

Ivaretagelse av medarbeidere ved uønskede hendelser. Raskt overblikk



1 Bygg resiliens og unngå stigmatisering **Forbered medarbeidere på mestring av uønskede hendelser**

Opplæring og diskusjon om

- uønskede hendelser: forekomst, typer
- normale reaksjoner
- hvordan gi kollegastøtte
- ufeilbarlighetskultur kontra åpen og lærende kultur
- lokale rutiner
- hvordan samtale med pasienter, brukere og pårørende etter uønskede hendelser



Skann QR-koden for mer støtte-materiell.

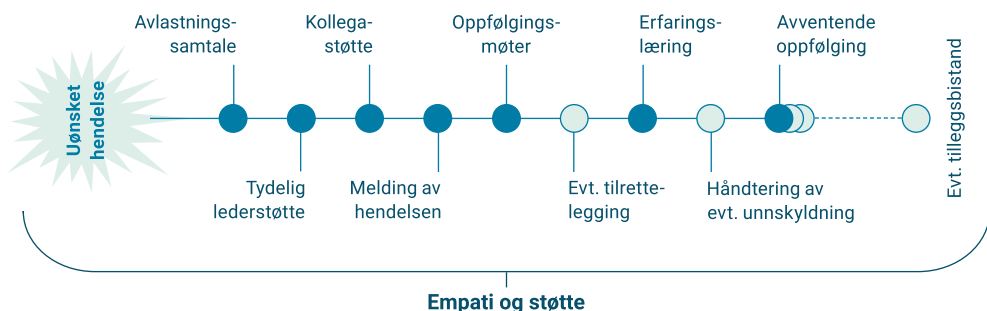
2 Fem grunnprinsipper og en 10-punktsliste **Ivareta medarbeidere på en systematisk måte**

Grunnprinsippene for å møte mennesker i krise er å fremme

- trygghet
- ro
- mestringstro
- sosial støtte og tilhørighet
- håp



I stedet for psykologisk debrief, anbefales psykologisk førstehjelp (se punkt 3) og læringsdebrief – en gjennomgang av hendelsen med læring og forbedring som formål (se punkt 4).



3 Støtte fra kollegaer er det som er viktigst for medarbeidere

Tilby 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

Hvordan gi god kollegastøtte?

Psykososial støtte (også kalt psykologisk førstehjelp)

- lytte
- vise varme og empati
- tilby praktisk hjelp
- bidra til å styrke mestringsfølelse
- ikke bagatellisere opplevelsen

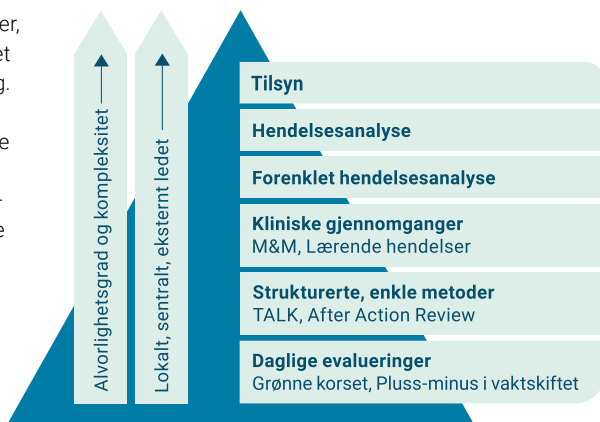
Den involverte kan også ønske faglig sparring.

4 Behov for et repertoar av metoder

Involver medarbeidere i gjennomgang av hendelsen, læring og forbedring

Å begynne med læringsgjennomgang av enkle uønskede hendelser, og av positive hendelser, legger et godt grunnlag for erfaringslæring.

Gjennomgang av mindre alvorlige hendelser kan dessuten avdekke risiko og identifisere forbedringsmuligheter, og dermed forebygge mer alvorlige hendelser.



Skann QR-koden
og les hele guiden på
helsedirektoratet.no