

Den gode samtale

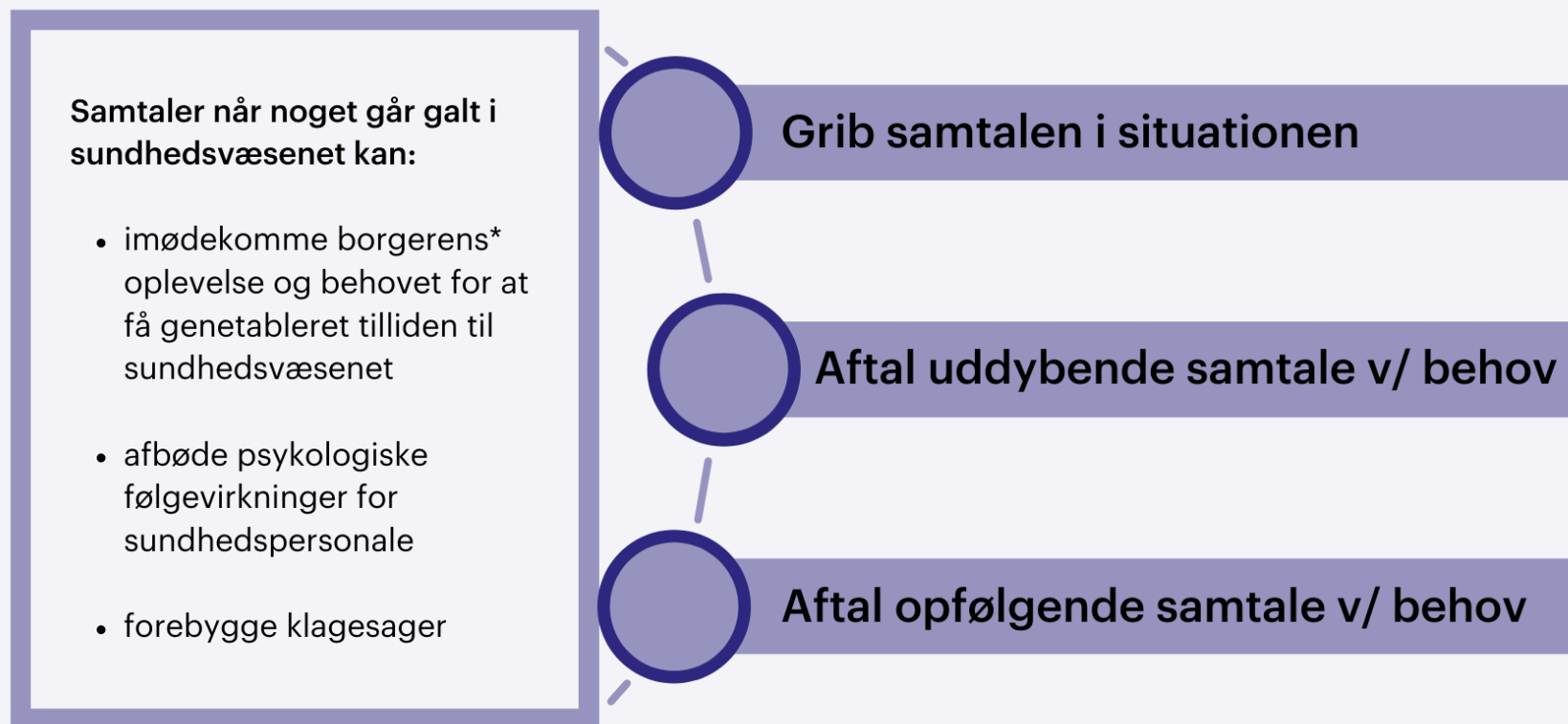
når noget går galt ! sundhedsvæsenet

Oplæg til drøftelse i ledelser,
personalegrupper og forbedringsteams

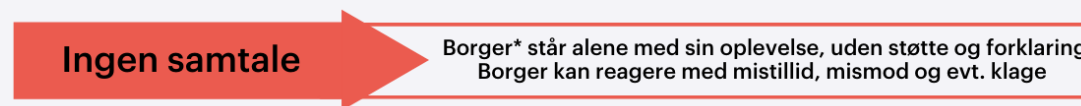
Det er vigtigt at tale med borgeren og se situationen fra dennes perspektiv.

Af respekt for borgeren, fordi det kan medføre viden til mere sikre arbejdsgange, og fordi det kan forebygge klager.

Model for niveauer af samtaler



**borger inkluderer også patienter og pårørende*



Spørgsmål

Hvordan vil du gerne have, at sundhedspersonalet reagerer, hvis noget er gået galt?

Hvordan ville du have det, hvis du var den borger, hvor noget var gået galt, og ingen talte med dig om det?



Der er ingen entydige svar på den gode samtale, men klare arbejdsgange, åben kommunikation og psykologisk tryghed er vigtige bidrag til gode samtaler, når noget går galt i sundhedsvæsenet.

Appel fra borgerne

Lyt til os, og hør,
hvad vi siger

Tal med os

Inddrag vores
viden og
erfaringer

**Se os i
øjnene**

Betragt os som
samarbejdspartnere

**Mød os,
som vi er**

Brug vores
oplevelser

Den gode samtale

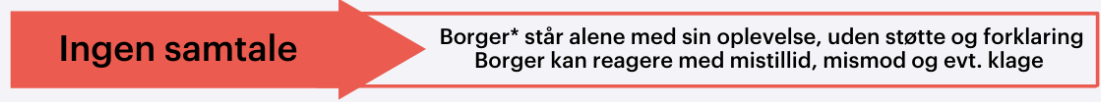
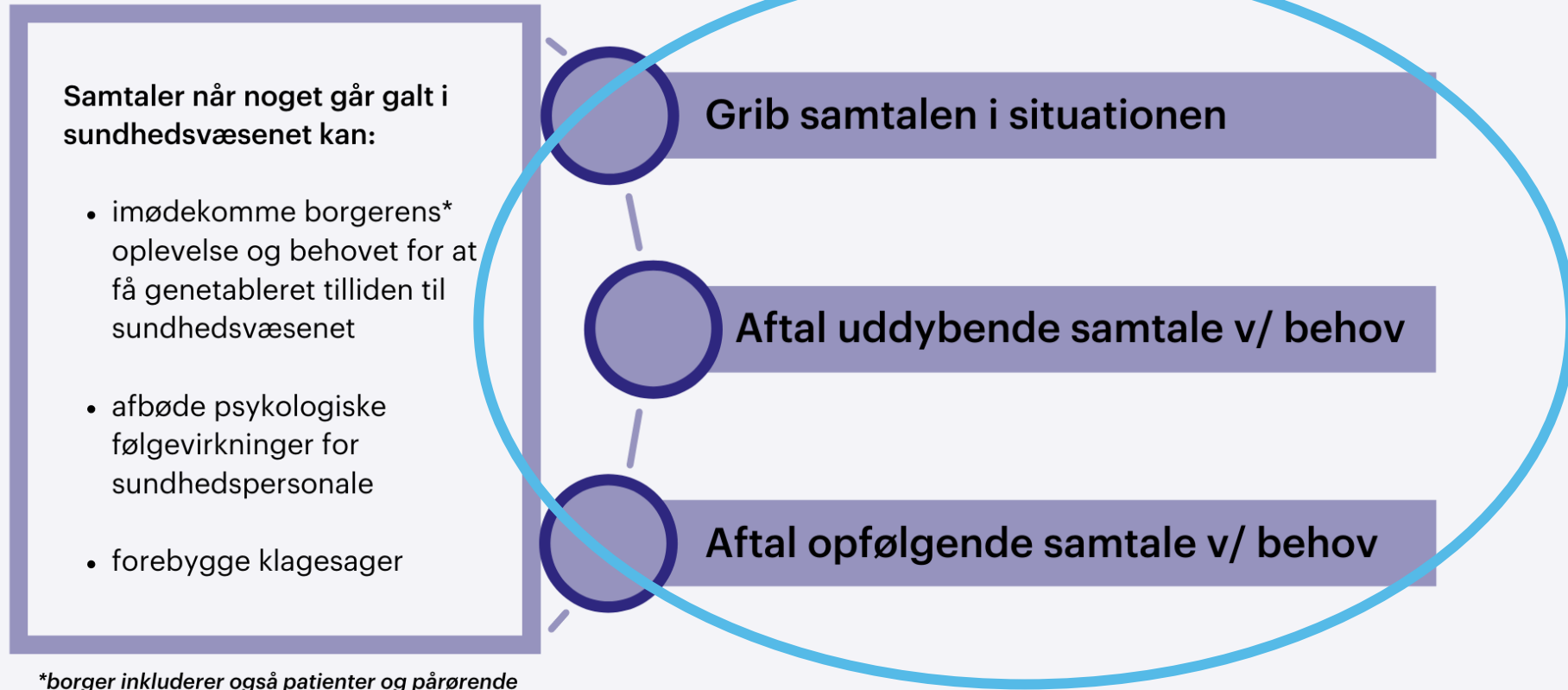
når noget går galt i sundhedsvæsenet

Pat!ent
Ambassadørerne

Dansk Selskab for **PatientSIkkerhed**

Dansk Selskab for
PatientSIkkerhed PS!

Hvornår tages samtalen?



Arbejdsgange: Hvornår tages samtalen?

- ✓ Når der er sket fejl, skader, ved kendte komplikationer eller alvorlig kommunikationsbrist
- ✓ Det er medarbejdere og lederes ansvar at tage initiativ til samtaler og være imødekommende for et tilsvarende initiativ fra borgeren
- ✓ Så hurtigt som muligt efter hændelsen: som led i pleje og behandling og/eller aftal et tidspunkt for samtale
- ✓ I situationer, hvor personalet finder hændelsen ubetydelig men hvor det fylder noget for borgeren
- ✓ I situationer hvor borgerens oplevelse af fejl er sket et andet eller ukendt sted i systemet

Arbejdsgange: Hvem tager samtalen?

- Har vi en lokal procedure for hvem der håndterer samtaler med borgere om fejl, skader, kendte komplikationer og alvorlig kommunikationsbrist?
- Kan det samtænkes med andre tiltag, så det bliver en del af "det vi gør"?
- Har vi medarbejdere/kollegaer med særligt gode kommunikationsevner til opgaven?
- Er det noget vi alle skal kunne? På hvilke niveauer?
- Går lederen foran som rollemodel for åben og respektfuld kommunikation med borgerne, når noget er gået galt?
- Hvordan får medarbejdere hjælp fra lederen, så denne stiller sig foran medarbejdere og tager ansvaret for hændelser og kommunikationen, hvis situationer påkræver det?
- Understøtter vi deltagelse af pårørende/bisidder efter borgers ønske og behov?

Arbejdsgange: Hvordan skal samtalen foregå?

- ✓ Der er ofte brug for en konkret vurdering i situation: Nogle gange er der brug for omsorg og opmærksomhed her og nu, andre gange for en egentlig samtale
- ✓ Samtalerne bør finde sted i uforstyrrede omgivelser
- ✓ Sundhedspersonale/leder tager ansvar for samtalen, hændelsen og opfølgning*
- ✓ Særlig opmærksomhed på at tilpasse kommunikationen* til borgeren og situationen
- ✓ Særlig opmærksomhed på behov hos udsatte og sårbare borgere fx. demens, sprogvanskeligheder
- ✓ Inddrag i det omfang det er muligt borgeren aktivt i lærings- og forbedringsprocessen
- ✓ Velforberedt ved planlagte møder og med punkter det er vigtig at komme omkring*

* Se mere i læringsmateriale: uddybende driverdiagram og lommekort

Spørgsmål

Hvordan ser jeres arbejdsgange for samtaler med borgerne, når noget er gået galt, ud i dag?

Hvor er der brug for at sætte ind?



Kommunikation

- ✓ Kommunikation, anerkendelse og evt. undskyldning tilpasses situationen og gives i respekt for borgeren på egne, afd. eller systemets vegne
- ✓ Forståelse og medfølelse er vigtigere end den konkrete sprogbrug
- ✓ Åben, imødekommende, empatisk og lyttende tilgang
- ✓ Behagelig, venlig, respektfuld og ligeværdig tone
- ✓ Vise i ord og handling at borgers oplevelse tages alvorligt
- ✓ Anerkend, at situationen kan være vanskelig for borger og evt. pårørende

Spørgsmål

Hvordan oplever du det at tage samtaler med borgere, når noget er gået galt?

Hvordan er det for dig at tale med borgere om noget, der fylder meget for dem, men som du oplever som en mindre ting eller en overreaktion?

Har du eksempler, hvor kommunikationen fik betydning for udfaldet af samtalen?



Psykologisk tryghed

Psykologisk tryghed er en forudsætning for samtaler, når noget er gået galt i sundhedsvæsenet

- ✓ Borgere skal opleve, at det er i orden at gøre opmærksom på egne ønsker, behov, fejl og risici
- ✓ Medarbejdere skal være trygge ved at påpege risici, rapportere hændelser og tale med borgere om det, der er gået galt
- ✓ Plan for håndtering af medarbejderne, der er, ellers risikerer de at blive second victims i en hændelse

** Se mere i læringsmaterialet-driverdiagram og på patientsikkerhed.dk om psykologisk tryghed*

Spørgsmål

Har du været påvirket af en situation eller en samtale med en borger, hvor noget er gået galt?

Hvad havde du brug for?

Hvilke muligheder er der i jeres organisation for hjælp til second victims?



Når noget går galt, kan det hjælpe begge parter at tale med borgeren evt. med støtte fra leder.

Det er leders ansvar at håndtere situation og kommunikation med borgeren og give medarbejderen den rette hjælp og støtte, når situationen påkræver det.

I mødet med borger om en klagesag kan der lægges vægt på meget af det samme som i de forebyggende samtaler – men...

Klagesamtaler på baggrund af en formel skriftlig klage er ikke medtaget i dette læringsmateriale. Der henvises til organisationens retningslinjer.

Overvej, om borgeren kan have ret til erstatning

- ✓ Sundhedspersonalet har pligt til at informere borgeren om muligheden for at søge erstatning, hvis de opdager en mulig skade.
- ✓ En erstatning kan være mere end "et plaster på såret". Det kan forhindre, at borgeren går fra hus og hjem og have stor økonomisk og psykologisk betydning. Det kan samtidig være en hjælp for medarbejdere (second victims) at vide, at patienten er informeret om erstatning.
- ✓ Det har ingen konsekvenser for sundhedspersonalet, om borgeren får erstatning. Erstatningssager er fuldstændig adskilt fra klagesager. Du kan derfor informere uden at være bekymret om personlige konsekvenser.

* Se mere på www.patienterstatningen.dk

Materialiale på kampagnehjemmeside

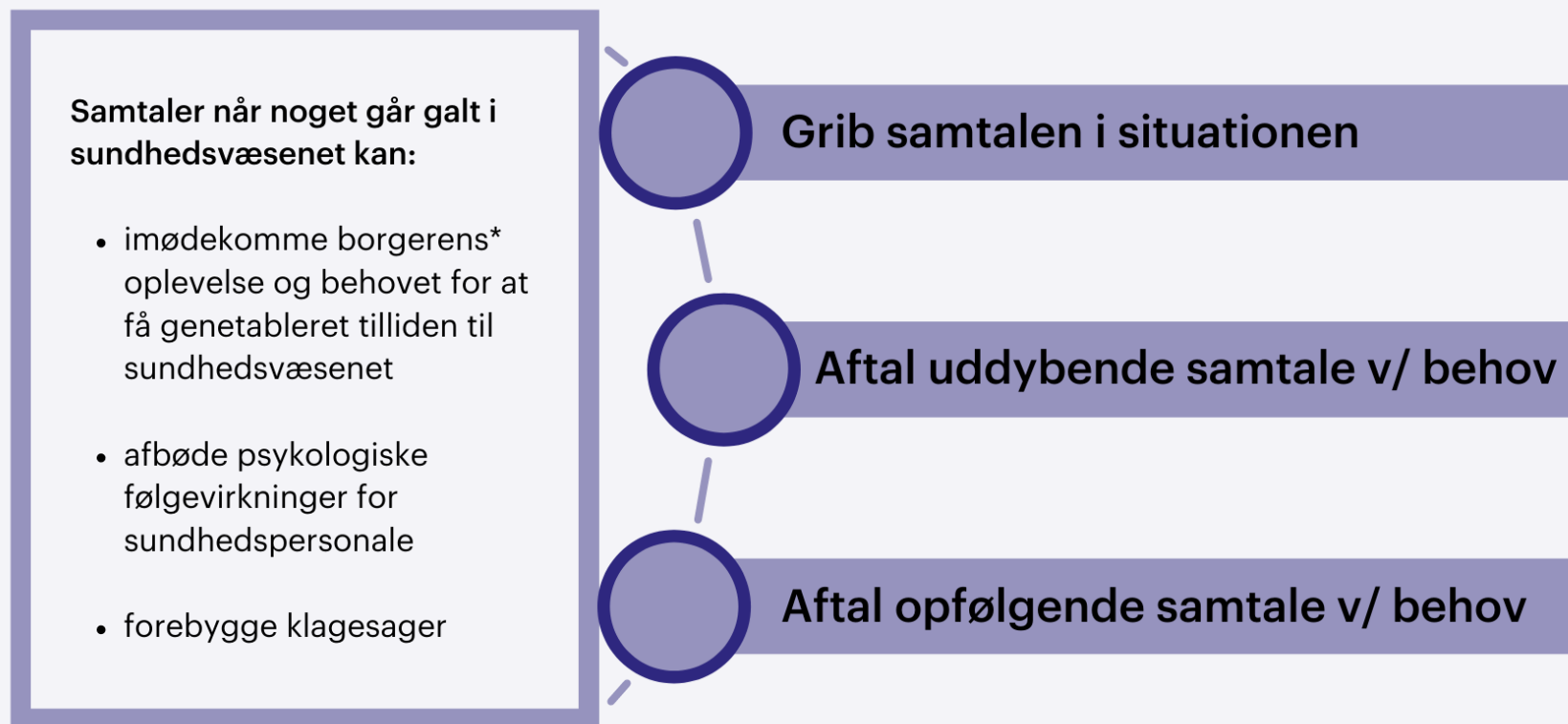
www.patientsikkerhed.dk/dengodesamtale/

Driverdiagram

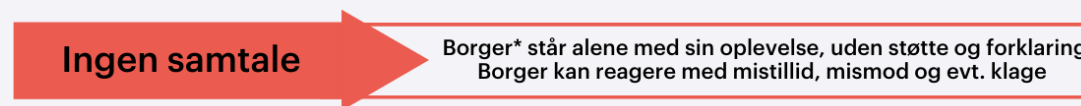
Driverdiagram til overblik over primære og sekundære drivere i arbejdet med den gode samtale når noget går galt i sundhedsvæsenet.



Model for niveauer af samtaler




**borger inkluderer også patienter og pårørende*



Hvor klar er vi til den gode samtale, når noget går galt i sundhedsvæsenet?

Barometer til vurdering og drøftelse af aktuel tilgang og håndtering af samtaler med borgere og patienter, når noget går galt i sundhedsvæsenet.



Barometer til vurdering af afdelingens kultur og håndtering af samtaler med borgere*, når noget går galt i sundhedsvæsenet. Og det gør der ind imellem!

I din vurdering af nedenstående udsagn bedes du lægge vægt på, hvilken tilgang der er mest dominerende i afdelingen, og hvordan I oftest håndterer samtaler med borgere, patienter og pårørende, når noget går galt.

Vurderingen kan bruges som pejling på, hvor der kan være brug for ekstra opmærksomhed, drøftelser og indsatser for understøtte arbejdet med den gode samtale, når noget går galt i sundhedsvæsenet.

Tilgang

1 Samtaler tilbydes ifm. klager 2 3 4 5 Samtaler tilbydes, selvom der ikke er indgivet en klage, men hvor noget er gået galt

Arbejds gange

1 Individuelt om der tilbydes samtaler 2 3 4 5 Klarhed i afdelingen om, hvornår der tilbydes samtaler

1 Individuelt hvordan samtaler foregår 2 3 4 5 Klarhed i afdelingen om, hvordan der afholdes samtaler

1 Der er ikke systematisk opsamlings og læring af samtalerne 2 3 4 5 Systematisk arbejde med læring af samtalerne som supplement til UTH

Tryghed

1 Individuelt om der tilbydes samtaler 2 3 4 5 Klarhed i afdelingen om, hvornår der tilbydes samtaler

1 Individuelt hvordan samtaler foregår 2 3 4 5 Klarhed i afdelingen om, hvordan der afholdes samtaler

1 Der er ikke systematisk opsamlings og læring af samtalerne 2 3 4 5 Systematisk arbejde med læring af samtalerne som supplement til UTH

Den gode samtale
når noget går galt i sundhedsvæsenet

PS!

Samtaleguide

Korte beskrivelser af rammer for samtaler, kommunikation og eksempler på formuleringer.



Den gode samtale

når noget går galt i sundhedsvæsenet

Dansk Selskab for PatientSikkerhed **PS!**

Appel fra borgerne

Lyt til os, og hør,
hvad vi siger

Tal med os

Inddrag vores
viden og
erfaringer

**Se os i
øjnene**

Betragt os som
samarbejdspartnere

**Mød os,
som vi er**

Brug vores
oplevelser

Den gode samtale

når noget går galt i sundhedsvæsenet

Pat!ent
Ambassadørerne

Dansk Selskab for **PatientSIkkerhed**

Dansk Selskab for
PatientSIkkerhed PS!