



## **Organisation og ledelse af Den gode samtale når noget går galt i sundhedsvæsenet**

**Det er en ledelsesopgave at sikre, at både ledere og medarbejdere forstår organisationens politik på området og er i stand til at efterleve den og anvende den i praksis. Det vil ofte kræve uddannelse, coaching og supervision af medarbejderne.**

- De lokale ledelser melder deres forventning ud om, hvordan organisationen håndterer åbenhed og dialog med borgere, der har været udsat for, at noget er gået galt i deres forløb.
- Ledelsen sikrer, at både borgere og medarbejdere oplever psykologisk tryghed, så man ikke er bange for at gå i dialog, når noget er gået galt.
- Ledelsen har fokus på medarbejdernes generelle kommunikations-kompetencer, og der tilbydes uddannelse og supervision, så medarbejderne kan kommunikere på en sikker, empatisk og professionel måde.
- De lokale ledelser praktiserer åbenhed, virker som rollemodeller og bakker både medarbejdere og borgere op i en konstruktiv kommunikation.
- Ledelsen sikrer integration af organisationens tilgang i bl.a. introduktionsprogrammer og så klar og tydelig vejledning som muligt.
- Ledelsen sikrer, at samarbejdsstrukturer, der i forvejen findes mellem afdelinger eller mellem kommuner og sygehuse anvendes i forbindelse med fejl eller misforståelser i overgange.
- Når en borger har været ude for noget, der er gået galt i deres forløb i sundhedsvæsenet, vil de ofte ikke være de eneste, der har brug for hjælp. En organisation med en god patientsikkerhedskultur yder aktiv støtte til både borgere og medarbejdere, der har været involveret i en hændelse, hvor noget er gået galt.
- Det er en ledelsesopgave at stille sig foran medarbejderne og tage ansvar for hændelsen og for kommunikationen med borgerne og de pårørende, hvis situationen kræver det.
- Opbakning fra ledelsen i forbindelse med klage- og erstatningssager og en kultur, der accepterer, at selv i organisationer med høj patientsikkerhed forekommer uundgåeligt hændelser, som medfører klager og erstatninger.

*Nærværende materiale til ledelsen skal ses som et supplement til det øvrige materiale, som er målrettet både ledere og medarbejdere.*