

Pat!ent

Ambassadørerne

Dansk Selskab for PatientSIkkerhed

Sådan vil borgeren gerne mødes, når noget går galt i sundhedsvæsenet

Patientambassadørerne 2020

Som borger, patient eller pårørende kan man komme ud for, at noget går galt i sundhedsvæsenet. Som patientambassadører har vi alle erfaring med dette.

Det kan være fejl eller utilsigtede hændelser, som har konsekvenser for vores helbred. Det kan være uventede eller alvorlige komplikationer i et patientforløb. Eller det kan være en episode, hvor man som borger/patient føler sig utryk, krænket eller respektløst behandlet.

Når noget er gået galt, kan det være svært at tale om det. Det gælder både for sundhedspersonalet og for de berørte borgere, patienter og pårørende. Men netop i disse situationer er kommunikationen ekstra vigtig.

Vores erfaring er, at man som borger/patient kan opleve afmagt, forvirring, frustration og vrede, måske endda en følelse af ydmygelse, når man har været udsat for en fejl eller skade. En ligeværdig dialog mellem borger/patient og sundhedspersonalet, hvor hændelsen anerkendes, kan hjælpe med at genopbygge borgerens/patients værdighed og tryghed.

Omvendt har borgeren/patienten/de pårørende også et ansvar for at kommunikationen foregår konstruktivt og respektfuldt.

For mange borgere, der har været ude for hændelser i sundhedsvæsenet, er noget af det vigtigste, at der bliver taget initiativer, så hændelsen ikke sker igen. Hvis man som borger kan være med til at forebygge nye hændelser, er det meningsfuldt og medvirker til at bearbejde traumet.

Som Patientambassadører har vi følgende ønsker til, hvordan man som borger gerne vil mødes, når noget er gået galt:

Håndter situationen her og nu

Umiddelbart i forbindelse med hændelsen er det vigtigste selvfølgelig så vidt muligt at begrænse skadens omfang og at begrænse eventuelle følgevirkninger.

Fortæl sandheden, og tag ansvar

Tal med borgeren/patienten/den pårørende, så snart det er muligt, og forklar, hvad der er sket. Erkend, at noget er gået galt, og spørg til borgerens opfattelse af situationen.

Den borger/patient, der har været ude for hændelsen, er i en meget sårbar situation. Det kan være svært for borgeren at være "oppe imod" systemet og autoriteten. Derfor kan borgeren have behov for støtte og rådgivning i forbindelse med dialogen. Præciser over for borgeren/patienten, hvor vigtigt det er at have en pårørende eller anden bisidder med.

Dialogen om hændelsen skal foregå under trygge former, i enrum og uforstyrret. Brug gerne et forståeligt sprog og undgå at "tale ned til" borgeren/patienten.

Aftal med borgeren/patienten, hvordan og hvornår der følges op på situationen.

Nogle har brug for en undskyldning

For nogle borgere/patienter vil en udtrykkelig undskyldning være en hjælp til at komme over hændelsen, men for mange er det vigtigste, at hændelsen anerkendes – og ikke ”fejles ind under gulvtæppet”. Det er vigtigere at udtrykke forståelse og medfølelse over for borgerens situation, end konkret at bruge ordet ”undskyld”.

Lyt til os, også når vi oplever, at der er noget galt

Når det er borgeren/patienten, der oplever, at noget er gået galt, og hændelsen ikke er erkendt af sundhedspersonalet, er der også brug for en dialog om situationen, og evt. en undskyldning. For rigtig mange borgere/patienter bliver oplevelsen af en fejl først tydelig længe efter den umiddelbare kontakt til sundhedsvæsenet, fx når man opdager, at behandlingen ikke virker, eller diagnosen er forkert.

I den situation kan man som borger/patient opleve, at det bestemt ikke er let og enkelt at komme i dialog med sundhedspersonalet. I disse situationer er det derfor ekstra vigtigt, at sundhedsvæsenet lytter til borgeren og tager borgerens oplevelse af situationen alvorligt.

Inddrag os som ligeværdige samarbejdspartnere

Som borgere/patienter ser man andre aspekter end de sundhedsprofessionelle, og man oplever hændelsen som en del af et helt forløb. Borgeren kan derfor bidrage med værdifulde informationer. Lyt derfor til borgerens oplevelser af hændelsen, og brug borgerens observationer, når hændelsen analyseres. Det kan inspirere til nye arbejdsgange, der betyder, at hændelsen ikke sker igen.

Det, at man som borger/patient inddrages aktivt og bruges som ligeværdig samarbejdspartner, viser desuden, at sundhedsvæsenet anerkender borgerens oplevelse af hændelsen.

Forebyg, at hændelsen gentager sig for en anden borger/patient

Rapporter hændelsen til Dansk Patientsikkerhedsdatabase, så også andre kan få glæde af erfaringerne.

Anbefal borgeren/patienten at rapportere hændelsen til Dansk Patientsikkerhedsdatabase. Dermed bidrager borgeren også mere overordnet til forbedringer i sundhedsvæsenet.

Orienter borgeren/patienten om muligheder for at klage og/eller søge erstatning.

Analyser hændelsen, og tag initiativ til at gennemføre tiltag, så den ikke sker igen. Forklar borgeren, hvad der vil blive gjort, så hændelsen ikke gentager sig.

Vis patienter og pårørende respekt

- Tal med os
- Mød os, som vi er
- Se os i øjnene
- Lyt til os, og hør, hvad vi siger
- Respekter vores oplevelser – de er reelle
- Inddrag os
- Se os som reelle partnere
- Brug vores viden og erfaringer
- Samarbejd med os