

Kun en tåbe frygter ikke sproget



Patientsikkerhed i ingenmandsland:
Når fejl og fordomme bliver til rutine
forsvinder ansvaret

Morten Sodemann, professor global sundhed & indvandrermedicin, SDU & OUH
www.ouh.dk/indvandrerklunik

Hvordan man får generaliseringer og
fordomme ud af rummet

Og personen ind i rummet

Cases

- Rollemodel der faldt ud af rollen
- 22 årig kvindelig asylansøger med ondt i maven og vægttab
- Galdeblære, livmoder, karpaltunnel og rygoperation
- Mor kan ikke synke – de kulturelle smerter
- 20 akutte indlæggelser med mavesmerter
- Venter bare på at jeg skal dø
- Vi har en farlig bakterie
- Jamen hvorfor har jeg det her rør?
- Den nye nyre forsvandt på vejen

Den store blinde plet i patient sikkerhed



Her fra min verden går:
De **andres** fejl er meget tydelige
Eneste fejl rapporteret i UTH systemet: **tolkes fejl**

**Fejlagtig antagelse af "kulturelt" betinget
inkompetence/uhensigtsmæssig symptomhåndtering**

- Neuropsykologisk vurdering ikke mulig pga. "kulturel inkompatibilitet"
- Psykologisk bearbejdning ikke mulig pga ikke-vestlig opvækst
- Demens udredning
- Etniske smerter
- Når medicinen ikke virker = indvandrerproblem

**Patient fejl blandt etniske
minoriteter**

Er et stort mørketal

De kognitive smutveje

- Opfølgningstid ikke nødvendig – patienten kommer ikke
- Mangler manual til somaliere med diabetes
- Indvandrerrelaterede problemer – udenfor vores kompetenceområde
- Ikke min spidskompetence at forstå traumatiserede indvandrere
- Jeg er ikke ansat til at passe ”sådan nogen”
- Tolke er alligevel altid for dårlige

De kognitive smutveje

- Mærkværdiggørelse
- Sprogbarriere er en patient defekt
- Kun dovne ligeglade patienter lærer ikke dansk
- Brune øjne = Dårlig compliance (eller dårlig nyre)

Sprogforbistringer

- Vi bruger ikke tolk her
- Send begrundet ansøgning om tolk
- Dobbelt samtale tid på samme tid
- Dialekter, patient behov, tolkebehov (briefing)
- Pårørende omfortolkes til tolke – ikke pårørende
- Nogle afdelinger tror stadig der er gebyr på tolke så de bestilles ikke
- Nogle patienter tør stadig ikke bestille tolke fordi de stadig tror der er gebyr på
- Tolke kvalificering og uddannelse – alle råber men hvem har ansvar?

Fejlagtig fejlkultur

- Fejl rapporteres ikke fordi sprogproblemer anses for at være et **normal vilkår og ikke sundhedsvæsenets ansvar**
- Grundholdning: fejl som følge af lave sundhedskompetencer, funktionel analfabetisme eller sprogbarrierer er **selvfølgeligheder**, collateral damage og åbenlyst **accepterede** på ledelsesplan
- Ofte den enkelte **afdelings kultur** der afgør om en fejl opfattes som en fejl eller en forventelig uundgåelig **hændelse der alligevel ikke kan ændres af sygehuset**
- **Sprogbarrierer og sundhedskompetencer må andre (?) fixe**

Rapporterer kun de fejl vi ser:
Dvs. kun fejl vi kender i forvejen
og som er accepterede som fejl

Hvad med alle de usynlige fejl?

Fejl bliver usynlige når de handler om:

***sprog, "kultur", etnicitet, fordomme, "fremmede",
tørklæder, kort skolegang, misbrug***

Usynlige fejl

- Læger overser 70 % (!) af tilfælde hvor en sociale begivenhed var årsag til indlæggelse
- Indvandrerpatienter: 50 % færre med informeret samtykke
- Central brist: Samtykke EFTER operation
- Patienter der lever et helt liv med sygdom de ikke ved at de har (eller ikke har)

Umulig registrering af fejl /krav om erstatning

STYRELSEN FOR PATIENTSikkerhed

Sådan søgning

Borgere Sundhedsprofessionelle og myndigheder Om os

Klage over sundhedsvæsenet

Klagemuligheder

3. december 2015

Her finder du en vejledning om dine klagemuligheder, herunder en beskrivelse af blandt andet søgningsskemaet for rettingssklager, partsrepræsentation og klagefester m.v.

Klagecenteret

Styrelsen for Patientsikkerheds klagecenter behandler klager over:

- Sundhedsfaglig virksomhed
- Regions og kommuners administrative afgifter og beslutninger
- Anvendelse af frang i psykiatrien

Når du klager, får du svarstet, om der har været fejl i behandlingen, eller om dine rettigheder som patient ikke er blevet overholdt. Hvis det er tilfældet, får du en anerkendelse af fejl.

En klage til klagecenteret kan aldrig udløse patienterstatning.

Hvis du ønsker erstatning for en skade, du har lidd i forbindelse med behandling i sundhedsvæsenet, skal du anmelde skaden til Patientsikkerhedsreguleringen. Hvis du vil læse om dine erstatningsmuligheder, kan du finde oplysninger på hjemmesiden: www.patienterstatningen.dk

Kontakt

Patientsikkerhedsreguleringen
 Tel. 33 12 42 43
www.patienterstatningen.dk

Danskt Patientcenter
 Tel. 26 41 47 57
www.dansksundhedsnet.dk

Hvem skal afgøre din sag?

Læs mere i papiren:
<http://www.patienterstatningen.dk/sag2> - på
 du.dk/klage-over-sundhedsvaesenet/beskrivelse

Sådan behandles en klage

- Laaaaaang, kompleks skriftlig klagevejledning
- Flere instanser & muligheder
- Patient erstatning er en jungle

Der er IKKE mulighed for tolk
 – betyder at INGEN anmelder og INGEN får erstatning

Social co-morbiditet

- Halv dosis insulin er farligt men sparer penge
- Ægtefæller deler psykofarmaka
- Dyrt: køber af venner, køber i hjemland
- Skjult stigma der ikke håndteres kompromitterer behandlingskvalitet: Inkontinens, TB, HIV, handicap, psykisk sygdom

Systemfejl

- Vilka'rlig ledelsesmaessig organisation af tolkeomra'de
- Patient hotel for engelsk talende
- Gynaekologisk undersoegelse ikke mulig
- Nem-ID, e-boks, transport, bestilling af remedier til kronikere
- Svært at melde afbud, flytte tider, spoerger – mange fejl! Mange fejl registreringer
- Venter pa' ingenting i a'revis (breve, aftaler, undersøgelser, opfoelgning)
- Patienter som informationstransportoerer
- Roentgenfejl
- Patient roller/forventninger, hastighed, web-info
- 45% udeblivelser = systemfejl
- Hvem har ansvar for patienter med mange behandlere, mange afdelinger, mange stoette personer? (15-96)
- Accepterede kvalitetstab for at sikre produktion

Systemfejl

- Sygehuse har stort problem med ansvar med kvalitet og sikkerhed i tværgaende funktioner/materialer
- Patient info materiale pa' skriftligt komplekst dansk med mange gra'zone begreber
- Da'rlig skiltning = patienter kommer for sent og aflyses
- Breve: uforstaelige, praegtet af sygehus behov og jura, forsinkede 10-12 dage
- Patient forsinkelse pga manglende tilpasning af behov eller da'rligt samarbejde mellem afdelinger
- Ensidigt fokus pa' hvordan personalet lettes ved at patienter skal traenes til at bruge sundhedsvaesenet 'hensigtsmaessigt' og forsta laegesprog

Alle vil have helt rene patienter

Alle vil beskytte og sikre deres egne
spidskompetencer

Hvis alle forlanger rene patienter indenfor speciale kompetencer

Får i alle beskidte patienter udenfor
egne speciale kompetencer

Klinisk diskvalificering

- Patient alder
- Patient sprogkompetencer ved sygdom (modersmål)
- HIV medicin kur – resistens
- Tuberkulose er en social sygdom – resistens
- HPV vaccine uptake
- Compliance svigt forudsættes: dårlig nyre
- Arbejdsulykker/arbejdsmedicinske sygdomme

Klinisk diskvalificering

- Fam middelhavsfeber, arvelige sygdomme
- Point sygdomme & diagnose forsinkelser
- Sygdomme med symptomer fra mange organer parathyreoidea
- Mangl forståelse af pt oplevelse - sænkning abces
- Tilstande der påvirker perception hukommelse og kognition
- Anti-fosfolipid syndrom (aborter – social stigma, skilsmisse)
- Skader på nervesystem opfattes som etniske smerter:
 - Syrinx,
 - Discusprolaps
 - ALS
 - Nervebetændelse (sukkersyge, sklerose)
 - Hjernetumor
 - Blodkræft med forhøjet calcium i blodet

Børn

- Microcephali med makro problemer
- Multiminoriteter: Handicap
- Det gør ondt når jeg taler
- Forældre: Hvem taler jeg med
- Opholdstilladelse og sygdom
- Genetisk rådgivning
- Fødselsrådgivning
- Voksenmedicin på børneafdeling
- Gætterier, fordomme, familiemønstre, magtmønstre

Børn

- Børnene anses som kollateral damage
- Børnene overses bag de voksne som skal integreres
- De manglende faglige kompetencer
- Behov for helbreds screening i kommunerne: socialrådgivere (!) – sker aldrig
- Manglende tidlig indsats – dårlig trivsel, skole uddannelse påvirkes

Børn: den forsinkede patientfejl

- Negative oplevelser i barndommen mange doubler risikoen for kronisk sygdom, misbrug og psykiatriske sygdomme i VOKSEN alderen

Scandinavian Journal of Public Health, 1-3

SHORT COMMUNICATION



Public health implications and risks for children and families resettled after exposure to armed conflict and displacement

RACHEL CALAM

The University of Manchester, UK

Løsninger

- Sundhedsfaglige patientstøtte enheder (med tolkebistand)
- Patientinformationsmateriale tilpasset visuelt og sprogligt på centrale emner
- Tværgående retningslinjer skal være et krav
- Tolkeuddannelse & videotolkning bør være standard
- Analyse af typer af u-rapporterede fejl, hvorfor de ikke rapporteres, patient stress punkter vs. personale stress punkter
- Patienter adgang til anmeldelse af fejl med TOLK
- Årligt kursus for ansatte i lighed i sundhed, etnicitets & sprog barrierer på sygehus
- Uddannelser: opfattelse af fejl der tilskrives sprog & kultur