

# Årsberetning

# 2019

Patientvejledningen

Region Sjælland

Februar 2020

## INDHOLDSFORTEGNELSE

<b>1. INDLEDNING</b> .....	3
<b>2. HENVENDELSER OG HENVENDELSESÅRSAGER I 2019</b> .....	4
<b>3. TEMAER I 2019</b> .....	5
3.1 Udredningsret, behandlingsgaranti og informationsforpligtelsen .....	5
3.2 Grå stær operationer .....	7
3.3 Høreapparater .....	7
3.4 Patientjournal .....	8
3.5 Brystundersøgelser i Ringsted .....	9
3.6 Lange svartider på diagnostiske undersøgelser .....	9
<b>4. AFSLUTTENDE BEMÆRKNINGER</b> .....	10

## 1. 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 erstatnings muligheder
- 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](#)

I konkrete patientforløb retter Patientvejledningen henvendelse til den ansvarlige afdelingsledelse.

I de tilfælde, hvor Patientvejledningen oplever et mønster i henvendelserne og som knytter sig til en specifik afdeling, virksomhedsområde mv., underrettes ledelsen i Sundhedsstrategisk Planlægning. Situationer, der vurderes at udgøre en risiko for patienter, indgår i regionens kvalitetsopfølgning.

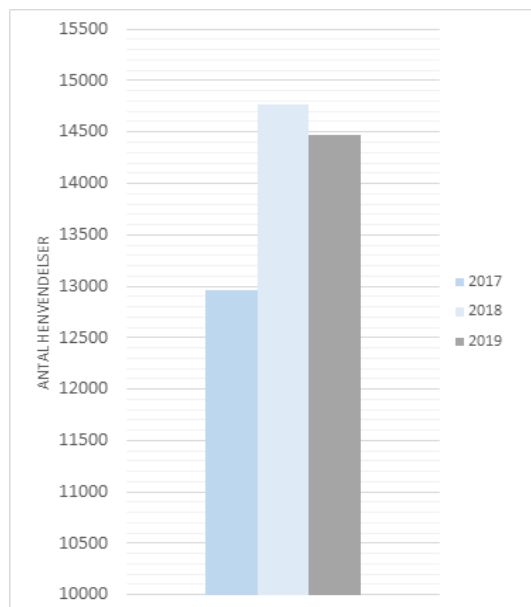
I de tilfælde, hvor Patientvejledningen finder, at der bør gives klage- og erstatningsvejledning gives dette uopfordret.

Patientvejledningens årsberetning 2019 er udarbejdet på baggrund af de henvendelser, som tilbagevendende giver anledning til udfordringer i spændingsfeltet mellem lovgivning og praksis i sundhedsvæsnets.

## 2. HENVENDELSER OG HENVENDELSESÅRSAGER I 2019

Overordnet er tendenserne fra 2018 tilsvarende i 2019. Figur 1 viser antallet af henvendelser gennem de seneste tre år. Tabel 1 viser en oversigt over, hvem der benytter Patientvejledningen og tabel 2 præsenterer de forskellige henvendelsestyper fordelt over de seneste tre år.

Figur 1 Henvendelser opdelt pr. år



Tabel 1 Hvem henvender sig til Patientvejledningen

	2017	2018	2019
Patient	8387	9527	9435
Pårørende	2873	3237	3189
Sundhedsfaglig personale <sup>1</sup>	1046	1367	1149
Andre <sup>2</sup>	656	636	694
<b>Total</b>	<b>12.962</b>	<b>14.767</b>	<b>14.467</b>

Tabel 2 Henvendelsestype

	2017	2018	2019
Telefonisk	10841	11898	11807
Skriftligt	1887	2659	2636
Fremmøde <sup>3</sup>	26	24	32
Uspecifik <sup>4</sup>	208	186	0

Tabel 3 viser henvendelsesårsager fordelt på år. En henvendelse kan omhandle flere problemstillinger; alle fremførte problemstillinger registreres på den samme konkrete henvendelse. Af tabellen fremgår det, at der er en stigning på 15 % i henvendelser vedr. klage- og erstatningssager i 2019 sammenlignet med 2018. Til gengæld er der et samlet fald på ca. 20 % i henvendelser om rettigheder og ret til hurtig udredning og behandling. Af tabellen fremgår det også, at der for de øvrige henvendelsesårsager er et fald eller ingen udvikling i 2019 sammenlignet med 2018.

Tabel 3 Henvendelsesårsager

Henvendelsesårsager	2017	2018	2019
Klage/erstatning	2.424	2.893	3.328
Rettigheder	2.861	2.856	2.079
Befordring	767	762	617
Sygesikring	1.106	1.402	1.422
Danskere/udlændinges ret til behandling	225/202	237/221	219/159
Ret til hurtig udredning & behandling	4.999	12.012	9.706
Kræftforløb	-	450	411
Øvrige / Diverse <sup>5</sup>	-	1.123	1.272

<sup>1</sup> Inkl. sundhedsfagligt personale i stat, region og kommune samt i private virksomheder

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

<sup>3</sup> Aftalt møde med patientvejleder eller spontant fremmøde i receptionen

<sup>4</sup> Henvendelser, der ikke er kategoriseret

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

### 3. TEMAER I 2019

Patientvejledningen har i 2019 udarbejdet to perioderapporter til Udvalg for sygehusenes behandlingstilbud. Perioderapporterne adresserer aktuelle emner og gengiver konkrete patienthistorier. Formålet har været at formidle et løbende og mere aktuelt billede af de udfordringer, som patienterne oplever, at formidle de erfaringer, der bliver opsamlet i Patientvejledningen samt at styrke regionens muligheder for at handle på dem.

Patientvejledningens årsberetning 2019 udgør en sammenskrivning af perioderapporterne.

#### Temaer i 2019:

1. Udredningsret, behandlingsgaranti og informationsforpligtelsen
2. Grå stær operationer
3. Høreapparater
4. Patientjournal
5. Brystundersøgelser i Ringsted
6. Lange svartider på diagnostiske undersøgelser

#### 3.1 Udredningsret, behandlingsgaranti og informationsforpligtelsen

Temaet dækker over en række forskellige forhold, der vedrører patientrettigheder og visitationsrettigheder, herunder udredningsretten, behandlingsgarantien og informationsforpligtelsen

Af de samlede henvendelser til Patientvejledningen udgør disse 68% af henvendelserne i 2019.

#### Patientcase: Udredningsret 1<sup>6</sup>

Patientvejledningen modtager en henvendelse fra en bekymret datter, idet faderen er indkaldt til udredning på karkirurgisk afdeling - og først har fået en tid til udredning om 5 måneder. Patienten har konstante smerter, kramper i benene og nedsat blodforsyning. Datteren er bekymret for, om faderen mister sine ben pga. lang ventetid på udredning.

Patientvejlederen informerer om muligheden for frit sygehusvalg til denne udredning, som på tidspunktet kun kunne tilbydes i Kolding. Patienten kan ikke klare lang transport, hvorfor dette ikke er en reel mulighed. Patientvejlederen forsøger uden held at få patienten re-visiteret hos karkirurgisk afdeling, men må efterfølgende anbefale datteren, at praktiserende læge konsulteres mhp. vurdering af, om tilstanden har udviklet sig i en sådan grad, at akut indlæggelse er nødvendig.

---

<sup>6</sup>Sundhedsloven § 82 a, Diagnostiske undersøgelser, udredning m.v. Regionen har pligt til at sikre anden mulighed for udredning indenfor 30 dage, hvis regionens egne sygehuse ikke kan overholde fristen.

Sundhedsloven § 82 b, Diagnostiske undersøgelser, udredning m.v. Tilbud om udredning inden for 30 dage, hvis det er fagligt muligt.

## Patientcase: Udredningsret 2

Patienten henvender sig til Patientvejledningen efter at have været akut indlagt. Ved udskrivelsen bestilles yderligere undersøgelser mhp. udredning af eventuel hjertesygdom. Patienten indkaldes med en ventetid på flere måneder og har henvendt sig til afdelingen mhp. at få udredning indenfor 30 dage. Her får patienten oplyst, at den givne tid er en kontroltid.

Patientvejlederen kontakter afdelingen med orientering om, at såfremt den akut indlagte patient ikke er færdigudredt under indlæggelsen, er hans udredningsforløb ikke afsluttet og kan således ikke kategoriseres som en kontroltid. Hans udredningsret er derfor fortsat 30 dage.

## Patientcase: Behandlingsgaranti<sup>7</sup>

Patienten kontakter Patientvejledningen, da han er blevet udredt på privatsygehus og efterfølgende henvist til behandling på et offentligt sygehus. Han indkaldes til udredning, hvilket undrer ham, da han mener, han er henvist til behandling. Patienten spørger ind til, om det kan være korrekt, at han skal udredes to gange, og hvilken betydning dette får for hans behandlingsgaranti på 30 dage.

Patientvejledningen kontakter Visitationenheden, der bekræfter, at det er korrekt, at patienten er indkaldt til udredningsforløb, selvom der er angivet såvel diagnose og specifik operation i henvisningen. Visitationenheden oplyser, at alle patienter visiteres i udredningsforløb herunder også patienter som allerede er diagnostisk afklaret. En sådan rutinemæssig praksis er ikke i overensstemmelse med vejledningen om, hvornår en udredning er endelig; en af konsekvenserne heraf kan blive, at patientens ret til behandling indenfor 30 dage, efter at henvisningen er modtaget på sygehuset, tilsidesættes.

## Patientcase: Informationsforpligtelsen<sup>8</sup>

Patienten henvender sig med forespørgsel om et indkaldelsesbrev, fordi han skal vente mere end 30 dage på behandling. Det fremgår ikke af indkaldelsesbrevet, hvilke andre muligheder han har. Patienten anbefales at kontakte Visitationenheden for specialet for denne afklaring, da Patientvejlederen ikke med sikkerhed kan give denne vejledning pga. manglende oplysninger i indkaldelsesbrevet. Brevet indeholder ikke den nødvendige behandlingskode for afklaring af private muligheder via sygehusvalg.dk.

Nogle visitationenheder påfører behandlingskoden i indkaldelsesbrevene, mens andre visitationenheder ikke har en praksis for dette.

---

<sup>7</sup> Vejledning om frit sygehusvalg, udvidet frit sygehusvalg, ret til hurtig udredning og information til henviste patienter, 9988 2.1 Endelig udredning; en udredning er endelig når sygdom er af- eller bekræftet

Vejledning om frit sygehusvalg, udvidet frit sygehusvalg, ret til hurtig udredning og information til henviste patienter, 9988 3.7 Behandlingen af patienter påbegyndes inden for 30 dage efter henvisning til behandling eller endt udredning

<sup>8</sup> Sundhedsloven § 90, Oplysningspligt: Senest 8 hverdage efter henvisning er modtaget på sygehuset, skal patienten oplyses om: Tid og sted for undersøgelse eller behandling, Om gældende frist kan overholdes, Hvor patienten skal henvende sig for andre muligheder

### 3.2 Grå stær operationer

Udviklingen i operationer for Grå stær er stigende og regionen kan ikke efterleve behandlingsgarantien på 30 dage. Ventetiden for operation af Grå stær i Region Sjælland var i 2019 seks måneder, og mange patienter har derfor rettet henvendelse til Patientvejledningen med spørgsmål til deres behandlingsgaranti.

Region Sjælland tilbyder behandling for Grå stær på Sjællands Universitetshospital. Derudover har regionen en lokalaf tale med de praktiserende øjenlæger, og endelig har regionen en privat samarbejdsaftale med Konsortiet Grå Stær Sjælland. Det høje efterspørgselsniveau gør det vanskeligt for parterne at imødekomme behandlingsgarantien. Ved yderligere behov dækkes efterspørgslen via det udvidede frit sygehusvalg.

#### **Patientcase: Lokalaftale med praktiserende øjenlæge<sup>9</sup>**

En patient henvender sig til Patientvejledningen fordi patienten har fået at vide at egen øjenlæge først kan operere for Grå stær om fire måneder. Patienten ønsker derfor at henvises til et privat hospital.

Patientvejledningen kan informere om, at der ikke er behandlingsgaranti i regi af speciallægepraksis, men at en af de andre øjenlæger med §64 aftale, der har kortere ventetid, kan tilbyde operation.

#### **Patientcase: Sygehusbehandling**

En patient henvender sig til Patientvejledningen, fordi patienten er henvist til Grå Stær Sjælland, i Hørsholm, men at ventetiden er over 30 dage.

Patientvejledningen informerer om muligheden for at bede Grå Stær Sjælland om at tilbagesende henvisningen til regionens øjenafdeling, mhp. om-visitering til det udvidede frie sygehusvalg.

### 3.3 Høreapparater

Høreapparatbehandling er generelt undtaget udredningsret, men patienter med ukompliceret høretab kan få tilskud til privat behandling. Behandlingen foregår på sygehusene. Derudover har regionen aftale med praktiserende ørelæger.

Patientvejledningen modtog i 2019 fortsat mange henvendelser vedrørende høreapparatbehandling. Henvendelserne omhandler primært:

- Lange ventetider på førstegangsudlevering af høreapparat
- Lange ventetider på genudlevering af høreapparat, når det tidligere udleverede apparat er fire år og skal udskiftes
- Manglende service på apparater, hvis servicegaranti er udløbet efter fire år
- Lang ventetid på at få et defekt apparat serviceret
- Spørgsmål til muligheder for at vælge frit sygehusvalg
- Ansøgning om tilskud til køb af apparater hos privat udbyder
- Udlevering af høreapparater hos praktiserende ørelæge fra puljeordningen

<sup>9</sup> Sundhedsloven § 64, Ydelser: Behandlinger der er placeret hos privatpraktiserende speciallæger via sygesikringsaftaler fordelt på årlige kvoter (den såkaldte puljeordning)

Patientvejledningen rådgiver om muligheden for frit sygehusvalg eller tilskudsordningen til køb hos privat udbyder. Derudover tager Patientvejledningen kontakt til audiologisk afdeling i de tilfælde, hvor problemet har et omfang eller en karakter, der konkret bør involvere audiologisk afdeling. Patientvejledningen har oftest ikke mulighed for at hjælpe patienterne til en løsning af problemet.

#### **Patientcase: Ventetid på genudlevering af høreapparater**

En patient fik ved henvendelse til audiologisk afdeling at vide, at der var en ventetid på 77 uger for genudlevering af nye høreapparater. Patienten havde problemer med den ene prop til høreapparatet, ønskede han udskiftning af denne. Dette blev afvist. Patienten fortalte ligeledes, at han ikke længere kunne få høreapparatet serviceret eller få leveret nye batterier, fordi serviceaftalen udløber efter de fire år.

Patientvejledningen har i disse tilfælde ikke mulighed for at hjælpe.

### **3.4 Patientjournal**

Patientvejledningen oplever et stigende antal henvendelser vedrørende patientjournaler. Henvendelserne handler bl.a. om:

- Adgang til egen e-journal eller MinSP
- Afklaring på, om sundhedspersoner har foretaget uberettigede opslag i patientens journal (ved uberettigede opslag gives endvidere klagevejledning)
- Patienten ønsker information om privatmarkering i journalen, så ikke alle sundhedspersoner har læseadgang i journalen
- Patienten oplever, at der i journalen er urigtige eller mangelfulde/helt manglende oplysninger
- Patienten ønsker rettelse eller sletning af oplysninger i journalen

Patienter og pårørende, der via patientjournalen er opmærksomme på at følge med i et aktuelt sygdomsforløb retter i et stigende omfang henvendelse til Patientvejledningen i forbindelse med, at de oplever uoverensstemmelse mellem det journalførte og dét der blev sagt under konsultationen. Det kan dreje sig om, at der er journalført et informeret samtykke, der ikke er indhentet, eller at en skade ikke bliver journalført som en arbejdsskade. I begge tilfælde vil det få implikationer i forhold til dels klage- og erstatningssag, dels forsikringssag. Forsikringssager samt klage- og erstatningssager afgøres som oftest på de journalførte oplysninger.



## Patientcase: Patientjournal

En mand på 36 år henvendte sig til Patientvejledningen, da han 1½ år tidligere havde iværksat en arbejdsskadesag, som var blevet afvist med baggrund i hans skadesjournal.

Under natarbejde hos en entreprenør havde han fået en svær rygskaide under et løft, og han havde umiddelbart efter henvendt sig på skadestuen.

I forbindelse med afvisningen af arbejdsskadesagen fandt han ud af, at hans skade ikke var journalført som en arbejdsskade. Han forsøgte efterfølgende at få dette korrigeret i journalen, men det ville sygehuset ikke. Den behandlende læge var udrejst til andet land, hvorfor det ikke med sikkerhed kunne bekræftes, om lægen eller patienten havde ret i sin påstand.

Patientvejledningen tog kontakt til afdelingsledelsen, men da den journalførende læge ikke kan bekræfte det skrevne herunder lave en korrektion, kan Patientvejledningen ikke hjælpe patienten. Der kan gives klagevejledning, men en klagesag vil blive afgjort på baggrund af det skrevne i journalen, så det vil ikke hjælpe patienten

## 3.5 Brystundersøgelser i Ringsted

Patientvejledningen var en del af det beredskab, der blev oprettet for at imødekomme henvendelser fra kvinder, der var berørt af sagen om mangelfulde brystundersøgelser på Ringsted Sygehus. Patientvejledningen havde i en kort periode udvidet åbningstid til kl. 22 for klage- og erstatningsvejledning for de berørte kvinder.

Patientvejledningen deltog i samtaler på Ringsted sygehus med de 10 kvinder, der havde udviklet brystkræft, deres pårørende og afdelingsledelsen på radiologisk afdeling. Patientvejledningen har på flere af kvindernes vegne anmeldt deres klage- og erstatningssag til Styrelsen for Patientklager og til Patienterstatningen.

Regionen har pr. brev kontaktet alle de kvinder, der i perioden har fået konstateret brystkræft med tilbud om, at Region Sjælland laver anmeldelsen til Patienterstatningen med formål at få afgjort, om der i nogle tilfælde kan ydes erstatning for mangelfuld undersøgelse og dermed forsinket diagnostik/behandling. Patientvejledningen modtog således 101 henvendelser, hvor der blev givet mundtligt samtykke til anmeldelse. De udfyldte samtykkeerklæringer blev videregivet til Sundhedsstrategisk Planlægning mhp. anmeldelse til Patienterstatningen.

Flere kvinder i regionen henvender sig i den efterfølgende periode til Patientvejledningen med bl.a. en bekymring og tidligere foretaget brystundersøgelser og screeninger samt ønske om at modtage vejledning om udvidet frit sygehusvalg. Det er Patientvejledningens oplevelse at disse henvendelser aftager ved udgangen af 2019.

## 3.6 Lange svartider på diagnostiske undersøgelser

Patientvejledningen har i 2019 modtaget mange henvendelser vedrørende lange svartider på diagnostiske undersøgelser, dvs. undersøgelser bestilt af egen læge eller af privatpraktiserende speciallæge til brug for deres diagnostik.

Generelt har der i 2019 været lange svartider på MR-scanninger samt almindelige røntgenoptagelser. Specifikt har der i 2019 været meget lange svartider på DEXA scanninger på op til seks måneder (en DEXA scanning anvendes til at påvise knogleskørhed). Tendensen er den samme på det patologiske område, hvor patienterne også kan vente mange måneder på resultaterne af diagnostiske undersøgelser.

Patientvejledningen kan i disse sager alene oplyse patienterne om deres patientrettigheder og vejlede i eventuelle serviceklager.

## 4. AFSLUTTENDE BEMÆRKNINGER

Årsberetningen 2019 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 bl.a. også opgaver indenfor:

- Samrådssager vedrørende senabort
- Deltagelse i arbejdsgrupper/udvalg
  - Nationale
    - Kontaktudvalg om patientmobilitetsdirektivet, Styrelsen for Patientklager
    - Kontaktforum, Styrelsen for Patientklager
    - Erfagruppe om det udvidede frie sygehusvalg
  - Internt regionale
    - Møde med Patientsikkerhedsenheden, Region Sjælland
    - Ugentlige møder med jurist
- Undervisning
  - Undervisning på sundhedskommunomuddannelsen
  - Patientforeninger