

Systematisk gennemgang af øre-næse-hals-patientklagesager kan gavne patientsikkerheden

Gohar Nikoghosyan-Bossen¹, Agnes Hauberg² & Preben Homøet¹



ORIGINALARTIKEL

1) Øre-, Næse- og Halskirurgisk og Audiologisk Klinik, Rigshospitalet og Det sundhedsvidenskabelige Fakultet, Københavns Universitet
2) Patientombuddet

INTRODUKTION

Øre-næse-hals (ØNH)-specialet er et kombineret medicinsk og kirurgisk speciale med et bredt patientklientel. Opgørelse af patientklagers indhold behandlet af Sundhedsvæsenets Patientklagenævn kan give lærerige oplysninger om patientsikkerhed og forebyggelse af utilsigtede hændelser samt viden om baggrunden for patientklager. Formålet med undersøgelsen er at udvide kendskabet til patientklager og til de trufne afgørelser i ØNH-patientklagesager i perioden 1998-2008 med henblik på at beskrive mulige klagemønstre, årsagen til de hændelser, som fører til en klage, samt at påpege, hvilke ØNH-kirurgiske indgreb der er behæftede med en høj klagerisiko.

MATERIALE OG METODER

Dette er en retrospektiv registerundersøgelse af samtlige afgjorte ØNH-patientklagesager i perioden 1998-2008. Både klagen og den trufne afgørelse klassificeres i henhold til de syv juridiske temaer, der anvendes af Patientklagenævnet ved sagsbehandlingen (Tabel 1). Klagerne over mangelfuld behandling blev desuden opgjort med hensyn til klageårsagen.

RESULTATER

I 21 sager blev der udtalt kritik af mangelfuld journal-

føring på trods af, at der ikke var klaget herover. Mangelfuld eller forkert behandling var det juridiske tema, som var hyppigst i klagerne, men som mest sjældent medførte kritik sammenlignet med de andre seks juridiske temaer. Glemte tamponer efter operation, forveksling af operationssiden og forbrændings- og ætsningsskader var nogle af de behandlinger, som var behæftet med en høj kritikrate. Derimod medførte hændelige kirurgiske komplikationer som nerveskade, blødning og infektion typisk ikke kritik. Den anatomiske fordeling af ØNH-sygdomme nævnt i klagerne viste en overrepræsentation af sygdomme inden for audiologi og øresygdomme. I 3,5% af tilfældene angik klagerne dødelig udgang efter ØNH-behandling. Den numerisk oftest indklagede ØNH-operation i denne undersøgelse var tonsillektomi, som er den næsthøypigste ØNH-operation i Danmark (ca. 6.000 operationer/år). Klager over tonsillektomi medførte kritik hos 20%. Postoperative komplikationer som blødning, smerter og ganesejlsinsufficiens var årsager til klagerne efter tonsillektomi.

KONKLUSION

Grundig og korrekt journalføring er vigtig. Detaljeret præoperativ information af mulige kirurgiske komplikationer, der er underskrevet af patienten, og brug af de nyligt introducerede sikker kirurgi-procedurer kan sandsynligvis reducere antallet af utilsigtede hændelser og deraf følgende klager både på sygehuse og på private klinikker. Ganesejlsinsufficiens som postoperativ komplikation til tonsillektomi bør indgå i den almene patientinformation ved dette indgreb. Patientklagesager har hidtil ikke været anvendt som læringsredskab. Vi foreslår systematisk registrering af disse hændelser. Den nye patientombudslov, som er indført fra 1. januar 2011, giver bedre mulighed for læring vedrørende årsagssammenhængen ved utilsigtede hændelse og patientklager og vil forhåbentlig blive et gavnligt instrument i indsatsen for at undgå behandlingsfejl og misforståelser mellem patienter og behandlere i det danske sundhedsvæsen.

DANISH MEDICAL JOURNAL: Dette er et resume af en originalartikel publiceret på danmedj.dk som Dan Med J 2012;59(5):A4422

TABEL 1

Distribution of complaints according to juridical themes of all otorhinolaryngology complaints and criticism filed in the National Board of Patients' Complaints (NBPC) in Denmark in the 1998-2008-period. Malpractice cases in which criticism was given by the NBPC without the juridical theme being mentioned in the complaint (criticism without allegation) are also presented. The values are n (%).

Juridical theme	Complaint	Complaints resulting in criticism	Criticism without allegation
Medical error	461	57 (12) ^a	4
Lack of adequate informed consent	60	11 (18) ^a	2
Deficient information	31	6 (19) ^a	0
Deficient medical recording	10	0	21
Lack of access to medical records	4	2 (50) ^a	0
Physicians confidentiality	2	0	0
Deficient certificates & statements	1	0	0

df = degrees of freedom.

a) $\chi^2 = 2.2$; df = 3; p = 0.5 between the four marked frequencies of juridical themes resulting in criticism.