

Samtal med en patient som berättar om att ha blivit kränkt i vården

1. Be patienten berätta i detalj vad som hänt och hur hen kände. Lyssna och ställ frågor så att du får en så komplett bild som möjligt om upplevelsen.
2. Ta emot patientens version utan att argumentera! Undvik att ge dina omdömen eller kommentarer!
3. Reflektera över hur du föreställer dig att patienten kände när kränkningen skedde.
4. Leta inom dig efter din medkänsla med patientens utsatthet så att du genuint *vill* säga någonting som:

”Jag är så ledsen att det blev så här för dig.
Det var verkligen inte alls vad jag ville.
Jag ville absolut inte skada dig.
Men jag förstod inte bättre.
Jag är så ledsen över det som hänt.”
5. Så kan man nästan alltid säga, eftersom man inte vill skada/öka lidandet för patienter.
6. Detta har ingenting att göra med om åtgärden var medicinskt rätt eller fel, indicerad (motiverad) eller ej. Den diskussionen skall man som vårdgivare undvika.
7. Se upp med riskerna att gå i försvar och att börja rättfärdiga dina handlingar! Patienten kan då tro att du tycker att du hade rätt att kränka hen, vilket kan göra att hen känner sig än mer kränkt och maktlös.
8. Målet med samtalet är att återupprätta patientens värdighet, inte att vinna en strid om tolkningsföreträde. Det är du som har ansvar för att målet fullföljs.
9. Många patienter kan acceptera att fel har begåtts, om bara personalen är ödmjuk och hederlig och inte väjer undan för sin skuld i det som hände. Att bli kränkt är något helt annat, och inget som patienter skall acceptera.
10. Inbjud patienten att tillsammans med dig utforska *vad* du borde ha gjort annorlunda, *när, var och hur*. Patienter som kränkts är ofta måna om att ingen annan skall behöva utsättas för vad de varit med om. Genom att ta till dig denna information bidrar du till vårdens lärande om hur kränkningar kan undvikas.