

Årsberetning 2020

PATIENTVEJLEDNINGEN



REGION
SJÆLLAND



- vi er til for dig

INDLEDNING

Patientvejlederne vejleder og rådgiver patienter, pårørende og borgere samt i et vist omfang sundhedspersonale. Rådgivningen spænder vidt indenfor sundhedsvæsnets ydelser. Det er et selvstændigt formål, at patientvejlederne bidrager til, at der sker en afklaring af eventuelle misforståelser mellem patienter og sundhedspersoner i forbindelse med behandling. Henvendelserne er ofte præget af, at der kan være stor kompleksitet i et patientforløb.

Patientvejledningen rådgiver og vejleder bl.a. om:

- Frit og udvidet frit sygehusvalg
- Klage- og erstatningsmuligheder
- Ventetider – herunder maksimale ventetider for kræftbehandling og visse hjertesygdomme
- Aktindsigt og videregivelse af helbredsoplysninger
- Mulighed for at søge behandling i udlandet
- Mulighed for at blive behandlet i Danmark
- Patientrettigheder

Patientvejledningens hovedopgaver er beskrevet i Sundhedsloven (§51 stk. 1 og 6) samt i Bekendtgørelse om de regionale patientkontorers opgaver og funktioner.

Om årsberetningen for 2020

I begyndelsen af 2020 blev Danmark ramt af COVID-19-pandemien. Dette har præget henvendelserne i Patientvejledningen. Fra starten af nedlukningsperioderne oplevede Patientvejlederne, i lighed med praktiserende læger og øvrige i sundhedsvæsenet, færre henvendelser. En tendens, der fortsatte hele året.

Tidligere årsberetninger har indeholdt patienthistorier, der har skitseret aktuelle problemstillinger, som regionen har skabt læring ud fra. Denne årsberetning indeholder ikke patienthistorier grundet de ændrede vilkår, der har været for patienterne som et resultat af COVID-19.

Årsberetningen 2020 er et udpluk af Patientvejledningens arbejdsopgaver og funktioner, der sætter målrettet fokus på komplekse områder i sundhedsvæsenet. Henvendelserne der indgår i årsrapporten 2020 er inddraget, da disse har givet anledning til udfordringer i spændingsfeltet mellem lovgivning og praksis i sundhedsvæsenet.

I de tilfælde, hvor Patientvejledningen har oplevet et mønster i henvendelserne, og som har knyttet sig til en specifik afdeling, virksomhedsområde mv., blev ledelsen i Sundhedsstrategisk Planlægning underrettet. Situationer, der blev vurderet at udgøre en risiko for patienter, indgik i regionens patientsikkerhedsarbejde.

HENVENDELSER OG HENVENDELSESÅRSAGER I 2020

Tabel 1 viser en oversigt over, hvem der benytter Patientvejledningen, og tabel 2 præsenterer de forskellige henvendelsestyper. Begge dele fordelt over de seneste tre år.

Tabel 1 Henvendelsesgrupper	2018	2019	2020
Patient	9.527	9.435	6.676
Pårørende	3.237	3.189	2.389
Sundhedsfagligt personale ¹	1.367	1.149	799
Andre ²	636	694	760

Tabel 2 Henvendelsestyper	2018	2019	2020
Telefonisk	11.898	11.807	8.319
Skriftligt	2.659	2.636	2.297
Fremmøde ³	24	32	8
Uspecifikt ⁴	186	0	

Tabel 3 viser henvendelsesårsager fordelt på år. Én henvendelse kan omhandle flere problemstillinger; alle fremførte problemstillinger registreres på den samme konkrete henvendelse.

Som det fremgår af tallene, har antallet af henvendelser til Patientvejledningen været færre i 2020 under nedlukningen af aktivitet i sundhedsvæsenet.

Antallet af henvendelser vedrørende klager synes dog relativt ens med de forrige år.

Tabel 3 Henvendelsesårsager	2018	2019	2020
Klage og erstatning	2.893	3.328	2.727
Rettigheder	2.856	2.079	1.984
Befordring	762	617	480
Sygesikring	1.402	1.422	1.253
Danskere/ udlændinges ret til behandling	237/221	219/159	143/203
Ret til hurtig udredning & behandling	12.012	9.706	6.620
Kræftforløb	450	411	268
Øvrige/diverse ⁵	1.123	1.272	1.297

¹ Inkl. sundhedsfagligt personale i stat, region og kommune samt i private virksomheder

² Fx sagsbehandlere/andet personale i statslige myndigheder, politi, fængselsvæsen, patientforeninger, private forsikringsselskaber, faglige sammenslutninger, politikere mv.

³ Aftalt møde med patientvejleder eller spontant fremmøde i receptionen

⁴ Henvendelser, der ikke er kategoriseret

⁵ Henvendelser vedr. problemstillinger, der relaterer sig til andre systemer, fx det kommunale system eller til økonomiafdeling eller lign.

ÅRET 2020 – ET ANDERLEDES ÅR I PATIENTVEJLEDNINGEN

Patientvejledningen udarbejdede i 2020 en perioderapport til Udvalget for Sygehusenes Behandlingstilbud. Perioderapporten beskrev aktuelle emner og gengav konkrete patienthistorier. Formålet var:

- At formidle et løbende og mere aktuelt billede af de udfordringer, som patienterne oplevede.
- At formidle de erfaringer, der blev opsamlet i Patientvejledningen.
- At styrke regionens muligheder for at handle på dem.

Verden blev ramt af COVID-19 i begyndelsen af 2020, hvorefter sundhedsvæsenet hurtigt skulle omstille sig til at varetage behandling af et hastigt stigende antal indlagte COVID-19 patienter. På den baggrund blev patienternes ret til hurtig udredning og behandling indenfor 30 dage suspenderet i foråret 2020.

Patientrettighederne blev genindført den 1. september 2020 for de psykiatriske patienter, mens suspenderingen for de somatiske patienter blev forlænget frem til den 1. marts 2021.

Konsekvensen har været, at et stort antal patienter har fået aflyst planlagte ambulante undersøgelser og kontroller, ligesom planlagte operationer blev aflyst og udskudt på ubestemt tid.

Sundhedsstyrelsen beskrev i deres rammepapir, hvorledes sygehusvæsenet skulle prioritere:

"Samlet set vil det være fornuftigt at prioritere således, at patienter med sygdomme, hvor der ikke er behov for behandling af akutte og livstruende tilstande, eller tilstande hvor forsinket behandling medfører risiko for tab af førlighed, og hvor det er fagligt forsvarligt at udskyde behandlingen, er de patienter, der får deres behandlinger udskudt ved behov for aktivitetsændringer".

Henvendelserne i 2020 omhandlede:

- Patienter der oplevede, at ikke alle relevante medarbejdere på sygehuse og hos praktiserende læger benyttede værnemidler.
- Pårørende, der var uforstående overfor, at de ikke måtte besøge kritisk syge familiemedlemmer på sygehusene under første nedlukning.
- Spørgsmål vedr. aflyste, planlagte undersøgelser, kontroller og operationer. Nogle patienter var meget forstående over for den aktuelle situation, mens andre udviste mindre forståelse for at skulle vente. Flere oplevede forværring i tilstanden siden henvisningen blev sendt, eller de var i risiko for at blive afskediget grundet mange sygedage. Disse patienter måtte Patientvejledningen bede om at konsultere egen læge igen, for at kvalificere henvisningen yderligere – eller få en vurdering af, om der var behov for akut undersøgelse/behandling på sygehus.
- Lang ventetid til radiologiske undersøgelser, hvor patienter således ikke kunne få afklaret graden af sygdom – og dermed ikke få afklaret, om de kunne tåle at vente på efterfølgende behandling.

Patientvejlederne stillede sig undrende overfor, hvorfor især radiologiske undersøgelser, der havde karakter af udredning, ikke blev viderehenvist til Partnerskabsaftalen med Aleris-Hamlet, tilknytningsaftalerne med andre private sygehuse eller Garantiklinikken mv.

- Spørgsmål til klage og erstatning, samt problemer med udredning og behandlingsforløb.
- Patientforløb, der involverede flere afdelinger grundet flere sygdomme hos patienten, og hvor patienterne efterspurgte koordinering.
Patienterne oplevede, at de selv skulle være tovholdere, og videregive oplysninger til de afdelinger, der var involverede i deres forløb. Bekymringerne var store for at videregive forkerte eller mangelfulde oplysninger. Patienter og pårørende efterspurgte, at en afdeling eller en patientansvarlig læge havde ansvaret for deres forløb, herunder at samle information fra andre specialer og koordinere forløbet på vegne af patienten.
- Der været et markant fald i henvendelser om kræftforløb, som det også fremgår af tabel 3. Dette kan ses at afspejle det fald i henvisninger som praktiserende læger og sygehuse har observeret under coronapandemien.
- Patientvejledningen har ikke observeret ændringer, som f.eks. forlængede ventetider på udredning og behandling. Henvendelserne har hovedsageligt drejet sig om mangelfuld koordinering og mangel på eller ukendskab til patientansvarlig læge.
- Henvendelser fra bekymrede patienter om / i hjerteforløb.
Det drejede sig både om forlængede ventetider på undersøgelser/diagnoser og behandling – samt ikke mindst udsættelse af deres kontroltider.

For at sikre, at der som følge af de mange aflyste behandlinger ikke blev opbygget en ”stor pukkel” af ventende patienter, blev der igangsat flere initiativer. Senest blev der på syghusmødet den 15. december 2020 udarbejdet en retningslinje for brug af privathospitalerne til og med 1. kvartal i 2021. Her blev det besluttet, at Aleris-Hamlet stadig skulle anvendes i det omfang, de havde ledig kapacitet. Det samme gjaldt Garantiklinikken og tilknytningsaftalerne.

Baseret på de henvendelser Patientvejledningen modtog, blev det konstateret, at ikke alle specialeopdelte fællesvisitationer var bekendt med de retningslinjer, der var blevet udmeldt fra Regionsrådet. Ved henvendelse til flere af fællesvisitationerne – så sent som i december 2020, blev det klart, at flere medarbejdere ikke havde kendskab til retningslinjerne.

I enkelte fællesvisitationer og ambulatorier var det tillige Patientvejledernes erfaring, at der ikke skete en lægefaglig visitation. Visitationen blev i stedet varetaget af en anden sundhedsfaglig person eller en lægesekretær. Dette gav anledning til bekymring, især når det drejede sig om diagnostiske undersøgelser, hvor ventetiden for nogle patienter var op til 1/2 år.

Ventetiden blev oplevet forskellig på tværs af specialerne, idet de forskellige specialer har været påvirket forskelligt under Covid-19-pandemien.

Høreapparater

Høreapparatområdet har også i 2020 været et tema, der har vægtet i Patientvejledningen. Omend ventetiderne er for nedadgående, oplever patienterne dem som lange. Det gælder især for dem, som for en tid må undvære apparater, fordi der kan være flere måneders slip mellem udløb af reparationsgarantien til genudlevering af nye apparater efter 4 år.

I slutningen af 2020 opstod en ny problemstilling, som vedrørte det offentlige tilskud til køb i private høreklinikker. Tidligere havde audiologisk afdeling ikke skelnet til graden af høretab ved bevilling af tilskuddet. Nu var man imidlertid blevet opmærksom på, at der ikke kunne bevilliges tilskud til kompliceret eller svært høretab. Disse borgere skal i stedet behandles på offentlige audiologiske afdelinger.

Jf. Sundhedsloven:

§ 73 a. Regionsrådet tilbyder høreapparatbehandling efter henvisning fra en speciallæge i øre-, næse- og halssygdomme foretaget i overensstemmelse med visitationsretningslinjer fastsat i medfør af § 73 b, stk. 1.
Stk. 2 Regionsrådet yder tilskud til høreapparatbehandling hos godkendte private leverandører af høreapparatbehandling til patienter over 18 år med ukompliceret eller ikke svært høretab.

Denne ændring betød, at patienter, der tidligere havde fået tilskuddet - nogle gennem flere 4-års perioder - som havde kalenderplanlagt ansøgningen (hvert 4. år), fik afslag. Patienterne blev i stedet bedt om at gå til en ørelæge og få en henvisning til audiologisk afdeling.

Patientvejledningen har efterfølgende været inddraget i en tværfaglig gruppe, som skulle forsøge at finde gode løsninger på denne problematik.

AFSLUTTENDE BEMÆRKNINGER

Årsberetningen 2020 er et udpluk af Patientvejledningens arbejdsopgaver og funktioner, der sætter målrettet fokus på komplicerede og svært løsbare områder.

Henvendelserne til Patientvejledningen har en stigende kompleksitetsgrad, hvorfor løsningen af den enkelte henvendelse oftere får et betydeligt større omfang, idet den giver anledning til omfattende korrespondance og sparring med klinisk personale samt ledelser.

Patientvejledningen varetager også opgaver indenfor:

- Samrådssager vedrørende senabort; funktionen varetages nu således, at en patientvejleder tager 50% af samtalerne ved anmodning om svangerskabsafbrydelse på social indikation.
- Deltagelse i nationale arbejdsgrupper og udvalg:
 - Kontaktudvalg om patientmobilitetsdirektivet, Styrelsen for Patientklager
 - Kontaktforum, Styrelsen for Patientklager
 - Erfagruppe om det udvidede frie sygehusvalg - Danske Regioner.
 - Single Digital Gateway i regi af EU-kommissionen – omhandler registrering af grænseoverskridende sundhedsydelser og brugerfeedback
- Deltagelse i internt nationale arbejdsgrupper og udvalg:
 - Møde med Patientsikkerhedsenheden, Region Sjælland
 - Ugentlige møder med jurist (ikke afholdt under nedlukning)
- Undervisning:
 - Undervisning på sundhedskommunomuddannelsen
 - Patientforeninger (ikke varetaget under nedlukningen)