

Akuttmottagning som värnar om anhöriga



Akuttmottagningen på Akademiska sjukhuset i Uppsala.

I sjukhusvärlden är det patienten som står i fokus. Men på akutmottagningen på Akademiska sjukhuset i Uppsala gläntar man på dörren även för anhöriga. Dagens anhörigstödjare, efterlevandesamtal samt anhöriga och livräddande åtgärder ingår i det vardagliga arbetet. Utöver detta har projektet *Förbättrat anhörigstöd* nyligen startats för att utveckla stödet till anhöriga vid Akademiska sjukhuset, lasarettet i Enköping och inom primärvården, i samarbete med länets kommuner.

Christianne Simson är en av ledarna i projektet *Förbättrat anhörigstöd*. Men det var också hon som var initiativtagare till att akutmottagningen på Akademiska sjukhuset fick upp ögonen för anhöriga. Det hela började med två konkreta fall som inträffade ganska tätt i början på 1998. Vid den tiden arbetade Christianne som undersköterska på akuten. Det första fallet var en ung kille som förolyckats. Föräldrarna fanns i en helt annan stad, och i väntrummet satt en tjej och en kille, studiekamrater som han nyligen lärt känna, och som mådde mycket dåligt över händelsen. Som man såg det då - var

de inte anhöriga i någon juridisk mening för att ens komma i fråga att få någon stöttning. Det andra fallet var en man som avlidit i hemmet, vars föräldrar också bodde i en annan stad. De ville få se sin son och ta avsked innan begravning. Det enda Christianne kunde göra i det fallet var att skriva ner patologens telefonnummer och ge till föräldrarna. Hur gick det för mannens fru, dotter och föräldrarna? Hur gick det för den unga tjejen och killen i väntrummet i det första fallet? Det väckte många frågor hos Christianne och det var frågor som hon diskuterade med sina arbetskamrater som också hade samma funderingar – Hur gick det egentligen för de anhöriga?

– Jag skrev ett brev till, vad som då kallades för, utvecklingsavdelningen och förklarade mina tankar kring hur man skulle kunna förbättra rutinerna för ett bättre omhändertagande av anhöriga. Som tur var hamnade jag hos rätt person, vilket varit avgörande för allt vårt arbete med anhöriga genom åren – att hitta rätt öron. Jag fick då möjligheten att skapa rutiner för anhöriga genom ett projekt – inte bara för anhöriga till efterlevande

utan det finns många anhöriga som kommer in till en akutmottagning med sin närstående. Vi ville bygga broar för dem också – och det var så det hela började, säger Christianne.



Christianne Simson.

rummet och andra inte. Det berodde på vilken personal som fanns där för tillfället. Anette var med om ett fall med en pojke som blev påkörd av en buss och avled. Hela familjen var på akuten men fick inte komma in till akutrummet.

– Jag kände att jag inte kunde jobba kvar om vi inte tänkte om när det gällde hanteringen av de anhöriga. Vilka är vi som tar oss rätten att förvägra anhöriga att vara med den närstående de sista minuterna i livet? säger Anette.

Efter projektets slut fanns inga intentioner från sjukhusets sida att fortsätta med någon verksamhet för anhöriga. Då valde Christianne att sluta. Under tiden fanns det kvar några ur personalen som fortsatte att jobba efter rutinerna för anhöriga, trots att de egentligen inte fick det. De lyckades hålla glöden igång under sex år innan verksamheten startade upp ”legitimt” igen.

Dagens anhörigstödjare

Anette Marklund är undersköterska och arbetar administrativt med anhörigstödet på akutmottagningen en dag i veckan. Hon är den som tog över efter Christianne och tillsammans driver de projektet *Förbättrat anhörigstöd*.

Rollen som dagens anhörigstödjare hade funnits på akutmottagningen sedan tidigare, men det var inte ett inkörtl arbets sätt.

Anette tog över stafettpinnen och skapade en rutin för detta. I stället för att lägga tid och kraft på onödiga diskussioner om vem som skulle vara det, vem som var tillgänglig och så vidare, gjordes ett schema upp, där man redan på morgonen visste om man skulle vara dagens anhörigstödjare eller inte. Anhörigstödjarrollen ingår i arbetet som undersköterska och vid ett larm, om exempelvis en trafikolycka, förvarnas anhörigstödjaren om detta och möter upp anhöriga i ambulanshallen. Syftet är helt enkelt att vara ett stöd för de anhöriga om de så önskar. Det kan betyda en hand på en axel, en kopp kaffe eller att någon frågar hur det går för mig som anhörig. Att få information om vad som händer eller vad sjukdomen innebär kan också vara ett exempel på stöd.



Anette Marklund.

Så småningom diskuterades frågan i en arbetsgrupp och det gjordes också en studie på anhöriga som var med vid livsuppehållande behandling och därför är det, sedan några år tillbaka, rutin att anhöriga erbjuds att vara med inne på akutrummet tillsammans med en anhörigstödjare. Dock fanns ett visst motstånd mot att anhöriga skulle få vara med vid återupplivningsförsök. Det fanns föreställningar om att de skulle kasta sig över sängen eller patienten och vara i vägen för personalen, men det fanns ingen som hade råkat ut för det. Vändpunkten kom, och det blev en helt annan fråga, när det belystes ur ett patientperspektiv - *Har vi rätt att förvägra patienten att ha sina nära omkring sig?*

Efterlevandesamtal

Om någon avlider på akuten finns det en rutin att ringa upp efter två veckor och efter tre månader. Akutmottagningen har ett nära samarbete med kurator och sjukhuskyrkan dit anhöriga kan lotsas. Under det sista samtalet kan den anhörige få ytterligare information om exempelvis föreningar eller anhöriggrupper.

– I första hand är det den som varit anhörigstödjare under dagen, och som varit med vid det speciella fallet, som ringer upp. Men det kan även vara någon annan undersköterska som ringer. Idag är det tydligt inskrivet och ingår som arbetsuppgift för alla nyanställda undersköterskor att ringa efterlevandesamtal. Det finns personal som kan tycka att det är jobbigt eller obekvämt att ringa och därför bett någon annan. Vi frågar inte den anhöriga om vi får ringa upp utan det ingår som en rutin att vi gör det. Det

Livsuppehållande behandling

Förr fanns det vissa i personalen som tyckte det var okej att anhöriga fanns med inne på akut-



Informationsmaterial efterlevandestöd.

finns ingen mall hur samtalet ska gå till. Vi frågar helt enkelt hur det är, om de har några frågor och sedan flyter samtalet på – det är ett medmänskligt stöd och inget annat, säger Anette.

Anhörigblankett och vykort

Anette medverkar i ett nätverk med åtta kommuner i Uppsala län. Nätverksträffarna har bland annat resulterat i en anhörigblankett. Blanketten är ett slags formulär som anhöriga kan fylla i om de vill bli kontaktade av kommunens anhörigstöd. Personal fyller i blanketten tillsammans med den anhörige och ser till att den kommer till Anhörigcentrum i Uppsala. Inom länet finns också ett vykort utplacerade i väntrum som anhöriga själva kan fylla i om de vill bli kontaktade av kommunens anhörigstöd.

Svårigheter och rädslor

Vårdens fokus är på patienten, vilket gör att man kanske inte ser att det finns anhöriga som kan behöva uppmärksamhet eller bara behöver bli sedda. Det är en hög tröskel och det var svårt att få in anhörigperspektivet, och det är svårt än idag, menar Christianne. När fokus flyttas från patienten till den anhöriga kliver man ut på okänd mark.

– Det finns öar inom sjukvården där man har ett anhörigperspektiv och ett stöd riktat till anhöriga, men det beror mer på att det finns engagerad personal snarare än ett övergripande arbetssätt. Det finns en rädsla för att stödet till anhöriga ska ta tid och så finns det konstiga myter om att anhöriga skulle sluka oss hela, men så är det inte. Man har svårt att se att stödet till anhöriga ingår som en normal del i vardagliga arbetet och upplever att det skulle vara något avskilt som man behöver ge extra tid till, säger Christianne.

Arbetet på akutmottagningen har spridit sig och det har uppstått ett sug det senaste året, för det ringer folk och frågar om verksamheten. Till exempel har personal från Danderyds sjukhus varit där och tittat, och nu jobbar de på samma sätt som de gör i Uppsala.

”Verksamheten är en naturlig del”

Charlotta ”Lotta” Nordgren Thermaenius är avdelningschef på akutmottagningen sedan ett och ett halvt år tillbaka. Anhörigstödsverksamheten har hon ”ärvt” från den förra chefen, men det är en verksamhet som hon stöder.

– Akutmottagningen är en plats där många anhöriga finns och där de kan komma att ställas inför abrupt brutala och chockartade upplevelser. Visserligen är patienten i fokus, men vi måste hjälpa anhöriga att kunna härbärgera dessa känslor, vilket jag tycker är självklart. Vår verksamhet är bra och anhörigstödet är en sådan naturlig del i vårt vardagliga arbete att man inte ens tänker på det. Och det är inga konstiga grejer. Vi finns till hands och ger ett stöd som bara innebär att vara medmänniska, säger Lotta.

När det gäller att utveckla verksamheten finns det inte så mycket att göra just för stunden. På akutmottagningen tar man ansvar för patienten och de anhöriga så länge de finns där, men det finns andra som kan ta vid där akutmottagningens



ansvar slutar, och för det finns det redan ett system med kommunens anhörigstöd, menar Lotta. Många anhöriga har hört av sig och varit positiva till stödet och tycker att det varit fantastiskt att personalen funnits till hands när de behövt det.

– Om man vill arbeta på det här sättet på andra akutmottagningar kan jag bara säga: Börja! Det kan kosta lite i personalresurser när det gäller timmar. Det är inte så att någon går utöver som anhörigstöd utan det är en undersköterska som finns i verksamheten. Jag tror att det finns ett motstånd för man tror att det behövs en stor organisation kring



det här. Men gör det inte så komplicerat. Egentligen handlar det bara om sunt förnuft och medmänsklighet. Det är bra om man har ett koncept som vi har med Anette. Hon har mer utbildning och skolar in och utbildar våra nya undersköterskor i anhörigstödet. Det är också viktigt, ur ett chefsperspektiv, att fånga upp de sköterskor som arbetat med anhörigstödet. Att vara anhörigstödare kan innebära en del jobbiga fall, så de behöver också stöd, säger Lotta.

Projektet *Förbättrat anhörigstöd*

Projektet *Förbättrat anhörigstöd* drogs igång i april 2012 och beräknas hålla på fram till april 2014. Syftet med projektet är att förbättra anhörigstödet i hela Uppsala läns landsting - primärvården, Enköpings lasarett, Akademiska sjukhuset, lasarettet i Tierp och Östhammar. Uppdraget är att skapa modeller och rutiner liknande de som finns på akutmottagningen på Akademiska sjukhuset idag, och det ska ske i samverkan med länets samtliga kommuner. Ledare för projektet är Christianne Simson och Anette Marklund och budgeten för projektet är 600 000 kr per år i två år.

– Det här är det första landstinget, där hälso- och sjukvårdsstyrelsen bestämt politiskt att förbättra anhörigstödet genom att avsätta och öronmärka pengar för detta, vilket är unikt. Det var tack vare Nationellt kompetenscentrum anhöriga och de lärande nätverken som beslutet togs. Vi drev ett lärande nätverk om anhörigas hälsa där bland andra landsting- och kommunpolitiker fanns med. I nätverket fick politikerna höra anhörigas berättelser och jag tror att deras medver-

kan har haft mycket stor betydelse för att vi fick beslutet att förbättra anhörigstödet, säger Christianne.

Arbetsgång och förhoppningar

Anette och Christianne bestämde sig för att arbeta med projektet i tre steg - inventera det befintliga anhörigstödet och se vilka förbättringsområden som finns, skapa rutiner och slutligen presentera resultatet för hälso- och sjukvårdsstyrelsen. För att se vilka förbättringsområden som finns tänker man arbeta utifrån modellen med blandade lärande nätverk, fast med färre träffar. Målet är att ha ett nätverk per division och ett för primärvården, vilket innebär totalt nio stycken. I dessa nätverk ingår personal tillsammans med anhöriga och politiker. Resultaten från nätverken kommer att vara ett underlag för att skapa rutiner för att förbättra stödet - rutiner som kommer att se olika ut beroende på division och på hur man jobbar. Slutligen kommer resultaten att presenteras för hälso- och sjukvårdsstyrelsen. Om tid finns kommer Anette och Christianne också att välja ut några pilotavdelningar att implementera rutinerna på.

– Jag hoppas att projektet kan bli en början på ett annat förhållningssätt. Att fler får upp ögonen för att ge anhöriga stöd. Personal, anhöriga och patienten vinner på det och i slutändan vinner också samhället på det. Jag hoppas också att vi ökar samverkan – att verksamheterna ser det som något positivt att det finns "någon annan" som vi kan samverka med och "någon annan" är till exempel kommunens anhörigstöd eller frivilligverksamheterna, säger Christianne.

Anette nickar instämmande.

– Jag håller med. En förhoppning är att man ska känna att anhöriga ingår och är en del i jobbet, och att det kanske kan leda till att man får en person eller funktion på landstingssidan som håller i och jobbar med de här frågorna precis som man gör inom kommunen, säger Anette.

Christianne och Anette har arbetat med stöd till anhöriga inom landstinget i tolv år – en resa som innehållit både med- och motgångar. Man måste vara uthållig, envis och modig. *Tro inte att du tänker fel bara för att du ser att någon kan behöva stöttning eller bli sedd*, menar Christianne. Anette uppmanar till att söka upp och hitta personer som tycker de här frågorna är viktiga och att hålla fast vid dem. Oavsett erfarenheter, med- och motgångar, är de två rörande överens – att stötta anhöriga är en vinn-vinn-situation för alla parter, inte minst ur ett samhällsekonomiskt perspektiv.

Kontakt

Anette Marklund
E-post: anette.m.marklund@akademiska.se
Tfn: 018-611 97 66

Christianne Simson
christianne.simson@lul.se
Tfn: 018-611 32 51

Text och foto: Fredrik Jansson, Nka.