



Guide til den gode DIALOG- SAMTALE

”EN KLAGESANG ER TIL FOR AT HØRES,
IKKE EN STIL SOM SKAL RETTES”

- Benny Andersen

HVORFOR TILBUD OM DIALOGSAMTALE?

En patient/pårørende har indgivet en skriftlig klage til patientombuddet eller patientkontoret. Patienten eller den pårørende er blevet tilbudt, og er indforstået med, en dialogsamtale.

FORMÅLET MED DIALOGSAMTALEN:

- At samtalen mellem patient/pårørende og sundhedsfagligt personale/ledelsen, afdækker og afklarer evt. spørgsmål eller problemstillinger
- At samtalen giver mulighed for at beklage hændelsen eller sige undskyld
- At uddrage læring af hændelsen og/eller af den kommunikation, der var mellem patienten og det sundhedsfaglige personale
- At bevare og genoprette patientens eller den pårørendes tillid til sundhedspersonalet/-væsenet.

DEN SUNDHEDSFAGLIGE/LEDERENS ROLLE:

Det er den sundhedsfaglige persons rolle at skabe den gode stemning, bevare overblikket og guide deltagerne trygt gennem den strukturerede dialogsamtale.

HVAD KARAKTERISERER DEN GODE DIALOGSAMTALE?

Den gode samtale er karakteriseret ved, at sundhedspersonalet møder patienten/den pårørende med nærvær og respekt, så de føler sig forstået og lyttet til. Den gode samtale er præget af god kontakt og empati med accept af patientens eller den pårørendes oplevelse af det, der er sket. Som hjælp og inspiration til, hvad du skal være opmærksom på samt hjælp til spørgsmål, som du kan benytte under dialogsamtalet, er der udarbejdet værktøjet "Den gode dialogsamtale" – læs mere bagerst i pjecen hér.

FORBEREDELSE TIL FORLØBET:

- Læs klagen grundigt igennem, og sæt dig ind i indholdet
- Hvis du skønner det nødvendigt, indhent yderligere informationer fra andre aktører i forløbet
- Afgør, hvem der skal indkalde patienten – dig selv, en sekretær eller andre?
(se guiden til den indledende telefonsamtale)
- Find ud af, om dialogsamtalet skal foregå telefonisk eller personligt
- Find datoer og tidspunkt (inkl. tidsrum), der kan tilbydes patienten
- Tag stilling til, hvem der skal foretage samtalen
- Planlæg, hvor dialogsamtalet kan foregå uforstyrret (og sørg evt. for forplejning)
- Fremskaf ekspeditionsskema, så du ved, hvad der skal udfyldes sidst i samtalen
- Undersøg, om der er behov for tolkebistand.

FORBEREDELSE TIL SELVE DIALOGSAMTALEN:

- Tag udgangspunkt i den konkrete klage
- Overvej, hvordan du vil forberede dig ift. samtaleens forskellige dele og deres særlige fokus
- Vær opmærksom på, hvordan du vil skabe flow i dialogsamtalet ved at lade dig inspirere af de spørgsmål, der er skitseret i "Den gode dialogsamtale". Spørgsmålene er med til at sikre den gode kontakt og respekten for patientens svære situation
- Overvej, hvad du tror, patienten/den pårørende kommer for: At få en undskyldning, få udrettet misforståelser, få afløb for vrede, sorg, eller krænkelser eller at sikre sig, at det, de har oplevet, ikke vil ske for andre, og at systemet har udbedret praksis
- Overvej din egen udredning, beklagelse eller andet, som du tror, der vil være brug for i løbet af samtalen
- Overvej patientens/den pårørendes mulige reaktioner og adfærd, der kan forekomme under dialogsamtalet
- Overvej dine egne oplevelser og dermed dine mulige reaktioner i løbet af samtalen.

OPMÆRKSOMHEDSPUNKTER UNDER DIALOGSAMTALEN:

- Hvis det er muligt, så undlad uniform
- Minimer brugen af fagsprog under dialogsamtalet – hvis det er nødvendigt at bruge fagord, så forklar dem
- Tag imod patienten/den pårørende med et åbent og imødekommende kropssprog. Vær positiv og afslappet
- Vær lyttende, og hav øjenkontakt
- Anerkend patientens/den pårørendes situation og følelser, også selvom du ikke er enig i hans eller hendes oplevelser af hændelsesforløbet
- Modtag kritikken som repræsentant for sundhedsvæsenet, ikke som personlig kritik
- Undgå afbrydelser.

EFTER DIALOGSAMTALEN:

- Dokumentation (udfyld Patientombuddets ekspeditionsskema) og opsamling af læringspointer samt evt. forslag til ændring af praksis.
- Udfyld registreringsskemaet vedr. spørgsmål om bisidder, læring etc.

"DEN GODE DIALOGSAMTALE"

- EN STRUKTURERET PROCES OG SPØRGEGUIDE

1. Indledning og åbning (Vejledende tid: 5-10 min.)

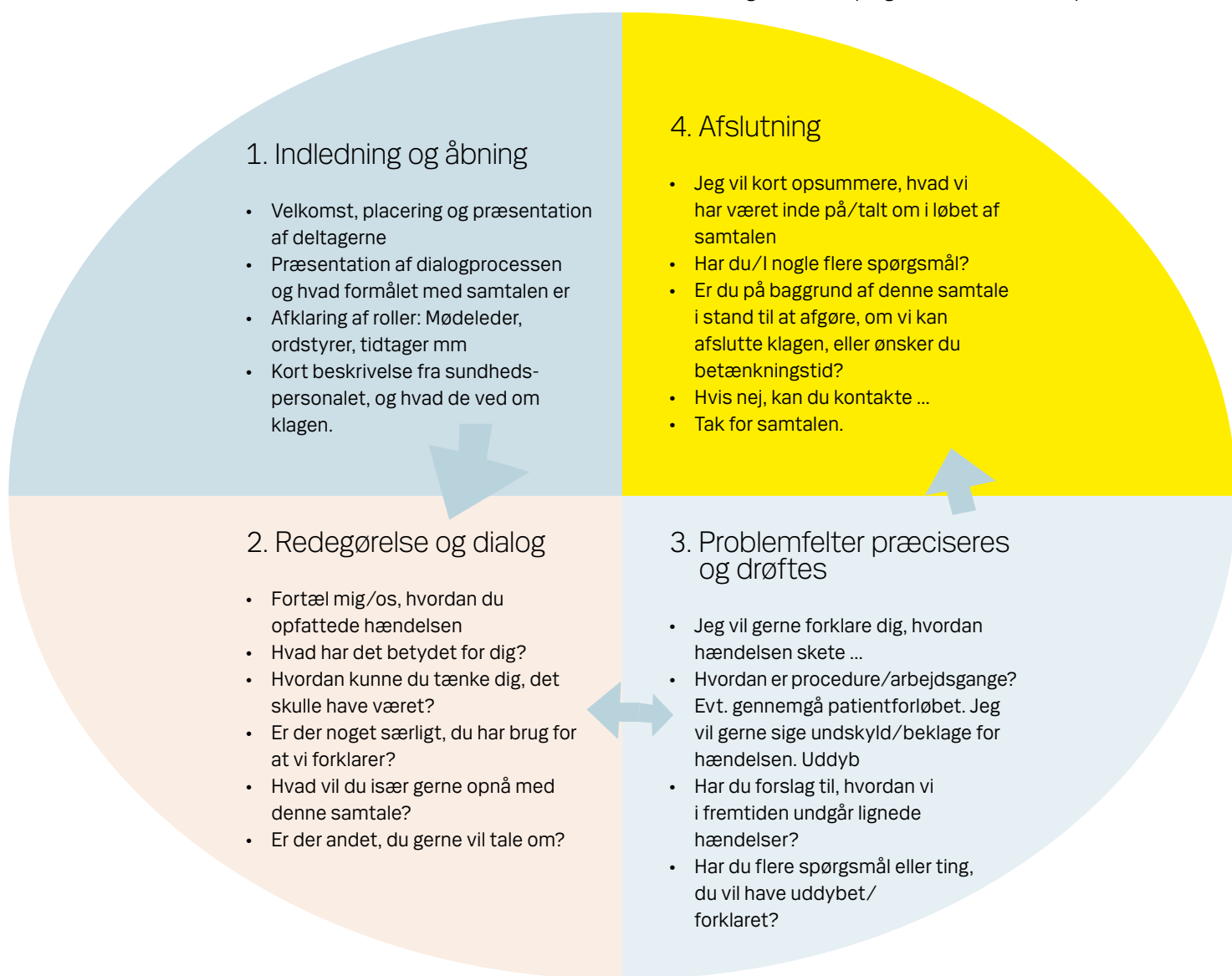
Fokus:

- Forventningsafstemning:
- Skab en god kontakt, stemning og tryghed for samtalen
- Sæt rammen for samtalen: Beskriv samtaleforløbet: Tid, roller, mål og formål.

4. Afslutning (Vejledende tid: 5-10 min.)

Fokus:

- Afrund samtalen
- Aftal evt. videre forløb. Hvad skal ske efter samtalen?
- Opsummer de vigtigste pointer, aftaler og læring
- Tak for samtalen
- Sagens videre forløb
- Sørg for at alle spørgsmål er stillet ift. ekspeditionsskemaet.



2. Redegørelse og dialog (Vejledende tid: 15-20 min.)

Fokus:

- En interesseret udforskning af patientens oplevelser
- At forstå bevæggrundene for indholdet af klagen
- Find frem til, hvad det vigtigste er for patienten/den pårørende.

3. Problemfelter præciseres og drøftes (Vejledende tid: 15-20 min.)

Fokus:

- Hvad er der behov for at uddybe, forklare og beskrive?
- Uddyb det, der stadig er uklart
- Perspektiver patientens forståelse af hændelsen
- Fokus er på både patienten og den professionelle.