



Systematisk pårørendesamarbeid i et pårørendeperspektiv –

Erfaringer og refleksjoner fra PIO-senteret
v/daglig leder Inger Hagen

USHT (Hordaland) Vestland, Læringsnettverk 23.09.2024

PIO-Pårørendesenteret i Oslo
Hammersborg Torg 3, 0179 Oslo
Tlf 21 52 53 53

www.piosenteret.no [facebook/piosenteret](https://facebook.com/piosenteret)

PIO – Pårørendesenteret i Oslo - bakgrunn

2006 – LPP Oslo - pårørendeorganisasjon mottar opptrappingsmidler

2008 - etablerte et støttesenter for pårørende – vedtatt i byrådet

2009 - partnerskapsavtale med Oslo kommune



Hva er PIO-senteret og hva gjør vi...

- Et **støttesenter** for pårørende og familier
- Et **kompetansesenter** for pårørendesamarbeid for helsetjenesten
- **Pårørendemedvirkning** på system-, tjeneste- og individnivå



Pårørendestemmen

- Pårørendes egne erfaringer – skrevet inn av dem selv
- Lenke til pårørendeplattformen:
<https://forms.office.com/e/ys4qgYg9MC>



Pårørende plattformen

*Omsorgens ufiltrerte
stemme*



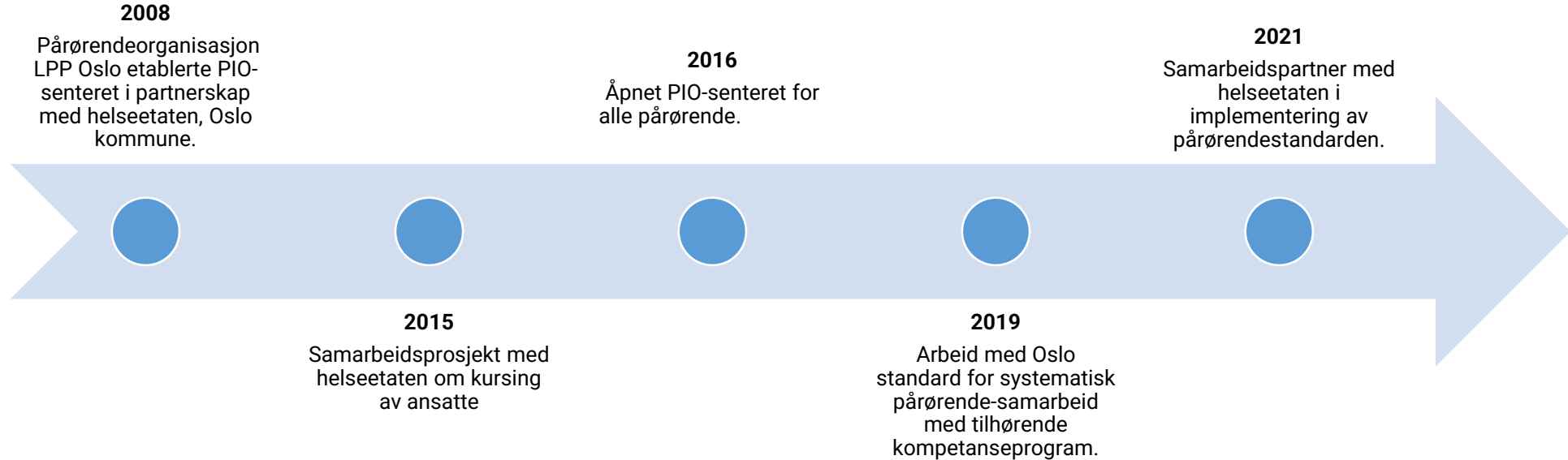
PIO

Pårørendesenteret i Oslo

- «Er Pårørende som helsepersonell: opplever mye stigmatisering iforhold til at man er helsepersonell. Forutinntatthet, blir ikke alltid lyttet til. Opplever ofte at man må "følge opp og passe på" at feks fastlegen gjør jobben sin.(følge opp: nødvendige blodprøver etter medisinendring, passe på at nyrene ikke svikter etc etc(gjort gang på gang på gang pga dårlig oppfølging fra div.fastleger). Hvorfor glipper slikt hele tiden, hvorfor klarer ikke fastlege følge opp de alvorlig syke pasientene sine. Spesialisthelsetjenesten i viser alltid til "følges opp av Fastlege" i epikrisen ved utskrivelse. Det som skjer er "følges opp av pårørende som er helsepersonell". Jeg er drittlei av frasen "nå må du huske på å være pårørende da, og ikke helsepersonell. Skåne deg selv". Jaaaaaaa, men så gjør jobben deres da. Såååå vi "pårørende kan være "bare" pårørende.!!"

-

PIO – Pårørendesenteret i Oslo – et pårørendestyrte senter



A large orange circle is positioned on the left side of the slide, partially cut off by the edge.

Fra
pårørendearbeid
til
pårørendesamar-
beid...

et
paradigmeskifte

Overgang til hjemmebaserte tjenester, flere som trenger hjelp, færre til å hjelpe.
Overføring av omsorg og pleie til pårørende vil øke i fremtiden.

Fremtidens helse- og omsorgsoppgaver må løses i fellesskap og settes i system.



Dagens omsorg må løses i felleskap

Fra pårørende til uformell omsorgsperson

Formell og uformell omsorg = likeverdige partnere

Samarbeid med pårørende = bedre kvalitet, mindre belastede pårørende og mer effektiv helsehjelp

UKOM – hvorfor er det viktig å involvere pårørende

UKOM-rapporten «Pårørende sikrer trygg behandling».
Hovedbudskapet er at pårørendes perspektiver og kunnskap må være en del av pasientbehandlingen og arbeidet med pasientsikkerhet.

Den nye rapporten oppsummerer hvordan mangelfull involvering og ivaretagelse av pårørende er et gjennomgående tema i flere av deres undersøkelser de fem siste årene.

Rapporten viser at det er utfordrende for helsetjenesten å involvere pårørende på en systematisk måte, og peker på at pasientsikkerheten kan bli styrket ved å inkludere pårørendes innsikt, erfaring og perspektiv. Dette gjelder også i læring etter alvorlige hendelser.

Statens undersøkelseskommisjon for alvorlige hendelser i helse- og omsorgstjenesten

Pårørendesamarbeid er god omsorg

...dersom det legges til rette for at pårørende kan yte omsorg uten å slite seg ut, vil dette komme brukere, tjenestene og samfunnet til gode.

Et bedre og tettere samarbeid mellom pårørende og tjenestene anses å være et viktig virkemiddel for å nå dette målet.

Nora Gotaas Lars Chr. Monkerud Hilde Hatleskog Zeiner «Samarbeid mellom pårørende og helse- og omsorgstjenesten»
NIBR Rapport 2020 på oppdrag for Helse- og omsorgsdept.

Plikt til pårørendesamarbeid

Veileder om pårørende i helse- og omsorgssektoren, Helsedirektoratet 2017:

«Helse- og omsorgstjenesten skal ha **systemer og rutiner** som legger til rette for **informasjon, samtale og dialog med pårørende**. Dette gjelder enten pårørende har rollen som informasjonskilde, representant for pasienten/brukeren, omsorgsgiver eller støtte for pasienten/brukeren eller pårørende er berørt og har egne behov for støtte.

Rammer og muligheter for dialog med den enkelte pårørende er ledelsens ansvar og må kommuniseres til pasienter, brukere og pårørende.»



Publisert 30.6.2015 Sist endret 11.1.2017

PIO-senteret og Helseetatens arbeid for systematisk pårørendesamarbeid i Oslo

2014 – Verksted for pårørende, brukere og ansatte

2015 - Verktøykasse for pårørendesamarbeid utviklet

2016 - «Pårørendesamarbeid» – et kurs for helsepersonell

2020 – Oslostandard for pårørendesamarbeid



Hva erfarte vi, hva skal til....

- Aktiv ledelse
- Kunnskap og innsikt i pårørendes betydning og nye roller
- Endrete holdninger
- Systemer, rutiner og verktøy
- Pårørendesamarbeid som en naturlig og integrert del i tjenestene

Partnerskapet med Oslo kommune – implementeringsprosjekt Oslostandard for pårørendesamarbeid 2021-2025



Felles mål:

Styrke bruker- og pårørendemedvirkning på system- og individnivå og bidra til å heve kompetansen på pårørendesamarbeid i tjenestene.

Underavtale knyttet til implementering av standarden inngås årlig:

1. Ivareta pårørendes interesser og pårørendeperspektivet
2. Sikre at ansatte har kunnskap og metoder til å drive godt pårørendesamarbeid
 - I samarbeid med Helseetaten planlegge og gjennomføre læringsnettverk for ressursteam i bydelene
 - Bidra inn i undervisning og veiledning
 - Formidle pårørendeerfaringer inn i kompetansehevende tiltak
 - Dele verktøy og metoder for pårørendesamarbeid
 - En gjennomgang av kompetanseprogram i samarbeid med helseetaten
3. Kontakt og samarbeid med andre pårørendeorganisasjoner

Pårørendemedvirkning

“Ingrid Nyborg” from Aldring og helse

- <https://vimeo.com/820911690>

- Bruker- og pårørendeutvalg, Pårørendeforum....
- Pårørendeundersøkelser –
- Pårørenderepresentanter/erfaringskonsulenter (kurs utviklet sammen med Pårørendealliansen med støtte fra Helsedir)
- Fokusgrupper og workshop (eks. Sykehjemsetaten)
- Ansattes egenerfaring som pårørende (hvordan vil du bli møtt som pårørende)

Helseforetak og kommuner plikter å etablere systemer for innhenting av pårørendes erfaringer og synspunkter på ulike nivå, og gjøre bruk av disse erfaringene i sitt forbedringsarbeid.

Pårørendeavtalen

- Målet med pårørendeavtalen er å ivareta pårørende, og bedre samhandlingen og dialogen mellom pårørende med særlig tyngende omsorgsoppgaver og den kommunale helse- og omsorgstjenesten.
- Videre er målet å bidra til at pårørendes rettigheter til informasjon og medvirkning blir ivaretatt jfr pasient- og brukerrettighetsloven kap. 3 og 4.
- Voksne pårørende til voksne har ingen omsorgsplikt og fokus i avtalen er på å ivareta pårørende og sikre at de ikke blir overbelastet.
- Avtalen er å finne i Pårørendeveilederen.

Godt påførende samarbeid

Hva består
det i?

Hvordan
gjør vi det?

Pårørendesamarbeid i et nøtteskall

-
- Identifisere
- Kartlegge
- Medvirke og samarbeide
- Støtte

Forslag til gode rutiner:

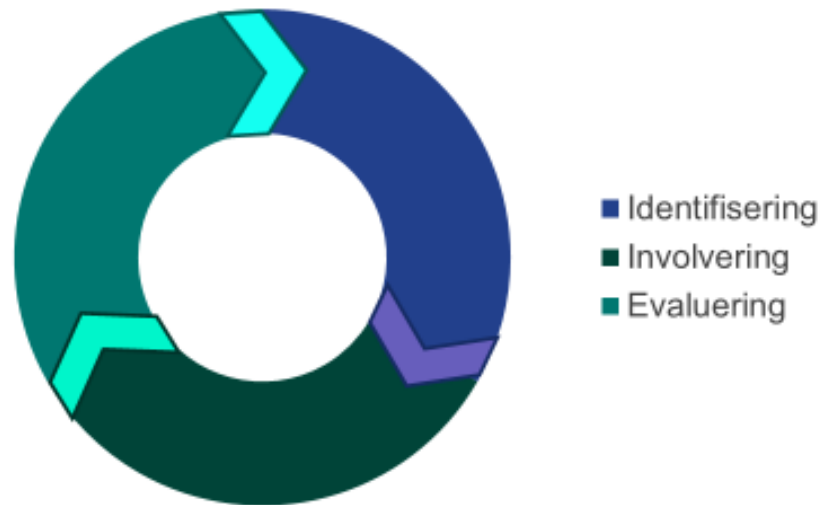
- Kartlegg brukerens pårørende og sjekk om de vil involveres.
- Innkall til første møte: Informør om rettigheter og tilbud.
- Kartlegg omsorgsoppgaver, hverdagssituasjonen og behov for støtte og/eller avlastning; pårørendes roller.
- Etterspør: Synspunkter, ønsker og forslag.
- Avtal samarbeid og kontaktperson; aldri avslutt et møte uten en avtale om oppfølging, evaluering eller nytt møte!
- Alltid referat fra og journalføring av møtene med pårørende!

Hvor i tjenesteforløpet bør du involvere pårørende?

- **I forbindelse med søknadsbehandling:** pårørendes info kan være viktig for søknadsbehandlingen.
- **Når vedtak er fattet:** informasjon, forventningsavklaring og evnt støtte- /avlastningstiltak. Disse settes ofte inn for sent.
- **I utføring av tjenestene:** Rollefordeling og konkret samarbeid. Individuell plan. Samarbeidsavtale. Innbyggerdialog - Helsenorge

Kontinuitet og forutsigbarhet

Kontinuerlig prosess



Helseetaten



Summeoppgaver

Hvilke erfaringer har du med samarbeid med pårørende?

Del et eks fra jobben din på godt samarbeid med pårørende....

Takk for meg 😊



inger@piosenteret.no

Hammersborg Torg 3

Telefon: 21 52 53 53

www.piosenteret.no

[facebook/piosenteret](https://facebook.com/piosenteret)