

NATIONELL SATSNING FÖR ÖKAD PATIENTSÄKERHET

När en skada inträffat i vården

VÄGLEDNING TILL HÄLSO- OCH SJUKVÅRDSPERSONAL



Sveriges
Kommuner
och Landsting



När en skada inträffat i vården

VÄGLEDNING TILL HÄLSO- OCH SJUKVÅRDSPERSONAL

Upplysningar om innehållet:
Agneta Andersson, agneta.andersson@skl.se

© Sveriges Kommuner och Landsting, 2011

Bestnr: 5234

Text: Informationen är framtagen på uppdrag av Sveriges Kommuner och Landsting.

Arbetsgrupp:

Annsophie Sommer, (projektledare) chefläkare Landstinget i Östergötland

Annette Landbù-Roos, verksamhetsutvecklare Landstinget i Värmland

Henry Nyhlin, överläkare Stockholms läns landsting

Ann-Kristin Åstrand, vårdutvecklare Landstinget i Gävleborg

Illustrationer: Emma Virke

Produktion: ETC Kommunikation

Tryck: Modintryckoffset, augusti 2011

Förord

En vårdskada kan vara en traumatisk händelse som i hög grad påverkar patientens känsla av kontroll, men också förtroende för hälso- och sjukvården. Patient/närstående ska i enlighet med patientsäkerhetslagen informeras så snart som möjligt efter att händelsen upptäckts.

Det är av största vikt för patient/närstående att vi i vården tar ansvar för det som hänt samt förmedlar snabb och korrekt information med ett respektfullt och empatiskt bemötande. Vidare bör information om att händelsen ska utredas för att förhindra upprepning samt att patient och närstående kommer att vara delaktig i utredningen. Detta gäller i synnerhet patienter som drabbats av allvarliga vårdskador.

Genom en god information, strukturerat omhändertagande och stöd är målet att minska det psykiska lidandet för patient och närstående.

Innehåll

- 7 Ansvarsfördelning - initiering - planering
- 9 Genomförande och dokumentation
- 11 Uppföljning
- 12 Mer information

PLANERINGSMÖTE!



Ansvarsfördelning – initiering – planering

Det är verksamhetschefens ansvar att patient/närstående samt berörd personal får det stöd som krävs.

För att samla in fakta kring händelseförloppet samt planera för fortsatt samarbete med patient/närstående behöver involverad vårdpersonal träffas.

Verksamhetschefen, eller av denne utsedd person, sammankallar omedelbart till ett förberedande möte inför samtalet med patient/närstående. Berörd personal ska erbjudas att delta vid mötet, liksom medarbetare med psykosocial kompetens.

DEFINITION VÅRDSKADA

Med **vårdskada** avses enligt patientsäkerhetslagen (2010:659) lidande, kroppslig eller psykisk skada eller sjukdom samt dödsfall som hade kunnat undvikas om adekvata åtgärder hade vidtagits vid patientens kontakt med hälso- och sjukvården.

Med **allvarlig vårdskada** avses vårdskada som är bestående och inte ringa eller har lett till att patienten fått ett väsentligt ökat vårdbehov eller avlidit.

Checklista (förberedande möte)

- › **Gå igenom och rekonstruera händelseförloppet.**
Använd gärna post-it lappar.
- › **Utse samtalsledare för mötet med patient/närstående.**
Denne är med fördel en person med ledningsansvar.
- › **Bestäm vilka medarbetare som ska närvara vid mötet med patient och närstående.**
Medarbetare som varit involverade i händelsen. Bedöm om detta är möjligt eller lämpligt.
Medarbetare som kommer att ansvara för den fortsatta vården.
Fundera på antalet personer så att det inte blir för många.
- › **Utse dokumentationsansvarig.**
Till samtalet med patienten/närstående.
- › **Utse samordningsansvarig, boka lokal, praktiska förberedelser mm.**
Samtalet bör ske i ett ostört gärna avskilt rum, om möjligt på annan plats än vårdenheten.
- › **Ge förslag på tid för samtalet med patient/närstående.**
Samtalet bör ha utsatt start och sluttid.
- › **Verksamhetschef eller av denne utsedd person inbjuder patient/närstående.**
Inbjudan kan med fördel vara både muntlig och skriftlig.
Skicka inbjudan *Inbjudan till samtal*.
Patient/närstående erbjuds att ta med stödperson eller stödpersoner.

Genomförande och dokumentation

Samtalet syftar till att i en förtroendefull dialog informera om händelsen samt om kunskap finns om eventuellt vidtagna och planerade åtgärder.

- › Samtalsledaren hälsar välkommen och klargör syftet med mötet samt anger tidsramarna.
- › Vårdpersonal samt patient och närstående ombeds att stänga av mobiltelefoner samt personsökare. Om någon part önskar spela in samtalet så rekommenderas att båda parter spelar in samtalet. Inspelningen arkiveras på enheten och sparas i två år.
- › Samtliga närvarande presenterar sig.
- › Genomförande av samtal, se punkterna 1–7 på nästa sida.
- › Dokumentation i journal.
Journaltexten ska innehålla uppgifter om vilken information som lämnats samt vilka som deltog vid mötet.

Råd att använda vid samtalet

- 1. Lyssna på patienten och anhöriga.**

Ställ öppna frågor. Ta patientens/närståendes berättelse på allvar och var lyhörd för deras känslor och upplevelser.
- 2. Beklaga att patienten fått en skada.**

”Vi beklagar att detta har hänt och att vården inte har motsvarat de förväntningar som du/ni har rätt att ställa”.

Informera om att händelsen ska utredas och att patient/närstående kommer att kontaktas för samtal i samband med utredningen.
- 3. Förklara för patient/närstående vad som hänt.**

Informera om vad som hände, inte varför eller vem.

Undvik spekulationer.

Efter genomförd analys kommer information om fakta och åtgärdsförslag att kunna ges.
- 4. Fortsatt vård och behandling.**

Informera om eventuellt ytterligare diagnostiska och terapeutiska åtgärder.

Förklara, om kunskap finns hur händelsen påverkar prognosen.

Samordna och underlätta patientens fortsatta vårdkontakter.
- 5. Erbjud journalkopia.**

Erbjud patient/närstående kopia på journalen.
- 6. Gå igenom samt överlämna broschyren *Vid skada i vården*.**
- 7. Boka tid för uppföljande samtal.**

Hur snart detta ska ske får bedömas utifrån varje enskilt fall.

Uppföljning

Vid det uppföljande samtalet med patient/närstående bör samtalsledaren, berörda medarbetare samt ansvariga för fortsatt vård närvara. Deltagande av medarbetare med psykosocial kompetens kan övervägas.

När utredningen är avslutad erbjuds patienten/närstående samtal för information och diskussion samt en kopia av utredningen.



Mer information

- › Patientsäkerhetslagen (2010:659) SFS nr 2010:659
- › Patientnämnden inom varje landsting
- › Lokala riktlinjer rörande medarbetarstöd
- › Socialstyrelsen, www.socialstyrelsen.se
- › Patientförsäkringen, www.patientforsakringen.se
- › Läkemedelsförsäkringen, www.lakemedelsforsakringen.se



När en skada inträffat i vården

Vägledning till hälso- och sjukvårdspersonal

Den nya patientsäkerhetslagen kräver att en patient som drabbas av en vårdskada snarast ska få information om händelsen. En vårdskada är en händelse som i hög grad kan påverka patientens känsla av kontroll och förtroende för hälso- och sjukvården. Med god information, strukturerat omhändertagande och stöd kan det psykiska lidandet för både patient och närstående minska. Denna vägledning beskriver hur ett omhändertagande av patient och närstående kan genomföras när en vårdskada inträffat.

