

PATIENTVEJLEDNINGENS ÅRSBERETNING 2022



REGION
SJÆLLAND



- vi er til for dig

Indhold

3	Indledning
4	Antal og typen af henvendelser til Patientvejledningen
5	Indkaldelsesbreve/ informationsbreve
6	Ventetid
7	Frit sygehusvalg
7	Det udvidede frie sygehusvalg
8	Befordring
8	Sletning og ændring af oplysninger i patientjournaler
8	Henvendelser vedrørende benamputationer
9	Klinisk mammografi
10	Høreapparater
10	Klage og erstatning

Indledning

Patientvejledernes opgaver er beskrevet i Sundhedslovens § 51. Af denne bestemmelse fremgår det bl.a., at patientvejlederne skal informere, vejlede og rådgive patienter om patienters rettigheder, herunder reglerne om adgang til behandling, frit og udvidet frit sygehusvalg m.v., ventetider m.v. og reglerne om klage- og erstatningsadgang inden for sundhedsvæsenet.

I Region Sjælland har patientvejlederne juridisk og sundhedsfaglig baggrund. Patientvejledningen i Region Sjælland er organisatorisk placeret i Regionshuset i Sorø, og langt de fleste vejledninger foregår telefonisk.

Ved læsning af denne årsberetning skal man være opmærksom på, at patientvejlederne næsten udelukkende bliver inddraget, når borgernes møde med sundhedsvæsenet ikke går som forventet. Det betyder, at der i sagens natur i årsberetningen er fokus på problemerne i mødet mellem borger og sundhedsvæsen.

For nogle borgere er formålet med henvendelsen til patientvejlederne at få uvil- dig vejledning. For andre er det en kanal til at lufte bekymringer, frustrationer og følelsen af magtesløshed. Patientvejlederne lytter og vejleder ud fra den konkrete kontekst og den situation, som patienten befinder sig i. Ofte går patientvejlederne i dialog med det sundhedsfaglige eller administrative personale, der har været in- volveret, for at finde løsninger. Og det er ofte også nødvendigt at afdække kontak- ter i sundhedsvæsenet på vegne af patienten, så denne kan ledes frem til det rette sted frem for at have følelsen af at blive sendt rundt i systemet.

Udover kontakten med patienter modtager patientvejlederne også henvendelser fra myndigheder, organisationer og sundhedsfagligt personale, der har brug for hjælp til at afklare spørgsmål om bl.a. patientrettigheder.

I 2022 har der været mere end 11.000 henvendelser til Patientvejledningen i Region Sjælland, og i denne årsberetning fremhæves nogle af de emner, der har påkaldt sig særlig opmærksomhed. I særlig grad bliver udfordringer med indkal- delses-/informations-breve beskrevet, da dette er en tilbagevendende problemstil- ling, og da denne kommunikation ofte sætter rammen for borgerens videre ople- velse og møde med sundhedsvæsenet.

Antal og typen af henvendelser til Patientvejledningen

I 2022 har der været i alt 11.249 henvendelser til Patientvejledningen i Region Sjælland.

Af tabel 1 fremgår det, at det primært er patienter, der henvender sig til Patientvejledningen. Men også pårørendes henvendelser fylder meget. I lidt mindre omfang henvender også sundhedsfagligt personale – især fra sygehuse – sig. Derudover er der også henvendelser fra myndigheder og organisationer.

Tabel 1: Hvem henvender sig til Patientvejledningen?

	2019	2020	2021	2022
Patient	9.435	6.676	8.266	7.613
Pårørende	3.189	2.389	2.890	2.522
Sundhedsfagligt personale	1.149	799	859	492
Andre (fx kommuner m.v.)	694	760	989	622
Total	14.467	10.624	13.004	11.249

Tabel 2 viser, at vejledningen primært foregår via telefon. Lidt over 2.000 gange har vejledningen foregået skriftligt, og kun ganske få gange har der været tale om personligt fremmøde.

Tabel 2: Hvordan foregår vejledningen?

	2019	2020	2021	2022
Telefonisk	11.807	8.319	10.006	9.135
Skriftligt	2.636	2.297	2.996	2.109
Personligt møde	32	8	2	5
Total	14.475	10.624	13.004	11.249

Totalen for 2019 er forskellig fra totalen i tabel 1. Det er som følge manglende registrering af vejledningsmåde.

Tabel 3 viser en oversigt over temaerne i henvendelserne til Patientvejledningen. En henvendelse berører typisk flere emner. Som det fremgår af tabellen nedenfor, falder langt den største del af henvendelserne i kategorien ”Patientforløb, udredning og behandling”. Dette vedrører fx ventetider, frit og udvidet frit sygehusvalg m.v.

Tabel 3: Årsagen til henvendelsen til Patientvejledningen

	2019	2020	2021	2022
Klage og erstatning	3.328	2.727	2.943	2.397
Befordring	617	480	563	441
Sygesikring	1.422	1.253	1.424	1.261
Danskeres ret til behandling i udlandet	219	143	134	98
Udlændinges ret til behandling i Danmark	159	203	143	121
Patientforløb, udredning og behandling	9.706	6.620	10.372	9.338
Kræftforløb	411	268	345	177
Det kommunale område og andet	1.272	1.297	2.235	1.947
Andre rettigheder	2.079	1.984	1.997	1.364

Indkaldelsesbreve/informationsbreve

Et meget stort antal af henvendelserne vedrører de indkaldelsesbreve/informationsbreve, som sendes til patienterne.

Indkaldelsesbreve skal udsendes til patienterne fra Regionens senest 8 hverdage efter at et af regionens sygehuse har modtaget henvisning af en patient. Det er i sundhedsloven fastsat, hvilke informationer der som minimum skal være i indkaldelsesbrevet. Se nærmere om bestemmelsen i faktaboksen.

Indkaldelsesbreve påkalder sig særlig opmærksomhed, fordi de udgør en væsentlig del af den indledende kontakt mellem sygehusene og patienterne, og fordi de sætter rammen for patientens videre forløb.

Patientvejlederne oplever, at patienterne har svært ved at afkode disse indkaldelsesbreve, og at patienternes oplevelse er, at de ikke får konkrete og tilstrækkelige informationer.

Faktaboks: Sundhedslovens § 90 om oplysningspligt

Sundhedsloven § 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.

Konkret kan henvendelserne til Patientvejledningen dreje sig om, at patienterne har svært ved at forholde sig til bilag, der ikke umiddelbart vedrører dem. Det kan også dreje sig om, at der ikke er kontaktinformationer, hvor man kan få mere viden eller afklaret spørgsmål. Eller at der ikke er angivet et tidspunkt for aftalen, men blot fx ”3. kvartal”. Der er også en del patienter der henvender sig til Patientvejledningen, fordi de sprogligt har svært ved at forstå budskaberne i indkaldelsesbrevene.

En række henvendelser drejer sig også om, at ventetiden opleves som frustrerende, men at det er svært at afkode, hvor man skal henvende sig for at drøfte mulighederne for tilbud med kortere ventetid, eller hvor man skal henvende sig for at blive henvist til fx et privathospital. En del patienter henvender sig i forventning om, at Patientvejledningen kan forestå den videre henvisning.

En hel del henvendelser drejer sig også om, at indkaldelsesbrevene beskriver nogle generelle forhold, der i mindre grad opleves som målrettet patienterne og deres konkrete situation.

Det er patientvejledernes erfaring, at det for en del patienter får stor betydning for det videre forløb, hvis denne indledende og rammesættende kommunikation ikke er forløbet godt.

Ventetid

Der kommer en del henvendelser fra patienter der oplever, at de i kølvandet på et par år med ekstra udfordringer for sundhedsvæsenet i form af Corona og strejke bliver præsenteret for meget lange ventetider. Tilsvarende har henvendelser vedrørende aflysninger også været udprægede i 2022. Nogle ventetider forekommer ekstremt lange, fx henvendelser vedrørende flere år ved behandling for PTSD, for udredning for kvindeinkontinens og for visse typer af tand-, mund- og kæbebehandling. Generelt er der et stort antal henvendelser vedrørende oplevelser af meget lange ventetider.

Det bekymrer patienterne, når de skal vente længe på en udredning og dermed vente længe med at få klarhed over, hvad de fejler.

Også patienter der venter på behandling er bekymrede for at der sker forværring af deres helbredstilstand, forringelse af livskvalitet og/eller at miste et arbejde.

Frit sygehusvalg

Patientvejledningen får en række henvendelser fra patienter, der har forsøgt sig med frit sygehusvalg, men som oplever at blive afvist – både i egen region, og i andre regioner. De forstår ikke afvisningerne, og de ønsker derfor en forklaring på, hvorfor retten til det frie sygehusvalg ikke kan efterkommes. Patientvejledningen erfarer, at en hel del patienter oplever at få besked om, at de ”ikke hører til” et givent sted, når de forsøger at gøre brug af det frie sygehusudvalg. Når patientvejlederne har dialog med de pågældende sygehuse/afdelinger afdækkes det ofte, at afvisningen skyldes kapacitetsproblemer.

Patientvejledningen kontaktes også af patienter, der allerede har igangværende forløb under rammerne af frit sygehusvalg og som oplever at blive afsluttet og sendt tilbage til hjemregionen til det videre forløb.

Faktaboks: Sundhedslovens § 90 om oplysningspligt

”Det frie sygehusvalg er tænkt som en mekanisme til at øge patienternes valgmuligheder, udjævne patientstrømme mellem regionerne og sygehusene, medvirke til at sikre kvalitet i behandlingen og dermed højne patienttilfredsheden. Bl.a. derfor skal patienternes frie sygehusudvalg i udgangspunktet imødekommes, og der skal være en betydelig længere ventetid på den pågældende afdeling end på tilsvarende sygehusafdelinger andre steder for at afvise en patient. Lukning for at modtage patienter kan kun opretholdes, indtil ventetiden er bragt ned på et rimeligt niveau. Begrænsningen i patienters ret til det frie valg er afgrænset til konkrete afdelinger og alene i det tidsrum, hvor der konkret er kapacitetsudfordringer”

Det udvidede frie sygehusvalg

Patientvejledningen har også i 2022 modtaget en del henvendelser vedrørende det udvidede frie sygehusvalg.

De patienter, der henvender sig herom, har ofte fået afslag på en henvisning til et privathospital, og de har et stort behov for en uvildig forklaring på, hvorfor de har fået dette afslag. Dette afstedkommer ofte en forklaring om sundhedsvæsenets organisering, herunder om Sundhedsstyrelsens specialeplan, samt at der ikke på alle ydelser er aftaler mellem danske regioner og privathospitalerne – eller at det måske skyldes en kompliceret helbredstilstand.

Befordring

Patientvejledningen modtager en række henvendelser vedrørende befordringsreglerne. En del af disse henvendelser drejer sig om, at patienterne oplever ikke at være blevet oplyst om, at de selv skal sørge for befordring, når de benytter det frie sygehusvalg eller det udvidede frie sygehusvalg. Patientvejlederne erfarer i den forbindelse, at nogle patienter bliver sat i en situation, hvor de ikke kan tage imod tilbuddet om hurtigere behandling på privathospital, eller andet offentligt sygehus, da disse patienter er afhængige af hjælp til befordring. Derfor er de nødsaget til at vente på regionens tilbud om tid til behandling, også selvom det er med lang ventetid.

Sletning og ændring af oplysninger i patientjournaler

Patientvejledningen får ofte henvendelser fra patienter, der gerne vil have slettet oplysninger i deres journal. Det kan dreje sig om, at der er oplysninger om en anden patient i deres journal, at de ikke har den diagnose, der fremgår af journalen, eller at de ikke er enige i de informationer, der er i journalen eller lignende. Nogle gange vedrører henvendelsen også spørgsmål om, at der ikke er de oplysninger i journalen, som der er brug for i forhold til private forsikringsordninger.

Patienterne er frustrerede over, at det er svært at få slettet eller rettet oplysninger i patientjournalen. I alle tilfælde har patienter ret til at få vurderet en anmodning om at få slettet eller rettet oplysningerne, og patientvejlederne henviser dem derfor til at kontakte den afdeling, hvor notatet er fra.

Henvendelser vedrørende benamputationer

Den tværregionale analyse, der er gennemført af Regionernes Kliniske Kvalitetsudviklings Program (RKKP), viser, at der i Region Sjælland gennemføres flere benamputationer og færre karkirurgiske forebyggende behandlinger end i andre regioner.

Forretningsudvalget i Region Sjælland vedtog på baggrund af den tværregionale analyse en handleplan for det karkirurgiske område fordelt på seks fokusområder. Et af fokusområderne vedrører rådgivning til benamputerede borgere i regionen.

Region Sjælland oprettede en midlertidig Hotline funktion, der tog sig af alle henvendelser fra bekymrede patienter og deres pårørende. Hotline funktionen blev varetaget af Patientvejledningen og et juridisk team i Sundhedsstrategisk Planlægning, og havde i en periode udvidet åbningstider fra kl. 8-20. Formålet var at yde målrettet klage- og erstatningsvejledning.

I de tilfælde, hvor patienten ikke var i et aktuelt forløb på et sygehus, men var bekymret for evt. symptomer, blev borgeren henvist til egen læge.

For patienter med et aktuelt karkirurgisk forløb samt patienter (eller pårørende) med et afsluttet forløb, som var bekymret/havde spørgsmål til eget eller en pårørendes forløb blev inden for 1-2 dage kontaktet af den relevante karkirurgiske afdeling.

Størstedelen af henvendelserne vedrørte tidligere forløb og bekymring om eventuel fejlbehandling. Alle fik en grundig forklaring ift. analysen og den regionale håndtering samt en målrettet klage- og erstatningsvejledning.

Tabel 4: viser antal henvendelser til Patientvejledningen vedr. benamputationer.

Juli	August	September	Oktober	November	December	I alt
2	27	27	14	15	3	88

Klinisk mammografi

Patientvejledningen har fortsat henvendelser om ventetiderne på disse undersøgelser, (ca. et år i Region Sjælland). Antallet af henvendelser er dog blevet markant færre.

Oplevelsen er, at kapaciteten på området er øget, og at dette er medvirkende årsag til faldet i antal henvendelser. Henvendelserne handler ofte om, at tilbud om undersøgelse er givet andet sted end på regionens sygehuse. Selv om tilbuddet nu er placeret på Amager og ikke som tidligere Fyn og Jylland, er der stadig lang transport for nogle.

Høreapparater

Efter flere års målrettede indsatser, herunder oprettelsen af Hørecenter Sjælland, er ventetiderne nedbragt betydeligt, ligesom informationen på centerets hjemmeside er blevet mere handlingsanvisende. Det har resulteret i en markant nedgang i henvendelserne til Patientvejledningen om ventetider på høreapparater. Forespørgslerne drejer sig nu mere om de forskellige måder høreapparater kan tildeles på:

- Sygehus (Hørecenter Sjælland)
- Speciallægepraksis (regionsaftaler)
- Private klinikker (tilskudsordningen).
Bl.a. her, har patienterne svært ved at forstå og acceptere de fagligt begrundede afslag.

Klage og erstatning

En af patientvejledningens kerneopgaver er at vejlede patienter og pårørende om klage og erstatning.

Vejledningen i de forskellige ansøgningsprocedurer giver i sig selv ikke de store problemer. Udfordringen er derimod, at patienter og pårørende tit har forventninger til klagesystemet, som ikke nødvendigvis kan indfris.

Patienternes klager omhandler ofte utilfredshed med behandling eller forløb. Patientens utilfredshed kan omhandle både sundhedsfaglige forhold og måden at være blevet behandlet på som person. En opgave for Patientvejledningen er at hjælpe patienten til en afklaring og forståelse af, at klager over sundhedsfaglige forhold skal til Styrelsen for Patientklager, mens klager over eks. adfærd – serviceklager – skal rettes til sygehus eller klinikejer, hvis der er tale om privatpraktiserende læge eller tandlæge.

Det opleves ofte vanskeligt for patienten at forstå forskellen, og patienter giver udtryk for, at det er meget omstændeligt, at skulle klage flere steder.

Patientvejlederne møder også ofte udtrykket, at patienten ønsker at ”dette ikke må ske for andre”.

I vejledningen bliver patienterne/de pårørende informeret om, at de enten kan få medhold i deres klage eller ikke, og at dette også meddeles den/de, der klages over. I de instanser der klages til, tages der ikke stilling til den videre læring af et givet forløb. Ofte er sagsbehandlingstiden på klager lang, og derfor er forhold, der klages over, måske heller ikke længere aktuelle i klinikken. Patienten har altså ingen garanti for, at der gennem en klage etableres en systematisk læring af forløbet.

Nogle patienter er også af den opfattelse, at hvis de får medhold i en klage, så vil de blive tilbudt et nyt eller alternativt behandlingsforløb. Dette ønske indfris ikke med en klage til Styrelsen for patientklager. Her opfordres patienten og pårørende i vejledningen altid til søge at få afklaret problemerne med den/de, de ønsker at klage over, inden de klager formelt. I den gode dialog med klinikken vil patienten ofte opleve at blive hørt, og hvis behovet er til stede for ny vurdering af behandling mv., er tilbagemeldingen fra patienter også, at de har fået denne mulighed.

Der er en række patienter, der tror, at det er nødvendigt at klage, før der kan søges evt. erstatning, eller at hvis man får medhold i sin klage, så udløser dette erstatning. Det giver blandt mange anledning til undren og frustration, at der skal søges om erstatning i selvstændigt forløb hos Patienterstatningen, og at medhold i klageforløb ikke automatisk giver medhold i erstatningsforløb. Derfor bruger Patientvejledningen en del tid på at forklare forskellen på de to spor.

PATIENTVEJLEDNINGENS ÅRSBERETNING 2022