

SAMMEN OM ●●●●●●●●▶



Titel

Tværfaglig temadag om
konflikthåndtering af vrede
pårørende

Afdeling/ lokation

Hjertesygdomme

Regionshospitalet Viborg, HE MIDT

Kontaktoplysninger

Laila.smidemann@midt.rm.dk

Involverede faggrupper

Læger

Sekretærer

Sygeplejersker

Social- og sundhedsassistenter



Formål

Formålet med dagen er at skabe en tværfaglig og fælles forståelse for, hvorledes vi kan håndtere vrede pårørende bedre.

Vi ønsker at få konkrete redskaber til kommunikation, konflikt nedtrapning og håndtering af svære situationer.

Herudover ønsker vi redskaber til at arbejde forebyggende i samarbejdet med vrede pårørende samt skabe en forståelse for vigtigheden i at anmelde VTC-hændelser.



Tidshorisont

Efterår 2025 – Vinter 2026

Temadagen bliver afholdt d. 25. februar 2016 i tidsrummet 14:00 – 17:15



Aktiviteter

Til temadagen er der inviteret to oplægsholdere.

Alle deltagere for en goodiebag med hjem, hvori der ligger en folder med highlights fra dagen, samt lidt sødt.-

Der er 90 deltagere på tværs af de angivende faggrupper

► Titel Tværfaglig temadag om konflikthåndtering af vrede pårørende

► Udbytte og resultater

Vi forestiller os, at man i de enkelte faggrupper og på de enkelte afsnit arbejder videre med at:

- Sikre opdatering af pårørende i BSK så man, som kollega kan tilgå telefonnumre på relevante pårørende, hvis en medarbejder kommer ud for en hændelse.
- Udvikle retningslinjer for defusion og debriefing, og sikrer at personalet kender dem og ved hvornår de bør anvendes.
- Arbejde med deeskalerende kommunikation f.eks. FATFAT.
- Formulere sætninger, der kan bruges, når der er brug for en 'timeout' i mødet med de pårørende.

Tilbagemeldingerne på dagen har været gode. Medarbejderne synes at det var en god dag, hvor gode oplægsholdere, fik kommunikeret budskabet klart.

► Hvad gjorde vi?

Planlægning af temadagen forløb ved at vi indledningsvist indsamlede data fra VTC anmeldelser og nedsatte en arbejdsgruppe, som brainstormede og drøftede relevante oplægsholdere

I forbindelse hermed oprettede arbejdsgruppen også et spørgeskema, der viste, at knap halvdelen havde haft voldsomme og grænseoverskridende oplevelser med pårørende, mens kun en femtedel følte, at de havde redskaber og strategier til at håndtere dem. Resultater, der dermed kaldte på en tværfaglig strategi.

Ud fra drøftelserne valgte arbejdsgruppen at invitere en sundhedsfaglig uddannelseskonsulent fra HR. Forud for temadagen blev der afholdt et forberedende online møde med konsulenten, hvor der blev taget udgangspunkt i konkrete oplevelser fra personalegrupperne.

Herudover valgte arbejdsgruppen at inddrage politiet, idet de, med deres tilgang til konflikthåndtering, kunne bidrage med ny viden. Inddragelsen af politiet kunne samtidigt styrke samarbejdet mellem myndighederne, og give personalet et blik for, at politiet kan være en sparringpartner i svære situationer

Slutteligt drøftede arbejdsgruppen, hvordan man bedst fik involveret de relevante faggrupper.

► De bedste råd

Gør det evaluering nemt: Vi lavede et set-up, med et spørgeskema, som folk kunne tilgå med en QR-kode. På den måde kunne deltagerne nemt kunne tilkendegive, om de følte, at temadagen havde givet dem mere viden og flere redskaber/strategier til at kunne håndtere vrede pårørende.