

Ivaretagelse av helsepersonell etter uønskede hendelser

Involvering er en viktig del

Joy Buikema Fjærtøft
Psykologspesialist, arbeids- og organisasjonspsykologi
Prosjektleder, avdeling kvalitetsforbedring og pasientsikkerhet



12,6%

av somatiske
sykehusopphold
medfører pasientskade

12-15%

av helsebudsjettene kan
knyttes til følger av
pasientskader

?

de menneskelige
kostnadene



First victim

Foto: Microsoft stock



Second victim

Foto: Mostphotos



Foto: Akyurt, Unsplash

Reaksjoner kan være

Selvbildet rakner

Skam

Smerte

Trekker seg tilbake

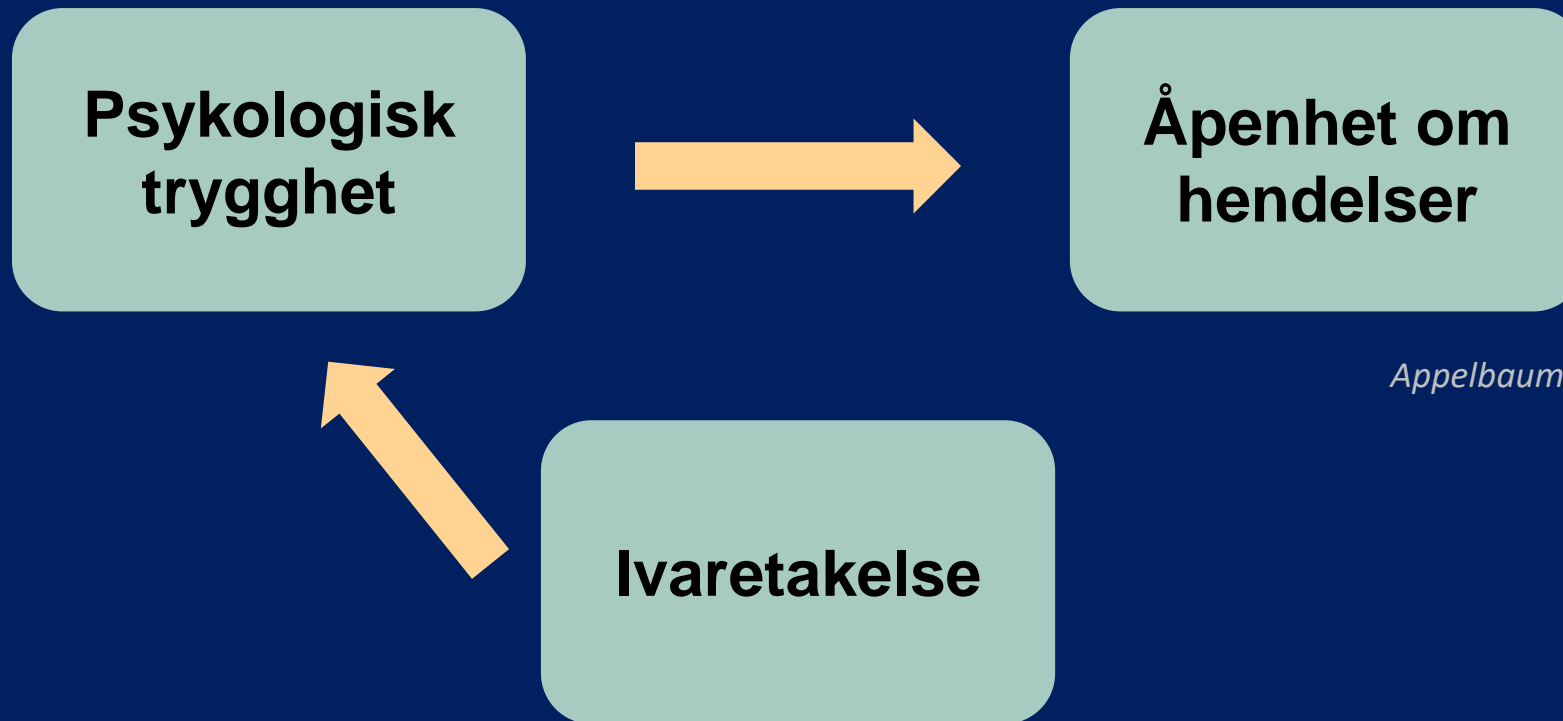
Angst, depresjoner, utbrenthet

Defensiv medisin

Forlater yrket

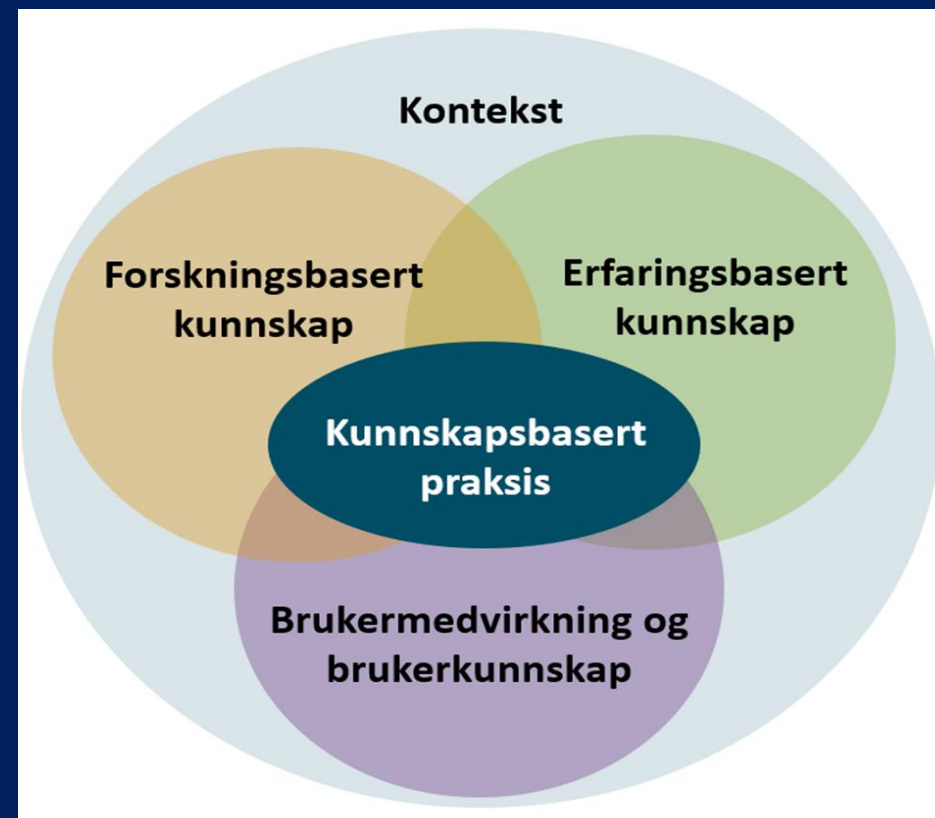
*Schrøder et al 2021, Van Gerven
et al 2016, Øyri et al 2023 og flere*

**Å snakke om det som går galt trenger
høy grad av psykologisk trygghet.**



Appelbaum et al 2016

Prosjekt: Ivaretagelse ved uønskede hendelser



1. Forberedelse

→ Bygge robusthet

→ Unngå stigmatisering

Opplæring og diskusjon om

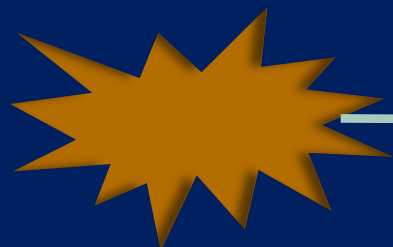
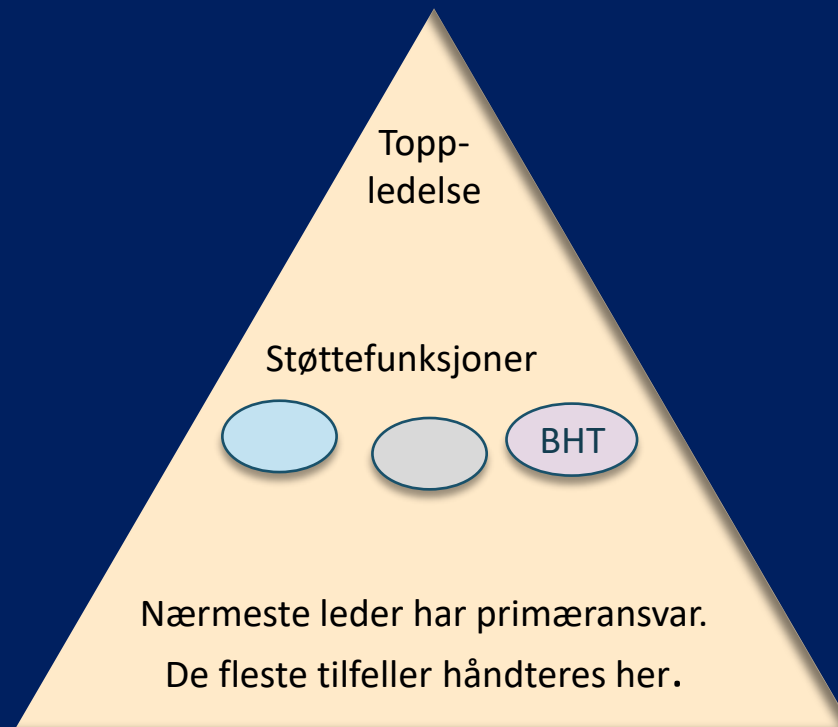
- Uønskede hendelser: forekomst, type
- Normalreaksjoner
- Hvordan vil jeg gjerne bli møtt?
- Hvordan gi god kollegastøtte?
- Betydningen av kultur
- Lokale rutiner



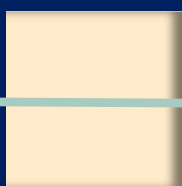
2. System for oppfølging

Ansvar og roller

Fremgangsmåte



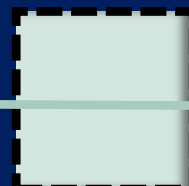
Avlastnings-
samtale



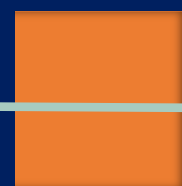
Kollega-
støtte



Melde



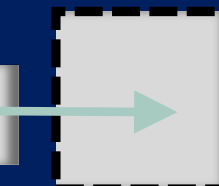
Evt tilrette-
legging



Erfarings-
læring



Monitoring.
Hvordan går det?



Evt profesjonell
bistand

3. Kollegastøtte

Omsorgsfull støtte

Psykologisk førstehjelp

- Lytte
- Vise varme og empati
- Praktisk hjelp
- Bidra til å styrke mestringsfølelse
- Ikke bagatellisere opplevelsen



Foto: du-Preez, Unsplash

**NÅR
NOE
GÅR
GALT**

FORTELLINGER

OM SKAM

SKYLD OG ANSVAR

I HELSETJENESTEN

Terje Mesel

Heller enn «emosjonell ventilering», etterlyser de som har vært involvert «en grundig klinisk gjennomgang av situasjonen, med fokus på handlingsvalg og begrunnelser for disse.

En slik faglig gjennomgang er også et premiss for å avklare og rydde opp i sentrale begreper som ansvar, skyld og skyldfølelse.»



I stedet for

Psykologisk debrief

**Formål: Bearbeiding
av reaksjoner**

Flere systematiske oversiktsstudier
uten å finne effekt (Cochrane, m fl)

Dette:

Omsorgsfull støtte

Psykologisk førstehjelp

+

Læringsdebrief

Formål: Læring

Godt dokumentert effekt for
læring og kvalitetsforbedring.



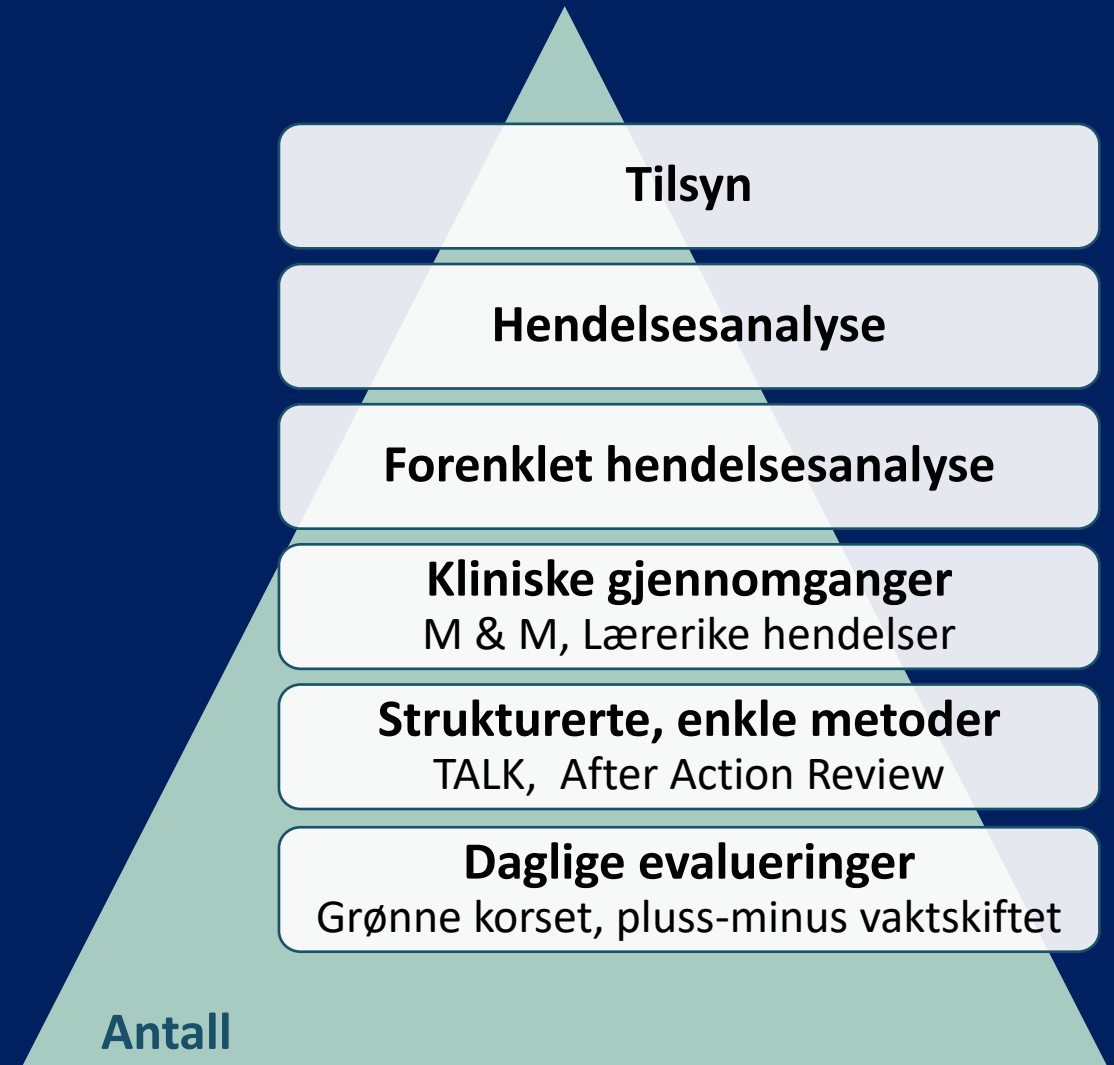
Læring og forbedring

Gjennomgang av hendelsen

4. Erfaringslæring

→ Gjenvinne mestringsopplevelse

- Involver medarbeidere
- Behold systemperspektiv
- Start med mindre alvorlige hendelser
- Bygg erfaringslæring inn i kulturen
- Ha et repertoar av metoder
- Gjør det enkelt å foreslå forbedringer ved avviksmelding



Struktur bidrar til trygghet, men viktigst er kulturen.

Lærerike hendelser

- Regelmessige møter om også mindre alvorlige hendelser
- Svært viktig at også ledere og «nestorer» i faget presenterer hendelser
- Ledelsen må være aktivt til stede under møtene og sørge for fokus på det faglige og lede bort fra individfokus

Drewes et al 2021

Atferd

Normer

Verdier

Gjør ingen feil og vær forsiktig med å si noe hvis det skjer.

Uønskede hendelser kan skje de beste. Disse skal vi lære av.



Ufeilbarlighet
Perfeksjonisme
Selvstendighet



Åpenhet
Læring
Team og system



Compassion Ivaretakelse

Maleri av Håkon Børs-Lind. Eier: NSF