

# Klagesystemets organisering

## Historik

- Klager over patientbehandling
  - Patientklagenævnet
  - Patientombuddet
  - Styrelsen for patientsikkerhed
  - **Styrelsen for patientklager**
- Ønske om erstatning
  - Patientforsikringen
  - **Patienterstatningen**

# Klagesystemets organisering

- Styrelsen for Patientklager
  - Styrelsessager (klager over behandlingsstedet)
  - Disciplinærnævns sager (klager over navngivne personer)
  - Dialog
- Patienterstatningen

# Styrelsessager

- Besvares af ledelsen eller en delegeret
- Den enkelte læge får ikke nødvendigvis sagen forelagt.
- Sagen kan føre til kritik af en afdeling eller sygehus.
- Der kan evt. efterfølgende blive rejst en disciplinærnævns sag mod konkrete læger.

# Disciplinærnævns sager

- Sagen bliver sendt til sygehus/afdeling mhp bl.a. udtalelse fra de involverede læger
- Udtalelser fra navngivne læger
- Partshøring (til nævnets indstilling til afgørelsen og den faglige konsulents vurdering)
- Afgørelsen meddeles lægen personligt - og sygehuset.

# Hvad kan der klages over ?

- Udredning
- Behandling
- Patientinformation
- Optræning
- Lægeerklæringer

# Hvad ligger til grund for vurderingen?

- Journaloplysninger (frem til den begivenhed som der klages over)
- Udtalelser
  - patientens
  - afdelingens
  - lægens
- Ved modstridende oplysninger lægges primært journalen, sekundært den indklagedes udtalelse normalt til grund.

# Hyppigste klager (fod/ankel)

- Oversete frakturer
- Overset Achilleseneruptur
- Operation for hammertæer
- Operation for knyster (hallux valgus)
- Komplikationer
- Utilstrækkelig eller fejlagtig information

# Case diagnostik

”I går faldet og vredet om på højre fod. Smerter ved forsøg på at støtte. Hævelse af højre ankel og fod. Diffus palpationsømhed omkring anklen, mest omkring laterale malleol. Rtg af anklen viser ingen fraktur. Konfereret med ortopædkirurgisk mellemvagt xxxxx. Der aftales RICE-behandling. Afsluttes”



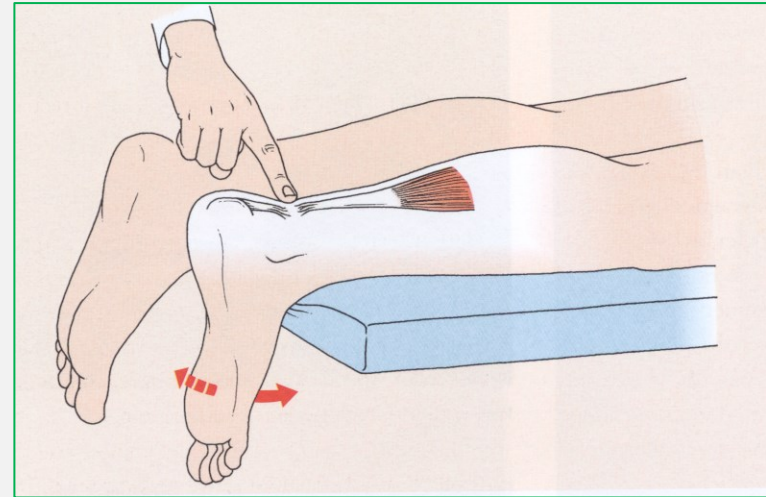
# Klager over overset

- PE-fraktur



# Klager over overset

- PE-fraktur
- Achilleseneruptur



# Klager over overset

- PE-fraktur
- Achilleseneruptur
- Calcaneusfraktur
- Bagfods/mellemfodsfraktur
- Lisfranc-luksation
- Talusfraktur



# Mangler

- Beskrivelser af evt. blodudtrædning
- Beskrivelse af hvor der er palperet
- Beskrivelse af at Achillesenen er undersøgt
- Beskrivelse af i hvilket omfang patienten kan støtte på foden
- Konklusion på udredningen
- Behandlingen og formålet med den
- Oplysning om hvilken information patienten har fået og hvad patienten skal gøre ved afvigende forløb

# Omhu betaler sig

- Tage patienten alvorlig
- Lave en relevant klinisk undersøgelse
- Dokumenter (incl. relevante neg. fund)
- Rtg af relevant region (minimum 7 valgmuligheder når det drejer sig om foden). CT?
- Meddele det samlede resultat af undersøgelsen
- Forklarer behandlingen
- Oplyser om forholdsregler ved afvigende forløb
- Dokumenter
- Dokumenter egen vejledning til kollega

# Case hammertå

Patient klager over at 2. stritter opad efter operationen

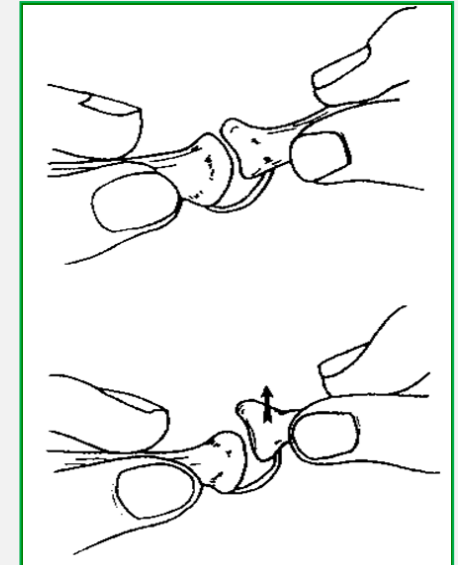
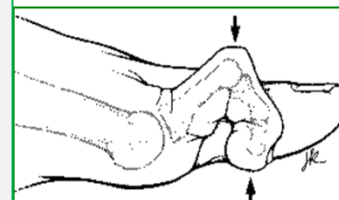
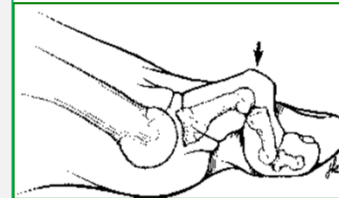
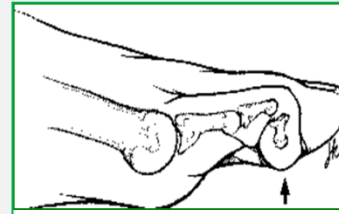
Journal fra indledende konsultation:

Gener fra venstre 2. tå, hvor der er typisk hammertådeformitet. Trykgener på oversiden af tåen. Der er let hallux valgus, men ingen gener fra knyststedet. Normale neurovaskulære forhold”.

Tilbydes hammertåoperation i lokalbedøvelse. Information om risiko for bivirkninger i form af infektion, nerveskade, utilstrækkelig virkning. Pt. accepterer.”

# Mangler

- Hvilken hammertådeformitet
  - Er der hyperekstension i grundledet
  - Er grundledet stabilt klinisk (rtg. sublaksation ?)
  - Er der plads til den korrigerede tå



# Case hammertå

## Operationsbeskrivelse:

Sikker kirurgisk tjekliste udført. der gøres i lokalbedøvelse med Lidokain 1%, 10 ml, KNHG 49, artrodesis interphalangealis 2 sin. Tværgående incision over PIP-leddet. Leddet reseceres.

Retrograd fikssation med K-tråd.

Blød forbindelse og efterbehandlingssko i 3-4 uger. Må have fuld støtte uden vægtoverføring på forfoden. Håndkøbssmertestillende. Fjernelse af suturer og K-tråd i ambulatoriet”.



# Mangler

- Hvordan er tåens stilling efter operation
  - hyperekstension i grundledet?
  - Plads mellem 1. og 3. tå ?

# Case hallux valgus (1)

- "Hallux valgus med smerter på knyststedet igennem flere år, værst på venstre side. Tiltagende svært ved at finde egnet fodtøj".
- "Obj.: Ca 30 graders hallux valgus. Tåen kan rettes op. Rød knystirritation. Foden med normal længdeprofil. Grundledet bevæges 30 grader opad og 20 nedad. Smertefri bevægelse. Normale neurovaskulære forhold."

# Case hallux valgus (2)

- "Rtg. viser HV vinkel på 35 grader. IM-vinkel på 16 grader. Let afsmalning af ledspalten i grundledet".
- "Tilbydes operation med Chevron osteotomi. Der udleveres skriftlig information om behandling, efterbehandling og komplikationsrisici. Accepterer behandlingstilbuddet og skrives op til operation."

# Case hallux valgus (3)

- Der udføres Chevron operation som efter beskrivelsen udføres korrekt. Tåen beskrives at stå korrekt efter operationen
- Patienten klager over at storetåen et år efter føles stiv, at tåen stadigvæk er skæv og at der er udtalte forfodssmerter, og at hun ikke var informeret om at det kunne gå så galt.

# Mangler

- Var der tegn på metatarsalgi ?
- Patientinformation
  - Standard information om ricisi
    - Recidiv
    - Tab af bevægelighed
    - ”forfodsnedsynkning”
  - Særlig krav til information denne patient
    - Udløse gener pga latent slidgigt
    - Øget risiko for recidiv
  - Skriftlig information alene er ikke tilstrækkelig

**Held og lykke**



# Komplikationer til hallux valgus kirurgi

- Utilstrækkelig virkning
- Recidiv af fejlstilling
- Bevægeindskrækning
- Smerter i leddet
- Metatarsalgi
- Nervesmerter
- Infektion