

BERGEN
KOMMUNE

EPHRT - Samhandling med tjenestebrukers pårørende og nettverk

Enheter: Etat for psykisk helse og rustjenester (med underliggende enheter)
Godkjent av: Maria Wåde

Gyldig fra: 12.12.2025
Revisjonsfrist: 12.12.2026

Revisjon: 1.4
ID: 2886

1. Formål

Sikre at:

- pårørende til tjenestebrukere i Etat for psykisk helse og rustjenester får tilbud om informasjon, veiledning og støtte fra ansatte i etaten
- det foreligger prosedyrer som tilrettelegger for at pårørende blir sett og hørt av ansatte i kommunen
- pårørende gis mulighet til medvirkning i samråd med tjenestebruker
- informasjon som gis fra ansatte i Etat for psykisk helse og rustjenester er gitt i samsvar med [Helsepersonelloven § 21](#)

2. Bruksområde

Veilederen benyttes ved samhandling med pårørende, både i saker der det er gitt samtykke til dialog og samarbeid, men også ved andre henvendelser fra pårørende.

3. Ansvar

Etatsdirektør: sikre revisjon og godkjenning av dokumentet etter behandling i Etatens kvalitetsutvalg, samt at veilederen tilgjengelig for bruker- og pårørendeorganisasjoner for innspill og tilbakemeldinger

Enhetsleder/avdelingsleder: sikre at dokumentet er kjent hos ansatte og benyttes i egen enhet/avdeling

Nettverk for pårørende- og barneansvarlige: ansvar for faglige innspill i forbindelse med revisjon

4. Definisjoner

Kontaktperson for pårørende: Helsedirektoratet skriver i sin [Pårørendeveileder](#) at pårørende bør ha tilbud om en fast kontaktperson i tjenesten. Når flere tjenester er involvert, bør tjenestene avklare hvem pårørende kan kontakte ved spørsmål om tjenestene; koordinator eller kontaktpersoner i de ulike tjenestene.

Nærmeste pårørende: person som defineres av tjenestebruker, og står oppført som nærmeste pårørende i tjenestebrukers pasientjournal i Profil. Dersom tjenestebruker ikke er i stand til å avgjøre hvem som er nærmeste pårørende, skal den som er ansvarlig for helsehjelpen til pasienten avklare dette. Nærmeste pårørende har har andre rettigheter enn andre pårørende med hensyn til informasjon, samtykke, journalinnsyn og klage i hht.

[Pårørendeveilederen](#)

Pårørende: nærstående personer i livet til tjenestebrukeren. For mer informasjon se [Veileder for pårørende i helse og omsorgstjenesten](#)

Pårørendeansvarlig: enheter som gir helse- og sosialfaglige tjenester skal ha en definert  [pårørendeansvarlig](#)

5. Handlinger

A. Avklar hvem som er pårørende	Utfører

1. sikre oppdatert informasjon om hvem tjenestebruker anser som nærmeste pårørende 2. avklar hvilke opplysninger som kan utveksles med nærmeste pårørende 3. fyll ut  Samtykkeskjema sammen med tjenestebruker 4. informer om at dersom tjenestebrukeren samtykker til det, eller forholdene tilsier det, skal tjenestebrukeren eller dens nærmeste pårørende ha informasjon om tjenestebrukerens helsetilstand og den helsehjelp som ytes 5. informer om at både tjenestebruker og dens nærmeste pårørende har rett til informasjon etter reglene i § 3-2 i tilfeller der tjenestebrukeren er over 16 år og åpenbart ikke kan ivareta sine interesser på grunn av fysiske eller psykiske forstyrrelser, demens eller psykisk utviklingshemning 6. dokumenter gitt informasjon i Profil under planområde "Samarbeid/kommunikasjon", ved å sette inn ny rad under tiltaket "Bruker/pårørende/hjelpeverge".	Primærkontakt
B. Kartlegg familie eller andre i tjenestebrukers nettverk	Utfører
1. kartlegg familie eller andre i tjenestebrukers nettverk 2. dokumenter opplysninger om relevante pårørende og nettverk i pasientjournal. Hvem som er relevant defineres av tjenestebruker. 3. avklar hvilke opplysninger som kan utveksles, og med hvem. Dersom tjenestebruker ikke ønsker at opplysninger skal utveksles, skal ansatte jevnlig vurdere å etterspørre dette. 4. fyll ut samtykkeskjema sammen med tjenestebruker 5. dokumenter mottatt informasjon i pasientjournal (Profil)	Primærkontakt
C. Legg til rette for godt samarbeid med pårørende og nettverk	Ansvar

Ansatte skal opplyse pårørende og nettverk om deres mulighet til å gi opplysninger, og at ansatte, så langt som mulig uten å bryte taushetsplikten, vil besvare spørsmål fra pårørende og nettverk. 1. initier kontakt med pårørende/nettverk så tidlig som mulig 2. tilby kontaktperson til pårørende i samråd med tjenestebruker, og sikre at pårørende gis nødvendige kontaktopplysninger 3. informer om at helseopplysninger fra pårørende som er relevante og nødvendige for pasientens helsehjelp, herunder opplysninger som begrunner melde- eller opplysningsplikt, vil bli journalført: • tjenestebrukers sykdomsutvikling eller hendelsesforløp ved skader • bekymring fra pårørende • samtaler med tjenestebruker eller pårørende om livssituasjon 4. informer om at opplysninger som blir gitt vil være tilgjengelig for den som opplysningene omhandler 5. dokumenter mottatt informasjon i pasientjournal, eller i Bk360 dersom personen det er gitt opplysninger om ikke har pasientjournal 6. journalfør kontakt med pårørende i tjenestebrukers journal i samsvar med Pårørendeveilederen, kap. 3.5. 7. avklar hvorvidt pårørende eller nettverk ønsker å bli kontaktet 8. avklar hvorvidt pårørende eller nettverk ønsker å motta opplysninger 9. avklar hvordan (på hvilken måte) pårørende eller nettverk ønsker å bli kontaktet 10. tilby pårørende og nettverk å ta kontakt ved behov 11. gi pårørende anledning til å medvirke i arbeidet med Individuell plan i den grad tjenestebruker ønsker dette 12. avklar roller i perioder der tjenestebruker åpenbart ikke kan ivareta sine interesser på grunn av somatisk eller psykisk helseutfordring 13. gjennomgå  Sjekkliste for samhandling med pårørende jevnlig for å sikre at opplysninger er gitt, og at opplysninger i tjenestebrukers pasientjournal er oppdatert	Avdelingsleder
D. Sikre støtte til pårørende	Utfører
1. sikre støtte til pårørende med omfattende omsorgsoppgaver som beskrevet i Pårørendeveilederen kap. 6.1. • vurder å tilby pårørendestøtte i situasjoner der omsorgsarbeidet ikke enda har utviklet seg til å bli særlig tyngende, med formål om å forebygge • tilby pårørende og nettverk psykososial støtte • tilby samtaler og veiledning vedrørende pårørende sin rolle 2. ved mistanke, spør pårørende direkte om de har vært, eller er utsatt for vold og/eller overgrep 3. sikre støtte til pårørende i akutte situasjoner og kriser som beskrevet i Pårørendeveilederen kap. 6.2. • bistå pårørende med å komme i kontakt med Livskrisehjelpen ved Bergen legevakt ved akutte situasjoner og kriser	Kontaktperson for pårørende
E. Gi generell informasjon til pårørende der det ikke foreligger samtykke	Utfører

Generell informasjon kan gis uten samtykke fra tjenestebruker. Informasjon som allerede er kjent for pårørende er ikke taushetsbelagt. Når samtykke ikke foreligger, bør helsepersonell derfor innledningsvis spørre pårørende hva de er kjent med fra før. 1. informer om journalføringsplikt og at relevante helseopplysninger vil bli journalført 2. informer om relevant regelverk, saksbehandling og pårørendes rettigheter 3. informer om veilednings- og støttetilbud for pårørende innen psykisk helse og rus 4. dokumenter at pårørende har tatt kontakt, og at de har mottatt informasjon i pasientjournal. Bk360 benyttes dersom personen det er gitt opplysninger om ikke har pasientjournal.	Alle ansatte
---	--------------

Avvik fra dokumentet kan meldes i BkKvalitet: [Melding av uønskede hendelser, avvik og forbedringsforslag](#)

Relaterte dokumenter:

-  [Bk- Barn som pårørende](#)
-  [EPHRT - Samhandling med pårørende/nettverk - sjekkliste for ansatte](#)
-  [EPHRT - Samtykke til utveksling av opplysninger \(samtykkeskjema\)](#)

Relaterte lenker:

-  [Pårørendestrategi](#)