



Till dig som måste hantera en skada i vården

Information till vårdpersonal

Alltför många patienter drabbas av undvikbara skador i vården

Du och dina kollegor inom hälso- och sjukvården i Västra Götaland kan alla bidra till en säkrare vård. Men hur långt vi än utvecklar säkerhetsarbetet går det aldrig att helt undvika tillbud eller skador. Det är därför patientsäkerhetslagen innehåller ett antal regler och rutiner som vi alltid måste följa.

Om någon av dina patienter drabbas är omsorgsfull information A och O. Dels för att vi ska kunna undvika liknande skador i framtiden, dels för att underlätta en svår situation för patienten, närstående, dig själv och dina kollegor. Rätt information på ett bra sätt är både en fråga om omtanke och yrkesansvar.

” Om någon av dina patienter drabbas är omsorgsfull information A och O ”

4 steg för högre säkerhet

Patientsäkerhetslagen föreskriver att alla vårdgivare ska bedriva ett systematiskt säkerhetsarbete. Vi måste utreda, hindra upprepning, anmäla allvarliga skador till Inspektionen för vård och omsorg (IVO), engagera och informera patienter och närstående, underlätta vidare vård samt hjälpa till med klagomål.

De här fyra stegen är alltid grundläggande om en vårdskada inträffar:

1. Se först till att den som skadats får snabb och korrekt behandling.
2. Tänk igenom och genomför akuta åtgärder för att undvika att händelsen upprepas.
3. Gör omgående en avvikelserapport så att skadan registreras och en noggrann utredning kommer igång.
4. Bjud in patient och närstående att delta med sina erfarenheter och upplevelser. Som vårdgivare är vi skyldiga att informera patienter när en patient har skadats i vården (se checklista på sid 6).

Att möta patienten och berätta om en vårdskada är känsligt, ansvarsfullt och krävande

Den som drabbats måste snarast få veta vad som har hänt, hur skadan ska behandlas samt hur man som patient tar tillvara sina rättigheter. Den som drabbats behöver även få veta att vården utreder varför det har hänt och hur det ska kunna förebyggas att det händer igen.

Informationen ska i första hand lämnas av den som ansvarar för patientens vård eller av chefen för den enhet där skadan inträffat. Varje enhet ska ha rutiner för detta.

Planera alltid mötet grundligt. Tänk igenom vilka som behöver vara med på mötet.

Kontakta därefter patient och/eller närstående och föreslå tid för mötet. Låt gärna patienten ha synpunkter på vilka som ska vara med på mötet, hen ska inte uppleva sig vara i underläge. När ni träffas, se till att mötet hålls i lugn och ro, utan störningar. Glöm inte att även de som arbetat i vården när en allvarlig händelse inträffat kan behöva stöd.



Du som har informationsansvaret – följ den här checklisten:

- Informera noggrant om vad som hänt.
- Beklaga och be uppriktigt om ursäkt, försvara inte.
- Lyssna noga på patientens egna upplevelser av det inträffade.
- Berätta om hur skadan behandlas.
- Berätta hur skadan rapporteras och utreds samt erbjud patienten att berätta om sin upplevelse av händelsen.
- Erbjud patienten hjälp att göra anmälan till Patientförsäkringen LÖF och/eller Läkemedelsförsäkringen. Informera även om att patienten har möjlighet att klaga hos IVO och om Patientnämndens verksamhet.
- Komplettera samtalet med skriftlig information. Broschyr till patient finns att beställa. Du kan även hämta anpassad information på vgregion.se/skadaivarden.
- Skriv de kontaktuppgifter patienten kan behöva på avsedd plats i broschyren.
- Se alltid till att patienten har en kontaktperson/funktion att vända sig till för vidare frågor och stöd.
- Informera om patientnämndens verksamhet i Västra Götalandsregionen.
- Informera patienten om möjligheten att delta i patientsäkerhetsarbetet.
- Dokumentera samtalets innehåll i patientens journal och i avvikelshanteringssystemet.

Tänk särskilt på att:

- 1. Anpassa informationen efter patienten**
Människor är olika och har olika förutsättningar att förstå medicinsk information. Skadans art och svårighet, ålder, eventuell funktionsnedsättning, språksvårigheter m.m. är faktorer som du måste ta hänsyn till.
- 2. Ge möjlighet till återkoppling**
Förvissa dig alltid om att patienten verkligen tagit till sig informationen om skada, åtgärder och vart hen kan vända sig för vidare samtal, frågor och stöd. Gå igenom och lämna över broschyren ”Till dig som drabbats av en skada i vården” efter samtalet – broschyren är ett komplement, aldrig en ersättning för samtal och personlig ursäkt.
- 3. Hjälpa patienten vidare i vården**
Du som är vårdansvarig måste se till att patienten får hjälp med eventuellt fortsatta vårdkontakter – ju färre kontakter patienten själv måste ta med anledning av vårdskadan desto bättre.



Den här handledningen ger dig en översikt över hur du och dina kollegor ska agera om det som inte får hända ändå händer. För mer information om Västra Götalandsregionens och andra vårdgivares patientsäkerhetsarbete, läs mer på:
vgregion.se/skadaivarden

Mer information för patient finns på:
1177.se/vardskada