



Hansen SM, Clausen MK, Hansen NR, et al. From complaint material to quality improvement: Exploring the use of patient complaints or compensation claims in quality improvement initiatives -a scoping review. BMJ Quality & Safety. 2025. doi: 10.1136/bmjqs-2025-018780

Anvendelse af klagemateriale til kvalitetsudvikling - Et scoping review

Resumé

Introduktion

Forskning peger på, at klage- og erstatningssager kan bruges som en kilde til kvalitetsudvikling, men det vides ikke hvordan disse kilder anvendes i praksis. I dette studie har vi undersøgt, hvordan klagemateriale bliver brugt til at starte eller følge op på forbedringsinitiativer, og om det påvirker antallet af klagemønstret efter et initiativ.

Metode

Studiet er et scoping review, som blev udført ud fra en prædefineret protokol: *Using Patient Complaints or Compensation Claims for Quality Improvements – A scoping review protocol*.

Vi søgte i fire sundhedsvidenskabelige databaser: Embase, Medline, CINAHL og Web of Science. Studierne blev inkluderet, hvis de havde anvendt klagemateriale før eller efter et forbedringsinitiativ. Patienter og pårørende var med til at forme formålet, og en patientrepræsentant var med til at sortere litteraturen og skrive artiklen.

Resultater

Vi identificerede 58 initiativer som havde anvendt klagemateriale før eller efter forbedringsinitiativer.. Inden et initiativ anvendte studierne typisk gennemlæsning af sager, herefter optælling af sager, kategorisering af indhold og årsagsanalyser. Efter et initiativ anvendte studierne oftest optælling af sager, herefter udregning af rater, kategorisering af indhold og gennemlæsning af sager. Gennemlæsnings- og kategoriseringsmetoder var ofte ikke rapporteret. Initiativerne medførte oftest et fald i antallet af sager, mens få rapporterede flere eller uændret antal sager.

Konklusion

Klagemateriale bliver brugt i kvalitetsarbejdet, men der anvendes ofte simple metoder og uden beskrivelse af, hvordan analyserne er lavet. Der er behov for en bedre rapportering, så vi kan lære mere om metoder til analysere klagemateriale, og anvendelsesmuligheder til kvalitetsudvikling. Antallet af sager ser ud til at falde efter kvalitetsinitiativer, men det er vigtigt at tolke resultaterne med forsigtighed, da dette ikke er et systematisk review.

Sebrina Maj-Britt Hansen. seha@health.sdu.dk, Ph.d.-studerende, Forskningsenhed OPEN, Klinisk Institut, Syddansk Universitet.

