

Erfaringer fra kollegastøtteordninger

Kort oppsummering og supplerende lesetips



Kort oppsummering av rapporten

På bakgrunn en litteraturgjennomgang og intervjuer med helsepersonell, representanter fra spesialisthelsetjeneste, kommunehelsetjeneste og yrkesforeninger, gir vi i denne rapporten en sammenstilling av erfaringer og innsikt om kollegastøtteordninger.

Dette kan være til nytte for virksomheter som ønsker å etablere eller videreutvikle kollegastøtteordninger for ivaretagelse av helsepersonell. Erfaringene vil også være til nytte for Helsedirektoratets arbeid med å utarbeide nasjonale faglige råd for ivaretagelse av helsepersonell etter alvorlige hendelser.

Vi håper oppmerksomhet på tema kan hjelpe helsepersonell å oppsøke hjelp etter alvorlige hendelser, formidle aksept og informasjon om kollegastøtte og bidra til å redusere frafall.



Det handler om sikkerhet

Kollegastøtteordninger er ett av flere tiltak som kan bidra til å gjøre helsepersonell tryggere i sin arbeidshverdag, noe som igjen kan trygge pasienter og brukere.

Den store variasjonen som finnes i tilgangen til slike ordninger kan påvirke sikkerheten til pasienter, brukere og ansatte i tjenesten.





Fellestrekk ved de undersøkte kollegastøtteordningene

Undersøkelsen viser at det er stor variasjon mellom ulike ordninger for kollegastøtte, men også at det er en del fellestrekk. Oppsummert kan vi peke på følgende erfaringer som viktige for at ordningene både skal bli benyttet og fungere over tid.

1 Organisering av kollegastøtteordningen

- Det må være satt av tid til å drive med kollegastøttearbeid – enten i turnusplan eller i kollegastøttenes arbeidstid – dette er ikke dugnadsarbeid.
- Kollegastøtteordningen skal være et lavterskeltilbud, og det må være enkelt og akseptert å bruke den.
- Kollegastøtteordningen må beskrives tydelig, og det må utarbeides mandat og retningslinjer for ordningen.
- Det kan være belastende å være kollegastøtte, og det er derfor viktig at den ansvarlige for kollegastøtteordningen har et system for oppfølging av kollegastøttene.
- Kollegastøtten er samtalebasert, men er ingen form for terapi eller behandling.

1 Organisering av kollegastøtteordningen (fort.)

- Ordningen skal ikke være en erstatning for arbeidsgivers oppfølgingsansvar overfor ansatte. Kollegastøttene kan informere om andre tilbud, som bedriftshelsetjeneste, men kan ikke henvise videre uten at det foreligger et samtykke fra den som søker hjelp.
- Rollen til kollegastøttene og kollegastøtteordningen må være kjent i organisasjonen – både for at tilbudet skal bli brukt, og at de ansatte kan ha tillit til at det er trygt å bruke den.
- Det er noen som rapporterer god erfaring med oppsøkende kollegastøtte etter alvorlige hendelser, der kollegastøtter aktivt søker opp involvert personell og tilbyr samtale.

2 Organisatorisk forankring

- Kollegastøtteordningen må ha en tydelig organisatorisk forankring, og noen må ha det som et tildelt ansvar å følge ordningen opp.
- Det er viktig at støtteordningen er ledelsesforankret. Jo høyere opp i systemet ordningen er forankret, dess større legitimitet har den blant ledere og ansatte.

3 Egnethet

- Kollegastøttene må rekrutteres aktivt, basert på personlig egnethet.
- I intervjuene våre er det nevnt egenskaper som at kollegastøttene må være tillitsvekkende, ha lang erfaring fra egen yrkesutøvelse, helst med samme fagbakgrunn så de vet hvor skoen trykker (likepersonsprinsipp).

4 Opplæring og oppfølging av kollegastøtter

- Kollegastøttene må få opplæring og kursing i metodikk, og de må også følges opp jevnlig for støtte og faglig påfyll.

5 Taushetsplikt og konfidensialitet

- Det er avgjørende med taushetsplikt, og at ikke noe fra samtaler mellom ansatte og kollegastøtter dokumenteres eller videreformidles.
- Det er et inntrykk at helsepersonell kan ha en viss terskel for å oppsøke kollegastøtte, men de som benytter seg av tilbudet opplever nytte og hjelp.
- Det er også flere som oppgir at de er glade for å ha kollegastøtte selv om de ikke har brukt den. Ordningen blir oppfattet som et trygt sikkerhetsnett.

6 Signaleffekt – større åpenhetskultur

- Å ha en kollegastøtteordning er holdningsskapende, og gir en tydelig signaleffekt om at det er greit å søke hjelp for følelsesreaksjoner knyttet til arbeidet.
- Kollegastøtte kan bidra til større åpenhet om uønskede hendelser og opplevelse av utilstrekkelighet.

Utfordringer med kollegastøtteordninger

Kollegastøtteordninger kan være ressurskrevende. Det kreves finansiering, personell og oppfølging av ordningen.

Det kan være vanskelig å ta opp personlige forhold med en kollegastøtte fra samme arbeidsplass. Det er lettere å bruke kollegastøtte dersom kollegastøtten ikke er en nær kollega eller leder.





Lesetips

Lesetips



Karin Isaksson Rø og Ingrid Marie Taxt Horne i Tidsskrift for den norske legeforening nr 10/2023 – Årgang 143

<https://tidsskriftet.no/2023/06/legelivet/er-kollegastotte-nyttig>

Leger som opplever påkjenninger privat eller profesjonelt, kan få hjelp av støttekolleger. Nå er ordningen undersøkt i en kvalitativ studie.

Kollegastøtte oppleves nyttig og fyller en viktig funksjon. Studien indikerer at behov for endringer kan gjelde arbeidsplassen vel så mye som den enkelte legen.

Ingrid Marie Taxt Horne, Frode Veggeland, Fredrik Bååthe, Christina Drewes, og Karin Isaksson Rø i Health Services Research 2023; 23: 324:

[Understanding peer support: a qualitative interview study of doctors one year after seeking support - PMC \(nih.gov\):](#)

Peer support seems to provide psychological safety through its flexible, informal, and confidential characteristics.

Lesetips

Elin Sagbakken (2021):

«Sykepleiere trenger kollegastøtte når uønskede hendelser skjer» - en artikkelserie i tre deler

<https://sykepleien.no/etikk/2021/08/sykepleiere-trenger-kollegastotte-nar-uonskede-hendelser-skjer-13>

Uønskede hendelser kan medføre store konsekvenser for de involverte helsearbeiderne, både yrkesmessig og personlig. Jeg tror at ingen er så ensom og bærer på så stor skam som den som gjøres til syndebukk. Det kan gå så langt at noen slutter i jobben, mens andre får depresjon og selvmordstanker.

Kathrine F. Vandraas (2019)

«Leger tar livet sitt»

[Leger tar livet sitt | OnkoNytt](#)

Men det hjelper neppe å være omgitt av "flinkisser" som takler alt tilsynelatende så mye bedre enn en selv. Vi må forsøke å legge til rette for bedre hjelpesøkingssatferd for leger, lette stigmaet rundt depresjon, og ikke minst; ivareta og SE hverandre. Og tørre å spørre.



Lesetips



Øyri SF, Søreide K, Søreide E et al. (2023):

[Learning from experience: a qualitative study of surgeons' perspectives on reporting and dealing with serious adverse events \(bmj.com\).](https://www.bmj.com/)

Artikkelen peker på behov for bedre ivaretagelse etter alvorlige hendelser.

Sina Furnes Øyri (2023):

[Legers arbeidsmiljø og helse – et samfunnsansvar | Tidsskrift for Den norske legeförening \(tidsskriftet.no\).](https://tidsskriftet.no/)

«Åpenhet kan bidra til individuell og kollektiv læring, svekke den individuelle byrden og styrke pasientens og pårørendes tillit»

Jon Våge (2021):

[HADM4502-Masteroppgave-i-helseadministrasjon--H-st-2021---Jon-V-ge.pdf \(uio.no\)](https://uio.no/HADM4502-Masteroppgave-i-helseadministrasjon--H-st-2021---Jon-V-ge.pdf)

Informantene hadde høy terskel for å be om hjelp etter belastende hendelser. De stiller høye krav til seg selv, og det er forventninger om at de skal måtte tåle disse belastningene. Uformell kollegastøtte var den viktigste støtten for informantene.

Tips fra Pasientsikkerhetskonferansen 2022



Kan en kultur med psykologisk trygghet bety radikalt bedre pasientsikkerhet?

Dag 1 parallellsesjon T3

Knust - hvordan ivareta helsepersonell etter uønskede hendelser? Dypdykk i kollegastøtte

Dag 2, parallellsesjon F25

Lenke til sesjonene: <https://www.itryggehender24-7.no/kurs-og-arrangementer/pasientsikkerhetskonferansen/tidligere-konferanser/last-ned-presentasjonene-fra-pasientsikkerhetkonferansen-2022>

Om Nasjonale faglige råd for ivaretagelse av pasienter, brukere, pårørende og helsepersonell etter uønskede hendelser



Helsedirektoratet arbeider med utvikling av nasjonale faglige råd for ivaretagelse av pasienter, brukere, pårørende og helsepersonell etter uønskede hendelser. Arbeidet skal fullføres i løpet av andre halvdel av 2023.

Det er satt ned en arbeidsgruppe for dette formålet som ledes av Joy Buikema Fjærtøft fra Helsedirektoratet.

- .
- .