PATIENTVEJLEDNINGENS ÅRSBERETNING 2025



REGION SJÆLLAND

– vi er til for dig

Forord

Udarbejdelse af Årsberetning for Patientvejledningen samt indsendelse heraf til Indenrigs- og Sundhedsministeriet, er en lovpligtig opgave, som er beskrevet i sundhedsloven § 51.

Formålet er at synliggøre opgaver og aktiviteter i Patientvejledningen i Region Sjælland i årets løb, ikke blot for ministeriet men for alle interesserede, herunder borgere, patienter, politikere, medarbejdere og andre med interesse for sundhedsområdet.

I Region Sjælland forelægges Patientvejledningens Årsberetning for regionens Sygehusudvalg.

Årsberetningen er i øvrigt tilgængelig for alle interesserede på regionens hjemmeside Patientvejledningen - Region Sjælland - Vi er til for dig.

Indhold

4 Patientvejledningen i Region Sjælland
4 Hvad er vores opgaver?
4 Hvem er vi?
4 Hvor er vi placeret?

5 Henvendelser til Patientvejledningen
5 Registreringspraksis
5 Antal henvendelser
6 Personkategorier
7 Kontaktform
7 Henvendelsesemner

7 Temaer i 2025
7 Indkaldelsesbreve
10 Udlagt sygehusbehandling
11 Kræftområdet
13 Klage og erstatning
15 Ventetider hos de praktiserende speciallæger
16 Høretab og høreapparatbehandling
17 Nationalt kontaktpunkt for grænseoverskridende sundhedsydelser

20 Patientvejledningens øvrige opgaver
20 Dataunderstøttet patientvejledning
20 Deltagelse i seminarer
20 Samarbejde og deltagelse i regionale og nationale arbejdsgrupper
21 Deltagelse i Følgegruppen vedr. etablering og drift af privat patientrådgivning
21 Kompetenceudvikling

Patientvejledningen i Region Sjælland

Hvad er vores opgaver?

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

Med udgangspunkt i den enkeltes situation og med baggrund i patientrettighederne gives vejledning om blandt andet ventetider, frit sygehusvalg, udvidet frit sygehusvalg, befordring samt adgang til at klage og søge erstatning. Patienter og pårørende henvender sig også med henblik på at få sparring om, hvordan de skal komme videre i et for dem svært eller uoverskueligt forløb. Ligeledes henvender borgere sig for at få generel rådgivning eller konkret hjælp til at udforme klager og ansøgninger om erstatninger.

Henvendelserne til Patientvejledningen opleves i stigende grad som komplekse. En af årsagerne hertil er en lovgivning, der i stigende grad opleves som værende kompleks. I takt med at patienterne gives flere eller nye rettigheder, opstår spørgsmål om implementeringen og fortolkningen heraf. Dette afstedkommer ofte et behov for grundige undersøgelser af både lovgivning og praksis på området, samt forståelse af de politiske intentioner med lovgivningen sammenholdt med vilkårene i en klinisk hverdag.

Hvor er vi placeret?

I Region Sjælland er Patientvejledningen fysisk placeret i Regionshuset i Sorø og organisatorisk tilknyttet det tværgående center Sundhedsstrategisk Planlægning. Den centrale placering, hvor patientvejlederne sidder samme sted, giver gode rammer for faglig sparring og en ensartet vejledning af høj kvalitet.

Hvem er vi og hvordan arbejder vi?

Region Sjællands patientvejledere har alle en sundhedsfaglig baggrund og således god indsigt i sundhedsvæsenets opgaver og ydelser. I Region Sjælland har patientvejlederne ikke adgang til patientjournaler, men vejlederne kan med patienternes samtykke gå i dialog med relevante parter for at skabe en større klarhed om behandlingsforløb og muligheder.

Årsberetningen præsenterer på de følgende sider en oversigt over antallet af henvendelser og karakteristika af disse.

Udover kerneopgaven, som er den daglige telefoniske og skriftlige vejledning, varetager patientvejlederne en række andre arbejdsopgaver, som er beskrevet i årsberetningens sidste afsnit; alt sammen opgaver, der bidrager til en høj kvalitet af regionens behandling af patienter og borgere.

Henvendelser til Patientvejledningen

Registreringspraksis

I 2025 har Patientvejledningen implementeret en ny registreringspraksis, hvorved der fra og med 1. januar 2025 er registreret unikke henvendelser. Det vil sige, at den enkelte registrerede henvendelse kan vedrøre flere emner og afstedkomme flere handlinger fra Patientvejledningen. Et eksempel herpå kunne være en henvendelse vedrørende muligheden for at benytte en patientrettighed som det udvidede frie sygehusvalg, samt mulighederne for hjælp med befordring. Denne henvendelse vil blive registreret som én henvendelse, selvom den kunne afstedkomme telefonsamtale med en patient, dialog med et behandlingssted og evt. udfærdigelse af et skriftligt svar.

Denne nye registreringspraksis har i nogen grad påvirket de registrerede data, hvorfor det ikke umiddelbart er muligt én til én at sammenligne data fra 2025 med data fra de foregående år. Ud fra en alt andet lige betragtning kan det dog lægges til grund, at hvis det var muligt at omsætte tidligere års antal henvendelser til unikke henvendelser, så ville disse tal være mindre.

Ved at registrere unikke henvendelser sikres det, at oplysninger om hvem, der henvender sig, og oplysninger om hvad henvendelsen drejer sig om, er retvisende og gennemsigtige. Det vil sige, at når der i en enkelt kontakt er mange mails og telefonopkald frem og tilbage, sikrer registreringsmetoden, at en given problemstilling ikke fejlagtigt overvurderes.

I det nye registreringssystem er der endvidere mulighed for at registrere fokusområder, hvorved Patientvejledningens opgave med at videregive ledelsesinformation understøttes af data.

Dette kapitel præsenterer antallet af henvendelser til Patientvejledningen i 2025 samt særlige karakteristika ved henvendelserne.

Antal henvendelser

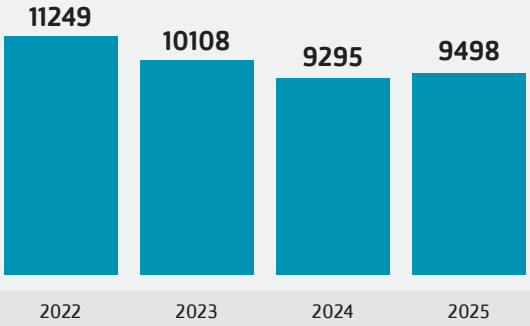
I 2025 har der været 9.498 unikke henvendelser til Patientvejledningen. Udover henvendelser fra patienter og deres pårørende, som udgør langt den største del, modtager Patientvejledningen også henvendelser fra sundhedsprofessionelle, der har brug for hjælp til at få afklaret spørgsmål vedrørende patientrettigheder, samt fra borgere der generelt har spørgsmål til sundhedsområdet. (Figur 1)

Kontakten til Patientvejledningen kan foregå telefonisk, skriftligt eller ved personligt fremmøde. Den telefoniske rådgivning er åben fra mandag til fredag i tidsrummet 9.00 – 12.00. Opkald modtages i dette tidsrum og ved behov fortages tilbagekald også udenfor telefontiden. Mails kan fremsendes til Patientvejledningens postkasse og besvares inden for 1-3 arbejdsdage. Fysisk kan patientvejlederne træffes i Regionshuset, typisk efter aftale.

Én henvendelse fra en borger kan som nævnt omhandle flere emner. Som det fremgår af

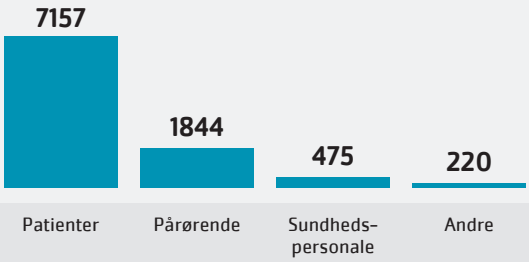
figur 4, falder langt den største del af henvendelserne i kategorien: Patientforløb, udredning og behandling. Disse kategorier vedrører eksempelvis ventetider samt centrale patientrettigheder som ret til frit sygehusvalg og udvidet frit sygehusvalg.

Figur 1: Antal henvendelser pr. år



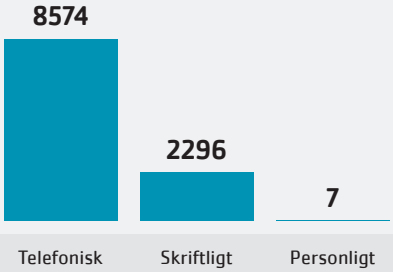
Figur 1 viser udviklingen af antal henvendelser til Patientvejledningen gennem de sidste fire år. I 2025 er registreringspraksis ændret, idet opgørelsen viser unikke henvendelser.

Figur 2: Personkategorier i kontakt med Patientvejledningen



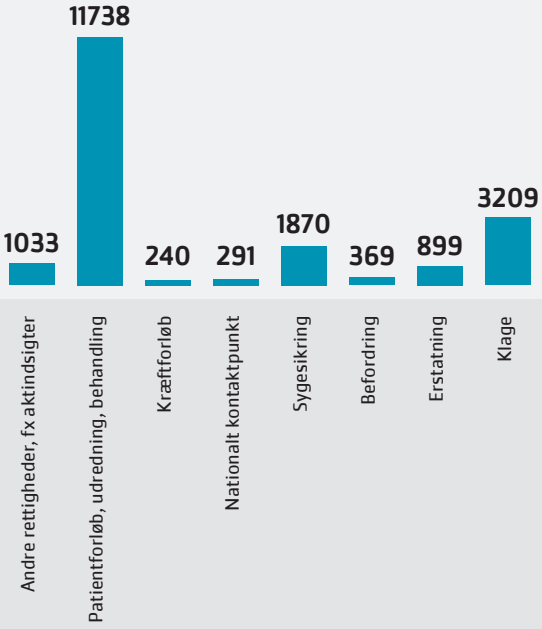
Figur 2 viser, at langt de fleste henvendelser kommer fra patienter. "Andre" kan være henvendelser fra patientforeninger, studerende, politiet, bosteder og kommuner.

Figur 3: Kontaktform



Figur 3 viser, at vejledningen i langt overvejende grad foregår telefonisk.

Figur 4: Henvendelsesemner



Figur 4 viser hvilke emner, henvendelserne til Patientvejledningen vedrører. Patientforløb, udredning og behandling er det mest behandlede emne, og ofte kobles spørgsmål hertil til udformningen af indkaldelsesbreve.

Temaer i 2025

Indkaldelsesbreve

Patientvejledningen modtager generelt mange henvendelser, der vedrører spørgsmål til indkaldelsesbreve. Brevene er helt centrale for opstarten af patientens udredning og behandling på et af regionens sygehuse. De har betydning for en række patientrettigheder, idet de markerer starten på patientens sygehusbehandling og flere frister beregnes ud fra dette tidspunkt.

Indkaldelsesbrevene har betydning for en række af de helt centrale patientrettigheder, heriblandt:

1. Ret til udredning
2. Ret til behandling
3. Ret til frit sygehusvalg
4. Ret til udvidet frit sygehusvalg.

Patientvejledningen har i 2025 modtaget 1.306 henvendelser, der omhandler informationen i de indkaldelsesbreve, som sygehusene i regionen sender ud til patienter, der er henvist til sygehusbehandling.

Sundhedsloven foreskriver, at patienter skal modtage en række oplysninger fra behandlingsstedet, som skal sikre, at patienten får kendskab til relevant information, der gør patienten i stand til at vælge, om en eller flere patientrettigheder ønskes anvendt. Med få undtagelser gælder de samme patientrettigheder stort set indenfor alle specialer[1], men udformningen og præsentationen af oplysningerne i indkaldelsesbrevene kan være udformet meget forskelligt fra speciale til speciale i Region Sjælland.

RET TIL UDREDNING OG BEHANDLING
I lighed med tidligere år er det Patientvejledningens erfaring, at der er patienter, der modtager indkaldelsesbreve, der i forhold til lovens forskrifter er mangelfulde.

For eksempel fordrer retten til at blive udredt inden for 30 dage efter den dato, hvor sygehuset har modtaget henvisningen fra den praktiserende læge, at patienten er oplyst en dato for,

[1] Retten til frit sygehusvalg omfatter ikke akutte indlæggelser, højt specialiserede behandlinger med krav om særlig visitation, psykiatriske behandlinger hvor hensyn til patientens sikkerhed taler imod frit valg, samt patienter i kriminalforsorgens institutioner. Endvidere kan sygehuse afvise patienter, grundet manglende kapacitet. Retten til udvidet frit sygehusvalg gælder ikke for privathospitaler uden regionsaftale, privathospitaler med længere ventetid end offentlige alternativer, og gælder ikke for en række særligt undtagne behandlingstyper, herunder bl.a. organtransplantation, fertilitetsbehandling og kosmetiske behandlinger.

hvornår udredningen kan påbegyndes. Mangler indkaldelsesbrevet en dato for udredningens opstart, er det ikke muligt for patienten at gennemskue sin rettighed til udredning og behandling.

Henvendelser til Patientvejledningen fra patienter inden for dette område, omhandler oftest oplysninger, der enten ikke gives i indkaldelsesbrevet eller oplysninger, der er formuleret på en sådan måde, at de er svære for patienterne at forstå. I disse tilfælde hjælper Patientvejledningen med at dechifrere oplysningerne og forklare rettighederne, så patienten får klarhed over sin retsstilling og handlemuligheder.

Hvis patienterne modtager et indkaldelsesbrev, for eksempel uden beskrivelse af deres rettigheder, vejledes de til at kontakte den indkaldende afdeling for at blive oplyst om disse.

Hvis Patientvejledningen konstaterer gentagne udfordringer med teksten i indkaldelsesbreve fra en konkret afdeling, kontaktes afdelingen for at afdække forholdet nærmere. Efter aftale med patienter kan deres konkrete henvendelser indgå i opgaven med at afdække, om der er systematiske udfordringer eller om det beror på enkeltstående tilfælde.

I 2025 har Patientvejledningen i alt kontaktet sygehusafdelingerne 178 gange, med afklarende spørgsmål fra primært patienter om deres konkrete behandlingsforløb.

Hvis Patientvejledningen bliver opmærksom på talrige udfordringer med eksempelvis mangelfulde oplysninger i indkaldelsesbreve, orienteres ledelsen i Sundhedsstrategisk Planlægning herom. Dette sker for at sikre, at afhjælpning af forhold, der i større udstrækning kan påvirke patienternes retsstilling negativt, hurtigst muligt kan iværksættes. Patientvejledningen sagsbehandler ikke selv på konkrete henvendelser, men efter aftale med patienten kan Patientvejlederen foranstalte, at sagen oversendes til behandling i den relevante organisatoriske enhed.

RET TIL FRIT SYGEHUSVALG OG UDVIDET FRIT SYGEHUSVALG

I forhold til betydningen af den information, som patienten skal gives i indkaldelsesbrevet, kan mangelfulde oplysninger få betydning for flere typer af patientrettigheder.

For så vidt angår retten til frit sygehusvalg og udvidet frit sygehusvalg, har Patientvejledningen registreret 2.233 henvendelser vedrørende frit sygehusvalg og 1.313 henvendelser på udvidet frit sygehusvalg.

Når indkaldelsesbrevene er udformet korrekt, vil patienterne blive oplyst om dato for udredning eller behandling. Denne dato kan for nogle specialer, eksempelvis på *øjenområdet,* ligge langt ude i fremtiden, i nogle tilfælde flere måneder eller år. Imidlertid vil patienterne også i indkaldelsesbrevet blive oplyst om deres mulighed for at benytte det frie sygehusvalg eller det udvidede frie sygehusvalg. I den forbindelse vil patienter typisk rette henvendelser til patient-

vejlederne med spørgsmål om, hvordan det frie eller det udvidede sygehusvalg kan benyttes i praksis.

Frit sygehusvalg
Du har ret til frit at vælge undersøgelse og behandling på alle offentlige hospitaler i Danmark, udvalgte privathospitaler, klinikker eller hospices, hvis de tilbyder den behandling eller undersøgelse, som din læge eller tandlæge mener, at du har behov for. Det kaldes frit sygehusvalg.
Dit valg af hospital kræver ikke godkendelse fra nogen. Din læge eller tandlæge sender en henvisning til det hospital, du vælger. Hvis du ønsker det, kan din læge hjælpe med vejledning, men det er dig, der vælger, hvor du vil undersøges eller behandles.
Du kan også benytte frit sygehusvalg, selvom du allerede er i gang med udredning eller behandling.
Der er enkelte begrænsninger i det frie sygehusvalg. F.eks. kan du ikke selv vælge, hvor du bliver indlagt, hvis indlæggelsen foregår akut.
Hospitalsafdeling kan afvise at modtage "frit valg" patienter, hvis afdelingen har væsentlig længere ventetid end lignende hospitalsafdelinger. Hospitalet kan dog kun afvise patienter, indtil ventetiden er bragt ned på niveau med lignende hospitalsafdelinger.

Udvidet frit sygehusvalg
Når du bliver henvist til undersøgelse eller behandling på hospitalet, er der nogle tidsfrister for, hvor hurtigt hospitalet skal have undersøgt dig, og hvor hurtigt de skal starte din behandling. Hvis hospitalet giver dig besked om, at det ikke kan lade sig gøre at tilbyde dig undersøgelse eller behandling inden for tidsfristerne, får du automatisk ret til udvidet frit sygehusvalg. Det betyder, at du kan få hele eller dele af din undersøgelse eller behandling på et privathospital eller klinikker, som regionerne har indgået aftale med. Du får også denne mulighed, hvis hospitalet f.eks. er nødt til at flytte din operationsdag.

Kilde: Sundhedsstyrelsens hjemmeside

Når vi ser på henvendelser fra patienter på øjenområdet, har der i 2025 været 421 henvendelser med spørgsmål til frit sygehusvalg, samt 312 henvendelser med spørgsmål til udvidet frit sygehusvalg fra pårørende eller patienten selv, der er henvist til udredning eller behandling på øjenafdelingerne i Region Sjælland.

De patienter, der ikke har mulighed for udvidet frit sygehusvalg på baggrund af en sundhedsfaglig vurdering, har fortsat ret til frit sygehusvalg. I den forbindelse har Patientvejledningen erfaret, at patienter, der forsøger at benytte frit sygehusvalg til behandling i en anden region i forbindelse med behandling for grå stær, indimellem vender tilbage til et behandlingssted i Region Sjælland og fortæller, at de er blevet afvist. Disse henvendelser om afvisning af benyttelse af det frie sygehusvalg er særskilt registreret og videreformidlet til ledelsen i Sundhedsstrategisk Planlægning.

Udlagt sygehusbehandling

Begrebet *udlagt sygehusbehandling* vedrører indgåelse af en række aftaler mellem regionen og de praktiserende speciallæger i henhold til speciallægeoverenskomstens § 64. Aftalerne regulerer, at behandlinger, der som udgangspunkt varetages på regionens sygehuse, efter aftale udlægges til praktiserende speciallæger, der på vegne af regionen udfører de givne behandlinger. Det er således lokale aftaler om behandling, som har til formål at tilvejebringe ekstra kapacitet.

Inden for hvert speciale er der aftalt et såkaldt *behandlingsloft,* der fastsætter det maksimale antal behandlinger, som en speciallæge kan udføre på vegne regionen, der ellers har behandlingsforpligtelsen.

I Region Sjælland er der indgået § 64 aftaler inden for følgende specialer:

1. Kirurgi – åreknuder
2. Øjenlæger – gråstær
3. Ørelæger - høreapparater

Aftalerne er indgået for at sikre patienterne behandlingstilbud, som kan tilbydes i nærområdet og som giver mulighed for kortere ventetider.

Om ovenstående aftaler kan endvidere oplyses:

- Kirurgi – åreknuder
  Borgere/patienter kan henvises fra deres praktiserende læge til behandling for åreknuder hos en praktiserende kirurg, som har aftale med regionen. Der er i aftalen fastsat et antal behandlinger, den enkelte kirurg må udføre i løbet af året

- Øjenlæger – gråstær
  Øjenlægen, der har konstateret grå stær hos en patient, kan herefter selv operere patienten, hvis der foreligger en § 64 aftale med regionen. Hvis en sådan aftale ikke foreligger, eller øjenlægen rent praktisk ikke er i besiddelse af det nødvendige udstyr til at udføre operationen, kan der henvises til en kollega med § 64 aftale på grå stæroperation, eller der kan henvises sygehusbehandling på trods af udlægningsaftalen.

- Ørelæger - høreapparater
  I forhold til udlevering af høreapparat, kan borgere med ukompliceret høretab få udleveret høreapparat hos en ørelæge med en § 64 aftale. Der er i aftalen fastsat et bestemt antal udle-

veringer den enkelte ørelæge må foranstalte i løbet af året. Høreapparatområdet er dog ikke omfattet af ventetidsrettigheder, hvorfor patienternes rettigheder afledt heraf er begrænsede i forhold til at kunne benytte udvidet frit sygehusvalg.

§ 64 aftalerne vedrører som nævnt udlagte sygehusydelser, idet der er tale om sygehusbehandling, som konkret er udlagt til praksissektoren. Det kan betyde at patienterne, rettelig har de samme rettigheder, som hvis de var henvist til behandling på et af regionens sygehuse og modtog behandlingen på et af regionens sygehuse. I aftalen er der dog kun beskrevet rettigheder som berører befordringsområdet.

Henvendelser til Patientvejledningen fra patienter vedrørende disse § 64 aftaler, særligt for så vidt angår grå stær og åreknuder, skyldes i stor udstrækning, at der er lange ventetider på behandling for disse lidelser. Patienter beskriver, at der ikke bliver oplyst om eventuelle muligheder for at blive visiteret fra speciallægen, til hvem behandlingen er udlagt, til et tilbud på et samarbejdssygehus eller et andet behandlingssted efter reglerne om udvidet frit valg.

Det bemærkes, at ved henvisning fra praktiserende læge til speciallægepraksis, kan henvisningen hentes af speciallægen på "henvisningshotellet", når patienten kontakter denne, for bestilling af tid til konsultation. Patienten får derfor ikke tilsendt et oplysningsbrev, som det gør sig gældende ved henvisning til sygehus, og af samme årsag, kan der være problemer med at sikre, at patienten får kendskab til sine rettigheder.

Patientvejledningen oplever, at det kan være vanskeligt at vejlede inden for dette krydsfelt af udlægningsaftaler, rettigheder i forhold til frit og udvidet frit valg, herunder om retsvirkningen af frister der ikke kan overholdes, samt adgangen til befordring og befordringsgodtgørelse.

Overordnet beror det på, at Patientvejledningen oplever, at der er juridiske uklarheder i de aftaler, der er indgået på området, samt for lidt opmærksom på, at patienter, der tilbydes behandling inden for områder af udlagt sygehusbehandling, også oplyses om de gængse patientrettigheder.

Kræftområdet

Patienter med kræft og visse hjertesygdomme har særlige rettigheder i form af reglerne om maksimale ventetider, der skal sikre en hurtigere start på udredning og behandling til patienter med – eller med mistanke om - kræft og visse livstruende hjertesygdomme.

Patienter, der er omfattet af maksimale ventetider, er tillige omfattet af de almindelige patientrettigheder, som for eksempel udredningsretten, men maksimale ventetider har forrang frem for disse.

De maksimale ventetider indbefatter reglerne om start på udredning, behandling og efterbehandling. Regionen har handlepligt, hvis ikke de maksimale ventetider kan overholdes.

Som nævnt i Patientvejledningens årsrapport fra 2024, har der i tæt samarbejde med kolleger i Sundhedsstrategisk Planlægning, været iværksat en række initiativer, der på baggrund af politiske beslutninger har haft til formål at styrke patientvejledningen målrettet borgere med livstruende sygdomme.

I 2025 har Patientvejledningen indsamlet kontaktoplysninger på de forløbskoordinatorer og sekretærer, der sidder med maksimale ventetider, så Patientvejledningen har mulighed for at kontakte en afdeling direkte ved afklaring af eventuelle spørgsmål.

Siden starten af 2025 har Patientvejledningen tillige deltaget i møder i Region Sjællands *Kræftforum,* der er en administrativ koordineringsgruppe, der refererer til Kræftstyregruppen i Region Sjælland. Patientvejledningens deltagelse danner grundlag for en endnu større indsigt i de regionale fokuspunkter inden for kræftområdet. Dette er med til at styrke patientvejledernes fundament for at give vejledning, der er målrettet regionens organisering af kræftbehandlingen.

Derudover deltager Patientvejledningen forsat på møder i Tværregionalt Forum for de regionale patientvejledninger, hvor der er fokus på tværregional vidensdeling og fortolkninger af eksisterende vejledningen omkring de maksimale ventetider.

HENVENDELSER TIL PATIENTVEJLEDNINGEN OM MAKSIMALE VENTETIDER
I 2025 har Patientvejledningen registreret 240 henvendelser omhandlende maksimale ventetider eller kræftpakker.

Den samlede procentdel af unikke henvendelser til Patientvejledningen omhandler, som de tidligere år, en relativt lille procentdel svarende til 1,6 procent.

Ved 12 af henvendelserne, har Patientvejledningen efter aftale med patienten taget kontakt til den relevante afdeling på vegne af patienten for at afdække spørgsmål omkring patientens forløb.

Vejledningen til patienterne omhandler oftest generel information om forskellen på kræftpakker og maksimale ventetider, samt reglerne omkring de maksimale ventetider. Patientvejledningen kan ud fra de oplysninger, som patienten oplyser, være behjælpelig med information om, hvornår sygehuset bør indkalde til første fremmøde, hvornår udredningen påbegyndes og rettigheder der afledes heraf, samt om reglerne for opstart af behandling og efterbehandling.

Hvis henvendelsen omhandler udredning for kræft, gør Patientvejledningen opmærksom på, at patienten samtidig med at være omfattet af reglerne om maksimale ventetider, også er omfattet af udredningsretten. Dette er på baggrund af, at Patientvejledningen har oplevet, at fokus i nogle situationer rettes mod reglerne maksimale ventetider, og rettigheden om ret til hurtig udredning, kan blive sat i baggrunden.

Klage og erstatning

Vejledning om klage- og erstatningsmuligheder er en af de store opgaver i Patientvejledningen. Området er reguleret af særlige regler, som i 2025 undergik en række forandringer.

Den væsentligste ændring bestod i, at der den 1. januar 2025 trådte en lovændring i kraft, som har medført, at alle faglige klager som udgangspunkt skal indledes som en klage over et behandlingsforløb. Før denne lovændring kunne patienten selv vælge, om deres klage skulle behandles af Styrelsen for Patientklager som en forløbsklage eller af Sundhedsvæsenets Disciplinærnævn som en klage over navngivne sundhedspersoner.
En klage kan nu kun behandles af disciplinærnævnet, hvis der er særlige omstændigheder, eller hvis der har været udtalt kritik i en forløbsklage. Formålet var blandt andet at mindske risikoen for defensiv behandling, som ikke er sundhedsfagligt indiceret.

Lovændringen har medført, at langt færre sundhedspersoner oplever at blive indklaget personligt i en klagesag, idet antallet af disciplinærnævnssager på nationalt plan er faldet med 96 % i 2025.

Ligeledes den 1. januar 2025 trådte en ændring i klageadgangen over tandbehandling og befordring i kraft. Ændringen har medført, at patienter ikke længere har mulighed for at klage til Styrelsen for Patientklager over behandling modtaget hos privatpraktiserende tandlæger, tandteknikere og tandplejere. Det er heller ikke længere muligt at klage til Styrelsen for Patientklager over afgørelser om befordring. Ændringen har bevirket, at der ikke er set den samme stigning i antallet af nye klagesager i 2025, som i de foregående år. Ændringen er ikke erstattet af en anden klagemulighed.

I 2025 har der været 3.209 henvendelser vedrørende klager samt 899 henvendelser vedrørende erstatning. Her er ikke tale om unikke henvendelser, idet en henvendelse kan omhandle flere typer af klager.

Patientvejlederen vejleder patienten om forløbet i begge typer af sager, forventet sagsbehandlingstid samt til hvilken instans henholdsvis en klage eller en ansøgning om erstatning skal indgives.

KLAGER TIL STYRELSEN FOR PATIENTKLAGER
Klager til Styrelsen for Patientklager omhandler klager over sundhedsfaglig behandling og klager over brud på patientrettigheder. Patienter kontakter oftest Patientvejledningen telefonisk med spørgsmål vedrørende klager, og her vejledes mundtligt i, hvordan der indgives klager til Styrelsen for Patientklager.

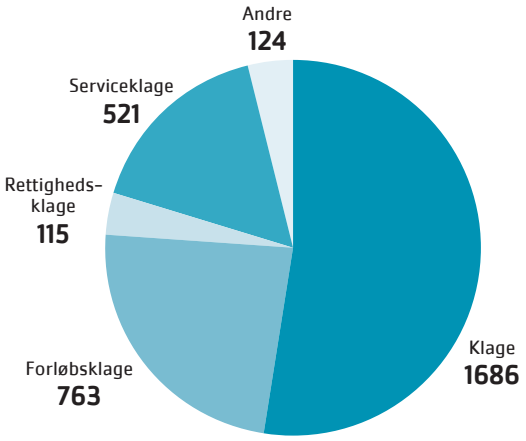
Den mundtlige vejledning kan følges op af skriftlig information på mail med links til styrelsen. I nogle tilfælde ønsker patienten konkret hjælp til at indgive klagen. Hvis patienterne giver udtryk for, at de ikke selv kan udforme eller indgive klagen, kan Patientvejledningen tilbyde at være pennefører. Patientens ønske om praktisk hjælp til anmeldelse imødekommes typisk ved, at der aftales et tidspunkt for en ny samtale uden for telefontid, hvor patienten er i besiddelse af de oplysninger, der nødvendige for at bistå med at udfærdige den konkrete klage.

Ud af de 3209 henvendelser omhandlende klager var der 763 vedrørende klager over sundhedsfaglig behandling.

SERVICEKLAGER
Ud af de 3209 henvendelser vedrørende klager, omhandler de 521 henvendelser serviceklager. En serviceklage kan være en klage over sundhedspersonalets opførsel, kommunikation med sundhedspersonalet, tilgængelighed hos praktiserende læger, rengøring eller parkeringsforhold på behandlingsstedet, forplejning under indlæggelse med mere.

I forhold til denne type af klager vejledes der om, hvem der kan behandle den givne klage, f.eks. klinikejeren, den enkelte sygehusafdeling eller sygehusledelsen, og hvordan patienten kan kontakte rette vedkommende.

Figur 5 Opgørelse af typer af klager



Figur 5 viser hvordan henvendelserne vedrørende klager er fordelt. Her er der ikke tale om unikke henvendelser idet en henvendelse kan omhandle flere typer af klager. Kategorien Klage omhandler 1.686 henvendelser, hvor det ikke har været muligt at kategorisere, hvilken type klager det drejer sig om. Det kan være borgere, der er utilfredse med deres forløb, klager over lovgivning, over Region Sjælland, et sygehus, en enkelt afdeling eller andet uden, at det fremgår mere specifikt, hvad borgeren ønsker. Kategorien *Andre* indeholder henvendelser omkring utilsigtede hændelser, bekymringshenvendelser til Styrelsen for Patientsikkerhed, klager over kommunale forhold, tandbehandling samt tvang i psykiatrien.

ERSTATNING
Patientvejledningen har modtaget 899 henvendelser vedrørende erstatning i 2025, hvoraf 832 henvendelser omhandlede spørgsmål om erstatning for behandlingsskader. Her vejledes patienter eller pårørende om mulighederne for at blive tilkendt erstatning helt generelt, ligesom der anvises, hvordan ansøgning om erstatning indgives til Patienterstatningen.

Derudover har der været henvendelser vedrørende anke af afgørelser fra Patienterstatningen, bortkomne ejendele i forbindelse med indlæggelse samt erstatning for tandskade.

I forhold til sager, f.eks. i tilfælde hvor patienten har fået beskadiget eller mistet sine ejendele i forbindelse med en indlæggelse, vejledes patienten om at kontakte den relevante afdeling, som varetager sagsbehandlingen.

I lighed med den bistand, der tilbydes i udarbejdelse af klagesager, kan patienter, der ikke selv kan anmelde en klage eller søge om erstatning, få hjælp hertil af Patientvejledningen. Hjælp til anmeldelse forgår oftest via telefonen uden for Patientvejledningens almindelige telefontid. I 2025 fik 67 patienter hjælp til at indgive klager og/eller at søge om erstatning. Dette er en stor stigning i forhold til 2024, hvor det er registreret, at 15 patienter fik hjælp til anmeldelse.

Ventetider hos de praktiserende speciallæger

Behandling hos de praktiserende speciallæger sikrer danske patienter let og lige adgang til specialiseret behandling inden for en række sygdomsområder. Der er speciallæger inden for 13 forskellige specialer i Region Sjælland.

Ved henvisning til en praktiserende speciallæge gælder udrednings- eller behandlingsretten ikke. Patienten kan ved henvisning til speciallæge frit vælge, hvor i landet det ønskes at benytte en speciallæge.

Der kræves ikke henvisning til praktiserende øjenlæger og øre-, næse- halslæger.

Patientvejledningen har i 2025 registreret 399 henvendelser, hvor samtalen har omhandlet ventetid hos en praktiserende speciallæge.

For en del patienter er det overraskende, at reglerne om ret til hurtig udredning og ret til reel behandling inden for 30 dage, ikke er gældende for praksisområdet. Flere har i den forbindelse spørgsmål til, hvorfor de er henvist til behandling i primærsektor og ikke til et offentligt sygehus. En del af vejledningen vedrører en sondring mellem, hvornår en behandling er så specialiseret eller på anden vis krævende, at den skal foregå på et sygehus, og hvornår den kan varetages af en speciallæge i primærsektoren.

Patienter, der henvender sig med spørgsmål om lange ventetider hos en speciallæge, vejledes i, at det på Sundhed.dk er muligt at se en oversigt over speciallæger og ventetid inden for det relevante speciale. Patienter vejledes om, at de har mulighed for at vælge speciallæger i hele landet og at de kan få oplyst konkrete ventetider hos den enkelte speciallæge. I de tilfælde hvor det ikke er muligt for patienten selv at finde oplysninger på Sundhed.dk, kan Patientvejledningen være behjælpelig med at sende et link med oplysninger eller mundtligt give kontaktoplysninger på speciallæger, der fremgår på Sundhed.dk.

Fra tid til anden kontaktes Patientvejledningen af patienter, der oplever, at en speciallægepraksis er lukket pga. sygdom, hvilket har medført forsinkelser i patienternes behandlingsforløb, eksempelvis i forhold til konsultationer eller vanskeligheder med at få udskrevet medicin. Patienterne vejledes i disse tilfælde til at prøve at kontakte en anden speciallæge.
Hvis dette ikke er muligt på grund af ventetid, opfordres patienten til at kontakte sin praktiserende læge, der i så fald må vurdere, om der skal rettes henvendelse til en speciallæge om konkret faglig vurdering.

Høretab og høreapparater

Afhængig af høretabets karakter kan behandlingen i Region Sjælland finde sted henholdsvis hos en privat udbyder, hos en privatpraktiserende øre-, næse-, halslæge eller på Hørecenter Sjælland. Alene behandling hos sidstnævnte kræver henvisning.

Retten til udvidet frit sygehusvalg finder ikke anvendelse for behandling med høreapparater.

I 2025 er der registreret 251 henvendelser til Patientvejledningen vedrørende behandling for høretab. Der efterspørges vejledning om, hvilke muligheder der er for at få høreapparat samt om lovgivningen på området. Mange borgere udtrykker overraskelse over, at behandlings- og udredningsretten ikke gælder for behandling med høreapparater. Patientvejledningen vejleder om den gældende lovgivning samt om hvilke muligheder borgeren har.

UKOMPLICERET HØRETAB
Når ørelægen har konstateret et ukompliceret høretab, er der flere adgange til at få høreapparat udleveret i Region Sjælland. Dette kan ske:

- Via Hørecenter Sjælland
- Via en privatpraktiserende øre-, næse- halslæge, der har aftale med Region Sjælland om udlevering af et antal apparater
- Ved at foretage et køb hos en privat udbyder

Det er er ikke udgifter forbundet med at få et høreapparat via Hørecenter Sjælland og via de praktiserende ØNH- læger, der har indgået aftale med regionen.

Foretages anskaffelsen hos en privat udbyder, giver Region Sjælland tilskud til købet. Dette betyder som oftest, at anskaffelsen er forbundet med en egen-udgift for borgeren.

Patientvejlederen har indsigt i lovgrundlaget og vejleder om mulighederne for at få høreapparat og eventuelle udgifter forbundet hermed.

KOMPLICERET HØRETAB
Når ØNH-lægen har konstateret et kompliceret høretab, henvises borgeren til Hørecenter Sjælland. I 2025 har en del henvendelser til Patientvejledningen vedrørende komplicerede høretab omhandlet lange ventetider på at komme til første undersøgelse hos Hørecenter Sjælland. Flere borgere beretter, at de må vente op til et år på første undersøgelse, og at de efterfølgende må vente op til ½ år på det høreapparat, som ligger klar til dem.

Høreapparatbehandling ikke er omfattet af reglerne om ret til hurtig behandling, hvilket afstedkommer en del frustrationer fra borgere, der kontakter Patientvejledningen om de lange ventetider.

Patienterne beretter tillige om, at de lange ventetider har stor betydning for deres funktionsniveau og livskvalitet, når de i længere perioder ikke har et høreapparat eller har et apparat, der ikke virker optimalt. Nogle borgere fortæller, hvordan det kan være vanskeligt at varetage deres arbejde, og at det påvirker deres sociale liv og mentale helbred.

Nationalt kontaktpunkt for grænseoverskridende sundhedsydelser

Patientvejledningen i Region Sjælland er ét af de fem regionale kontaktpunkter, der findes i Danmark, som tilsammen udgør Det Nationale Kontaktpunkt for grænseoverskridende sundhedsydelser.

Vejledningen om reglerne i bl.a. EU-forordningen, Patientmobilitetsdirektivet og Nordisk Konvention, der regulerer adgangen til at få sundhedsydelser på tværs af landegrænser, er således en kerneopgave for Patientvejledningen.

Reglerne for behandling i udlandet og ligeså reglerne for at modtage behandling i Danmark, hvis patienten er bosiddende i udlandet, er komplicerede, og kan for mange patienter være svære at få et overblik over. Henvendelser til Patientvejledningen inden for dette område vedrører blandt andet spørgsmål om såvel akut som planlagt behandling i relation til følgende scenarier:

1. Akut behandling EU eller EØS-lande
2. Planlagt behandling i EU eller EØS-lande
3. Danske pensionister bosiddende i udlandet

Der har i 2025 været 291 henvendelser til Patientvejledningen, omhandlende adgangen til sundhedsydelser på tværs af landegrænser. Nedenfor redegøres for de spørgsmål, der oftest stilles inden for ovenstående scenarier.

AKUT BEHANDLING I EU ELLER EØS-LANDE
Behovet for akut behandling i EU eller EØS-lande opstår ofte i forbindelse med ferie eller korte ophold i det pågældende land. Inden for dette område er det blå EU-sygesikringskort helt centralt og mange henvendelser vedrører dækningen og brugen heraf.

Det blå EU-sygesikringskort kan dække udgifter til akut og nødvendig behandling, når borgere er på ferie eller på korte ophold i et andet EU/EØS-land samt i Schweiz og Storbritannien. Ved at 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. Efterfølgende kan borgeren søge om 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 ”egen-udgift”. Der kan ikke søges refusion for en sådan egenbetaling, og udgiften må 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 fremvist. Hvis borgeren har en rejseforsikring, anbefales borgeren også i at forsøge at tage kontakt dertil.

PLANLAGT BEHANDLING I EU ELLER EØS-LANDE
Ønsket om behandling i udlandet kan b.la være afstedkommet af lange ventetider i Danmark, eller fordi borgeren har en tilknytning til det land, hvor borgeren søger behandling.

Patientvejledningen yder vejledning til borgere, der ønsker planlagt 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 det ofte være forbundet med et udlæg, som borgeren selv skal forestå på behandlingstidspunktet. Borgeren kan efterfølgende søge om tilskud til behandlingen, svarende til hvad behandlingen koster på et sygehus i Danmark.

Ved behandling, som kræver indlæggelse over flere dage eller ved specialiseret behandling, stilles der krav om, at borgeren forinden har søgt sin region om en forhåndsgodkendelse. I nogle tilfælde kan regionen se bort fra kravet om forhåndsgodkendelse, dette afhænger dog af de nærmere omstændigheder. Borgere, der ønsker det, kan også søge behandling hos en praktiserende læge, speciallæge eller tandlæge m.fl. 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.

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 har været enkelte henvendelser fra borgere eller pårørende til borgere, der har valgt at bosætte sig udenfor EU/EØS, som vil flytte tilbage til Danmark for at få behandling. Borgeren vejledes om at afsøge muligheder for behandling på det enkelte sygehus.

Den egentlige sagsbehandling af henvendelser vedrørende ret til sygehusbehandling på tværs af landegrænser varetages af Det Sundhedsjuridiske sekretariat i Sundhedsstrategisk Planlægning og ikke af patientvejlederne.

Patientvejledningens øvrige opgaver

Dataunderstøttet patientvejledning

I 2024 blev der mellem Patientvejledningen og Koncern Digitalisering etableret et godt samarbejde om at udvikle en ny database til registrering af henvendelser til Patientvejledningen, samt at sikre videreudviklingen af en dataunderstøttet Patientvejledning.

I 2025 er denne nye database blevet fuldt implementeret.

Den nye database gør det muligt at få et langt bedre indblik i tendenser på sundhedsområdet, til brug for Patientvejledningens egen løbende monitorering af området, til brug for udarbejdelse af ledelsesinformation, til brug for orientering til Regionsrådet og ikke mindst til udarbejdelse af nærværende årsberetning.

Deltagelse i seminarer

Patientvejledningen har igen i 2025 deltaget i det årlige Patientvejlederseminar, som arrangeres på skift af regionerne, denne gang tilrettelagt af Region Midtjylland. Seminaret er befordrende for erfaringsudveksling mellem regionernes patientvejledere og medvirker herved også til styrkelse af patientvejledernes kompetencer.

På årets Patientvejlederseminar blev der præsenteret flere spændende og relevant emner, heriblandt konflikthåndtering i telefonen, erfaringer med de seneste lovændringer i forhold til faglige klager ved oplæg fra Styrelsen for Patientklager, oplæg fra Styrelsen for Patientsikkerhed vedrørende international sygesikring og ikke mindst oplæg fra Social Sundhed om deres tilbud og arbejde med at øge den sociale lighed i sundhed.

Patientvejledningen har i løbet af året endvidere deltaget i et seminar, faciliteret af Region Hovedstadens Patientvejledning, med fokus på styrket rådgivning målrettet patienter med livstruende sygdomme, herunder maksimale ventetider for patienter med kræft. Oplæg og faglige diskussioner ved seminaret bidrog i høj grad til øget faglig viden på området samt endnu stærkere samarbejdsrelationer patientkontorerne imellem.

Samarbejde og deltagelse i regionale og tværregionale arbejdsgrupper

Igennem 2025 har Patientvejledningen haft samarbejdsmøder med flere af virksomhedsområderne i regionen, primært de specialespecifikke visitationsenheder. Møderne har været afholdt med henblik på at styrke samarbejdet, samt at drøfte hvorledes der ved fælles hjælp kan foranstaltes bedst mulig vejledning til de borgere og patienter, der henvender sig til Patientvejledningen.

Patientvejledningen har tillige holdt arbejdsmøder med andre enheder i regionen blandt andet PsykInfo, Aktiv Patientstøtte og Social Sundhed.

Fra Patientvejledningen er der endvidere deltagelse i en række fora indenfor kræftområdet samt Tværregionalt Forum vedrørende maksimale ventetider.

To gange årligt deltager Patientvejledningen i Kontaktforum i regi af Styrelsen for Patientklager, hvor styrelsens praksis gennemgås og drøftes for at sikre ensartet vejledning af patienterne.

Deltagelse i Følgegruppen vedr. etablering og drift af privat patientrådgivning

På Finansloven fra 2024 blev der afsat midler til at etablere en privat patientrådgivning, som et supplement til de regionale patientkontorer/vejledninger. Dette private tilbud drives af Carelink Gruppen, ved navnet Din Patientguide, og var i drift ved udgangen af 2024.

I forlængelse af etableringen af dette private tilbud blev der i regi af Sundhedsstyrelsen, der er kontraktholder på aftalen med Carelink Gruppen, etableret en Følgegruppe vedrørende etablering og drift af privat patientrådgivning.

Region Sjælland deltager i lighed med de øvrige regioner i denne følgegruppe, hvori Danske Regioner, Danske Patienter og Carelink Gruppen er repræsenteret.

Kompetenceudvikling

Endelig har Patientvejledningen også i 2025 haft fokus på egen kompetenceudvikling.

I den daglige vejledning er der et fagligt tæt samarbejde med regionens sundhedsjurister, der løbende forestår juridisk undervisning og sparring i anvendelse af retskilder og praksis m.v. I 2025 har der særligt være fokus på reguleringen af patientrettigheder vedrørende udredning og behandling, samt reglerne om sundhedsydelser på tværs af landegrænser.

Patientvejlederne har god adgang til faglig sparring, hvor særlige komplekse cases og faglige emner kan drøftes, med henblik på udvikling af faglige indsigt og viden. I forhold til sagsbehandling af konkrete sager om patientrettigheder forestås den som tidligere nævnt ikke af patientvejlederne men af regionens jurister eller andre relevante sagsbehandlere.

En forudsætning for et godt arbejdsmiljø er at sikre tilstedeværelsen af de fornødne faglige kompetencer. Og for patientvejlederne i regionen er et stort kendskab til lovgivningen og tilsvarende viden om sundhedsvæsenet selvsagt helt central. Men derudover er der et stort behov for, at patientvejlederne ved, hvordan der mest hensigtsmæssigt kan kommunikeres med mennesker, herunder også dem, der er i affekt eller opleves som værende verbalt truende eller devaluerende i deres dialog. Af den grund blev der i 2025 indledt et samarbejde med Camilla Ahrensbach, der er specialiseret inden for defusing, konfliktforebyggelse, kommunikation, feedback og psykologisk tryghed.

PATIENTVEJLEDNINGENS ÅRSBERETNING 2025

K · 02931 · 05.26