Kollegastøtte i spesialisthelsetjenesten



Ukom



ERFARINGER FRA KOLLEGASTØTTEORDNINGER

Kollegastøtte i spesialisthelsetjenesten

Publisert 22. juni 2023

ISBN 978-82-8465-031-9

Vi viser til to eksempler på kollegastøtteordninger i spesialisthelsetjenesten. Det første eksemplet viser hvordan dette kan organiseres gjennomgående i en hel virksomhet. Det andre viser ett eksempel fra en ordning som er tilpasset en avdeling.

Eksempel på kollegastøtte på virksomhetsnivå

Nordlandssykehuset er eksempel på et sykehus som har etablert kollegastøtteordning på systemnivå. Kollegastøtteordningen er forankret i sykehusledelsen og hos administrerende direktør. I forkant av etableringen av kollegastøtte ble det gjort en kartlegging av hvilke rutiner sykehuset hadde for å ivareta sine ansatte etter alvorlige hendelser. Kartleggingen viste at oppfølgingen var veldig variabel og personavhengig.

Det var et ønske om å få innført et mer standardisert system for ivaretakelse av medarbeidere etter alvorlige hendelser, og kollegastøtteordningen ble derfor etablert og gjennomført som en del av systemet for håndtering av alvorlige uønskede hendelser. Ordningen er først og fremst et tilbud om samtale etter alvorlige hendelser, men også etter andre opplevelser som kan være belastende for den enkelte. Det å jobbe med kreftomsorg ble trukket fram som et eksempel på en type arbeid som kan være emosjonelt utmattende å stå i over tid.

Kollegastøtteordningen er bygd opp etter modell av one-on-one Peer Support fra Brigham and Women’s Hospital i USA (13).

Kollegastøtteordningen er tilgjengelig for alle medarbeidere. Kollegastøttene rekrutteres fra ulike faggrupper i sykehuset, slik at den som henvender seg kan møte en som kjenner til hvordan det er å stå i lignende situasjoner. I kollegastøtteordningen er fortrolighet, tillit, tilstedeværelse og den

gode samtalen trukket fram som det aller viktigste. Det skal ikke foregå noen form for terapi i samtalene. All informasjon forblir mellom den ansatte og kollegastøtten. Det skal ikke føres journal eller annen form for dokumentasjon fra samtalen.

Ordningen er ikke evaluert.

Eksempel på kollegastøtteordning på avdelingsnivå

Flere helseforetak har kollegastøtteordninger på klinikk og avdelingsnivå. Ved Prehospital klinikk ved Oslo universitetssykehus ble det på 1990-tallet innført en kollegastøtteordning kalt EFOK (Emosjonell Førstehjelp Og Krisehåndtering). Ordningen består av 12 kollegastøtter som går i en 24/7-turnus med vakttelefon. De som jobber som kollegastøtter har dette som en tilleggsfunksjon til sin ordinære jobb. Ordningen er innarbeidet i prosedyreverket, er godt kjent blant de ansatte, og har en egen fast budsjettpost på klinikkens budsjett. EFOK er organisert direkte i prehospital klinikk som en egen enhet. De som jobber i EFOK har tatt en høyskoleutdanning på 60 studiepoeng, blant annet i samtalemetodikk og stress- og krisehåndtering. Utdanningen er dekket av arbeidsgiver, og kollegastøttene får fri for å ta denne. Det arrangeres flere årlige samlinger for kollegastøttene der de får faglig påfyll og selv kan få ventilert sine opplever som kollegastøtte. Det er stor interesse for kollegastøttestillinger når disse utlyses.

Kollegastøtte skiller seg fra teknisk debrief, som også gjennomføres etter alvorlige hendelser. Debrief er en gruppebasert teknisk gjennomgang for blant annet å etablere en tidslinje og sikre lik situasjonsforståelse for de involverte.

Kollegastøttesamtaler gjennomføres som en individuell- eller gruppebasert gjennomgang av alvorlige hendelser med hovedmål om å forebygge ettervirkninger av sterke opplevelser, igangsette egenbearbeiding av tanker, følelser og emosjoner – med redusert sykefravær som resultat.

EFOK har en liste over hendelsestyper hvor innsatsleder og operasjonsleder AMK skal varsle EFOK med navn og telefonnummer til de involverte, slik at EFOK kan ta kontakt. I tillegg kan ansatte ta direkte kontakt med EFOK for å avtale samtale. Kollegastøttene har taushetsplikt. Ansatte i kollegastøtteordningen gjennomfører ikke samtaler med kollegaer fra egen stasjon og den enkelte ansatte står fritt til å velge hvem i kollegastøtteordningen de ønsker å snakke med. Ved rusproblematikk vil kollegastøttene forsøke å hjelpe, men de varsler ikke videre med mindre den det gjelder kan være til fare for seg selv eller andre.

«Vi må begynne å ta vare på oss selv. Jeg tror vi kan forebygge mye ved å sørge for at folk har det bra på jobb, og ikke drar med seg det vonde hjem.»

MEDARBEIDER OSLO UNIVERSITETSSYKEHUS (OUS)

EFOK får ca. 400 henvendelser i året. Rundt 80 prosent av disse kommer fra innsatsleder og operasjonsleder AMK etter alvorlige hendelser, mens 20 prosent er henvendelser fra medarbeidere, partnere til medarbeidere eller en kollega som er bekymret. Målet er at det skal bli større åpenhet og aksept for å snakke om vanskelige erfaringer, og at den ansatte gis mulighet for å løfte fram det som ellers kan skape negativt stress i jobben. Gjennom et år regner kollegastøttene med å snakke med rundt halvparten av alle ansatte. Ordningen er godt kjent.

Kollegastøtteordningen er evaluert gjennom en brukerundersøkelse. Her fremgår det at det er vanskeligst å jobbe med saker som dreier seg om vold/trusler mot en selv eller makker, selvmord, hendelser som involverer barn, trafikkulykker og situasjoner der helsepersonell har opplevd manglende kontroll.

Nesten 90 prosent av de som har svart på evalueringen, oppgir at de har stor tillit til EFOK. Det som trekkes fram som negativt er blant annet at det er en ulempe at det er ledere blant de som jobber i kollegatstøtteordningen, og at det kan være vanskelig å ta opp personlige problemer med en kollega.

Statens undersøkelseskommisjon
for helse-og omsorgstjenesten

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