

# ÅRSBERETNING PATIENTVEJLEDNINGEN 2023



REGION  
SJÆLLAND



*- vi er til for dig*

# Indhold

- 3 Indledning
- 4 Antal og typer af henvendelser
- 5 Emner der har påkaldt sig opmærksomhed i 2023
- 5 Klage og erstatning
- 6 Indkaldelsesbreve
- 8 Ventetid
- 9 Det udvidede frie sygehusvalg

# 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. Ud fra den enkelte borgers situation og med baggrund i patientens rettigheder gives vejledning om bl.a. ventetider, frit sygehusvalg, udvidet frit sygehusvalg, befordring, adgang til klage og erstatning mm. I Region Sjælland er Patientvejledningen fysisk placeret i Regionshuset i Sorø og organisatorisk tilknyttet Sundhedsstrategisk Planlægning. Medarbejderne i Patientvejledningen havde i 2023 havde en sundhedsfaglig og juridisk baggrund.

Patientvejlederne har ikke adgang til sundhedsjournaler, men kan, med patientens samtykke, gå i dialog med relevante parter for at skabe en større klarhed over borgerens muligheder og forløb. Henvendelserne til Patientvejledningen opleves i stigende grad som komplekse, og kan derfor kræve en grundig undersøgelse af bl.a. lovgrundlaget for patientens rettigheder.

I 2023 har der været 10.108 henvendelser til og fra Patientvejledningen. Udover henvendelser fra borgere 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.

Årsberetningen præsenterer på de følgende sider en oversigt over antal henvendelser og karakteristika i henvendelserne. Herefter præsenteres de emner, som har påkaldt sig en særlig opmærksomhed i 2023.

Klage og erstatningsområdet udgør en stor del af henvendelserne i Patientvejledningen og vil blive udfoldet i årsberetningen.



# Antal og typer af henvendelser

I 2023 er der registreret 10.108 henvendelser til og fra Patientvejledningen. Tabel 1 viser, at det primært er borgere, men at der også er mange pårørende, der henvender sig. Der har i 2023 været en overgang til et nyt registreringssystem, som betyder at tallene for 2023 ikke direkte er sammenlignelige med tal fra tidligere år.

**Tabel 1:** Fordeling af henvendelser til og fra Patientvejledningen

	2019	2020	2021	2022	2023*
Patient	9435	6676	8266	7613	6941
Pårørende	3189	2389	2890	2522	2210
Sundhedsfagligt personale	1149	799	859	492	308
Andre (fx kommuner)	694	760	989	622	649
<b>Total</b>	<b>14467</b>	<b>10624</b>	<b>13004</b>	<b>11249</b>	<b>10108</b>

\*Tal for 2023 kan ikke sammenlignes med tal for tidligere år pga. overgang til nyt registreringssystem

Kontakten til Patientvejledningen kan foregå telefonisk, skriftligt eller ved personligt fremmøde. Tabel 2 viser, at vejledningen overvejende foregår telefonisk. Patientvejledningen har telefontid i hverdage fra kl. 9-12.

**Tabel 2:** Fordeling af kontakter til og fra Patientvejledningen

	2019	2020	2021	2022	2023
Telefonisk	11807	8319	10006	9135	8231
Skriftligt	2636	2297	2996	2109	1696
Personligt møde	32	8	2	5	7
Ikke oplyst					174
<b>Total</b>	<b>14475</b>	<b>10624</b>	<b>13004</b>	<b>11249</b>	<b>10108</b>

Tabel 3 viser, hvad henvendelserne til patientvejlederne har omhandlet. Én henvendelse fra en borger kan omhandle flere emner. Som det fremgår nedenfor, 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 henvendelserne til og fra Patientvejledningen

	2019	2020	2021	2022	2023
Klage og erstatning	3328	2727	2943	2397	3010
Befordring	617	480	563	441	380
Sygesikring*	1422	1253	1424	1261	1311
Danskeres ret til behandling i udlandet	219	143	134	98	174
Udlændinges ret til behandling i Danmark	159	203	143	121	102
Patientforløb, udredning og behandling	9706	6620	10372	9338	9924
Kræftforløb	411	268	345	177	216
Det kommunale område og andet	1.272	1.297	2.235	1.947	2222
Andre rettigheder	2.079	1.984	1.997	1.364	873

\*Praktiserende læger og andre med overenskomst med sygesikringen

# Emner der har påkaldt sig opmærksomhed i 2023

I 2023 har der været 10.108 henvendelser til og fra Patientvejledningen. På de kommende sider fremhæves nogle af de emner, der har påkaldt sig særlig opmærksomhed i 2023.

## Klage og erstatning

Igen i 2023 udgør spørgsmål vedrørende klage og erstatning en stor del af henvendelserne til Patientvejledningen. Målrettet klage- og erstatningsvejledning er én af kerneopgaverne i Patientvejledningen. Kendetegnet for henvendelserne er, at borgerne søger information om mulighederne for at klage og søge erstatning.

### Faktaboks 1: Klage typer

#### Klagetyper

1. Klager over sundhedsfaglig behandling behandles af Styrelsen for patientklager og kan opdeles i
  - Disciplinærsager som er klager over konkrete sundhedsfaglige personer
  - 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 ledelsen på den enkelte afdeling. Serviceklager kan fx være klager sundhedspersonalers optræden, arbejdets tilrettelæggelse, lokaleforhold, rengøringsstandard, forplejningen eller lignende

I henvendelser vedrørende **klager over sundhedsfaglig behandling** informerer Patientvejledningen borgeren om sagsgang for klagen, herunder om sagsbehandlingstiden hos Styrelsen for Patientklager. Når borgeren indgiver en *forløbsklage*, bliver borgeren tilbudt en dialog samtale med den pågældende afdeling. Dialogsamtalen er et tilbud til borgeren, og accept eller fravalg heraf har ingen betydning for klagens udfald. Efter en eventuel dialog samtale er det borgerens beslutning, om klagen ønskes frafaldet eller fastholdt med henblik på realitetsbehandling af Styrelsen for Patientklager. Borgeren informeres om, at den relevante afdeling vil blive orienteret om afgørelsens udfald uanset hvilken type klage, der er tale om. Afhængig af klagetyper kan medhold i klagen føre til kritik af den sundhedsfaglige behandling (forløbsklager) og kritik af navngivne sundhedspersoner (i disciplinærklager). Endelig kan borgeren få medhold i, at en eller flere patientrettigheder er tilsidesat.



**Serviceklager** handler ofte om borgerens møde med den sundhedsprofessionelle, fx oplevelsen af en dårlig omgangstone, samt følelsen af ikke at blive set og hørt. Serviceklagen kan også handle om adgangsforhold, skiltning eller andre fysiske forhold. Serviceklager i sygehussektoren stiles ledelsen på den enkelte afdeling. I praksissektoren handler serviceklager ofte om tilgængelighed, fx at det er svært at komme igennem på telefonen til den praktiserende læge eller at det er svært at få en tid til konsultation. Hvis der er tale om klager over personalet hos fx en praktiserende læge eller tandlæge rettes denne til klinikejeren, hvor klager over lægen rettes til Det Nære Sundhedsvæsen. Patientvejledningen hjælper borgeren med at afklare typen af klage samt yder hjælp med at finde rette klageformular mv.

**Erstatningssager** rettet mod sygehuse og praksissektoren behandles af Patienterstatningen, hvorimod sager der vedrører privatpraktiserende tandlæger behandles af Tandlægernes Tandskadeerstatning. Ansøgning om erstatning søges ved benyttelse af en særlig anmeldelsesblanket.

Klagesager og erstatningssager behandles således i forskellige spor, idet behandlingen af en klagesag vedrører vurdering af den sundhedsfaglige behandling, og hvorvidt behandlingen har været indenfor rammerne af den almindelige anerkendte faglige norm og i overensstemmelse med de givne patientrettigheder.

Erstatningssagerne derimod vedrører vurderingen af, om en patient er behandlet i overensstemmelse med behandling givet af en erfaren specialist, og om patienten er påført en behandlingsskade. Hvis patienten er påført en behandlingsskade, vurderes det, om patienten herved har lidt et økonomisk tab, fx i form af påførte helbredsudgifter, mistet tabt arbejdsfortjeneste eller tab af erhvervsevne m.v.

Henvendelser til Patientvejledningen viser, at det kan være vanskeligt for borgeren at forstå denne forskel på klagesager og erstatningssager, ligesom det kan være vanskeligt at finde ud af, hvor en given klage eller et ønske om erstatning skal behandles. Ligeså kan det være vanskeligt at forstå, at medhold i en klage ikke automatisk udløser en erstatning.

Borgere, der ønsker at klage eller søge erstatning, har ofte et overvejende negativt indtryk af sundhedsvæsenet, og klage- og erstatningssystemet kan opleves som svært at manøvrere i. Patientvejledningen yder rådgivning om, hvad der kan søges erstatning for, hvor ansøgningsblanketter forefindes, hvordan de skal udfyldes samt hvor og hvordan sagerne behandles. Ligeledes hjælper Patientvejledningen borgeren med at afklare, hvortil en ansøgning skal sendes, og kan også være pennefører for borgeren, hvis det efterspørges.

### **Indkaldelsesbreve**

En anden kerneopgave i Patientvejledningen er at guide borgeren igennem det, der ofte er den første og indledende kontakt med sygehuset forud for en fysisk eller virtuel aftale, nemlig ind-

kaldelses- og informationsbrevet. Borgeren har ret til at modtage sit indkaldelsesbrev senest 8 hverdage efter, at sygehuset har modtaget henvisningen (Sundhedslovens § 90). Sundhedsloven fastsætter, hvilke informationer der som minimum skal være i indkaldelsesbrevet. Se nærmere om Sundhedslovens bestemmelse i faktaboks 2 nedenfor.

## **Faktaboks 2: Sundhedslovens § 90**

§ 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 \(retsinformation.dk\)](http://sundhedsloven.retsinformation.dk)

Patientvejlederne oplever, at borgeren kan have svært ved at få overblik over indkaldelsesbrevet, da de indeholder mange oplysninger. Det er Patientvejledningens oplevelse, at mange stopper læsningen ved den tid, de har fået på sygehuset, og overser ofte vigtig information om fx mulighed for frit sygehusvalg og udvidet frit sygehusvalg. Her hjælper Patientvejledningen borgeren med at finde de oplysninger, der efterspørges.

Patientvejledningen får ofte henvendelser fra borgere, som i deres indkaldelsesbrev ikke er tilstrækkeligt orienteret om deres patientrettigheder. Ligeledes hjælper Patientvejledningen ofte med en begrebsafklaring af den tekst der findes i indkaldelsesbrevet, så borgeren bliver mere fortrolig med deres forløb og muligheder i sundhedsvæsenet, og dermed kan blive i stand til at navigere på et oplyst grundlag.

## Ventetid

Mange henvendelser til Patientvejledningen drejer sig om borgerens rettigheder i forbindelse med udredning og behandling. Ventetiderne varierer, og opdateres løbende på [Mit Sygehusvalg \(esundhed.dk\)](https://www.mit-sygehusvalg.esundhed.dk). Dog opleves det også, at ventetiderne ikke altid er ajourført på Mit Sygehusvalg. Enkelte behandlingsformer og særlige udredningsforløb har afstedkommet flere henvendelser i 2023 pga. længere ventetider, og har givet anledning til spørgsmål og bekymring hos borgeren. Det er særligt inden for demensudredning, urininkontinens hos kvinder, tand-mund-kæbe kirurgi og særlige behandlinger med regelmæssige intervaller.

**Demensudredning** er et område med lange ventetider. Der er forskel på ventetiderne regionerne imellem, og borgerne erfarer, at deres rettighed om frit sygehusvalg ikke kan honoreres, da de ofte afvises i andre regioner grundet kapacitetsudfordringer. Indenfor dette område er det ofte de pårørende der henvender sig med bekymring for, om ventetiden får betydning for muligheden for behandling.

**Urininkontinens hos kvinder** er et andet område, hvor kvinder venter længe på udredning og behandling.

Kvindernes muligheder for at gøre brug af det udvidede frie sygehusvalg ifm. udredning er begrænset, da aftalen med privathospitaler alene omfatter behandlingsdelen.

Indenfor **Tand-mund-kæbe- kirurgien** har der også i 2023 været meget lange ventetider. Det er en national udfordring, og derfor har rettigheden om frit sygehusvalg ikke kunnet hjælpe dem, der står på venteliste til en operation. I nogle tilfælde venter borgere mange år før de kan blive opereret.

Patientvejledningen har i 2023 modtaget flere henvendelser, der relaterer sig til **behandlinger med regelmæssige intervaller** som fx våd AMD samt behandling med botox. Borgerne kontakter Patientvejledningen når de bliver oplyst, at deres intervalbehandling ikke kan overholdes, og derfor bliver bekymret for, om der sker en forværring af deres helbredstilstand og livskvalitet.

**Våd AMD** er en øjensygdom, også kendt som alderspletter på nethinden, der ubehandlet giver risiko for at man kan miste synet.

**Behandling med botox (botulinumtoksin)** gives for flere forskellige lidelser, og kan få musklerne til at slappe af. Behandlingen virker smertelindrende og kan forbedre borgerens mobilitet fx kan gangfunktionen forbedres, hvilket kan være med til at øge borgerens livskvalitet. Flertallet af henvendelserne i Patientvejledningen, har været fra patienter med forløb på neurologiske afdelinger.



## **Det udvidede frie sygehusvalg**

Det udvidede frie sygehusvalg til private sygehuse og klinikker er fastlagt i Sundhedsloven § 87 og uddybet i §§ 19-23 i bekendtgørelse om ret til sygehusbehandling m.v.). Her fremgår det, at en person kan vælge at blive helt eller delvist udredt på et af de sygehuse eller en af de klinikker m.v., som Danske Regioner har indgået aftale med efter stk. 4 (aftalesygehuse), hvis bopælsregionen af kapacitetsmæssige årsager ikke inden for 30 dage kan tilbyde personen endelig udredning ved egne sygehuse eller et af de i § 79 nævnte sygehuse, som regionrådet samarbejder med eller sædvanligvis benytter (samarbejdssygehuse). Ved udredningsforløb, som af faglige årsager ikke kan afsluttes inden for 30 dage, gælder retten til de dele af forløbet, som forlænges yderligere af kapacitetsmæssige årsager.

Patientvejledningen modtager dagligt henvendelser vedrørende *det udvidede frie sygehusvalg* (DUF). De borgere der henvender sig, er ofte i tvivl om, hvorvidt de kan benytte sig af denne rettighed og hvordan de skal gribe det an. I nogle tilfælde hjælpes borgerne med at læse indkaldelsesbrevet, hvor de oftest er blevet oplyst om deres rettigheder. Andre gange vejledes de om, hvornår det er muligt at benytte DUF og Patientvejledningen er behjælpelig med at afdække om der er aftaler med privathospitaler indenfor det respektive speciale. For borgeren kan det være vanskeligt at acceptere, at aftalerne mellem Danske regioner og privathospitalerne ikke omfatter alle former for udredning og behandling. Borgerne har derudover spørgsmål til deres rettigheder til befordring i forbindelse med udredning og behandling, når de benytter frit sygehusvalg eller udvidet frit sygehusvalg. Udrednings- og behandlingsretten gælder ikke henvisninger til praktiserende speciallæger, som er noget der ofte overrasker borgerne.



**ÅRSBERETNING  
PATIENTVEJLEDNINGEN  
2023**