

Kollegastøtte, funn og erfaringer fra Ukom

Overlegeforeningens vårkurs 2024

Stine Marit Moen,
Leder medisin og helsefag



Disposisjon

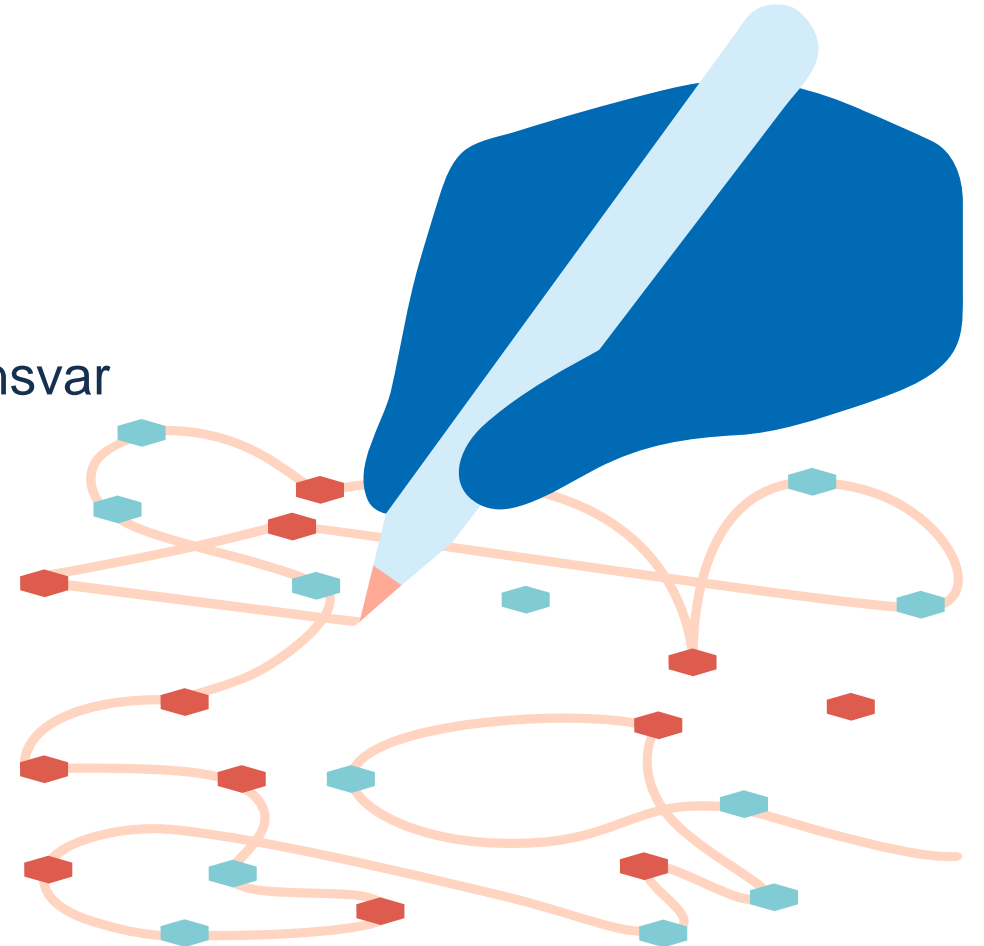


- Kort om Ukom
 - rolle, metodikk og perspektiv
- Rapporten om erfaringer fra kollegastøtteordninger
- Funn og erfaringer fra Ukom vedrørende kollegastøtte
- Respons og pågående etterarbeid
 - meldekultur og kollegastøtte

Ukom: Statens undersøkelseskommissjon for helse- og omsorgstjenesten

- Uavhengig undersøkelseskommissjon
- Oppdrag og uavhengighet hjemlet i egen lov
- Bidra til læring og forbedring
- Ikke ta stilling til sivilrettslig eller strafferettslig skyld og ansvar

Lov om Statens undersøkelseskommissjon for helse- og omsorgstjenesten	
Dato	LOV-2017-06-16-56
Departement	Helse- og omsorgsdepartementet
Sist endret	LOV-2021-05-07-31 fra 01.07.2021
Ikrafttredelse	15.06.2018, 01.05.2019
Endrer	LOV-1999-07-02-61, LOV-1999-07-02-64
Kunngjort	16.06.2017
Rettet	21.06.2021 (faglige fotnoter fjernet)
Kortittel	Lov om Statens undersøkelseskommissjon for helse- og omsorgstjenesten





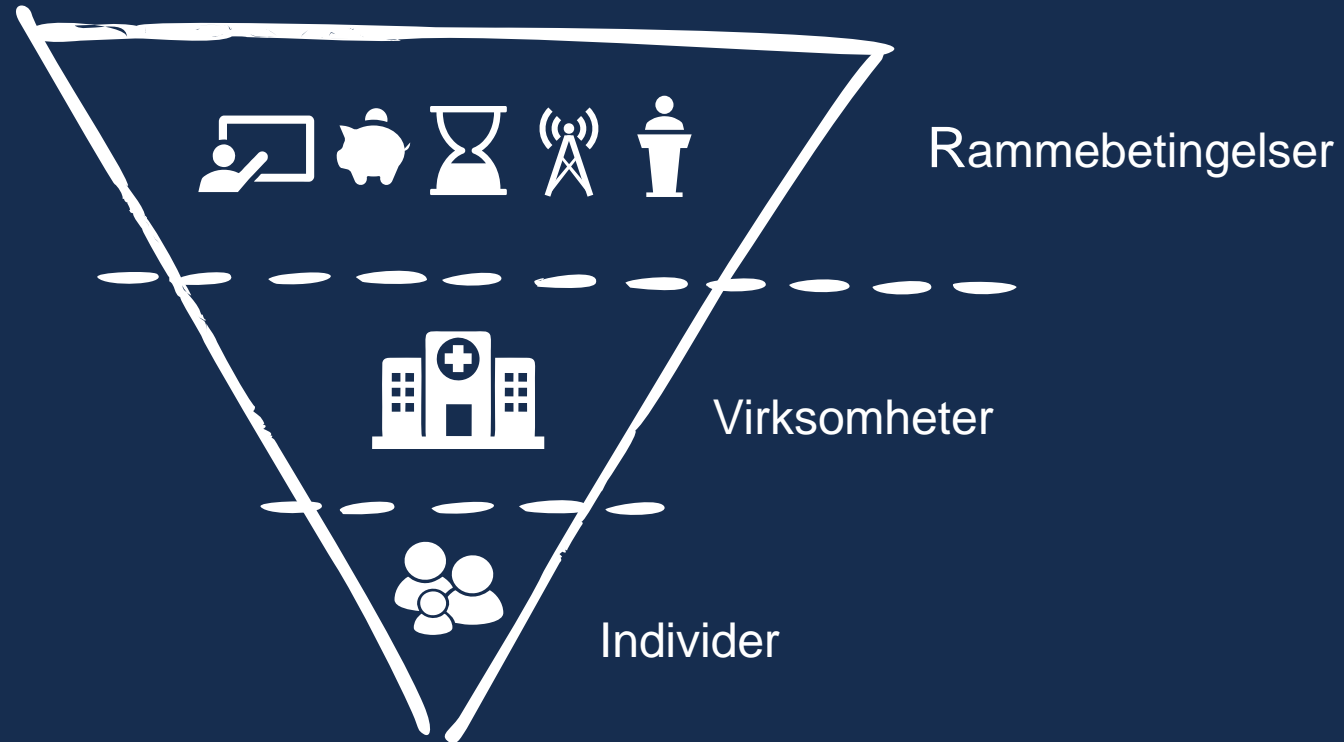
Ukoms oppdrag

Utrede hendelsesforløp, årsaksfaktorer og årsakssammenhenger for å **bidra til læring og forebygging** av alvorlige hendelser

Formål

Bedre pasientsikkerheten i helse- og omsorgstjenesten gjennom våre undersøkelser av **alvorlige hendelser** og andre **alvorlige forhold**

Ukom: bred tilnærming, på systemnivå



Medarbeidere i Ukom: videreutdanning i sikkerhetsfaglig granskningsmetodikk

Prinsipper for Ukoms undersøkelser

Nasjonalt

Nysgjerrighetsdrevet
Flerperspektivbasert
Åpen
Dialogbasert

Ikke-sanksjonerende
Trygg, kildebeskyttende

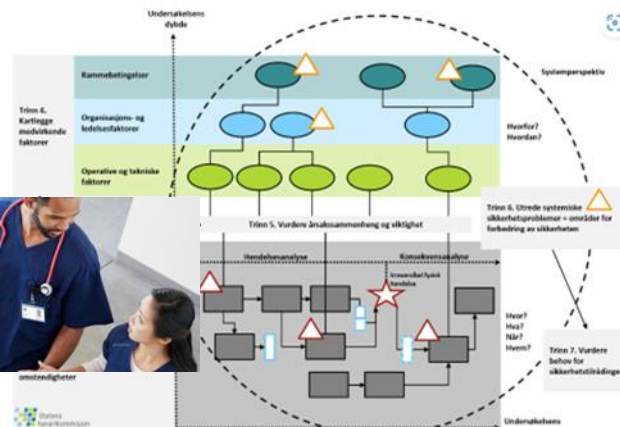
Oppover-skuende

Uavhengig



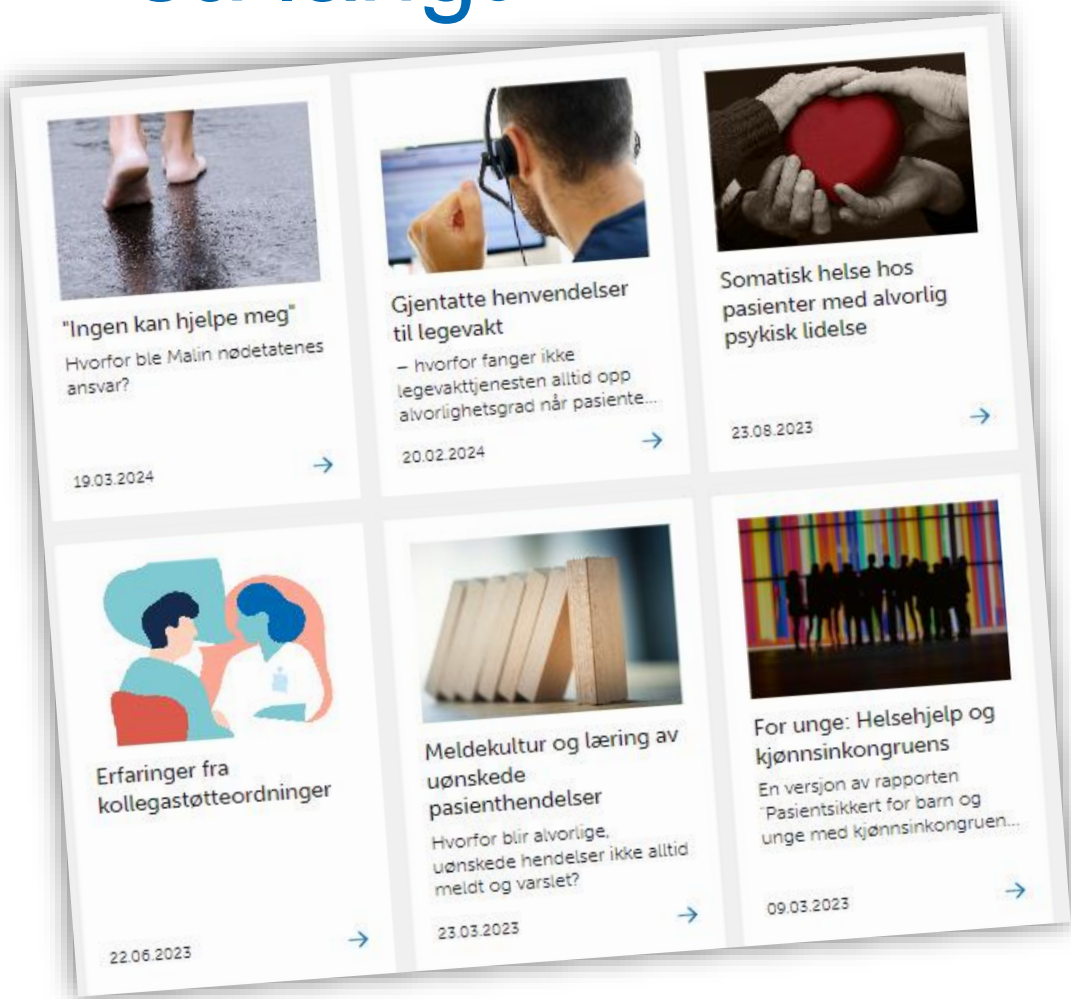
Våre rapporter

- Pasientreisen
- Beskrivelse av tjenesten nasjonalt
 - «Tjenesteanalyse»
- Påpeke generell sikkerhetsrisiko i helsetjenesten, ikke i den enkelte virksomhet
- Målrettet budskap mot ulike nivå
- Fremme refleksjoner og spørsmål like gjerne som svar og anbefalinger
- Lærings- og refleksjonsmaterieill



Eks. HSSIB og Statens Havarikommisjon

Våre rapporter – så langt



1. Akutt forverring – det febersyke barnet
2. Dødsfall på en akuttpsykiatrisk sengepost
3. Sikring av vinduer og balkonger i helsebygg
4. Ungdom med uavklart tilstand
5. Barn og unge ett år inn i pandemien
6. Forhold under skjerming i psykisk helsevern
7. Sikre pasientrom i psykisk helsevern
8. Drukningstragedien i Tromsø
9. Kontrollmetode for plassering av nasogastrisk sonde
10. Psykotisk pasient som begår et drap
11. Utprøving av nye kirurgiske invasive metoder (taTME)
12. To år med pandemi – status for det psykiske helsetilbudet til barn og unge
13. Spesialiseringens pris
14. Betalingsvansker – en pasientsikkerhetsrisiko
15. Helsehjelp til pasienter med forhøyet voldsrisiko («Kongsberg-saken»)
16. Pasientsikkerhet for barn og unge med kjønnsinkongruens
17. Meldekultur og læring etter uønskede pasienthendelser
18. Erfaringer fra kollegastøtteordninger
19. Somatisk helse hos pasienter med alvorlig psykisk lidelse
20. Gjentatte henvendelser til legevakt
21. Ingen kan hjelpe meg. Hvorfor ble Malin nødetatens ansvar?

«...enkelte...opplever vårt intervju som en første anledning til å sette ord på vonde erfaringer knyttet til en alvorlig hendelse»

«Hvis åpenhet og involvering mangler, blir prosessen etter hendelsen en ytterligere belastning for alle involvert»



Tidsskriftet
DEN NORSKE LEGEFORENING

ARTIKLER FAGOMRÅDER UTGAVER PODKAST FORFATTERVEILEDNING LEGEJOBBER SØK

LEDER

Vi må ha åpenhet om alvorlige hendelser

LEGERS ARBEIDSLIV

ARTIKKEL *Stine Marit Moen, Pål Iden Om forfatterne*

LITTERATUR

KOMMENTARER (2)

Vi må lære av alvorlige hendelser i helsetjenesten. Det skylder vi de berørte pasientene og deres pårørende. Helsepersonell som bidrar med informasjon, må kunne snakke trygt og åpent.

Publisert: 20. februar 2023
Utgave 3, 21. februar 2023

Tidsskr Nor Legeforen 2023
doi: 10.4045/tidsskr.22.0780

PlumX Metrics



Ukoms rapport – publisert 22. juni 2023



Formålet med rapporten

- Samle erfaringer med ulike kollegastøtteordninger i Norge
- Gi inspirasjon for virksomheter som ønsker å innføre dette
 - som del av sitt system for ivaretagelse av sine medarbeidere
- Oppmerksomhet på dette temaet håper vi kan:
 - hjelpe helsepersonell å oppsøke hjelp etter alvorlige hendelser
 - formidle aksept og informasjon om kollegastøtte
 - bidra til å redusere frafall fra helseyrkene
- Innspill til Helsedirektoratets arbeid med å utarbeide nasjonale faglige råd for ivaretagelse av helsepersonell etter alvorlige hendelser



Ukoms undersøkelse - fremgangsmåte



- Intervju med personer med ulike roller innen yrkesforeninger og kollegastøtteordninger i spesialist- og kommunehelsetjeneste
- Intervju med helsepersonell med egne erfaringer knyttet til kollegastøtte
- Litteratursøk og -gjennomgang
- Intervju, dialog og involvering
 - fagpersoner og Helsedirektoratet
 - Ukoms refleksjonspanel

Kjært barn – mange navn

- Kollegastøtte er ikke et entydig begrep
 - brukes til ulike formål
- Mange ulike støtteordninger
 - individ- og gruppenivå
 - ulik metodikk



- Å ivareta helsepersonell etter alvorlige hendelser er et arbeidsgiveransvar
- Kollegastøtte **kan** være ett av flere tiltak som kan tas i bruk som et supplement til arbeidsgivers lovpålagte oppfølgingsansvar
- Begrenset evidens



Stor variasjon!

- Leger, psykologer og tannleger har flere egne ordninger med kollegastøtte i hele landet hos sine yrkesforeninger
- Fant i svært liten grad det samme tilbudet for sykepleiere, vernepleiere og helsefagarbeidere
- I liten grad innført kollegastøtteordninger på systemnivå i hele helsevirksomheten, men enkelte avdelinger eller tjenesteområder kan ha egne støttesystemer

Suksesskriterier for at kollega- støtteordningen skal bestå over tid

6 HOVEDOMRÅDER:

- Organisering av kollegastøtteordningen
- Organisatorisk forankring
- Egnethet hos kollegastøtter
- Opplæring og oppfølging av kollegastøtter
- Taushetsplikt og konfidensialitet
- Signaleffekt – større åpenhetskultur

1) Organisering av kollegastøtten

Satt av tid til å drive med kollegastøttearbeid
- ikke dugnadsarbeid

Være et lavterskeltilbud,
enkelt og akseptert å bruke

Beskrives tydelig, utarbeides mandat og retningslinjer for ordningen

Kollegastøtten er samtalebasert,
ingen terapi eller behandling

2) Organisatorisk forankring

- Kollegastøtteordningen må ha
- tydelig organisatorisk forankring
 - tildelt ansvar å følge opp

Betydning for legitimitet hos ledere og ansatte

3) Egnethet

Kollegastøttene må rekrutteres aktivt, basert på personlig egnethet.

I intervjuene våre nevnt egenskaper som:

- tillitsvekkende
- ha lang erfaring fra egen yrkesutøvelse, helst med samme fagbakgrunn (likepersonsprinsipp)

4) Opplæring og oppfølging av kollegastøtter

Kollegastøttene trenger

- opplæring og kursing i metodikk
- følges opp jevnlig for støtte og faglig påfyll

5) Taushetsplikt og konfidensialitet

Avgjørende at IKKE informasjon fra samtaler dokumenteres eller videreformidles

Inntrykk: en viss terskel for å oppsøke kollegastøtte, men de som benytter seg av tilbudet, opplever nytte og hjelp

Flere 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

Kollegastøtteordning er holdningssskapende

Tydlig signaleffekt om at det er greit å søke hjelp for reaksjoner knyttet til arbeidet

Kan bidra til større åpenhet om

- uønskede hendelser og alvorlige forhold
- opplevelse av utilstrekkelighet

Utfordringer med kollegastøtteordninger



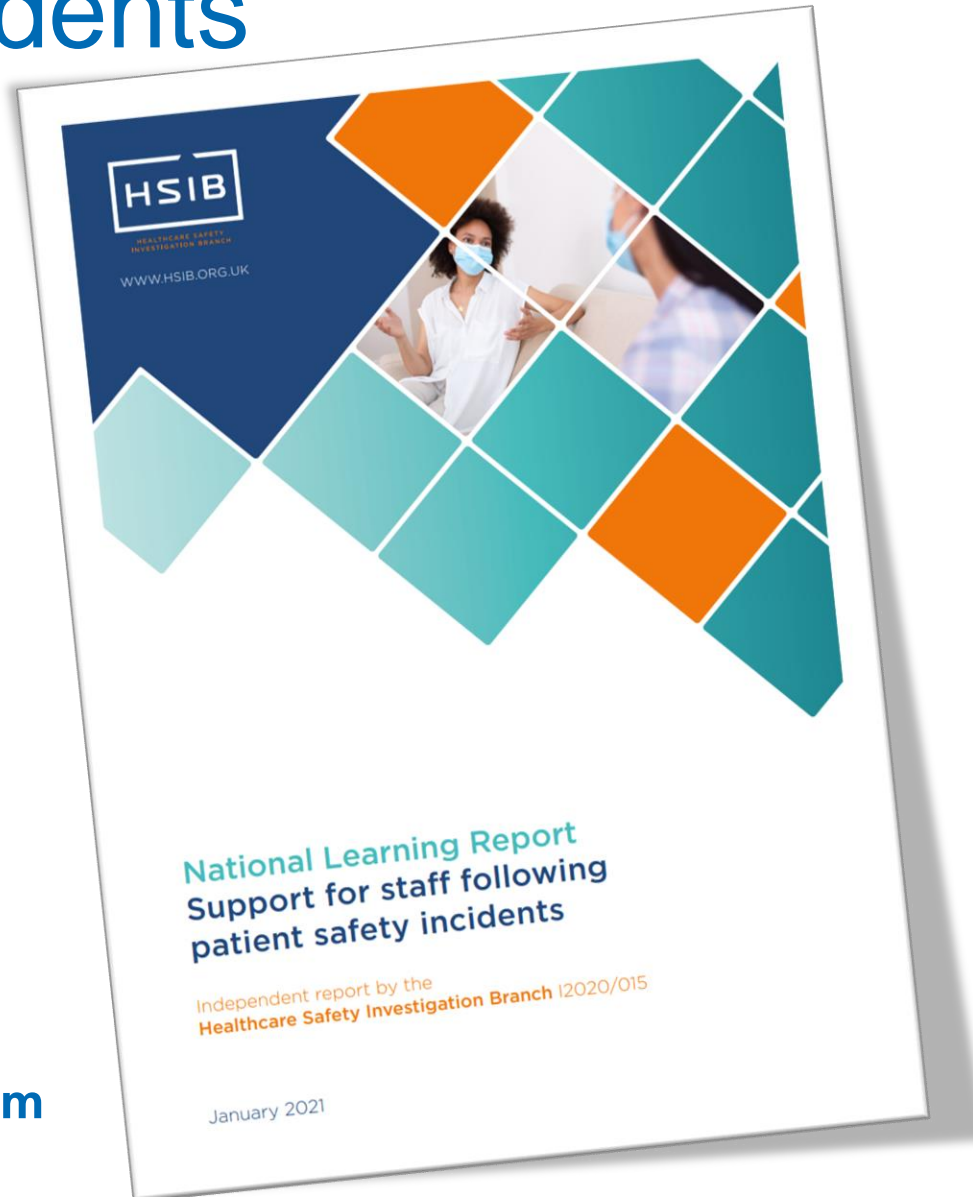
Kollegastøtteordninger kan være ressurskrevende

Kreves finansiering, personell og oppfølging av ordningen

Kan være vanskelig å ta opp personlige forhold med en kollegastøtte fra samme arbeidsplass

Det kan være lettere å bruke kollegastøtte dersom kollegastøtten ikke er en nær kollega eller leder

HSIB – Support for staff following patient safety incidents



To anbefalinger ved innføring eller utvikling av støtteordninger for helsepersonell:

- Nyttig å innføre støtteordninger for helsepersonell etter alvorlige hendelser
- Dersom innført støtteordninger - evaluering viktig:
 - si noe om nytten
 - gi bedre forståelse for god praksis knyttet til støtten som blir gitt
 - gi bedre forståelse av hvilke ressurser som er nødvendige for støtteordningen

Eks. fra materiell til
læring og refleksjon:

Erfaringer fra kollegastøtteordninger

Kort oppsummering og supplerende
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 hjelpesøkingssattferd for leger, lette stigmaet rundt depresjon, og ikke minst; ivareta og SE hverandre. Og tørre å spørre.



Lesetips



Ingrid Marie Taxt Horne (2024):
[Understanding peer support for doctors](#)

Doktorgradsavhandling som ser på norske legers opplevelse av kollegastøtte.

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 \(bmj.com\)](#).

Artikkelen peker på behov for bedre ivaretagelse etter alvorlige hendelser.

Sina Furnes Øyri (2023): [Legers arbeidsmiljø og helse – et samfunnsansvar | Tidsskrift for Den norske legeforening \(tidsskriftet.no\)](#).

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 \(uio.no\)](#)

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?

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

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

Det kunne skjedd meg

Mange studier som viser hvor viktig det er med kollegial støtte



Karin Rø om «Kan frykt for feil handling føre til feilbehandling?» på Pasientsikkerhetskonferansen og i Overlegen 2021

Karin Rø

«Legers redsel for å gjøre feil stjeler mye tid og energi på jobb. Å fortelle om frykten til en Støttekollega eller på Villa Sana hjelper en å innse at dette er vanlig, og gjør det lettere å snakke med kolleger om temaet. Frykten blir mindre truende.»

«Vi som er eldre og erfarne»

Betydningen av rollemodeller



Jannicke Mellin-Olsen

«Kulturen kommer ovenfra, like fra helseministeren. Vi som er eldre og erfarne, har ansvar som rollemodeller. Feil skjer også med de flinkeste kollegene dersom forholdene ligger til rette for det. Vi må oppsøke og støtte kolleger som opplever feil, slippe trollet ut i solen.»

Trygghet, læring og pasientsikkerhet

Hvordan vi håndterer alvorlige hendelser og kritiske forhold er viktig for læring og for hvordan vi har det i ettertid. Ukom, Statens undersøkelseskommisjon for helse- og omsorgstjenesten, har vært i drift siden 2019 for å undersøke alvorlige hendelser og alvorlige forhold i helse- og omsorgstjenesten ⁽¹⁾.



» Av **Stine Marit Moen**, spesialist i nevrologi og leder for medisin og helsefag i Statens undersøkelseskommisjon for helse- og omsorgstjenesten (Ukom) og **Pål Iden**, spesialist i samfunnsmedisin og direktør i Statens undersøkelseskommisjon for helse- og omsorgstjenesten (Ukom)

Ukom skal bidra til økt pasientsikkerhet, læring og forbedring etter alvorlige hendelser. Ukoms rolle kombinerer et uavhengig blikk, en ikke-sanksjonerende metode og en ivaretagende taushetsplikt. Tillit og trygghet er nødvendig for åpenhet i kartlegging av bakenforliggende årsaker ⁽²⁾.

» *Vi har i våre undersøkelser funnet at bekymringer gjerne legges lokk på, møtes med taushet eller fører til personangrep og konflikter*

I Norge er fagmiljøene relativt små. Midlertidige stillinger og karriere-messige avhengigheter kan påvirke mulighetene til å si ifra om bekymringer.

lederrollen med arbeid i klinikken. For medarbeidere vil leder da i en situasjon være sjef og i neste være en «likeperson». Åpenhet og tydelighet

Fellestrekk - undersøkte kollegastøtteordningene



Undersøkelsen viser stor variasjon mellom ulike ordninger for kollegastøtte, men også en del fellestrekk.

Noen erfaringer kan være viktige for at ordningene skal bli benyttet og fungere over tid.

Det handler om sikkerhet

Kollegastøtteordninger er ett av flere tiltak som kan bidra til å

- gjøre helsepersonell tryggere i sin arbeidshverdag
- påvirke sikkerheten til pasienter og ansatte i tjenestene



Takk for
oppmerksomheten!

Du kan lese våre
rapporter og nyheter på
Ukom.no