



Stavanger Universitetssjukehus
Helse Stavanger HF

Kollegastøtteordningen ved SUS?

Hvem hjelper helperne?

Ståle Aabø
HMS / Kvalitetskoordinator
Operasjonsavdelingen



Kollegastøtte


Kollegastøtteordningen (KSO) er et lavterskeltilbud om støtte og hjelp til ansatte etter traumatiske hendelser. Det er mellommenneskelig omsorg satt i system.

Aktuelt

Det holdes jevnlig kurs for nye kollegastøtter, dette publiseres i Læringsportalen.

Hvert år i mars er det en heldags fagsamling for nye og erfarne kollegastøtter. Påmelding til fagdagen skjer via Læringsportalen.

Ressurser


Opprettet: 12.07.2016 12:02 av  Dobbe, Inger Lise Hovda

Sist endret: 12.07.2016 14:03 av  Dobbe, Inger Lise Hovda


Beredskap

Meld uønsket hendelse

Kontaktpersoner

 Bedriftssykepleier/HMS-rådgiver

Anne Grete Mellgren Høie tlf.: 51518714

 Bedriftssykepleier/HMS-rådgiver

Inger Lise H. Dobbe tlf.: 51519621

Liste over kollegastøtter

[Kollegastøtter-Helse Stavanger](#)

Aktuelle rutiner i EQS

[7183 Kollegastøtteordningen](#)

- I Helse Stavanger er det 128 medlemmer i KSO
- Operasjonsavdelingen har 1 kollegastøttekontakt
- Googlesøk gir 10.600 treff på Kollegastøtte





Hvordan forebygge stress og utbrenthet

- **Å sette seg i en situasjon hvor en kan bli traumatisert!!!**
- Hva gjør det med oss som over lang tid jobber med mennesker med alvorlig sykdom?
- Traumer (Voksne – barn)
- Cancer
- Livet
- Manglende samsvar mellom hva som forventes av oss på jobb og hva vi er i stand til å mestre

Akutte reaksjoner

- Emosjonell utkobling
 - Uvirkelighet
 - Undertrykking
 - Distansering
 - Humor
 - Frustrasjon, sinne
 - Frykt, angst
- Fokus på handling
 - Aktivitet
 - Tar avgjørelser
 - Blir perseptuelt begrenset

Kilde: Atle Dyregrov





Ettervirkninger

- Økt sårbarhet
- Påtrengende tanker og minner
- Selvbebreidelser
- Irritabilitet, sinne
- Tristhet
- Søvnvansker
- Konsentrasjonsvansker
- Verdiendringer
- Somatisk reaksjoner
- Tidligere traumer vekkes til live
- Vansker i kontakten med andre

Kilde: Atle Dyregrov





Arbeidsgivers ansvar

- Gjennomføre risikovurdering av arbeidsmiljøet - vurdere behov for kollegastøtte
- Tilrettelegge slik at KSO kan fungere
- Sørge for at KS kan få opplæring og delta på fagsamlinger
- Ved behov iverksette tiltak utover KSO
- Saksbehandle meldinger i synergi



Mestring av akutt stress i arbeidslivet

- Forberedelse gjennom trening og øvelse
- Realistiske forventninger til egen innsats
- Mental forberedelse
- Klima som aksepterer reaksjoner
- Mulighet for individuell oppfølging
- Råd om strategier for mestring
- Psykologisk debrifing

Kilde: Atle Dyregrov



Lovgrunnlag

- Arbeidsmiljøloven §§ 1, 2, 3, 4, 5 og 6.
- Forvaltningsloven § 13
- Spesialisthelsetjenesteloven § 6
- Helsepersonelloven § 5
- Forskrift om organisering, ledelse og medvirkning, kapittel 7
- Internkontrollforskriften (HMS), § 5



Kollegastøtte ved SUS

Hensikten med ordningen

- Lavterskeltilbud til ansatte som har vært utsatt for belastende/kritiske situasjoner og hendelser i arbeidstiden (emosjonell førstehjelp)
- Mellommenneskelig omsorg satt i system
- Redusere psykisk slitasje, helseplager og sykefravær
- Frivillig tilbud – Noen ønsker – andre ikke
- Avdekke eventuelle behov for videre oppfølging og hjelp til den enkelte



Starten



- **Prehospitalt tidlig ute**
 - Debriefing etter truende hendelser (emosjonell db)
 - Instrumentell debriefing for å lære
- **Opr / Anestesi / Mottak (Akuttklinikken)**
 - Instrumentell debriefing for å lære
 - Etter hvert samtaler etter traumatiske hendelser
 - Strukturert etter endt vakt

Lang tid før organisasjonens ansatte så behovet



Rekruttering til Kollegastøtten ved SUS



Velges blant arbeidstakerne, i samråd med arbeidsgiver.

- Høy grad av tillit.
- Kollegastøtter innehar vervet inntil vedkommende slutter, skifter avdeling og/eller frasier seg vervet.
- Frivillig og ulønnet oppgave
- Støtte og forebygge – Ikke behandle



Oppfølging etter traumatiske hendelser

Definisjoner

- Psykisk krise/traume
- En krise
- Kollegastøtteordning (KSO)
- Kollegastøtte
- Støttesamtale
- BHT



► Nye dokumenter: 242 ► Oppgaver: 21 ► Systemmeldinger: 226

Enhetens meny

Operasjonsavdelingen			Beredskap SUS
Fellesprosedyrer Operasjonsavdelingen	Urologisk kirurgi		Traumemanual
Nevro operasjon	Plastisk kirurgi		Masseskade SOP
Ortopedisk kirurgi	ØNH kirurgi		Organisasjon og Ledelse
Synthes AO / Utstyr	Øye kirurgi		Funksjon- og stillingsbeskrivelser
Kar/Thorax operasjon	da Vinci		Helse Miljø Sikkerhet
Gastro kirurgi operasjon	Leiring Prosedyrer		Medisinsk utstyr
Endokrin / Barn	Sterilsentral		Pasientflyt
Gynekologi	Instrumenter		Personalhåndbok
Dagkirurgi SYD	Medisinsk teknisk utstyr		Skjema/lister
Oralkirurgi	Sertifiseringer / selvtester		Smittevern
			Utdanning og opplæring av personell

Mine favoritter

- | | |
|--|--|
| ★  HMS-årsrapport for den enkelte enhet | ★  Brannrunde SOP - Svar |
| ★  HMS-runder og HMS-handlingsplan | ★  Plan for brann i operasjon- og anesthesiavdelingen |
| ★  Sectio (akutt/elektivt) | ★  HMS-årsrapport - samlingsrapport - Nivå 2 |
| ★  Arbeidsbeskrivelse Ansvarshavende Operasjonssykepleier på vakt | ★  HMS-opplæring |
| ★  Arbeidsbeskrivelse for Operasjonssykepleier Aften/Natt | ★  HMS-nøkkeltall arbeidsmiljø - mal for rapportering |
| ★  Stillingsbeskrivelse Operasjonssykepleier | ★  HMS Satsingsområder for Helse Stavanger HF 2014 - 2016 |
| ★  Brannkort Operasjonsavdelingen | ★  Kollegastøtteordningen - Helse Stavanger |
| ★  Brannrunde SOP - Spørsmål | |

Kollegastøtteordningen - Helse Stavanger

Forfatter: Inger Lise Hovda Dobbe, Anne Grete Mellgren Høie
Godkjent av: Kjersti Heie

Gyldig fra: 14.03.2016

Versjon: 1.4

Revisjonsfrist:
14.03.2018

ID: 7183

1. Hensikt

Hensikten med kollegastøtteordningen er å:

- gi medmenneskelig støtte og omsorg til medarbeidere som har vært utsatt for belastende/kritiske situasjoner og hendelser
- åpne for fortløpende bearbeiding av belastende opplevelser
- avdekke eventuelle behov for videre oppfølging og hjelp til den enkelte
- redusere psykisk slitasje, helseplager og sykefravær

2. Omfang

Rutinen gjelder alle medarbeidere i foretaket, som har vært utsatt for belastende hendelser.

3. Definisjoner

Kollegastøtteordningen (KSO) er et lavterskeltilbud om støtte og hjelp til ansatte etter traumatiske hendelser. Det er mellommenneskelig omsorg satt i system og består av ulike tiltak som er beskrevet i rutinen.

Kollegastøtte er en medarbeider som er rekruttert for å yte bistand umiddelbart etter traumatiske hendelser. Kollegastøtten skal tilby grunnleggende psykologisk førstehjelp til kriserammede. I mange tilfeller vil den hjelp de tilbyr være tilstrekkelig for å mestre en krise. Ved behov samarbeider kollegastøtten med ledelsen og bedriftshelsetjenesten (BHT).

Støttesamtalen består av en strukturert samtale hvor medarbeideren snakker om situasjoner og hendelser som oppleves belastende

4. Ansvar

Arbeidsgiver har ansvar for å tilrettelegge for at KSO fungerer innen sin enhet. De skal på bakgrunn av risikovurdering av arbeidsmiljøet vurdere behovet for antall kollegastøttere i sin enhet i samråd med verneombudet. Leder skal sørge for at kollegastøttere får opplæring og deltar på fagsamlinger. Ved behov har arbeidsgiver ansvar for å iverksette tiltak utover KSO.

Arbeidstaker kan selv ta direkte kontakt med kollegastøtten for å snakke om en situasjon eller hendelse som en har opplevd belastende.

Kollegastøtten kan ta direkte kontakt med medarbeidere etter en kjent kritisk hendelse. Ved behov kan kollegastøtten samarbeide med ledelsen og bedriftshelsetjenesten. Kollegastøtten skal bidra til erfaringsoverføring på tvers i organisasjonen og kan brukes på tvers av egen post/avdeling og divisjon

Bedriftshelsetjenesten koordinerer kollegastøtteordningen og legger til rette for opplæring og fagdager.

Kollegastøtte (KSO) ved SUS

Uavhengighet og taushetsplikt

- Kollegastøtteordningen bygger på tillit og fortrolighet.
- Kollegastøttene har taushetsplikt og har ikke rapporteringsplikt til ledelsen

Kontakt – 3 måter

- Medarbeider tar selv direkte kontakt med kollegastøtten for å snakke ut om en hendelse som har skjedd.
- Kollegastøtten tar direkte kontakt med medarbeideren etter en kjent hendelse.
- En leder eller medarbeider kan be om at kollegastøtten kontakter en medarbeider ved behov.



Kollegastøtte (KSO) ved SUS

Samtaler / debriefing

- **Den gode samtalen**, benyttes ved mild stressor..
- **Støttesamtalen**, benyttes ved moderat stressor.
- **Psykologisk debrifing**

Hurtig hjelp umiddelbart etter kritiske hendelser, ved sterk stressor.

Kollegastøtten kan bistå umiddelbart etter en kritisk hendelse eller så snart som mulig.

Felles:

- Ikke notater
- Klare rammer for tid og sted
- Vanligvis i grupper, men også individuelt
- Målet er å forebygge

Henvisning til spesialist: En kollegastøtte er ikke en behandler





Hendelser og situasjoner det er aktuelt å iverksette tiltak i forhold til

Eksempler på avdelingsnivå:

- Hvis kollega dør på arbeidsplassen
- Hvis dødsårsak til kollega er selvmord.
- I tilfeller hvor hele avdelingen er berørt bør medarbeiderne samles til felles markering og gjennomgang.

Evt med bistand fra BHT/HMS





Hendelser og situasjoner det er aktuelt å iverksette tiltak i forhold til

Eksempler på individnivå:

- Utsatt for vold
- situasjoner som involverer ansatte og pasienter
- plutselig og uventet dødsfall hos barn
- langvarig og krevende pasientarbeid
- ved feil behandling, feilmedisinering og medisinske uhell
- ved rettslig forfølgelse av hendelser / fare for å miste lisens / autorisasjon
- når det fremkommer kritikk i media
- ved vold/trusler mot personalet
- ved akutte, alvorlige stress- og krisereaksjoner hos ansatte

Hurtig hjelp

- Kollegastøtten består umiddelbart etter en kritisk hendelse, eller så snart som mulig.
 - Vaktrapport
- Det kan være tilfeller hvor bistanden bare består i å være sammen med og tilby allmenn støtte og selskap til en kriserammet.
- Umiddelbart etter en hendelse kan de som er rammet være preget av sjokk og uvirkelighetsfølelse, dette er ikke tiden for systematiske samtaler men det er viktig å unngå isolasjonstendenser.



Vaktrapport operasjon

Forfatter: Ståle Rørheim Aabe Versjon: 1.0
 Godkjert av: Ståle Rørheim Aabe ID: 33620
 Gyldig fra: 20.05.2016 Revisjonsfrist: 20.05.2018

DATO

DAGVAKT HELG

AFTENVAKT

NATTEVAKT

ANSVARSHAVENDE OPERASJONSSYKEPLEIER:

BEHOV FOR KOLLEGASTØTTE:

JA

NEI

Sjekk Thorax-trallen/plombert:

JA

NEI

VAKT OK?

Samtidighetskonflikter?

Beskriv:

PROBLEM MED ATOKLAVE

Problem med C/G buer

Appnr:

Problem med laparoscopirack

Appnr:

Problem med diatermi?

Appnr:

Andre problem med MTU?

Appnr:

ANNET: (behov for å ringe inn ex team, avvik fra prosedyre osv):

Oppfølging av ansatte etter traumatiske hendelser

Ansvar:

- Nærmeste leder har ansvar for å følge opp egne medarbeidere
- Leder skal også dokumentere oppfølging og tilbud som blir gitt.

Beskrivelse:

Nærmeste leder skal innkalle aktuell medarbeider til samtale

Helse Stavanger HF har vi:

- Støttesamtale med kollegastøtte - Kollegastøtteordning, se vedlegg
- Samtale hos BHT/HMS
- Strukturert gruppesamtale - Psykologisk debriefing

HUSK! Ingen går hjem til tomt hus



Støttesamtaler

- Det vanligste tiltaket er at kollegastøtten gjennomfører en eller flere støttesamtaler med en eller flere medarbeidere.
- Støttesamtalen kan gjennomføres etter maler
 - Fakta ark – Individuelle støttesamtaler eller
 - Fakta ark – TIR (Traumatic Incident Reducction).
- En støttesamtale finner gjerne sted dagen etter hendelse
- Eventuelt gjentatte samtaler.



Før møtet

Kommuniser klart hvorfor møtet blir organisert, hvilken rolle du har (som kollegastøtte), hva hensikten med møtet er og hva som vil skje i møtet.

Struktur på møtet

1. Innledning

Formålet med møtet

Formålet med møtet er at den/de som har opplevd en kritisk hendelse får anledning til å snakke gjennom det som har skjedd på en systematisk måte. Dette vet vi erfaringsmessig har en god effekt for å skape mer kontroll over det som har skjedd. Videre kan det bidra til å redusere de naturlige stressreaksjoner man ofte kan oppleve etter en kritisk hendelse og hjelper oss å forstå hvordan vi har mestret situasjonen.

Regler

- **Konfidensialitet:** Kollegastøtte og deltaker
- **Tid:** Tidsrammen for møtet – forsikre seg om at det er tilstrekkelig tid
- **Frivillighet:** Deltakelse er frivillig
- **Respekt:** Det er din oppgave som kollegastøtte og respektere den kriserammedes opplevelse av det som er skjedd, ikke å korrigere vedkommendes opplevelse, ei heller å overdrive eller bagatellisere vedkommendes opplevelser

«I dette møtet skal vi snakke om hva du har opplevd. Det er min oppgave å høre på det du har fortalt og etterpå gi litt tilbakemelding om vanlige reaksjoner etter kritiske hendelser, samt hvordan jeg som kollegastøtte og arbeidsplassen kan støtte deg videre.»

2. Utforsking

- Kollegastøtten er ordstyrer, minst mulig kommentarer
- Deltageren forteller hva som skjedde
- Spørre: Hva skjedde, hva tenkte du – heller en hva følte du
- Fokuser på å la deltaker snakke litt detaljert om det som skjedde
- Normalt vil denne delen av møte ta mesteparten av tiden

3. Informasjon

- Kollegastøtten er aktiv
- Gi informasjon om normalreaksjoner
- Praktiske råd
- Del ut informasjonsbrev: Informasjon og råd om psykiske reaksjoner under og etter kritiske hendelser

4. Avslutning

- Veiene videre

Vedlegg 3: Fakta ark – TIR (Traumatic Incident Reduction)

Før møtet

Kommuniser klart hvorfor møtet blir organisert, hvilken rolle du har (som kollegastøtte), hva hensikten med møtet er og hva som vil skje i møtet. Gi kort informasjon om TIR som metode, for eksempel:

«TIR er en etablert traumbearbeidings-teknikk. Den er enkel i bruk og er en metode som hjelper den som er rammet til selv å gjenvinne kontroll i sitt tempo».

Struktur på møtet

Innledning

Formålet med møtet er at den/de som har opplevd en kritisk hendelse får anledning til å snakke gjennom det som har skjedd på en systematisk måte. Dette vet vi erfaringsmessig har en god effekt for å skape mer kontroll over det som har skjedd. Videre kan det bidra til å redusere de naturlige stressreaksjoner man ofte kan oppleve etter en kritisk hendelse og hjelper oss å forstå hvordan vi har mestret situasjonen.

Regler

- **Konfidensialitet:** Kollegastøtte og deltaker
- **Tid:** Tidsrammen for møtet – forsikre seg om at det er tilstrekkelig tid
- **Frivillighet:** Deltakelse er frivillig
- **Respekt:** Det er din oppgave som kollegastøtte og respektere den kriserammedes opplevelse av det som er skjedd, ikke å korrigere vedkommendes opplevelse, ei heller å overdrive eller bagatellisere vedkommendes opplevelser

«I dette møtet skal vi snakke om hva du har opplevd. Dette skal vi gjøre ved hjelp av TIR-modellen. Det er min oppgave å høre på det du forteller og jeg vil kun gi deg noen små instruksjoner under oppstarten av samtalen. Etterpå vil jeg gi deg litt tilbakemelding om vanlige reaksjoner etter kritiske hendelser, samt hvordan jeg som kollegastøtte og arbeidsplassen kan støtte deg videre.»

Husk

- Personen skal selv styre alt
- Gi instruksjonen og ellers bare lytt
- Ikke spørsmål
- Ikke kommentarer, støtte eller tolkninger
- Ikke berøring
- Gjentakelse

TIR

Be personen om å finne fram til situasjonen og rammene for den (hvor, når etc.)

1. Se hendelsen for deg som en film, finn **startbildet** for denne filmen og **frys det!**
2. Beskriv startbildet for meg! Er det noe mer du legger merke til?
3. Fra startbildet spiller du gjennom hele situasjonen som en film fram til situasjonen er avsluttet!
4. Kan du beskrive filmen for meg
5. Hvordan var dette, var det noe du la merke til eller ble opptatt av
6. Tilbake til trinn 1
7. Som trinn 2
8. om trinn 3
9. Som trinn 4
10. Som trinn 5

Gjennomføres så mange ganger som er nødvendig (2-12).

Se etter endringer, alle endringer (f.eks. mer eller mindre detaljer) er bra.

Informasjon

- Kollegastøtten er aktiv
- Gi informasjon om:
 - normalreaksjoner
 - praktiske råd
- Del ut informasjonsbrev: Informasjon og råd om psykiske reaksjoner under og etter kritiske hendelser

Avslutning

- Veiene videre.
- Avtal eventuelt oppfølgingssamtale.

Kollegastøttesamtaler og debrifing

- Første utsnakking – samme dag
 - Individuelt og i gruppe
- Psykologisk debrifing – i løpet av uken
 - Gruppe (alle berørte)
- Oppfølgingsdebrifing – 3-5 uker etterpå
 - Gruppe (alle berørte)
- Ved langvarig stress og belastning benyttes daglig oppsummering.

Kilde: Atle Dyregrov



Kollegastøttesamtalen

- Sett en ramme for samtalen
- Gå igjennom hendelsen fra begynnelse til slutt
- Ikke ta notater
- Ikke snakk om egne reaksjoner eller andre hendelser
- Husk alle sansene: hva hørte du, hva kjente du, hva tenkte du, hva følte du, lukt...
- Normaliser reaksjoner
- Bekreft det du hører / historien / følelsene
- Ikke kom med forslag eller diskusjon om hva som kunne vært gjort
 - (eks: det høres lurt ut, men det snakker vi om en annen gang)
- Vær tydelig på råd om å følge rutiner etter alvorlig hendelse





Informasjonsmøter

- Kollegastøtten kan støtte ledelsen og andre i gjennomføring av gruppemøter.
- Kollegastøtten kan bistå ledelsen med tiltak for å sikre god informasjon.

Frivillighet

- Kollegastøtte er et frivillig tilbud

Opplæring/erfaringsoverføring

- Alle kollegastøttere skal gjennomgå grunnopplæring.
- Kollegastøttere får tilbud om å delta på fagsamlinger internt og det skal legges til rette for erfaringsutveksling på divisjonsnivå.

Tiltak utover KSO

- Bedriftshelsetjenesten tilbyr samtale, bistår med oppfølging av ansatte etter traumatiske hendelser og koordinerer foretakets ordning med ekstern klinisk psykolog.



Personalgruppereaksjoner

- Splitting i gruppen
- A-lag og B-lag
- Vanskelig å lede gruppen, ta beslutninger
- Kan føre til uformelle ledere
- Akutte løsninger
- Den sterkestes rett



Hvordan forebygge - avslutningsvis

- Hva er reaksjoner på stress?
- Hva er ansatte som gruppe sin reaksjoner på stress?
- Finne temperaturmålere - egne og på gruppenivå
- Hva er gode rammebetingelser/kultur?
- Lag rutiner, - tren på metode
- Hvordan samarbeide med HMS?
- Fremfor alt: **Sats på kunnskap!**





It's been
a rough
week, but
I made
it...How
about you?