

# Sjekkliste for samtaler med pasienter, brukere og pårørende etter uønskede hendelser



## Forberedelser til samtaler

- Sørg for at samtalen kan skje ansikt-til-ansikt, på et rolig sted uten forstyrrelser.
- Oppfordre pasient eller bruker til å ha med pårørende eller andre støttepersoner. Les mer i [Pårørendeveileder - Helsedirektoratet](#)
- Vurder nøye hvem og hvor mange som skal delta i møtene. Det er nesten alltid hensiktsmessig å ha med en kollega eller leder i samtalen, men for å unngå at pasient, bruker og pårørende opplever seg overkjørt, bør det ikke være for mange fra tjenesten.
- Ta hensyn til at enkelte berørte ikke ønsker møte med behandler eller den de mener er ansvarlig for hendelsen.
- Vurder, og ta hensyn til, pasientens, brukerens og pårørendes forutsetninger og behov.
- Vurder hvilken informasjon som er viktigst å gi først. Kanskje ikke all informasjon kan deles i første møte?
- Reflekter over hva slags form og innhold i samtalen du ville ha ønsket, om hendelsen hadde skjedd deg eller dine nærmeste.

## Gjennomføring av samtaler

- Sørg for å være oppmerksom og fullt til stede i samtalen.
- Forbered pasient, bruker og pårørende innledningsvis på at samtalen omhandler et vanskelig tema.
- Erkjenn åpent og ærlig at det har vært en uønsket hendelse.
- Vær nøytral i beskrivelsen av andre kollegaer, avdelinger og virksomheter.
- Informer om
  - hendelsesforløpet - hva som skjedde ut fra et faglig perspektiv, konkret og forståelig forklart, uten å tolke eller spekulere om årsak
  - mulige konsekvenser, prognose og eventuelt fremtidig behandlingsforløp
  - prosess for å undersøke nærmere hva som har skjedd der dette er aktuelt
  - eventuell kontaktperson
  - pasient- og brukerombudets (POBOs) rolle og kontaktinformasjon
- Ved alvorlige hendelser, informer også om
  - mulighet for å melde saken til Statens helsetilsyn og/eller Statens undersøkelseskomisjon for helse- og omsorgstjenesten (Ukom) og at dette kan gjøres på [helsenorge.no](https://helsenorge.no)
  - mulighet for å søke erstatning hos Norsk Pasientskadeerstatning (NPE). Presiser at det ikke er sikkert at de vil få erstatning
  - at virksomheten har varslet saken til Helse-tilsynet/Ukom/politi der dette er tilfelle eller planlegges gjort
- Gi pasient, bruker og/eller pårørende tid til å forholde seg til informasjonen og til å stille spørsmål.
- Vis at man er lei seg. Uttrykk beklagelse og medfølelse, men sørg for at det er pasient, bruker og pårørende som er i sentrum, ikke egne opplevelser.

- Ikke be om unnskyldning før det er oversikt over hva som har skjedd eller hva skaden skyldes. (Se eget kapittel om unnskyldning.)
  - Spør pasient, bruker og pårørende hvordan de har det, hva de har behov for, hva som er viktig for dem nå.
  - Oppfordre pasient, bruker og pårørende til å fortelle om sin opplevelse av hendelsen. Vis forståelse for den.
  - Forsikre de berørte om at de vil få mer anledning til å bidra med sitt perspektiv, for eksempel i forbindelse med en gjennomgang av hendelsen.
  - Vis interesse og være lyttende hvis pasient, bruker og pårørende har en annen oppfatning av situasjonen. Bidra til en avklaring slik at tryggheten og tilliten opprettholdes. Av og til opplever pasient, bruker og pårørende at hendelsen er mer alvorlig enn behandler.
- Derfor er det viktig med en god dialog og gjennomgang av hendelsesforløpet.
- Informer pasient, bruker og pårørende om hvordan de kan ta saken videre, hvis man fortsatt har ulike oppfatninger etter en slik dialog. Deres oppfatning av situasjonen bør dokumenteres.
  - Forbered de berørte på at det kan bli mediesak, der dette er aktuelt, og at deling i sosiale medier erfaringsmessig også kan medføre risiko for at de mister kontroll over egen historie.
  - Oppsummer hva som er neste skritt og avtal eventuelle oppfølgingsmøter.
  - Gjør det enkelt for de berørte å ta kontakt. De får ofte ikke med seg all informasjon med en gang. Et telefonnummer de kan ringe (og alltid får svar på dagtid) kan være til stor hjelp.
  - Takk for samtalen.

## Oppfølgende samtaler

- Takk pasient, bruker og pårørende for å delta på samtalen.
- Spør pasient, bruker og pårørende hvordan de har det, hvordan vedkommende har opplevd situasjonen, og hva de har behov for.
- Gi oppdatert informasjon ettersom hendelsesforløpet, prognose m.m. blir klarlagt.
- Informer om tiltak som tjenesten vil iverksette, når det er avklart. Vis at tjenesten har lært og anstrenger seg for å forebygge at slike hendelser skjer igjen.

Den utvidede forståelsen av ivaretagelse slik den er beskrevet i guiden har mange likhetstrekk med det engelske begrepet *compassion* slik Michael West har konkretisert det:

- oppmerksom tilstedeværelse
- forståelse for den andres perspektiv
- empati (medfølelse)
- kloke handlinger



Scann QR-koden og les hele guiden på [helsedirektoratet.no](https://helsedirektoratet.no)