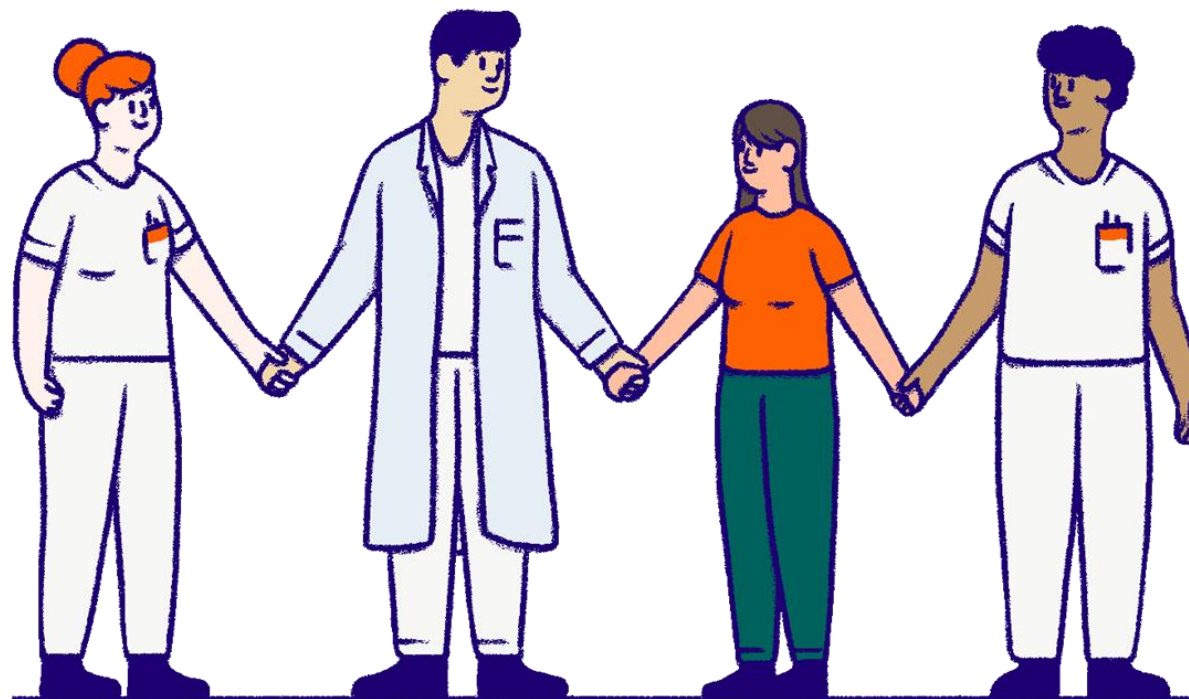


# Si unnskyld!

hvordan ivareta  
pasienter, brukere  
og pårørende etter  
en uønsket  
hendelse



# Ha kjennskap til:

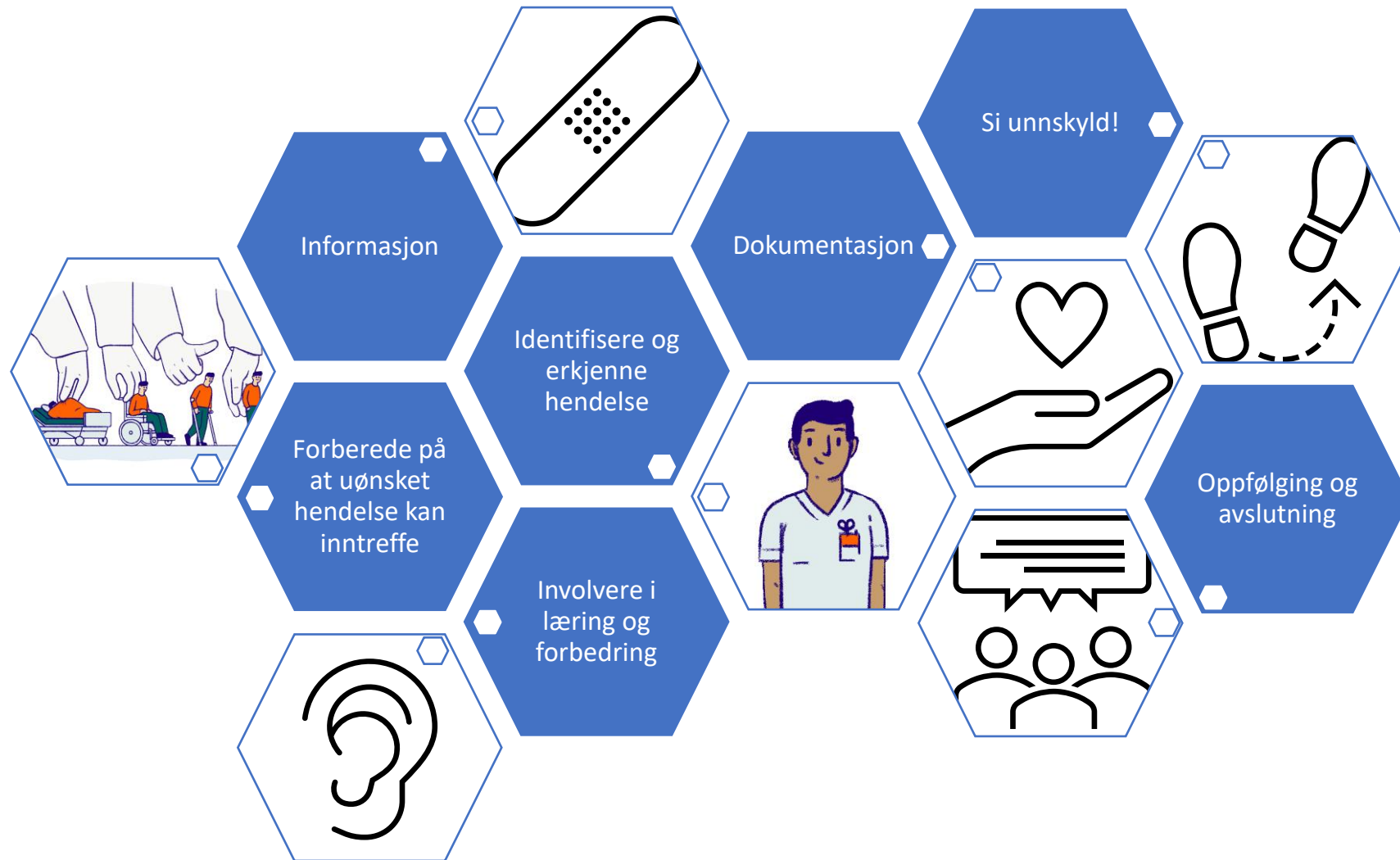


når du bør si unnskyld, og andre elementer i god ivaretagelse av pasienter, brukere og pårørende etter uønskede hendelser.



hvordan involvere pasienter, brukere og pårørende i læring etter uønskede hendelser













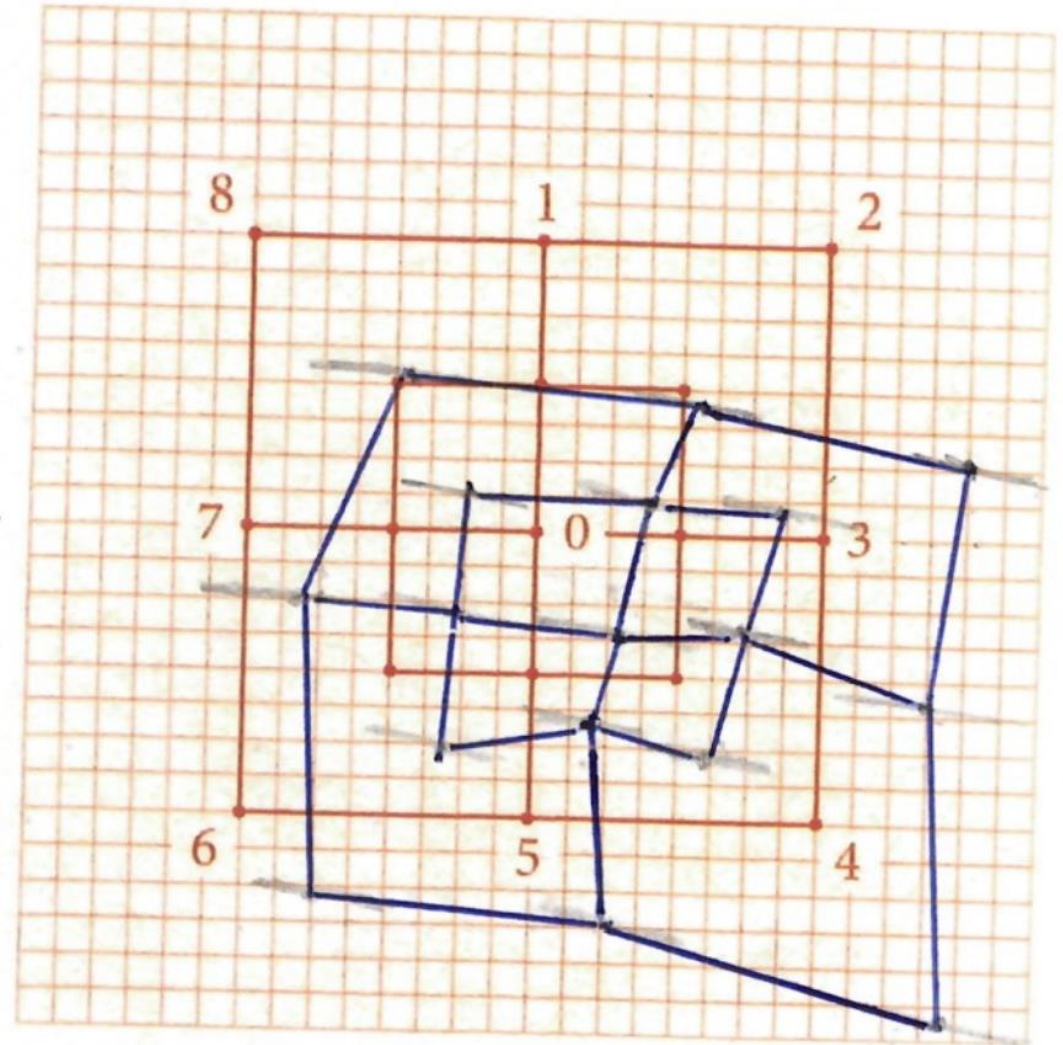
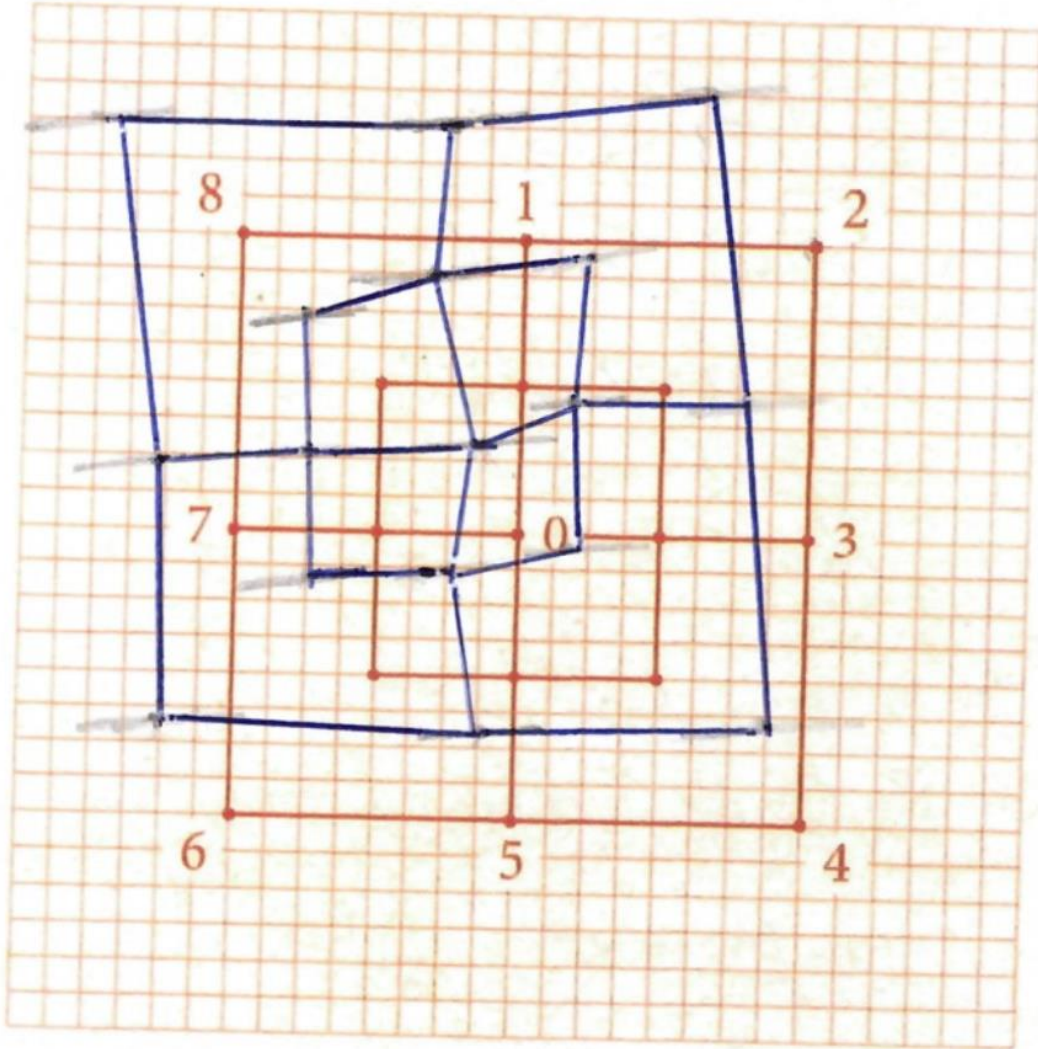




OG

FORME LIBRE

OD



~~FORME A CHOIX MULTIPLE~~

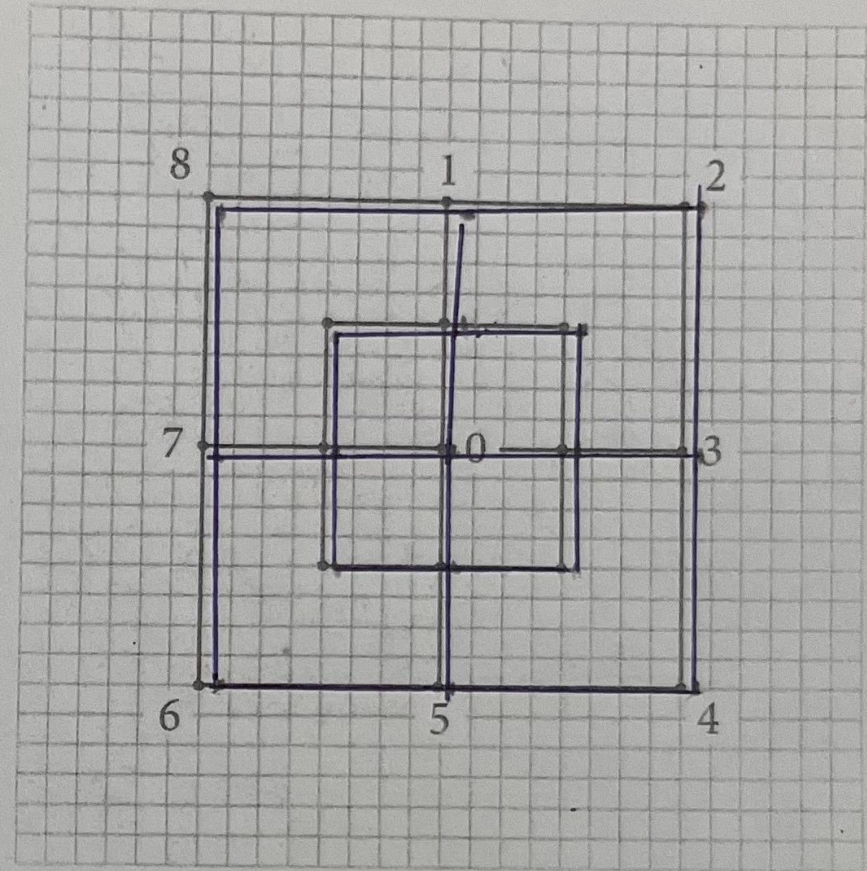
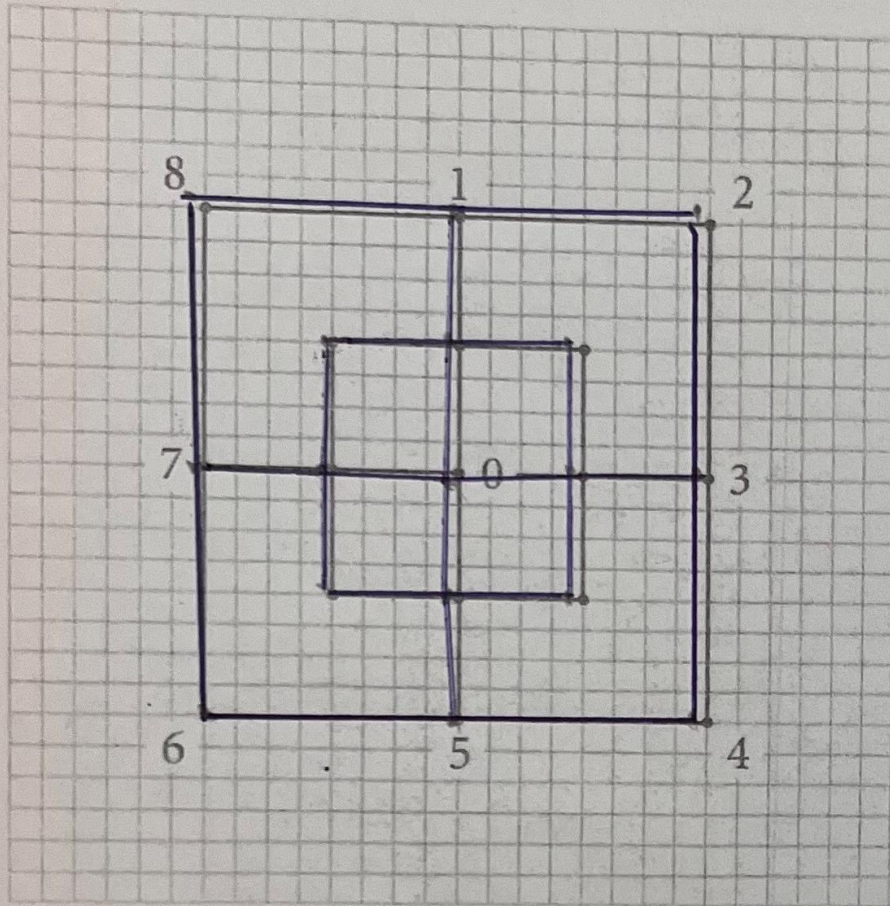
Pas de cyclotorsion  
en R OG

FORME LIBRE

Date : 25/10/20

Correction : ASC

OD



FORME A CHOIX MULTIPLE

OG

OD

# Hva gjør du når en uønsket hendelse har inntrådt?

Jannicke Mellin-Olsen

Overlege anesthesiologi Bærum sykehus

Styremedlem Legenes forening for kvalitetsforbedring og pasientsikkerhet

Medlem utvalg for kvalitet og pasientsikkerhet Norsk anesthesiologisk forening

Member Patient Safety and Quality Committee, European Society of Anaesthesiology and Intensive Care

Member BoD Patient Safety Movement Foundation

# Pårørendegruppen

- unaturlige dødsfall i norske sykehus



# Elisabeth (28) døde mens legen sov

## Lå 30 timer uten legetilsyn med alvorlig svangerskapsforgiftning



MISTET DATTEREN: Solveig Eek Bistrup sier familien opplevde tildekking og ansvarsfraskrivelse fra sykehuset etter datterens dødsfall- Søstrene Maren Eek Bistrup (29) t.h. og Anna Bistrup (26) føler at sykehuset ødela sorgprosessen for dem med sin opptreden. Foto: Krister Sørbø

Åpenhet er å avdekke hele sannheten,  
ikke å fordele eller innrømme skyld



# Australian Open Disclosure Framework

Better communication,  
a better way to care



Tenk på sist gang noe gikk virkelig, virkelig galt

Forestill deg at det gjaldt din kone, barn, mor, far, deg selv... i stedet

Forestill deg samtalen du ville ønske deg å ha med legen og teamet og evt. ledelsen...

AUSTRALIAN COMMISSION  
ON SAFETY AND QUALITY IN HEALTH CARE


NSQHS  
STANDARDS

Australian College of Nursing

shpa



The Royal Australian  
College of Physicians



## Skade/uønsket hendelse:

- Be om hjelp av kollega – tilby hjelp
- Hvem skal møte PBP?
- Så snart som mulig
- Lytt, vær åpen og empatisk
  - Beklage at pasienten er rammet
  - Vi er lei oss for det som har skjedd





# Dokumentasjon

- Så snart som mulig
- Alle relevante detaljer (jo flere, dess bedre)
- I tillegg: Skriv ned hva som skjedde, hvert teammedlem for seg
- Utstyr – ta vare på det.



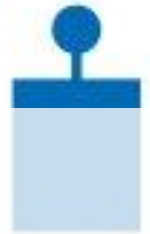
# Informasjon

- Personlig (ikke over telefon)
- Start med de verste nyhetene
- Forklar fakta (ingen spekulasjoner om årsaken)
- Evt. prognosen og videre saksgang

# Utredning og samtidig støtte til PBP

## Meldinger til:

- Politiet?
- Varsel til Helsetilsynet?
- UKOM?
- Interne avvikssystem?
- Annet?





# Informasjon

- Ikke heng ut noe teammedlem
- Hva slags støtte trenger PBP nå?
- Vis at du er lei deg!

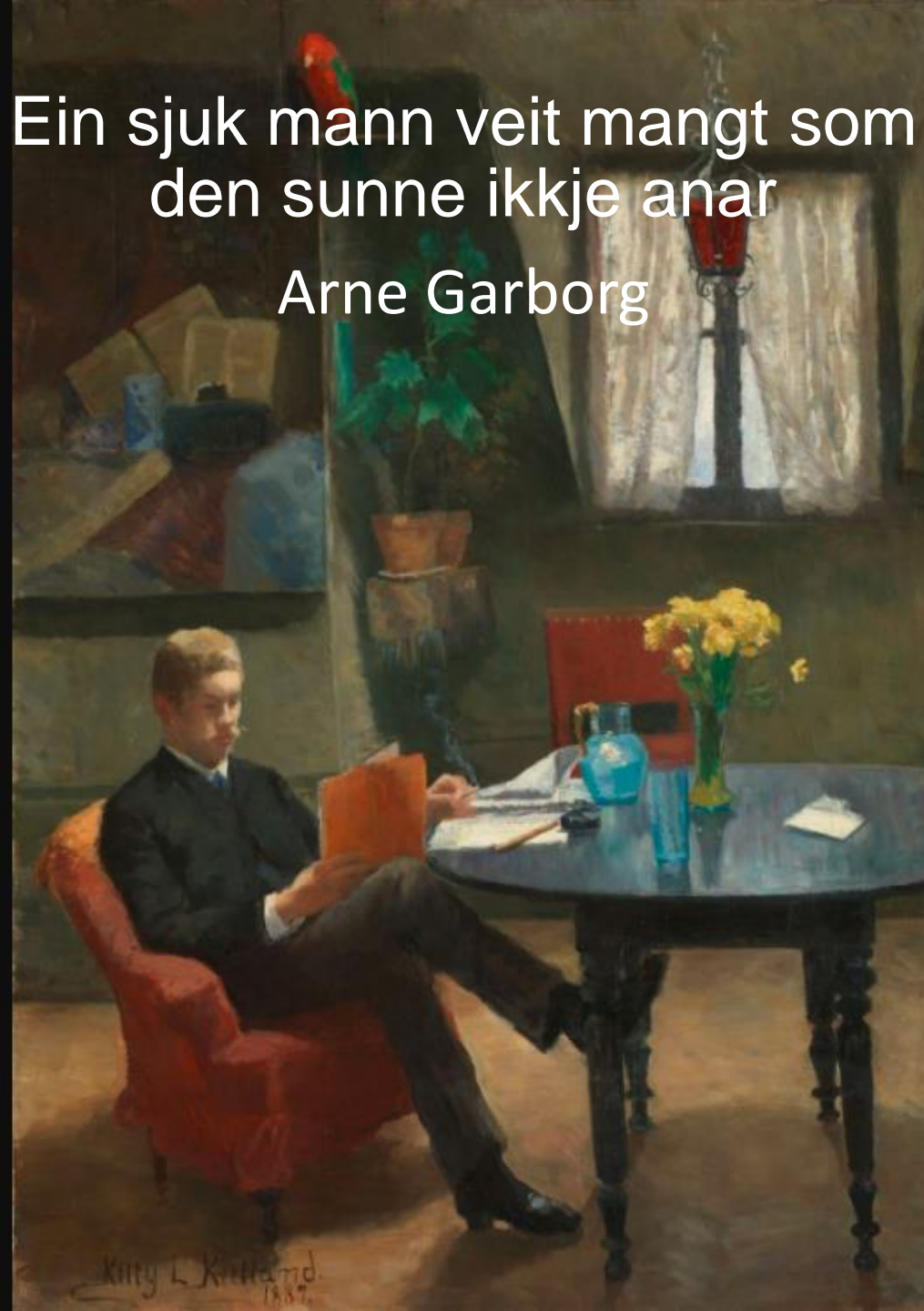


# Informasjon

- Forsikre om fullstendige undersøkelser, beskriv prosessen
- Gi PBP et kontaktpunkt der de får svar
- Avtal oppfølgingspunkt – hold avtaler

Ein sjuk mann veit mangt som  
den sunne ikkje anar

Arne Garborg



Listen to your patient, he is telling you  
the diagnosis.

- Sir William Osler (1849-1919)



# Om det ikke har vært feilbehandling

- Empati
- Støtte
- Oppfølging

# Hva er en god unnskyldning?

Olav Røise

Professor emeritus

Oslo universitetssykehus

Legenes forening for kvalitetsforbedring og  
pasientsikkerhet

Pasientsikkerhetskonferansen 25. november 2022



# Vanlige unnskyldninger ved hendelser

- Ved pasientklager er det vanlig at pasienter erfarer at deres **opplevelse** av behandlingen beklages, etterfulgt med *“forklaring”* på hvorfor behandlingen ble gjort slik den ble gjort
- Ved større hendelser omtalt i media skjer det også at leder, gjerne på høyt nivå, **beklager pasientens opplevelse** av behandlingen
- Det er også vanlig at man på vegne av institusjonen sier *“jeg kan ikke uttale meg konkret om denne saken på grunn av taushetsplikten”* til tross for at pasient eller pårørende har fritatt institusjonen fra taushetsplikten

Det verste som mange pasienter/pårørende opplever etter alvorlige hendelser, er at det ikke gis unnskyldning

# Unnskyldning som ikke fungerer

- Man kan ikke unnskyldes andres opplevelser eller følelser
- Man kan bare unnskyldes ens egen atferd eller handlinger

# Hva er elementene i en **god** unnskyldning?

1. Erkjennelse av feil ved handling/hendelse inkludert anger og ta ansvar
2. Nøye og ærlig beskrivelse av handlingen/hendelsen og hva feilen besto i
3. Tilgivelse for det som ble gjort
4. Forsoning og gjenopprettelse av tillit ved at man viser endret atferd



# Hva er det som skal til for at en unnskyldning skal bli vellykket

- Alle elementene i unnskyldningen må oppfylles
- Unnskyldningen må framføres muntlig og **skriftlig** med empati og et språk som vitner om at unnskyldningen er ærlig ment
- Den må framføres av en med tilstrekkelig nærhet til hendelsen
  - Leder har ansvaret og skal alltid være involvert – men leder er ikke nødvendigvis den som eger seg best
  - Hvem som skal gi unnskyldningen er avhengig av situasjon (media, direkte til pasient/pårørende personlig)

# Eksempel på en god unnskyldning

- Sammen med den fødende hadde fødselslegen avklart at pasienten skulle tilbys keisersnitt grunnet stort barn – journalført beslutning
- Da pasienten kom til fødsel endret teamet på beslutningen basert på ny ultralyd
- Satte i gang fødsel ved å ta fostervannet
- Barnet satt fast i bekkenet – vanskelig fødsel
  - Vakuumfødsel grunnet treg framgang
  - Skuldre satt fast, men dette medførte ikke i seg selv stor forlengelse av forløsningstid
  - APGAR; 0,0,0

# En god unnskyldning

## Fortsettelse

- Barnet døde 4 uker senere som følge av alvorlig hjerneskade
- Obduksjon; viste generell tromboembolisering som årsak til død

# Fødselslege Westads feil – og hvordan han håndterte den

- Spørsmålet Westad stilte seg og som vi må lære av
  - Hadde forløpet vært annerledes dersom vi hadde holdt oss til planen?
  - Og han turte å svare erkjennende at barnet ville ha overlevd
- Han kunne ha valgt en medisinsk akademisk forklaring med tromboembolisering, men innrømmet feilen og ba om unnskyld til foreldre – han gjenopprettet tilliten

Ved neste fødsel valgte foreldrepåret Westad og den samme jordmoren som sitt fødselsteam

# Hva er det som gjør denne til en god unnskyldning

- Inneholder en helt konkret beskrivelse av hva feilen besto i (endret planen)
- Var ærlig og ba om unnskyld på en måte som ble trodd



# Hva kjennetegner en dårlig unnskyldning

- Typisk er at man forklarer hva og hvorfor man gjorde det som ble gjort, men unngår å gå til kjernen av hendelsen og innrømme eget ansvar

# Hva er det som bidrar til at en unnskyldning lykkes

- God uskyldning meddelt på korrekt nivå til korrekt tid og på korrekt måte aksepteres
- En dårlig unnskyldning kan også bli akseptert dersom;
  - Feilen ikke anses alvorlig
  - Vedkommende ikke bryr seg
  - Viktigere hensyn taler for å legge saken død (i boken beskrives en rekke slike eksempler i amerikansk politikk)

# Hva er det som medfører at en unnskyldning ikke lykkes

- Den går ikke til kjerna i hva som faktisk var feil
- Overflatisk med gjentakelse av unnskyldningen som oppfattes som noe vedkommende er “tvunget” til å gi

# Eksempel på dårlig unnskyldning

- Regjeringens foreslo i 2018 at terrorister skulle miste statsborgerskapet
- Forslaget ble nedstemt i Stortinget med begrunnelsen at man ikke kunne gjøre det uten domstolsbehandling.



Statsministeren ville lenge ikke kommentere innlegget, men etter noen dager uttalte hun;  
*«Jeg mener at dette var for tøft, det var over grensen.»*

Listhaug ble tvunget til å ta ned innlegget og begrunnet det selv slik;

*«Jeg har nå slettet innlegget og bildet som ble lagt ut på fredag. Grunnen til dette er at de som har rettighetene til bildet i Norge har gitt oss beskjed om at det ikke kan brukes til politiske ytringer. Det må vi selvsagt forholde oss til.»*

Statsministeren unnskyldte på vegne av regjeringen samme dag.

Listhaug ble påkrevet unnskyldning i Stortinget og ga en rekke forsøk (8) som ikke ble akseptert.

Hun trakk seg fra stillingen som justisminister

# Hva fremmer og hva hindre oss å gi unnskyldninger

- Det å gi unnskyldninger avhenger av organisasjonens evne til å erkjenne at handlinger/atferd ikke er korrekt
- Krever trygghet og åpenhet i kulturen
- John Wayne arven – aldri innrøm en feil
- En “mann” er ufeilbarlig
- ”Flinkheten” frakoplet ydmykheten gjør det å erkjenne feil, krevende

# Lær av kollega Westad – Vær åpen og be om unnskyld!



**NRK** NYHETER ▾ SPORT TV RADIO DISTRIKT ▾ nrk super UT YR

## - MIN FEIL GJORDE AT BARNET DØDE

Overlege Stian Westad skulle ta imot de vordende foreldrenes første barn. Så skjedde feilen som fikk fatale konsekvenser.

Dagbladet 15. juni 2015

FOTO: VILDE HELLJESEN / NRK

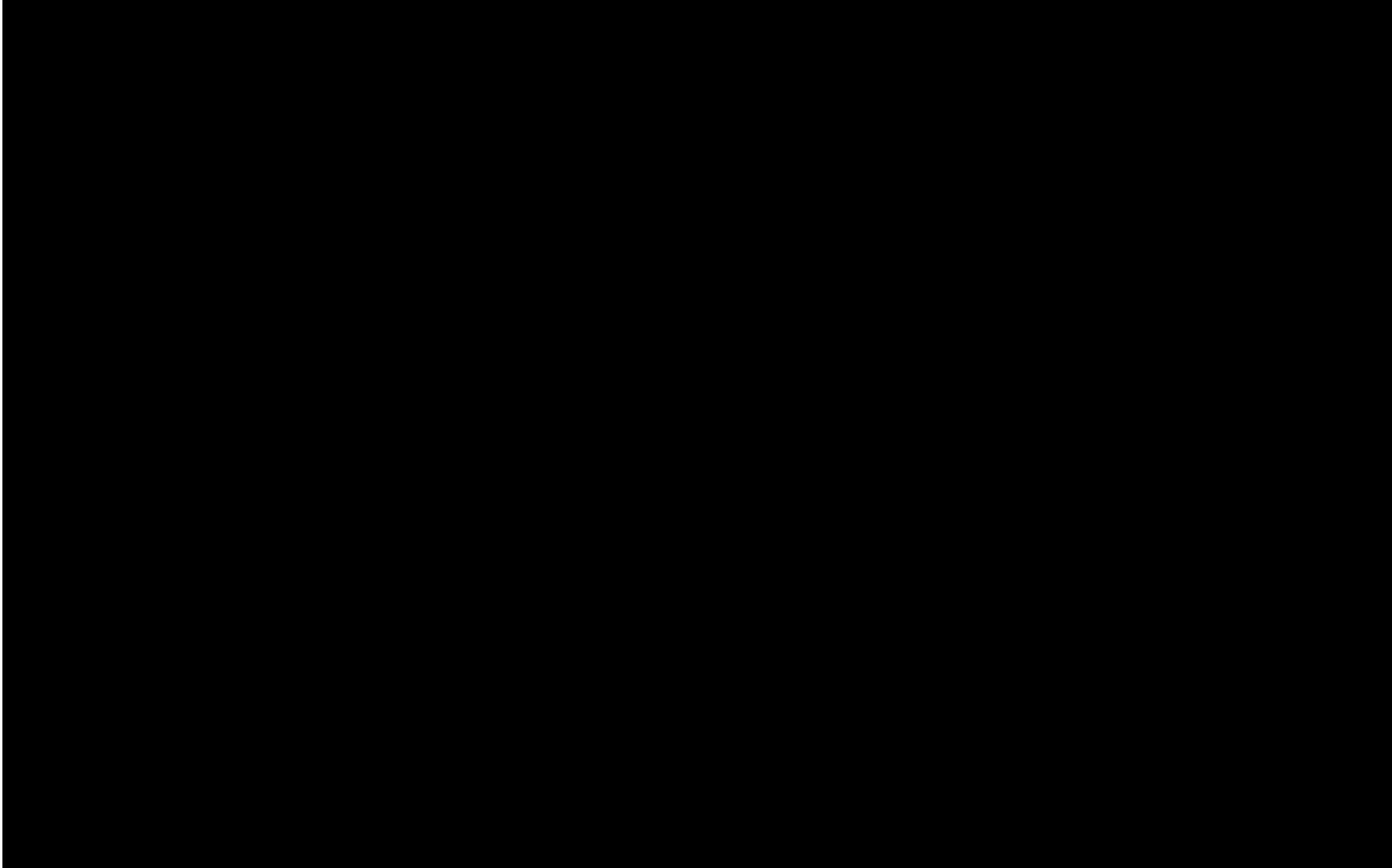
f t g+ e

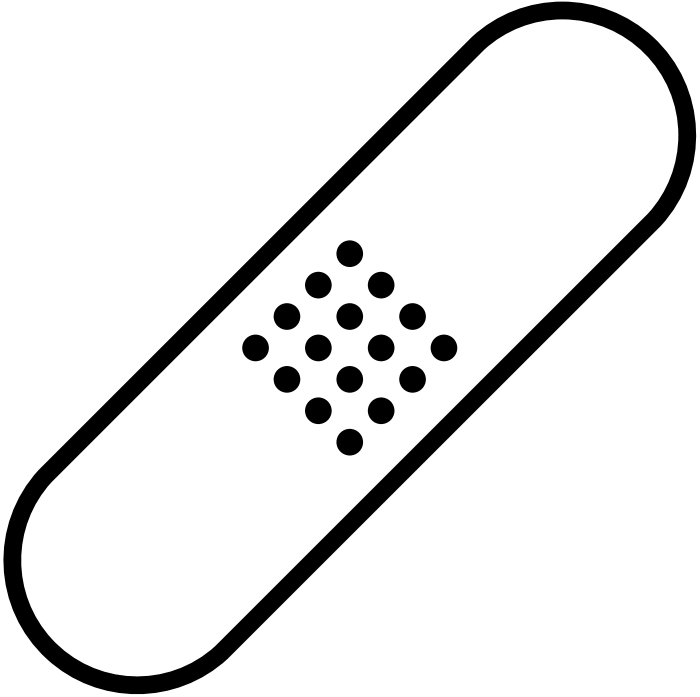


# God ivaretagelse

«alle involverte opplever å bli tatt på alvor, få tilrettelagt individuell støtte og oppfølging, og få dele sine erfaringer slik at hendelsen bidrar til læring og forbedrer tjenesten»







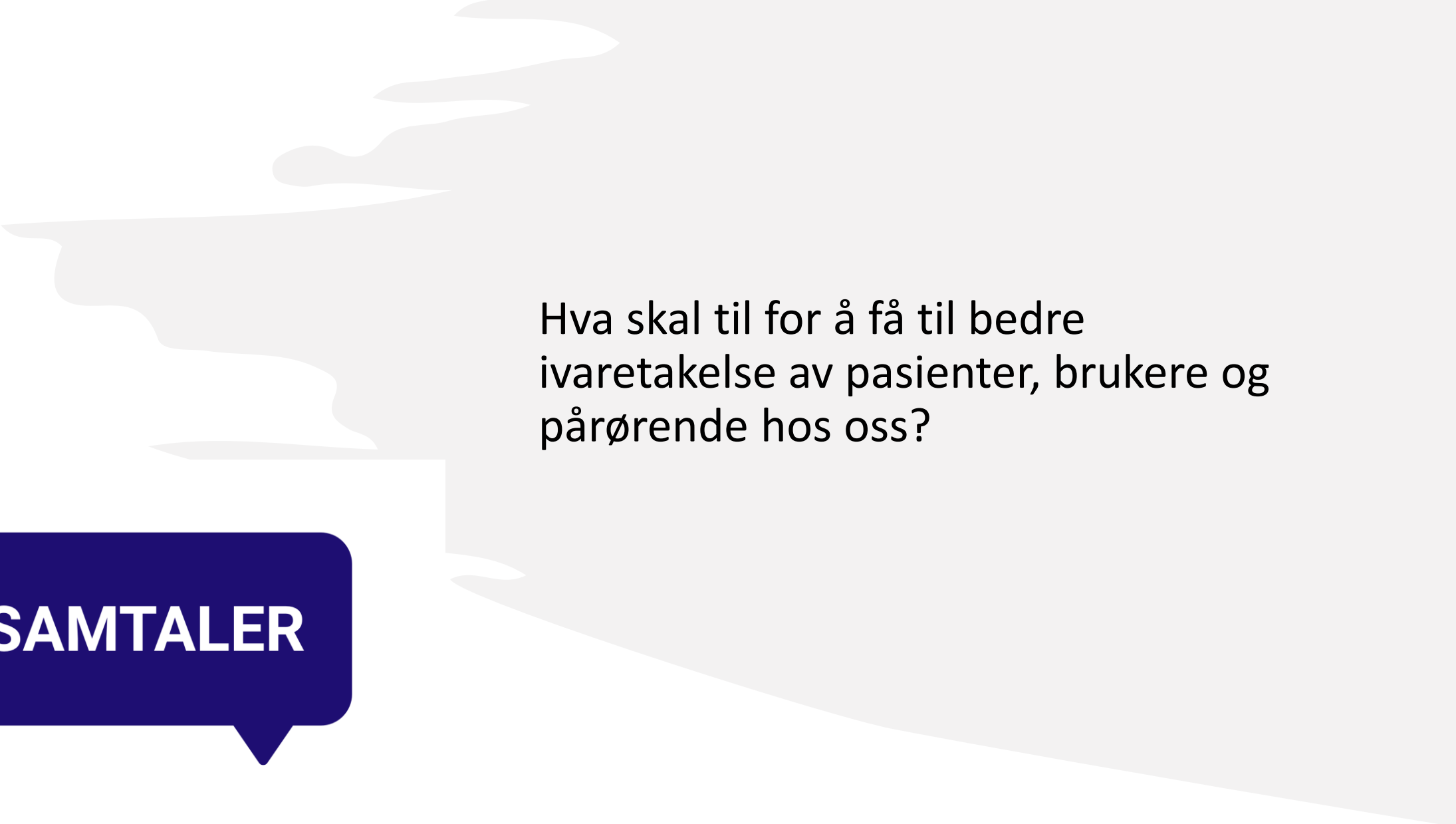


**SAMTALER**

[www.menti.com](https://www.menti.com)

kode: 3428 8344

**Hva er viktigst for god ivaretagelse av pasienter, brukere og pårørende?**



Hva skal til for å få til bedre ivaretagelse av pasienter, brukere og pårørende hos oss?

**SAMTALER**

ltryggehender@helseidir.no

