



Leiðbeiningar I. Viðbrögð gagnvart sjúklingi og aðstandendum

Skjót, umhyggjusöm og heiðarleg samskipti við sjúkling og aðstandendur hans eftir að atvik hefur átt sér stað eru nauðsynleg. Upplýsa á sjúkling og aðstandendur hans eins fljótt og unnt er og ástand sjúklings leyfir. Þarflaust er að upplýsa um minni háttar atvik. Ákveða þarf hverju sinni hvort upplýsa á um nær-atvik, þ.e. atvik sem hefði næstum því getað valdið skaða. Ef sjúklingi er kunnugt um nær-atvikið eða ef vitneskja um það gæti komið í veg fyrir endurtekningu er rétt að upplýsa um það.

Alvarlegt atvik getur ógnað trausti sjúklings í garð heilbrigðisstarfsmanna. Í kjölfar atviks eru það oft sömu starfsmenn og áttu aðild að atvikinu sem annast sjúkling áfram. Sjúklingur/aðstandendur geta því fundið til óöryggis og blendinna tilfinninga í garð starfsmanna.

Eftir atvik getur komið fram hræðsla, kvíði, depurð, reiði, gremja, skortur á trausti og einangrunartilfinning. Rétt viðbrögð geta dregið úr tilfinningalegri vanlíðan. Þess vegna eiga sjúklingar/aðstandendur rétt á upplýsingum og að komið sé til móts við tilfinningalegar þarfir þeirra.

Tillögur um viðbrögð

1. Segja þarf sjúklingi og aðstandendum hans frá því sem gerðist, hvaða áhrif það getur haft og hvað verður gert til að draga úr áhrifum atviksins. Viðurkenna þarf atvikið og láta í ljós samhygð og skilning. Mikilvægt er að hropa ekki að niðurstöðum og ályktunum áður en málið hefur verið skoðað ofan í kjölinn. Ef um mjög alvarleg atvik er að ræða er mikilvægt að forstjóri stofnunar eða aðili úr framkvæmdastjórn taki þátt í samræðum við sjúkling/aðstandendur.
2. Biðjast afsökunar, sem er það áhrifaríkasta sem hægt er að gera eftir atvik. Huga þarf að orðalagi eftir því sem við á, til dæmis ef ekki er vitað hvað gerðist. Ef um augljós mistök er að ræða er æskilegt að sá sem olli atvikinu biðjist afsökunar, ef hann er fær um það, annars ætti yfirmaður að taka það að sér.
3. Veita tilfinningalegan stuðning. Spyrja sjúkling/aðstandendur um tilfinningar þeirra varðandi atvikið og gæta þess að samskipti séu hreinskilin og styrkjandi. Láta skal í té upplýsingar um hvert hægt sé að leita til að fá frekari stuðning, svo sem til stuðningsteymis stofnunar.
4. Útskýra hvað verður gert til að koma í veg fyrir að sams konar atvik endurtaki sig. Mikilvægi þessa þáttar er oft vanmetið, en vitneskja um hann getur veitt sjúklingum vissu um að þjáning þeirra hafi ekki verið til einskis.
5. Heilbrigðisstarfsmaður sem sjúklingur/aðstandendur treysta ætti að tala við hann/þá um atvikið eða a.m.k. að vera viðstaddur þegar það er rætt. Brýnt er að samskiptin einkennist af umhyggju og séu á þann veg að þau styrki og efla sjúklinginn/aðstandendur.
6. Þeir sem tala við sjúkling og aðstandendur hans þurfa að vera undirbúnir og hafa fengið ráðgjöf og/eða handleiðslu ef þörf krefur.
7. Velja þarf hentugan stað til samræðnanna. Heimsókn á heimili sjúklings er við hæfi ef svo ber undir. Tvíbýli, biðstofu eða gang ætti aldrei að nota í þessum tilgangi og ekki heldur skrifstofu stjórnenda.

Eftirfylgni

Sýna þarf áframhaldandi stuðning og umhyggju, leita að fleiri umbótatækifærum auk þess að greina frá niðurstöðum athugana og umbótum í kjölfarið.