



Oslostandard for pårørendesamarbeid

Godt og systematisk samarbeid med
pårørende er målet.

6. februar 2024
Psykisk helse konferanse

Kristin Skutle
prosjektleder



Maskot / Oslo kommune / NTB

Å være pårørende -
Det angår og gjelder oss alle

Vi er pårørende

Vi har vært pårørende

Vi kommer til å bli pårørende



Systematisk og godt samarbeid er målet

- Oslostandard for pårørendesamarbeid skal bidra til at systematisk samarbeid med pårørende er en integrert og naturlig del av den daglige praksis.
- Standarden gjelder for alle ansatte i kommunens helse-, omsorgs- og velferdstjenester, og
- Inkluderer barn og unge pårørende og voksne pårørende.



Bakgrunn

- ▶ Oppdrag i oktober 2019:
 - Utarbeide utkast til Oslostandard for pårørendesamarbeid
 - Standarden ferdigstilt i 2020
- 2017 Nasjonal pårørendeveileder
- 2021 Regjeringens pårørendestrategi

«Jeg var på en sånn friskliv og mestring- greie, og da ble jeg for første gang spurt om hvordan jeg har det? Jeg fikk helt sjokk, med meg selv mener du? Man blir vant til å hjelpe andre. Det er altoppslukende. Så det er veldig viktig å bli spurt om hvordan det går».

informantene i den nasjonale undersøkelsen



Mål: Oslostandard for pårørendesamarbeid

1

Sikre kompetanse på systematisk samarbeid med pårørende

2

Bidra til å tydeliggjøre ansvaret for samarbeidet i tråd med gjeldende lovverk og retningslinjer

3

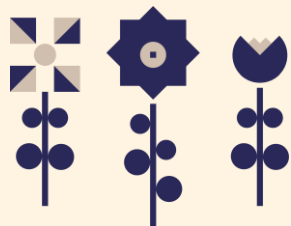
Bidra til likeverdige tilbud

4

Bidra til systematisk medvirkning for pårørende



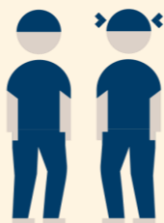
Sentrale temaer i standarden



Et verdidokument-
felles verdier



Kunnskap og
kompetanse



Barn og unge
som pårørende



Pårørende til personer
med
funksjonsnedsettelse,
langvarig sykdom eller
skadelig rusbruk over
tid

Pårørendesamarbeid Helhet og sammenheng



Partnerskapsavtale med Pårørendesenteret (PIO) i Oslo

Felles mål:

- ▶ Styrke bruker- og pårørendemedvirkning på system- og individnivå og bidra til å styrke kompetansen på pårørendesamarbeid i tjenestene.
- ▶ Samarbeid om implementering av standarden
- ▶ Operasjonalisert gjennom en egen underavtale for 2023



Hvorfor pårørendesamarbeid?

- ▶ Alvorlig sykdom rammer ikke bare den som er syk
- ▶ Pårørende som en ressurs både for sine nærmeste og for samfunnet
- ▶ Pårørende kjenner sine kjære godt, og har gjerne god erfaring med hva som kan være til god hjelp.
- ▶ Pårørende kan være en viktig samarbeidspartner i utvikling av gode helsetilbud



Bedre pårørendesamarbeid

Forskning om pårørendesamarbeid ved alvorlige psykiske lidelser

Forskningsprosjekt ved Senter for medisinsk etikk ved Universitetet i Oslo

Hovedmålet med dette prosjektet er å bedre samarbeidet mellom pårørende, pasienten/brukeren og fagfolk, og slik bedre den psykososiale helsen til brukerne og pårørende, samt kvaliteten på tjenestene.

Bedre pårørendesamarbeid

Ressurser fra Bedre pårørendesamarbeid prosjektet



Status i implementeringsarbeidet

Læringsnettverk som implementeringsstøtte

Mål: Bidra til å styrke kompetansen i pårørendesamarbeid og styrke implementering av standarden i virksomhetene

18 team fra bydeler og etat deltar

Teamene jobber med temaer forankret i egen virksomhet mellom samlingene.

Pårørenderepresentanter

Veiledning



Status i implementeringsarbeidet forts

Delprosjekt i 2024: Barn og unge som pårørende

Informasjon

Oslostandard for pårørendesamarbeid -

Kort fortalt

Informasjonsside på kommunens nettsider
som retter seg mot pårørende (under utvikling)

Utvikle skriftlig prosedyre/rutine

Byomfattende rutine for samarbeid med
pårørende (voksne)

Webinarer - kompetanseheving



Oslostandard for pårørendesamarbeid

Kort fortalt

 Oslo

Helseetaten

Oslostandard for pårørendesamarbeid

Kort fortalt.



2 • Helseetaten • Kort fortalt 2023

Systematisk og godt samarbeid er målet

Oslo kommune har vedtatt standard for pårørendesamarbeid i Oslos helse-, omsorgs- og velferdstjenester. Standarden skal bidra til at systematisk samarbeid med pårørende er en integrert og naturlig del av den daglige praksis. Innbyggerne og deres pårørende skal oppleve at det er lett å komme i kontakt med tjenestene, og at de blir hørt og får medvirke.

Standarden gjelder for alle ansatte i Oslo kommunes helse-, omsorgs- og velferdstjenester, og inkluderer barn og unge pårørende og voksne pårørende.

Hvem er pårørende?

Nærmeste pårørende: Innbygger bestemmer selv hvem som er nærmeste pårørende og kan utpeke flere nærmeste pårørende dersom det er hensiktsmessig. Hen kan også andre valg av nærmeste pårørende. Helseetaten skal avklare hvem innbygger vil ha som sin nærmeste pårørende. Nærmeste pårørende har andre rettigheter enn andre pårørende med hensyn til informasjon, samtykke, journalinnsyn og klage (Helsedirektoratet.no).

Pårørende: Pårørende er nærstående personer i livet til innbygger; nærmeste familie, besteforeldre, barnebarn, tanter, onkler, venner, med flere (Helsedirektoratet.no).

Barn og unge pårørende: Barn og unge (0-18 år) er pårørende når foresatte eller søsken har helseproblemer, funksjonsnedsettelse eller dør. Helseproblemer kan være psykisk sykdom, avhengighet, alvorlig somatisk sykdom eller skade. Barn og

unge kan være pårørende til innsatte i fengsel.

Når en innbygger i Oslo tar kontakt med helse-, omsorgs- og velferdstjenester i kommunen, skal medarbeiderne spørre:

- Har du pårørende?
- Har du barn eller er det mindreårige søsken som berøres av situasjonen?
- Hvordan ønsker du at dine pårørende eller andre i nettverket ditt skal involveres?

Kommunens ansvar og plikter

Nedenfor finner du en oversikt over kommunens ansvar og plikter overfor pårørende. Dette er mer utførlig beskrevet i standarden:

- Plikt til pårørendesamarbeid
- Plikt til pårørendestøtte
- Plikt til samarbeid om pårørendestøtte
- Sikre at ansatte har kompetanse på involvering og støtte til pårørende
- Plikt til å fange opp og følge opp barn som pårørende

Samarbeid med pårørende

Den aktuelle tjenesten har ansvaret for å etablere og følge opp dialog og kommunikasjon med pårørende.

Godt samarbeid med pårørende innebærer evne og vilje til å:

- Møte pårørende på en likeverdigg måte, anerkjenne og verdsette deres erfaringsbakgrunn i dialog og samarbeid.
- Samarbeide med pårørende uavhengig av kulturell eller religiøs bakgrunn.
- Samarbeide med andre tjenester og brukerorganisasjoner, til beste for personen selv og pårørende.
- Være oppmerksom på at ikke alle pårørende ønsker å involveres. Omsorgsoppdager som pårørende gjør/velger å gjøre skal være frivillige.
- Være oppmerksom på at personen selv og pårørendes behov kan være motstridende.
- Sørg for at fagpersoner har kompetanse i pårørendesamarbeid.

Elementer i et godt samarbeid

- Sørg for felles mål
- Avklare roller og ansvar
- Skape forutsigbarhet og tydelige rammer for kommunikasjon
- Gjøre fortløpende evalueringer av samarbeidet

Pårørendeveilederen har konkrete tips til hvordan samtaler med pårørende kan gjennomføres, og hva ansatte i helse-, omsorgs- og velferdstjenester kan snakke med pårørende om.

Helseetaten • Kort fortalt 2023 • 3

God og forståelig kommunikasjon i kommunikasjon med pårørende må følge hensyn tas:

- Informasjonen skal være tilpasset alder, modenhet, erfaring og kultur- og språkbakgrunn.
- Informasjonen skal gis på en hensynsfull måte. Se pårørendeveileder kapittel 4.1 for hvordan dette kan gjennomføres.
- Undersøk om det er behov for tolk. Bestill kvalifisert tolk i møter med pårørende som har begrensede norskkunnskaper, er samiskspråklige, hørselshemmede eller døvblinde.
- Både muntlig og skriftlig informasjon er viktig.
- Informasjonsmaterieil skrives i henhold til Oslo kommunes prinsipper for klart språk.

Eksempler på generell informasjon:

- Informasjon om tjenesten og ansatte
- Rutiner og tilbud ved virksomheten/enheten
- Når diagnose er kjent: generelt om årsaker, symptomer, behandling og prognose
- Aktuelt regelverk, saksbehandling og rettigheter
- Tilbud til pårørende, barn og voksne
- Informasjon om bruker- og pårørendeorganisasjoner

4 • Helseetaten • Kort fortalt 2023

- Skriftlig informasjon bør være tilgjengelig på flere språk.

Deling av informasjon

Helsepersonell bryter ikke tushetsplikten ved å gi generell informasjon til pårørende, og slik informasjon kan gis uavhengig av samtykke fra bruker.

Dilemmaer som kan oppstå i samarbeidet

Så langt det lar seg gjøre, skal ansatte i tjenestene dele dilemmaene de står i med den det gjelder og med de pårørende. Det er for eksempel lettere å tåle å ikke få informasjon når man vet noe om hvorfor man ikke får det.

Barn og unge pårørende

Ansatte skal ivareta barn og unges behov for informasjon og oppfølging som følge av foreldre eller søskenes sykdom, skade, rusmiddelavhengighet eller dødsfall. Informasjonen må være tilpasset barnets alder, og det må legges til rette for at barnas tanker og perspektiver tyttes til. Barn og unge som pårørende er beskrevet i standarden.

Funksjonsnedsettelse, langvarig sykdom eller skadelig rusbruk over tid

Langvarige funksjonsnedsettelse hos både barn og voksne, langvarig sykdom, særlig belastende hendelser eller skadelig rusbruk over tid kan gjøre at pårørende trenger mye støtte. Da er det viktig at samarbeidet er godt. Langvarige belastninger kan påvirke pårørendes egen helse. Temaet er beskrevet i standarden.

Dilemma som kan oppstå:

1. Når pasient/bruker ikke vil dele informasjon med sine pårørende og pårørende ønsker eller trenger informasjon
2. Når faglige vurderinger går på tvers av pasientens/brukerens eller pårørendes vurderinger
3. Når pårørende er uenige seg i mellom
4. Når ungdom mellom 16 og 18 år ikke ønsker å involvere foreldrene i alvorlige helseperspørsmål
5. Når pårørende har sterke meninger om helsehjelpen som ikke deles av pasienten/brukeren

Ressurser og fagmaterieil

Oslostandard for pårørendesamarbeid

Byomfattende rutine for samarbeid med

pårørende over 18 år (kommer)

Pårørendeveileder, Helsedirektoratet

Regjeringens pårørendestrategi: Vi – de

pårørende



Byomfattende rutine for samarbeid med pårørende over 18 år

Standarden skal bidra til likeverdige tilbud, på tvers av bydeler og etater

Rutinen skal sikre at pårørendesamarbeid er en integrert del av praksisen vår

Rutinene skal bidra til at pårørendesamarbeidet systematiseres og gjennomføres uavhengig av pårørendes bosted

Skal gjelde for de ulike tjenesteområdene for voksne

Utviklet i samarbeid med tjenesten og PIO

Rutinen ligger i kommunens kvalitetssystem EQS



A screenshot of a website page. At the top right, there is a search bar with the text "Søk i hele nettstedet", a magnifying glass icon, a menu icon labeled "Meny", and a "Kontakt" button. Below the search bar, the main heading reads "Rutiner for helse- og omsorgssektoren" in a large, dark blue font. Underneath the heading, a sub-heading says "Her finner du alle offentlige tilgjengelige rutiner for helse- og omsorgssektoren." There are two paragraphs of text below. The first paragraph starts with "I EQS finner du blant annet smittevernhandboka med infeksjonskontrollprogram for sykehjem og helsehus, smittevernsplan, koronarutiner og byomfattende rutiner for tjenester i hjemmet." The second paragraph starts with "EQS er Oslo kommunes kvalitetssystem. Disse rutinene skal etterleves av Oslo kommunes eksterne tjenesteleverandører for å levere tjenester av best mulig kvalitet. Slik sikrer vi at Oslos innbyggere får gode og likeverdige tjenester uavhengig av hvem som leverer tjenestene." At the bottom of the page, there is a dark blue button with white text that says "Se rutinene for helse- og omsorgssektoren?".

Innspill fra pårørende

- ▶ Fast kontaktperson
- ▶ Pårørende må ha god mulighet til kontakt med tjenestene
- ▶ Bli sett og hørt. Lytte til pårørende
- ▶ Å bli invitert til samtale – «hva trenger du hjelp til»
- ▶ Informasjon lett tilgjengelig på internett
- ▶ Respekt for pårørendes kunnskap og erfaringer



Hvis du blir pårørende og møter deg selv som fagperson – hva vil du se mer av da?

- ▶ Informasjon
- ▶ Lytte
- ▶ Fagpersoner med kompetanse
- ▶ Oversikt over kontaktperson – hvem er min tjenesteansvarlig
- ▶ Tid
- ▶ Trygghet for at tilbudet til den jeg er pårørende til er av god kvalitet
- ▶ Å bli involvert tidlig i prosessen
- ▶ Varme og humor – oppriktig ønske om kontakt



Oslo




Kompetansebroen.no

Kompetansebroen

Søk Logg inn

Kompetansedeling for helsepersonell og helsefelleskap



Tema

[Ambulante tjenester](#) [Barn og unge](#) [Ernæring](#) [Etikk](#) [Geriatrici](#) [Helsefremmende og forebyggende](#) [Kroniske lidelser](#) [Legemidler](#)

[Lindrende behandling](#) [Mestring og rehabilitering](#) [Mangfold, likeverd og migrasjonshelse](#) [Observasjonskompetanse](#)

[Pathways – Pasientforløp for eldre](#) [Psykisk helse og rus](#) [Smittevern](#) [Sorgstøtte](#) [Trygge pasientforløp](#) [Utviklingshemming](#) [Velferdsteknologi](#)

Om arbeidet vårt lykkes – hvordan vil det se da ut?

Pårørende opplever...

- ▶ At de inviteres til samarbeid og bidrar med sin kunnskap og innsikt til det beste for den det gjelder
- ▶ Å være en viktig og nødvendig ressurs
- ▶ At deres erfaringskunnskap anerkjennes og verdsettes i dialog og samarbeid med tjenestene
- ▶ At det er lett å komme i kontakt med tjenestene, at de blir hørt og får medvirke

Ansatte opplever...

- ▶ At samarbeid med pårørende er en integrert del av den daglige praksis
- ▶ Å ha kompetanse og tilgang til nødvendig verktøy for å støtte opp under samarbeid
- ▶ At det er utviklet gode systemer og rutiner for informasjon, samarbeid og involvering av pårørende

Ressurser for pårørende



OM OSS NYHETER PÅRØRENDETILBUD PIO-UNG HELSEPERSONELL INFORMASJONSMATERIELL PERSONLIG OMBUD KONTAKT



Ta vare på deg selv

Ta vare på den syke

Ta vare på familien

Ta vare på barnet

KURSPORTAL

Ressurser for deg som er pårørende

Pårørendesenteret.no er et nettsted for deg som er pårørende. Her finner du kunnskap, tips og råd, historier fra andre pårørende, og oversikt over rettigheter og hjelpetilbud.



Oslo

Digitale læringsressurser

Nytt opplæringsprogram om pårørende

<https://www.kompetansebroen.no/sett-hort-og-forstatt-opplaeringsprogram-om-parorende?o=inlandet>

The screenshot shows the website 'Kompetansebroen' with a navigation bar at the top containing 'Logg inn', 'Samhandling', 'Legesiden', 'Om Kompetansebroen', and 'Innlandet'. Below the navigation bar, there are tabs for 'Arrangement', 'E-læring', 'Tema', 'Film', 'Verktøy', and 'Podkast'. The main heading is 'Sett, hørt og forstått - Opplæringsprogram om pårørende', published on 26.08.2022. The text describes a course where participants will meet with different caregivers and healthcare professionals in situations with relevant themes. A sidebar on the right lists course topics: 'Om opplæringsprogrammet', 'Dere må da kunne gjøre noe med det!', 'Ta på alvor - ikke for gitt', 'Hvem sitt ansvar?', 'Innsikt og forståelse', and 'Hvor går grensa?'. A yellow envelope icon and the date '12.12' are visible in the bottom right corner of the page.



Barn som pårørende

Kurs for helse- og omsorgspersonell i kommunen.

 [Info om kurset](#)

 [Veien til kurset finner du her >>>](#)

Unge pårørende

VELG

DIN ALDER



Vi spør om hvor gammel du er for å kunne tilpasse informasjonen vi viser deg best mulig. Her er det ingenting som er hemmelig eller bare for voksne, men av og til kan det være vanskelig å forstå alt.

**SNURR OG
VELG DIN
ALDER**

VELKOMMEN

Hvordan møter dere pårørende?

Husk!

Pårørende er: søsken, foreldre, barn, kjærester, venner, tanter, onkler, besteforeldre, fettere, kusiner eller andre nære relasjoner

Vi vet at det å stå nær en person som er syk påvirker de som står rundt, vet du at det finnes egne tilbud for pårørende? Jeg kan gi deg kontakt-info til ditt nærmeste pårørendetilbud

Jeg har dessverre ikke mulighet til å si noe om dette, men vil du jeg skal fortelle...

Just do it!

HUSKI!

Ta deg tid og lytt, vær nysgjerrig og husk at alle mennesker har sin unike opplevelse

Hvordan er det for deg å stå i dette?



Dette er jeg litt usikker på, kan jeg ringe deg opp igjen?



HUSKI!

Vær bevisst hvordan du og dine kollegaer snakker om pårørende

HUSKI!

Hvordan hadde du ønsket å bli møtt?



Takk for meg

kristin.skutle@hel.oslo.kommune.no



Oslo