

INTRODUKTION TIL DIALOGKORT

Dialogkortene anvendes til at inspirere, motivere og sætte gang i en samtale. Dialogkortene er hjælp til en struktureret samtale og har et strategisk sigte. Spørgsmålene på kortene er inspireret af Karl Tomms refleksive spørgsmålstyper og skal give anledning til at komme godt rundt om en problemstilling.

Dialogkortene bruges 2 og 2. Deltagerne skiftes til at læse punkterne på kortet op for hinanden. Man starter med at læse casen eller udsagnet op og derpå det første spørgsmål. Spørgsmålene gennemgås et efter et. Begge deltagere svarer på spørgsmålene og har derefter en dialog med udgangspunkt i svarene. Hvert kort anvendes ca. 5 minutter, hvorpå man skifter til et nyt kort. Der bruges ca. 1-2 minutter per spørgsmål.

Formålet er at få sat skub i en dialog om den værdi, som patienter og pårørendes perspektiv kan tilføre den kliniske hverdag.

Effekten er forskellig fra deltager til deltager. Man kan overraskes over at få sat nye perspektiver på en på forhånd kendt problematik, man kan blive klogere ved at reflektere sammen, man kan få nye ideer. Mulighederne for gevinst er mange, når dialog opstår.



1.

En indlagt patient gør personalet opmærksom på, at hun ikke får noget medicin ud af sin inhalator. Personalet fortæller patienten, at alt er, som det skal være. Efter to dage opdager en sygeplejerske, at der ikke er patron i inhalatoren. Både patienten og din afdeling rapporterer hændelsen.

**DETEKTIVEN:**

Hvad kan du forestille dig, der står i rapporteringen fra din afdeling?
Hvad kan du forestille dig, der står i rapporteringen fra patienten?

**FREMTIDSFORSKEREN:**

Hvilken forskel kan det gøre, at begge parter rapporterer hændelsen?

**KAPTAJNEN:**

Hvad kan du gøre for at hjælpe patienter og pårørende til at dele deres viden med sundheds-
væsnet, så I kan lære af den viden og bruge den til at forebygge fejl og blive endnu bedre?



2.

En udskreven patient rapporterer, at hun ikke har modtaget hjemmepleje til sårskift, fordi det ikke er blevet bestilt fra hospitalet, og at recepterne heller ikke er kommet til apoteket, som aftalt.

**DETEKTIVEN:**

Hvilke overvejelser gør du dig? Betyder det noget for dine overvejelser, at hændelsen er sket, efter patienten er kommet hjem?

**FREMTIDSFORSKEREN:**

Forestil dig, at I fik denne rapportering som patientrapporteret UTH. Hvad ville det give anledning til?

**KAPTAJNEN:**

Hvordan kan det blive lettere at forholde sig til rapporterede hændelser, som relaterer sig til det, som sker andre steder i patientforløbet end på jeres afdeling?

3.

En indlagt patient gør personalet opmærksom på, at hun ikke får noget medicin ud af sin inhalator. Personalet fortæller patienten, at alt er, som det skal være. Efter to dage opdager en sygeplejerske, at der ikke er patron i inhalatoren. Både patienten og din afdeling rapporterer hændelsen.

**DETEKTIVEN:**

Kan du komme med eksempler på noget, som du tænker, patienter og pårørende vil rapportere?

**FREMTIDSFORSKEREN:**

Forestil dig, at I begynder at få flere rapporterede hændelser med patient/pårørende perspektiv. Hvilken forskel kan det gøre for sundhedsvæsenet og det arbejde, du udfører i din hverdag?

**KAPTAJNEN:**

Hvad kan du gøre for at hjælpe patienter og pårørende til at dele deres viden med sundhedsvæsenet, så I kan lære af den viden og bruge den til at forebygge fejl og blive endnu bedre?



4.

Med UTH-rapporter fra patienter og pårørende vil I kunne få viden om elementer i patienternes forløb, som I ellers ikke har haft fokus på.

**DETEKTIVEN:**

Hvad kan det for eksempel være?

**FREMTIDSFORSKEREN:**

Forestil dig, at I bruger den viden i jeres arbejde. Hvilken forskel kan det gøre?

**KAPTAJNEN:**

Hvordan kan man læringsmæssigt bruge det faktum, at patienter og pårørende ser et helt patientforløb og ikke skelner mellem sektorer og de steder, de behandles?

5.

En patient har på forhånd fået information om, at han kan rapportere utilsigtede hændelser. Han er i tvivl om hans viden på nogen måde kan gøre en forskel for sundhedsvæsnen. Han spørger: Hvorfor er det vigtigt for jer, at jeg rapporterer?

**DETEKTIVEN:**

Hvad svarer du ham?

**FREMTIDSFORSKEREN:**

Forestil dig, at patienter og pårørende spørger, hvad der sker med det, de rapporterer. Hvordan vil du forklare det?

**KAPTAJNEN:**

Hvad kan du gøre for at hjælpe patienter og pårørende til forstå og være tryk ved at dele deres viden med sundhedsvæsnen?



6.

Tag udgangspunkt i en aktuel utilsigtet hændelse som er rapporteret i din afdeling.

**DETEKTIVEN:**

Hvis den er fra en patient eller en pårørende: Hvad ville der stå, hvis den var rapporteret fra din afdeling?

Hvis den er fra din afdeling: Hvad ville der stå, hvis den var rapporteret fra en patient eller en pårørende?

**FREMTIDSFORSKEREN:**

Forestil dig, at I fik rapporteret hændelsen fra både patienter/pårørende og fra afdelingen. Hvilken forskel vil det gøre i forhold til denne konkrete hændelse?

**KAPTAJNEN:**

Hvordan kan I konkret sørge for at patienter og pårørendes rapporteringer bliver brugt i jeres forbedringsarbejde?