

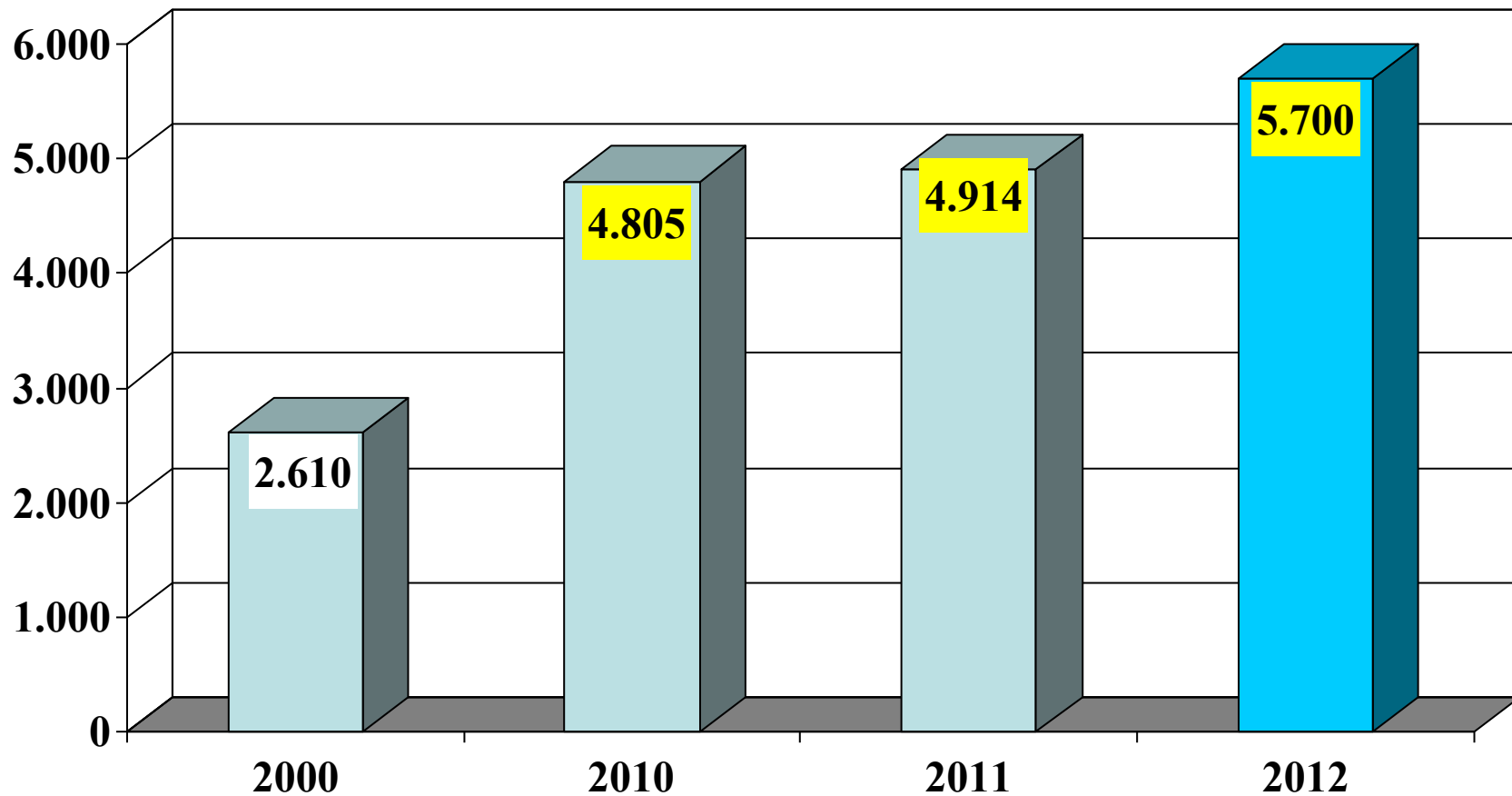
# Hvordan undgår man klager ?

Torben Hørslev, kontorchef, overlæge



Patientombuddet

# Nye klager



Patientombuddet

# Kritik

- 2012 – kritik 31 %
- Almindelig kritik 26,1 %
- Kritik med indskærpelse 4,9 %
  
- 2011 – kritik 27 %
- Almindelig kritik 24,0 %
- Kritik med indskærpelse 3,5 %



# Oprettede, antagne og afviste klager

## Oprettede sager Antagne sager Afviste sager

	<b>Antal</b>	<b>%</b>	<b>Antal</b>	<b>%</b>	<b>Antal</b>	<b>%</b>
Læger	2.863	93,6 %	2060	94,3 %	1.089	91,3 %
Tandlæger	95	3,1 %	31	1,4 %	55	4,6 %
Sygepl.	28	0,9 %	27	1,2 %	16	1,3 %
Jordemødre	6	0,2 %	8	0,4 %	4	0,3 %



# Oprettede, antagne og afviste behandlingsklager

• Region Hovedstaden	1.589	1.298	472
• Region Sjælland	692	607	221
• Region Syddanmark	769	674	217
• Region Midtjylland	783	648	222
• Region Nordjylland	389	335	120
• Grønland	14	2	4
• Færøerne	11	13	8
• Staten	34	25	15
• <b>I alt</b>	<b>4.281</b>	<b>3.602</b>	<b>1.279</b>

# Klager over behandling

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	Antal
Ingen kritik	74,3 %	77,4 %	78,5 %	78,7 %	72,2 %	72,4 %	68,8 %	1.170
Kritik	23,3 %	20,7 %	19,5 %	18,7 %	24,3 %	24,0 %	26,1 %	444
Kritik med indskærpelse	2,3 %	1,7 %	1,9 %	2,5 %	3,3 %	3,5 %	4,9 %	83
Anmodning om tiltalerejsning	0,1 %	0,2 %	0,0 %	0,0 %	0,2 %	0,1 %	0,2 %	4



# Klagesager - persongruppe

	Ingen kritik	Kritik	Afgørelser, antal
Læger	78,1 %	21,9 %	2.848
Tandlæger	41,9 %	58,9 %	62
Sygeplejersker	69,3 %	30,7 %	264



# Klager fordelt på lægeligt speciale

	<b>Ingen kritik</b>	<b>Kritik</b>	<b>Antal</b>
Almen medicin, inkl. vagtlæger	80,6 %	19,4 %	711
Anæstesiologi/intensiv	72,5 %	27,5 %	69
Gynækologi og obstetrik	87,2 %	12,8 %	86
Intern medicin	85,3 %	14,7 %	373
Kirurgi	84,5 %	15,5 %	297
Kræftsygdomme	72,0 %	28,0 %	167
Neurokirurgi	93,5 %	6,5 %	46
Neurologi	92,4 %	7,6 %	66
Ortopædkirurgi	82,1 %	17,9 %	574
Psykiatri	54,7 %	45,3 %	75
Røntgen	74,1 %	25,9 %	108
Øjensygdomme	77,8 %	22,2 %	72
Øre-, næse-, halssygdomme	91,3 %	8,7 %	69
Plastikkirurgi	7,7 %	82,3 %	147





# Sted for hændelse

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	antal
Sygehus	60,4 %	60,8 %	60,7 %	62,8%	62,8 %	58,9 %	1.756
Skadestue	5,7 %	6,2 %	7,1 %	5,2 %	7,7 %	5,7 %	169
Speciallægepraksis	5,2 %	5,4 %	4,9 %	4,6 %	4,7 %	8,1 %	241
Lægevagt	4,7 %	6,2 %	6,4 %	5,8 %	4,2 %	5,5 %	165



# Sted for hændelse og kritik/ikke kritik

	- Kritik	Kritik	Kritik Indskærpelse	Kritik § 75 ???	Antal
Sygehus	74,3 %	24,0 %	1,6 %	0,1 %	830
Skadestue	61,7 %	37,0 %	1,2 %	0,0 %	81
Speciallægepraksis	46,6 %	23,0 %	29,3 %	1,0 %	191
Lægevagt	69,5 %	29,7 %	0,8 %	0,0 %	118
Almen lægepraksis	78,0 %	21,7 %	0,3 %	0,0 %	314



# Sager - juridiske

	<b>- Kritik</b>	<b>Kritik</b>	<b>Antal</b>
Journalføring	38,9 %	61,1 %	292
Informeret samtykke	67,1 %	32,9 %	176
Aktindsigt	52,9 %	47,1 %	104
Tavshedspligt	69,0 %	31,0 %	43
Lægeerklæringer	77,2 %	22,8 %	56

## Hvad får lægerne kritik for ?

- Reservelægerne får kritik for deres håndtering af akutte sygdomstilfælde



## Hvad får lægerne kritik for ?

- Overlægerne får kritik for ikke at overholde lov om patienters retsstilling:
  - Mangelfuld information forud behandling
  - Mangelfuld indhentelse af informeret samtykke
  - Mangelfuld journalføring
  - Mangelende/mangelfulde instrukser



**SLUT**

