

**Nationella riktlinjer/standarder
för sörjandestöd
i Storbritannien och Nordirland**

i svensk översättning och med inledning

av

Agneta Grimby och Åsa K. Johansson

INLEDNING

Som ett led i säkerställandet av trygghet, lämplighet och etik i utövande av sörjandestöd i Sverige har vi som forskare och praktiskt verksamma på detta område studerat andra länders regelverk.

Då vi anser, att Storbritannien och Nordirland (refereras i texten till U.K.) kommit långt i detta hänseende - och vi också beretts tillfälle att på plats ta del av engelska stödorganisationers arbetssätt och vägledande regler - vill vi gärna vidarebefordra dokumentet och regelverket ”Standards for Bereavement Care in the UK”, i svensk version ”De nationella riktlinjerna för sörjandestöd i Storbritannien och Nordirland”. Detta sker med de engelska upphovsmännens samtycke och förhoppning om att värna om sörjandestödet även utanför deras hemland.

Eftersom Sverige saknar jämförbara nationella riktlinjer, skulle stödorganisationer här i landet kunna finna vägledning i det engelska regelverket, även om en del regionala skillnader i förutsättningar för stöd finns.

Dokumentet avses kunna tjäna som verktyg och vägledning för svenska etablerade sörjandestödjare (ex. Svenska kyrkan, frikyrkorna och olika samfund), för professionellt verksamma inom psykiatri, psykologi och psykoterapi, vårddyrken inom onkologi, akutsjukvård, palliativ vård, hospice, etc., för anstalter med utbildning i att möta människor i kris och sorg (ex. högskolekurser på Karolinska Institutet och Ersta-Sköndal), utbildare på sjukhus av personal som möter efterlevande, för utövare av kris- och katastrofberedskap (ex. ambulans- och räddningstjänst, akutsköterskor och -läkare), för begravningsbyråers verksamhet och etablerade föreningar som erbjuder sörjandestöd. Frivilligverksamheter som erbjuder kostnadsfritt sörjandestöd kan givetvis också ha nytta av regelverket.

Förhoppningsvis kan regelverket också tjäna som ett underlag för en framtida svenskanpassad version i konsensus mellan olika seriösa aktörer och förmedlare av sörjandestöd i Sverige.

Medgivande till den svenska versionen, © *De nationella riktlinjerna för sörjandestöd i Storbritannien och Nordirland*, har erhållits från Dorothea Hackman, assistant professor och tidigare Director vid London Bereavement Network (LBN). Hon har varit gästföreläsare på Geriatriken, Sahlgrenska Universitetssjukhuset i Göteborg och informerat om det engelska sörjandestöd som hon varit med om att utforma.

Göteborg februari 2009

Agneta Grimby, Med. Dr, Leg. Psykolog
Åsa K. Johansson, Fil. Dr i Psykologi

För forskarlaget i Änkeprojektet vid Geriatrik Sahlgrenska, Sahlgrenska
Universitetssjukhuset, Bruna stråket 11 B, 413 45 Göteborg

www.agnetagrimby.se

E-post: agneta.grimby@telia.com

© 2008 Standards for Bereavement Care in the UK. Svensk översättning av Grimby A & Johansson ÅK: "*De nationella riktlinjerna för sörjandestöd i Storbritannien och Nordirland*". I de fall då skriften refereras, anges denna titel samt svensk titel och översättarnas namn och årtal.

INNEHÅLL

Introduktion

1 Policy

1.1 Riktlinjerna/Standarderna för sörjandestöd

1.2 Vård och stöd till sörjande

2 Principerna (The Principles)

3 De grundläggande riktlinjerna (The Core Standards)

3.1 Ramverket för Riktlinjerna

3.2 Grundläggande riktlinjer (Core Standards)

3.2.1 Konfidentialitet

3.2.2 Lika möjligheter

3.2.3 Hälsa och säkerhet

3.2.4 Arkivering och förvaltning

3.2.5 Urval, rekrytering och skolning av volontärer

3.2.6 Redogörelse för syfte

3.2.7 Stöd och handledning

3.2.8 Utbildning

3.3 Angränsande ämnen/Övrigt

3.3.1 Gränsdragning

3.3.2 Styrning och utvärdering

3.3.3 Remittering och bedömning

3.3.4 Intressenter

Introduktion

De nationella, grundläggande riktlinjerna för sörjandestöd i U.K.

Behovet

Förlust av en nära anhörig är oftast den mest förödande upplevelsen i ens liv. Även om tillvaron aldrig mer blir sig lik, finner de flesta ett sätt att anpassa sig till förlusten. Det är normalt och naturligt att sörja. För vissa människor blir det emellertid alltför svårt eller traumatiskt utan extra stöd.

Vid sådana tillfällen, när människor är som mest sårbara, kan organisationer med välutvecklat och utbildat sörjandestöd erbjuda en rad lämpliga och professionella stödformer. För första gången i U.K. finns nu en uppsättning riksomfattande, godkända riktlinjer eller normer som garanterar att detta stöd är tryggt, lämpligt och etiskt.

Riktlinjerna och Principerna

Riktlinjerna för sörjandestöd (The Bereavement Care Standards) i detta dokument är under ständig bearbetning. De är generellt formulerade och inte några föreskrifter. De behöver anpassas till individuella behov och omständigheter samt tillgång till lokala stödmöjligheter. Nyckeln till användningen av riktlinjerna utgörs av etiska principer (The set of Ethical Principles) som kan användas universellt, oavsett om stödet är riktat till en enskild individ eller en grupp. Dessa principer hjälper till att ange kvaliteten på det sörjandestöd som erbjuds.

Riktlinjerna och Principerna avser att:

- Ge ett nationellt erkännande för det ovärderliga stöd som tillhandahålls av redan befintliga sörjandestödsgrupper.
- Stärka förtroendet bland användare och finansiärer genom att sörjandestödet arbetar efter en nationell standard.

Riktlinjer för sörjandestödet från ”UK Council” (Rådet i U.K.)

Denna organisation upprättades för att föra arbetet med Riktlinjerna framåt. Riktlinjerna är inte huggna i sten för att gälla för all framtid; därför kommer Rådet att svara för att de ständigt revideras i takt med att nya erfarenheter görs.

Medlemskap i Rådet kommer från

- de fyra organisationerna i ”The National Bereavement Consortium”
- enskilda och serviceorganisationer från hela U.K.
- personer med uttalat intresse för sörjandestöd i U.K.

En viktig utgångspunkt är att alla medlemmar i Rådet skriver under på de etiska principerna.

KAPITEL 1. ALLMÄN POLICY

1.1 Riktlinjerna/Standarderna för sörjandestöd

Varför skrevs Riktlinjerna?

Riktlinjerna för sörjandestöd har skrivits efter vittomfattande konsultationer med sörjandestödjare och erbjuder ett verktyg som garanterar att de som tillhandahåller sörjandestöd kommer göra det på ett tryggt, etiskt och lämpligt sätt.

Alla som är involverade i arbete som rör sorg strävar efter att ge bästa möjliga hjälp till dem som söker för sorg- och förlustrelaterade frågor. Många av dem (organisationer och enskilda) som erbjuder stöd till människor med sorg i U.K. gör detta med största möjliga integritet och i enlighet med egna välutvecklade riktlinjer. Som exempel kan nämnas "Cruse Bereavement Care", en stödorganisation som erbjuder hjälp till sörjande utifrån sina egna välutvecklade riktlinjer. De stödjer med ca 500.000 timmar per år. Inte förrän nu har det emellertid funnits några nationellt erkända riktlinjer som olika stödgrupper kan skriva under.

Riktlinjerna vänder sig främst till:

- sörjande individer – när de är som mest sårbara, kan söka information, välja utifrån denna och vara säkra på att stödet de söker är tryggt och verksamt
- sörjandestödjare – deras stödarbete bekräftas och deras ansträngningar att höja kvalitén på detta arbete understöds
- professionella inom hälso- och socialvård – de som remitterar sörjande till olika instanser/tjänster kan känna större förtroende för den hjälp de hänvisar till
- finansiärer – de som ger anslag skall kunna vara vissa om att stödet blir rätt använt och korrekt redovisat.

Beräkningar visar, att 80% av allt sörjandestöd tillhandahålls av frivilligsektorn, och 90% av det genom volontärer. Riktlinjerna är fast förankrade i frivilligsektorn i U.K. och kommer också ha störst genomslagskraft där. Myndighetsutövare inom sörjandestödet har emellertid också varit intimt engagerade i arbetet med projektet och Riktlinjerna. Samtidigt med ökat erkännande av sörjandestödets goda effekter och att resurser frigörs för ändamålet från den offentliga sektorn, kan man förutsätta att denna kommer att informera om sörjandestödet.

Vilka har varit med om att skriva Riktlinjerna?

Riktlinjerna är en produkt av "The Bereavement Care Standards: UK Project", som upprättades 1998 av "The National Bereavement Consortium" och som består av fyra ledande organ inom sörjandestödet i U.K.:

- Cruse Bereavement Care
- London Bereavement Network (ledande enhet)
- National Association of Bereavement Services
- National Council for Hospices and Specialist Palliative Care Services

Detta unika samarbetsinitiativ finansierades av ”National Lottery Charities Board”. Projektets uppgifter var att:

1. utveckla och publicera Nationella Riktlinjer för stöd till sörjande i U.K.
2. etablera Rådet för Riktlinjer för sorgbearbetning i Storbritannien

Projektarbetet som letts av Jonathan Hartley har vägletts av en styrgrupp bestående av medlemmar från var och en av de fyra organisationerna. Deras professionella kunskande, erfarenhet och råd har starkt bidragit till att Projektets lyckats så väl. Genom dem har Projektet också fått tillgång till erfarenhet och kunskap från de över 10.000 volontärerna och anställda som erbjuder sörjandestöd.

Under arbetets gång har Projektets ledare konsulterat över 1.500 individer från mer än 900 stödinrättningar och besläktade organisationer för sörjandestöd - via besök, möten, konferenser och brevväxling. Detta har bidragit till att Riktlinjerna kunnat resultera i praktisk verksamhet och garantera att olika stödinrättningar framgent kommer att bruka och utveckla dessa Riktlinjer.

Lika viktigt har varit, att Projektet frågat de sörjande själva om vilken typ av stöd de känt behov av, samt hur de upplevt den hjälp de fått. Hur erfaren och professionell en sörjandestödjare än blir, är den sörjande själv expert på sin egen sorg.

Projektarbetet kommer att gå vidare och utvecklas av det nya Rådet (new ”Bereavement Care Standards: UK Council”). Denna organisation kommer att utgöra referenspunkt för frågor kring riktlinjer inom sörjandestödet samt möjliggöra och aktivt uppmuntra användandet av god praxis.

Rådets vision är att kvaliteten på stödet till sörjande människor i U.K. skall motsvara avtalad standard.

Rådets uppdrag är att se till att sörjandestödet i U.K. motsvarar erkänd standard och att den är trygg, skälig och etisk.

Vad innehåller Riktlinjerna?

Riktlinjerna för sörjandestöd pekar på de sakfrågor som måste beaktas av dem som tillhandahåller stöd för att vården i sin tur skall anses vara trygg, skälig och etisk.

Riktlinjerna för sörjandestödet består av två huvudkomponenter:

- **Principerna** (the Principles). Dessa ligger till grund för allt arbete med sörjande och att följa dem är av största vikt.
- **De grundläggande riktlinjerna** (”The Core Standards”). Dessa omfattar synpunkter på stöd till sörjande för vilka enskilda och/eller sörjandestödjare måste ha vedertagna och erkända, överenskomna etikettsregler. För varje

fråga skisserar Core Standard Statement de aktuella frågorna och identifierar kärnkomponenterna som sörjandestödjare behöver hålla fast vid.

Riktlinjerna påtvingar inga specifika nivåer i utförandet av en viss stödåtgärd; inte heller föreskriver de några standardiserade sätt för hur sörjandestöd skall ges. Snarare är de utformade för att finnas tillhands som vägledning vid sidan om olika organisationers egna arbetssätt i hjälparbetet. De belyser vad som är grundläggande för att sörjandestödet skall bli ändamålsenligt - inte hur väl tjänsten bedrivs.

Det är viktigt att olika enskilda stödjare och hjälpverksamheter i sorgesituationer tolkar Riktlinjerna i sina egna sammanhang. Trygghet för den hjälpsökande är ett exempel på krav i dessa grundläggande riktlinjer (vilket inkluderar hänvisning också till grundläggande lagliga krav) som slår fast att sörjande människor och de som arbetar med dem måste hållas fria från risk för skada. Varje hjälporganisation har en vårdskyldighet (a duty of care) gent emot dem som tar emot och ger denna typ av tjänster. Hur detta tolkas kommer dock att variera en hel del mellan olika verksamheter. En hjälparbetare som besöker en sörjande i hemmet för första gången kommer att ha andra säkerhetsföreskrifter än en befattningshavare som arbetar i en officiell lokal med andra människor omkring sig. Dessa säkerhetsföreskrifter måste beskrivas i detalj i respektive verksamhets regelverk. Det är omöjligt för de nationella Riktlinjerna att täcka in samtliga i sina föreskrifter.

Var kommer Riktlinjerna att användas?

Riktlinjerna är i praktiken möjliga att uppnå. Detta vet vi av erfarenhet från vad som redan nu erbjuds av olika varianter av sörjandestöd i U.K.

Riktlinjerna för sörjandestöd skiljer sig inte åt mellan olika tjänster. De kan tillämpas i alla situationer där kontakt upprättas - med eller av en sörjande person - som vill ha yrkesmässig hjälp.

Det vanligaste sammanhanget då Riktlinjerna tas i bruk är när verksamheten riktar sig specifikt till sörjande människor, vanligtvis i en lokal frivilliggrupp, en ideell hjälpverksamhet inom en stadsdel eller en stödverksamhet ledd av en avlönad koordinator.

Riktlinjerna relaterar till ändamålsenligheten i sörjandestödet. På detta sätt kompletterar de - inte ersätter - organisatoriska och operativa riktlinjer.

Riktlinjerna är avsedda för arbete med vuxna sörjande. De kan inte appliceras på sörjande barn eller ungdom. Även om de generella principerna är desamma, finns det ytterligare och mer specifika sakfrågor som måste tillkomma när man arbetar med barn och ungdom. Denna grupp kommer att täckas av de riktlinjer som för närvarande utvecklas av "The Childhood Bereavement Project" som "Projektet för Riktlinjer" har nära kontakt med.

Hur skall Riktlinjerna tillämpas?

Många sörjandestödjare i U.K. tillämpar redan principer som överensstämmer med Riktlinjerna för sörjandestöd. De kommer därmed också att få erkännande genom att bli medlemmar av Rådet.

Det är emellertid inte självklart att alla enskilda sörjandestödjare eller verksamheter som erbjuder sörjandestöd kommer att kunna anta Riktlinjerna i sin helhet till en början. Det kan finnas ekonomiskt och resursmässigt praktiska och realistiska hinder för detta.

Ett minimikrav är dock att utgångspunkten för alla hjälpverksamheter är samtycke med Principerna ("The Principles") som ligger till grund för allt arbete med sörjande individer.

I de fall där en hjälpverksamhet ännu inte har utvecklat riktlinjer som matchar Riktlinjerna för sörjandestöd kommer den att bli godkänd att "Arbeta för" (Working Towards) att möta nödvändiga krav.

1.2 Vård och stöd till sörjande

Det kan vara förvirrande för dem som söker sörjandestöd med den mångfald av termer som olika stödjare använder för att beskriva sina olika tjänster.

För att varje sörjande person skall kunna göra välinformerade val kring hur och var de skall söka stöd, krävs att de som tillhandahåller stödet noggrant klargör syftet för stödet, hur det ges och vem som kan använda sig av stödet/tjänsten (se vidare 3.2.6. Redogörelse för Syfte -"Statement of Purpose").

Detta avsnitt diskuterar den variation av sätt som sörjandestöd tillhandahålls på, och hur de kan anpassas till varje sörjande individs särskilda behov.

Grundprincipen i sörjandestöd är att anpassa stödet utifrån behovet

Kärnan i allt stöd är att kunna åstadkomma en trygg relation. Det är därför helt nödvändigt att grundstenarna (core components) i Bereavement Care Standards kommer på sin rätta plats: försäkran om att relationen förblir trygg, lämplig och etiskt korrekt.

Det är också vanligt att i - i stort sett alla - ansatser till sörjandestöd sträva efter att möjliggöra och stärka den sörjandes egen förmåga att hantera sorgen. Gör en sörjandestödjare det, visar han eller hon sig lyhörd för den sörjandes livssituation och omgivning.

Det finns ingen särskild rangordning av behov eller stödnivå. Det är snarare så att personer som erbjuder sörjandestöd helt enkelt inriktar sig på att "finnas där" för personen som fått sorg. Speciella interventioner erbjuds bara när det finns särskilda behov.

Följaktligen kan en broschyr som beskriver vanliga reaktioner vid förlust lugna en sörjande som känner sig förvirrad över hur djup smärtan och sorgen känns. En grupp där varje medlem får stöd då de visar sin sorg, kan minska känslan av isolering. En volontär tränad att lyssna och mötas öga-mot-öga kan förmå den sörjande att tala om sin sorg på ett sätt som inte varit möjligt med familjen eller vännerna. En minnesstund anordnad av ett hospice kan ge den avlidna ett officiellt erkännande. Sörjande med kognitiv funktionsnedsättning kan förmås att uttrycka sin sorg på ett mer kreativt sätt med assistans av en utbildad rådgivare. En familjeterapeut kan få medlemmarna i en familj att närma sig varandra och kanske skapa ett sorts sammanhang i det svåra som drabbat dem. En begravningsentreprenör som är lyhörd för multikulturella behov kan ge råd om alternativa arrangemang som reflekterar en annorlunda typ av sorg.

Det väsentliga med dessa olika – och många fler - tillvägagångssätt är att de skall motsvara vars och ens behov. Detta är också uppmärksammat i Principerna punkt A), som fordrar att sörjandestödet "är lyhört för den sörjandes individuella behov".

En mångfald av behov och stöd

En förlust kan framkalla en lång rad olika behov – praktiska, ekonomiska, emotionella och psykosociala.

För att möta alla dessa behov erbjuds en rad olika stödjande tjänster. Ibland kan en och samma organisation erbjuda flera olika stödinsatser, men oftast erbjuder varje enskild stödjare och stödorganisation sin hjälp utifrån sin specifika erfarenhet och kompetens.

Dessa individuella behov och tillvägagångssätt inom sörjandestöd är dock inte huggna i sten. Gränserna är flytande, föränderliga och svåra att spalta upp. Varje sörjande kan ha en komplex blandning av behov som kräver en blandning av olika stödformer.

Figur 1 belyser tre huvudgrupper av behov, markerade som olika skuggade cirklar. I huvudsak kan man säga att dessa grupper är:

- Allmänna behov. Inkluderar dem som behöver lättfattlig information och kunskap om förlust och sorg. Då de flesta kommer att drabbas av sorg under livets gång, innefattar detta i stort sett alla individer. Det inkluderar även information i skolorna.
- Psykosociala behov. Inkluderar dem som behöver ytterligare stöd och hjälp med att hantera de emotionella och psykologiska effekterna av förlusten. Denna grupp uppskattas till mellan 7 % och 10 % av dem som drabbas av sorg.
- Mental hälsa. Inkluderar dem som har behov av specifika psykiatriska och psykologiska terapibehandlingar för att orka med allvarigare mentala hälsoproblem relaterade till förlusten. Denna grupp uppskattas till c:a 2-4 % av dem som drabbats av sorg.

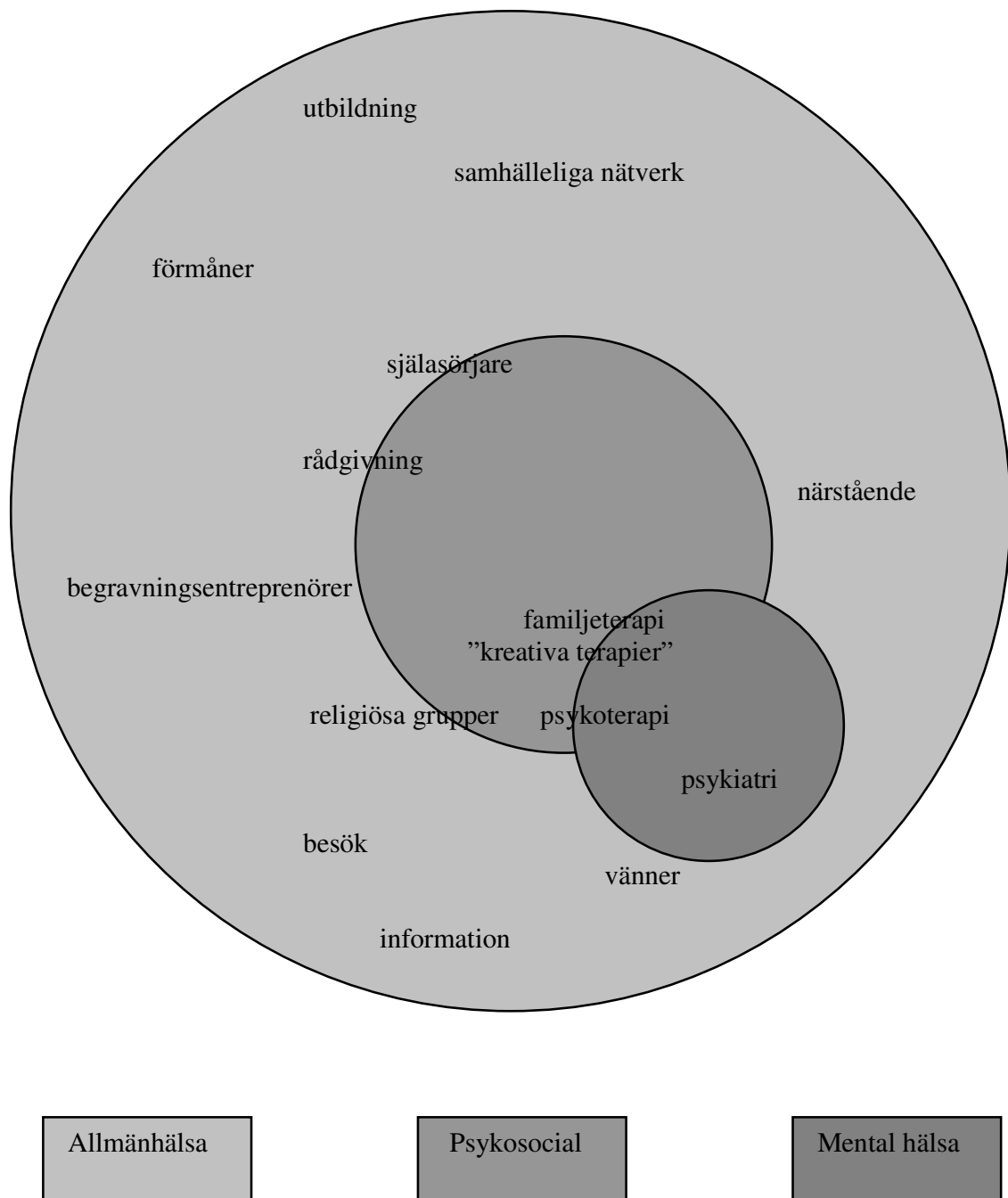
Cirklarna i Figur 1 överlappar varandra för att behovet hos en individ kan komma att hamna i mer än en gruppering. På samma sätt kan en sorts stöd också gynna fler än en grupp av individer. Så kan rådgivning innefatta exempelvis ett utbildningsmoment kring emotionella effekter av förluster.

På samma sätt kan olika tjänster överlappa cirklarna genom att ge stöd på många nivåer. De kan vara riktade till en viss målgrupp som t.ex. sörjande med inlärningssvårigheter eller relatera till en specifik typ av förlust, som exempelvis vid självmord.

Inom varje gruppering finns olika förslag på hur detta behov kan mötas och var man kan finna sådant stöd. Dessa förslag täcker emellertid inte på något sätt alla aspekter.

Betydelsen av Principerna (the Principles) och de grundläggande riktlinjerna (the Core Standards)

Principerna (The Principles) vänder sig till var och en som säger sig erbjuda sörjandestöd. De grundläggande riktlinjerna (The Core Standards) gäller främst verksamheter med sörjandestöd (i huvudsak psykosocial).



Figur 1. Att matcha stöd med behov

KAPITEL 2. PRINCIPERNA (The Principles)

För att garantera sörjande människor att erbjudet stöd är lämpligt, tryggt och etiskt riktigt, kan somliga Principer (Principles) tillämpas överallt – antingen det gäller enskilda samtal eller i samtalsgrupper. Dessa nyckelbegrepp hjälper till att ange kvalitén i det stöd som erbjuds.

De som erbjuder sörjandestöd i U.K. skall:

- A) kunna se och möta behoven hos varje enskild sörjande**
- B) se och bekräfta förlustsituationen och smärtan i sorgen som ett naturligt led i en människas erfarenhet**
- C) stödja varje sörjande i hennes eller hans anpassning till ett liv utan den avlidna**
- D) respektera varje enskild sörjandes val och variation av uttryck för sin sorg utifrån trosåskådning, familj, samhälle och kultur**
- E) vara tydligt icke-diskriminerande och inte ha förutfattade meningar så att den sörjande kan ta till sig korrekt stöd – oavsett ålder, hudfärg, funktionshinder, etniskt eller nationellt ursprung, ekonomiska omständigheter, kön, boend område, hälsotillstånd, språk, civilstånd, ras, religion eller sexuell läggning**
- F) respektera varje sörjandes behov av konfidentialitet och privata natur i den information som stödjaren tar del av**
- G) minimera risken för psykiska och fysiska komplikationer som kan hänga samman med sorgen**
- H) se till att varje sörjande får kännedom om de stödåtgärder som står till förfogande genom att aktivt informera om dessa tjänster. Informationen skall riktas – förutom till sörjande – till föreningar på orten, vårdpersonal, förrättningar och socialtjänst**
- I) vara tydlig vad gäller gränserna för det stöd man kan erbjuda och ge information om stöd på annat håll – för att tillgodose de behov som ligger utanför stödjarens eget kompetensområde och förmåga**

- J) förvissa sig om att volontärer och anställd personal har utbildning och är tillräckligt tränade att inkludera, utveckla, behålla och utöka kunskande och förmåga vad gäller sörjandestöd, förluster och sorg**
- K) förvissa sig om att volontärer och anställd personal får den handledning och det stöd som är av betydelse för deras engagemang**
- L) uppmuntra till validering av verksamhetens aktuella metoder och – där det är möjligt - förbättra dem**
- M) involvera alla intressenter i planeringen, designen, utvecklingen och utförandet av stödtjänsterna**
- N) insamla data för utvärdering av stödtjänsterna för att bli effektivare; t.ex. feedback från klienter, volontärer och anställda, remissinstanser och handledare**
- O) visa öppenhet, i organisation och ansvar**

Denna uppräknig är inte uttömmande och kan variera för att undvika dold eller mera tydlig diskriminering.

KAPITEL 3. DE GRUNDLÄGGANDE RIKTLINJERNA (The Core Standards)

3.1 Ramverket för Riktlinjerna

I varje kategori finns fem sektioner. De är:

- **Bakgrund.** Faktorer som har att göra med utformningen av Riktlinjerna för respektive kategori och – där det kan vara relevant – identifierar de tillämpbara etiska Principerna.
- **Resultat.** Här beskrivs de förväntade resultaten genom att använda Riktlinjerna.
- **Process.** Denna process beskriver de bakomliggande faktorer genom vilka man uppnått Riktlinjerna.
- **Struktur.** Tar upp det som krävs för att nå upp till Riktlinjen i denna kategori.
- **Styrverk.** Listar tecken på att Riktlinjer uppnåtts.

Det finns många olika stödformer, därför kan Styrverket bara ge en indikation på förutsättningarna för att ett särskilt stöd genomförs.

Var och en som erbjuder stöd till sörjande måste själv utforma egna standards i varje kategori. De skall då baseras på det slags stöd som man erbjuder och på det sammanhang detta ges i.

Rådet för sörjande (The Bereavement Care Standards: UK Council) kommer att sammankalla sörjandestödjare för att gå igenom “bra metoder” (good practice) och enas om vilka metoder som är lämpliga för olika typer och utformningar av hjälperbudanden.

3.2 Grundläggande riktlinjer (Core standards)

3.2.1 Konfidentialitet

Alla som erbjuder stöd till sörjande i U.K. måste respektera mottagarens förtroende och privatliv.

Princip (F) kräver att sörjandestödjarerespekterar den sörjandes förtroende och privatliv, samt den information som de fått ta del av.

Det är av största vikt att relationen mellan den sörjande och den som erbjuder sorgestöd (individ och/eller organisation), är baserad på förtroende. Konfidentialiteten understödjer det förtroendet och erbjuder trygghet och enskildhet för den som söker stöd.

Skyldigheten att upprätthålla konfidentialiteten gäller alla de involverade i sörjandestöd, inklusive ledningskommittéer, och sträcker sig utanför det att stödet inte längre ges samt efter att den sörjande har avlidit.

Konfidentialiteten är inte oinskränkt. I undantagsfall kan det vara nödvändigt att dela med sig av information om den sörjande till en tredje part. Detta kan inträffa om:

- om lagen kräver det
- om det finns en reell och allvarlig risk för skada hos den sörjande eller annan person
- det har förekommit oetiskt eller kriminellt beteende

Den sörjande bör snarast informeras om inskränkningarna i konfidentialiteten, företrädesvis innan sörjandestödet har påbörjats. Om information skall delges tredje part, bör den sörjande ge sitt fulla medgivande. Alla beslut att bryta konfidentialiteten skall, innan så görs, diskuteras med handledare eller överordnad chef.

Var och en som erbjuder stöd till sörjande i U.K. delger information på etiskt vis.

All delgivning av information skall baseras på nivå av relevans. Den bör vara:

- begränsad endast till relevant information
- vidarebefordrad endast till en person med relevant intresse av informationen
- vidarebefordrad endast för att möta behov av rättssystemet eller vid förmildrande omständigheter

Var och en som erbjuder stöd till sörjande i U.K. bör skydda privat information.

Sörjande klienter bör kunna känna att den information de har givit i förtroende förblir privat. Identifierbar privat information bör förvaras på säkert ställe i linje med legala/juridiska krav, som ”The Data Protection Act 1998”. Endast de som har behörighet skall få tillgång till informationen.

Allt fallstudiematerial som är registrerat eller delgivet måste:

- på ett effektivt sätt avkodas så att identiteten på den sörjande inte kan härledas
- endast delges utomstående med den sörjandes medgivande
- endast diskuteras vid relevans

Resultat:

- a) Endast den information som krävs för att ge passande stöd skall registreras
- b) Informationen skall förbli konfidentiell inom tjänsten för sörjandestöd och skall endast delges på basis av relevans
- c) Kliniska data skall förvaras skild från personuppgifter och på ett sätt så att de två ej kan sammankopplas
- d) All information som insamlas i syfte för individen eller stödorganisationen skall ske anonymt
- e) Endast den med legitima skäl får ta del av den information som sörjandestödjare registrerar
- f) Den sörjande ger sitt fulla medgivande till allt offentliggörande av personuppgifter
- g) Den erbjudna stödtjänsten måste uppfylla kraven i ”The Data Protection Act 1998”

- h) Stödtjänsten bör också erbjudas i en privat/konfidentiell miljö avseende ”se och höra” (sight and sound)

Process:

- a) Alla de som erbjuder sörjandestöd bör meddela mottagare eller potentiella mottagare sin förpliktelse till konfidentialitet och på vilka sätt den skall upprätthållas
- b) Alla sörjandestödjare samt de som är involverade i och kring sörjandestödet, t.ex. personal, volontärer och kommittémedlemmar skall erhålla en introduktion samt utbildning i metoder för att upprätthålla konfidentialitet
- c) Alla sörjandestödjare och andra inblandade i och kring sörjandestödet, skall underteckna ett avtal där de binder sig att följa gällande metoder kring konfidentialitet samt vid skyldigheten att upprätthålla konfidentialiteten efter att de lämnat tjänsten
- d) Procedurerna för att skydda konfidentialiteten bör regelbundet ses över och alla inblandade bör informeras om korrigeringar och ändringar samt utbildas enligt dessa.
- e) Konfidentialiteten skall appliceras på all typ av kommunikation, verbal så väl som skriftlig, och inkludera remiss till utomstående instans.
- f) Var och en som tillhandahåller sörjandestöd skall uppmärksamma brukarna på konfidentialiteten i den information som kommer fram, i en stödgrupp eller sörjandestödjare emellan.

Struktur:

- a) Riktlinjer och policy för konfidentialitet, inklusive fullständig redogörelse för när konfidentialiteten kan/bör brytas (t.ex. vid fall av risk för självförvållad skada eller missförhållande), med granskningsdatum samt procedurer.
- b) Överenskommet och skriftligt ”Code of Ethics” tillgängligt för all personal/frivilliga (t.ex. The British Association for Counselling and Psychotherapy, BACP).
- c) En klausul i de anställdas/frivilligas/ledningskommitténs kontrakt som uppmanar att följa nämnda riktlinjer kring konfidentialitet samt procedur för disciplinära åtgärder vid eventuellt kontraktsbrott.
- d) Protokoll och korrespondens med klienter förvaras i låsta skåp dit endast behöriga har tillträde.
- e) Kliniska anteckningar förvaras separat från personuppgifter.
- f) Överenskommen tid efter vilken dataprotokoll destrueras.
- g) Avlyssnad information skall koda (anonymiseras).
- h) Undertecknad redovisning om konfidentialitet.
- i) Referens till konfidentialitet i all publicerad litteratur.
- j) Upplysande anslag om konfidentialitet i alla väntrum och/eller receptioner i vilka klienter varken kan synas eller höras utifrån.

Styrverk:

- a) Kopior av riktlinjer och policy kring konfidentialitet.
- b) Protokoll över granskning av policy för konfidentialitet.

- c) Kopior av undertecknade kontrakt för konfidentialitet.
- d) Provexemplar på granskningsförfarande.
- e) Uppsatta anslag i väntrum eller andra utrymmen där klienter uppehåller sig.
- f) Utdelning av utbildningsprotokoll till personal.

3.2.2. Lika möjligheter

De som erbjuder stöd till sörjande i UK:

- **erkänner att vissa grupper i samhället är diskriminerade på ett individuellt och institutionellt plan**
- **arbetar aktivt mot diskriminering**
- **försäkrar, så långt det är möjligt, lika tillgång till tjänsterna för alla**
- **är lyhörda för sociala, kulturella och andliga trossatser, värderingar samt utövning hos de sörjande i det samhälle i vilket de tjänstgör**
- **Återspegla det skiftande samhälle i vilket de tjänstgör på alla plan inom organisationen**

Princip (E) och Princip (D) kräver att den som erbjuder stöd till sörjande:

- **bevisligen skall vara icke-diskriminerande och utan fördomar så att den sörjande alltid erhåller tillbörligt stöd oberoende ålder, hudfärg, funktionsnedsättning, etisk eller nationell härkomst, ekonomiska förhållanden, kön, hemort, hälsa, språk, civilstånd, ras, religion eller sexuell orientering¹**
- **skall respektera den sörjandes personliga val och omväxlande uttryck för sorg förenlig med olika former av tro, familj, samhälle, kultur samt religion.**

Syftet med lika möjligheter och utövande i sörjandestöd är att försöka eliminera diskriminering och att försäkra att alla grupper i samhällen har tillgång till och drar fördel av sörjandestödet.

Lika möjligheter handlar inte om att behandla alla lika för alla inte har samma utgångspunkt. Positivt agerande kan emellertid hjälpa missgynnade grupper att nå samma utgångspunkt.

Försäkringen av jämlikhet och den verkliga representationen av samhället i vilket de tjänstgör skall nå alla sidor inom stödtjänsten, inklusive:

- ledning och styrelse
- rekrytering, anställning, samt vidareutbildning av anställda och volontärer
- förbund med andra organisationer, grupperingar samt individer

Alla organisationer som erbjuder en tjänst måste iaktta relevant lagstiftning, inklusive -

- Race relations Act 1976
- Sex Discriminations Act, 1975 och 1976
- Disability Discrimination Act 1995

- European Community Laws – Equal Treatment Directive
- UN Charter on Human Rights och frivilligorganisationer måste ha en policy för lika möjligheter.*

Lagen kan emellertid endast erbjuda ett ramverk. Ansvaret ligger på att individen och organisationen som erbjuder sörjandestöd, antar och förbinder sig att i praktiken implementera den policy och de värderingar som gör sorgestöd lyhört för varje sörjandes behov och representera alla grupper i det samhälle i vilket de tjänstgör.

*Denna uppräknig är inte uttömmande och kan variera för att undvika dold eller mera tydlig diskriminering

Resultat:

- a) Respektera kulturella och personliga behov hos var och en av de sörjande som erbjuds stöd och tillika de volontärer och anställda som erbjuder sörjandestöd.
- b) De andliga aspekterna hos den sörjande och dess familj, pejlas, erkänns och besvaras på lämpligt sätt.
- c) De som ger stöd till sörjande personer skall spegla den kulturella mångfald i det samhälle i vilket de tjänstgör
- d) Volontärer och anställda inom organisationen för sörjandestöd skall bestå kunskap om de sociala och kulturella grupper som deras upptagningsområde innefattar och ha förståelse för sociala och historiska faktorer som är relevanta för deras omständigheter.
- e) Stödtjänsten skall tillhandahållas på ett sätt som är lyhört för sociala, kulturella och andliga trosuppfattningar, värderingar samt utövande hos den sörjande individen.
- f) Stödtjänsten främjar tillgänglighet genom att ta hänsyn till uppfattade skillnader i behov hos de sörjande.

Process:

- a) Volontärer och anställda är utbildade med hänsyn till kulturella aspekter (cultural awareness) och lika möjligheter, med särskild betoning på det samhälle i vilket de är stationerade.
- b) Procedurer kring rekrytering av volontärer och anställda är baserade på objektiva kriterier som bedömer förmåga och skicklighet och som försäkrar att ingen sökande får utstå ogynnsam behandling.
- c) Stödtjänsten antar och implementerar Policyn kring Lika Möjligheter, som i sin tur är under ständig utvärdering i förhållande till organisatorisk och extern utveckling.
- d) Stödtjänsten ser över profilen hos dem som erhåller stödet för att se till att anställda och volontärer matchar den profil som samhället har i vilket de tjänstgör.
- e) Om profilen inte stämmer med den i samhället, skall stödorganisationen vidta åtgärder för att utröna varför så är fallet, samt råda bot på den bristen.

- f) Organisationen för sörjandestöd antar och implementerar disciplinära åtgärder vid fall av oegentligheter och trakasserier på grund av ras, kön, funktionsnedsättning samt sexuellorientering etc.

Struktur:

- a) Kopior av/utdrag ur relevant lagstiftning
- b) Policy för Lika Möjligheter med granskningsdatum och implementeringsprocedurer.
- c) Alla inblandade i tjänsten för sörjandestöd skall utbildas i lika möjligheter samt kulturell medvetenhet.
- d) Disciplinära procedurer.

Styrverk:

- a) Respons från dem som fått sörjandestöd som visar på att deras kulturella tro och behov har erkänts och tillgodosetts.
- b) Protokoll från utbildning kring lika möjligheter.
- c) Kopior på policyn för Lika Möjligheter, och protokoll av implementering samt av granskning/uppdatering.
- d) Uppföljning av dem som har erbjudits stöd, samt av volontärer och anställda.

3.2.3 Hälsa och säkerhet

Var och en som erbjuder stöd till sörjande i UK skall, så långt det är över huvud taget möjligt, bistå med en hälsosam, trygg och lättillgänglig (accessible) miljö för:

- **Sörjande**
- **Sörjandestödjare**
- **Andra besökare/brukare av tjänsten**

De som erbjuder sörjandestöd är organisationer och individer med omtanke. Det finns en implicerad skyldighet till omtanke hos alla som tillhandahåller stöd till sörjande. Detta gäller alla inblandade, både de som levererar tjänsten och de som använder den. Det inkluderar ett ansvar för personlig säkerhet hos alla inblandade, likväl som för att tillhandahålla en trygg och konfidentiell miljö.

Resultat:

- a) Alla inblandade i sörjandestöd är skyddade mot onödig risk och skada.
- b) Alla de som tillhandahåller sörjandestöd, inklusive anställda, frivilliga volontärer, kommittémedlemmar, klienter samt besökare, erkänner och delar ansvaret för hälsa och säkerhet.
- c) Alla som tillhandahåller sörjandestöd skall följa kraven från relevant lagstiftning, inklusive "the Health and Safety at Work Act 1974" and "the Management of Health and Safety at Work Regulations 1992".
- d) Var och en som tillhandahåller sörjandestöd skall se till att alla som använder, arbetar med, eller är involverade i tjänsten gör så i en trygg och hälsosam miljö.
- e) "Hälsa och säkerhet" appliceras på personlig trygghet, arbetshälsa och säkerhet i arbetsmiljön.
- f) Sörjandestödjare har inga krav på sig att upprätthålla en relation med en sörjande om de känner sig hotade.
- g) Individer såväl som organisationer reserverar sig rätten att motsätta sig att ge sörjandestöd om de skulle känna sig hotade eller om den sörjandes förväntningar är olämpliga.
- h) Ingen sörjande, ej heller volontär/anställd, skall behöva utstå våld eller oegentligheter till följd av erbjudet sörjandestöd.

Process:

- a) Fastställ alla potentiella hälso- och säkerhetsrisker för sörjande, stödgivare, användare och besökare.
- b) Vidta lämplig åtgärd för att skydda sörjande, stödpersoner, användare och besökare från onödig risk eller skada.
- c) Utbilda och handled inblandade i sörjandestöd (anställda, volontärer, ledningskommittén) så att de kan utföra sitt arbete på ett säkert sätt.

- d) Erbjud utbildning i Första Hjälp till utvalda volontärer och anställda då stöd erbjuds inom organisationen, dock utan att de utpekas som ”anställda kvalificerade i första hjälpen”.
- e) Anta och implementera en policy för personlig säkerhet, inklusive hembesök, restid etc., där anses tillämpligt.
- f) Anta och implementera en policy för arbetshälsa som inkluderar Första Hjälp och relatera till relevant lagstiftning.
- g) Anta och implementera en policy för arbetsmiljösäkerhet som inkluderar brand och relatera till relevant lagstiftning.
- h) Försäkra volontärer, anställda och arbetsplats för potentiella risker och skadestånd.

Struktur:

- a) Kopior och utdrag från relevant lagstiftning.
- b) Ombesörj och underhåll all nödvändig säkerhets- och Första-Hjälpen-utrustning.
- c) Utännam volontärer/anställda/kommittémedlemmar med specifika ansvarsområden för att säkerställa att alla säkerhetskrav har tillgodosetts
- d) Riktlinjer och policy för Hälsa och Säkerhet med granskningsdatum och implementeringsprocedurer.
- e) Anslag med procedurer för nödsituation vid brand, inklusive utrymningsplan
- f) Procedurer vid olycka, inklusive en loggbok där den som givit första hjälpen noterat sitt namn.
- g) Kopior av försäkringspolicy.

Styrverk:

- a) Utbildningsprotokoll.
- b) Rutinförhör av procedurer kring hälsa och säkerhet.
- c) Underhålls- och inspektionsprotokoll för hälso- och säkerhetsutrustning.
- d) Kopior av försäkringsbrev och policy.
- e) Kopior av uppsatta anslag med information för att upprätthålla hälsa och säkerhet.

3.2.4 Protokollföring och Administration

Var och en som erbjuder stöd till sörjande i UK skall följa relevant lagstiftning.

Princip (F) kräver att sörjandestödjare:

- **respekterar varje sörjandes konfidentialitet och privatliv och den information som de fått ta del av**

och **Princip (N)** kräver att de:

- **samlar data på för att kunna kartlägga och utvärdera resultat som i sin tur leder till en reell förändring.**

”The Data Protection Act 1998” listar principer för skyddandet av ”Data protection principles”, vilka menar att registrerade data måste vara:

- samlade och behandlade rättvist och enligt lag
- tillfredställande, relevant, och i proportionerlig mängd till sitt syfte
- noggranna
- uppdaterade när nödvändigt
- under lämpligt överinseende för att förhindra att obehöriga får tillträde till data, oavsiktlig förlust eller förstörelse av personlig data och ändring av obehörig, samt yppande eller destruktion av personliga data
- använt endast för avsett ändamål
- endast vidarebefordrad till rättmätig part
- förvarade ej längre än nödvändigt

Dessa principer kan ses som minimikrav för förvaring av information. Samtidigt skall data snarare vara hjälpsamma och användbara än en administrativ last. Det måste finnas en balans mellan att upprätthålla yrkesmässig kompetens och samtidigt minimera onödiga detaljer.

Register förs av många anledningar, inklusive:

- för att möta legala och antagna krav på t.ex. hälsa och säkerhet, finansiella ämnesområden
- för att utvärdera resultat och informera om konstruktiva förändringar
- för att redovisa att man bemött kraven för anslagsgivare
- för att stödja kliniska beslut och lärdomar
- ge en översikt av den stödtjänst som erbjuds
- som stöd vid eventuella klagomålsprocesser

Dessa register borde vara till hjälp vid planering av stöd för dem som använder tjänsten, men också för att stödja och hantera anställda, volontärer och stödtjänsten på ett förtjänstfullt vis.

Var och en som erbjuder stöd till sörjande i UK skall förvalta sina tjänster på ett ansvarsfullt och professionellt sätt så att tjänsterna kan användas med och i förtroende

Princip (O) kräver att sörjandestödjare:

- **organisatoriskt är både öppen och ansvarsfull**

God ledning och administration är viktigt. För att kunna ge en konsekvent och effektiv service, behövs det fasta och explicita handlings- och administreringsprocedurer. Om volontärer och anställda känner ett stöd i att ta sig an sina skötsel- och administrativa sysslor så kommer de ha mer tid över för att stödja de sörjande.

Resultat:

- a) Stödtjänsterna följer kraven från relevant lagstiftning, i synnerhet "Data Protection Act 1998".
- b) Stödtjänsterna följer de krav som stipulerats i De grundläggande riktlinjerna 3.2.1 – Konfidentialitet.
- c) Protokollföring hålls på en effektiv minimumnivå.
- d) Relevant finansiell information och kartläggande data finns tillgänglig som information vid planering och utveckling av stödtjänsten.
- e) Volontärer och anställda har tillfredställande och lämpliga resurser för att utföra sina tjänster på ett effektivt och kompetent sätt.
- f) Volontärer och anställda är medvetna om sina respektive roller och ansvar för arbets- och administrativa procedurer.

Process:

- a) Sörjandestödjare för protokoll enligt krav från organisationen.
- b) Alla registerdata hålls i säkert förvar och kan endast nås av behöriga.
- c) All registerdata uppdateras på en regelbunden basis.
- d) Medel är under regelbunden översikt och utveckling för att möta omväxlande behov hos sörjande, volontärer samt anställda.
- e) Alla inblandade i sörjandestöd skall få en introduktion och utbildning i handlings- och administreringsprocedurer.
- f) Handlings- och administreringsprocedurer är under ständig granskning för att svara på feedback och organisatoriska behov.

Struktur:

- a) Uttryckliga handlings- och administreringsprocedurer planeras, inklusive utnämnda ansvarsområden för volontärer och anställda
- b) Gällande finansiella instruktioner
- c) Riktlinjer och policy för registerhantering, inklusive konfidentialitet
- d) Resurser t.ex. låsbara skåp och personliga datorer, för separat hantering av kliniska anteckningar och personlig data
- e) Procedurer vid klagomålsärenden

Styrverk:

- a) Kopior av riktlinjer, policy, handlings- och administreringsprocedurer.
- b) Protokoll från granskning av riktlinjer, policy, handlings- och administreringsprocedurer.
- c) Provxemplar från granskningar och kvalitetsgenomgångar.
- d) Statistiska och kartläggande data.
- e) Protokoll från introduktion och utbildning utdelade till anställda.

3.2.5 Uttagning, rekrytering och utbildning av volontärer

Var och en som erbjuder stöd till sörjande i U.K. skall:

- **endast anta volontärer och anställda personer som har de kvaliteter, färdigheter samt livssituation som är relevant för jobb med sörjande.**
- **definiera roller och uppgifter för alla som erbjuder sörjandestöd**
- **utbilda volontärer och anställda i kunskap och färdigheter kring sörjandestöd, förlust och sorg**
- **anta rekryteringsprocedurer som främjar säkerheten för de sörjande**
- **anta principer för lika möjligheter till rekryteringsprocessen**

Princip (J) kräver att sörjandestödjare:

- **säkerställer att volontärer och anställda är lämpligt utbildade för att kunna stärka, utveckla, upprätthålla och öka sin kunskap och färdighet kring sörjandestöd, förlust och sorg.**

Volontärer och anställda måste vara lämpligt kvalificerade och utbildade för att tillhandahålla det specifika sörjandestöd som erbjuds. Det innebär att det måste finnas väldefinierade roller och ansvarsområden för alla involverade och ett väl underbyggt system av rigorösa procedurer för att se till att förväntningar och kontrakt uppfylls.

Inga kontroller kan garantera att den individ som erbjuder sörjandestödet inte skadar den person som tar emot sörjandestödet. Risken kan emellertid minimeras om referenser tas och relevanta kontroller görs i Straffregistret (Criminal Records Bureau, CRB).

Den skyldighet som sörjandestödjare har gentemot sina volontärer och anställda kan utföras genom ständigt stöd, handledning och utbildning. Som ett led i urvalsproceduren är det emellertid viktigt att säkerställa att volontären eller den anställdas personliga förhållanden och livssituation är lämpar sig för en person som ger sörjandestöd.

Både volontärer och anställda skall behandlas professionellt. Även om det inte finns något formellt legalt kontrakt så tillhör det god praxis att båda parter undertecknar en överenskommelse mellan volontären och organisationen som klargör vad som förväntas av båda parter.

Resultat:

- a) Alla de som är involverade i sörjandestöd bör vara klara över sina roller och sitt ansvar.
- b) Stödorganisationen har undertecknat överenskommelser med alla inblandade, där allas roller och ansvar framgår klart och tydligt, och vilka procedurer antas om de inte skulle uppfyllas.
- c) Sörjandestödjare har nödvändiga färdigheter, kvaliteter och bakgrund för att ge sörjandestöd.
- d) Sörjandestödjare har nödvändig initial utbildning i förlust och sorg för att kunna ge lämpligt stöd.
- e) Så långt det är möjligt skall individer involverade i sörjandestöd ha kontrollerats så att de är pålitliga för att kunna utföra arbetet.

- f) Rekrytering av volontärer och anställda är inbegripna i och samstämmiga med principen kring lika möjligheter (se Riktlinjerna 3.2.2.).

Process:

- a) Volontärer och anställda stödjer engagemang för att erbjuda sörjandestöd genom att underteckna en överenskommelse som inkluderar:
- Arbetsbeskrivning, inklusive roll och ansvar
 - Anställningsvillkor
 - Konfidentialitetspolicy
 - Policy för lika möjligheter
 - Klagomålspolicy (grievance)
 - Disciplinåtgärdspolicy
- b) Årlig granskning av arbetsbeskrivning och prestation/utövande.
- c) Potentiella volontärer och anställda granskas och intervjuas för att se om de är lämpliga.
- d) Initiala utbildningsprogram i kunskap om och färdigheter kring förlust och sorg.
- e) Referenser och Straffregisterkontroller.

Struktur:

- a) Rekryteringspolicy samt procedur
- b) Alla får individuella arbetsbeskrivningar, inklusive roll och ansvar i kommittéer etc.
- c) Överenskommelser för volontärer och anställda
- d) Klagomåls- och disciplinära åtgärder
- e) Specifikation över initial utbildning

Styrverk:

- a) Arbetsbeskrivning, detaljerad personspecificering
- b) Rekryteringsprocedurer
- c) Kopior av referenser och kontroll av Straffregister
- d) Anteckningar från initiala intervjuer och bedömning
- e) Protokoll från årlig redovisning av arbetsbeskrivningar och prestation/utövande
- f) Kopior av anställningsöverenskommelser
- g) Data från karläggning av "lika möjligheter"

3.2.6 Redogörelse för syfte

Alla individer eller organisationer som erbjuder sörjandevård och stöd måste noggrant fastslå:

- deras syfte
- på vilket sätt vård och stöd skall erbjudas
- vem/vilka som kan komma att använda deras tjänst

Princip (H) kräver att var och en som tillhandahåller sörjandestöd:

- **skall försäkra sig om att varje sörjande vet om att det finns stöd tillgängligt genom att aktivt sprida information om sina stödtjänster till potentiella behövande, inklusive sörjande, lokala verksamheter samt till yrkesverksamma inom sjuk- och samhällsvård.**

och **Princip (I)** kräver att sörjandestödjare:

- **sätter klara gränser för det stöd de erbjuder till sörjande och erbjuder information om ev. lokala tjänster i närheten om behovet skulle ligga utanför det stödområde som organisationen erbjuder**

Stödpersoner och stödorganisationer till sörjande måste klargöra sina värderingar och syften och hur de kommer komma till uttryck. De har ett ansvar att vara tydliga och explicita med vilken typ av service de erbjuder. Detta inkluderar att beskriva vilken sorts intervention de använder, t.ex. information, hjälp, rådgivning.

För att se till att sörjande kan göra informerade val om var och hur de kan hitta stöd som täcker deras behov, måste stödinformationen finnas tillgänglig i varierande form och uttryckt på ett lyhört och lämpligt sätt.

Resultat:

- a) Sörjande kan göra informerade val om hur och var de kan få stöd.
- b) Stöd av individer eller organisationer matchas så gott det går med det behov som den individuella sörjande har.

Process:

- a) Var och en som erbjuder sörjandestöd skall, till alla som söker information och/eller stöd, noggrant klargöra sitt syfte med det stödet. Detta inkluderar referenser till på vilket sätt stödet kommer ges och för vem/vilka det är tillgängligt.
- b) Alla information skall kunna erbjudas på olika sätt t.ex. i tal för synskadade
- c) Allt marknadsförande material för en tjänst skall ge konsekvent information.

Struktur:

- a) Ett väldefinierat syfte för varje stödgivare. Detta kan ges i form av ex. en målsättning, vision, eller en lista över ändamål.
- b) Ett utkast på vilka sätt som tjänsten ges på (t.ex. journummer, hjälp, väntjänst, stödsamtal, gruppsamtal, familjeterapi), när på dygnet den är tillgänglig och under hur lång tid för varje individ.
- c) En överenskommen lista på remitteringskriterier och ram för vilka som får tillgång till servicen, inkluderande demografi, typ av sorg, ålder, tid efter förlust samt hjälp vid funktionsnedsättning.

- d) Alla inblandade i stödservicen skall vara medvetna om ovanstående och skall utbildas i att noggrant uttrycka och vidarebefordra den informationen och kunna modifiera den efter den som frågar.

Styrverk:

- a) Kopior på allt publicerat material, inspelad information inbegripen
- b) Utbildningsprotokoll med information till personal
- c) Stickprovsutvärderingar från de som kontaktat organisationen (förfrågningar och användare) så att man kan få en bild av deras uppfattning av hur tjänsten erbjudits.

3.2.7 Stöd ochHandledning

Var och en som erbjuder sörjandestöd i UK skall:

- **känna igen och svara på de intryck som volontärer och anställda inom sörjandestöd utsätts för.**
- **ge en introduktionsutbildning och fortutbildning relevant för den typ av sörjandestöd som han/hon erbjuder**
- **ge regelbundet stöd och handledning till stödpersonen relaterat till hur involverade han/hon är i stödprocessen**

Princip (K) kräver att de som erbjuder sörjandestöd:

- **ser till att volontärer och anställda får lämplig handledning och lämpligt stöd i relation till deras inblandning i arbetet med de sörjande.**

Handledning

De primära syftena med handledning är att ge stöd och att garantera ansvarstagande, garantera att gränserna upprätthålls och för att stärka och utveckla färdigheter. Avsikten är att:

- trygga välbefinnandet hos den sörjande och att se till att möta deras behov
- värdera och uppskatta sörjandestödjare.
- Se till att sörjandestödjare utvecklar sin förmåga, kunskap och personliga uppmärksamhet i sin arbetsroll.
- på regelbunden basis erbjuda stödpersonerna tillfällen att reflektera över både innehåll och process i sitt arbete.
- se till att stödpersonen inte blir isolerad eller bär på svårigheter i sin ensamhet
- kartlägga och utvärdera denna stödjande relationsmetod och att sätta upp passande mål för pågående arbete.
- erbjuda tillfälle för årlig genomgång av stödpersonens arbete.
- säkerställa stödtjänstens ansvar genom att kontrollera följande:

- att stödpersoner gör det som de säger att de gör, och det som de bör göra
- att målen för sorgestödet är nått
- att gränser påpekas
- att det inte finns något som helst utnyttjande eller oegentlighet – varken emotionell, finansiell eller sexuell

Det finns varierande handledningsmodeller, men avsikten är vanligtvis att ge handledaren en översikt av allt arbete utfört av sörjandestödjarna. Att se till att deras behov är mött och att utmana dem att växa och utvecklas yrkesmässigt.

Frekvensen i handledning styrs generellt av stödpersonens erfarenhet och hur mycket sörjandestöd han/hon tillhandahåller. Det influeras också av den sörjandes behovs karaktär och storlek. Mer sällan än en gång i månaden betraktas dock som att understiga stödpersonens behov.

Sörjandestödjare kan behöva tillgång till stöd och handledning från fall till fall vid exceptionell arbetsbörda eller då efterfrågan varit ovanligt stor t.ex. efter en lokal krissituation eller tragedi.

Det är också att förvänta att handledaren är närvarande för att handleda stöd och iakttaga dem i en sådan roll (vid lokala krissituationer).

Stöd

Handledning och utbildning pekar på de kliniska behoven hos stödpersoner och på frågor kring ansvarstagande. Stödet uppmärksammar behovet hos volontärerna och de anställda i sin roll som stödpersoner.

Men även om många sörjandestödjare känner sig uppskattade och belönade genom sitt arbete på ett personligt plan, kan den ständiga upplevelsen av smärtan vid sorg ha en kumulativt emotionell inverkan som gör det svårt att fortsätta ge sorgestöd. På samma sätt kan en egen personlig förlust eller annan livshändelse hos den som erbjuder stödet resultera i att han/hon upplever det som svårt att stödja andra sörjande.

Tjänster som sörjandestöd måste medge detta och erbjuda dylikt stöd för sina volontärer och anställda som speglar den typen av händelser.

Det finns en stor mängd metoder att ge handledning och stöd på. Det kan ske exempelvis i smågrupper, enskilt ansikte-mot-ansikte, genom stöd från mer erfarna, rådgivning på telefon eller det arbete som innebär att träna sig och att utvecklas med uppgiften. Nyckelingrediensen är att handledningen skall kunna matcha både behoven hos stödpersonerna och de hos de sörjande. De kommer också att spegla stödorganisationens etiska grundsyn och de yrkesmässiga kraven hos stödpersonen, t.ex. uppfylla kraven som satts av "the British Association of Councelling & Psychotherapy".

Resultat:

- a) Sörjandestödjare deltar i regelbunden handledning – ett nödvändigt villkor.

- b) Anställda har tillgång till regelbundna stödaktiviteter för att kunna få hjälp med social, psykologisk och emotionell stress från arbete med sörjandestöd, minst på en månatlig basis.
- c) Stödpersoner som kan arbeta inom överenskomna gränser och riktlinjer

Process:

- a) Alla former av större förluster och sorgetillfällen hos de involverade i sörjandestödet skall diskuteras, utvärderas och deras arbetsbörda skall anpassas därefter.
- b) Volontärer och anställda skall göras väl förstådda med vikten och användandet av handledning.
- c) Uppmärksamma kraven från alla yrkesmässiga organ.

Struktur:

- a) Tydligt protokoll för anställda under och efter händelse som varit utanför normen.
- b) Undertecknade överenskommelser att delta i handledning.
- c) Modeller på handledning och för handledare t.ex. enskild, grupp etc.
- d) Tillgänglig handledning/stöd för fall till fall.
- e) Procedurer/Åtgärder vid eventuell frånvaro.

Styrverk:

- a) Närvarolistor.
- b) Protokoll från årlig granskning av handledning/utvärdering.

3.2.8 Utbildning

Var och en som erbjuder sorgestöd i UK skall :

- **erbjuda introduktions- och fortutbildning samt handledning relaterat till den typ av stöd som erbjuds.**

Princip (J) kräver att sörjandestödjare:

- **försäkrar sig om att volontärer och anställda är tillämpligt bildade och utbildade för att befästa, utveckla, upprätthålla och förstärka sin kunskap och förmåga i sörjandestöd, förlust och sorg.**

Utbildning har en direkt påverkan på kvaliteten på sorgestödet. Var och en som tillhandahåller sörjandestöd har därför en plikt att se till att stödpersonerna är utbildade i relevant teknik vid och kunskap om sorg och förlust, och att den är relaterad till specifika situationer. Dessa tekniker och denna kunskap måste uppdateras regelbundet och förstärkas så att den matchar förändrade stödbehov hos de sörjande och de yrkesverksammans utvecklade behov som stödpersoner.

Personer som ger sörjandestöd kommer från varierande bakgrund och utgör därmed en grund att bygga på med varierande färdigheter, kunskap och livserfarenhet. En väsentlig del av introduktionsutbildningen är att försäkra sig om att dessa variationer befästs, förstärks och matchas efter den typ av stöd som erbjuds.

Introduktionsträning måste också inkludera element av utvärdering för att fastställa vilka färdighets- och kunskapsnivåer som har förvärvats och lämplighetsgrad hos praktikanter för att erbjuda föresatt typ av sörjandestöd.

Det finns stor variation av utbildningsmetoder, inklusive experimentella workshops och seminarier. Dessa brukar vanligtvis inbegripa att öka praktikantens medvetenhet om sina egna erfarenheter kring förlust och sorg och utveckla sin kapacitet att reflektera över sitt arbete och hur personliga erfarenheter kan påverka det. Utbildning involverar ofta input från externa föreläsare och specialister.

Resultat:

- a) Sörjandestödjare får nödvändig och relevant introduktionsutbildning i sorg och förlust och kan därmed erbjuda relevant stöd.
- b) Sörjandestödjare förvärvar nödvändiga och relevanta färdigheter och kunskaper för att kunna erbjuda relevant stöd.
- c) Sörjandestödjare får nödvändig och relevant fortbildning för att upprätthålla, befästa och utveckla sina färdigheter och sin kunskap i sorg och förlust.
- d) Sörjandestödjare utbildas i vikten av och användandet av handledning och stöd.
- e) Sörjandestödjare utbildas i angränsande ämnen, såsom hälsa och säkerhet.
- f) Sörjandestödjare åtar sig att delta i fortbildning och utveckling

Process:

- a) Sörjandestödjare får introduktionsutbildning och utvärderas i sina kunskaper och färdigheter i sorg- och förlusthantering, relaterat till sorgestöd.
- b) Sörjandestödjare får fortbildning och handledning för att upprätthålla och utveckla sina färdigheter i sorg och förlusthantering, relaterat till sorgestöd.
- c) Utbildning och behov av utveckling hos volontärer och anställda granskas regelbundet.

Struktur:

- a) Detaljerad beskrivning av utbildningskurser och kursinnehåll
- b) Detaljerad beskrivning av kurser i fortbildning och kursinnehåll
- c) Detaljerad beskrivning av handledningsmodell
- d) Procedurer för initial och fortgående utvärdering av stödpersonernas färdigheter, kunskap och prestationer

Styrverk:

- a) Detaljerad beskrivning av utbildning
- b) Detaljerad beskrivning av handledning
- c) Procedurer för utvärdering
- d) Protokoll från utbildning och utvärdering

3.3 Angränsande ämnen/Övrigt

Som tidigare har sagts är Riktlinjerna preliminära och kommer att vara föremål för vittomfattande samarbete och översyn. Innan man går vidare med dem, beskrivs här en del saker som kommer att tas med i ett senare skede.

De har sin grund i de etiska principerna och utgörs av: Gränsdragning (3.3.1), Styrning och utvärdering (3.3.2), Remittering och bedömning (3.3.3), samt Intressenter (3.3.4).

3.3.1. Gränsdragning:

Princip (I) (se under Kapitel 2 – Principerna A-O) kräver att sörjandestödjare:

- **skall vara klara över gränserna för det stöd de erbjuder och ge den sörjande information om tjänster på annat håll för att kunna klara sådana behov som ligger utanför deras eget område och egna kompetens.**

Dessa gränsdragningar är ett grundläggande steg i att etablera och vidmakthålla en trygg, lämplig och etiskt riktig relation i vilken stöd kan erbjudas.

Klara och tydliga gränser är nödvändiga för att undvika förvirring i frågor som konfidentialitet, uppträdande och begränsningar i stödarbetet. Detta kan till exempel vara att rättframt staka ut och hålla sig till tidsgränserna, att hålla strikt konfidentialitet, att kunna skilja på rådgivning och känslomässigt stödjande.

Gränsdragningar skall också främja skydd och trygghet för såväl stödjaren som den som får stöd.

3.3.2 Styrning (tillvägagångssätt och hantering) och utvärdering

Princip (N) (se under Kapitel 2 – Principerna A-O) kräver att:

Sörjandestödjare skall samla in data kring sitt tillvägagångssätt (inkl. feedback från klienter, volontärer, personal, remissinstanser och handledare) och utvärdera sin verksamhet så att man kan effektivisera och förbättra.

Stödbehovet hos sörjande förändras med tiden, därför växlar också sätten att stödja. Sörjandestödjare behöver successivt se över hur stödet förmedlas och lära sig av de erfarenheter man gjort.

Det sörjandestöd man förmedlar behöver tydliga översyns- och utvärderingsinstrument - både för klienternas skull och för själva verksamheten. Det

betyder att man behöver samla in information från klienter, volontärer, anställd personal och andra aktörer för att kunna uppdatera dem kring verksamheten och eventuella förändringar.

Sådan information kan ta formen av statistiskt kvantitativt och/eller kvalitativt material, liksom också verbal beskrivning eller fallstudier.

Somliga kommentarer rörande stödverksamheter kan vara kritiska. Det är viktigt att beakta och agera och – när så erfordras – följa en uppgjord “klagomålsplan”.

3.3.3 Remittering och bedömning

Princip (H) (se under Kapitel 2 – Principerna A-O) kräver att sörjandestödjare skall:

Försäkra sig om att alla sörjande får kännedom om tillgängligt stöd genom att aktivt sprida information om stödtjänster till sörjandelokala förrättningar, vårdpersonal och socialtjänst.

Tala för sin verksamhet i samhället för att åstadkomma bästa möjliga kontakt mellan behövande och stödverksamheten. Man förmedlar alltså information till folk som kan tänka sig stödet, samt hålla kontakt med verksamheter som önskar remittera personer som behöver stöd.

I båda fallen behövs tydliga kriterier för remittering och bedömning.

Sörjandestödjare kan inte alltid – och kan inte heller förväntas – tillgodose alla behov hos sörjande som söker stöd. För att sörjande skall kunna välja rätt stöd är det bra för ”stödstaben” att känna till andra på orten som ger sörjandestöd. De skall även hjälpa till med kontakten med dessa.

3.3.4 Intressenter

Princip (M) (se under Kapitel 2 – Principerna A-O) kräver att sörjandestödjare:

Skall inbegripa alla intressenter i sin planering, utformning, utveckling och utbud av stödjande behandling.

Skall uppmärksamma behoven från alla involverade, inkluderande sörjande, volontärer, anställd personal, styrelser och anslagsgivare.

Skall ta med i beräkningen de olika sociala och kulturella grupper i samhället och involvera dessa i planering och utförande av tjänsterna.

2001 Bereavement Care Standards: UK Project

Address: c/o 61 Philpot Street, E1 2JH Tel: 0207 247 1209 Fax: 0207 247 1209
info@bereavement.org.uk Charity No.1071282
a bizzers product © bereavement.org.uk 2006

This site conforms to Level Triple-A of the **W3C-WAI Web Content Accessibility Guidelines 1.0**