

Sig undskyld En guide til personalet

At sige undskyld til en patient, der er blevet skadet kan måske umiddelbart synes vanskeligt. Tanker som "hvordan skal jeg sige det?", "skal jeg sige undskyld?" og "hvordan reagerer patienten mon?", kan blokere for, at man gør det, man finder er rigtigst.

Sundhedspersoner, der har sagt undskyld til patienter og pårørende for en skadevoldende hændelse fortæller, at den største blokering er at komme i gang. Har man først overvundet sig selv én gang, ved man, at det er det rigtige at gøre.

Vores råd er: Gør det enkelt, ligefremt, ærligt og empatisk.

Overvej alvorligheden af den konkrete hændelse og sammenhold det med den enkelte patients behov. Langt de fleste skadevoldende hændelser har begrænsede konsekvenser, og fysiske/ psykiske skader kan elimineres eller begrænses i selve situationen. Andre skadevoldende hændelser har mere vidtrækkende følger, hvorfor det kan være vanskeligt at håndtere dem her og nu. Det kræver mere planlægning. Tilpas tid og sted for samtalen disse overvejelser. Tænk på forhånd over sprogbrug, og hvordan der skal følges op på samtalen.

Før samtalen:

- Vær velforberedt
- Vælg et mødested, hvor der er ro og hvor I ikke bliver forstyrret
- Sluk personsøgere og mobiltelefon.

Samtalen:

- Vær ærlig
- Vær opmærksom og nærværende
- Vær ligefrem
 - Fortæl hvad der sket og sig undskyld med ord og kropssprog, som du ved patienten forstår, og som er dit eget
- Vær åben
 - Spørg til patientens oplevelser af situationen, følelser, bekymringer
 - Spørg om patienten vil bidrage med sine observationer for at forebygge en gentagelse af den skadevoldende hændelse
- Lyt til patienten
 - Gå ikke i forsvarsposition, prøv at forstå hvordan patienten oplever og forstår situationen
- Spørg om patienten har behov for, at du:
 - informerer patientens pårørende, praktiserende læge eller hjemmepleje om hændelsen
 - hjælper patienten med kontakt til patientvejleder
- Lov patienten, at du vender tilbage, hvis der kommer nye oplysninger om hændelsen
- Tilbyd yderligere samtale, hvis patienten har behov for det og udlever kontaktoplysninger (visitkort).

Efter samtalen:

- Noter i journalen at samtalen har fundet sted samt hvilken opfølgning, der er aftalt
- Sørg for at aftalerne følges op.

The 2nd Victim En guide til kolleger

“Keep your shirt on!” siger englænderne, når de opfordrer til ikke at gå i panik. Derfor er rådet:

- Kend de typiske reaktioner efter en skadevoldende hændelse
- Aftal hvordan I hjælper og støtter hinanden, hvis én bliver involveret i en skadevoldende hændelse.

Eksempler på almindelige psykiske og fysiske reaktioner efter en skadevoldende hændelse kan være:

- Uro, rastløshed, angst, skyldfølelse
- Fortvivlelse, uligevægtig, tomhed, tristhed
- Nedtrykthed, forladthed, opgivenhed
- Træthed, søvnløshed, mareridt, ufrivillige genoplevelser
- Muskelsmerte, hovedpine, rystelser, svedeture, ondt i maven, diarre.

Aftager reaktionerne ikke gradvist, kan det blive nødvendigt at søge professionel hjælp.

Uhensigtsmæssig håndtering af en psykisk belastningen munder ud i:

- Tavshed, tilbagetrækning, selvbebrejdelser
- Undgåelsesreaktioner, gemme sig bag arbejdet,
- Sende patienten videre, overbehandle
- Vrede, ironi og arrogance.

Genkender du disse reaktioner hos dig selv eller en kollega, kan der være grund til at søge professionel hjælp.

Hvis du bliver involveret i en skadevoldende hændelse:

- Tøv ikke med at tilkalde hjælp – uanset hvad klokken er og tænk ikke på, om du forstyrrer nogen
- Fortæl din nærmeste leder eller kollega, hvad der er sket, så de kan sørge for, at andre kan tage over
- Tag imod hjælp – både praktisk og psykisk hjælp og støtte kan være gavnligt, du er muligvis ikke den bedste til at tage beslutninger lige nu
- Tal hændelsen uforstyrret igennem så deltaljeret som muligt så tæt på hændelsen som muligt, og husk at du gerne må gentage dig selv
- Vær åben om den hændelse, du har været involveret i og om, hvordan den påvirker dig: du får bearbejdet din oplevelse, dine kolleger kan lære af hændelsen, og de kan bedre støtte dig og patienten, når de hvad der er sket
- Sig til hvis du har behov for at tage hjem, og hvis du gerne vil have en til at følges med dig
- Kom tilbage til arbejdet hurtigst muligt, for det letter bearbejdelsen at tale hændelsen igennem der, hvor den er sket
- Har du behov for en midlertidig ændring af arbejdstid, arbejdsopgaver el. l., så tal med din nærmeste leder
- Mød patienten igen, bed eventuel nærmeste leder eller en kollega om at støtte dig i mødet
- Fortæl patienten hvad der er sket, lyt til patientens oplevelse af hændelsen og følg anbefalingerne i Sig undskyld