

BORGER, PATIENT OG PÅRØRENDE:

BLIV KLAR TIL

Den gode samtale

når noget går galt ! sundhedsvæsenet

PS! Dansk Selskab for
Patient**S!**ikkerhed

Godt du spør', når der er noget, du undrer dig over

Der kan ske misforståelser og fejl, som du kan være med til at gøre opmærksom på. Det kan du ved at spørge i situationen, hvis der er noget, du undrer dig over. På den måde kan du sammen med personalet forebygge, at der sker fejl.

Spørg, hvis der er noget, der ikke virker rigtigt. Spørg, hvis der er noget, du ikke forstår eller bliver usikker på. Der kan være en god forklaring, men det kan også være, at du med dine spørgsmål kan forhindre, at der sker fejl.

Tre ting du selv kan gøre

1.

Spørg i situationen

Fortæl, hvad du er bekymret for, og spørg til det. Det kan gøre den gensidige forståelse bedre og hjælpe til at undgå misforståelser.

2.

Betydning for dig

Spørg, hvad der skal ske lige nu og senere. Spørg, hvad personalet gør, og hvad du evt. selv kan gøre. Spørg, hvilken betydning det har for dit forløb.

3.

Bed om en samtale

Hvis du har brug for mere, end der er muligt lige nu og her, så bed om en samtale. Det er ikke altid, personalet kan tage samtalen med det samme, men I kan så aftale et tidspunkt.

Hvorfor på den måde?

Hvordan kan det være?

Kan det være en misforståelse?

Du kan f.eks. spørge om

Er du sikker?

Vil du undersøge det først?

Mine spørgsmål









Det bekymrer mig at...
Jeg har forstået det sådan at...
Det er vigtigt for mig at ...
Jeg tror, det er en misforståelse...
Ved du godt at...

Du kan f.eks. sige

Samtale om fejl

kan du også tage initiativ til

Du kan bede om en samtale, hvis der er sket en fejl, som du har brug for at tale igennem.

Det kan handle om den betydning, det har for dig i dit forløb. Det kan også handle om læring, så det ikke sker for andre.

Hvis du har valgt at klage, så orienter dig om stedets procedure for klagesamtale, og spørg til det, hvis du er i tvivl.

Tre ting du selv kan gøre

1.

Forbered dig

Før samtalen er det vigtigt at forberede sig. Hvad ønsker du at opnå med samtalen? Hvad er vigtigt at få sagt? Hvad er vigtigt at få svar på? Har du brug for et referat? Det kan være en god idé at tage en pårørende eller bisidder med og snakke dine ønsker til samtalen igennem med vedkommende først.

2.

Den gode samtale

Fortæl det, du har forberedt, og lyt til den anden part. I kan have oplevet eller vurderet situationen forskelligt. Sig til, hvis der er noget, du ikke forstår eller ikke har fået sagt. Det er vigtigt, at begge parter bidrager til en god og konstruktiv samtale.

3.

Afrunding

Samtalen afsluttes med en opsamling på mødet og evt. med at lave nye aftaler. Hvis du er i tvivl om noget eller har noget at tilføje, så sig frem. Det hjælper både dig og den anden part, at I går afklaret fra mødet.

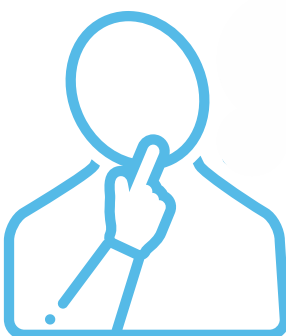


Dét skal jeg huske









Du kan ved samtale afslutning overveje:
Har jeg opnået det med samtalen, som jeg kom for?
Har jeg brug for endnu en samtale eller tilbagemelding?

Læring
Samtalen vil være anledning til læring i afdelingen. Hvis du ønsker at bidrage yderligere til organisationens læring, så har du mulighed for at indberette fejl som en utilsigtet hændelse hos [Styrelsen for Patientsikkerhed](#).

Du kan hjælpe med at skabe en god samtale

På www.godtduspoer.dk kan du finde inspiration til spørgsmål, som du kan stille i forskellige faser af dit forløb. Du kan også finde inspiration, videoer, redskaber og gode råd til hvordan du får en tryk og sikker behandling.

PS! Dansk Selskab for
PatientSikkerhed

Materialet er inspireret af: Hej Sundhedsvæsen: Godt du spørger, Dansk Selskab for patientsikkerhed, og udarbejdet på baggrund af Konsensusrapporten: Den gode samtale når noget går galt i sundhedsvæsenet, Dansk Selskab for patientsikkerhed, 2021.