

Øving på samtaler to og to

Bruk fantasien og fyll inn case't underveis slik at det gir mening for dere



Læringsmål – trene på samtaler

- erkjenne at det har vært en uønsket hendelse
- vurdere: beklage og/eller be om unnskyldning
- vise empati og anerkjenne (validere) reaksjoner
- beklage og/eller si unnskyld på en måte som oppleves ekte og oppriktig
- invitere til å gi innspill slik at tjenesten kan forbedres (der og da, eller senere)

Fremgangsmåte

1. Pasient/pårørende/behandler sier det som står som inngangsreplikk
2. Før en samtale i tråd med læringsmål
3. Behandler deler hvordan samtalen opplevdes fra sitt perspektiv – krevende, lett?
4. Pasient melder tilbake ihht læringsmål
 - én ting som fungerte bra
 - ett endringsønske
5. Hvis tid, ta en ny runde av samtalen



I virkeligheten vil det ofte være flere i samtalen, men her er det dere som fører ordet.

"Forestill deg at det gjelder din kone, barn, mor, far, deg selv... Forestill deg samtalen du ville ønske å ha med legen og teamet og evt. ledelsen."

Jannicke Mellin-Olsen
anestesilege og styremedlem
Patient Safety Movement