

		Foretaksnivå	Generelt dokument
Uønskede hendelser - pasienter og pårørendes rett til informasjon ved skade eller alvorlig komplikasjon			Side 1 av 2
Dokument ID: I.5.2.4-13	Godkjent dato: 27.10.2024	Gyldig til: 27.10.2026	Revisjon: 3.01

Foretaksnivå/Virksomhetsstyring/Kvalitet og pasientsikkerhet/Uønskede hendelser

1. Hensikt

Prosedyren skal sikre at SSHF ivaretar pasient og pårørendes rett til informasjon ved uønskede hendelser, jf. pasient- og brukerrettighetsloven §§ 3-2 og 3-3. Føringerne i policydokumentet for uønskede hendelser er gjeldende. Med pasient menes også bruker.

2. Målgruppe

Prosedyren gjelder for alle avdelinger i SSHF.

3. Ansvar, roller og oppgaver

Pasient og pårørende skal ha den informasjon som er nødvendig for å få tilstrekkelig innsikt i tjenestetilbudet og for å kunne ivareta sine rettigheter. Måten informasjonen formidles på må vurderes konkret i det enkelte tilfelle, med særlig vekt på hensiktsmessig form og tidspunkt, jf. pbrl § 3-5.

Informasjonen som gis dokumenteres i pasientens journal.

Pasient og pårørende informeres om:

- at det er oppstått en skade eller alvorlig komplikasjon som følge av helsehjelpen eller mangel på helsehjelp
- hva som gjøres for å redusere konsekvensen av skaden
- årsak til hendelsen, så langt det er mulig
- muligheten for å søke erstatning hos Norsk Pasientskadeerstatning ([søknadsskjema](#))
- muligheten til å henvende seg til Pasient- og brukerombudet
- muligheten til å anmode Statsforvalteren om vurdering av eventuelt pliktbrudd etter pasient- og brukerrettighetsloven § 7-4
- hvilke tiltak helse- og omsorgstjenesten vil iverksette for at lignende hendelse ikke skal skje igjen, dersom utfallet er uventet i forhold til påregnelig risiko. Hvis tiltaket ikke er klart mens pasienten fremdeles er innlagt i sykehuset, må man informere om at det vil bli iverksatt tiltak, og at det vil bli gitt informasjon skriftlig eller muntlig i etterkant.

Dersom skaden eller komplikasjonen er svært alvorlig skal det gis tilbud om møte. Bruk vedlagt [brevmal](#) for innkalling. Dersom pasienten ønsker dette har pasienten rett på at møtet gjennomføres så snart som mulig, og senest 10 dager etter hendelsen. Ved dødsfall skal nærmeste pårørende tilbys tilsvarende møte, jf. pbrl § 3-2 sjettede ledd. Pasienten informeres om muligheten til å ha med støtteperson, eventuelt bistand fra pasient- og brukerombudet. Det føres referat fra møtet. Referatet arkiveres i Public.

Dersom det etter at behandlingen er avsluttet oppdages at pasienten kan ha blitt påført betydelig skade som følge av helsehjelpen, skal pasienten om mulig informeres om dette. Dette gjelder dersom man i ettertid finner ut at en behandlingsform var skadelig, for eksempel ved at man brukte en metode som i

Utarbeidet av: Arbeidsgruppe v/kvalitetssjef Else Kristin Reitan	Fagansvarlig: Jurist Kristin Hagen Aarsland	Godkjent av: På vegne av fagdirektøren Ole Bjørn Kittang	
--	---	--	--

		Uønskede hendelser - pasienter og pårørendes rett til informasjon ved skade eller alvorlig komplikasjon			Side: 2 Av: 2
Dokument-id: I.5.2.4-13	Utarbeidet av: Arbeidsgruppe v/kvalitetssjef Else Kristin Reitan	Fagansvarlig: Jurist Kristin Hagen Aarsland	Godkjent dato: 27.10.2024	Godkjent av: På vegne av fagdirektøren Ole Bjørn Kittang	Revisjon: 3.01

Foretaksnivå/Virksomhetsstyring/Kvalitet og pasientsikkerhet/Uønskede hendelser

ettertid viste seg å ha potensial for betydelig skade. Dette vil da ofte gjelde mange pasienter, og saken må tas opp og håndteres i ledergruppen, jf. pbrl § 3-2 syvende ledd.

Dersom en pasient dør og dødsfallet er uventet i forhold til påregnelig risiko, har pasientens nærmeste pårørende rett til informasjon, så langt taushetsplikten ikke er til hinder for dette.

4. Gode råd om ivaretagelse av pasient og pårørende

«Pasienter, brukere og pårørende har behov å bli møtt med empati og en beklagelse, og for at deres opplevelser og perspektiver blir tatt på alvor. Ivaretagelse innebærer å være til stede med sin fulle oppmerksomhet i møte med de berørte, vise empati og uttrykke forståelse for pasientens, brukerens og pårørendes perspektiv» [Helsedirektoratets guide](#).

God kommunikasjon er viktig. Det har stor betydning at pasienter og pårørende ivaretas på en profesjonell og strukturert måte. Møter der pasient og pårørende blir møtt med åpenhet, ærlighet, respekt, empati og informasjon kan bidra til oppklaring, dempe mulig konflikt og gjenopprette tillitt. Det anbefales å være til helsepersonell til stede. Det bør vurderes om involvert helsepersonell skal være til stede, med mindre pasient og pårørende ikke ønsker det.

- Etabler god kontakt; hils, presenter deg for alle, planlegg samtalen sammen med pasient og pårørende.
- Utforsk pasientens perspektiv; inviter pasienten til å fortelle om sin opplevelse av hendelsen, sjekk forventninger til samtalen.
- Vis empati (forståelse); inviter pasienten til å fortelle eller vise følelser. Uttrykk empati minst en gang ved eksempelvis å bekrefte, anerkjenne eller vise støtte.
- Invester i avslutningen; gi relevant, tilpasset informasjon og sjekk forståelse. Avklar behov for oppfølging og gjør videre avtaler dersom aktuelt.

Det bør vurderes om noe av informasjonen skal gis skriftlig. Dette kan f. eks være opplysninger om hvem som kan kontaktes ved flere spørsmål (navn og telefonnummer) og kontaktinformasjon til Pasient- og brukerombudet, Norsk Pasientskadeerstatning (NPE) og Statsforvalteren.

Kryssreferanser

[I.5.2.4-14](#)

[I.5.2.4-19](#)

[Klagesaker fra pasienter og pårørende](#)

[Informasjon til pasient/pårørende og invitasjon til møte etter alvorlig hendelse - Brevmal](#)

Eksterne referanser

[1.33 Pasient- og brukerrettighetsloven](#)

[7.13 Pasienters, brukeres og nærmeste pårørendes rett til informasjon ved skade eller alvorlige komplikasjoner](#)