



Årsrapport for Patientklager og Erstatningssager 2024

Odense Universitetshospital (OUH)

Maj 2025

Udarbejdet af:
Klinisk Udvikling, OUH

Indhold

Opsummering	3
Introduktion og formål	4
Klagetyper	4
HCAT - Den systematiske kodning	4
Klager og erstatningsansøgninger på OUH 2024	5
Forklaring af problemstillinger	6
Problemerkernes forløbsstadier	7
Del 1: Borgerklager	8
Fordeling af problemer	8
Den patientoplevede skadesgrad	8
Problemer fordelt på forløbsstadie	9
Del 2: Klager via Styrelsen for Patientklager	12
Fordeling af problemer	12
Den patientoplevede skadesgrad	12
Problemer fordelt på forløbsstadie	13
Del 3: Erstatningsansøgninger	16
Fordeling af problemer	16
Den patientoplevede skadesgrad	16
Problemer fordelt på forløbsstadie	17
Udbetalte erstatninger i 2024	20
Anbefalinger	22
Bilag 1: Oversigt over problemområder, problemer og underproblemer i Healthcare Complaints Analysis Tool (HCAT)	24
Bilag 2: Beskrivelse af skadesgrader i Healthcare Complaints Analysis Tool (HCAT)	25

Opsummering

I 2024 modtog OUH 1218 klager og erstatningssager fordelt på borgerklager (82), klager via Styrelsen for Patientklager (420) og erstatningsansøgninger (716). Der ses forskellige problemmønstre på tværs af de tre sagstyper.

I borgerklagerne er de overordnede problemstillinger relativt ligeligt fordelt med en undervægt af problemerne *omgivelser* samt *respekt og patientrettigheder*. De relationelle problemstillinger (*lydhørhed, kommunikation* og *respekt og patientrettigheder*) udgør knap halvdelen af problemerne beskrevet i borgerklagerne og fylder mere i denne klagetype, end man ser i klager via Styrelsen for Patientklager samt erstatningsansøgninger.

De relationelle problemstillinger udgør også en del af klagerne via Styrelsen for Patientklager, men hvor de kliniske problemstillinger (*kvalitet og sikkerhed*) er det hyppigst beskrevne problemområde.

Problemmønstret for erstatningsansøgningerne skiller sig mere ud ift. klagerne, da *kvalitet* og *sikkerhed* udgør knap 75% af alle problemer i erstatningsansøgningerne. Det ledelsesmæssige og relationelle problemområde er derfor mindre beskrevet i denne sagstype end i klagerne.

Når man ser samlet på hvilket stadie af patientforløbene der klages over eller søges erstatning for, er hovedgrupperne: Undersøgelse og diagnose, Behandling og pleje på afdeling og Operation og procedurer. Specielt ses der mange registreringer omkring *fejldiagnose* og *undersøgelse/monitorering*.

Mønstrene for patienternes beskrevne skadesgrader ses forskellige på tværs af de klager og erstatningsansøgninger. Mens skadesgraden overvejende er *ubetydelig* og *mindre* i borgerklagerne, er skadesgraden højere i klager via Styrelsen for Patientklager, hvor ca. halvdelen af patienterne har beskrevet en *moderat, betydelig* eller *katastrofal* skadesgrad. Særligt for erstatningsansøgningerne er, at skadesgraden i halvdelen af tilfældene er beskrevet som *betydelig* samt over en fjerdedel beskrevet som *moderat* og *katastrofal*. Erstatningsansøgningerne indeholder derfor de højest beskrevne skadesgrader.

Med udgangspunkt i ovenstående, ses der forskelle inden for både problem- og skadesmønstre på tværs af borgerklager, klager via Styrelsen for Patientklager og erstatningsansøgninger. Ens for alle sagstyper er dog, at de er beskrevet ud fra patienternes oplevelser og bidrager derfor med indsigt ud fra et patientperspektiv, der kan benyttes i både lokal og organisatorisk kvalitetsudvikling.

Introduktion og formål

Formålet med denne rapport er at vise opgørelser af klager og erstatningsansøgninger for 2024 samt formidle resultaterne fra systematisk kodning af problemstillinger i klager og erstatningsansøgninger i 2024.

Den systematiske kodning af klager og erstatningsansøgninger udarbejdes som et supplement til den eksisterende sagsbehandling af sagerne. De kodede sager kan være med til at prioritere og igangsætte kvalitetsudvikling sammen med andre kilder som fx observationer fra praksis, utilsigtede hændelser (UTH) og journaldata.

Klagetyper

Hvis en patient ønsker at klage over en behandling, er der mulighed for at rette en formel klage til Styrelsen for Patientklager, men en del patienter henvender sig også direkte til den afdeling, som har udført den behandling, som patienten er utilfreds med (borger-/serviceklager).

Klager rubriceres oftest i disse tre typer:

- **Styrelsessager:** Styrelsen for Patientklager behandler klager over den faglige behandling (forløb og rettigheder) i det danske sundhedsvæsen. I Styrelsen for Patientklager behandles klager over et samlet behandlingsforløb. Patientklager har fokus på, at der skal ske læring af patientklager, og at patienterne tilbydes en dialog med sygehuset inden der igangsættes en realitetsbehandling af en klage.
- **Disciplinærnævnsager:** Hvis der klages over en eller flere konkrete sundhedspersoner kan Styrelsen for Patientklager sende klagen videre til behandling i Sundhedsvæsenets Disciplinærnævn. Disciplinærnævnet og Styrelsen for Patientklager anvender samme grundlag for vurderingen af klagen, nemlig om behandlingen er i overensstemmelse med almindelig anerkendt faglig standard.
- **Borgerklager/serviceklager:** Dette er klager som er indgået direkte til OUH, fx til en afdelingsledelse eller direktionen. Det vurderes om klager skal tilbydes en dialog eller om klagen skal besvares skriftligt. Disse er fremadrettet benævnt som borgerklager.

I denne rapport skelnes ikke mellem styrelsessager og disciplinærnævnsager. Disse klagetyper defineres i rapporten samlet som "klager via Styrelsen for Patientklager". Derudover opdeles sagerne i rapporten i "borgerklager" samt "erstatningsansøgninger".

HCAT - Den systematiske kodning

Den systematiske kodning af borgerklager, klager via Styrelsen for Patientklager samt erstatningsansøgninger er gennemført ved brug af den danske udgave af the Healthcare Complaints Analysis Tool (HCAT), se bilag 1. Redskabet anvendes til at give et indblik i patienternes oplevelse af deres forløb.

HCAT er en metode til systematisk at analysere og tematisere patienternes oplevelser som de beskrives i klager og erstatningsansøgninger. Resultaterne fra HCAT skaber et overblik over mønstre af problemstillinger på tværs af sagerne og kan gøre opmærksom på en række problemer i de sundhedsfaglige ydelser, som ellers kan være svære at identificere.

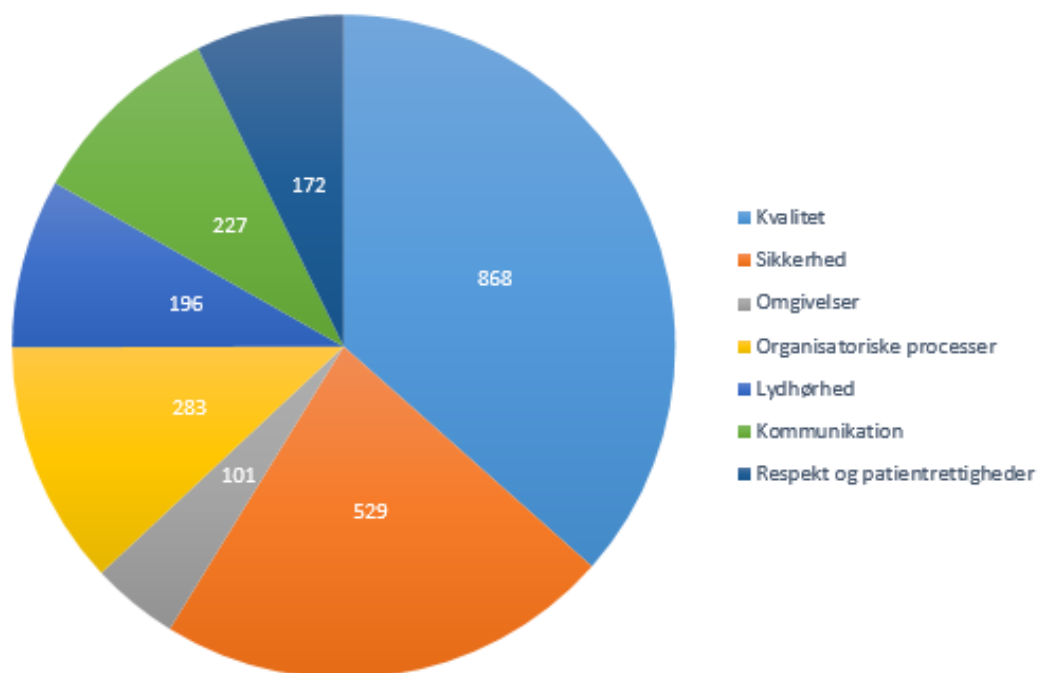
Klager og erstatningsansøgninger på OUH 2024

I 2024 har OUH i alt modtaget 1218 sager, som er blevet kodet. Derudover er der 178 indkomne sager, som ikke er kodet af forskellige årsager. Disse årsager kan fx være hvis sagen ikke omhandlede OUH, hvis klagebrevne/erstatningsansøgninger ikke var tilgængelige i Acadre, hvis sagerne manglede information mv.

Nedenfor ses fordelingen af kodede sager samt udviklingen fra 2023.

Type af klage	Antal 2023	Antal 2024
Borger-/serviceklager	119	82
Klager via Styrelsen for Patientklager (inkl. disciplinærsager)	409	420
Erstatningsansøgninger	890	716
I alt	1418	1218

Klager og erstatningsansøgninger indeholder ofte mere end én problemstilling, da patienterne beskriver hele eller dele af deres forløb. De 1218 sager i 2024 indeholder i alt 2376 problemstillinger. Dette er et fald fra 2023, hvor de 1418 indgivne sager beskrev 3283 problemstillinger. Fordelingen af problemstillinger i 2024 på tværs af alle sagstyper på OUH ses i figuren nedenfor. Over halvdelen af problemstillingerne i sagerne er inden for kategorierne kvalitet og sikkerhed og en fjerdedel er inden for relationelle problemstillinger (lydhørhed, kommunikation samt respekt og patientrettigheder). Dette mønster ligner det, der var i 2023, dog med en lille forøgelse i andelen af relative problemstillinger i 2024.



Grundet nye teknikaliteter vedr. kodningen af sager, vil de kommende afsnit opdelt på sagstype ikke blive sammenholdt med tidligere år.

Forklaring af problemstillinger

Problemerne er kategoriseret i tre problemområder med syv underliggende problemstillinger.

Kliniske problemstillinger

Kvalitet

Kvalitetsproblemer dækker over patienternes oplevelse af den kliniske standard for sundhedspersonalets adfærd. De omfatter forsømmelse, grov håndtering, manglende undersøgelse og monitorering, behandlingsplan og behandlingsresultat.

Eksempel:

"Hvis man havde planlagt kontroller af min datters sygdom havde man kunne se denne bygge sig op, og dette havde kunne redde hendes liv."

Sikkerhed

Sikkerhedsproblemer omfatter underproblemerne fejl, hændelser og personalemæssige kompetencer som patienterne oplever. Dette indbefatter patientens oplevelse af problemer inden for diagnosticering, medicinering, manglende reaktion, klinikerens færdigheder og samarbejde.

Eksempel:

"I min journal står der også, at jeg ikke kan tåle morfin, men alligevel får jeg det til at begynde med efter min operation, samt udskrives der recepter på morfin efter hjemsendelsen."

Ledelses- og service problemstillinger

Omgivelser

Problemstillingerne under omgivelser omfatter mangel på eller udfordringer med rengøring, indkvartering, udstyr, bemanning, sikkerhed, infektion og forberedelse på patienten.

Eksempel:

"På dagen hvor vores søn skal udskrives, er der så travlt på afdelingen, at vores søn er nødt til at få sidste intravenøse antibiotikabehandling i en stol i opholdsrummet."

Organisatoriske processer

De organisatoriske processer omfatter patienternes problemer med bureaukrati, ventetider og adgang til ydelser.

Eksempel:

"Jeg skulle gennem et genoptræningsforløb via kommunen. Efter ca. en måned må jeg rykke kommunen, det viser sig at sygehuset ikke har fået henvisningen sendt."

Relationelle problemstillinger

Lydhørhed

Lydhørhed indbefatter patientens oplevelse af at blive hørt og lyttet til, herunder ignorering, afvisning eller påtaget lydhørhed.

Eksempel:

"Jeg prøver at stille spørgsmål undervejs, men de bliver ikke besvaret (...) Jeg kommenterer, at mine smerteanfald giver mig et dødsønske, men der er stadig ingen respons."

Kommunikation

Kommunikation er defineret som den kommunikation, der kommer fra sundhedspersonalet til patienten. Det kan være at kommunikationen er forsinket, manglende, fejlagtig eller at de pårørende ikke bliver inddraget.

Eksempel:

"Manglende information om hvordan man skal forholde sig efter udskrivelse og hvilke komplikationer, man især skal holde øje med, da patienten går lang tid med symptomer, der burde være blevet behandlet før."

Respekt og patientrettigheder

Respekt og patientrettigheder omfatter oplevelser med mangel på respekt eller overtrædelse af patientrettigheder fra personalets side. Derudover indbefatter denne problemstilling udfordringer med fortrolighed, rettigheder, samtykke og privatliv.

Eksempel:

"Uden mit samtykke havde lægen delt og fjernet min muskel under operationen."

Problemerkens forløbsstadier

Hver problemstilling har tilknyttet 3-9 underproblemer, som kan ses i bilag 1. Ved hvert underproblem kodes hvornår i forløbet, problemet er sket. Disse forløbsstadier er oplistet nedenfor.

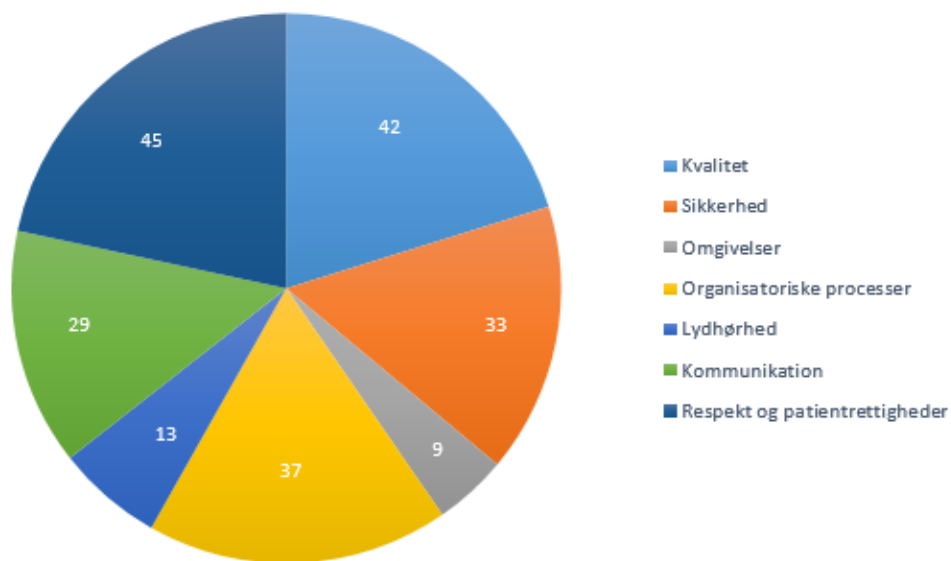
- Indlæggelse/henvendelse
- Undersøgelse og diagnose
- Behandling og pleje på afdeling
- Operation og procedurer
- Udskrivelse og overflyttelser
- Uspecificeret eller andet

Del 1: Borgerklager

Denne del af rapporten præsenterer problemmønstre for borgerklager, der er kodet på OUH i 2024.

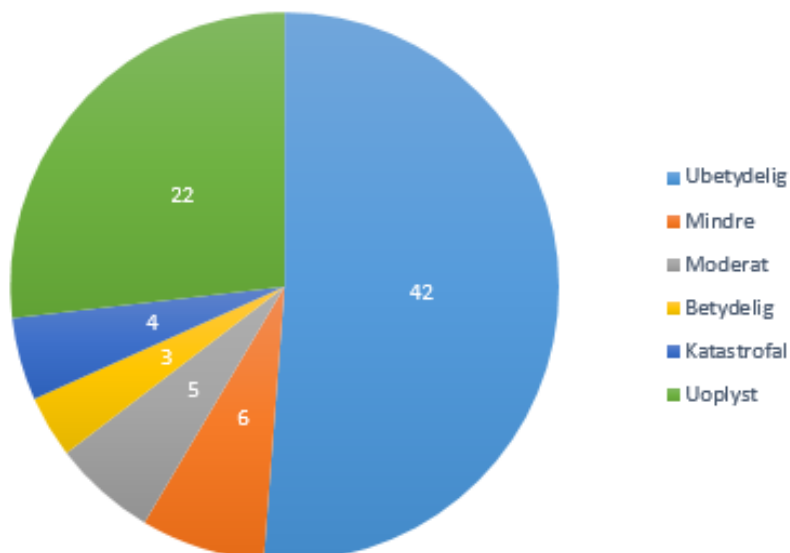
Fordeling af problemer

Klagebrevene kan indeholde flere problemstillinger, og figuren nedenfor viser fordelingen af problemstillinger, beskrevet af patienterne. Der er i alt indgivet 82 borgerklager, som indeholder 208 problemstillinger.



Den patientoplevede skadesgrad

I de 82 borgerklager rapporterede patienterne, hvordan de oplevede den samlede skadesgrad. I figuren nedenfor illustreres fordelingen af den patientoplevede skadesgrad. I syv klager beskrives skaden som betydelig eller katastrofal. En forklaring af skadesgrader kan ses i bilag 2.



Problemer fordelt på forløbsstadiet

I dette afsnit beskrives hver enkelt problemstilling ud i dets underproblemer fordelt på forløbsstadier.

Kvalitet

Kvalitetsproblemerne i borgerklager opleves primært som generelle forsømmelser inden for behandling og pleje på afdelingen eller under udskrivelse/overflyttelser. Dette problem vil ofte beskrives som "noget der burde have været gjort" og kan derfor være svært for personalet at have opdaget.

Kvalitet - underproblemer	Indlæggelse/henvendelse	Undersøgelse og diagnose	Behandling og pleje på afdeling	Operation og procedurer	Udskrivelse og overflyttelser	Uspecificeret	I alt
Forsømmelse - hygiejne og personlig pleje			1	1			2
Forsømmelse - ernæring og hydrering	2		3				5
Forsømmelse - generelt		2	4		5		11
Grov håndtering og ubehag			1	2			3
Undersøgelse og monitorering	1	6	1	1			9
Udarbejdelse og opfølgning på behandlingsplan		1	1	1			3
Behandlingsresultat og bivirkninger			3	6			9
I alt	3	9	14	11	5		42

Sikkerhed

De fleste sikkerhedsproblemer i borgerklager går på klinikerens færdigheder fordelt ud på flere forløbsstadier, men primært ved undersøgelse og diagnose. Et problem som ofte falder ind under klinikerens færdigheder er ukorrekt journalføring.

Sikkerhed - underproblemer	Indlæggelse/henvendelse	Undersøgelse og diagnose	Behandling og pleje på afdeling	Operation og procedurer	Udskrivelse og overflyttelser	Uspecificeret	I alt
Fejl - diagnose		3					3
Fejl - generelt	1	1	1				3
Fejl - medicinering			1				1
Klinikerens færdigheder		10	4	4	1	4	23
Manglende reaktion			1				1
Samarbejde		1		1			2
I alt	1	15	7	5	1	4	33

Omgivelser

Der ses relativt få problemer inden for denne kategori, og disse fordeler sig jævnt ud på underproblemer og forløbsstadier.

Omgivelser - underproblemer	Indlæggelse/henvendelse	Undersøgelse og diagnose	Behandling og pleje på afdeling	Operation og procedurer	Udskrivelse og overflyttelser	Uspecificeret	I alt
Indkvartering	2						2
Forberedt				1			1
Rengøring på afdelingen			1				1
Udstyr	1					1	2
Bemanding				1			1
Sikkerhed			1				1
Infektion				1			1
I alt	3		2	3		1	9

Organisatoriske processer

De organisatoriske udfordringer beskrevet i borgerklager opleves primært som forsinkelse af procedurer samt bureaukrati, særligt vedr. operation og procedure. Bureaukrati omfatter problemer med aflysninger af aftaler samt hvis patienten har svært ved få en aftale i første omgang.

Organisatoriske processer - underproblemer	Indlæggelse/henvendelse	Undersøgelse og diagnose	Behandling og pleje på afdeling	Operation og procedurer	Udskrivelse og overflyttelser	Uspecificeret	I alt
Forsinkelse - tilgængelighed	2						2
Forsinkelse - procedurer		3	1	5			9
Overgange					2		2
Forsinkelse - generelt	1		1	2			4
Bureaukrati	4	1	1	3		1	10
Besøg							
Dokumentation	1			1			2
Kontinuitet	1		1		5		7
Prioritering							
Andet						1	1
I alt	9	4	4	11	7	2	37

Lydhørhed

Særligt i forbindelse med indlæggelse/henvendelse oplever patienterne at blive ignoreret og afvist af personalet. Dette er bl.a. hvis patienterne ikke føler sig hørt af personalet eller ikke får svar på sine spørgsmål. De kan også føle sig afvist, hvis personalet afslår oplysninger fra patienten eller pårørende.

Lydhørhed - underproblemer	Indlæggelse/henvendelse	Undersøgelse og diagnose	Behandling og pleje på afdeling	Operation og procedurer	Udskrivelse og overflyttelser	Uspecificeret	I alt
Ignorerer patienter	3		3	1			7
Afviser patienter	4	1	1				6
Påtaget lydhørhed							
I alt	7	1	4	1			13

Kommunikation

Størstedelen af kommunikationsproblemerne i borgerklager beskrives som manglende kommunikation. Dette underproblem er fordelt på alle forløbsstadier, særligt ved undersøgelse og diagnose.

Kommunikation - underproblemer	Indlæggelse/henvendelse	Undersøgelse og diagnose	Behandling og pleje på afdeling	Operation og procedurer	Udskrivelse og overflyttelser	Uspecificeret	I alt
Forsinket information							
Fejlagtig information							
Manglende kommunikation	2	10	2	5	4	1	24
Manglende pårørendeinddragelse		1	1		1		3
Sprogveskeligheder		1	1				2
I alt	2	12	4	5	5	1	29

Respekt og patientrettigheder

Mangel på respekt er det hyppigst beskrevne problem under denne kategori og opleves mest ved undersøgelse samt behandling på afdelingen. Mangel på respekt kan fx være at personalet talte nedladende.

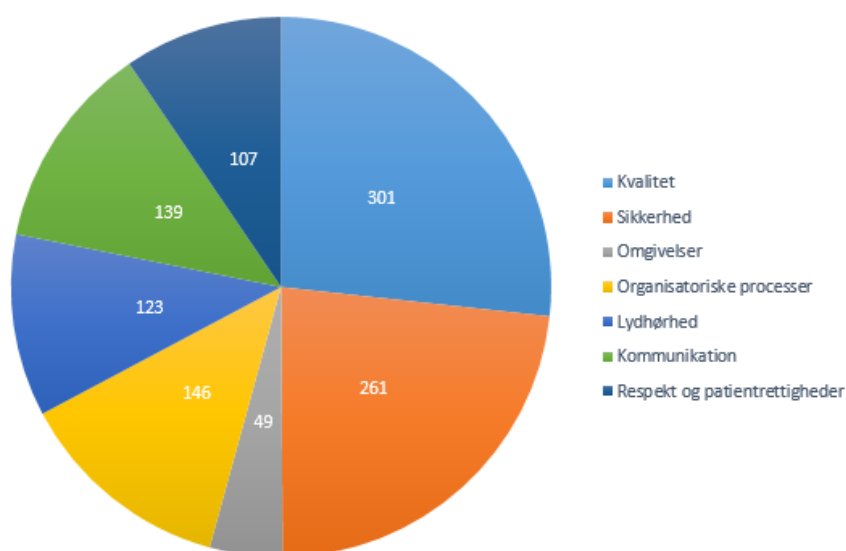
Respekt og patientrettigheder - underproblemer	Indlæggelse/henvendelse	Undersøgelse og diagnose	Behandling og pleje på afdeling	Operation og procedurer	Udskrivelse og overflyttelser	Uspecificeret	I alt
Mangel på respekt	3	7	7	3	2	3	25
Fortrolighed		1	2			3	6
Rettigheder		1	2	1		2	6
Rettigheder-garanti	4		1				5
Samtykke		1		1		1	3
Privatliv							
I alt	7	10	12	5	2	9	45

Del 2: Klager via Styrelsen for Patientklager

Denne del af rapporten præsenterer problemmønstre for klager via Styrelsen for Patientklager, der er kødet på OUH i 2024.

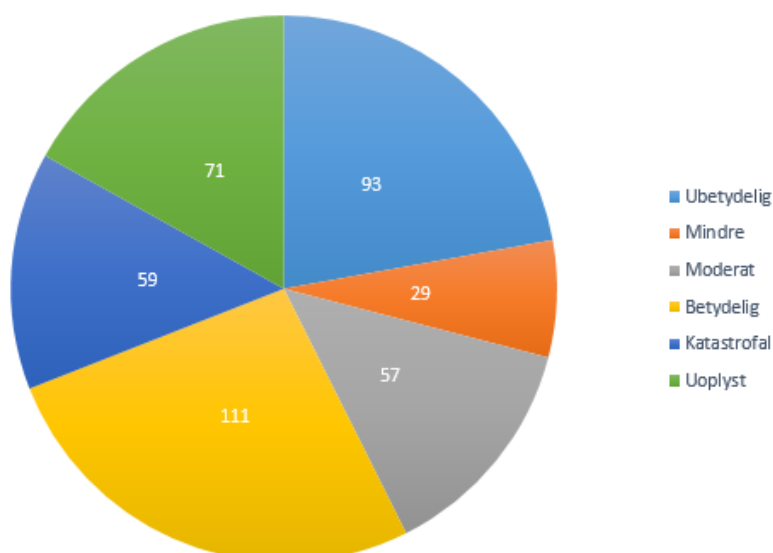
Fordeling af problemer

Klagerne kan indeholde flere problemstillinger, og figuren nedenfor viser fordelingen af problemstillinger, beskrevet af patienterne. Der er i alt indgivet 420 klager, som indeholder 1126 problemstillinger.



Den patientoplevede skadesgrad

I de 420 klager rapporterede patienterne, hvordan de oplevede den samlede skadesgrad. I figuren nedenfor illustreres fordelingen af den patientoplevede skadesgrad. 170 (40,5%) af klagerne via Styrelsen for Patientklager beskrives som betydelige eller katastrofale. En forklaring af skadesgrader kan ses i bilag 2.



Problemer fordelt på forløbsstadie

I dette afsnit beskrives hver enkelt problemstilling ud i dets underproblemer fordelt på forløbsstadier.

Kvalitet

I klager via Styrelsen for Patientklager beskriver patienterne primært kvalitetsproblemerne som generel forsømmelse samt undersøgelse og monitorering. Begge disse underproblemer opleves på alle forløbsstadier, særligt ved undersøgelse og diagnose samt ved behandling og pleje på afdelingen. Forsømmelse vil ofte dreje sig om en oplevelse af manglende behandling, dvs. noget patienten forventer af personalet, men som ikke bliver gjort. Underproblemet "undersøgelse og monitorering" dækker primært over at patienten ikke undersøges tilstrækkeligt.

Kvalitet - underproblemer	Indlæggelse/henvendelse	Undersøgelse og diagnose	Behandling og pleje på afdeling	Operation og procedurer	Udskrivelse og overflyttelser	Uspecificeret	I alt
Forsømmelse - hygiejne og personlig pleje			2	1			3
Forsømmelse - ernæring og hydrering			9		1		10
Forsømmelse - generelt	6	22	48	2	12	3	93
Grov håndtering og ubehag		7	6	6	1		20
Undersøgelse og monitorering	8	51	16	5	7	2	89
Udarbejdelse og opfølgning på behandlingsplan	2	8	16	4	3		33
Behandlingsresultat og bivirkninger		1	4	47	1		53
I alt	16	89	101	65	25	5	301

Sikkerhed

En stor del af sikkerhedsproblemerne ligger under klinikerens færdigheder, som ofte vil indeholde ukorrekt journalføring. Dette underproblem opleves primært ved undersøgelse samt behandling på afdelingen. Underproblemet "fejl – generelt" er også et hyppigt sikkerhedsproblem og indebærer ofte problemer med fejl, der er sket, eller at personalet ikke opdager forværring af patientens tilstand.

Sikkerhed - underproblemer	Indlæggelse/henvendelse	Undersøgelse og diagnose	Behandling og pleje på afdeling	Operation og procedurer	Udskrivelse og overflyttelser	Uspecificeret	I alt
Fejl - diagnose	1	34	1				36
Fejl - generelt	2	21	15	23	1		62
Fejl - medicinering		1	18	2	5		26
Klinikerens færdigheder	5	26	35	18	10	3	97
Manglende reaktion		1	6				7
Samarbejde		7	5	4	16	1	33
I alt	8	90	80	47	32	4	261

Omgivelser

Omgivelsesproblemerne i klager via Styrelsen for Patientklager omfatter ofte infektioner oplevet under operation og procedurer. Udfordringer med bemanning er det hyppigst oplevede problem på tværs af de fleste forløbsstadier, hvor patienterne har givet udtryk for at der har manglet personale.

Omgivelser - subproblemer	Indlæggelse/henvendelse	Undersøgelse og diagnose	Behandling og pleje på afdeling	Operation og procedurer	Udskrivelse og overflyttelser	Uspecificeret	I alt
Indkvartering	1	1	1				3
Forberedt	3		2		1		6
Rengøring på afdelingen				1			1
Udstyr		2	3	1			6
Bemanning	4	4	5	3			16
Sikkerhed			1				1
Infektion		1	3	11			15
Andet	1						1
I alt	9	8	15	16	1		49

Organisatoriske processer

Patienterne oplever primært problemer med forsinkelse af procedurer, særligt ved undersøgelse og diagnose samt ved operation og procedurer. Underproblemerne "forsinkelse – procedurer" og "bureaukrati" er problemer der opleves under alle forløbsstadier.

Organisatoriske processer - underproblemer	Indlæggelse/henvendelse	Undersøgelse og diagnose	Behandling og pleje på afdeling	Operation og procedurer	Udskrivelse og overflyttelser	Uspecificeret	I alt
Forsinkelse - tilgængelighed	8		4	1	1		14
Forsinkelse - procedurer	4	19	6	17	1	1	48
Overgange		1			9		10
Forsinkelse - generelt	4	2		1			7
Bureaukrati	8	5	3	11	1	1	29
Besøg	1	1	2				4
Dokumentation		1	2	4	1	4	12
Kontinuitet		8	6		2	1	17
Prioritering	1	1	1	2			5
I alt	26	38	24	36	15	7	146

Lydhørhed

Over halvdelen af lydhørhedsproblemerne omhandler, at patienterne føler sig ignoreret af personalet. Dette underproblem opleves ofte ved undersøgelse samt behandling og pleje på afdelingen. En stor andel af patienterne oplever også at blive afvist af personalet – dette kan både gælde afvisninger af forespørgsler til personalet, samt kan patienten føle sig afvist i en fortælling af deres tilstand.

Lydhørhed - underproblemer	Indlæggelse/henvendelse	Undersøgelse og diagnose	Behandling og pleje på afdeling	Operation og procedurer	Udskrivelse og overflyttelser	Uspecificeret	I alt
Ignorerer patienter	7	20	33	6	1	1	68
Afviser patienter	10	21	13	5			49
Påtaget lydhørhed	2	2	2				6
I alt	19	43	48	11	1	1	123

Kommunikation

Patienterne beskriver primært kommunikationsproblemerne som manglende kommunikation, og dernæst fejlagtig kommunikation. Begge underproblemer fordeler sig på alle forløbsstadier

Kommunikation - underproblemer	Indlæggelse/henvendelse	Undersøgelse og diagnose	Behandling og pleje på afdeling	Operation og procedurer	Udskrivelse og overflyttelser	Uspecificeret	I alt
Forsinket information		7		1			8
Fejlagtig information	10	10	9	7	2	1	39
Manglende kommunikation	3	23	17	25	7		75
Manglende pårørendeinddragelse	1	1	7	1	3		13
Sprogveskigheder	1	2	1				4
I alt	15	43	34	34	12	1	139

Respekt og patientrettigheder

Mangel på respekt opleves særligt af patienterne under denne kategori. Dette kan eksempelvis være nedladende opførsel eller udtale fra personalet. Problemet opleves ved alle forløbsstadier.

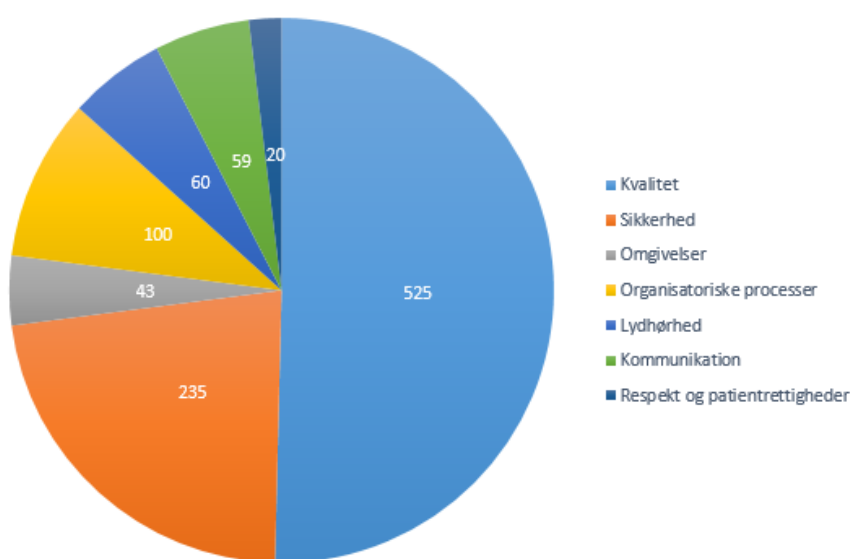
Respekt og patientrettigheder - underproblemer	Indlæggelse/henvendelse	Undersøgelse og diagnose	Behandling og pleje på afdeling	Operation og procedurer	Udskrivelse og overflyttelser	Uspecificeret	I alt
Mangel på respekt	15	15	18	5	2	1	56
Fortrolighed			5			4	9
Rettigheder		4	7	2		2	15
Rettigheder-garanti	4	4	3	2	2	1	16
Samtykke		1	1	3	2	1	8
Privatliv			1		2		3
I alt	19	24	35	12	8	9	107

Del 3: Erstatningsansøgninger

Denne del af rapporten præsenterer problemmønstre for erstatningsansøgninger, der er kodet på OUH i 2024.

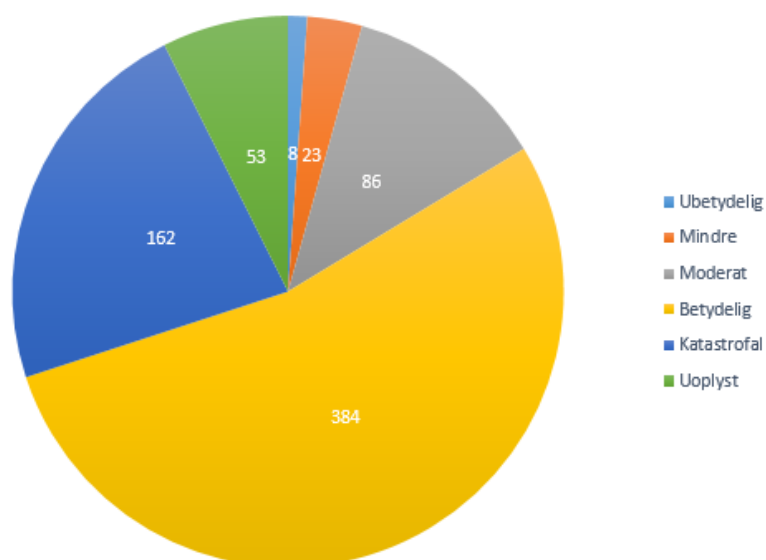
Fordeling af problemer

Erstatningsansøgningerne kan indeholde flere problemstillinger, og figuren nedenfor viser fordelingen af problemstillinger, beskrevet af patienterne. Der er i alt indgivet 716 erstatningsansøgninger, som indeholder 1042 problemstillinger.



Den patientoplevede skadesgrad

I de 716 erstatningsansøgninger rapporterede patienterne, hvordan de oplevede den samlede skadesgrad. I figuren nedenfor illustreres fordelingen af den patientoplevede skadesgrad. 546 (76%) af erstatningsansøgninger beskriver betydelige eller katastrofal skade. En forklaring af skadesgrader kan ses i bilag 2.



Problemer fordelt på forløbsstadie

I dette afsnit beskrives hver enkelt problemstilling ud i dets underproblemer fordelt på forløbsstadier.

Kvalitet

Kvalitetsproblemerne i erstatningsansøgninger udgøres primært af problemer med behandlingsresultat og bivirkninger, og størstedelen af disse ligger under operation og procedurer. Det vil til tider være svært at ændre på risikoen for uhensigtsmæssige resultater og bivirkninger, men man kan forbedre patientoplevelsen ved at informere patienten og sikre, at denne er indforstået med risikoen ved behandlingen.

Kvalitet - underproblemer	Indlæggelse/henvendelse	Undersøgelse og diagnose	Behandling og pleje på afdeling	Operation og procedurer	Udskrivelse og overflyttelser	Uspecificeret	I alt
Forsømmelse - hygiejne og personlig pleje			2	2			4
Forsømmelse - ernæring og hydrering			2				2
Forsømmelse - generelt	7	21	27	15	6	3	79
Grov håndtering og ubehag		1	1	2			4
Undersøgelse og monitorering	4	42	5	2	3		56
Udarbejdelse og opfølgning på behandlingsplan		3	2	3	1		9
Behandlingsresultat og bivirkninger		7	36	324	1	3	371
I alt	11	74	75	348	11	6	525

Sikkerhed

Generelle fejl er det oftest beskrevne sikkerhedsproblem i erstatningsansøgninger, som primært opleves under operation og procedurer. Generelle fejl omfatter bl.a. når forværring af patientens tilstand ikke opdages, samt hvis der er sket fejl under behandlingen af patienten.

Sikkerhed - underproblemer	Indlæggelse/henvendelse	Undersøgelse og diagnose	Behandling og pleje på afdeling	Operation og procedurer	Udskrivelse og overflyttelser	Uspecificeret	I alt
Fejl - diagnose	1	58		1			60
Fejl - generelt	3	23	31	55	1	2	115
Fejl - medicinering	1		12	3	2		18
Klinikerens færdigheder	1	10	15	5	1	2	34
Manglende reaktion			2				2
Samarbejde		2	1		3		6
I alt	6	93	61	64	7	4	235

Omgivelser

Omgivelsesproblemer fylder samlet set en relativ lille andel i det store billede, men inden for problemkategorien, opleves der særligt udfordringer med infektioner, som ligger under operation og procedurer.

Omgivelser - subproblemer	Indlæggelse/henvendelse	Undersøgelse og diagnose	Behandling og pleje på afdeling	Operation og procedurer	Udskrivelse og overflyttelser	Uspecificeret	I alt
Indkvartering			1	1			2
Forberedt			2				2
Rengøring på afdelingen							
Udstyr				5			5
Bemanding	2	1	1	1	1		6
Sikkerhed							
Infektion		1	1	25		1	28
I alt	2	2	5	32	1	1	43

Organisatoriske processer

Patienterne oplever primært organisatoriske problemer, når det kommer til forsinkelse af procedurer samt bureaukrati. Begge underproblemer opleves på tværs af de fleste forløbsstadier.

Organisatoriske processer - underproblemer	Indlæggelse/henvendelse	Undersøgelse og diagnose	Behandling og pleje på afdeling	Operation og procedurer	Udskrivelse og overflyttelser	Uspecificeret	I alt
Forsinkelse - tilgængelighed	7	2	3				12
Forsinkelse - procedurer	3	7	7	17	1		35
Overgange		1	2		3	1	7
Forsinkelse - generelt	1						1
Bureaukrati	11	5		7	2		25
Besøg							
Dokumentation	2	2	1	2	2	1	10
Kontinuitet		3	4		1		8
Prioritering				1			1
Andet	1						1
I alt	25	20	17	27	9	2	100

Lydhørhed

Erstatningsansøgningernes indhold af problemer med lydhørhed, omfatter primært, at patienterne føler sig ignoreret af personalet. Hyppigst opleves dette under behandling og pleje på afdelingen, men ses beskrevet på alle forløbsstadier.

Lydhørhed - underproblemer	Indlæggelse/henvendelse	Undersøgelse og diagnose	Behandling og pleje på afdeling	Operation og procedurer	Udskrivelse og overflyttelser	Uspecificeret	I alt
Ignorerer patienter	7	8	14	4	2	1	36
Afviser patienter	3	10	6	1	3		23
Påtaget lydhørhed			1				1
I alt	10	18	21	5	5	1	60

Kommunikation

De fleste kommunikationsproblemer omfatter manglende kommunikation, særligt ved undersøgelse samt operation og procedurer.

Kommunikation - underproblemer	Indlæggelse/henvendelse	Undersøgelse og diagnose	Behandling og pleje på afdeling	Operation og procedurer	Udskrivelse og overflyttelser	Uspecificeret eller andet	I alt
Forsinket information		3					3
Fejlagtig information	1	4	3	1			9
Manglende kommunikation		15	8	14	5	1	43
Manglende pårørendeinddragelse			1	1	2		4
Sprogvanskeligheder							
I alt	1	22	12	16	7	1	59

Respekt og patientrettigheder

Problemer med respekt og patientrettigheder fylder relativt lidt i erstatningsansøgninger, men ses fordelt på alle underproblemer, med en overvægt inden for mangel på respekt samt rettigheder-garanti, hvor sidstnævnte bl.a. omhandler ikke overholdte behandlingsgarantier.

Respekt og patientrettigheder - underproblemer	Indlæggelse/henvendelse	Undersøgelse og diagnose	Behandling og pleje på afdeling	Operation og procedurer	Udskrivelse og overflyttelser	Uspecificeret eller andet	I alt
Mangel på respekt	2	2	2				6
Fortrolighed						1	1
Rettigheder		1			1		2
Rettigheder - garanti	1	1	1	3			6
Samtykke			1	3			4
Privatliv			1				1
I alt	3	4	5	6	1	1	20

Udbetalte erstatninger i 2024

Alle oplysninger, som relaterer sig til sagsbehandlingen af patienterstatningssager på OUH opgøres i Ulykkes Analyse Gruppen, hvorfra nedenstående opgørelser er hentet.

Som det fremgår af nedenstående er den samlede udbetaling af patienterstatningssager fra OUH steget med 31% i 2024, dvs. fra kr. 57.816.136 i 2023 til kr. 75.835.660 i 2024.

Nedenstående opgørelse er baseret på Patienterstatningens opgørelser på specialer. Bemærk, at udbetalingerne kan relatere sig til anmeldelser, som ligger flere år tilbage.

Speciale	Udbetalt 2021	Udbetalt 2022	Udbetalt 2023	Udbetalt 2024
Akut medicin	1.527.547	516.357	1.795.392	781.418
Almen medicin	0	32.806	44.888	419.845
Anæstesiologi og intensiv medicin	4.445.741	535.237	548.970	312.916
Børnekirurgi	0	0	281.681	92.079
Dermatologi-venerologi	0	10.308	1.440.171	3.828.964
Diagnostisk radiologi	4.578.620	4.660.187	2.536.992	829.631
Geriatrici	0	0	366.670	0
Gynækologi	4.731.845	6.954.042	2.049.074	1.219.912
Hæmatologi	145.769	74.935	3.396.597	0
Infektionsmedicin	0	0	70.015	780.958
Intern medicin	947.484	14.690	0	550.119
Kardiologi	4.408.921	4.764.455	749.267	486.864
Karkirurgi	2.253.299	194.874	1.031.630	1.071.252
Kirurgi	4.844.834	2.130.834	5.289.562	4.458.410
Klinisk biokemi	0	0	1.285	74.945
Klinisk fysiologisk/nuklearmedicin	47.837	10.808	0	0
Klinisk immunologi	176.247	51.865	11.681	128.395
Kæbekirurgi	223.646	48.965	292.630	530.481
Medicinsk allergologi	0	0	63.375	0
Medicinsk endokrinologi	237.062	1.949.232	30.855	126.218
Medicinsk gastroenterologi	418.983	414.728	1.193.907	2.217.275
Medicinske lungesygdomme	0	67.940	360.425	73.909
Nefrologi	13.870	0	511.920	654.295
Neurokirurgi	22.711.831	11.612.964	7.517.644	7.005.958
Neurologi	1.503.299	5.226.198	444.397	1.691.299
Obstetrik	621.956	4.930.613	5.427.527	5.788.890
Oftalmologi	416.232	2.078.743	579.640	1.105.522
Onkologi	507.421	817.046	5.618.662	88.989
Ortopædisk kirurgi	12.996.036	5.423.001	7.188.135	14.333.737

Orto-rhino-laryngologi	331.445	891.112	130.733	321.399
Patologi	89.201	0	0	0
Plastikkirurgi	260.471	99.232	389.996	965.125
Pædiatri	177.392	788.378	2.103.355	78.099
Reumatologi	1.078.183	0	353.250	198.288
Thoraxkirurgi	1.620.599	1.480.949	5.059.389	14.388.790
Urologi	1.626.492	3.680.883	936.424	4.778.046
Andet	112.634	563.589	0 (fordelt på specialer)	4.469.285
I alt kr.	75.123.213	60.079.877	57.816.136	75.835.660

Anbefalinger

Denne rapport danner overblik over patienters oplevede problemer på OUH beskrevet i klager og erstatningsansøgninger. Da kodningsværktøjet HCAT bl.a. finder frem til oplevelser af "mangel på noget", får man indblik i de mere skjulte problemer, som kan være svær for personalet at opdage. Eksempelvis viser rapporten bl.a., at patienterne både i klager og erstatningsansøgninger beskriver oplevelser af at blive forsømt og dermed noget, der ikke er blevet gjort. Her vil det være relevant for personalet at se ind i disse sager, således at de områder, det er udfordrende at være opmærksomme omkring, bliver mere konkrete for afdelingerne.

Rapporten viser også, at særligt problemstillingerne kvalitet og sikkerhed udgør en væsentlig del af problemmønsteret på tværs af klager og erstatningsansøgninger. Ved at dykke ned i sagerne om disse problemer, kan man fx undersøge, hvordan problemer hænger sammen, og at et rapporteret kvalitets- eller sikkerhedsproblem fx kan skyldes manglende kommunikation om bivirkninger eller diagnoseprocedurer. Det er vigtigt at være opmærksomme på sammenhænge på tværs, og hvordan vi kan forbedre patientens oplevelse ved at sætte ind det sted, som i første omgang førte til klagen eller erstatningsansøgningen.

Kodningsværktøjet HCAT beskriver i alt 42 underproblemer, og det skal derfor bemærkes, at man naturligt ikke kan indtænke alle underproblemer på én gang i kvalitetsarbejdet. Afdelingerne vil have forskellige indsats- og interesseområder, hvorfor det i stedet er naturligt for den enkelte afdeling at kigge ind i de problemområder, som specifikt har potentiale for den enkelte afdeling.

Udover at der for afdelinger kan være interesse for udvalgte områder, kan dette også være gældende for bl.a. råd og komitéer på OUH. Gennem systematisk kodning af klager og erstatningsansøgninger, kan HCAT også bruges til at dykke ned i fagspecifikke emner, såsom ernæring, ventetider, medicinering, infektioner m.m.

Den præsenterede data kan sammen med LUP'en give et bredt indblik i vores patienters oplevelser beskrevet ud fra et patientperspektiv. Suppleret med data fra UTH'erne kan vi på OUH opnå en alsidig arbejdsgang, hvor kvalitetsarbejdet udspringer fra en bred datamængde og ligger til grund for at højne niveauet og sætte patienten først.

Andre datakilder

[Årsrapporten for Patientsikkerhed 2024](#) præsenterer arbejdet med UTH'er

[Afdelingsrapporter for Patientklager 2024](#) beskriver, hvordan OUH's afdelinger arbejder med læring af klager lokalt.

LUP resultater 2024 viser overblikket over svarene på den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser opdelt på nationalt, regionalt og afsnitsniveau: [LUP resultater 2024](#)

Den videre proces

Der er i år ikke udarbejdet afdelingsspecifikke rapporter for HCAT-kodningen af klager og erstatningsansøgninger. Hvis en afdeling har et ønske om at få data på disse mønstre, kan Klinisk Udvikling kontaktes på ouh.klu@rsyd.dk med en forespørgsel på den specifikke data. Afdelingerne har også mulighed for at få sparring og præsentation af deres data ved et møde, hvilket de ligeledes kan henvende sig omkring til ovenstående mailadresse.

Rapporten giver et overordnet billede af mønstrene, men det er også muligt at få tilsendt en liste med udvalgte sager på præcis de områder, som giver mest mening for den enkelte afdeling.

Det er også muligt som råd på OUH at henvende sig vedr. indblik i mønstrene på et bestemt fagområde. I Klinisk Udvikling hjælper vi gerne med at kigge ind i de problemstillinger der vil være relevante for det enkelte råd eller fag.

Bilag 1: Oversigt over problemområder, problemer og underproblemer i Healthcare Complaints Analysis Tool (HCAT)

Problemområde	Problem	Underproblemer
Kliniske problemstillinger	Kvalitet	▪ Forsømmelse - Hygiejne og personlig pleje ▪ Forsømmelse - Ernæring og hydrering ▪ Forsømmelse - generelt ▪ Grov håndtering og ubehag ▪ Undersøgelse og monitorering ▪ Udarbejdelse og opfølgning på behandlingsplan ▪ Behandlingsresultat og bivirkninger
	Sikkerhed	▪ Fejl - diagnose ▪ Fejl - medicinering ▪ Fejl - generelt ▪ Manglende reaktion ▪ Klinikerens færdigheder ▪ Samarbejde
Ledelses- og service problemstillinger	Omgivelser	▪ Indkvartering ▪ Forberedelse ▪ Rengøring på afdelingen ▪ Udstyr ▪ Bemanding ▪ Sikkerhed ▪ Infektion
	Organisatoriske processer	▪ Forsinkelse - tilgængelighed ▪ Forsinkelse - procedurer ▪ Overgange ▪ Forsinkelse - generelt ▪ Bureaucrati ▪ Besøg ▪ Dokumentation ▪ Kontinuitet ▪ Prioritering
Relationelle problemstillinger	Lydhørhed	▪ Ignorerer patienter ▪ Afviser patienter ▪ Påtaget lydhørhed
	Kommunikation	▪ Forsinket information ▪ Fejlagtig information ▪ Manglende kommunikation ▪ Manglende pårørendeinddragelse ▪ Sprogveskigheder
	Respekt og patientret-tigheder	▪ Forsinket information ▪ Fejlagtig information ▪ Manglende kommunikation ▪ Manglende pårørendeinddragelse ▪ Sprogveskigheder

Bilag 2: Beskrivelse af skadesgrader i Healthcare Complaints Analysis Tool (HCAT)

Skadesgrad	Beskrivelse
Ubetydelig skade	Minimal behandling eller intervention er påkrævet (f.eks. blå mærke, skramme, frustration eller vrede)
Mindre skade	Mindre behandling kræves for at lindre skaden (f.eks. forstuvning, angst)
Moderat skade	Betydelig behandling kræves for at lindre skaden (f.eks. et grad 2-3 tryksår, hospitalserhvervet infektion, re-operation)
Betydelig skade	Patienten har oplevet eller kan forvente længerevarende nedsat funktionsevne (f.eks. dislokation, brud, operationskomplikation, hæmolytisk transfusionsreaktion, medicinbivirkning, posttraumatisk stress)
Katastrofal skade	Død eller flere/permanente skader (f.eks. kirurgi på forkert sted, lammelse, permanente eller kroniske psykiske mén)
Uoplyst	Der rapporteres ingen oplysninger om skade