

SAMTALEGUIDE TIL MEDARBEJDERE OG LEDERE

Den gode samtale

når noget går galt ! sundhedsvæsenet

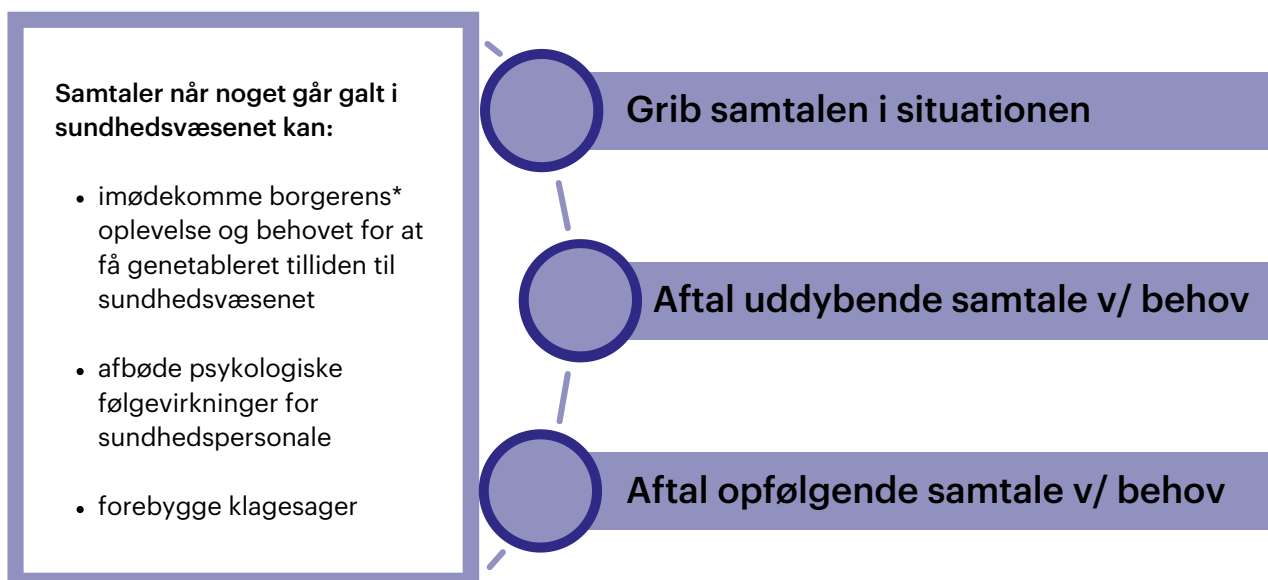
Niveauer af samtaler

- når noget er gået galt i sundhedsvæsenet

Når noget går galt i sundhedsvæsenet, er der brug for, at nogle tager ansvar for at tale med borgeren om det. Det er vigtigt, når der er sket en utilsigtet hændelse. Det er også vigtigt, når borgeren har oplevet misforståelser eller mindre fejl, som borgeren har brug for at få talt om.

Sundhedsvæsenet er i denne sammenhæng defineret som både hospitaler og sundhedsydelse efter sundhedsloven i kommunerne. I kommunerne kan det også være hjemmeplejen, der opdager eller får besked af borgerne, når noget er gået galt.

Her er det ligeledes vigtigt med en procedure for, hvordan de kan støtte borgeren, hvad de kan sige og gøre i situationen, og hvem de kan tage kontakt til for at sikre handling og opfølgning med borgeren.



*borger inkluderer også patienter og pårørende

Ingen samtale

Borger* står alene med sin oplevelse, uden støtte og forklaring
Borger kan reagere med mistillid, mismod og evt. klage

Grib samtalen

Grib samtalen i de situationer, hvor borgeren har haft en oplevelse, som denne har brug for, at medarbejderen lytter til, anerkender og evt. beklager. Det kan også være medarbejderen, der har opdaget en fejl eller en mulighed for at søge erstatning, som borgeren gøres bekendt med.

Tag udgangspunkt i borgerens behov: Medarbejderen tager samtalen i situationen med udgangspunkt i borgerens behov. Forståelse og medfølelse er vigtigere end den konkrete sprogbrug. Lav aftale om uddybende samtale, hvis der er brug for mere tid til samtalen end der kan gives i situationen, eller der er noget, der skal undersøges nærmere.

Hvem deltager:

I situationer, hvor man kan tage samtalen i situationen, er det naturligt, at det er den eller de involverede medarbejdere tæt på borgeren, der taler med borgeren om hændelsen.

Skab et trygt rum for samtalen

Giv dig tid til at lytte til borgeren

Tag borgeren alvorligt, og anerkend oplevelsen

ÅBEN

EMPATISK

BEHAGELIG

Eksempler på formuleringer:

Det er jeg ked af, at du har oplevet...

Det har ikke været hensigten, at du skulle...

Det må du undskylde...

VENLIG

IMØDEKOMMENDE

Eksempler på formuleringer:

Hvad har du brug for nu?

Har du brug for, at vi taler situationen mere igennem?

Hvad har det betydet for dig?

Hvordan kunne du have tænkt dig det anderledes?

Afdæk borgerens behov

Kan det klares med samtalen i nuet, eller er der brug for at finde et tidspunkt for en uddybende samtale?

RESPEKTFULD

FORSTÅENDE

LYTTENDE

Italesæt, at der vil blive fulgt op på det, og at der vil ske læring

MEDFØLENDE

Eksempler på formuleringer:

Jeg skal nok tage det med tilbage...

Vi vil gerne lære af denne situation...

Har du forslag til...

LIGEVÆRDIG

Den uddybende samtale

Uddybende samtaler kan bruges i de situationer, hvor der er brug for mere tid til samtalen eller der er brug for at undersøge noget nærmere. F.eks. ved behov for yderligere afklaring eller forklaring på hændelsesforløbet og evt. følger for borgeren samt læring af situationen. Det kan også være konfliktfyldte situationer eller behov for et ledelsesperspektiv.

Hvem deltager:

Den/de involverede medarbejdere deltager så vidt muligt. Dette afklares med nærmeste leder. Forudsætningen er, at de pågældende medarbejdere føler sig trygge og rustet til samtalen. Det kan være en fordel for medarbejderen, at nærmeste leder deltager i mødet som backup eller som mødeleder ved især mere komplekse sager.

Sårbare borgere eller borgere med en demenssygdom, sprogsvækkelse etc. kan have brug for hjælp til at involvere pårørende.

Mødetidspunktet:

Samtalen foregår så hurtigt som muligt efter hændelsen, forudsat at borgeren er i stand til at deltage i samtalen, og medarbejderen kender de basale fakta om hændelsen.

Medarbejder/leder forbereder sig på:

Formål og indhold i samtalen.

Er der misforståelser, der skal afklares?

Er der forløb, der skal forklares?

Skal der gives en undskyldning? Og i så fald for hvad?

Overvej, om patienten kan have ret til erstatning.

Passende rammer, så den foregår uforstyrret.

At borger kan have en helt anden opfattelse af situationen.

At det ikke handler om at nogle skal have ret, men om at skabe forståelse og genopbygge tillid.

Borgeren opfordres til:

At forberede sig til mødet, så borgeren kan fortælle sin side af historien og evt. medbringe en liste med spørgsmål.

At tage en pårørende ell. bisidder med.

Hvor og hvordan du skal starte, afhænger af situationen I mødes omkring. Skab under alle omstændigheder en tryk ramme for samtalen. Se Grib samtalen.

Tak borgeren for at deltage i samtalen.

Vurder, om det er bedst, at borgeren starter med at fortælle om sin oplevelse, eller det du har fundet ud af.

Eksempler på formuleringer:

Tak, fordi du vil tage dig tid til at mødes med os...

På mødet skal vi omkring....

Hvad siger du til at vi starter med...

Eksempler på formuleringer:

Fortæl os om, det du har oplevet/der er sket...

Kan du uddybe/sige lidt mere om...

Hvad har det betydet for dig...

Hvordan kunne du have tænkt dig det anderledes...

Lyt til borgerens oplevelse, og spørg ind

Forklar, hvad der er sket ud fra et fagligt perspektiv

Eksempler på formuleringer:

Udfordringen ved dit forløb er, som vi ser det...
Vi har set nærmere på, hvad der er sket, og det viser sig at...
Der er sket det, at...

Anerkend og beklag oplevelsen uden at diskutere fakta. Giv evt. en undskyldning.

Eksempler på formuleringer:

Det er jeg/vi ked af...
Det har bestemt ikke været hensigten, at...
Det må du undskylde...

Forståelse og medfølelse er vigtigere end den konkrete sprogbrug

Italesæt, at der vil ske læring

Eksempler på formuleringer:

Vi vil gerne lære af din oplevelse, så vi kan blive bedre i lignende situationer...
Har du forslag til, hvordan vi kan undgå, at det sker igen...

Forklar, hvad der allerede er gjort af initiativer

Eksempler på formuleringer:

Vi er i gang med at...
På baggrund af det der er sket, har vi...

Opsummer samtalen, og tjek med borgeren

Eksempler på formuleringer:

Jeg vil kort opsummere...
Vi har i samtalen drøftet... og er nået frem til...
Noget, du gerne vil tilføje eller spørge om?
Hvordan har du oplevet samtalen?
Du har mulighed for at...

Vurder om der er brug for en opfølgende samtale

Eksempler på formuleringer:

Jeg/vi går tilbage og undersøger...
Jeg/vi følger op på...
Vi aftaler at ...
Hvis tidspunktet ikke passer, så kontakt...
Til samtalen vil vi forklare....

Lav evt. aftale om opfølgning og fortæl hvad der nu skal ske

Den opfølgende samtale

Til opfølgende samtaler følges der op på relevante punkter fra den afklarende samtale. Skab som ved de øvrige samtaler en tryk ramme og brug i øvrigt input fra beskrivelser af Grib samtalen og den uddybende samtale i din planlægning.

Tak
borgeren
for at
deltage i
samtalen

Eksempler på formuleringer:

Tak, fordi du vil mødes med os...
På mødet skal vi omkring...

Opfølg-
nings-
punkter

Eksempler på formuleringer:

Sidste gang aftalte vi...

Forklar,
hvad der
allerede
er gjort af
initiativer

Eksempler på formuleringer:

Vi er i gang med, at...
På baggrund af det, der er sket,
har vi ændret...

Forklar,
hvad I er
kommet
frem til

Eksempler på formuleringer:

Hvordan har du det nu?
Hvad tænker du om vores tilbagemelding?
Hvordan kunne du godt tænke dig, at det
havde været...?
Hvad har du brug for nu?

Opsummer
samtalen,
og tjek
med
borgeren

Eksempler på formuleringer:

Jeg vil kort opsummere...
Vi har i samtalen drøftet... og er nået frem til...
Noget, du gerne vil tilføje eller spørge om?
Hvordan har du oplevet samtalen?
Du har mulighed for at...

Lyt til
borgeren
- og
anerkend
reaktionen

Eksempler på formuleringer:

Udfordringen ved dit forløb er, som vi ser det...
Vi har set nærmere på det, og det viser sig, at...
Der er sket det, at...
Fejlen/det, der er sket, har den betydning, at...
Nu hvor det er sket, så er det vigtigt, at...
Der vil nu ske det, at...

Lyt til
borgeren
- og
anerkend
reaktionen

Eksempler på formuleringer:

Det er jeg/vi kede af, at du har oplevet...
Det har ikke været hensigten, at...
Det må du undskylde...

PS! Dansk Selskab for
PatientSikkerhed

Materialet er udarbejdet på baggrund af Konsensusrapporten: Den gode samtale, når noget går galt i sundhedsvæsenet. Dansk Selskab for patientsikkerhed, 2021.