

Når skaden er sket

Sådan vil vi mødes og behandles

Patientambassadørerne i Danmark

TrygFonden



Pas godt på os, når vi er patienter

- Vis patienter og pårørende respekt
 - Tal med os
 - Mød os som vi er
 - Se os i øjnene
 - Lyt til os og hør hvad vi siger
 - Respekter vores oplevelser – de er reelle
 - Inddrag os
- Se os som reelle partnere
 - Brug vores viden og erfaringer
 - Samarbejd med os

Når skaden er sket

1. Håndtér skaden her og nu

- Tag ansvar, også når vi oplever at der er noget galt
- Begræns skadens omfang
- Begræns følgevirkninger

Når skaden er sket

2. Fortæl sandheden og tag ansvar

- Erkend, at skaden er sket
- Forklar, hvad der er sket
- Giv os en undskyldning
- Tilbyd krisehjælp
- Giv os mulighed for at tale med lederen og dem, der var involveret i fejlen, i enrum og uforstyrret
- Følg op, når I ved mere

Når skaden er sket

3. Inddrag os i jeres kerneårsagsanalyse

Vi ser andet end I og vi er med i hele forløbet, så derfor:

- Lyt til vores oplevelser af hændelsen
- Lad os kommentere analysens konklusioner og anbefalinger
- Brug os som teammedlemmer

Skaden må ikke ske igen

4. Forebyg at skaden sker for en anden patient
 - Rapportér hændelsen
 - Analyser hændelsen
 - Anbefal os, at vi rapporterer hændelsen
 - Forklar os hvad I vil gøre så det ikke gentager sig