

Guide for ivaretagelse av pasienter, brukere, pårørende og medarbeidere ved 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

- 1 Kultur for psykologisk trygghet, åpenhet og læring
- 2 Ivaretakende ledelse

**Scann QR-koden og
les guiden direkte**

<https://www.helsedirektoratet.no/rapporter/ivaretakelse-etter-uønskede-hendelser>



12%

**av somatiske
sykehusopphold
medfører pasientskade**

12-15%

**av helsebudsjettene kan
knyttes til følger av
pasientskader**

?

**de menneskelige
kostnadene**

Ivaretakelse etter uønskede hendelser



Pasienter, brukere og pårørende



Medarbeidere



Helhetlig perspektiv





Si unnskyld!

Del 1 introdusert gjennom fem sentrale spørsmål

Mangelfull åpenhet

Selv skader som får
erstatning blir ofte ikke meldt

Rapport fra Norsk
pasientskadeerstatning 2023

Behandlingssted	Skadedato 2014-2017				Skadedato 2018-2021			
	Ja	Nei	Totalt	Andel	Ja	Nei	Totalt	Andel
Akershus universitetssykehus	39	84	123	32 %	47	61	108	44 %
Oslo universitetssykehus	73	83	156	47 %	54	59	113	48 %
Sykehuset Østfold					23	52	75	31 %
Vestre Viken	44	66	110	40 %	75	25	100	75 %
Sykehuset Innlandet	18	82	100	18 %	26	43	69	38 %
Sykehuset i Vestfold	26	18	44	59 %	20	33	53	38 %
Sykehuset Telemark	18	57	75	24 %	16	21	37	43 %
Sørlandet sykehus	30	70	100	30 %	43	36	79	54 %
Helse Stavanger	24	38	62	39 %	28	38	66	42 %
Helse Bergen	38	73	111	34 %	41	71	112	37 %
Helse Fonna	15	39	54	28 %	7	34	41	17 %
Helse Førde	7	29	36	19 %	3	16	19	16 %
Helse Møre og Romsdal					25	33	58	43 %
St. Olavs hospital					9	55	64	14 %
Helse Nord-Trøndelag					3	35	38	8 %
Nordlandssykehuset	13	57	70	19 %	17	35	52	33 %
Helgelandssykehuset	0	16	16	0 %	7	15	22	32 %
Universitetssykehuset i Nord-Norge	25	43	68	37 %	29	49	78	37 %
Finnmarksykehuset					5	27	32	16 %
Totalt	370	755	1125	33 %	478	738	1216	39 %



Foto: Jul Po/iStock/Getty Images

1

Hvorfor er det så vanskelig å erkjenne at noe er gått galt?

Selvbeskyttelse

**Ufeilbarlighets-
kultur**

**Behov for
tilhørighet**

**Lav psykologisk
trygghet**

Skyld og skam

Taushet

**Aldri fått
opplæring**



Timing



Foto: SDI Productions/iStock/Getty Images

2

Er det forskjell på å beklage og å be om unnskyldning?

Ivaretagelse av pasienter, brukere og pårørende

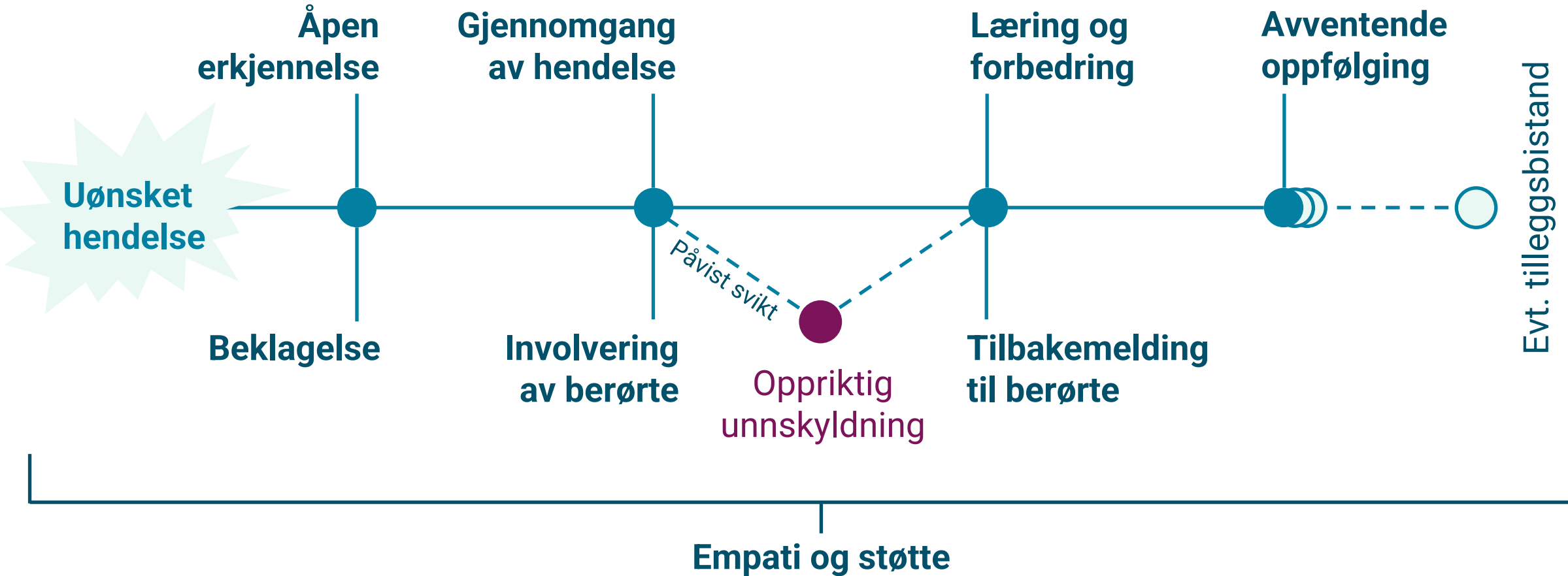




Foto: Pixel/iStock/Getty Images

3

Hva er forskjellen på oppriktige og dårlige unnskyldninger?

Pseudo-unnskyldninger

1

å beklage pasientens, brukerens eller pårørendes **opplevelse** av eller reaksjon på en hendelse, ikke selve hendelsen

2

å gi en **forklaring** på hvorfor behandlingen ble gjort slik den ble gjort, uten å beklage eller be om unnskyldning for det

3

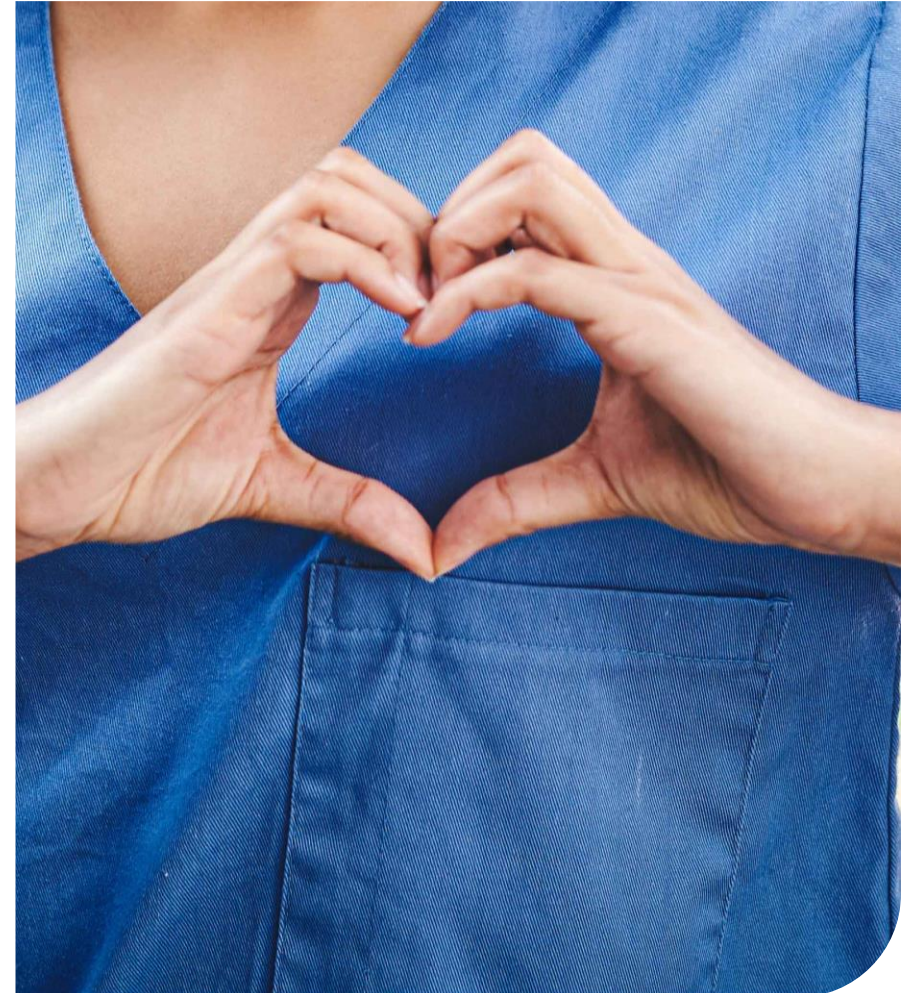
når det oppfattes som personen er **tvunget** eller gjør det uten å mene det fordi man blir bedt om det

4

når det gjennomføres som en **formalitet**

Elementer i en oppriktig unnskyldning

- 1 Erkjennelse av svikt
- 2 Beskrivelse av det som har skjedd
- 3 Tydeliggjøring av at det tas ansvar
- 4 Uttrykk for anger
- 5 Endring av atferd/praksis





4

Hva menes med tillitsgjenopprettende tilnærming?



Gjenopprettelse av

- relasjoner
- psykisk helse
- tillit

ved å

- vise empati
- spørre, ikke anta
- lytte
- involvere i læring og forbedring



Foto: Stockbilder

5

Hvordan kan god ivaretagelse bidra til læring av uønskede hendelser?

A close-up photograph of a person's hands forming a heart shape. The person is wearing a blue, short-sleeved shirt. The background is a blurred green field. The hands are positioned in the center of the frame, with the fingers and thumbs touching to create the heart's outline.

To debrief, og not to debrief

Del 2 introdusert gjennom fem sentrale spørsmål

Ivaretakelse etter uønskede hendelser



Pasienter, brukere og pårørende



Medarbeidere



Foto: Yuri Arcurs/Mostphotos

Reaksjoner kan være

- endring av selvbildet
 - skamfølelse
 - isolerer seg
-
- angst, depresjon, utbrenthet
 - defensiv praksis
 - forlater yrket

Schrøder et al 2021, Van Gerven et al 2016, Øyri et al 2023 og flere



Foto: Akyurt, Unsplash

Taushet

- smerten holdes skjult
 - ikke felles læring
-



1

Hva er forskjellen på psykologisk debrief og læringsdebrief?

Psykologisk førinnøying

Psykologisk støtte

Støtte og
praktisk

Psykologisk debrief

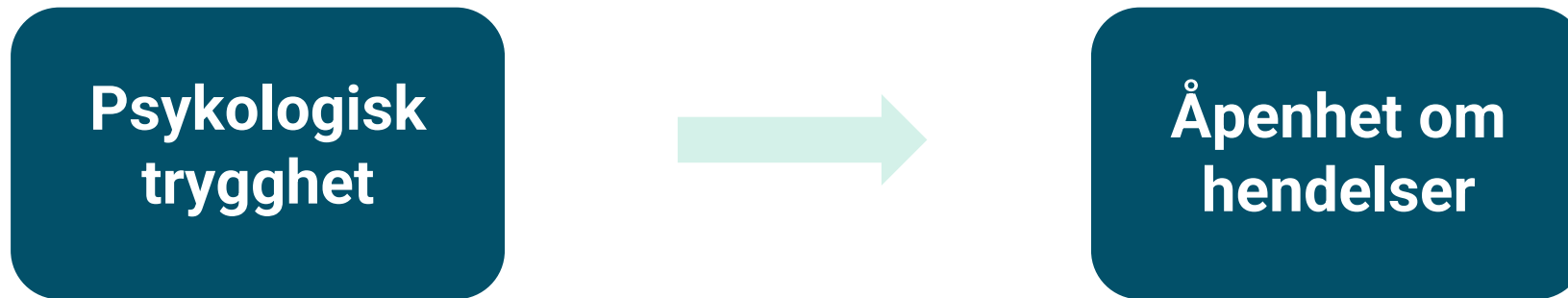
Bearbeide emosjonelle
reaksjoner

Lærings- debrief

Gjennomgang av hendelse

Læring og forbedring

*Å snakke om det som går galt krever
høy grad av psykologisk trygghet*



Appelbaum, 2016



Foto: Jul Po/iStock/Getty Images

2

Hvilke alternativer finnes til psykologisk debriefing?

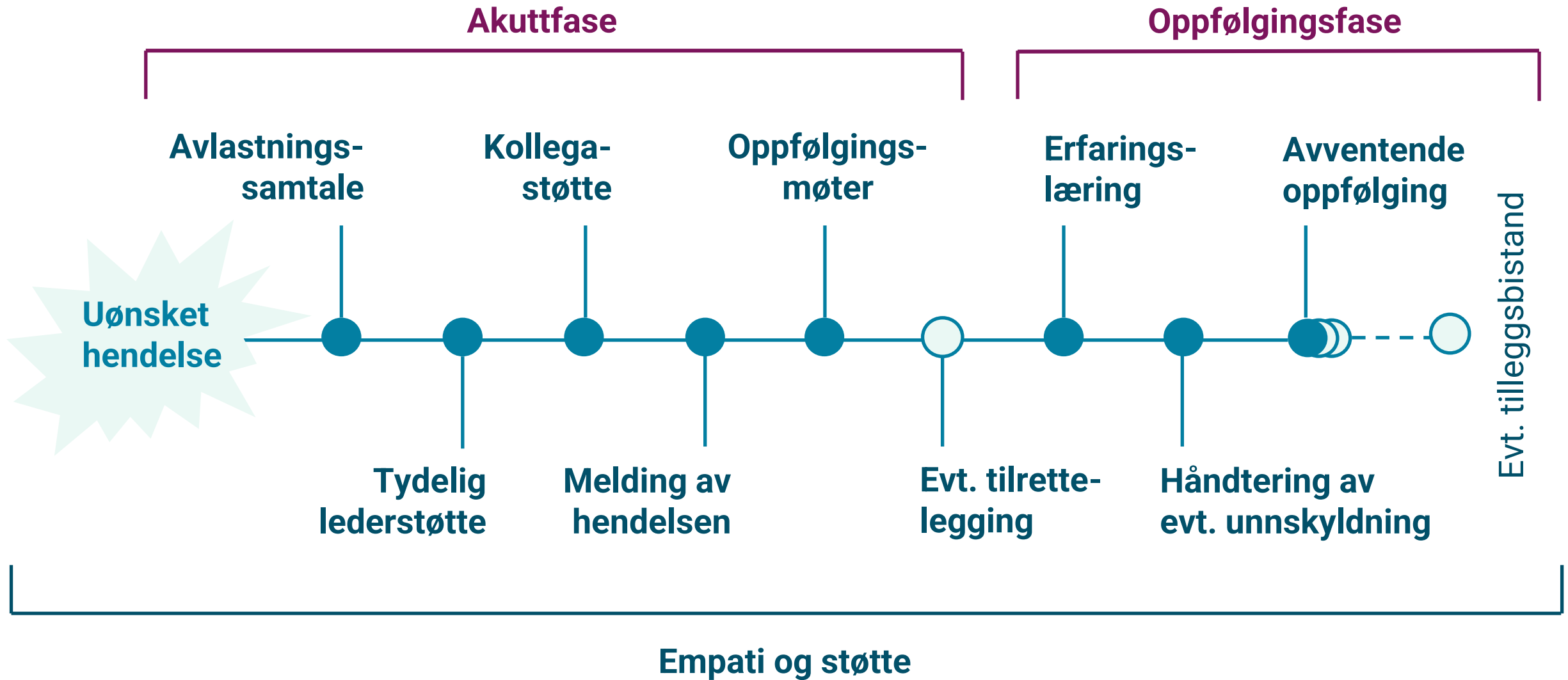


Foto: Aleksandr Davydov/Mostphotos

Avlastningssamtale

- Skape oversikt
- Dempe uro
- Øke felleskapsfølelse
- Normalisere og bidra til egenmestring

Ivaretagelse av medarbeidere





3

Hvordan og når skal man starte ivaretagelse av medarbeidere?



Foto: Stockbilder

Forberedelse på mestring

- uønskede hendelser: forekomst, type
- Normalreaksjoner
- hvordan vil du bli møtt?
- kollegastøtte
- kultur
- lokale rutiner
- samtaler med berørte

→ Bygge resiliens

→ Unngå stigmatisering



4

Trenger man formaliserte kollegastøtteordninger?

Typer kollegastøtte

Uformell kollegial støtte

Buddy-system

Lokalt team

Sentral ressursgruppe

Kollegastøtteordninger i profesjonsforeninger

Å formalisere kollegastøtte

- viser at organisasjonen bryr seg
- påvirker kulturen positivt
- kan gjennomføres med lavterskel- og lavkostnadstiltak



Foto: Andrey Popov/Mostpholotos

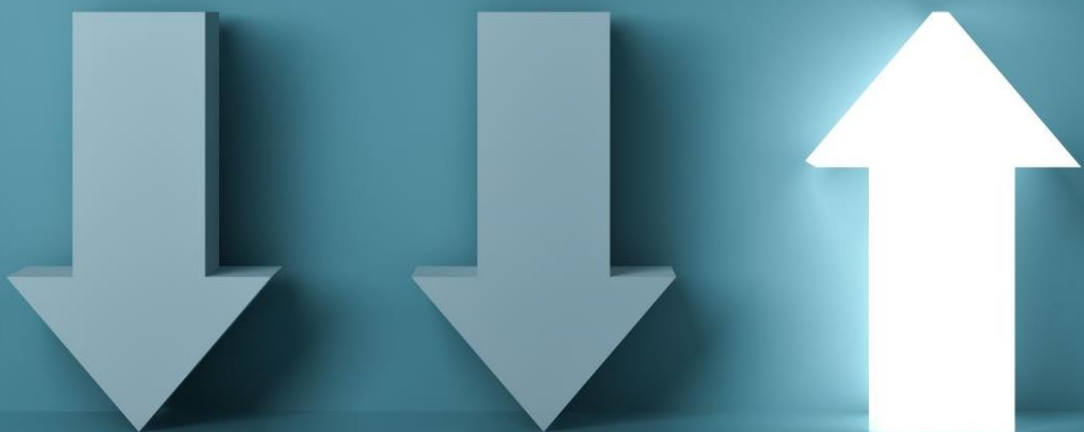
5

Hvordan kan læring av uønskede hendelser bidra til ivaretagelse?



Grunnmuren ledelse og kultur

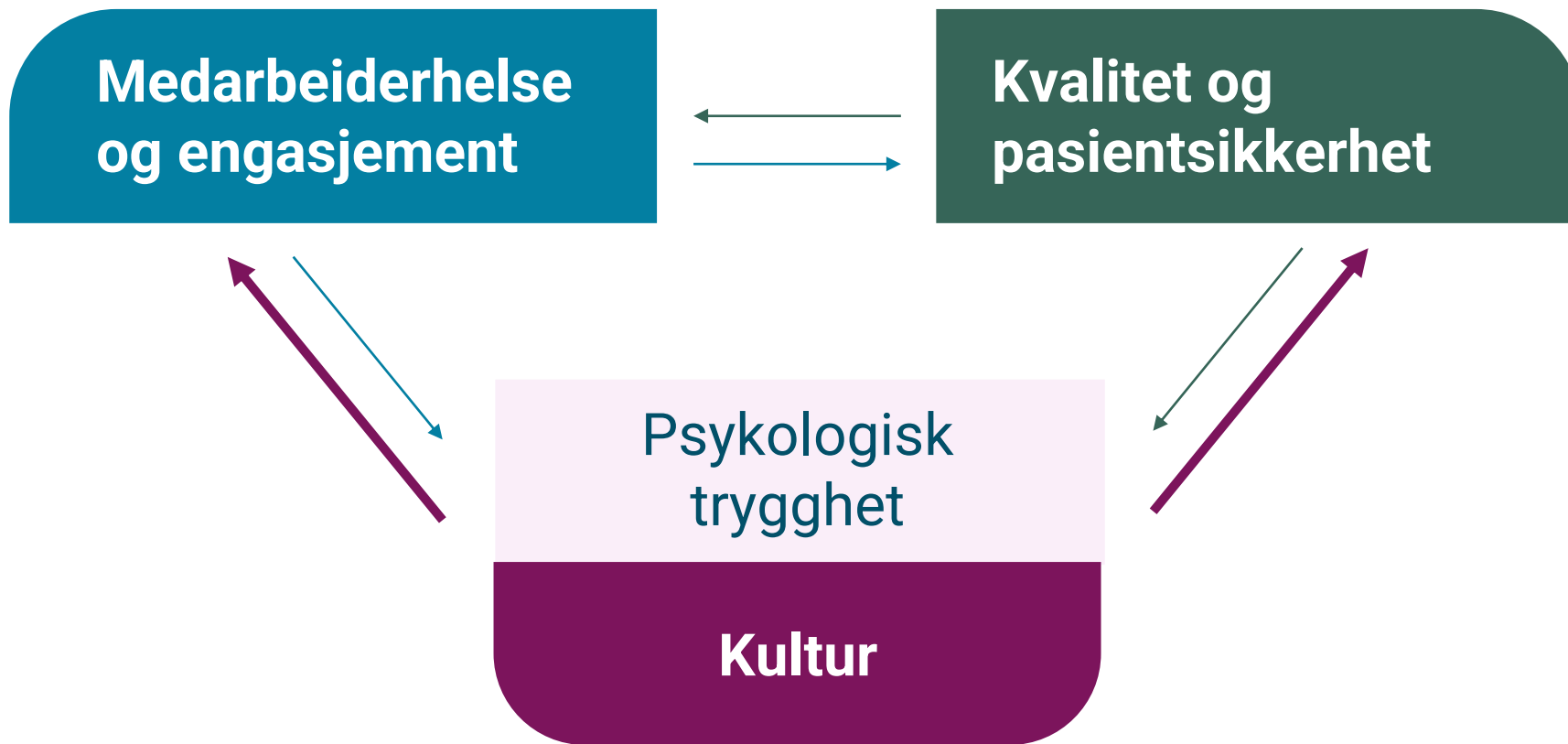
Del 3 introdusert gjennom to sentrale spørsmål



Stockbilder

1

Hva hemmer og fremmer en trygg, åpen og lærende kultur?



Hemmer

Ufeilbarlighet

Hierarki

Individperspektiv

Incivility - ufin omgangstone

Fremmer

Vekstorientering

Likeverd

Systemperspektiv

Respektfull og inkluderende tone



2

Hva innebærer ivaretagende ledelse?

Kjerneelementene i ivaretakende ledelse

1

være **oppmerksom** på de involverte menneskene og situasjonen de står i

2

utforske og forstå situasjonen ut fra deres perspektiv

3

uttrykke **empati**, og ta på alvor vanskelighetene som de involverte opplever

4

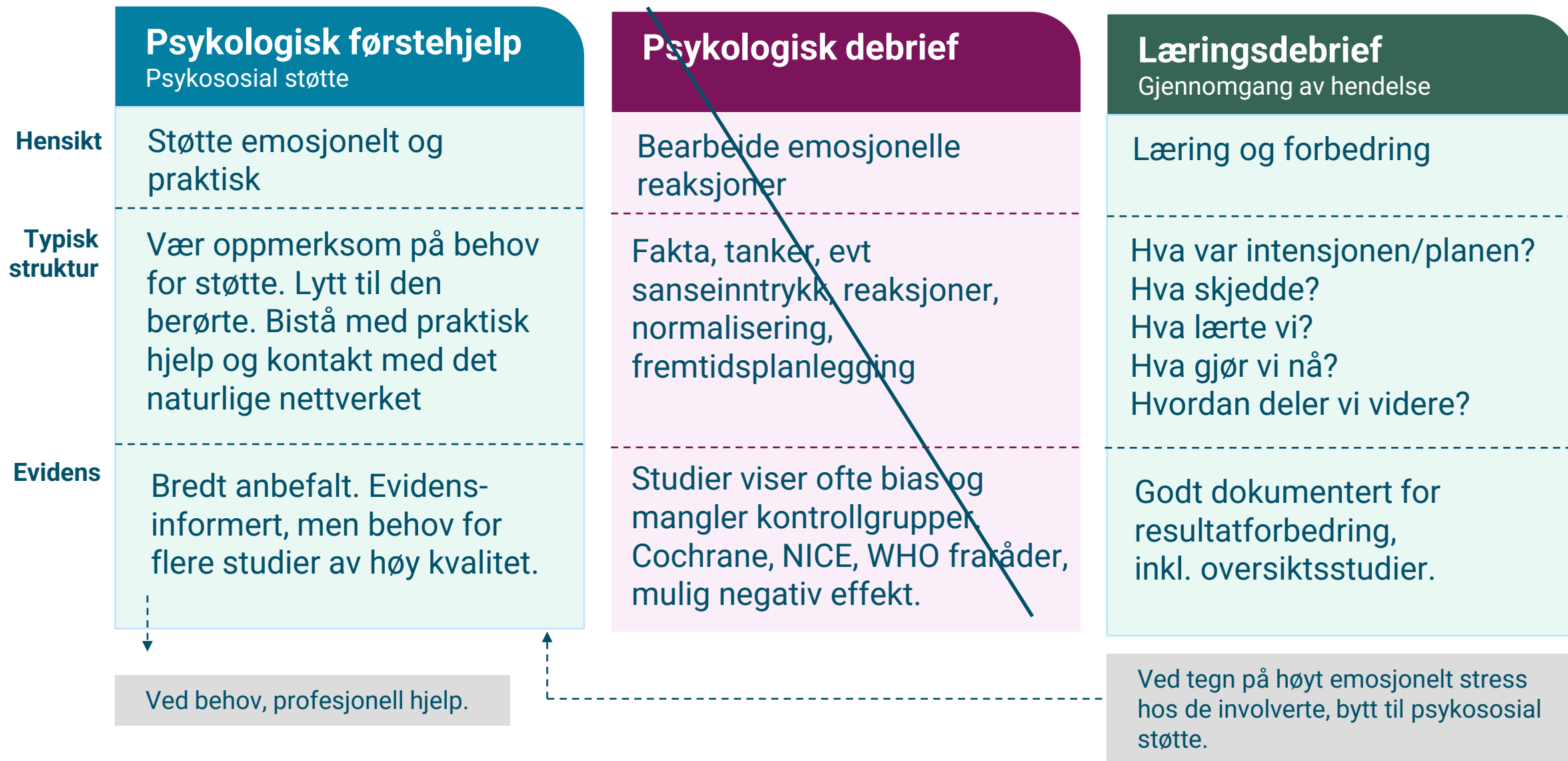
handle klokt og omtenkstomt

Michael West, Compassionate Leadership, 2021



HelseDirektoratet

Ekstra slides





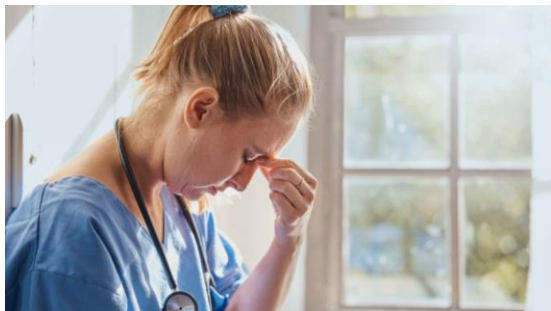
Spørsmål og kommentarer

To debrief or not to debrief

Når det som ikke
skal skje,
allikevel skjer



hjertehender_kvinnelr.jpg
Getty/Stock photo ID:1354166320
Foto: Charday Penn/iStock/Getty Images



medarbeider_kvinnelr.jpg
ID: mp58704820 (???)
Foto: Yuri Arcurs/Mostphotos



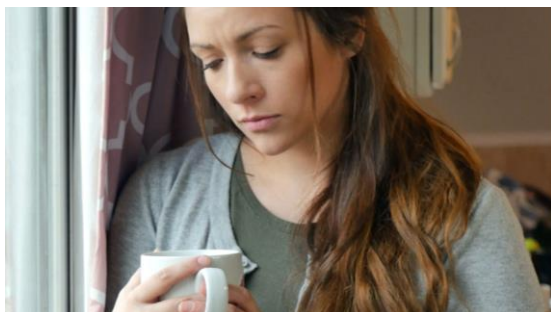
medarbeider_mannelr.jpg
Getty/Stock photo ID: 2151139086
Foto: Jul Po/iStock/Getty Images



handtrykk_lrlr.jpg
Getty/Stock photo ID: 496704629
Foto: fstop123/iStock/Getty Images



hjertehender_mannelr.jpg
Stock photo ID: 1055547202
Foto: Aaron Amat/iStock/Getty Images



Ung pasient_lrlr.jpg
Stock photo ID: 900664816
Foto: SDI Productions/iStock/Getty Images



Voksen pasient_lrlr.jpg
Stock photo ID: 1253272878
Foto: Pixel/iStock/Getty Images