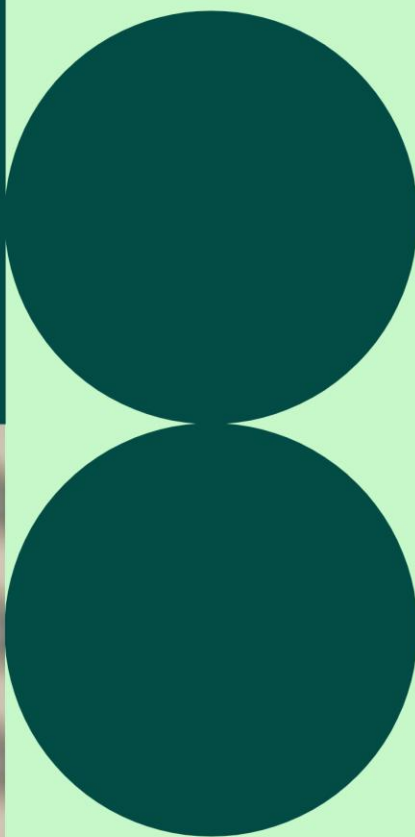
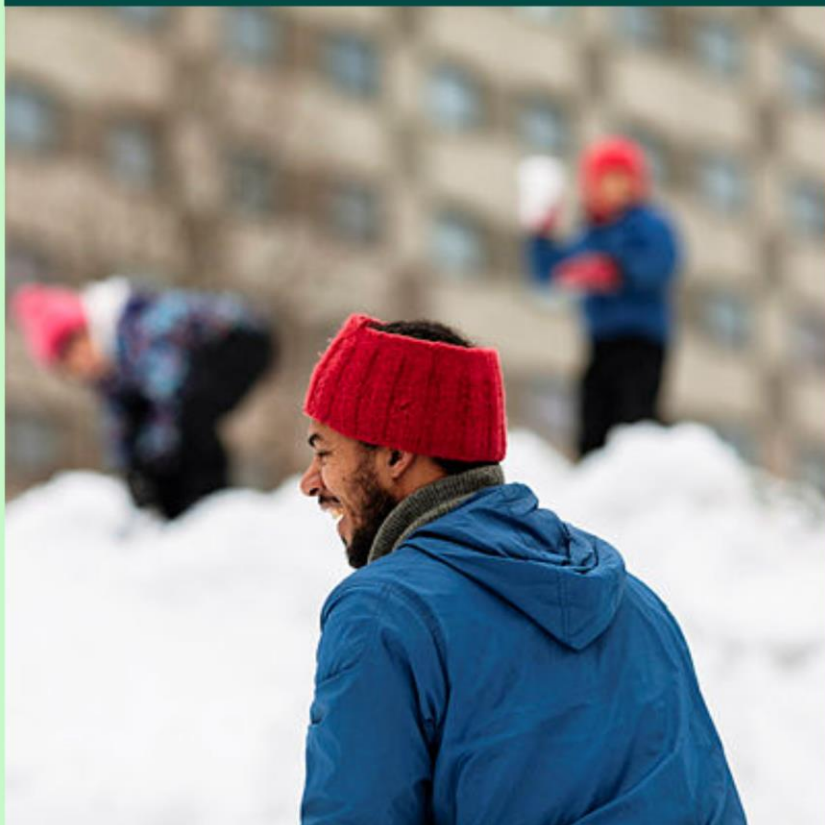




Oslo

Oslostandard for pårørendesamarbeid Kort fortalt



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 endre valg av nærmeste pårørende. Helsetjenesten 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. Helseproblemene 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 medarbeidere 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 likeverdig 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. Omsorgsoppgaver som pårørende gjør/velger å gjøre skal være frivillige.
- Være oppmerksom på at personen selv og pårørendes behov kan være motstridende.
- Sørge for at fagpersoner har kompetanse i pårørendesamarbeid.

Elementer i et godt samarbeid

- Sørge 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.

God og forståelig kommunikasjon

I kommunikasjon med pårørende må følgende 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.
- Informasjonsmaterieill 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



- Skriftlig informasjon bør være tilgjengelig på flere språk.

Deling av informasjon

Helsepersonell bryter ikke taushetsplikten 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 søskens sykdom, skade, rusmiddelavhengighet eller dødsfall. Informasjonen må være tilpasset barnets alder, og det må legges til rette for at barnas tanker og perspektiver lyttes 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 helsespørsmål
5. Når pårørende har sterke meninger om helsehjelpen som ikke deles av pasienten/brukeren



Ressurser og fagmateriell

Oslostandard for pårørendesamarbeid

Byomfattende rutine for samarbeid med pårørende over 18 år

Pårørendeveileder. Helsedirektoratet

Regjeringens pårørendestrategi: Vi – de pårørende