

# Når skaden er sket

## Sådan vil vi mødes og behandles

### Pas godt på os, når vi er patienter

Vis patienter og pårørende respekt

- Tal med os
- Mød os, som vi er
- Se os i øjnene
- Lyt til os, og hør, hvad vi siger
- Respekter vores oplevelser – de er reelle
- Inddrag os

Se os som reelle partnere

- Brug vores viden og erfaringer
- Samarbejd med os

### 1. Håndter skaden her og nu

- Tag ansvar, også når vi oplever, at der er noget galt
- Begræns skadens omfang
- Begræns følgevirkninger

### 2. Fortæl sandheden og tag ansvar

- Erkend, at skaden er sket
- Forklar, hvad der er sket
- Giv os en undskyldning
- Tilbyd krisehjælp
- Giv os mulighed for at tale med lederen og dem, der var involveret i fejlen, i enerum og uforstyrret
- Følg op, når I ved mere

### 3. Inddrag os i jeres kerneårsagsanalyse

Vi ser andet end I, og vi er med i hele forløbet, så derfor:

- Lyt til vores oplevelser af hændelsen
- Lad os kommentere analysens konklusioner og anbefalinger
- Brug os som teammedlemmer

### 4. Forebyg, at skaden sker for en anden patient

- Rapportér hændelsen
- Analyser hændelsen
- Anbefal os, at vi rapporterer hændelsen
- Forklar os, hvad I vil gøre, så det ikke gentager sig

Patientambassadørerne april 2007