

Når det som ikke
skal skje,
allikevel skjer

Forberedelse av medarbeidere



Joy Buikema Fjærtøft

Organisasjonspsykolog,
prosjektleder
Helsedirektoratet

joy.buikema.fjaertoft@helsedir.no



Katja Schrøder

Jordmor, lektor og utdan-
ningsleder ved Det Sunn-
hedsvitenskapelige
Fakultet
Syddansk Universitet

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



Reaksjoner kan være

- endring av selvbildet
- skamfølelse
- isolerer seg

-
- angst, depresjon, utbrenthet
 - defensiv praksis
 - forlater yrket

Schröder et al 2021, Van Gerven et al 2016, Øyri et al 2023, Busch et al. 2020 og flere



Foto: Akyurt, Unsplash

Taushet

- smerten holdes skjult
 - ikke felles læring
-

The image features an iceberg floating in a blue sea. The tip of the iceberg is above the water and is labeled 'Atferd' (Behavior). The much larger part of the iceberg is submerged below the water and is divided into two sections: the top submerged part is labeled 'Normer' (Norms) and the bottom submerged part is labeled 'Verdier' (Values). The labels are in white text on a dark blue background.

Atferd

Normer

Verdier

«Verdier og normer med forventninger om legers ufeilbarlighet...»¹

«[Normen] 'Begå ingen feil, og hvis det skjer, er det du som er ansvarlig' lever fortsatt i beste velgående....»²

«Det må tas et oppgjør med illusjonen om perfektjon.»²

¹The professional culture among physicians in Sweden: potential implications for patient safety. Danielsson et al 2018 BMC Health Services Research

²Rikshospitalet i Københavns podcast «Svært at tale om på Riget», episode «Ufeilbarlig pr definition» 2021

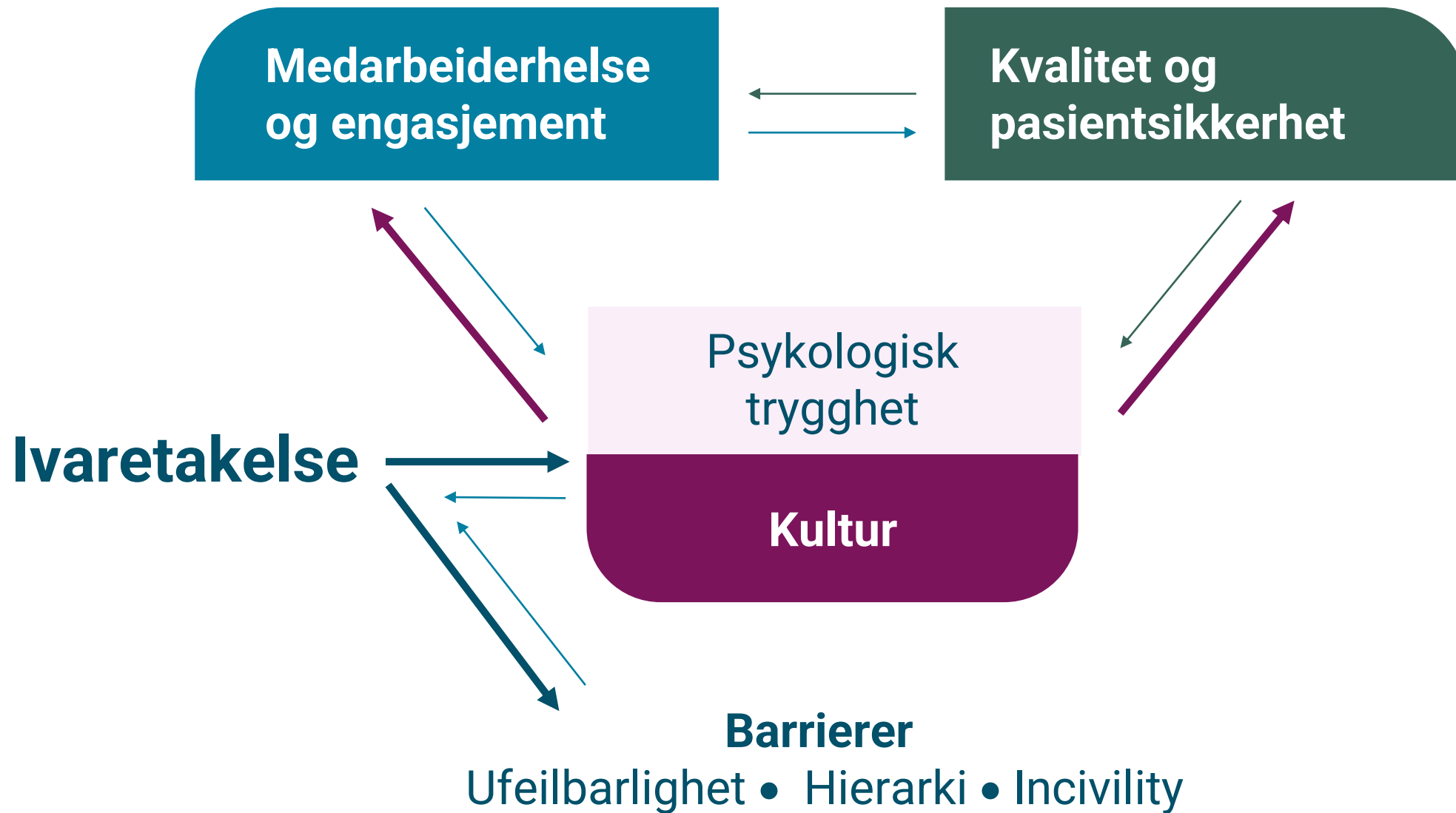


Foto: Yuri Arcurs/Mostphotos

Ufeilbarlighetskultur

Svensk og dansk forskning viser at 71-92% av jordmødre og fødselsleger har opplevd alvorlige uønskede hendelser

men har **lav aksept for feilbarlighet.**





Guide for ivaretagelse av pasienter, brukere, pårørende og medarbeidere etter uønskede hendelser

Innhold

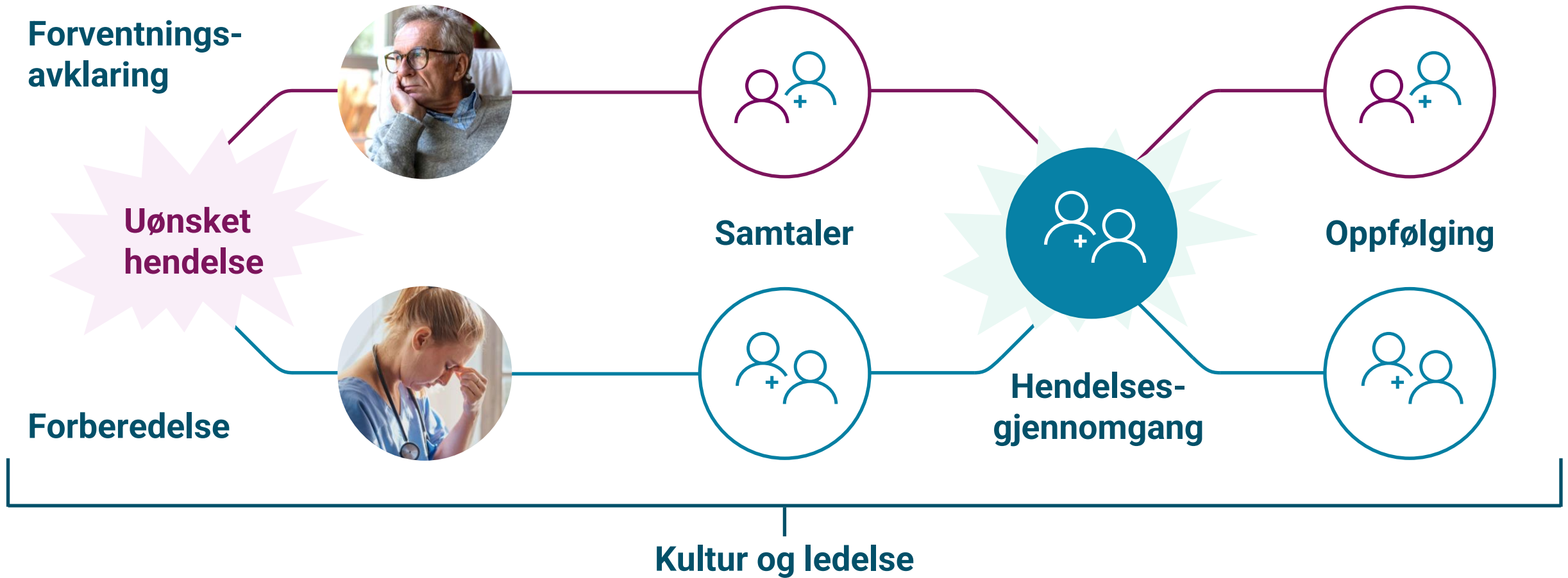
[Til leseren](#) →

[Sammendrag](#) →

[Bakgrunn: føringer, utfordringer og faglige begrunnelser](#) →

[Del 1 – Ivaretagelse av pasienter, brukere og pårørende](#) →

Helhetlig perspektiv





Forberedelse på mestring

Temaer til medarbeiderseminar(er)

- uønskede hendelser: forekomst, type
- normalreaksjoner
- hvordan vil jeg gjerne bli møtt?
- hvordan gi god kollegastøtte?
- betydningen av en lærende kultur
- lokale rutiner
- hvordan samtale med berørte?

→ Bygge resiliens
→ Unngå stigmatisering

SECOND VICTIM *af Mie Hammershøi*

Som i slowmotion
er jeg vidne til
at deres hjerter bliver knust.
Verdens farver bliver gråblege
og lyde forvrænges som gennem vand
som var virkeligheden blevet påført
filmeffekter for at fremme dramaet.

Parret og jeg har lige fået
den grufulde besked
at genoplivningsforsøgene er indstillet.
Deres datter er død under fødslen.

Jeg har mest lyst til
at gemme mig i et mørkt rum
hulke græde skrige.

Men jeg mærker den hulken
der gennemryster
den nybagte fars krop.
Ser morens blege forvirrede fortvivlelse
som hun stadig ligger der på operationsbordet.

Jeg tager mig sammen
pakker min egen reaktion væk
forbliver faglig og fattet
taler trøster handler.

Jeg hjælper parret
med at holde, røre, mærke
deres smukke fine, men døde datter.
Vi vejer måler tager billeder
som ved enhver anden fødsel.

Men alt er anderledes
og helt forkert
gennemsyret af sorg
og fortvivlet krakeleret kærlighed.

Knuste drømme
skal laves til kortvarige minder.
Barselshygge erstattes af
begravelsesplanlægning
lykønskninger erstattes af tårer.

Blege forgrædte grimede ansigter
følger med mørke tomme øjne
hvert ord jeg siger
søger efter svar
i mine sætninger og kropssprog
hvorfor hvordan hvornår.

Jeg mærker deres sorg
og fortvivlelse
som var det min egen
og alligevel ikke.

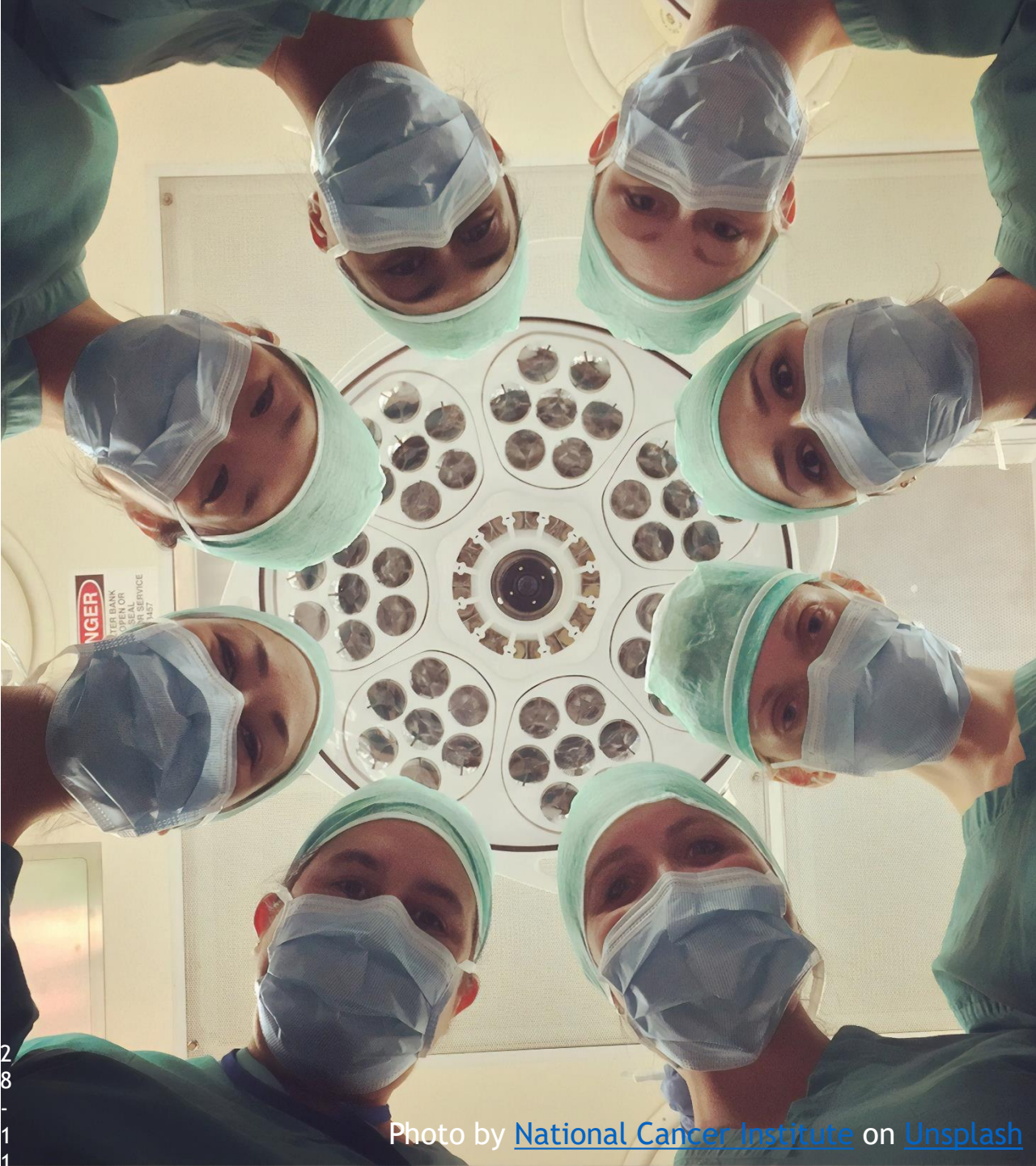
For hvem kender smerten
ved at miste et nyfødt barn
andre end dem der har mistet.

Men også jeg er fyldt
af fortvivlet uforståenhed
hvorfor hvordan hvornår
hvad kunne jeg have gjort anderledes.

Men det er lynt
der er slået ned
det uundgåelige der er sket.
Bag min faglige fattethed
er min sjæl for altid forandret.
Kolleger forstår
lytter, giver kram
og kollegial omsorg.
Det hjælper.

Men smerten og skammen
må jeg bære alene
tage mig sammen
prøve at gøre en forskel
for de forældre der lige har mistet.

Hammershøi, M. (2022). Når noget går galt - en jordemoders oplevelse. In K. Schrøder, A. R. Vilhelmsen, & M. L. M. Knudsen (Eds.), *Jordemoder - Profession, identitet og fortællinger* (1 ed., pp. 217-221). Akademisk Forlag.



Efterfølgende spørgsmål

- Kunne man have gjort noget andet?
- Ville det have ændret udfaldet?
- *Er det min skyld?*

The second victim

“Second victims are healthcare providers who are involved in an unanticipated adverse patient event, in a medical error and/or a patient related injury and become victimized in the sense that the provider is traumatized by the event. Frequently, these individuals feel personally responsible for the patient outcome.”

Øvelse – “Inderside-erfaringer”

Inspireret af Rigshospitalets Eksistenslaboratorium

Tenk tilbake på en uønsket eller traumatisk hendelse som du har vært involvert i. Hvilke følelser eller temaer assosierer du med denne opplevelsen?

Tenk på samme situasjon en gang til. Hvordan ville du ha likt å bli møtt, hva trengte du da?





menti.com

5269 4518

Tenk tilbake på en uønsket eller traumatisk hendelse som du har vært involvert i. Hvilke følelser eller temaer assosierer du med denne opplevelsen?

214 responses

Skam

Utilstrekkelighet

Skam

Alene

Maktesløshet

Skam

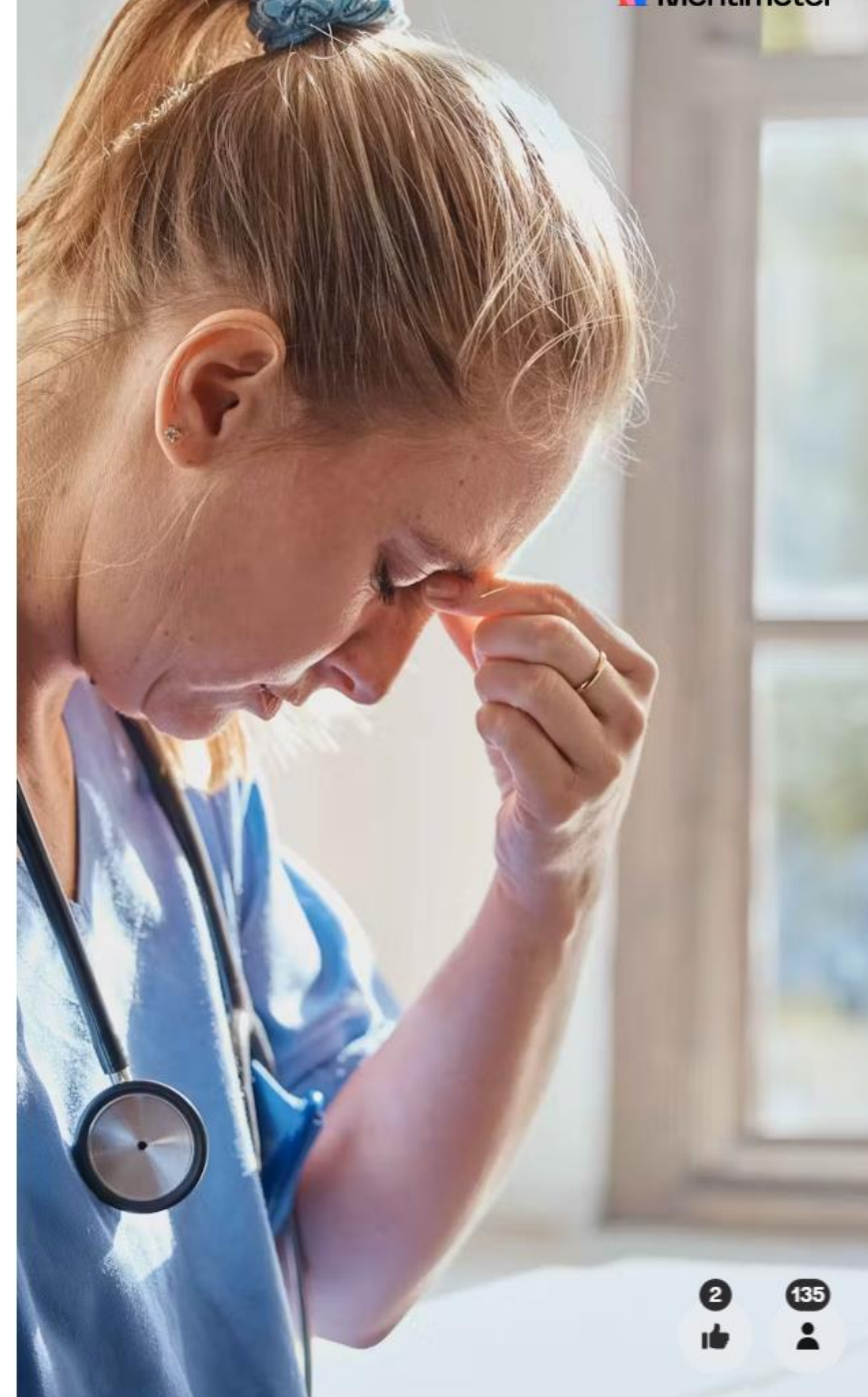
Skam

Sorg

Redsel

Maktesløshet

Se helt på slutten av presentasjonen for flere svar.



2

135



Tenk på samme situasjon en gang til. Hvordan ville du ha likt å bli møtt, hva trengte du da?

140 responses

Forståelse

Omsorg

Støtte

Oppfølging

Lederstøtte

Hva er viktig for deg

Bli lyttet til

Støtte



Inderside-erfaringer *(379/154 ord, 27 seminarer – 25 mest nævnte)*

- | | | | |
|----------------------|---------------------------|--------------------|-----------------------|
| 1. Vrede (Sinne) | 15. Selvbekendelse | 1. Forståelse | 14. Accept |
| 2. Skyld | 16. Sårbarhed | 2. Anerkendelse | 15. Faglig sparring |
| 3. Afmagt | 17. Uretfærdighedsfølelse | 3. Omsorg | 16. Faglighed |
| 4. Sorg | 18. Ansvar | 4. Respekt | 17. Lydhørhed |
| 5. Frustration | 19. Irritation | 5. Rummelighed | 18. Nysgerrighed |
| 6. Angst | 20. Meningsløshed | 6. Åbenhed | 19. Opbakning |
| 7. Utilstrækkelighed | 21. Panik | 7. Empati | 20. Opfølgning |
| 8. Magtesløshed | 22. Ensomhed | 8. Tid | 21. Støtte |
| 9. Ked af det-hed | 23. Fortvivlelse | 9. Tryghed | 22. Tillid |
| 10. Frygt | 24. Inkompetence | 10. Debriefing | 23. Ikke-dømmende |
| 11. Tvivl | 25. Skuffelse | 11. Ro | 24. Imødekommenhed |
| 12. Skam | | 12. Lyttende | 25. Medmenneskelighed |
| 13. Usikkerhed | | 13. Respektfuldhed | |
| 14. Alenhed | | | |



Klassiske krisereaktioner

- Uro/rastløshed
- Dårlig søvn
- Træthed
- Skift i følelser
- Gentagende erindringer
- Nedsat hukommelse/koncentration
- Irritabilitet og vrede
- Hovedpine og muskelsmerter
- Uvirkelighedsfølelse
- Ændret madindtag
- Skyld og selvbebrejdelser
- Angst
- Søgen efter mening

Systematic review,
18 studies incl. 11,649 HCPs.

TABLE 2. Overall Prevalence Rates of Second Victims' Psychological and Psychosomatic Symptoms

Symptom	Overall Prevalence Rate, %	95% CI
Troubling memories	81	46–95
Anxiety/concern	76	33–95
Anger toward oneself	75	59–86
Regret/remorse	72	62–81
Distress	70	60–79
Fear of future errors	56	34–75
Embarrassment	52	31–72
Guilt	51	41–62
Frustration	49	43–55
Anger	44	6–91
Fear	43	32–54
Feelings of inadequacy	42	27–59
Reduced job satisfaction	41	36–47
Concern regarding colleagues' reactions	39	14–71
Symptoms of depression	36	20–56
Fears of repercussions/official consequences	36	21–54
Sleeping difficulties	35	22–51
Anger toward others	33	18–52
Loss of confidence	27	18–38
Concern regarding patients' reactions	8	0–70
Self-doubts	6	2–14



Mere end bare faglig læring



Photo by [Brett Jordan](#) on [Unsplash](#)



Mestringsstrategier

som bidrar til helingsprosesser, og forebygger grubling og uro:

- kunnskap om vanlige reaksjoner
- normal døgnrytme med hvile (men mindre søvn i begynnelsen er ikke uvanlig, eller farlig), regelmessig mat og drikke, fysisk aktivitet, gjøremål som vanligvis gir glede
- samvær med mennesker man bryr seg om

Reaksjoner ved uønskede hendelser er i all hovedsak akutte og forbigående.

”Normale reaksjoner på en unormal situasjon.”

Guide for ivaretagelse etter uønskede hendelser

Mestringsstrategier

- kollegastøtte, psykologisk førstehjelp
- læringsdebrief og faglig sparring



Helt grunnleggende for god mestring er

- ivaretagende ledelse
- støttende kollegialt miljø
- åpen og lærende kultur
- psykologisk trygghet
- system for god ivaretagelse
- fokus på å gjenopprette tillit mellom helsepersonell og pasient / pårørende

Det er her de viktigste mestringsstrategier er, ikke på individplan.

Guiden for ivaretagelse etter uønskede hendelser



Psykologisk debrief

Bearbeide emosjonelle reaksjoner

Lærings- debrief

Gjennomgang av hendelse

Læring og forbedring

Psykologisk førstehjelp

Psykososial støtte

Støtte emosjonelt og praktisk

Psykologisk debrief

Bearbeide emosjonelle reaksjoner

Lærings-debrief

Gjennomgang av hendelse

Læring og forbedring



Kollegastøtte

Typer kollegastøtte

Uformell kollegial støtte

Buddy-system

Lokalt team

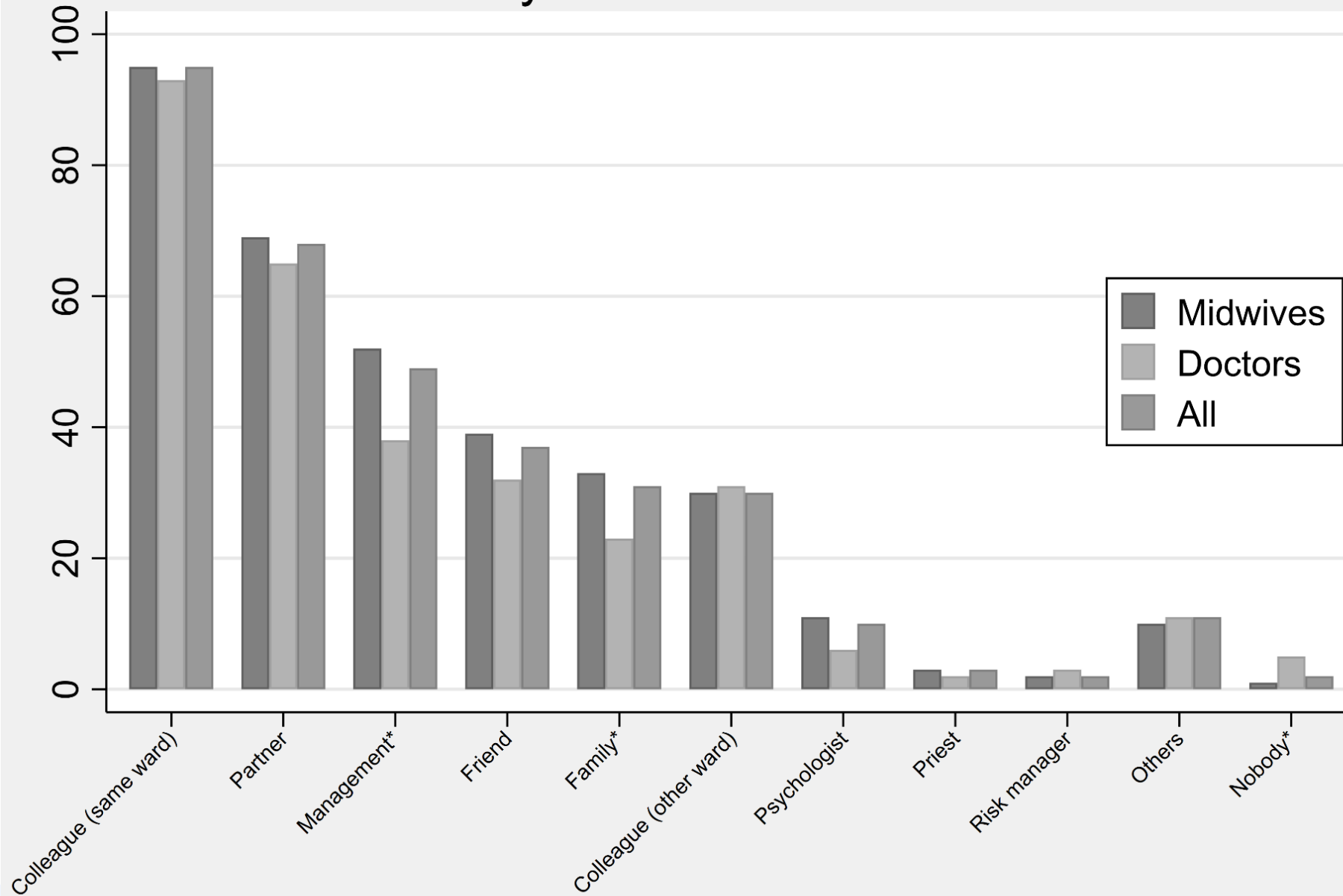
Sentral ressursgruppe

Kollegastøtteordninger i profesjonsforeninger

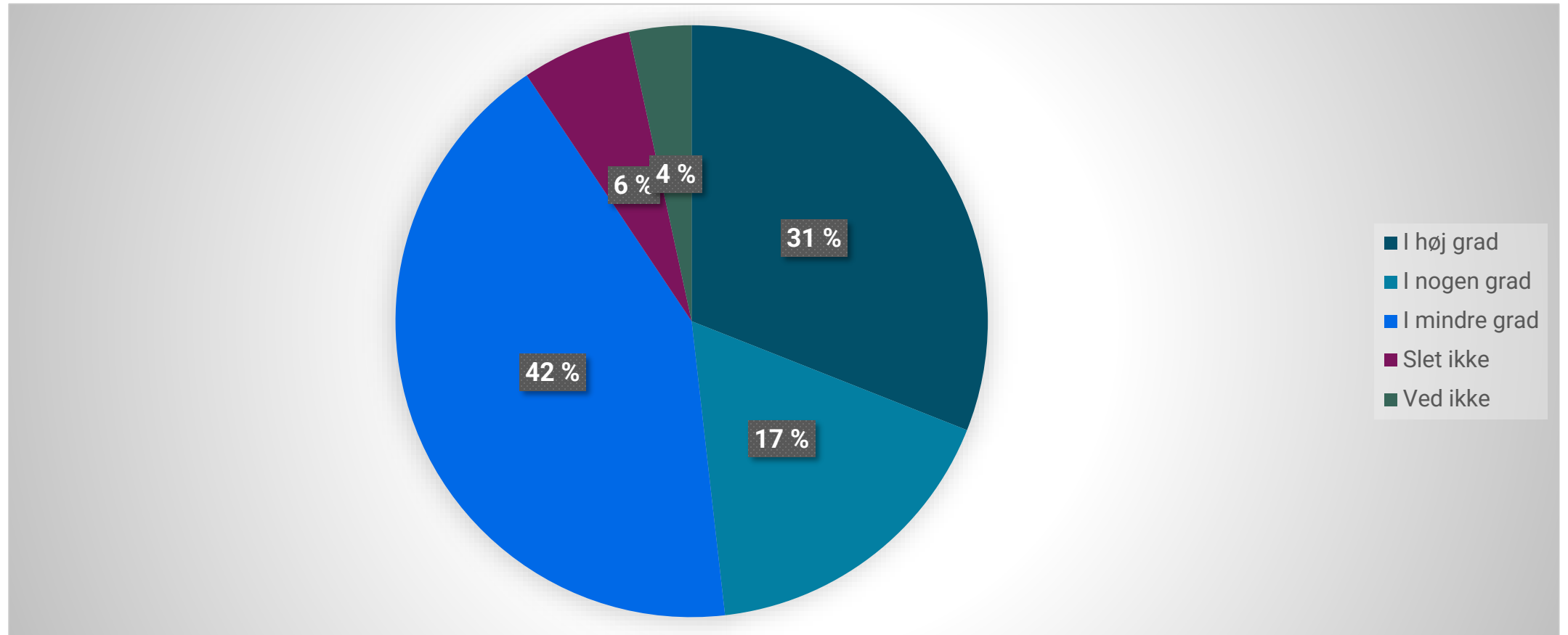
Å formalisere kollegastøtte

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

Who did you talk to about the event?



Mine kolleger gav mig meningsfuld og vedvarende støtte efter hændelsesforløbet



Hvad gør vi ved det?

- Kollegastøtte er den mest efterspurgte form for støtte for second victims
- 'The Buddy Study' er et bud på kollegastøtte – men ingen universel løsning



Photo by [Annie Spratt](#)
on [Unsplash](#)

The buddy study

– et kollegialt støtteprogram
for medarbejdere



Buddy system

- Alle skal introduceres til ordningen (2 timers seminar).
- Alle skal vælge to buddies - baseres på selvvalgte relationer.
- Ens buddy skal have besked, hvis man har været involveret i et traumatisk forløb.
- Kontakten påhviler herefter buddy'en - og det udløser 2 timers løn.

Bærende principper for konceptet

- Anerkendelse af problemet
- Inkluderende organisation som viser ansvarlighed overfor alle medarbejdere – hver gang
- Udgangspunkt i relationen
- Udnyttelse af eksisterende ressourcer
- Systematisering og kvalificering af indsatsen



Hvad skal jeg kunne som 'buddy'?

- Du eller din med-buddy bliver kontaktet, hvis der er brug for det.
- Når du bliver kontaktet, skal du kunne kontakte den involverede kollega indenfor 24 (eller 48) timer. Alternativt aktiveres den anden buddy.
- Psykisk førstehjælp – at være nærværende, at rumme den anden person.
- ”Walk with the person” – at være medvandrer.
- Der er afsat 2 timer til et buddy-forløb. Fordeles som I finder det bedst.
- Et buddy-forløb må ikke strække sig udover 4 uger.



En 'buddy' er ikke...

- ... en terapeut
- ... en sagkyndig ift. evt. klagesager
- ... et tale- eller lytterør for ledelsen
- ... et vidne i juridisk forstand

Buddy-samtaler foregår i et personligt fortrolighedsrum



Til inspiration

The buddy study

– et kollegialt støtteprogram
for medarbejdere

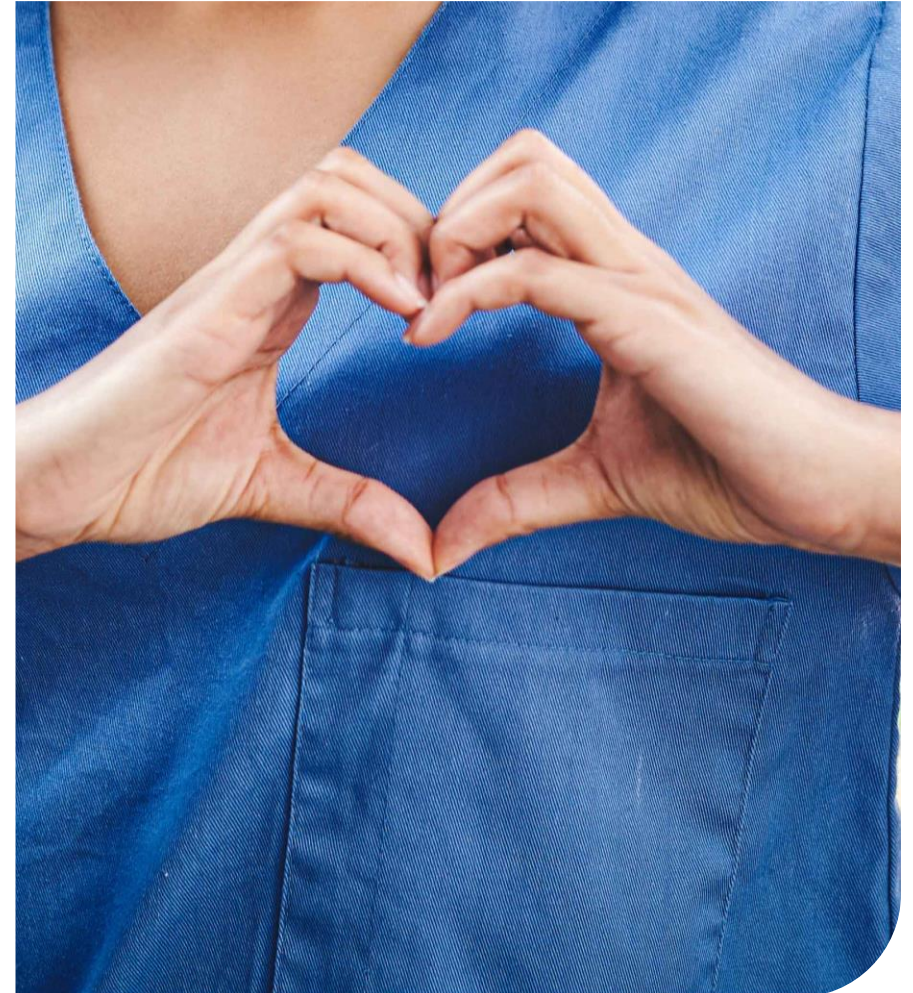


Spørgsmålene kan bruges som inspiration for en buddy-samtale. Listen er hverken udtømmende eller obligatorisk.

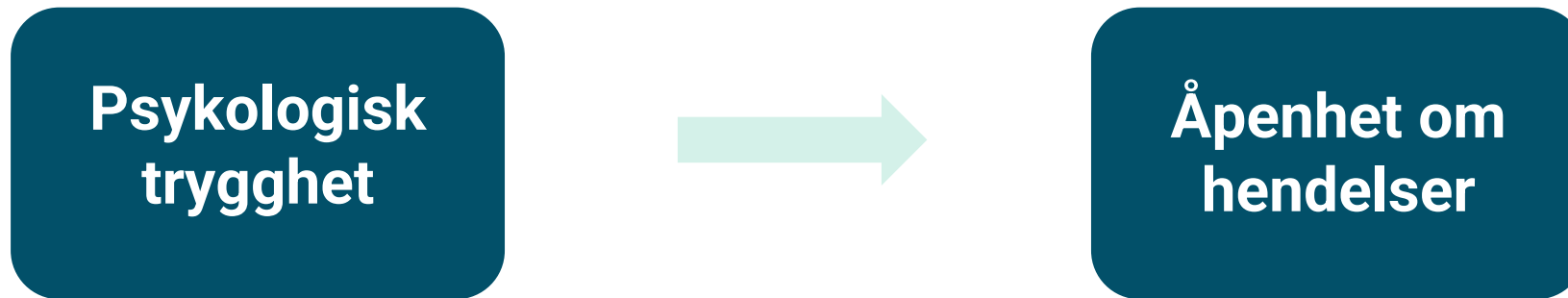
- Vil du fortælle mig om forløbet? (Vær aktivt lyttende)
- Hvordan har du det? (Hvordan er det at være dig lige nu? Hvad fylder for dig lige nu? Hvordan oplever du at være påvirket af forløbet?)
- Har du nogen eller noget som kan støtte dig lige nu? (Hvem deler du dine tanker med? Hvad foretager du dig, når du ikke er på arbejde?)
- Hvad tror du vil kunne hjælpe dig i din nuværende situation? (Hvad har hjulpet dig i andre svære perioder, du har været i?)
- Hvordan kan jeg som din buddy bedst være en støtte for dig? (Har du brug for faglig sparring omkring selve forløbet? Hvordan har du det med at være på arbejde? Hvornår skal vi tale sammen igen?)
- Har du brug for at tale med andre og kan jeg hjælpe dig med at tage kontakt? (Leder, psykolog, præst, andre kolleger. Hvem hjælper dig med at tage en samtale med patient/pårørende, såfremt der er behov for det?).

Oppsummert

1. 'Second victim' er et velbeskrevet og udbredt fænomen, et grundvilkår.
2. Ikke kun et spørsmål faglig læring – kan opleves som et biografisk brud.
3. Kollegastøtte er den mest efterspurgte støttemulighed. Kan dog ikke stå alene.
4. Inddrag medarbejderne – omsorg der er påtvunget kan blive mødt med modstand.
5. Seminar + kollegastøtte har en kulturbærende effekt



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



Appelbaum, 2016

Hvordan skape et psykologisk trygt læringsmiljø

1

Oppsett

Små grupper eller mentimeter sikrer at egen eksponering ikke er i stor gruppe. Ledet av fasilitator.

2

Læringskultur

som alternativ til ufeilbarlighet. Uønskede hendelser er en anledning for læring

3

Kjernespørsmålene

Hvilke reaksjoner opplevde jeg i fbm en uønsket hendelse? Hvordan ønsker jeg å bli møtt?

4

Skap mestringstro – alminneliggjør:

Uønskede hendelser

Det skjer hyppig, og det kan skje de beste

Reaksjoner

uten å bagatellisere. Naturlig helingsprosess

Kollegastøtte

Jeg kan være til støtte for kollegaer, og vise versa, så vanskelig er det ikke.



Spørsmål og kommentarer

SECOND VICTIM af Mie Hammershøi **Efterskrift:**

“(...) I månederne efter havde jeg svært ved at finde samme faglige tillid til, at jeg kunne aflæse en fødsel i tide. Jeg overflyttede lidt flere [til fødegangen] end nødvendigt og ringede også lidt oftere til min kollega for at få faglig sparring. Men med tiden genfandt jeg min tillid til fødsels signaler og min egen faglige erfaringsbaserede intuition. En intuition, som jeg i dag mener, er blevet endnu stærkere efter denne fødsel.

Der var også andre positive erfaringer, som jeg tog med fra forløbet: (...)

Jordemødrene på fødegangen udviste alle en utrolig stor kollegial omsorg for mig, og de gav sig tid til at tale med mig trods øvrig travlhed. (...)

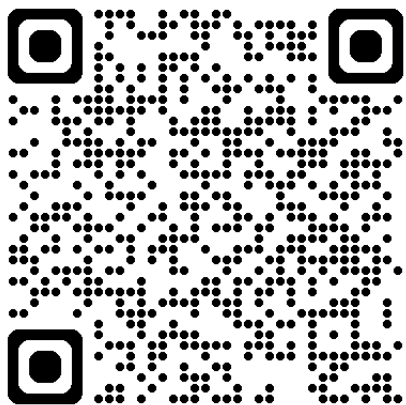
Denne håndtering var afgørende for, hvordan jeg kom igennem de efterfølgende måneder. Barseke fødselsoplevelser er en del af jordemoderlivet, og vi kan gennemleve disse og komme videre netop gennem den styrke, vi kan finde i vores omsorg for hinanden og i vores fælles faglighed. (...)

Tak til de skønne jordemødre, der var der for mig. Jeg var så heldig at tage imod parrets søn året efter.”

Hammershøi, M. (2022). Når noget går galt - en jordemoders oplevelse. In K. Schrøder, A. R. Vilhelmsen, & M. L. M. Knudsen (Eds.), *Jordemoder - Profession, identitet og fortællinger* (1 ed., pp. 217-221). Akademisk Forlag.

Støtte- materiell

For innføring av guiden for ivaretagelse Opptak, presentasjoner, pdf-versjon, huskekort, rollup



Hva, hvorfor og hvordan →

Guiden gir en samlet og faglig oppdatert oversikt over de viktigste temaene å ta hensyn til.



Opptak av innlegg →

Fra lanseringen på Arendalsuka:

Når det som ikke skal skje, allikevel skjer.
Si unnskyld!



Vil du presentere guiden for andre? →

Les siste nytt i presentasjonen fra Pasientsikkerhetskonferansen 2023.



Materiell for støtte til implementering →

Rollup, huskekort m.m

Pasientsikkerhets- konferansen 2024

21.-22. november
The Qube, Gardermoen

Prekonferanse
for ledere
20. november



Sesjon kl 9.45
Samtaler med pasienter,
brukere og pårørende etter
uønskede hendelser



HelseDirektoratet

Svarene på Menti

- Spørsmål 1: Tenk tilbake på en uønsket eller traumatisk hendelse som du har vært involvert i. Hvilke følelser og temaer assosierer du med denne opplevelsen?

Frustrasjon	Avmakt
Usikkerhet	Skam
Adrenalin	Fortvilelse
Skam	Kaos
Fryse til is	Skam
Avmakt	Sinne
Personlig skyldfølelse	Redsel
Skyld	Skyld
Betviler egen kompetanse, usikkerhet	Sorg
Fortvilelse	Frykt
Trygging	Maktesløshet
Frykt	Skyld
Oppgitthet	Skyldfølelse og skam
Hjelpeløshet	Skam
Hjelpesløshet	Stress
Fortvilelse	Skyldfølelse

Avmakt	Sårbarhet
Skam	Angst
Maktløshet	Frykt
Forvirring Sorg	Sinne fra pårørende
Tomhetsfølelse	Utilstrekkelighet Skam Skyld
Ensomhet	Skam
Sårhet	Skam
Redsel	Redsel
Fortvilelse	Skam
Skam og frykt	Skam, skyldfølelse, flauhet, tvil
Skyldfølelse	Skam
Redsel	Skyld
Var det min skyld?	Tristhet
Skam	Tristhet
Forståelse	Tristhet
Flau	Stress, handlingslammelse



Frustrasjon over egen håndtering	Krise
Spørsmål om skyld Samvittighet	Ble prosedyren utført riktig?
Sorg og maktesløshet, behov for svar på hvorfor	Maktesløshet
Fortvilelse	Støtte, forståelse
Fortvilelse	Soeg
Noen som lyttet aktivt	Hvor i forløpet klarte jeg å gjøre feil?
Maktløshet	Usikkerhet
Forståelse	Skyld
Skam	Stress fortvilelse angst redsel
Stor fortvilelse	Avmakt
Frykt	Fortvilelse
Fortvilelse	Usikkerhet
Angst	Frykt
Frustrasjon	Fortvivelse
Fortvilelse	Nyutdannet og gav morfin iv, pas døde rett etterpå. Var redd det faktisk var min skyld
Utrygghet Frykt	Frykt, trist, skuffet

Skyld
Skam
Hjelpesløs
Redsel
Ubesvarte spørsmål
Skam, redd for å møte på jobb Lav selvtillit
Tilfeldighet
Skam
Sorg
Fortvilelse
Skyldfølelse og skam
Sjokk
Skam
Skamfull samtidig sint.
Trist
Utilstrekkelighet

Kollegastøtte Debreef
Utilstrekkelighet, behov for å forklare. Behov for å forstå hvorfor det ble sånn
Spenning usikkerhet hjelpeløs
Å komme til kort Fortvilelse
Fikk kjeft
Hjelp til håndtering
Redsel
Samtale der og da. Ikke gått hjem
Støtte, forståelse
Trist
Ensomhet, Skam, skyldfølelse. Mislykket.
Fortvilelsen
Skam, redsel, ulykkelig
Usikkerhet
Være alene - samtidig være i et team



Ikke strekke til	Skam og skyld, frustrasjon. Ansvar.	Skjelven	Tvilende til om jeg har nok kunnskap
Åpenhet for temaet, skam og følelse av å ikke strekke til	Angst	Fortvilelse	Press fra leder. Engstelse for å måtte utføre en prosedyre som jeg ikke følte meg komfortabel med. Redsel for å skade pasient .
Bunnløs fortvilelse	Omsorg og åpenhet. Ikke dømmende men åpen - med respekt	Uvirkelighet, skuffelse, tristhet	Makteløshet, Fraskrivelse av ansvar fra lege
Redsel	Forståelse og støtte Samtale om hva som skjedde Samtale om hva vi kan gjøre for å unngå at det skjer igjen	Skam, frykt	Skam
Kommunikasjon	Mangel på kontroll - behov for tilhørighet/støtte	Ubehag	Tvilende til om jeg har god nok kunnskap
Redd	Mangel på kontroll	Bekymring for unge leger som må leve med uønskede hendelser resten av sin karriere	Å bli sett av kollegaer, kollegastøtte og bli tatt ut av situasjonen
Skyldfølelse og skam	Anerkjennelse	Alene	Skam
Komme til kort Fortvilelse	Misfornøyd med leders tilstedeværelse	Utildtrekke	Angst. Smerte
Medfølelse og tid til å snakke igjennom	Stress, redsel, bekymring	Fortvielse	Læring, dramatisk, ivaretagelse, kollegastøtte
Usikkerhet	Flau	Ikke gjennomtenkte avgjørelser	Fortvivelse
Ensomhet, skam, skyldfølelse, mislykket	Skam, anger, hvordan kunne det vært unngått, god ivaretagelse i etterkant	Delt - må både være profesjonell og ansvarlig for egen reaksjon / selvhjelp	Hva skjedde nå?
Manglende forståelse	Andre behandlere ville håndtert det bedre	Være alene	Sorg
Skuffelse	Usikkerhet	H orfor skjedde det?	Redsel og utrygghet
Skuffelse. Mer støtte fra ledelsen. Ikke bli gjort til syndebukk, man kjenner ikke årsaken.	Tristhet	Skam	Usikkerhet, ukompetent,
Skyldfølelse	Møte med pårørende. Når beskjed skal gis	Alene, makteløshet, redsel	Ikke alltid faglig forsvarelig å imøtekomme pasientens ønsker
Taushet Ingen respons fra noen selv om den ble meldt umiddelbart	Fortvilelse	Redsel	



Hva kunne jeg gjort annerledes?	Fortsatt utilstrekkelighet, redusert selvtillit og usikkerhet
Fortvilelse	Gjennomgang av hendelsesforløpet. Støtte i beslutninger Forståelse
Stress	Press
Forståelse	Ubehag, skam, fortvilelse, skyld
Støtte	Skam
	Støtte
	Snakke sammen

Svarene på Menti

- Spørsmål 2: Tenk på sammen situasjon en gang til. Hvordan ville du ha likt å bli møtt, hva trengte du da?

Bli sett, bli hørt

Støtte, informasjon og forståelse

Vennlighet

Ivaretagelse

Med omsorg

Stille nærvær

Refleksjon

Håp

Forståelse

Støtte

Støtte

Fellesskap

Noen som lyttet aktivt

Klem fra kollega

Smil

Støtte

Klem

Støtte, bli sett/møtt, medfølelse

Forståelse

Bekreftelse på egne vurderinger

Omsorg

Støtte

Mer informasjon, slik at jeg kunne forstått hva som skjedde

Ivaretagelse

Samtale med leder og kollegane

Bekreftelse og støtte i egen vurdering

Samtale

Støtte fra leder

Støtte og regelmessig oppfølging

Forståelse, bekreftelse

Støtte

kjærlighet

Forståelse og trygghet

Bli hørt

Støtte

Støtte

Sjefen kunne ha støttet meg og forklarte at hendelsen var uunngåelig.

Støtte

Ikke gått hjem

Lederstøtte

Kollegial støtte

Lage en oversikt over hendelsen

Felles gjennomgang av hendelsen

Støtte fra kollegaer

Samtale flere ganger

Forståelse

Raushet

Var nyutdannet og gav morfin iv. Pas døde rett etterpå

Respekt

Støttende

Snakke om det og bli lyttet til UTEN at den andre sa noe særlig, verken trøst eller råd.

Forståelse

Forståelse, ivaretagelse, medfølelse

Samtaler

Kaffepause

Med forståelse

Raskere hjelp

Støtte fra leder, slik at ikke følte meg alene

Trøst, omsorg, medmenneskelighet

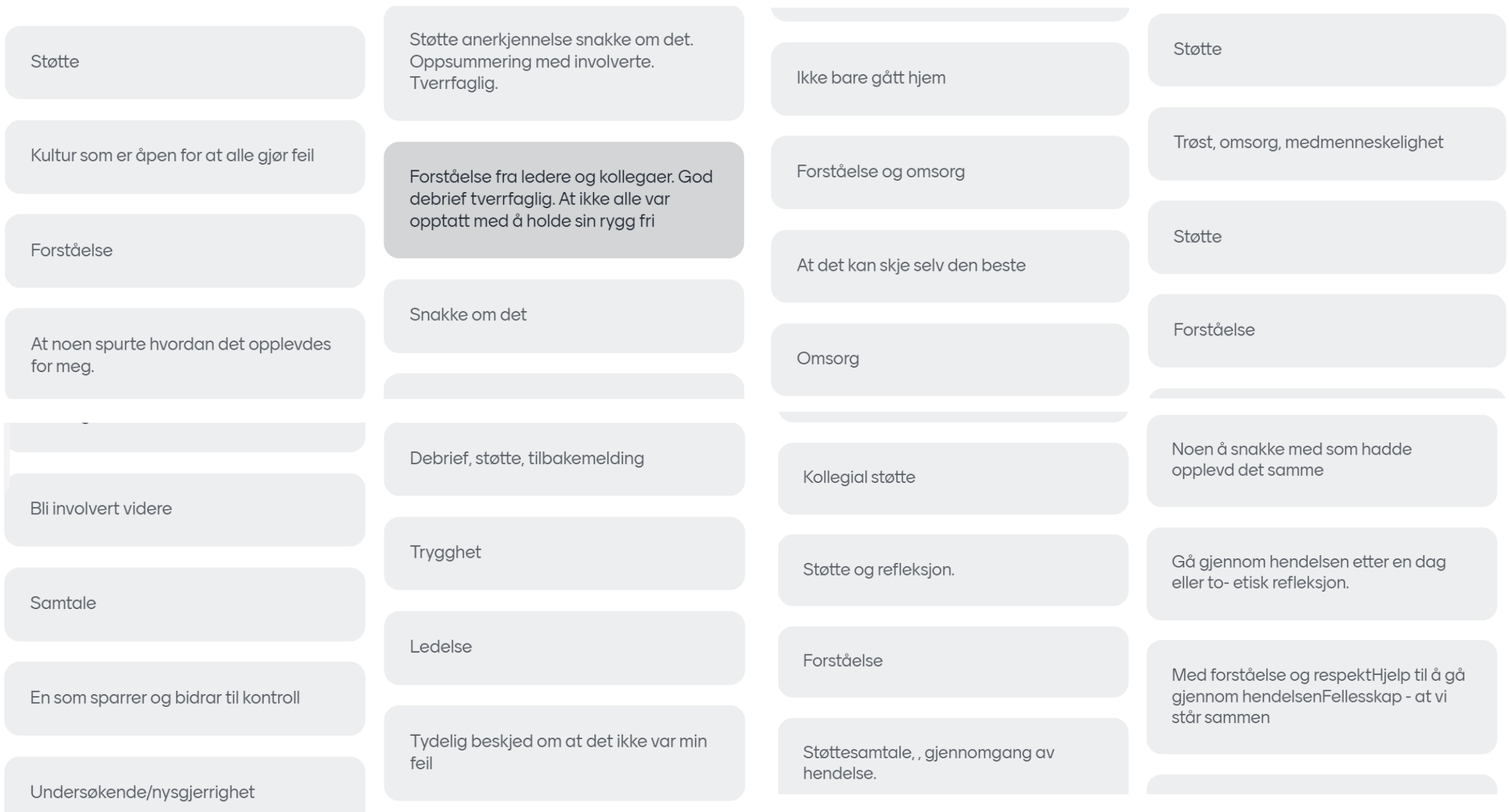
Omsorg

Samtale

En hendelsesgjennomgang, oversikt over hva som faktisk skjedde.

Trøst

Forståelse



	Støtte, få satt ting i perspektiv	Mer en informasjon	Omsorg
At de rundt kunne ha vært mer aktive og stilt spørsmål og stoppet det som skjedde	God støtte fra ledelsen...	Oppfølging, støtte	Trygging
Omsorg	Å ikke bli dømt, men møtt med forståelse, at det kunne ha skjedd andre også	Forståelse tilgivelse omsorg	Samtale, empati, medfølelse
At kirurgen informerte pasienten etter operasjonen med en gang.	Forståelse	Forståelse	Kollegastøtte
Noen å snakke med for å få veiledning, hjelp til å sortere tanker	Gjennomgang av hendelsen og støttende samtale med en som forstod, men som også klarte å ha et objektivt blikk på hendelsen	Støtte	Støtte
samtale, tid og ro, åpenhet rundt årsak	At man snakket om det	Samtaler også etter at det har gått noe tid	Debrief
Å få høre at jeg fremdeles er dyktig	Forståelse Forklaring på hvordan det kunne skje. Være med å jobbe frem tiltak for å unngå at lignende kunne skje igjen.	Forståelse	Noen å snakke med
Medfølelse og leder/kolleger med evne til å snakke igjennom. Samt følge opp		Forslag til løsning	Forståelse Gjennomgang av hendelsen Vurdering av beslutninger som ble tatt

Mer informasjon

å bli lyttet til

Ivaretagelse

Forståelse og noen å snakke med som kan sette seg inn i situasjonen

Omsorg. Forståelse. Og at det er menneskelig og uungåelig å ikke gjøre feil eller havne i vonde situasjonen i livet. Og bekreftelse på at det er vondt og at man ikke er alene. Støtte i å stå i

Støtte

Omsorg og forståelse

Forståelse