

Anhörigstöd på akutmottagningen



Anhörigstöd på akutmottagningen

Sedan hösten 2011 finns ett fungerande anhörigstöd på akutmottagningen vid Danderyds sjukhus. Stödet har lett fram till en attitydförändring när det gäller synen på anhöriga. Anhöriga har synliggjorts och personalen vet att anhöriga dels har egna behov, dels är viktiga för patienternas tillfrisknande. Samtidigt har personalen vid sjukhuset en viktig roll genom att till exempel förmedla information om kommunernas anhörigstöd och olika anhörigföreningar.

Anhöriga är ett vanligt inslag i sjukhusmiljö. Till akutmottagningen vid Danderyds sjukhus kommer årligen cirka 85 000 patienter. Med varje patient följer nästan alltid en eller flera anhöriga. Medan hälso- och sjukvården ofta och slentrianmässigt fokuserar sitt intresse till patienten, hamnar anhöriga ofta vid sidan om. Vid sjukhusen kan det visserligen finnas kuratorer som kan rycka in när krissituationer uppstår, men efter kl. 17 finns det sällan någon med rätt kompetens eller erfarenhet för att ge stöd. Det blir istället den som råkar ha tid just då som får rycka in och efter bästa förmåga försöka stödja anhöriga, ofta i mycket svåra situationer. Ibland har det fungerat bra, ibland mindre bra, enligt Pernilla Eidenberg som leder arbetet med anhörigstödet vid akutmottagningen vid Danderyds sjukhus.

Pernilla arbetar som undersköterska vid akutmottagningen. För några år sedan hamnade hon i en situation där hon kände att anhöriga blev fel bemötta i en akut situation. Det ledde fram till att hon sa upp sig från sitt arbete och skrev ett brev till sin dåvarande verksamhetschef. Det ledde i sin tur till ett konstruktivt samtal med verksamhetschefen som landade i att Pernilla fick erbjudandet att vara med och arbeta för ett förbättrat anhörigstöd på akutmottagningen. På frågan varför man satsade på ett bra anhörigstöd säger verksamhetschefen Anna Färg-Hagansbo att ”verksamheten krävde och behövde det. Det är vår uppgift att även ta hand om anhöriga.”

Syftet var att anhöriga och patienter ska känna sig bra bemötta och sedda när de kommer till akutmottagningen. Samtidigt ska personalen känna sig trygg i rollen som anhörigstödjare och ha tydliga riktlinjer om hur de ska agera när de möter människor i kris och sorg. I början var anhörigstödet begränsat till att gälla anhöriga i samband med dödfall. Idag har det utökas till att omfatta alla anhöriga i behov av stöd vid akutmottagningen

Anhörigstödet bemannat alla dagar dygnet runt

Vid akutmottagningen finns det idag en anhörigfunktion som är bemannad av en undersköterska alla dagar dygnet runt. Via telefon kan annan personal vid akutmottagningen lätt komma i kontakt med anhörigstödjaren. Samtliga undersköterskor – totalt cirka 60 stycken – hjälps åt att bemanna anhörigfunktionen. 10 av dessa har särskild utbildning i anhörigstöd, de övriga får information och kunskap under så kallade temaveckor och via inskolning, personalmöten och mejl. Det är viktigt att den som är anhörigstödjare känner att han eller hon vill och orkar ta på sig denna roll den dagen det gäller. Att anhörigstödjarna är undersköterskor beror på att de har lättare att vara tillgängliga än sjuksköterskor som till exempel kan ha ansvar för medicin som gör dem mindre flexibla.

I anslutning till akutmottagningen finns ett anhörigrum som är iordninggjort för att fungera som plats för anhörigsamtal och krissamtal, men även avlastande samtal för personal som har behov av det. I rummet finns också skriftligt material om anhörigföreningar och kommunernas stöd till anhöriga. Därifrån är det också möjligt att gå ut i friska luften utan att behöva passera hela akutavdelningen.

Följande checklista har arbetats fram för anhörigstödjarna:

- När du är anhörigstödjare har du en telefon. När det ringer i den är det ”larmundersköterskan” som vill att du kommer till ett larm. Anhöriga finns då på plats.
- Presentera dig med namn och titel. Berätta sedan att du finns där för deras skull.
- Informera om vad som händer i akutrummet.
- Om anhöriga är många eller om de inte vill eller kan vara med i akutrummet, ta dem till anhörigrummet. Du är då länken mellan akutrummet och anhörigrummet.
- Ordna med något att dricka.
- Trösta genom att fråga vad som hänt. Ställ inga ledande frågor.
- Ta reda på om de vill ringa till någon.
- Till anhöriga räknas även barn till patienter. Barn på akuten ska bemötas, bli sedda och få information på sina villkor.
- Lämna aldrig anhöriga ensamma under längre stunder. Men tänk på att både du och anhöriga kan behöva gå ut eller få vara ensamma en stund.
- När läkare ska informera anhöriga, var med. Anhöriga har ofta frågor efteråt och då är det bra att du hört vad som sagts.
- Om patienten avlider se till att läkaren informerar så snart som möjligt.
- När patienten är färdigbehandlad på akutrummet – följ anhörig till patienten. Om patienten flyttas till avdelning, följ med dit.
- Vid personalskifte, rapportera till nästa anhörigstödjare om du har något pågående ärende.

- Lämna ut all information som de anhöriga ska ha i samband med dödsfall. Färdiga mappar med visitkort där du kan skriva ditt namn, folder, öppettider och telefonnummer till bårhus finns i anhörigrummet. Papper med info till anhörigstödare ligger även i denna mapp.
- Dokumentera på denna lapp vad som hänt. Glöm inte att ta telefonnummer till anhörig. Tala om att någon från (process)gruppen kommer att ringa upp. Detta gäller bara då patienten avlidit.
- För in att du haft anhörigsamtal i den avlidnes journal (i Take Care).

Checklistan ger en bra bild av vad en anhörigstödare förväntas göra och hur anhörigstödet vid akutavdelningen fungerar.

Kunskap, vilja och en förändrad attityd gentemot anhöriga

Pernilla genomgick initialt ett antal utbildningar, bland annat psykoterapisällskapets kurs i krisstöd, avlastningssamtal och krisprevention samt Anhörigstöd ur ett helhetsperspektiv vid Ersta Sköndal högskola. Vidare har man fått hjälp från sjukhuskyrkan som är professionella på att bemöta anhöriga i kris. Pernilla har sedan i sin tur utbildat de undersköterskor som ingår i anhörigstödet vid akutmottagningen.

Eftersom så gott som alla undersköterskor vid akutmottagningen nu har kunskap om anhöriga och deras behov, likaväl som erfarenheter av att stödja anhöriga, har det på kort tid växt fram en attitydförändring gentemot anhöriga vid akutmottagningen enligt Pernilla. Anhöriga ses inte längre som ett problem, utan bemöts redan från början på mycket bättre sätt än tidigare. Det innebär enligt Pernilla att man tjänar in den tid anhörigstödet tar i anspråk. Därmed tar anhörigstödet inte resurser från den befintliga vården av patienterna vid mottagningen.

Flera vinster med anhörigstödet

Utöver den attitydförändring gentemot anhöriga som Pernilla lyfter fram finns det flera andra vinster som man gjort genom uppbyggnaden av ett anhörigstöd. Det handlar om att:

- Tidigare fick den som hade tid hoppa in för att stödja anhöriga. Den personen hade sällan tid att förbereda sig. Nu är det en personal som vet – redan när han eller hon går på sitt arbetspass – vad som gäller.
- Attitydförändringen till anhöriga har lett fram till ett bättre samspel mellan anhöriga och vårdpersonalen som ska hjälpa patienten. Anhöriga ses nu som en resurs som till exempel kan informera personalen om att patienten äter ”waran”, har diabetes eller någon allergi vilket är väsentlig information för den personal som ska ge vård.

- Enligt riktlinjerna ska anhängstödaren alltid vara med när läkaren informerar de anhängiga. Det innebär att det finns ytterligare en person som lyssnar och som dessutom finns kvar när läkaren har gått. Anhörigstödaren kan förtydliga informationen vid behov, men också vara en samtalspartner för den anhängiga när informationen ska värderas och tolkas. Även för läkaren är detta en fördel. Den anhängiga lämnas inte ensam med den information han eller hon fått ta del av.
- Anhöriga kan tidigt rustas inför en helt ny livssituation i livet som väntar när de återvänder hem från sjukhuset. Det handlar om att känna till kommunens anhängstöd och hur man får del av det, men också om att ha med sig vissa kunskaper om den sjukdom det gäller. I bästa fall kan det innebära att den anhängiga kan förbygga egen ohälsa och sjukdom.

Eventuella svårigheter med anhängstödet

På frågan om vilka svårigheter man brottas med har Pernilla inte lika lätt att komma med exempel. Hon menar att en del av kuratorerna har varit svåra att samarbeta med och hon tolkar det som att de ser på anhängstödet som att det konkurrerar med deras arbetsuppgifter. Hon ger samtidigt exempel på kuratorer med vilka samarbetet fungerar bra.

En annan svårighet har varit att en del av undersköterskorna varit rädda för att ta på sig rollen som anhängstödare. Som undersköteraka är man van vid att arbetet består av många rent fysiska göromål som att till exempel ta ett EKG eller ett blodprov. Sedan går man till nästa patient och gör någon enstaka punktinsats. Arbetet som anhängstödare är mycket annorlunda. Det handlar om att komma en annan människa – som inte sällan är i en mycket svår livssituation – nära. Det innebär möten med en eller några få personer som kan pågå under lång tid. Det handlar om en annan typ av vård, en mycket känslomässig vård. Detta är inte självklart enkelt för alla. I början hände det också att anhängstödarna fick ett dåligt bemötande av kollegor. Utifrån sett såg det ut som om de bara fikade tillsammans med en anhängig, något som blev tydligt i form av kommentarer som ”har du fikat klart nu?” Dessa problem var initiala och förekommer inte alls längre. Nu är det många i personalen som själva varit anhängstödare och vet vad det innebär.

Nästa steg är anhängombud på avdelningarna

I början var stödet begränsat till att gälla anhängiga i samband med dödfall. Idag har det utökats och gäller alla anhängiga i behov av stöd på akuten. Pernilla berättar att nästa steg är att det ska finnas anhängombud på de andra avdelningarna vid sjukhuset. Anhörigstödaren vid akuten ska kunna lämna över till anhängombudet när en patient och därmed också dennes anhängiga förflyttas till en annan avdelning. Anhörigombudet ska bland annat ha till ansvar att ge information om kommunernas anhängstöd när patienten är på väg att skrivas ut. Ombudet ska också

bevaka så att de anhöriga får ta del av de eventuella utbildningar som ges till patienter och anhöriga om sjukdomen, vikten av rehabilitering med mera.

Behov av nationellt nätverk

Avslutningsvis säger Pernilla att hon gärna skulle se att man kunde få ihop ett nätverk bestående av personer som arbetar med anhörigstöd inom hälso- och sjukvården. Förebilden är de nätverk för anhörigkonsultenter som sedan länge funnits både på lokal och nationell nivå. Hon menar att det är viktigt att träffa andra som arbetar med samma sak för att diskutera anhörigstöd och utbyta erfarenheter.

Om du arbetar med anhörigstöd inom hälso- och sjukvården och är intresserad av att diskutera uppstarten av ett nätverk hör av dig via mail till Pernilla Eidenberg.

Pernillas mejladress är: pernilla.eidenberg@ds.se

Anhörigstöd på akutmottagningen (artnr 2013-11-5)
kan beställas från Socialstyrelsens publikationsservice.

www.socialstyrelsen.se/publikationer

E-post: publikationsservice@socialstyrelsen.se

Fax: 035-19 75 29

Artikeln kan även laddas ner från www.socialstyrelsen.se