

Sådan kan I hjælpe os, når vi oplever en fejl

1. Håndter skaden her og nu

Vi har brug for, at nogen tager ansvar, når noget går galt, så skadens omfang og følger virkninger begrænses.

2. Fortæl sandheden og tag ansvar

En åben og ærlig forklaring skaber mening i kaos, og en undskyldning er et udtryk for, at I anerkender fejlen. Begge dele kan være med til at genskabe vores tillid til behandlingen og systemet. At sige undskyld er i vores øjne ikke det samme som at påtage sig skylden. Det er et udtryk for medmenneskelighed.

3. Inddrag os i jeres kerneårsagsanalyser

Flere øjne ser bedre. Inddrag os derfor i behandlingen og brug vores betragtninger. Vi ser noget andet end I gør, og vi er de eneste, der har været med i hele forløbet. Lyt til vores opfattelse af analyser og hændelser og efterspørg den særlige viden, vi har.

4. Forebyg, at skaden sker for en anden patient

Vores ærinde er ikke at placere skyld, men at forebygge gentagelser. Det gør vi bedst ved at tale sammen, når det går galt. Kun når både personale og patienter analyserer, rapporterer og deler viden om fejl, undgår vi, at de sker igen.

Lad os øge patientsikkerheden sammen

Gode råd til bedre dialog mellem patienter og sundhedspersonale

patient
ambassadørerne 

TrygFonden smba (TryghedsGruppen smba) og Dansk Selskab for Patientsikkerhed står bag de danske patientambassadører, der også er en del af WHO's globale netværk World Alliance for Patient Safety. Du kan kontakte patientambassadørerne på denne adresse: Dansk Selskab for Patientsikkerhed, Kettegård Allé 30, afsnit 023, 2650 Hvidovre. Tlf. 3632 6528. Mail: info@patientsikkerhed.dk. Web: www.patientsikkerhed.dk

Sundhedspersonale, patienter og pårørende kan også finde patienthistorier, cases, viden og læringsmateriale om patientsikkerhed på www.sikkerpatient.dk, der er blevet til i et samarbejde mellem TrygFonden og Dansk Selskab for Patientsikkerhed.

patient
ambassadørerne 



Jeg ønsker, at den viden, der er et sted i sundhedsvæsenet, bliver spredt til hele sundhedsvæsenet, så vi undgår, at de samme fejl sker igen og igen.

Kira Ørbekker, Patientambassadør

Jeg vil med min historie invitere ledere, læger og sygeplejersker til at udforske jeres og mine idéer til forbedring af patientsikkerheden ved at nytænke kommunikationsprocesserne.

Katrine Kirk, Patientambassadør

Det er menneskeligt at fejle, men vi skal lære af det

Patientambassadører er patienter og pårørende, der har erfaring med fejl og skader i sundhedsvæsenet, og overskud til at dele deres erfaringer med andre.

Vi vil øge patientsikkerheden ved at lære personale, patienter og pårørende at se hinanden som partnere i et forløb, hvor alle skal dele viden og vise respekt, hvis behandlinger skal lykkes og fejl forebygges.

Vi arbejder kontinuerligt med at omsætte vores erfaringer til handlemåder, der kan øge patientsikkerheden.

Her får du vores anbefalinger til bedre patientforløb hvordan vi gerne mødes og behandles af sundhedsvæsenet

Lad os gøre behandlingen bedre sammen

Tal med os

Mød os, som vi er

Se os i øjnene

Lyt til os, og hør, hvad vi siger

Respekter vores oplevelser

Inddrag os

Se os som reelle partnere

Brug vores viden og erfaringer

Samarbejd med os