



Udvalget vedr. kvalitet, prioritering og sundhedsplan

20. november 2012

# Patientsikkerhed



# Det lærende og det sanktionerende system

To adskilte systemer

- Det sanktionerende system: Patientklagesystemet – patientens ret til at klage over en given behandling i sundhedsvæsenet
- Det lærende system: Rapporteringssystemet af utilsigtede hændelser – lære af og forebygge fejl

# En utilsigtet hændelse

## Utilsigtet hændelse (UTH)

Ved en utilsigtet hændelse forstås en begivenhed, der forekommer i forbindelse med sundhedsfaglig virksomhed.

Utilsigtede hændelser omfatter på forhånd kendte og ukendte hændelser og fejl, som ikke skyldes patientens sygdom, og som enten er skadevoldende eller kunne have været skadevoldende ('nær-hændelser').



# Et ikke sanktionerende system

**Rapporteringsystemet** er et IKKE sanktionerende system

**Det vil sige** – at de personer, som rapporterer en UTH, ikke som følge af rapporteringen kan underkastes disciplinære undersøgelser og foranstaltninger fra ansættelsesmyndighed, tilsynsmæssige reaktioner fra Sundhedsstyrelsen eller strafferetlige sanktioner.

**Formålet** med at rapportere utilsigtede hændelser er at skabe systematisk opmærksomhed og læring om de fejl, der kan undgås og derved forebygge, at de sker igen.

# Statistik

Rapporterede utilsigtede hændelser i Danmark:

2010: 41.500

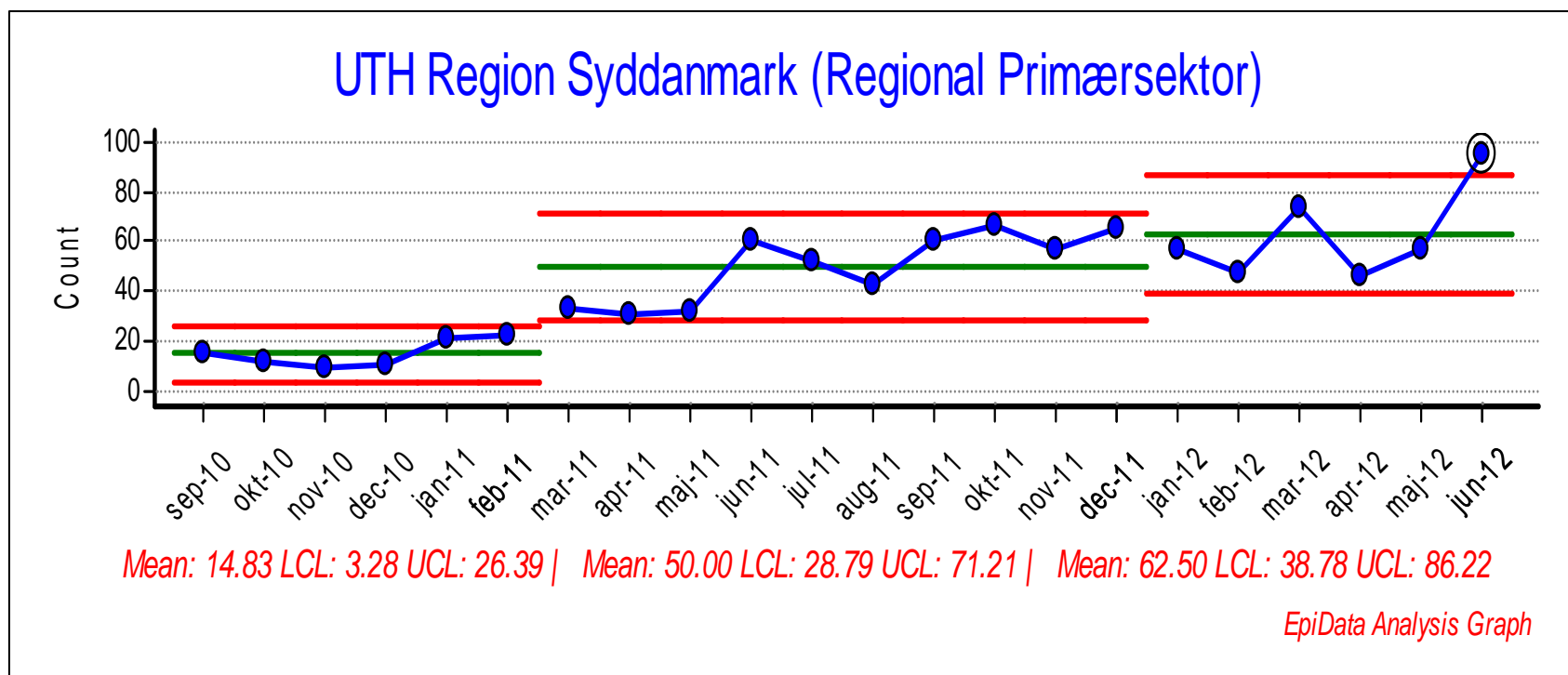
2011: 98.500

Stigningen kan især forklares med at praksis, kommuner, apoteker og det præhospitale område har rapporteret fra sept. 2010.

Tallene skal ses i lyset af de mange millioner patientkontakter, sundhedsvæsenet hvert år håndterer.

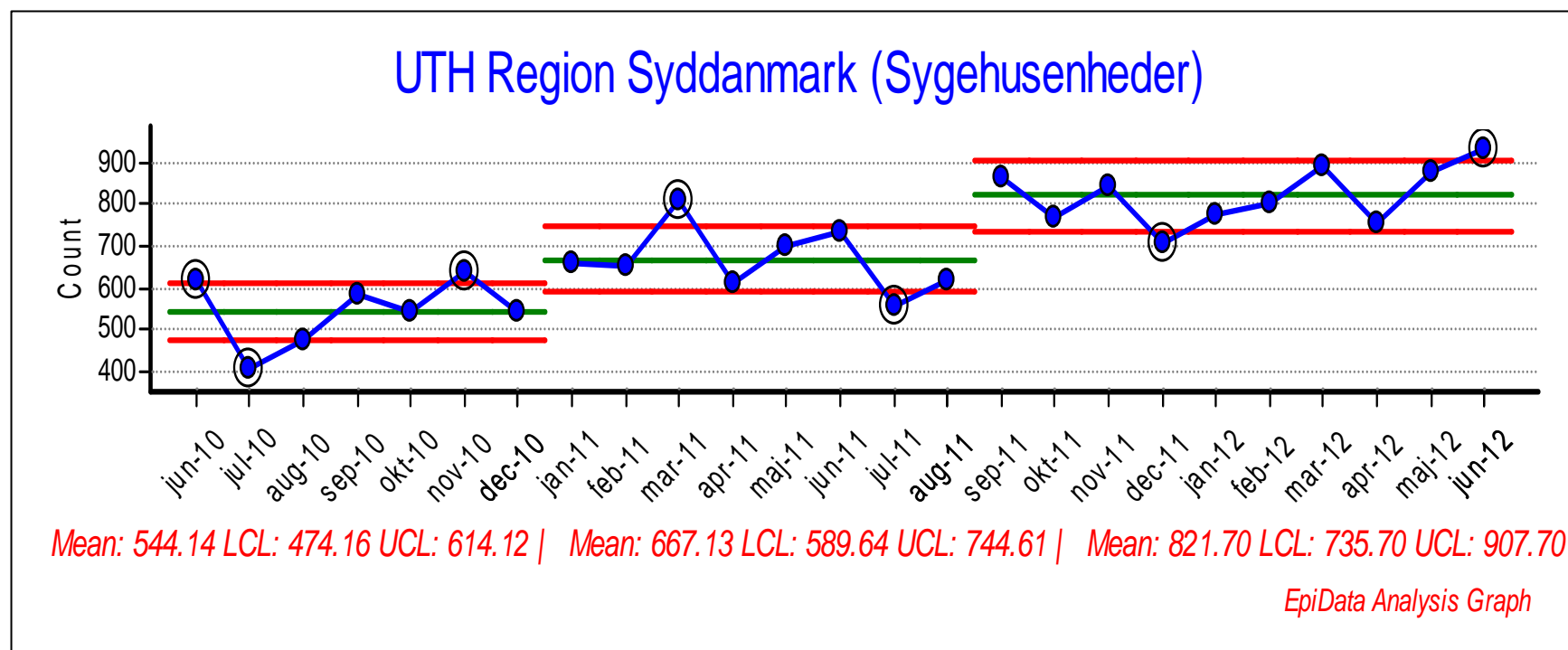
*Kilde: Patientombuddets Årsberetning 2011*

## Udvikling over tid, Region Syddanmark (primærsektor)



6

# Udvikling over tid, Region Syddanmark (sygehusenheder)



# Patientklagesystemet

Pr. 1. januar 2011 nyt patientklagesystem

- Klager over sundhedsvæsenets faglige virksomhed og klager over manglende overholdelse af visse patientrettigheder, f.eks. frit sygehusvalg (Patientombuddet)
- Klager over sundhedspersoners faglige virksomhed (Sundhedsvæsenets Disciplinærnævn)

8



# Læring af patientklager

Nyskabelse i patientklagesystemet – regionerne skal tilbyde dialog med de patienter, der klager over sundhedsfaglig virksomhed.

Formålet er:

- at medvirke til en øget lokal læring af patienternes klage,
- at afværge klager.

Dialog giver patienten mulighed for at få svar på spørgsmål omkring den modtagne behandling eller forløb.

# Statistik

Procentdel af alle dialoger i regionen, der førte til at patienten trak sin klage tilbage (2011).

	Tilbagetrækning i procent
Region Hovedstaden	41 %
Region Sjælland	31 %
Region Syddanmark	58 %
Region Midtjylland	54 %
Region Nordjylland	53 %

*Kilde: Patientombuddets Årsberetning 2011*