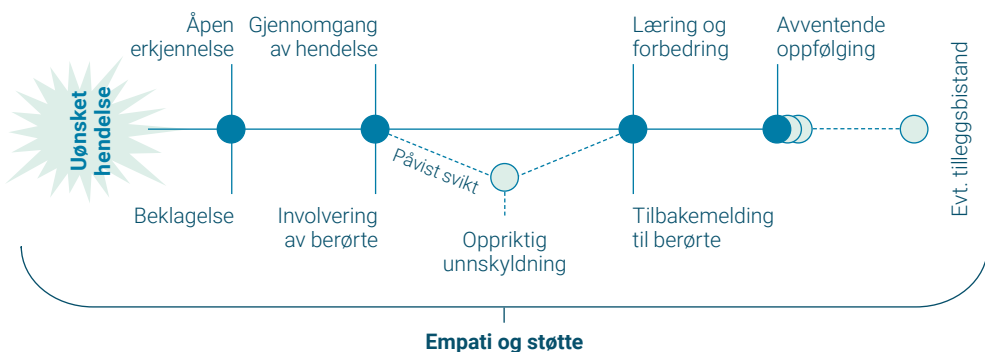


Ivaretagelse av pasienter, brukere og pårørende ved uønskede hendelser. Raskt overblikk



1 God dialog i forkant Avklar forventninger, og informer om eventuell risiko



2 Når det går galt Erkjenn åpent og ærlig, og beklag at det har skjedd noe uønsket

3 Når hendelsen ikke burde ha skjedd Be oppriktig om unnskyldning

Det er forskjell på å beklage og å be om unnskyldning, selv om det viktigste ikke er hvilke ord som brukes. Beklage kan og skal gjøres så snart en uønsket hendelse har skjedd, selv om årsaksforhold ikke er avklart. En beklager at det har skjedd noe uønsket. Hvis det blir konstatert feil, skal man be om unnskyldning overfor de berørte. En sier unnskyld for noe som er gjort, eller ikke gjort.

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



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**

4 Gjennomgang av hendelsen, læring og forbedring **Involver pasienter, brukere og pårørende**

Det er viktig for berørte å bidra til at det de har opplevd, ikke skjer igjen.

5 Over tid – avventende oppfølging **Hold kontakt, følg med, og ved behov sørg for tilleggsbistand**

Gjenopprettende tilnærming

Gjenoprettelse av

- relasjoner
 - psykisk helse
 - tillit
-
- vis empati
 - spør, ikke anta
 - lytt
 - involver i læring og forbedring



Scann QR-koden
og les hele guiden på
helsedirektoratet.no