler. I enkelte lande er der brugerbetaling, som ikke er dækket af det blå EU-sygesikringskort. Borgeren vejledes i, at selvom det blå kort er fremvist, kan der være en egenbetaling. Det gælder fx i Sverige, hvor der er en såkaldt ”vårdaavgift” eller ”egenavgift” samt i Tyskland kaldet ”zuzahlung”. Der kan ikke søges refusion for egenbetalingen, som er en udgift som afholdes af borgeren selv.

Der gælder særlige regler ved midlertidigt ophold i de nordiske lande som følge af Nordisk Konvention om social sikring. Her har borgeren også mulighed for at få dækket udgifter til hjemtransport, hvilket ikke er gældende ved ophold i andre EU/EØS-lande.

Henvendelserne til Patientvejledningen vedrører ofte spørgsmål omkring en opkrævning, som borgeren har modtaget efter en behandling på en ferie. Borgerne vejledes til at kontakte det pågældende behandlingssted med henblik på at afklare årsagen til opkrævningen. Opkrævningen kan eventuelt skyldes, at det blå EU-sygesikringskort ikke blev dokumenteret fremvist. Hvis borgeren har en rejseforsikring, kan borgeren også forsøge at tage kontakt dertil.

Køb af behandling i EU eller EØS-lande

Patientvejledningen yder vejledning til borgere, der ønsker behandling i udlandet, oftest i et andet EU/EØS-land. Hvis en borger ønsker at søge planlagt sygehusbehandling i et andet EU/EØS-land, vil borgeren oftest selv skulle betale for behandlingen. Borgeren kan efterfølgende søge om tilskud til behandlingen, svarende til hvad behandlingen koster på et sygehus i Danmark. I nogle tilfælde kræver det, at borgeren forinden har søgt sin region om en forhåndsgodkendelse.

Ønsket om behandling i udlandet kan b.la. være på grund af lange ventetider i Danmark, eller fordi borgeren har en tilknytning til det land, hvor borgeren søger behandlingen.

Borgere der ønsker det, kan også søge behandling hos en praktiserende læge eller speciallæge samt tandlæge m.m. i et andet EU/EØS-land. Borgeren kan efterfølgende søge refusion for ydelsen i regionen og kan som udgangspunkt få dækket udgifterne svarende til tilskuddet i Danmark.

Danske pensionister bosiddende i udlandet

Når borgere modtager offentlig pension fra Danmark og flytter til et andet EU/EØS-land, kan borgeren søge optagelse i det pågældende lands sygesikring. Det vil i så fald være Danmark, der afholder udgiften hertil via det blå EU-sygesikringskort.

Danske pensionister, der er bosiddende i udlandet, søger vejledning i Patientvejledningen om hvordan de er dækket, hvis de ønsker at søge planlagt behandling i Danmark. Henvendelserne vedrører også spørgsmål i forbindelse med ferie og korte ophold i Danmark samt hvordan borgeren er dækket ved nødvendig behandling. Reglerne kan være forskellige alt efter vedkommendes bopælsland.

Der er få henvendelser fra borgere eller pårørende til borgere, der har valgt at bosætte sig udenfor EU/EØS, som vil flytte tilbage for at få behandling. I disse tilfælde er borgeren selv underlagt at afsøge muligheder for behandling og hjemtransport.

Kilde: Det blå EU-sygesikringskort | Styrelsen for Patientsikkerhed.

Indkaldelsesbreve

Endnu en kerneopgave i Patientvejledningen er at guide borgere, som henvender sig med udfordringer eller spørgsmål til den indkaldelse de har modtaget fra regionen. For nogen borgere er indkaldelsesbrevet det første møde med sundhedsvæsenet og flere begreber og formuleringer kan være nye. Sundhedsloven fastsætter hvilke informationer, der som minimum skal indgå i indkaldelsesbrevet.

§ 90. Regionsrådet skal, senest 8 hverdage efter at et af rådets sygehuse har modtaget henvisning af en patient eller har udredt en patient, jf. § 82 b, oplyse patienten

1. om dato og sted for undersøgelse eller behandling,
2. om patienten kan tilbydes diagnostisk undersøgelse, jf. § 82 a, udredning, jf. § 82 b, eller behandling efter reglerne i § 87, stk. 1 og 2, inden for den gældende frist,
3. om retten til at vælge sygehus efter §§ 86 og 87,
4. om ventetiden på behandling ved regionens egne og andre regioners sygehuse samt ved de i § 79, stk. 2, nævnte private specialsygehuse m.fl.,
5. om, at patienten ved henvendelse til sygehuset kan få oplyst antal behandlinger, der foretages på de i nr. 4 nævnte sygehuse, og
6. om, at sygehuset tilbyder at henvise patienten til et andet sygehus efter §§ 86 og 87.

Stk. 2. Regionsrådet skal senest 8 hverdage efter ændring af dato for kirurgisk behandling på et regionalt sygehus oplyse patienten om retten til at vælge sygehus efter § 87, stk. 3.

Stk. 3. Indenrigs- og sundhedsministeren kan fastsætte nærmere regler om regionsrådenes oplysningspligt

Sundhedsloven (retsinformation.dk)

Patientvejledningen modtager henvendelser fra borgere, der har spørgsmål til oplysningerne i deres indkaldelsesbrev. Her hjælper Patientvejledningen med genlæsning og begrebsafklaring af teksten i indkaldelsesbrevet, så borgerne betrygges i deres forløb og vejledes om deres muligheder.

Borgerne henvender sig også med spørgsmål til deres patientrettigheder, når de er givet en tid flere år ude i fremtiden. Oftest indeholder indkaldelsesbrevet oplysningerne om deres patientrettigheder i de tilfælde, hvor regionen ikke kan overholde udrednings- eller behandlingsretten. Hvis borgerne modtager et indkaldelsesbrev uden beskrivelse af deres rettigheder, vejledes de til at kontakte den indkaldende afdeling for at blive orienteret om deres rettigheder.

I enkelte tilfælde har henvendelserne om manglende oplysninger i indkaldelsesbrevet givet anledning til dialog med de konkrete afdelinger. I de tilfælde hvor der er tale om et større omfang af mere generelle udfordringer, er disse videregivet til ledelsen i Sundhedsstrategisk Planlægning, jævnfør Patientvejledningens forpligtigelse til at viderebringe relevante informationer, med henblik på udvikling af regionens sundhedsvæsen og overholdelse af gældende patientrettigheder.

Ventetid ved de praktiserende speciallæger

En stor andel af henvendelserne til Patientvejledningen omhandler ventetid. I 2024 er der registreret 3092 henvendelser på ventetid, svarende til 33 % af de samlede henvendelser i Patientvejledningen. Henvendelserne vedrører spørgsmål til borgernes rettigheder i forbindelse med udredning og behandling.

Indenfor nogle specialer og behandlingsformer er der lange ventetider på både udredning og behandling. I 2024 har Patientvejledningen særligt modtaget henvendelser relateret til lange ventetider hos de praktiserende speciallæger i regionen

Faktaboks om praktiserende speciallæger

- Formålet med de praktiserende speciallæger er at sikre at borgere har let og lige adgang til specialiseret behandling
- Der er speciallæger inden for 17 forskellige specialer
- Ved henvisning til en praktiserende speciallæge gælder udrednings- eller behandlingsretten ikke
- Borgeren kan ved henvisning til speciallæge frit vælge hvor i landet de ønsker at benytte en speciallæge
- Der kræves ikke henvisning til praktiserende øjenlæger og øre-, næse- halslæger

Der opleves generelt ventetid hos flere af de praktiserende speciallæger i regionen, men særligt for 2024 har henvendelserne til Patientvejledningen relateret sig til de lange ventetider hos de praktiserende psykiatere.

Der har igennem en årrække været meget lange ventetider til de praktiserende psykiatere – både for børn og unge samt voksne. I Region Sjælland er ventetiden mellem 40 og 120 uger. I 2024 ventede ikke akutte patienter 70 uger på en aftale hos en praktiserende psykiater. Problematikken er landsdækkende, hvilket begrænser alternativerne for borgerne.

Udrednings- og behandlingsretten gælder ikke henvisninger til de praktiserende speciallæger. Det overrasker ofte mange borgere, og nogle ønsker at blive henvist til et sygehus i stedet, når de erfarer at ventetidsgarantien ikke er gældende for praksisområdet. Det er den henvisende læge der vurderer, om henvisningen skal til sygehus eller praktiserende speciallæge.

Borgerne vejledes i, at de kan benytte sundhed.dk til at fremsøge praktiserende speciallæger i alle regioner, hvor ventetiderne hos den enkelte også fremgår. I de tilfælde hvor en borger ikke selv kan finde disse oplysninger, fremsender patientvejlederne oplysninger digitalt eller de viderebringes mundtligt.

Psykiatrien

Børne- og ungdomspsykiatrien

I børne-ungdomspsykiatrien opleves ligeledes store udfordringer med ventetid. Dette gør sig gældende på både sygehus - og praksisområdet, hvor presset på området gennem de seneste år er steget. Der er via Danske Regioner indgået aftaler med private udbydere.

Patientvejledningen oplever, at det ofte er frustrerede og bekymrede forældre, der tager kontakt vedrørende ventetid på udredning i børne- og ungdomspsykiatrien. Forældrene vejledes om at kontakte indkaldende afdeling for at få oplyst, hvilke muligheder der kan være for hurtig udredning og for at benytte sig af udvidet frit sygehusvalg.

Patientvejledningen har modtaget flere henvendelser om, at der indenfor børne- og ungdomspsykiatrien ikke har været overholdt den lovbestemte oplysningspligt vedrørende indkaldelsesbreve. Dette er videregivet som ledelsesinformation til ledelsen i Sundhedsstrategisk Planlægning, der har haft den videre dialog med Psykiatrilæden.

Øjenområdet

Der har i 2024 været 391 henvendelser til Patientvejledningen omhandlende borgere visiteret til behandling i øjnene, specielt for grå stær.

Henvendelserne har bl.a. omhandlet aflysning af planlagte operationer, hvor borgere har været i tvivl om deres patientrettigheder. Det har også været henvendelser fra borgere, der har haft svært ved at forstå informationerne i deres indkaldelsesbreve, hvordan den enkelte kan benytte sig af udvidet frit sygehusvalg, når der er lang ventetid på det offentlige sygehus. I disse tilfælde vejledes borgeren om, hvordan de finder frem til aftaler på udvidet frit sygehusvalg og hvordan processen er videre derfra.

De borgere, der ikke har ret til udvidet frit sygehusvalg på baggrund af en sundhedsfaglig vurdering, har fortsat ret til frit sygehusvalg. I den forbindelse har Patientvejledningen erfaret, at borgere der forsøger at benytte frit sygehusvalg i anden region, i forbindelse med øjenbehandling, indimellem vender tilbage og fortæller, at de er blevet afvist. Disse henvendelser er blevet monitoreret, specifikt på afvisning af frit sygehusvalg og er videregivet som ledelsesinformation.

Der har i 2024 været udfordringer med de fysiske rammer på Øjenafdelingen på Næstved Sygehus, hvilket gav anledning til henvendelser til Patientvejledningen, da borgerne oplevede aflysninger, omplacering af mødested og lange ventetider. På baggrund af disse henvendelser, har der været dialog med ledelsen på øjenområdet.

Demensudredning

Demensudredning er forsat et område, hvor der i 2024 har været lang ventetid for borgerne i

Region Sjælland. Borgerne kan ikke gøre brug af private udbydere samt udvidet frit sygehusvalg, da der ikke er aftaler inden for demensudredning. Hvis borgeren og de pårørende ønsker en hurtigere udredning, kan de afdække muligheden for frit sygehusvalg.

Patientvejledningen informerer borgeren eller den pårørende om rettigheden for frit sygehusvalg samt hvilke opmærksomhedspunkter der er, når borgeren ønsker at gøre brug af denne rettighed. Der informeres om, at borgeren kan blive afvist på baggrund af manglende kapacitet og at borgeren ikke er berettiget til at modtage tilskud til kørsel, når borgeren gør brug af frit sygehusvalg.

Patientvejledningen oplever, at nogle borgere og pårørende, som har forsøgt at gøre brug af frit sygehusvalg, er blevet afvist grundet kapacitetsudfordringer. Dette til trods for, at der på mit-sygehusvalg.dk ses stor variation i ventetiderne. Denne problematik har Patientvejledningen videregivet som ledelsesinformation til Sundhedsstrategisk Planlægning.

Udvalgte aktiviteter i Patientvejledningen i 2024

Styrket rådgivning målrettet borgere med livstruende sygdomme

Der har i 2023-2024 været iværksat en række politiske initiativer, som bl.a. har haft til formål at styrke patientvejledningen målrettet borgere med livstruende sygdomme. Med Sundhedspakken fra maj 2023 blev det bl.a. besluttet at oprette en styrket rådgivning, der skal bygge ovenpå de eksisterende regionale patientvejledninger.

Faktaboks

Maksimale ventetider

Patienter med kræft og visse hjertesygdomme har nogle helt særlige rettigheder i form af reglerne om maksimale ventetider, der skal sikre hurtig udredning og behandling til disse patienter.

De maksimale ventetider dækker over undersøgelse, behandling og efterbehandling. Regionen har handlepligt, hvis ikke de maksimale ventetider kan overholdes.

Patientvejledningen i Region Sjælland har på baggrund af indsatsen ikke foretaget organisatoriske ændringer, da indsatsen kan implementeres inden for de eksisterende rammer i Patientvejledningen.

I 2024 har Patientvejledningen modtaget 188 henvendelser, som omhandler maksimale ventetider. Samlet udgør henvendelser om maksimale ventetider en mindre andel af det samlede antal henvendelser til Patientvejledningen. Dette billede er tilsvarende i de øvrige regioner.

Der er i indsatsen også initiativer, som skal øge synligheden vedrørende reglerne om de maksimale ventetider, understøtte et kompetenceløft til klinikere og patientvejledere og endeligt bidrage til et styrket samarbejde både på tværs i organisationen og mellem regionerne.

I 2024 har Patientvejledningen, i tæt samarbejde med kollegaer i Sundhedsstrategisk Planlægning, iværksat en række initiativer, som skal medvirke til at realisere implementeringen af initiativerne i indsatsen, herunder

- Opdatering af hjemmesiden vedrørende maksimale ventetider. Maksimale ventetider - Region Sjælland - Vi er til for dig
- Udarbejdelse af postkort til sygehusene, psykiatrien, almen praksis og speciallæge praksis, med information til patienter og pårørende om maksimale ventetider.
- Tekst til informationskærme og plakater til sygehusene, psykiatrien, almen praksis og speciallæge praksis.

- Revidering af indkaldelsesbreve og rettighedsbilag - til når de maksimale ventetider ikke kan overholdes.
- Opdatering af D4 vejledning vedrørende maksimale ventetider.
- Udarbejdelse af undervisningsmateriale om de maksimale ventetider til undervisning i 2025 til klinikere, patientvejledere, registreringskonsulenter og lægesekretærer.

Endeligt er der etableret et Tværregionalt Forum for patientvejledere, hvor der er fokus på vidensdeling og dialog om fortolkninger af tvivlsspørgsmål til den gældende vejledning omhandlende maksimale ventetider.

Datadrevet patientvejledning

Patientvejledningen har gennem 2024 i samarbejde med Koncern Digitalisering, arbejdet på en ny database, der skal anvendes til registrering af henvendelser til Patientvejledningen samt understøtte videreudviklingen af en datadrevet Patientvejledning i Region Sjælland.

Den nye database er opbygget med henblik på at smidiggøre og ensarte registreringen af henvendelserne og samtidig understøtte et mere nuanceret billede af karakteristika ved henvendelserne.

Målet er, at registreringen kan

- generere valide data
- give indblik i tendenser på sundhedsområdet
- generere ledelsesinformation, som kan danne baggrund for forbedringer til gavn for borgerne
- levere data og statistik til årsrapporten

Den nye database tages i anvendelse pr. 1. januar 2025.

Patientvejlederseminar

Patientvejledningen var i 2024 værter ved det årlige Patientvejlederseminar. Seminaret blev afviklet over to dage i Roskilde med deltagelse af patientvejledere og ledere fra alle landets fem regioner.

Temaet for årets seminar var Mødet med borgeren ud fra forskellige perspektiver. Patientvejledningens opgaver er klart defineret i Sundhedsloven, men hvad der er mindre defineret, er de perspektiver og dilemmaer der åbnes op for i selve dialogen med borgeren. På seminaret var der bl.a. et oplæg fra en af Region Sjællands sygehuspræster, som talte om oplevelsen af omsorgstræthed, som en konsekvens af funktionen. Der var også et spændende oplæg om forskning i ulighed i sundhed, samt et kort indblik i fremtidens patienter og de udfordringer det kan give sundhedsvæsenet.

Foruden et stort fagligt udbytte var det gavnligt at samles på tværs af regionerne, hvor der også blev tid til videndeling og sparring.

PATIENTVEJLEDNINGENS ÅRSBERETNING 2024