Fellestrekk - de undersøkte kollegastøtteordningene



Ukom



ERFARINGER FRA KOLLEGASTØTTEORDNINGER

Fellestrekk - de undersøkte kollegastøtteordningene

Publisert 22. juni 2023

ISBN 978-82-8465-031-9

Undersøkelsen viser at det er stor variasjon mellom ulike ordninger for kollegastøtte, men også at det er en del fellestrekk. Oppsummert kan vi peke på følgende erfaringer som viktige for at ordningen både skal bli benyttet og fungere over tid.

Organisatorisk forankring

- Kollegastøtteordningen må ha en tydelig organisatorisk forankring, og noen må ha det som et tildelt ansvar å følge ordningen opp.
- Det er viktig at støtteordningen er ledelsesforankret. Jo høyere opp i systemet ordningen er forankret, dess større legitimitet har den blant ledere og ansatte.

Organisering av kollegastøtteordningen

- Det må være satt av tid til å drive med kollegastøttearbeid – enten i turnusplan eller i kollegastøttenes arbeidstid – dette er ikke dugnadsarbeid.
- Kollegastøtteordningen skal være et lavterskeltilbud, og det må være enkelt og akseptert å bruke den.
- Kollegastøtteordningen må beskrives tydelig, og det må utarbeides mandat og retningslinjer for ordningen.
- Det kan være belastende å være kollegastøtte, og det er derfor viktig at den ansvarlige for kollegastøtteordningen har et system for oppfølging av kollegastøttene.
- Kollegastøtten er samtalebasert, men er ingen form for terapi eller behandling.

- Ordningen skal ikke være en erstatning for arbeidsgivers oppfølgingsansvar overfor ansatte. Kollegastøttene kan informere om andre tilbud, som bedriftshelsetjeneste, men kan ikke henvise videre uten at det foreligger et samtykke fra den som søker hjelp.
- Rollen til kollegastøttene og kollegastøtteordningen må være kjent i organisasjonen – både for at tilbudet skal bli brukt, og at de ansatte kan ha tillit til at det er trygt å bruke den.
- Det er noen som rapporterer god erfaring med oppsøkende kollegastøtte etter alvorlige hendelser, der kollegastøtter aktivt søker opp involvert personell og tilbyr samtale.

Egnethet

- Kollegastøttene må rekrutteres aktivt, basert på personlig egnethet. I intervjuene våre er det nevnt egenskaper som at kollegastøttene må være tillitsvekkende, ha lang erfaring fra egen yrkesutøvelse, helst med samme fagbakgrunn så de vet hvor skoen trykker (likepersonsprinsipp).

Opplæring og oppfølging av kollegastøtter

- Kollegastøttene må få opplæring og kursing i metodikk, og de må også følges opp jevnlig for støtte og faglig påfyll.

Taushetsplikt og konfidensialitet

- Det er avgjørende med taushetsplikt, og at ikke noe fra samtaler mellom ansatte og kollegastøtter dokumenteres eller videreformidles.
- Det er et inntrykk at helsepersonell kan ha en viss terskel for å oppsøke kollegastøtte, men de som benytter seg av tilbudet opplever nytte og hjelp. Det er også flere som oppgir at de er glade for å ha kollegastøtte selv om de ikke har brukt den. Ordningen blir oppfattet som et trygt sikkerhetsnett.

Signaleffekt – større åpenhetskultur

- Å ha en kollegastøtteordning er holdningsskapende, og gir en tydelig signaleffekt om at det er greit å søke hjelp for følelsesreaksjoner knyttet til arbeidet.
- Kollegastøtte kan bidra til større åpenhet om uønskede hendelser og opplevelse av utilstrekkelighet.

Utfordringer med kollegastøtteordninger

- Kollegastøtteordninger kan være ressurskrevende. Det kreves finansiering, personell og oppfølging av ordningen.
- Det kan være vanskelig å ta opp personlige forhold med en kollegastøtte fra samme arbeidsplass. Det er lettere å bruke kollegastøtte dersom kollegastøtten ikke er en nær kollega eller leder.

Statens undersøkelseskommisjon
for helse-og omsorgstjenesten

Postboks 225 Skøyen
0213 Oslo
E-post: post@ukom.no
Org nr: 921018924