

# Introduktion till att vara volontär i psykosocialt stöd

## Allmänna riktlinjer

- Du har alltid minst två aktiva klienter.
- Du har i regel samtal med klienter en gång i veckan (kan justeras till exempelvis varannan vecka vid behov).
- Du bokar in samtal och håller i den löpande kontakten med dina klienter i CTNotes, från kontaktens start till dess avslut. Detta innebär att du själv tar emot återbud från klienten samt informerar denne om du själv får förhinder eller är sjuk.
- Du deltar i 1825:s seminarier och meddelar om du har förhinder.
- Du medverkar i handledning.
- Du använder det elektroniska journalsystemet CTNotes och för minnesanteckningar för besök samma vecka som besöket sker. Du noterar även återbud.
- Du bokar samtalsrum via CTNotes (och avbokar om du inte kommer använda rummet så det blir tillgängligt för andra).
- Du informerar volontärsvarig om eventuella förändringar i klientprocessen och ditt åtagande.
- Du arbetar enligt gällande föreskrifter, riktlinjer och rutiner och återkopplar om dessa inte fungerar.
- Du skriver upp dig på närvarotavlan i volontärloungen när du anländer till mottagningen.
- Du öppnar mottagningen om du är först på plats. Använd då nyckeln i dosan vid dörren (dosan har samma kod som volontärloungen) och öppna grinden. Lägg sedan tillbaka nyckeln. Tänd alla lampor i väntrummet och sätt gärna igång radion genom att trycka på "Power".
- Om du är sist på plats stänger du mottagningen. Detta genom att se till att alla samtalsrum och alla lampor är släckta, stänga av radio och TV (vit fjärrkontroll i hurtsen i väntrummet). När du lämnar lokalen stänger du grinden efter dig och ser till att den är låst (den låser sig själv).

## Riktlinjer och rutiner

### Våra klienter

Vi har många som hör av sig till oss och som står i kö för att få gå i samtal. För att kunna hjälpa de som allra mest behöver det prioriterar vi unga:

- utan egna ekonomiska medel
- med flertalet psykosociala belastningsfaktorer
- som söker via våra samarbetspartners (exempelvis Stockholms stadsmission och Maskrosbarn).

### **Vi har inte kapacitet att hjälpa:**

- unga som befinner sig i ett akut socialt eller allvarligt psykiatriskt tillstånd
- unga i pågående missbruk, kriminalitet eller dylikt (allvarligt socialt nedbrytande beteende)

1825 bör inte verka istället för vården eller psykiatrin vid svår psykisk ohälsa men kan fungera som ett komplement till en psykiatrisk vårdkontakt.

## **Matchningsprocessen**

Om du önskar en ny klient, fyll i [detta formulär](#). Om du har frågor om matchning vänligen mejla [matchning@1825.nu](mailto:matchning@1825.nu) (bemannas av Stina Björngrim, leg. psykolog). Du matchas med en ung vuxen utifrån faktorer såsom den stödsökandes behov, din erfarenhet och terapimetod och din angivna tillgänglighet.

Du får ett mejl från matchningsansvarig när du har blivit matchad med en klient. Du kan läsa journalanteckningen från telefonintervjun med den stödsökande samt ta del av skattningsskalorna via ditt CTNotes-konto. I de fall då vi har gjort en fördjupad bedömning så finns även den som en journalanteckning.

Du bokar in tid för ett första samtal genom CTNotes dialogfunktion. Kom ihåg att även se över tillgängliga rum i CTNotes och att boka detta. Det första samtalet ska ske så snart som möjligt.

## **Kommunikation med klient**

1825:s riktlinje gällande klientkommunikation är att denna ska ske via CTNotes och ej via exempelvis sms. Detta då all kommunikation som sker i kontexten av en samtalskontakt räknas som känslig och bör enligt GDPR ske under de säkraste av former. Sms är inte krypterat och kan därmed vara lättillgängligt för obehöriga om någon annan än klienten får tag i telefonen eller om meddelandet lagras oskyddat. Du startar en ny meddelandetråd i CTNotes med din klient via +DIALOG-knappen.

### **När den unga inte går att nå:**

Om klienten [inte sett](#) meddelandet:

- Ta kontakt med klienten och föreslå tid via dialogfunktionen på CTNotes. Säkerställ att sms-påminnelse är ifylld.
- Om klienten inte svarar, skicka meddelande igen via CTNotes. Säkerställ att sms-påminnelse är ifylld.
- Om klienten inte svarar och inte har läst meddelanden (syns genom att meddelanderutan är orange) ring upp (med skyddat nummer). Det räcker att försöka att nå hen två gånger.
- Skriv till klienten på CTNotes att hen inte gått att nå trots upprepade försök och därmed inaktiveras dess konto om 3 dagar om svar inte ges.
- Skriv minnesanteckning om att klienten inte gått att nå. Ändra färgkoden på klienten i klientkortet till svart ballong som symbol och inaktivera klienten.
- Hör av dig till kontaktperson för att meddela att du kan ta emot en annan klient. Vid specifika frågor kring matchning, vänligen kontakta matchning@1825.nu

Om klienten sett meddelandet:

- Ta kontakt med klienten och föreslå tid via dialogfunktionen på CTNotes. Säkerställ att sms-påminnelse är aktiverat.
- Om klienten har läst meddelandet (syns genom att meddelanderutan är grön) men inte svarar - skicka ett meddelande och skriv att hen behöver svara inom 3 dagar annars inaktiveras hen som klient hos 1825.
- Skriv minnesanteckning direkt.
- 3 dagar efter minnesanteckningen ändrar du färgkoden på klienten i klientkortet till svart ballong som symbol. Inaktivera sedan klienten.
- Hör av dig till kontaktperson för att meddela att du kan ta emot en annan klient. Vid specifika frågor kring matchning, vänligen kontakta matchning@1825.nu

## **När klienten vill byta samtalskontakt**

Om din klient uttrycker att hen vill byta och träffa en annan samtalskontakt hos 1825 är det viktigt att först ha samtal med klienten där ni djupare går in på vad som saknas och vad hen har för förväntningar på sin samtalskontakt. Efter detta, om du inte kan tillgodose klientens behov: samtala med handledare på 1825. Efter det kan du kontakta matchningsansvarig och informera om situationen via matchning@1825.nu. Det kliniska teamet på 1825 kommer göra en bedömning huruvida klienten ska bli tilldelad en annan volontär eller hänvisas till en annan insats.

## **Handledning**

Handledaren är ett stöd för dig i ditt klientarbete och du diskuterar allt som rör din klient i samråd med denna. Det är också tillsammans med din handledare du

kommer överens om när du kan avsluta en aktuell samtalskontakt och ta en ny klient. Du tilldelas plats i en handledningsgrupp utifrån ledigt utrymme och tillgänglighet.

Handledningen hos 1825 sker i grupper om maximalt fyra personer. Gruppen träffas varannan vecka. Det är möjligt att vara med i alla våra grupper antingen digitalt eller på plats. Du håller själv kontakten med din handledare.

Handledning är vår främsta mekanism för kvalitet och klientsäkerhet i en volontärdriven verksamhet och all närvaro i handledningsgrupper registreras och beaktas vid eventuella begäran om intyg. Vid två missade handledningstillfällen i rad behöver du pausa klientkontakten tills du haft handledning igen (planeras tillsammans med handledaren).

Som ny volontär är det eftersträvansvärt att du träffar din handledare *innan* första samtalet med din klient sker. Skriv minnesanteckningar i tid så att processen går att följa - detta möjliggör handledarens insyn i ditt klientarbete.

## Rutiner och lagar kring trygghet

### Suicidriskbedömning

Alla anställda och volontärer vid 1825 som har klientkontakt förväntas vara uppmärksamma på tecken som kan indikera suicidala tankar eller beteenden hos våra klienter, exempelvis:

- stark hopplöshet eller uppgivenhet och alla uttryck för att inte orka med livet eller att tänka sig döden som en utväg
- större och oroväckande beteendeförändringar, särskilt på kortare tid (till exempel undandragande och isolering, frånvaro från skola eller arbete, stark försämrad prestation i skola eller på arbetet och likgiltighet för detta eller sämre egenvård).

Suicidriskbedömning sker under orienterande samtal 1 och vid försämrat mående görs ny bedömning. Det är viktigt att lita på sin magkänsla och ta allt tal om eller alla tecken på suicidalitet hos klienten på allvar. Uttryck din oro för personen och be om lov att ställa frågor om hens mående och livslust. Det är viktigt att våga prata och ställa frågor. Att prata om suicid ökar inte risken att det kommer ske - detta är en långlivad myt.

### Risikfaktorer:

- Tidigare suicidförsök (ger 30-40 gånger ökad risk för fullbordat suicid).
- Psykiatriska tillstånd så som allvarlig depression, bipolaritet, personlighetsstörningar, ätstörningar och trauma.
- Neuropsykiatriska funktionsnedsättningar som ADHD eller autism.
- Skadligt bruk och beroende av alkohol och narkotika.
- Allvarlig somatisk sjukdom.
- Manligt kön.
- Ofrivillig ensamhet och isolering.
- Förluster av till exempel jobb, relationer eller pengar.
- Att vara anhörig eller närstående till någon som har tagit sitt liv.

### Skyddsfaktorer:

- Stödnätverk finns (till exempel familj, vänner och föreningsliv)
- En god skol- eller arbetsmiljö
- Förmåga att hantera svårigheter och problem på ett konstruktivt sätt
- Har förtroende för hälso- och sjukvården
- Befarar negativa konsekvenser för närstående

- Ett tryggt anknytningsmönster till viktiga personer som ens vårdnadshavare eller partner.

Att värdera suicidrisk är svårt men det är viktigt att våga ställa frågan. Risken för suicid ökar inte av att man ställer frågor. Tystnad kring individens tankar om suicid riskerar däremot att förstärka känslor av skam och skuld som suicidala individer ofta brottas med. Om oron för klienten uppstår i en samtalsgrupp kan gruppledaren behöva be gruppdeltagaren att prata avskilt och stanna kvar efter gruppträffen.

### **Vid misstanke om suicidrisk ska samtalsledaren:**

- skapa en förtroendefull relation genom att visa empati och lyssna aktivt
- samla in relevant information genom att kartlägga individens livssituation, tidigare psykisk ohälsa och aktuella symtom
- bedöma psykisk och fysisk status och notera tecken på depression, ångest eller annan psykisk ohälsa
- bedöma hur långt gången klienten är i eventuella tankar och planer kring suicid genom att ställa frågor utifrån suicidstegen (se bilaga 1)
- försöka identifiera vad som utlöser suicidtankar hos patienten
- identifiera skydds- och riskfaktorer.

Värdera utifrån den samlade kartläggningen hur hög suicidrisken är. Vid 1825 bedömer vi suicidrisk med hjälp av en gradering i nivåerna låg, förhöjd och hög. [Läs hela rutinen i sin helhet här](#) (innehåller mer detaljerad information).

## **Rutiner vid förhöjd suicidrisk**

### **Åtgärder vid förhöjd suicidrisk:**

- Låt först klienten berätta om sina problem, sin smärta och orsaken till att hen har tankar om att inte leva.
- Be sedan personen om lov att tillsammans utforska vilka skäl för att leva som hen har.
- Skapa sedan en säkerhetsplan som bidrar till att säkra situationen på kort sikt. Denna ska inkludera att avbryta och förhindra förvärrande eller självskadande beteenden men också fokusera på vad som krävs för att livet ska kunna bli bättre på lång sikt.
- Överväg att involvera närstående om klienten samtycker till detta.
- Planera vid behov in tätare uppföljningar och se till att det finns en tydlighet kring er fortsatta kontakt.
- Se till att klienten vet vart den ska höra av sig vid ett förvärrat läge. Nummer till Mobila akutenheten (i Stockholmsområdet 08-123 484 00) och Minds självmordslinje (90 101) kan med fördel läggas in i telefonen.

- Du lyfter sedan klientens suicidala kommunikation och de steg som tagits i sin handledning eller med någon i det fasta teamet.

### **Åtgärder vid hög suicidrisk:**

- Säkerställ att klienten inte lämnas ensam.
- Be klienten om lov att kontakta anhörig för att informera om klientens mående. Kan anhörig möta upp klienten på mottagningen (eller där den befinner sig för tillfället).
- Kontakta Mobila akutenheten (i Stockholmsområdet 08-123 484 00) eller psykiatrisk akutmottagning.
- Om det krävs, följ med klienten till psykiatriska akutmottagningen på Sankt Görans Sjukhus, Vårdvägen 5 (ett kvarter bort från 1825-mottagningen). Telefonnummer dit är: 08-123 492 00.
- Om du behöver förstärkning: se om det finns någon annan i lokalen som kan sitta med klienten, kontakta någon i personalen eller ring 112.

[Läs hela rutinen i sin helhet här](#) (innehåller mer detaljerad information).

## Samtalsprocessen

### De kartläggande samtalen

Varje individuell kontakt inleds med kartläggande samtal. Klienten och samtalskontakten får då en möjlighet att se om det finns förutsättningar för en bra arbetsallians och ett gemensamt arbete. Du stämmer av i handledningen efter minst ett kartläggande samtal om en formell stödkontakt kan initieras med klienten.

#### De kartläggande samtalen syftar till:

- alliansskapande
- ökad förståelse för klientens livssituation
- att formulera fokusområden för stödsamtalen
- att gå igenom ramarna för kontakten.

Det är viktigt att under den kartläggande fasen fånga upp sådant som indikerar att stödsamtal inte kan tillgodose klientens behov (exempelvis behov av terapi eller behov av sammanhållen vård inom psykiatri). Vi gör vad vi kan för att det inte ska ske men vi har inte träffat de stödsökande innan matchning sker och det kan komma upp sådant under de kartläggande samtalen som inte framgick vid matchningen. Beslut om hänvisning vidare sker i samråd med handledare. Vid de tillfällen klienten är i behov av terapi snarare än stödsamtal kan det vara möjligt att få detta inom 1825 och vara kvar som klient här.

#### Minnesanteckningar av kartläggande samtal

Varje kartläggande samtal antecknas i klientens profil med hjälp av mallarna "Samtalsstöd - kartläggande samtal". Under fasen med kartläggande samtal antecknar du det som kommit upp under just det specifika samtalet. Använd de rubriker som är hjälpsamma eller relevanta och lämna övriga tomma. När du, i samråd med handledare, har tagit beslut om att påbörja ett längre samtalsstöd skriver du en sammanfattande anteckning om det som framkommit under de kartläggande samtalen, samt vad fokusområdet för kontakten kommer vara. Kom ihåg att kontrollera klientens identitet genom att be om legitimation under första samtalet.

#### Formulera konkreta fokusområden

Det är viktigt att formulera konkreta fokusområden vid inledande kontakt. Ett tydlig fokus hjälper både klienten och dig som samtalsledare att hålla kursen, utvärdera löpande och avgöra när kontakten närmar sig avslut. Exempel på tydligt formulerade fokusområden: rutiner i vardagen, relationen till partner/vän/föräldrar, framtiden, hur kan man hantera specifika problem, etcetera.

## **Skattningsskalor**

Inom 1825:s psykosociala stöd använder vi bara en skattningsskala, och det är KASAM (13 frågor). Vid första samtalet (oavsett om det är i en samtalsgrupp eller individuell kontakt) genomförs KASAM digitalt. Du som volontär behöver komma förberedd med en QR-kod som klienten kan följa för att nå enkäten, och planera in lite tid under första och sista träffen för att klienten ska genomföra denna.

Förutom KASAM skickar vi också ut en bakgrundsenkät (BG1825) som klienten tilldelas i samband med att hen påbörjar en insats hos oss. Syftet är att vi ska få en bättre bild av vilka unga vuxna som söker sig till oss och att du som volontär får värdefull information om klientens livssituation, hälsa och eventuella riskfaktorer redan i uppstarten.

## **Att föra minnesanteckningar**

Vi följer Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om journalföring och behandling av personuppgifter i hälso- och sjukvården (HSLF-FS 2016:40). Samma krav kring kvalitet ställs på minnesanteckningar även om de inte formellt ingår i en patientjournal. En god minnesanteckningsföring gör det möjligt att följa processen och de insatser klienten har fått. Det ska vara enkelt för en annan samtalskontakt att ta över insatsen vid behov.

Klienterna har alltid rätt att begära ut anteckningarna och dokumentationen ska göras med detta i åtanke. Klienten kan alltid begära att minnesanteckningar raderas.

## **När ska minnesanteckningar skrivas och vara färdigställda?**

Vi önskar att en minnesanteckning skapas samma dag som besöket skett och är färdigställda senast två veckor efter utfört samtal. I enlighet med Patientdatalagen önskar vi att innehållet skrivs så snart det kan ske efter att besöket ägt rum. Kom ihåg att planera in tid inte bara för samtalet utan också för uppföljande dokumentation.

## **Mallar att använda**

Det finns tre olika mallar i CTNotes som är aktuella för volontärer inom psykosocialt stöd. Det är "Stödsamtal - kartläggande samtal", "Stödsamtal - besök" och "Stödsamtal - avslut". Alla mallar är anpassade efter psykosocialt stöd, och alla rubriker bör fyllas i (förutom under de första kartläggande samtalen).

## Korrigerig av mallar

Om du har använt fel mall så går det alltid att korrigera. En minnesanteckning kan alltid raderas eller kopieras.

## Avslut av samtalskontakten

Kontakten avslutas i samråd med din klient och din handledare. Utgångspunkten är att stödsamtalen avslutas när dess fokusområden är helt eller delvis uttömda. Den unga vuxna kan gå i samtal hos 1825 fram till dagen hen fyller 26 år.

Under samtalens gång kan de formulerade fokusområdena hjälpa både med att hålla kursen, underlätta att se när kontakten närmar sig ett avslut och finnas som underlag vid en avslutande utvärdering av samtalskontakten.

## Gör så här vid avslut

Det är viktigt att observera att det sista steget i den här rutinen skiljer sig utifrån skälet till avslut och planeringen framåt. Om du avslutar din klient för att hens livssituation förbättrats och hen inte ska få någon mer insats från 1825 - då ska du INAKTIVERA din klient. Om klienten ska fortsätta få en insats hos 1825 i någon form - då ska hen fortsätta vara AKTIV.

Se till att klienten fyller i KASAM under er sista träff. Om hen inte gör det, påminn genom att skriva till klienten med hjälp av meddelandefunktionen och dela länken till formuläret. Den avslutande mätningen är väldigt viktig då datainsamlingen som skett under er kontakt inte går att använda om vi inte får in slutmätningen.

Använd minnesanteckningsmallen "Avslut" för att dokumentera ert sista samtal.

I det fall klienten ska avslutas helt vid 1825, dvs om den inte ska matchas om till någon annan insats hos oss, vidta även följande steg:

Inaktivera klienten genom att gå in under KONTO på aktuell klient och sedan under STATUS klicka på den förböckade rutan bredvid "Aktiv". Då bör statusen ändras till "Inaktiv". Om klienten skulle återvända och du vill ha ett uppföljningsbesök aktiverar du klienten igen.

I det fall klienten ska fortsätta hos 1825 i någon form, till exempel genom att matchas om till annan volontär, säkerställ att:

- klienten förblir aktiv i CTNotes
- du har informerat matchning@1825.nu eller volontärsvarig om det finns ett behov av en ny volontär tar över klienten
- vid avslut av en samtalskontakt ändras inte färgkodningen utan detta sker enbart när de inte har gått att nå alternativt när de har avböjt att påbörja en samtalskontakt efter matchning

- kom ihåg att när klienten är inaktiverad kommer hen inte kunna skriva till oss via CTNotes. Det blir aktuellt om man exempelvis har kommit överens om ett längre uppehåll eller att klienten får ta kontakt med oss vid ev. förnyat behov eller en boostersession. Då behöver de istället ringa till oss så att vi kan aktivera dem i CTNotes igen.

Hör av dig till [matchning@1825.nu](mailto:matchning@1825.nu) i god tid om du önskar en ny klient.

## Praktiska ramar för klientarbete

### Återbud och uteblivande

Unga som uteblir eller lämnar sent återbud 3 gånger i rad eller totalt 7 gånger under terminen bör ej fortsätta med kontakten. Om detta sker, prata med din handledare.

### Registrering och anteckning av avbokade besök i CTNotes

Om du eller klienten av någon anledning behöver ställa in ett samtal så ska alltid detta registreras som "Avbokad av behandlare" eller "Avbokad av klient" i bokningsrutan. Gör också en minnesanteckning utifrån "Inte journal - anteckning". Radera aldrig en bokning! Sena avbokningar och uteblivna besök ska antecknas, du behöver dock inte göra en journalanteckning för vanliga avbokningar gjorda i god tid.

Planerade uppehåll behöver inte först bokas in för att sedan återbudsregistreras. Till exempel om du i början av terminen informerar din klient om att du kommer vara bortrest en vecka mitt under terminen och då inte kan ha samtal, så behöver du inte boka in detta för att sedan avboka det. Detsamma gäller din klient; om hen när ni lägger planeringen inte kan komma på samtal en viss vecka, så behöver du inte boka in den veckan alls.

### Avbokningsfunktionen för klienter

I CTNotes finns funktionen att klienten själv kan avboka sina sessioner minst 24 timmar innan sessionens början. Vi har denna funktion avstängd som standard. Om du vill att dina klienter ska kunna använda denna funktion så kan du aktivera den för dig själv. Det är helt valfritt för dig.

Du gör detta genom att gå in på KALENDER och sedan klicka på det lilla hjulet till höger för att komma åt dina kalenderinställningar. Där skrollar du ner till BOKNINGSREGLER och klickar på ÄNDRA. Under TIDER KAN AVBOKAS I CTNOTES väljer du "Ja" om du vill möjliggöra för klienten att avboka själv. Ett skäl till detta kan vara att minska administrationen för dig, då bokningen då automatiskt registreras korrekt.

Oavsett är det alltid viktigt att du pratar med din klient om hur er rutin för avbokning ska se ut. Det är alltid bra att klienten skriver till dig varför hen avbokar och om hen önskar en ny tid samma vecka eller om ni ska hoppa över den aktuella veckan.

### Digitala samtal

En digital samtalskontakt ska efterlikna samtalskontakt på plats så mycket som möjligt. Den ungas önskemål ska alltid vägas in och digital kontakt kan också

användas vid tillfälliga hinder att ses på plats eller exempelvis om volontären eller klienten flyttar till annan ort.

Samtalen sker under samma sekretesskrav som vid fysiska möten - i avskild miljö, utan risk för insyn, och via end-to-end-krypterad plattform (Zoom, Microsoft Teams, Google Meet) där länkar skickas via CTNotes med BankID-verifiering. Privata konton och kalendrar får inte användas och det rekommenderas att både volontär och klient använder dator istället för mobiltelefon.

För dig som kommer ha digitala samtal ber vi dig [läsa hela rutinen här](#).

## Att leda samtalsgrupper

### 1825:s samtalsgrupper

1825:s samtalsgrupper är en psykosocial insats som har arbetats fram under flera år. Samtalsgrupperna är inte en behandlande insats utan en stödjande. Grupperna är ett forum där unga vuxna kan möta andra som har brottats med liknande utmaningar som de själva, i ett tryggt rum. 1825 håller både i generella samtalsgrupper som vem som helst inom målgruppen kan söka till, och temagrupper - enbart med 1825 eller i samverkan med andra aktörer. Exempel på temagrupper som kan förekomma är: samtalsgrupper för unga män, eller samtalsgrupper för personer som delar en typ av erfarenhet (efterlevande, livet med specifik diagnos, unga som varken arbetar eller studerar osv.).

### Innan gruppen startar

När du blivit matchad med en grupp kommer du också få kontaktuppgifter till din med-gruppledare. Det är viktigt att ni träffas minst en gång innan första grupptillfället, både för att se över praktiska detaljer om gruppen och för att skapa en trygghet med varandra. Några av de saker som ni bör gå igenom innan första grupptillfället är:

- Kartlägga och boka in planerade datum för samtalsgruppen.
  - Tar ni några uppehåll p.g.a. resplaner, röda dagar eller av andra skäl?
- Hur vill ni dela upp arbetet med CTNotes? Tar en person alla deltagare eller delar ni mellan er?
- Gå igenom om ni kommer behöva särskild hjälp av samordnare vid något grupptillfälle, exempelvis med utskrifter, annat material eller förberedelser i rummet.
- Vilka är era handledningstider, har någon av er planerade förhinder för att delta?

Om ni tar emot så pass många avhopp innan gruppens start att det enbart beräknas komma 4 deltagare eller färre, meddela samordnaren detta så flyttar vi fram startdatumet för gruppen så den kan bli tillräckligt stor.

### Att använda metodmaterialet

När du går igenom metodmaterialet kommer du snart märka att det ska användas som en guide snarare än en checklista. Olika grupper har olika behov, och en viktig del av rollen som gruppledare är att anpassa innehåll och format efter gruppens förutsättningar. Vissa delar kanske inte hinns med under varje träff, och det är helt okej. Varje träff är upplagd som så att ett visst mått av psykoedukation varvas med diskussioner och övningar. Ett riktmärke för när ni behöver prioritera

kan vara att central psykoedukation bör tas upp under träffarna, exempelvis information om risk- och skyddsfaktorer, delar om affektteori, vikten av krisplaner (kristrappan) osv.

1825 har även tagit fram kompletterande, nischat metodmaterial och bilagor till detta metodmaterial, exempelvis ett för unga män med starkare relationsfokus och en bilaga om rasism. Använd gärna dessa om det finns behov eller intresse. [Du hittar dem på denna sida.](#)

## **Praktisk information**

### **Kontakt med deltagare**

All kontakt med deltagare sker via CTNotes, det betyder att du som regel inte ger ut ditt telefonnummer till deltagarna. Vi förstår att detta kan kännas bökigt, men ett tips är då att alltid avsätta 5 minuter innan träffarnas start där en gruppleddare går in i CTNotes och kontrollerar om någon hört av sig för att meddela förhinder.

### **Matchningsprocessen för deltagare**

En deltagare i samtalsgrupp hos 1825 har själv anmält sitt intresse för deltagande, och har sen i regel genomfört en kort intervju tillsammans med samordnaren. Det viktigaste i intervjun är att förstå huruvida individen kan prata om ämnen som är svåra, och undersöka eventuella parallella vårdkontakter. Grupperna ska vara ett lättillgängligt alternativ för personer som hellre pratar med en stödkontakt i grupp än på egen hand. För många som söker kan det också vara ett bra tillfälle att öva på att vara i sociala sammanhang.

Alla i gruppen kommer bära med sig olika erfarenheter och förutsättningar in i rummet och matchningsprocessen kommer inte att kunna kartlägga allt detta. Eftersom samtalsgrupperna inte är behandlande, eller avser att gå in på djupet i enskilda deltagares erfarenheter är det heller inte någonting som det nödvändigtvis finns behov av att kartlägga i ett första skede.

### **Om en deltagare mår för dåligt för gruppen**

I vissa fall kan en ung vuxen påbörja en gruppinsats och sedan inser ni som gruppleddare eller klienten själv att det inte är en lämplig insats för just denne. Individen kanske har med sig något traumatiskt som denne vill bearbeta, eller mår såpass dåligt att hen är i behov av vård. I det här läget behöver du lyfta frågan med din handledare, och i samråd med denna avgöra huruvida klienten bör hänvisas vidare - internt inom 1825 eller till annan aktör.

## **CTNotes och samtalsgrupper**

### **Allmänna riktlinjer**

Alla deltagare i samtalsgrupper är klienter i vårt system CTNotes. Ni som gruppleddare kommer överens om ett tillvägagångssätt som passar för er: antingen om en gruppleddare sköter kontakten via CTNotes eller om ni delar upp klienterna mellan er.

### **Gruppfunktionen**

Alla träffar ska registreras som besök i kalendern. Lättaste sättet att göra det är att skapa en grupp i CTNotes och lägga in alla deltagare i denna, för att sedan göra

gemensamma bokningar för alla tider då gruppen ses. För att göra det, gå in under rubriken "Klienter" högst upp i CTNotes. Då ser du en flik som heter "Grupper" bredvid "Klienter". Om du klickar där kan du skapa och namnge en grupp samt lägga in deltagare i denna från den lista av klienter som du har aktiva. När gruppen är startad kan du gå in i kalendern och boka träffar för samtliga i gruppen.

### **Om någon meddelar förhinder**

Om någon meddelar att denne inte kommer närvara på träffen är det viktigt att ni tar bort bokningen för just denna deltagare för att statistiken inte ska bli missvisande. Det kan du göra genom att gå in på klientens klientkort (startsida när du klickar på hans namn). Du kan där se och klicka på tidigare/kommande bokningar, och du raderar en bokning genom att klicka på det röda X:et. Skriv en kort minnesanteckning om att deltagaren meddelat frånvaro på träffen.