N.K.S. Veiledningssenter for pårørende

Norske Kvinners Sanitetsforening

Faglig føring og innhold i Veiledningssenteret

2021

Innhold

Innledning 2
Veiledningssamtaler (en-til-en, par, familie) 3
Gruppetilbud 4
Oppfølging av barn og unge 5
Utadrettet virksomhet 7
Brukermedvirkning 9
Kompetanse 10
Ivaretakelse av veilederen, forebygging av belastningsskader og utbrenthet 11
Kildeliste 13



Innledning

N.K.S. Veiledningssenter for pårørende er et gratis lavterskeltilbud, hvor målgruppen er pårørende til personer med rusmiddelavhengighet og/eller psykisk sykdom. Tilbudet er i stor grad brukerstyrt og gjelder for barn, ungdom og voksne. Senterets målsetting er å bidra til økt livskvalitet og mestring hos pårørende.

Veiledningen er individuelt, familie- og gruppebasert, i tillegg driver vi også utadrettet virksomhet som informasjon og undervisning. Verdigrunnlaget vårt tar utgangspunkt i den humanistiske psykologien som legger vekt på forståelse av enkeltmennesket på dets egne premisser. Pårørendes egne opplevelser, valg og verdier har en sentral plass.

Kompetansen vår bygger på utdanning og nyere forskning, men er først og fremst tilegnet oss gjennom samtaler med alle pårørende vi har møtt.

2020 har blitt et historisk år for Veiledningssentrene. Fra å være fem selvstendige enheter har vi i løpet av året blitt ansatt i sekretariatet, blitt kollegaer og fått en felles oppdragsgiver. I forbindelse med denne endringen ble en arbeidsgruppe satt til å samle informasjon fra ansatte og beskrive beste praksis. Det var oppmuntrende å oppdage at vi tenker ganske likt og har samme mål i forhold til pårørende.

Dette er en beskrivelse av Veiledningssenterets praksis, verdigrunnlag og målsetting.

Veiledningssamtaler (en-til-en, par, familie)

FAGLIG FORANKRING

Nasjonale retningslinjer innen rus og psykisk helse tillegger pårørende og familiens involvering betydning i behandling og tilfriskning for pasienten. Det løftes også frem at pårørendes belastningsgrad bør kartlegges, og det er påvist en sammenheng mellom det å være pårørende og ha nedsatt psykisk og somatisk helse.[1] Pårørendeveilederen (2017) fremhever betydningen av opplæring og støtte til pårørende som står i krevende omsorgssituasjoner. Der poengteres også viktigheten av at søsken og barn som pårørende får egne tilpassede tilbud.[2]

HVORFOR

Hensikten med tilbudet er å hjelpe den pårørende til økt mestring og livskvalitet i en krevende livssituasjon. Å dele tanker og følelser og få tilbakemelding fra en veileder kan føre til endring i tankemønster og utprøving av egne, nye løsnings- og handlingsmønster.

HVA VI VEKTLEGGER

Veiledning er en målrettet samtale som stimulerer deltakeren til å finne egne svar. Veiledningen skal oppmuntre til refleksjon og til at deltakeren er aktiv både under samtalen og i perioden imellom hver veiledning.[3] Vi er opptatt av hva som er viktig for den pårørende, og som veiledere har vi fokus på å forstå hvilken bakgrunn og kontekst de pårørende befinner seg i.

HVORDAN VI GJØR DET

Samtalerommet er skjermet for innsyn, det er lydisolert og vi skaper en hyggelig atmosfære. Det serveres kaffe, te, kakao og vann.

Samtalene varer i utgangspunktet en time, og det er fokus på respekt og aksept. Vi bygger relasjoner gjennom aktiv lytting og bekreftelse.

Behov og forventninger fra den pårørende avklares, og vi kartlegger hva som til enhver tid opptar den pårørende, med et mål om at den pårørende skal føle seg sett

[1] (pårørendeveilederen 2017)
[2] (Pårørendeveilederen 2017)
[3] (Kompetanse Norge 2016)

og forstått og få innspill til å håndtere situasjonen. Vi er behjelpelige med å ta telefoner og få i stand møter med andre instanser når det er nødvendig.

Sammen med pårørende vurderer vi når det er hensiktsmessig å avslutte veiledning hos oss. Dersom vi vurderer at pårørende har behov for mer støtte enn det vi kan gi har vi ansvar for å bistå med å finne riktig helsehjelp.

HVORDAN VI KVALITETSSIKRER.

Dette blir nøyere presentert under hovedtema Brukermedvirkning.

Gruppetilbud

FAGLIG FORANKRING

Nasjonale retningslinjer innen rus og psykisk helse tillegger pårørende og familiens involvering betydning i behandling og tilfriskning for pasienten. Det løftes også frem at pårørendes belastningsgrad bør kartlegges, og det er påvist en sammenheng mellom det å være pårørende og ha nedsatt psykisk og somatisk helse.[4]
Pårørendeveilederen (2017) fremhever betydningen av opplæring og støtte til pårørende som står i krevende omsorgssituasjoner. Der poengteres også viktigheten av at søsken og barn som pårørende får egne tilpassede tilbud.[5]
Mange pårørende etterspør grupper og derfor tilbyr Veiledningssenteret ulike typer av disse. Vi vet at det å møte andre mennesker i samme situasjon kan ha en helsefremmende effekt i seg selv.

HVORFOR

Gjennom deltakelse i grupper kan pårørende sette ord på, bearbeide og dele egne erfaringer og hente støtte fra andre som er i lignende livssituasjon.

Vi vektlegger å ha fokus på den pårørendes situasjon, ikke den de er pårørende til. Vi oppfordrer gruppedeltakerne til taushetsplikt og til å tenke gjennom hva man ønsker å dele i gruppen og vi styrer samtalen slik at alle får slippe til.

[4] (pårørendeveilederen 2017)
[5] (Pårørendeveilederen 2017)

Vi vektlegger verdien av de pårørendes vurderinger og etterspør tilbakemelding etter hver gruppesamling.

HVORDAN VI GJØR DET

Alle grupper har to gruppeledere. Antall deltakere i gruppene varierer etter etterspørsel og typen gruppe.
Vi tilbyr barnegrupper, ungdomsgrupper og ulike grupper for voksne.

HVORDAN VI KVALITETSSIKRER

Veiledningssenteret benytter alltid gruppeledere med relevant kompetanse og personlig egnethet. Evalueringsverktøy blir brukt for å ivareta pårørendes behov, samt for å utvikle gruppene videre.

Oppfølging av barn og unge

FAGLIG FORANKRING

I henhold til Helsedirektoratet og NAPA lever rundt 450 000 barn og unge med minst 1 forelder med psykisk lidelse eller rusproblem.[6] Helsedirektoratet viser til at barn som pårørende er særlig sårbare for å utvikle psykiske, sosiale og/ eller atferdsmessige problemer.[7] De har et stort og udekket behov for hjelp og oppfølging, mange har også opplevd traumer. Forskning trekker frem barnets behov for å snakke om egen situasjon, få kunnskap om foreldrenes sykdom, og hjelp til å ikke ta så stort praktisk ansvar i hjemmet. Betydning av samarbeid på tvers av instanser og behandlingsnivå trekkes også frem. En viktig lovendring tredde i kraft i Helsepersonelloven 2018, da søsken som pårørende og barn som etterlatte ble sidestilt med barn som pårørende.[8]

Ved å holde oss oppdatert på nyere forskning på barn som pårørende øker vi vår kompetanse på området. Vi har også tilegnet oss kunnskap gjennom flere års erfaring fra samtaler med barn som er pårørende, og bidrar med vår viten i nasjonale kurs. Det er viktig å se barnet som et selvstendig individ med egne behov, men også som en del av en større helhet i familiesystemet. Vi er derfor opptatt av å ha et familieperspektiv i oppfølging av barn som pårørende, ved å bl.a. hjelpe barna

[6] Napa.no
[7] Helsedirektoratet 2015
[8] Helsedirektoratet IS-8/2012

gjennom å veilede og støtte deres omsorgspersoner. Vi er opptatt av å ivareta barnet i familien og gjøre omsorgspersonene i stand til å ivareta barnet i hverdagen.

HVORFOR

Ved å gi barn som er pårørende bekreftelse og verktøy til å forstå sin situasjon, kan vi bidra til at de blir mindre utsatt for å utvikle egne helsemessige utfordringer. Vårt mål er at barna skal føle seg sett, forstått, bekreftet og respektert. Familien skal få hjelp til samtaler rundt vanskelige temaer og hendelser. Vi skal bistå både barnet og omsorgspersonene med nødvendig informasjon og kunnskap og gjøre dem bedre i stand til å håndtere sin hverdag. Mange barn føler seg alene som pårørende, og har gevinst av å få avkreftet dette og oppleve gjenkjennelse og forståelse fra andre barn.

HVA VI VEKTLEGGER

I oppfølging av barn som pårørende vektlegger Veiledningssenteret et tett og god samarbeid med omsorgspersonene til barna, samt eventuelle samarbeidspartnere som skole, barnevern og helsestasjon. Vi tilbyr støtte og veiledning. Det er i hverdagen pårørenderollen preger barnet, og barna trenger da trygge og støttend voksne rundt seg.

Valg av tilnærming og arbeidsform er tatt på grunnlag av faglige anbefalinger og tilbakemeldinger fra barn og ungdom selv. I tillegg er tilbakemeldinger fra barnets øvrige nettverk som omsorgspersoner og eventuelle samarbeidspartnere av veser betydning.

HVORDAN VI GJØR DET

- Individuelle samtaler med omsorgspersonen til barnet /ungdommen
- Individuelle samtaler med barnet/ ungdommen
- Samtaler med barn/ungdom og foresatte
- Samtaler med barna og den de er pårørende til
- Samtalegrupper for barn og ungdom
- Deltakelse på ansvarsgruppemøter /skolemøter
- Deltakelse i ulike typer samarbeidsmøter
- Foreldreveiledning
- Veiledning til eksterne samarbeidspartnere

- Utadrettet virksomhet/undervisning om barn som pårørendes behov til ulike instanser
- Chat for barn og unge, «samtalens verdi», for å nå flere barn som pårørende som et prosjekt i 2021

HVORDAN VI KVALITETSSIKRER

Kartlegging av behov vektlegges, og gjøres fortløpende og jevnlig i samtaler for å sikre at vi er «på rett vei» i forhold til barnets behov. Behovene kan endres underveis på grunn av uforutsette hendelser i pårørenderollen. Kompetanse hos de ansatte er også et viktig verktøy for kvalitetssikring. Vi vektlegger derfor faglig relevant grunnutdanning og løpende faglig oppdatering om barn som pårørende.
Ansatte må levere politiattest.

Utadrettet virksomhet

FAGLIG FORANKRING

Pårørendeveilederen (2017) utgitt av helsedirektoratet sier blant annet at «Helse- og omsorgstjenesten skal legge til rette for samarbeid med brukergruppenes organisasjoner og med frivillige organisasjoner om støtte til pårørende. Kommuner og helseforetak bør ha regelmessig dialog med organisasjoner om hvordan de best kan supplere og understøtte hverandre for å gi et best mulig samlet tilbud til pårørende».[9]

Vi erfarer ofte at helsetjenestene ikke har nok kompetanse om, eller ressurser til, å sette seg inn i pårørendes situasjon eller gjøre seg kjent med hva som finnes av tilbud og tiltak for pårørende. Mange pårørende melder til oss at de opplever det vanskelig å få og finne hjelp til egne behov.

Veiledningssenteret ser det derfor som en viktig oppgave å videreformidle og dele vår erfaring og kompetanse med kommuner, spesialisthelsetjenester og andre ideelle organisasjoner som har et ansvar overfor pårørende.

Samarbeid med andre tjenester og kompetansemiljøer er derfor en viktig del av vår virksomhet.
Vår visjon er «En bedre hverdag for pårørende». For å kunne nå ut til flere pårørende, synliggjøre pårørendes behov, markedsføre våre tjenester samt øke kunnskapen hos det øvrige hjelpeapparatet ser vi det nødvendig å drive med utadrettet virksomhet.

[9] Pårørendeveilederen 2017, kap.2.3

HVORFOR

Veiledningssenteret er et viktig supplement til det øvrige hjelpeapparatet og det er nødvendig å ha et godt samarbeid med andre aktører. Vi har som mål å nå ut til pårørende som har behov for vårt tilbud og dette kan vi oppnå ved å være synlige på ulike arenaer.

Ved å drive med utadrettet virksomhet oppnår vi blant annet:

- Øke kunnskapen rundt pårørendes behov og rettigheter.
- Nå ut til flere pårørende.
- Bygge relasjoner imellom oss og samarbeidspartnere.
- Få til et godt samarbeid med kommunene, spesialisthelsetjenesten, ulike organisasjoner og andre.

Vi er en viktig og faglig sterk institusjon for pårørende og våre samarbeidspartnere.

HVA VI VEKTLEGGER

Vi ser det nyttig å samarbeide med annet helsepersonell i kommune- og spesialisthelsetjenesten, politi, skole, barnevern, politikere, sanitetsforeninger og organisasjoner, for å kunne ivareta pårørendes behov og stå sterkere i ulike utfordringer og problemstillinger. Vi har også en stemme inn i ulike referansegrupper, fagutvekslingsmøter og i samarbeidsmøter.

HVORDAN VI GJØR DET

Veiledningssenteret driver med undervisnings- og informasjonsarbeid rettet mot fagpersoner, studenter og pårørende i alle aldre inklusiv barn og ungdom.

- Vi har satellitt-kontor i noen kommuner.
- Samarbeidsavtaler med kommune- og spesialisthelsetjeneste.
- Gir råd til kommuner og spesialisthelsetjeneste som ønsker å bedre sin pårørendeoppfølging.
- Plasserer brosjyrer og plakater hos andre tjenester.
- Deler ut informasjonsmateriell til samarbeidspartnere og andre.
- Tar undervisningsoppdrag i regi av senteret.
- Er aktive på Facebook og andre sosiale medier.

- Stands på ulike arrangement.
- Vi deltar på markeringene rundt Verdensdagen for psykisk helse, Overdosedagen, Pårørendedagen, m.fl.
- Veiledningssentrene blir omtalt i ulike avisoppslag, innlegg og annet.

HVORDAN VI KVALITETSSIKRER

- Jevnlige møter med samarbeidspartnere hvor hensikt, forventninger og muligheter blir diskutert.
- Evaluering av skriftlige samarbeidsavtaler.
- Muntlig og/eller skriftlige vurderinger og tilbakemeldinger fra samarbeidspartnere og deltagere etter arrangement, foredrag ol.

Brukermedvirkning

FAGLIG FORANKRING

Vi støtter oss på Helsedirektoratets beskrivelse av brukermedvirkning;

«Brukere har rett til å medvirke, og tjenestene har plikt til å involvere brukeren. Samtidig har brukermedvirkning en egenverdi, terapeutisk verdi og er et virkemiddel for å forbedre og kvalitetssikre tjenestene. Brukermedvirkning innebærer at brukeren betraktes som en likeverdig partner i diskusjoner og beslutninger som angår hans eller hennes problem».[10]

Videre har vi en Recoveryorientert grunntanke med fokus på selvbestemmelse. Veiledningssenteret driver ikke terapi og behandling, selv om vi kan si at vårt arbeid har en terapeutisk effekt på mennesker. Tilbudets art bygger på at pårørende medvirker aktivt i hele kontaktperioden.

HVORFOR

Mål og hensikt er todelt:

1) *Vi trenger brukermedvirkning for å gjøre en god jobb sammen med pårørende, utvikle og sikre et bærekraftig tilbud ved Veiledningssenteret.*

[10] Helsedirektoratet.no/tema/brukermedvirkning

Dette gjelder utvikling, utforming og gjennomføring av både generelle og individuelle tilbud.

2) *Å støtte og hjelpe pårørende med å kunne medvirke og ta ansvar i eget liv.*
Vi ser på brukermedvirkning som verdi i seg selv. Mange pårørende som søker hjelp hos oss har behov for å «sette seg i førersetet» og ta tilbake styringen i eget liv.

HVA VI LEGGER VEKT PÅ

- At vårt fokus er pårørendes ståsted, fungering og behov.
- At behov og tilfredshet etterspørres.
- At pårørende skal involveres i utviklingen av nye tilbud.

HVORDAN VI GJØR DET

- Brukermedvirkning kommer først og fremst til uttrykk i den grunnleggende holdningen vi har i møte med pårørende som tar kontakt med oss.
- Veiledningssenteret skal opprette en felles referansegruppe bestående av pårørende fra de ulike landsdelene. Denne gruppen skal etterspørres i ulike saker når det gjelder utvikling av tilbudet vårt.

HVORDAN VI KVALITETSSIKRER

- Samtaler evalueres muntlig etter hvert møte
- Kurs og grupper evalueres skriftlig etter avsluttet aktivitet
- Brukerundersøkelse gjennomføres årlig
- Referansegruppen bidrar med brukermedvirkning på systemnivå

Kompetanse

FAGLIG FORANKRING:

Veiledning er en målrettet samtale som stimulerer deltakeren til å finne egne svar. Veiledning skal oppmuntre til refleksjon og til at deltakeren er aktiv både under samtalen og i perioden mellom hver veiledning.[11]

[11] Kompetansenorge.no



HVORFOR:
For å sikre at veilederne i N.K.S. Veiledningssenter for pårørende skal gjennomføre veiledningssamtaler etter foregående prinsipp.

HVA VI VEKTLEGGER:
Ansatte må ha helse-/sosialfaglig utdannelse eller annen relevant utdannelse på bachelornivå. Det er nødvendig med minimum 5 års arbeidserfaring innen feltet rus/psykiatri/barnevern. Erfaringskompetanse kan veie opp for manglende arbeidserfaring. Det er ønskelig med relevant videreutdanning og/eller veiledningskompetanse. Personlig egnethet er nødvendig.



HVORDAN VI GJØR DET:
Ved nyansettelser benyttes egen utarbeidet intervjuguide.

HVORDAN VI KVALITETSSIKRER:
Gjennom jevnlig kollegaveiledning og ekstern veiledning, nettverkssamlinger med fagfokus, kompetanseheving og årlig gjennomgang av kvalitetsdokument.

Ivaretakelse av veilederen, forebygging av belastningsskader og utbrenthet

FAGLIG FORANKRING:
Å være veileder og møte mennesker i en vanskelig livssituasjon, ofte i krise kan være krevende arbeid. Psykolog Per Isdal har jobbet med dette temaet i mange år. Han skriver at «å være hjelper handler i større eller mindre grad om daglig å møte lidelse, brutalitet og elendighet i forskjellige former. Det er all denne lidelsen hjelpere blir eksponert for som kanskje er den største, vanligste og mest vedvarende belastning vi blir utsatt for i vårt arbeid».[12] Han peker også på at gruppen helse- og sosialarbeidere ligger på topp når det gjelder sykefravær. Sammen med arbeidsmiljøloven er hans bok «Smittet av vold» utgangspunktet for Veiledningssentrenes retningslinjer for ivaretakelse av veilederens helse.

[12] (Per Isdal: Smittet av vold s, 70).

HVORFOR:

Vi anerkjenner at veilederen er i en utsatt posisjon og er i risiko for belastningsskader som utbrenthet, sekundærtraumatisering og compassion fatigue for å nevne noen.

HVA VI VEKTLEGGER:

Vi vektlegger å være bevisste på at arbeidsrelatert belastning over tid kan gi fysisk og psykisk uhelse. Vi ønsker å forebygge slitasje og legge til rette for gode arbeidsforhold som ivaretar veiledernes helse.

HVORDAN VI GJØR DET:

Vi har klare rutiner for arbeidsdagen generelt og ekstraordinære hendelser spesielt i vår arbeidshåndbok. Et arbeidsmiljø hvor de ansatte er trygge på hverandre og det er rom for åpenhet om gleder og sorger danner grunnlag for en sunn arbeidsplass. Det er leders ansvar å legge til rette for et åpent klima og den enkelte veileders ansvar å følge opp. Gjensidig tillit er viktig for trivsel.

HVORDAN VI KVALITETSSIKRER:

- Jevnlig kollegaveiledning og ekstern veiledning. Ekstern veileder må ha kompetanse på veiledning på sak i tillegg til veiledning på veileders egne følelsesmessige reaksjoner.
- Leder skal avtale tid til debrifing og videre oppfølging i gitte situasjoner og koble på ekstern veileder når det er nødvendig.
- Kompetansehevende kurs og konferanser
  Lesedager til egen kompetanseheving/ opprydding/ forberedelser.
- Hospitere hos andre institusjoner for å øke kompetanse.
- Arbeidsmiljøundersøkelser
- Årlige medarbeidersamtaler skal inneholde kontrollspørsmål på belastning.

Kildeliste

Helsedirektoratet: *«Barn som pårørende – Resultat fra en multisenterstudien»* 11/2015
https://www.helsedirektoratet.no/rapporter/barn-som-parorende-resultater-fra-en-multisenterstudie/Barn%20som%20p%C3%A5r%C3%B8rende%20%E2%80%93%20Resultater%20fra%20en%20multisenterstudie.pdf/_/attachment/inline/80ae6065-0af7-4daa-a6b7-57e6fb2949a8:dad0550eeafb0d50eacdd3662f66ba833bd5dc05/Barn%20som%20p%C3%A5r%C3%B8rende%20%E2%80%93%20Resultater%20fra%20en%20multisenterstudie.pdf

Helsedirektoratet: *Tema «Brukermedvirkning»*
https://www.helsedirektoratet.no/tema/brukermedvirkning

Helsedirektoratet: *«Helsepersonelloven med kommentarer.»*(rundskriv IS-8/2012)
https://www.helsedirektoratet.no/rundskriv/helsepersonelloven-med-kommentarer

Link til artikkelen på NAPA sin hjemmeside.
https://www.napha.no/content/13933/Barn-som-parorende

Helsedirektoratet: *Tema «Samarbeid om pårørendestøtte»*
https://www.helsedirektoratet.no/veiledere/parorendeveileder/helseforetak-og-kommuners-plikter-overfor-parorende/samarbeid-om-parorendestotte

Isdal P. (2018) *Smittet av vold* (2.opplag) Fagbokforlaget