



# Et patientperspektiv på UTH

ved patientambassadør Katrine Kirk  
UTH konference  
2. december 2025

# Budskaber i dette foredrag.

- Når vi oplever fejl, især de alvorlige, vil vi gerne bidrage til at forebygge at det sker igen for os selv eller den man er pårørende til, og for andre

Klager og rapporteringer af UTH'er er en gave til sundhedsvæsenet: stort læringspotentiale fordi patienter og pårørende opdager problemer, som personalet ikke altid kan se.

Ikke mange indrapporterer en UTH (under 2% af rapporter kom fra borgere i 2021) Dem som gør, kender typisk til muligheden i forvejen fordi de er ansat i sundhedsvæsenet.

Vigtigt at der fortsat er et sanktionsfrit lærende system. Forbedringsideer:

- Udbred kendskabet til UTH rapportering som noget andet og simplere end klage (man skal opdage muligheden når man søger på hvordan man klager over behandling)
- UTH Skemaet er nemt at udfylde, men med for lidt forklaring på, hvordan man laver en god rapport.
- Gør UTH skemaet mere stabilt! Det laver mærkelige time-outs hvor man mister sine data.
- Kan man lave en AI baseret UTH rapportering i forbindelse med indgivelse af klager?
- Kan man styrke borgerens fornemmelse af, at det har nytte ved at kvittere med relevant feedback?

# Almindelige reaktioner når noget går galt med en behandling



- Chok og vantro
- Frygt for helbreds-konsekvenser eller gentagelser
- Vrede mod de involverede eller "systemet"
- Tab af tillid til behandlingsstedet
- Sorg, for nogle endda PTSD
- Undvigeadfærd ifm fremtidigt behov for behandling



Kurt havde en stor voksprop i øret

Egen læge fjernede proppen med en  
”slagboremaskine”

Det blødte og gjorde ondt under behandlingen

Blødning fortsatte i mange timer og smerterne  
tog til

Lægevagten blev konsulteret.

Efter en smertefuld, søvnløs nat gik det over.

# Kurts reaktioner på sin oplevelse med ”Propulse irrigator”



- Chok og vantro
- Frygt for helbreds-konsekvenser eller gentagelser
- Vrede mod de involverede eller ”systemet”
- Tab af tillid til behandlingsstedet
- Sorg, for nogle endda PTSD
- Undvigeadfærd ifm fremtidigt behov for behandling

## Oplevelser ved indrapportering af UTH



Svært at opdage UTH skemaet



Forvirring om klager versus UTH  
rapporter



Underlige time-outs på UTH  
formularen..



Ingen feedback på rapportens indhold

# Oplevelser i.f.m. indrapportering af UTH



Svært at opdage UTH skemaet. Søgning på ”jeg er blevet fejlbehandlet”

Af de 22 øverste links nævner kun 1 UTH systemet. Alle nævner erstatning. Nogle nævner også klager.



Søgning på ”når noget går galt i sundhedsvæsenet” fører til Styrelsen for patientsikkerhed, hvor der linkes til UTH formularen.



Underlige time-outs på UTH formularen. Man mister alle indtastninger, når det sker.



Der kvitteres for at rapporten er modtaget. Herefter hører man sandsynligvis intet.

# Hvad motiverer borgere til at følge op på UTH'er?

- Få en forklaring på, hvorfor det skete
- Bearbejde chokket eller ubehaget
- Forebygge at fejlen sker igen for dem selv / deres pårørende
- Forebygge at fejlen sker for andre
- Genetablere tilliden til behandlingsstedet

Kilder: 4 interviews med pårørende.  
Stemmer med bred læsning af litteratur  
om patientinvolvering i kvalitetsforbedring

# Styrelsen for Patientsikkerheds kommunikation om UTH til borgere kan forbedres

## Har du oplevet en utilsigtet hændelse?

Hvis du som patient eller pårørende oplever, at noget går galt i forbindelse med behandling i sundhedsvæsenet, kan du sende en beskrivelse af din oplevelse til Sundhedsvæsenets Kvalitetsinstitut. Det kaldes at rapportere en utilsigtet hændelse - forkortet UTH. Det hedder en utilsigtet hændelse, fordi det ikke var meningen at det skulle ske. Ikke desto mindre kan det have haft konsekvenser for dig – eller have været tæt på, at det havde konsekvenser for dig.

Viden fra utilsigtede hændelser bliver brugt til at lære af det, der gik galt - og på den måde forbedre arbejdsgange og måder at gøre ting på i sundhedsvæsenet.

 [Rapportér en utilsigtet hændelse på sundk.dk/uth](https://sundk.dk/uth)

Teksten bør rettes mod det, som kan motivere til at indrapportere: ønsket om at forhindre at det samme sker for andre

En klage er en gave til den afdeling, som har noget at lære.

Sig ordentligt tak ved at give relevant feedback

3RD EDITION | REVISED AND UPDATED

# A Complaint Is a Gift

How to Learn from Critical Feedback  
and Recover Customer Loyalty



Janelle Barlow  
Narrated by Anna Crowe

# Tre ønsker til UTH rapportering fremover

Udbred kendskabet til  
UTH rapportering –  
både formål og  
fremgangsmåde

Information om UTH  
rapportering skal tale  
til borgernes  
motivation

Lav en forbindelse til  
UTH rapportering fra  
klagesystemet