

Når det som ikke skal skje, allikevel skjer



Hvordan ivareta pasienter, brukere, pårørende og medarbeidere etter uønskede hendelser

Pasienter, brukere og pårørende:

- 1 God dialog og forventningsavklaring i forkant
- 2 Åpen erkjennelse og beklagelse når det går galt
- 3 Oppriktig unnskyldning når hendelsen burde vært unngått
- 4 Involvering i hendelsesgjennomgang, læring og forbedring
- 5 Avventende oppfølging

Medarbeidere:

- 1 Forberedelse på mestring av uønskede hendelser
- 2 Systematisk fremgangsmåte for oppfølging etter hendelser
- 3 Kollegastøtte
- 4 Involvering i hendelsesgjennomgang, læring og forbedring

Ledelse og kultur

Scann QR-koden og
les guiden direkte

<https://www.helsedirektoratet.no/rapporter/ivaretagelse-etter-uonskede-hendelser>

