

# Den gode dialogsamtale

## – en guide til personalet

*Den gode dialog er karakteriseret ved nærvær og respekt, så klager føler sig forstået og lyttet til. Samtalen er præget af god kontakt og empati med accept af klagers oplevelse af det, der er sket.*

### Formålet med dialog

Formålet med dialogsamtalen er at sikre indblik i klagers oplevelse af forløbet. Det er behandlingsstedet, der ud fra klagers ønske i den indgivne klage til Styrelsen for Patientklager (STPK) inviterer til samtalen, men det er klagers oplevelse af forløbet, der er centralt for samtaleens indhold.

Formålet med dialog er:

- At samtalen afdækker og afklarere eventuelle spørgsmål fra klager
- At afdelingen får indblik i klagers oplevelse af hændelsen
- At sikre læring af klagen
- At bevare og genoprette klagers tillid til behandlingsstedet

### Før samtalen

- Klager har forud for dialogen haft telefonisk kontakt med regionens uvildige vejleder i Sundhedsstrategisk Planlægning (Psykiatrien undtaget). Læs den fremsendte journalnote herfra
- Læs klagen og relevante dele af journalen grundigt igennem
- Vurdér, om det er givtigt, at indhente yderligere informationer fra kolleger, der kender forløbet
- Planlæg hvor dialogsamtalet kan foregå uforstyrret
- Overvej valg af lokale og opsætning, herunder tilgang til lokale (behov for elevator), hvordan I sidder i rummet samt behov for vand, kaffe og te
- Overvej hvem, der mest hensigtsmæssigt deltager i samtalen og undlad om muligt at bære uniform
- Kontakt klager og inviter til dialogsamtale

gerne via telefon. Aftal tid og sted og orientér om mulighed for at medbringe en bisidder. Fortæl, hvem der er til stede ved samtalen, samt at I ser frem til at mødes med klager. Send invitation ud via digital post

- Overvej om I skal have en forsamtale, der sikrer, at deltagerne har samstemt forud for dialogsamtalen
- Overvej om der skal tages referat af dialogsamtalen (kan evt. indsendes til STPK)

### Efter samtalen

Det er lovpligtigt at gennemføre dialogen og indsende svarskema til dialog til Styrelsen for Patientklager inden for 4 uger fra den dag, hvor klagen er sendt til Region Sjælland.

Behandlingsstedet skal efter samtalen sørge for at:

- Udlevere svarskema til dialog til klager. Det er vigtigt, at klager får mulighed for at overveje fastholdelse eller frafald af klage efter samtalen
- Sende det udfyldte svarskema til dialog til Styrelsen for Patientklager med sikker post. (STPK@STPK.dk; Emne: Svarskema til dialog, STPK's sagsnr.). Svarskema til dialog skal journaliseres i GO, ikke i patientjournalen
- Sikre opfølgning på samtalen og dele læring fra samtalen lokalt i afdelingen og på tværs af sygehuset, hvor relevant

>>>>

REGION  
SJÆLLAND

– vi er til for dig

# Dialogsamtale

## Struktureret proces og spørgeguide

# 1

### ÅBNING/VELKOMST (5-10 MIN.)

#### FOKUS

- Vær nærværende og lyttende
- Sluk telefon og undgå afbrydelser
- Vær opmærksom på brug af fagsprog, og om ordvalget passer til modtageren samt kropssprog og nonverbal kommunikation

#### PROCES OG SPØRREGUIDE

- Præsentation af deltagere ved samtalen
- Præsenter dialogprocessen og formålet med samtalen (forventningsafstemning)
- Begynd med kort at ridse klagen op

# 2

### KLAGERS OPLEVELSE OG DIALOG OM FORLØBET (30-40 MIN.)

#### FOKUS

- Spørg til og anerkend klagers perspektiv og oplevelser
- Stil åbne spørgsmål
- Svar på spørgsmål
- Hav særlig opmærksomhed på oplevelsesperspektivet og altså klagers oplevede kvalitet i forløbet. Det er dette, der er det væsentlige for den gode dialog

#### PROCES OG SPØRREGUIDE

##### Forslag til spørgsmål

- Hvad ønsker du at drøfte med os i forhold til klagen?
- Fortæl, hvordan du opfattede hændelsen?
- Hvad har det betydet for dig?
- Hvordan kunne du tænke dig, det skulle have været?
- Er der noget særligt, du har brug for, at vi forklarer?
- Er der andet ift. klagen, du gerne vil tale om?
  
- Oprids kort patientforløbet, hvor det er relevant
- Forklar hvordan hændelsen skete...
- Uddyb hvad der opleves uklart
- Beskriv relevante procedurer/arbejdsgange
- Anerkend klagers oplevelse og beklag hvor det er relevant

# 3

### AFRUNDING (5-10 MIN.)

#### FOKUS

- Afslut samtalen og tilbyd klager mulighed for at tage kontakt i tilfælde af yderligere eller uddybende spørgsmål

#### PROCES OG SPØRREGUIDE

- Opsummer hvad der er talt om og eventuelle aftaler
- Forklar sagens videre forløb, herunder svarskema til dialog
- Afklar om klager efter samtalen er i stand til at afgøre, om klagen kan afsluttes, eller om der ønskes betænkningstid (i så fald kontaktes:....)
- Udlever en kopi af svarskema til dialog, hvis klager ønsker det
- Tak for samtalen

>>>>