


Hur ser din uppdragsbeskrivning ut? (Om det finns någon)

Anhörigkonsulent - uppdrag



UPPDRAG

Stöd som kommunal service innebär ett erbjudande om generellt utformade tjänster. Stödet ska vara tillgängligt för alla utan föregående biståndsbedömning

- **Information, råd och vägledning** - informera, ge råd och vägleda om det anhängstöd som finns att tillgå i staden och hos andra aktörer. Informationen ska göras tillgänglig så att anhöriga/närstående oavsett språk eller andra svårigheter kan ta del av den
- **Stödsamtal, enskilt eller i grupp** - stödsamtal som erbjuds är ett möte mellan två eller flera personer med syfte att ge den anhörige/närstående råd, stöd och information
- **Utbildning och föreläsningar** - verksamhet/aktiviteter för anhöriga/närståendee exempelvis café/cirklar/träffar med varierande innehåll utifrån behov
- Vägleda och fortbilda medarbetare och volontärer inom avdelningen hälsofrämjande och förebyggande.
- Samarbeta med dagverksamheterna och tillsammans verka för ett demensvänligt samhälle
- Samarbeta med demenssjuksköterska/demensteam och dagverksamheterna som en förebyggande insats
- Hitta former för att erbjuda program med aktiviteter för anhöriga (närstående)
- Arbeta för att erbjuda digitala tjänster för anhöriga

Hållbar stad – öppen för världen

I uppdraget ingår även

- Arbeta i arbetsgrupp tillsammans med kollegor i enheten
- Arbeta med hälsofrämjande insatser internt och externt
- Arbeta med förebyggande insatser internt och externt
- Arbeta med marknadsföring av uppdraget internt och externt
- Arbeta med uppsökande verksamhet
- Arbeta med utveckling av digitala tjänster i uppdraget
- Ansvara för att föra statistik
- Huvuddelen av uppdraget består av gruppverksamhet

Gick in i teams under uppdragsbeskrivningar men där var det tomt. Kanske ligger uppdraget någon annanstans men inget jag letat vidare efter eller hittat.

Har ej, det närmaste en sådan jag kommer är annonsen där tjänsten som anhängkonsulent utlystes, Göteborgs stads riktlinjer, Förarbete (prop) till anhängparagrafen i SoL

Hur skapar du trygghet för den anhörige i ett samtal?

Bjuder in för samtal där jag lyssnar mycket, i syfte att den anhöriga ska få tala om det som är viktigt för hen och sedan även kunna ge individ- och situationsanpassad information. Visar att jag är intresserad av den anhöriges situation och vill hen väl. I våra samtal ska den anhöriga kunna uttrycka förbjudna tankar och när de gör det så tänker jag att det är ett tecken på att testa tilliten men också kännetecknen för att det finns en trygghet i att den som lyssnar inte dömer hen. Jag tänker alltid att det är viktigt att acceptera och respektera den anhörigas syn på tillvaron. Exempelvis när anhöriga är frustrerade på vård och omsorgen så respekterar jag deras erfarenheter. Ibland informerar jag om varför situationen ser ut som den gör, och då händer det att anhöriga lugnar sig lite. Vi står inför större utmaningar många år framöver och det är viktigt att kunna möta frustrationen som personalbrist bidrar till.

Se till att man sitter i en lugn miljö där man ej hör för mycket ljud utifrån som kan störa. Berättar om sekretess och anonymitet. Möter den anhörige där den är. Bekräftar, lyssnar, visar empati, visar förståelse, MI-samtal, lyhördhet, att man avsätter tillräckligt med tid. Man får inte vara stressad tidsmässigt eller hjärntrött/empatitrött av för många samtal. Man måste vara påläst för att upplevas professionell.

Finns inget generellt svar men vi utgår alltid från den enskilda. Ger alltid en ram med tex tid, sekretess, möjlighet till fortsatta samtal, hänvisar vidare då vår yrkesroll sätter stopp ex terapeutiska samtal till kurator/ VC, socialsekreterare äldre mm.

Det är viktigt att vara fokuserad och lyhörd för just den individ jag har framför mig. Att vara närvarande. Jag brukar informera om tre saker: 1. Jag är inte psykolog/terapeut. 2. Jag har ingen dokumentationsskyldighet. 3. Jag har tystnadsplikt. Avsätt tillräckligt med tid och ge alltid möjlighet till att boka ett nytt samtal. Det här klassiska med att vara personlig utan att för den skull bli privat är något grundläggande anser jag. Samtalen får ta den väg som individen vill. För att skapa trygghet kan vi behöva prata om både högt och lågt, så att säga.

Tar ett par extra minuter innan, släpper taget om mig så mycket som är möjligt, neutraliserar, fyller på energi och öppnar hjärtat. Hög medvetenhet kring att på kort tid förmedla trygghet och börja bygga tillit. Verbalt uttrycka att jag har tystnadsplikt, inget dokumenteras i några system – här är en plats att få uttrycka precis vad som helst. Lyssna aktivt, bekräfta och inte bli förvånad, reagera starkt eller komma med rättelser eller lösningar. Bekräfta, normalisera och dela den kunskap jag har när den efterfrågas. Samtala i MI – anda.

Innan pratar vi om var vi skall ses, prata på telefon eller på teams. (en del bor i annan kommun eller arbetar sent). De som vill prata på teams som aldrig har gjort det förut, brukar jag fråga om de vill träna gå in på teams någon gång innan. Innan själva samtalet är det bra jag tar en stund och samlar mig. Sedan är det också viktigt att stänga av min telefon. Man kan nämna för den anhörige att stödsamtal (precis som anhörigstödet) är frivilligt. Det kan ge den anhöriga en trygghetskänsla. Och att vi har tystnadsplikt. Och det kan också vara bra när man bjuder in till samtal, att tala om hur lång tid som avsatts för samtalet. Jag inleder alltid samtalet med att hälsa välkommen!

Ibland kan jag presentera mig och berätta kort vad en anhörigkonsulent är. Man kanske småpratar lite. Sedan frågar jag hur den anhörige mår och har det? Sedan får den anhörige prata fritt. Jag bara lyssnar. Men försöker samtidigt ändå ringa in olika saker eller problem som kommer upp. När den anhörige pratat färdigt bekräftar jag den. Och berättar sedan kort, vad jag uppfattat. Och får det bekräftat. För mig är det viktigt jag uppfattat det rätt. Är det många olika saker som den anhörige tagit upp om, väljer vi ut, vad som är viktigast just nu. Sedan pratar om det. Försöker hitta lösningar. Lyfter fram positiva saker. Ibland ger jag tips och råd. Berättar hur andra gjort. Kommer med förslag. Och vi pratar om det. Den anhörige säger om det kan var något som kan fungera, eller ej. Osv. Är det någon anhörig som är mycket uttröttad läggs lite extra tid på samtal kring vad som stressar och vad man kan göra, för att minska stressen. En del som är mycket uttröttade vill bara prata om detta. De behöver verkligen hitta lösningar för att kunna släppa stressen. Man kan också förslå ett besök till vårdcentralen. En del behöver inte det. Kanske bara något extra samtal. Medan en del som är uttröttade och upplever mycket stress kan tycka det känns gott att ha kontinuitet, med några samtal i lite tätare följd, då vi pratas vid.

Vi pratar också om anhörig vill ses igen. Om vi skall boka ett nytt samtal. Ibland vi de ses ett antal gånger och vi bokar in tider för det. En del vill höra av sig, om det är något. Någon vill jag ska ringa dem 1–2 veckor senare och följa upp. Ja det är väldig olika. Ibland kan jag även höra av sig spontant till den anhörige, om den tycker det är ok, emellan samtal, för att höra hur den mår och har det? Det verkar ofta vara omtyckt. Det kan också hjälpa till att bygga upp trygghet, i kontakten.

Jag avslutar samtalet med att säga; Är det något mer du vill ta upp om? Är det något jag missat? Om inte, kan jag säga; Det var fint att få träffa dig! Eller liknande. ”Då ses vi snart igen. Du är alltid välkommen ringa om du vill prata om något. Kan jag inte prata just då, ringer jag upp dig osv. Ibland säger jag; Jag finns här för dig, när du vill prata!”. Då ordnar vi till en tid. Det är också viktigt att informera den anhörige om vilka stödformer som finns. Jag berättar om anhörigstödet (stödsamtal, anhöriggrupper och aktiviteter på AHC) om de biståndsbedömda insatser som finns att ansöka om. Bra också att man pratar lite runt sakerna. Om anhörige är osäker, eller den närstående, så man kan man prova på olika

stödformer osv. Ett bra sätt komma igång. Oavsett om man har kommit överens om hur lång tid vi ska ha samtalet, så kan man ändå avsluta tidigare. Detta om man märker att den anhörige är mycket ansträngd när den pratar om hur den har det och mår. Vanligt när de är mycket uttröttade. Man kan fråga om de tycker det är "lagom" nu? Och att man säger; så fortsätter vi bara nästa gång. Om det känns bättre för dig. Viktigt också bjuda på sig själv! Och om det passar, också få samtalet kännas lite trevligt och lite gott!! Jag kanske är den enda kontakten den anhöriga haft på en lång tid, förutom med sin närstående.

*Noga med att lyssna in var den anhöriga vill träffas första gången och anpassa mig efter det

*Viktigt att skapa tydliga ramar (förutsägbarhet) i inledande samtal

* Strävar efter att vara maximalt inlyssnande

* Inte så styrande i första samtalet, lyssna av, känna av. Efterhand i slutet på första samtalet, andra eller tredje samtal blir jag nog mer delaktig med fler frågor och problematiseringar samt viss rådgivning vid behov (nå begriplighet)

Viktigt att påpeka dock är att inget möte är det andra likt och åtminstone det första samtalet är nog det som kräver som mest i min roll när det gäller flexibilitet i mötet.

Vad betyder individuellt, flexibelt och vad är god kvalitet? Bra exempel och när fungerar det inte? Vilken kunskap/stöd skulle du behöva för att göra ett ännu bättre arbete?

Oj, detta kräver en heldags diskussion/ reflektion! Vi ser fram emot handledningen i höst som med stor sannolikhet kommer att utveckla oss än mer.

Individuellt tänker jag innebär att jag individanpassar information så den är relevant till individens situation. Skulle även kunna innebära att jag använder mig av olika pedagogiska verktyg för att den anhöriga ska kunna ta del av informationen på det sätt som funkar för hen. Språk kan bidra till att det är svårt att förstå varandra fullt ut, dock inget jag mött på ännu men har erfarenhet av sen tidigare. Tolk kan vara oerhört viktigt för att individanpassa stödet.

Att jag anpassar mig till den anhöriges förmåga att uttrycka sig, anpassar mitt stöd utifrån vad som är bäst för just den här anhörige. Hög medvetenhet kring att anhöriga som grupp inte är homogen; utan att varje person har sina behov av stöd och att det inte finns en allmän quickfix.

Jag försöker alltid bekräfta just den individ jag har framför mig och töja på mina ramar för att, så att säga, uppfylla dennes önskemål.

Det handlar om att följa den anhöriges behov. Och erbjuda den anhörige det stöd den önskar. Detta är nr 1. Det är viktigt att den anhörige få uttrycka vad som blir bäst för denna. Då kan vi få till ett sådant "stödpaket", heltäckande som förebygger ohälsa hos den anhörige. Men många gånger för att få till detta behöver vi också utgå ifrån hur den anhörige och närstående vill ha det tillsammans. Hur de behöver ha det för att det ska fungera. Ibland är det den anhörige man ska fokusera endast på. Ibland är det att se helheten.

För det behöver vi:

Biståndshandläggarna behöver lyssna in den anhöriges behov och vad den behöver. Inte till

25, 50 %, utan fullt, till 100 %. En del anhöriga behöver 4 tim i veckan till avlösning i hemmet, medans andra behöver 15 timmar eller mer i veckan, för avlösning. De sistnämnda är inte många. Människor är olika. Och behöver olika utifrån vem de är, hur de levt innan och vilka intressen de har. Man behöver börja prata om det på ett nytt sätt. Vad behöver anhöriga för att få den återhämtning den behöver? Vad gläder dem? Och var behöver de för att fylla på sin energi? Detta är viktiga aspekter och frågor som ska ligga till grund för att ge anhöriga ett individuellt stöd. Men också för att vi ska "förebygga ohälsa", hos anhöriga.

En förebyggande plan

De anhöriga som vill, ska få ha en "förebyggande plan" på biståndskontoret. Detta för att vi ska säkra, ett individuellt stöd till dem. Men en förebyggande plan ska också syfta till att "förebygga ohälsa" hos de anhöriga. Det ska jobbas seriöst och noggrant med denna. Den ska finnas med som statistik där vi kan utvärdera om vi, förebyggt ohälsa eller inte. Individuellt, kan handla om Må-Bra aktiviteter. Individuella önskemål. Men också om allt vad anhörigstödet erbjuder. För många anhöriga är anhörigstödet just vad de individuellt behöver.

Båda begreppen "individuellt" och "förebygga ohälsa hos anhöriga" är något som snurrat runt länge nu. Det är dags att kommunen, i vårt fall Göteborg Stad, nu behöver sätta fokus på detta.

Flexibelt tänker jag innebär ex. att jag kan vara mobil och komma till den anhöriga, mötas utanför stadens lokaler. Vara tillgänglig men också tydlig och konkret med vilka tider jag finns tillgänglig. Att också anpassa stödet utifrån när den anhöriga kan komma loss från sin närstående är viktigt då vi möter många som inte kan berätta för sina närstående att de får anhörigstöd. Om vi har för mycket att göra så riskerar flexibiliteten försvinna, och då kan vi inte möta upp anhörigas behov i den utsträckningen som behövs. Man får räkna med att den anhöriga inte alltid är flexibel och då är det av vikt att vi är det.

Att jag som anhörigkonsulent öppnar upp för möjligheter och förhåller mig till vad den anhörige har behov av och uttrycker. Självklart finns det gränser i vår roll vilket är viktigt att kommunicera. Möta där personen är! Flexibilitet handlar för mig också om hur vi förhåller oss tillvarandra – ser varandras kompetens, lär och frågar varandra. Flexibilitet innehåller prestigelöshet och nyfikenhet, anser jag.

-Anhörigstödet kan vara flexibelt, med att ha olika aktiviteter. Vad vill anhöriga ha? - Vi kan ha sena arbetstider em./förkväll för anhöriga som arbetar el gå i skola.

- Vi kan ses, vi kan ses på teams, vi kan prata i telefon, vi kan göra hembesök. - Om en anhörig pratar bättre med en anhörigkonsulent än en annan, är det ok byta. Man får prata med vem man vill. - Möjlighet finns att

"prova på" olika stödformer och aktiviteter för att komma i gång.

– Anhörigkonsulenterna arbetar med sina stödformer. Men ibland kan vi avvika och ex finnas med som stöd för anhörig i kontakt med bistånd eller vid hjälp och stöd med överklagan av beslut. Eller annat.

-Det bör finnas en lätthet för anhörig få till en ändring av beslut vid förändring av behov. Ex nu behöver jag 10 timmar avlösning i hemmet denna vecka.

God kvalitet innebär för mig att stödet upplevs för den anhöriga bidragit till det bättre. Att den anhöriga upplever att den fått rätt stöd som underlättar vardagen och bidrar till ökat välbefinnande.

Det är inte alltid så att man har ett samtal av god kvalitet för det finns psykologiska hinder eller att den anhöriga inte vill ses fysiskt trots att vi rekommenderar det i vissa fall ex. där det är mer komplext och det är svårt att greppa situationen, då är det inte lätt att göra något av god kvalitet.

Att man kan möte den anhörige där den är och utifrån dennes situation. Att man kan träffas både i våra lokaler, hembesök, promenader, fik utifrån förutsättningarna. Att man kan erbjuda samtal vid olika tidpunkter och ibland även kvällstid. Att man kan erbjuda så många samtal som den anhörige önskar och givet utifrån den aktuella situationen som den anhörige befinner sig i och även under lång tid där mötena kan fluktuera utifrån behov. God kvalitet kan handla om att vi måste vara uppdaterade inom aktuella områden och att vi är duktiga på att lyssna inlämnande.Handledning är också av stor vikt när det gäller kvalitet.

Det vill jag gärna veta. Hur mäter vi kvalitén? God kvalitet skulle kunna innebära att jag som anhörigkonsulent självklart har spetskunskap för jobbet, att jag inte "killgissar" utan är tydlig och söker vidare för kunskap & information, att jag i min profession får möjlighet att reflektera och få feedback från kollegor för att kunna utveckla mig, att jag är prestigelös och inser att min kollega kanske vore bättre lämpad att ge stöd till just den här anhörige, att vi i teamet har högt till tak och värnar vår kunskap och gränser. God kvalitet sett från den vi ger stöd – vad skulle det vara? Ska vi mäta nöjdhet och vad är det i så fall? Att den anhörige kunnat förändra sin livssituation? Att det gått snabbt tills anhörig inte behöver oss? Att anhörig är nöjd – nöjd med vad? Kanske lite provocerande att god kvalitet finns som uttryck i många sammanhang. Åter igen vad är god kvalitet? Och var finns definitionen? Likvärdig "god kvalitet" i hela landet? I staden? Lycka till! Ser med spänning fram emot vad ni i arbetsgruppen kommer fram till.

Ja, det finns ju mycket att skriva om detta. Men tycker att det är något man bör diskutera på arbetet tillsammans. Vanligen handlar det om självklara saker. Sunt förnuft. Men viktigt höra vad anhöriga säger. Det jag vet efter att ha haft många samtal genom åren är att anhöriga vill ha god kvalitet. När de blir stressade riskerar de drabbas av ohälsa. Som när de tex möts av en hemtjänst som ej håller måttet. Och den anhörige berättar om de ständigt nya problemen i kontakterna med hemtjänsten dagligen. Detta är ett ex på en anhörig som i en redan tung anhörigsituation tvingas utstå den stress det innebär dagligen att träffa hemtjänsten.

Det är viktigt att se över att "God kvalitet" finns i alla de verksamheter som anhöriga kommer i kontakt med.

Man bör göra en utvärdering varje år för att kontrollera om "God kvalitet" råder, eller inte. I samtliga verksamheter. Handlingsplaner bör sättas i verket. Då vi ska förebygga ohälsa hos anhöriga måste vi säkra även denna sak.

Jag skulle vilja säga att god kvalitet är en mix mellan god samtalsmetodik, god kunskap om välfärdssystemets möjligheter och omöjligheter, empati och nyfikenhet. Detta måste dock vara anpassat individuellt efter den anhöriges situation och behov och där kommer då flexibilitet och individuellt in i bilden. Var träffas man, vad gör man, hur många gånger etc.

Till god kvalitet tycker jag också att det ingår att som anhörigkonsulent vara modig. Att förmedla att man inte kan trola eller lösa någons problem helt och hållet och att man inte ger sig in i områden som kräver en annan kunskap än den man har (juristens, terapeuten etc).

Målet bör vara att den anhörige finner en hanterbarhet och begriplighet i sin situation. Med hjälp av gemensamma aktiviteter med andra (utbildning, föredrag, måbra aktiviteter etc) är det också möjligt att finna hanterbarhet, begriplighet och att para ihop det med den viktigaste komponenten i KASAM meningsfullhet.

Bra och dåliga exempel

En bra grogrund för att det ska bli bra möten enligt ovan är att vi har en stor frihet att planera över vår tid, det finns tid till både innan-reflektion och efter-reflektion.

De gånger det inte har känts så bra tycker jag nog kan härledas till tillfällen där jag inte har varit tillräckligt tydlig eller pedagogisk över vad den anhöriga ska/bör kunna förvänta sig i anhörigstödet.

Vad saknades som ny anhörigkonsulent?

Vet inte riktigt med tanke på omorganisationen. Mycket som faller platt efter omorganisation. Som anhörigkonsulent så tror jag det är fördelaktigt att kunna förvalta över sin arbetstid och uppgifter över dagen. Jag tycker just nu att arbetet är väldigt lugnt och skulle kunna trivas bättre med lite fler uppgifter. Som ny anhörigkonsulent kan man behöva skapa nya kontakter. När en försvinner så försvinner även samverkanspartners TROR JAG, bra att vara driftig och hitta nyckelpersoner för vi är inte särskilt många AK i relation till hur många som är över 65 år i staden, så samverka är viktig del i uppdraget för vi klarar oss inte själva.

Tydligt uppdrag.

Handledning, fortsätta ta del av kompetenshöjande aktiviteter, studiebesök i andra städer, tid för förkovran, mer samarbete med övriga anhörigkonsulenter med gemensamma möten och även gemensam marknadsföring.

Har bara erfarenheter från vad nyanställda kollegor berättat senaste tiden. De har saknat ledning och tydliga uppdrag vilket vi upplever fungerar väldigt bra hos oss.

Tydligt uppdrag, stöd och regelbunden uppföljning i uppdraget.

Ökad kontakt med anhörigkonsulenter i staden, plattform för informationsutbyte och ett forum för kollegialt lärande. Ökat gränsöverskridande stadsområdes samarbete, vilket skulle öka möjligheten att skapa ett differentierat "Staden" anhörigstöd. Kompetenshöjande utbildningar, forum för anhörigstöds strategiska arbete.

Jag saknade inte något direkt vid min första tid. Var dock som alla nyanställda runt på många olika arbetsplatser. Det var positivt på ett sätt men kanske det hade kunnat spridas ut över en längre tid. Det blev väldigt många möten de första veckorna vilket kanske gjorde mig lite förvirrad.

Men för framtida kollegor kanske det inte är fel med att relativt snabbt kunna vara med på kollegiala handledningar eller på metodhandledningar i ett tidigt skede.

Vilken kunskap/stöd skulle du behöva för att göra ett ännu bättre arbete?

- Tycker det skulle vara bra få utbildning kring frågor som rör utmattning, stress hos anhöriga. Det kan vara bra ha en bra grund att stå på, när man pratar och ska ge stöd till anhöriga som är uttröttade. Men också då vi ska förebygga ohälsa hos anhöriga. Alla som arbetar med anhöriga behöver vara bra på detta.

-Ett forum för diskussioner. Vad som fungerar. Vad som inte fungerar. Komma med idéer som lufts upp.

Reflektionen i sig är oerhört viktigt för att utvecklas i sin profession men även för stundens balans och är man välmående och icke-stressad så finns det rätt så goda förutsättningar för bra möten.

Kollegial handledning (att både ge och ta) kan inte nog underskattas. Det ger en bra bäring i det dagliga arbetet, beredskap inför liknande frågor och händelser samt en liten kvalitetssäkring i ett likvärdigt (men kanske nödvändigtvis inte likt) arbete.

Ett gemensamt språk, diskurs hänger ihop med det kollegiala samtalet/samarbetet.

Vi kan bli bättre på att mer kvalitativt utvärdera som skattningsskalor eller varför inte med fokusgrupper. Vet vi alltid vad människor vill ha för typ av stöd, förändras behoven över tid. Utan det kvalitativa finner jag nog att enskilda kvantitativa metoder blott blir pinnar/streck som inte ger oss en fingervisning om hur anhängkonsulentens roll ska utvecklas. En kombination av båda metoderna kanske skulle vara det bästa.