

FREDERIKSSUND
KOMMUNE

Det gode samarbejde med pårørende

For tilbud under Velfærdsudvalget og Social- og
Sundhedsudvalget



Indholdsfortegnelse

Det gode samarbejde med pårørende.....	4
Forord	4
Målgruppe	5
Principper for det gode samarbejde.....	6
Tillid	6
Respekt	6
Kommunikation	6
Samarbejde	7
Balance	7
Retningslinjer for det gode samarbejde	8
Når en borger begynder i et tilbud eller starter i en indsats.....	8
Når en borger er i et tilbud eller en indsats	9
Ved væsentlige ændringer i borgerens tilstand.....	9
Ved overgange mellem tilbud, indsatser og sektorer	9
Når en borger ophører i et tilbud eller en indsats.....	10
Implementering	11

Det gode samarbejde med pårørende

Forord

Pårørende er ofte en vigtig ressource i borgeres liv. Pårørende har et indgående kendskab til deres nærtståendes behov og er derfor en vigtig samarbejdspartner for Frederikssund Kommune, når borgeren ønsker det.

Når man som borger vælger, at ens pårørende skal bidrage og være en del af dagligdagen i livet med støtte fra Frederikssund Kommune, er det vigtigt, at man som pårørende føler sig inddraget og inviteret ind.

Vi vil derfor gerne styrke og udvikle det gode samarbejde til glæde og gavn for borgere, deres pårørende og kommunens medarbejdere. Derfor har vi i samarbejde med pårørende fra kommunens tilbud udarbejdet disse retningslinjer for det gode samarbejde med pårørende.

Retningslinjerne bygger på fire principper for det gode samarbejde, nemlig tillid, respekt, kommunikation og samarbejde.

På baggrund af principperne, er der sat overordnede rammer for, hvordan borgere, pårørende og medarbejdere kan opnå og vedligeholde et godt samarbejde. Disse overordnede rammer skal implementeres og tilpasses i det enkelte tilbud i forhold til de rammer og forudsætninger, som gør sig gældende der.

Dette skal bidrage til at styrke borgerens livskvalitet og samtidig sørge for, at man som pårørende er tryk ved den indsats, som kommunen leverer til ens nærtstående.

Retningslinjerne er blevet drøftet på dialogmøder med Ældrerådet, Handicaprådet og bruger-/pårørende råd på de sociale tilbud og er efterfølgende justeret med deres bemærkninger og ønsker. Derudover har retningslinjerne været i høring i MED-udvalgene for at sikre, at alle relevante parter er blevet inddraget.

Der skal lyde en stor tak til alle, som har bidraget til at skabe disse retningslinjer. Vi er glade for, at der er kommet mere konkrete retningslinjer for samarbejdet, og ser frem til at følge implementeringen i de enkelte tilbud.

Inge Messerschmidt
Formand for Velfærdsudvalget

Susanne Bettina Jørgensen
Formand for Social- og Sundhedsudvalget

Frederikssund, januar 2021

Målgruppe

Disse retningslinjer henvender sig til alle borgere over 18 år, pårørende og medarbejdere i de tilbud, som ligger inden for Social- og Sundhedsudvalgets samt Velfærdsudvalgets område, eksempelvis botilbud, dagtilbud, omsorgscentre, Døgnplejen, Voksenstøtte og Hjælpemidler, Rehabiliteringsafdelingen og borgere, som modtager socialpædagogisk støtte. Der er således tale om pårørende til borgere i kommunens tilbud, såvel som pårørende til hjemmeboende borgere, der modtager indsatser fra kommunen.

Det er relationen, som er afgørende for, hvem der er pårørende. Forældre er ofte naturlige, primære pårørende til børn og unge med eksempelvis fysiske eller psykiske funktionsnedsættelser, hvorfor de ofte vil være pårørende i deres voksne liv også.

Voksne vælger selv, hvem der er deres pårørende. Derfor kan pårørende være forældre, søskende, ægtefælle/samlever eller børn til borgeren med støttebehov. Det kan også være en anden slægtning, en nær ven, en nabo eller et andet menneske, der har en tæt relation til borgeren.

Alle voksne mennesker har ret til at bestemme over og tage ansvar for deres eget liv. Det er således borgerens selvbestemmelse og ønsker, der danner udgangspunkt for støtte fra Frederikssund Kommune.

Inddragelse og samarbejde med pårørende skal altid ske med borgerens samtykke. Derudover skal samarbejdet ske under hensyn til den enkeltes ret til personlig integritet, selvbestemmelse og samfundsmæssige rettigheder. Det inkluderer, at samarbejdet med pårørende skal fremme og ikke hæmme muligheden for, at borgeren selv og kommunen kan have en saglig og åben dialog med vægt på borgerens behov.

I forhold til borgere med funktionsnedsættelser, psykiske udfordringer eller sygdom, der gør det svært at udtrykke egne ønsker og behov, har pårørende og medarbejdere et særligt ansvar for at tage udgangspunkt i borgerens individuelle behov.

Principper for det gode samarbejde

Det gode samarbejde handler om, at borgere, pårørende og medarbejdere fra kommunen møder hinanden med gensidig respekt, at vi sammen skaber tryk-
hed, viser hinanden tillid og kommunikerer klart og tydeligt.

Tillid

I det gode samarbejde er det afgørende, at der er gensidig tillid mellem borgeren, pårørende og kommunens medarbejdere.

En del af medarbejdernes opgave er at skabe tryk-
hed for borgeren og dennes pårørende. Dette gøres bedst, hvis der er tillid til, at medarbejderne drager om-
sorg for borgeren, at man bruger sin sunde fornuft og er professionel i omgan-
gen med pårørende.

Som pårørende er det vigtigt, at man har en god relation til personalet og kan forvente at blive kontaktet, hvis der sker noget uventet. Tilsvarende kan det at blive mødt med et smil gøre, at man føler sig velkommen og dermed bidrage til, at alle parter oplever tillid og tryk-
hed.

Det er et fælles ansvar for borgere, pårørende og medarbejdere at få etableret og vedligeholdt en gensidig tillid.

Respekt

I det gode samarbejde er det afgørende, at der er gensidig respekt mellem borgeren, pårørende og kommunens medarbejdere.

Som medarbejder og pårørende skal man have respekt for, at det er borgerens ønsker, normer og værdier, som er i centrum. Det er vigtigt, at der altid er respekt for borgerens ret til selvbestemmelse.

Det er vigtigt at respektere andres meninger, holdninger og faglige viden. Man kan med fordel vise det, når man er glad for andres indsats.

Derudover kan en god stemning og en gode tone på tilbuddet bidrage til, at alle parter oplever og udviser gensidig respekt.

Kommunikation

I det gode samarbejde er det afgørende, at der er en god og tydelig kommunikation.

Kommunens medarbejdere skal være gode til at kommunikere, når der er relevante informationer til pårørende. Kommunens medarbejdere skal kommunikere rettidigt, tydeligt og sikkert. Kommunens medarbejdere skal overholde datasikkerheden, men dette må aldrig være en undskyldning for manglende kommunikation.

Kommunens medarbejdere skal være aktive lyttere og tale sammen med borger og pårørende. Et godt informationsniveau med en tydelig kommunikation kan være med til at skabe en tryk-
hed hverdag.

Som pårørende er det vigtigt at være en aktiv lytter, dele de gode historier og kommunikere tydeligt med både medarbejdere og den nærtstående.

Samtidig er det vigtigt, at der er kommunikation og koordinering mellem kommunens forskellige tilbud.

Samarbejde

I det gode samarbejde er det afgørende, at vi faktisk arbejder sammen, da dette kan bidrage til at skabe tryghed og trivsel.

Det er vigtigt at blive set, hørt og inddraget. Derfor skal man som pårørende opleve at blive inviteret indenfor, blive anerkendt og anset som en god ressource.

Pårørende og personale arbejder sammen om et fælles mål – nemlig, at skabe det bedst mulige liv for borgeren. Det er derfor vigtigt, at vi deler viden, giver plads og trækker i fælles retning.

Det skal anerkendes, at pårørende og medarbejdere har forskellige roller og relationer til borgeren. Derfor er det vigtigt at afstemme forventninger omkring, hvordan pårørende og professionelle på forskellig vis kan fastholde og forbedre mulighederne i borgerens liv.

Hvis en borger ikke ønsker at inddrage sine pårørende, skal kommunens medarbejdere altid respektere dette. Kommunens medarbejdere skal altid give generel information om kommunens tilbud og mulighederne for samarbejde. I de tilfælde, hvor der er væsentlig forskel på borgerens ønsker og pårørendes ønsker, skal kommunen altid sikre, at der tages udgangspunkt i borgerens behov.

De pårørendes indsats skal anerkendes, og der skal være forståelse for og drages omsorg for, at de kan leve et godt liv samtidig med, at de hjælper.

Balance

Det er vigtigt, at der er en passende balance mellem livet som pårørende og ens selvstændige liv. I det gode samarbejde er det afgørende, at medarbejderne møder pårørende som selvstændige individer, og ikke alene "som pårørende".

Samtidig er det vigtigt at have fokus på, at pårørende også selv kan være udsatte. Dette på grund af den belastning, der kan være forbundet med at være pårørende til en borger med funktionsnedsættelser, psykiske udfordringer og/eller sygdom.

Kommunen skal derfor understøtte at man som pårørende kan have et værdigt liv som sig selv og bevare sin fysiske og psykiske sundhed. Samtidig skal kommunen understøtte, at man som pårørende kan bevare eller skabe et netværk.

Som pårørende er man ofte både følelsesmæssigt og praktisk involveret i borgerens liv, og man kan derfor føle et stærkt pres i forhold til rollen som pårørende.

Frederikssund kommune har derfor fokus på, at møde pårørende med forståelse for deres rolle og ønsker at bidrage til, at pårørende understøttes bedst muligt i deres indsats.

Retningslinjer for det gode samarbejde

De ovenstående principper skal understøtte mere konkrete retningslinjer, som sætter overordnede rammer for, hvordan borgere, pårørende og medarbejdere kan opnå og vedligeholde et godt samarbejde.

Retningslinjerne sætter særligt fokus på de kritiske tidspunkter, hvor samarbejdet med pårørende er ekstra vigtigt for at skabe de bedste forudsætninger for borgeren. Der er tale om konkrete anvisninger til hvordan kommunen, repræsenteret ved tilbuddene, skal agere i de pågældende situationer.

Den konkrete udfoldelse af retningslinjerne skal foregå på de enkelte tilbud. Der er således tale om en ramme som tilbuddene selv konkret skal implementere ud fra de forhold og udfordringer, som gør sig gældende i det enkelte tilbud.

Inddragelse og samarbejde med pårørende skal altid ske med borgerens samtykke. Derudover skal samarbejdet ske under hensyn til den enkeltes ret til personlig integritet, selvbestemmelse og samfundsmæssige rettigheder.

Når en borger begynder i et tilbud eller starter i en indsats

Når en borger begynder i et tilbud er det afgørende, at det enkelte tilbud sørger for følgende:

- Borger og eventuelt pårørende skal modtage en informationspakke. Informationspakken skal indeholde skriftlige oplysninger om tilbuddet og eventuelt andre relevante muligheder for støtte.
- Hvis borgeren ønsker det, så indhentes der samtykke til inddragelse af pårørende.
- Hvis der er givet samtykke, så skal forventninger til samarbejdet og afklaring af roller afstemmes med den pårørende, fx via telefon eller et egentligt møde. Her aftales også, hvordan den løbende dialog og opfølgning skal foregå.
- Hvis der er givet samtykke, så skal der indgås aftale om en kontaktperson, så man som pårørende ved, hvor man skal henvende sig, hvis der opstår behov for at komme i kontakt med personalet.

Eksempler

Når en borger i dag flytter ind på et af kommunens omsorgscentre modtager borgeren en velkomstbrochure, der blandt andet indeholder information om omsorgscenteret, vigtige telefonnumre og andre praktiske oplysninger. Efter 14 dage tilbydes borgeren og dennes pårørende en indflytningssamtale, hvor områdeleder og kontaktperson deltager.

Frederikssund Kommune har tilbud om deltagelse i pårørendegrupper for ægtefæller til borgere med demens. Formålet er få viden om det at være pårørende samt at tale og støtte hinanden omkring de udfordringer og problemstillinger, der følger med at være ægtefælle til en demensramt. Som pårørende til en borger med demens er det desuden muligt at deltage i pårørendekursus, hvor man blandt andet får viden om at arbejde med den demensramtes livshistorie og mestre komplekse problemstillinger.

Tilsvarende afholder kommunens botilbud samarbejdssamtaler, som efter tre måneder afsluttes med et opsamlende møde, hvor samarbejdet evalueres og tilrettes efter behov.

Når en borger er i et tilbud eller en indsats

Mens en borger er i et tilbud er det afgørende, at det enkelte tilbud sørger for følgende:

- Der skal være en løbende dialog og opfølgning med de pårørende.
- Der skal være en kontinuerlig information, for eksempel via nyhedsbreve eller hjemmeside.
- Hvis borgeren ønsker det og har givet samtykke, skal pårørende inddrages i væsentlige beslutninger, som har betydning for borgerens helbred, liv og hverdag.

Eksempler

Flere af kommunens tilbud udsender nyhedsbreve med information om, hvad der sker på det enkelte tilbud. Tilsvarende arbejdes der med kontaktpersoner på omsorgscentrene samt på handicap- og psykiatrimrådet, som løbende har dialoger i det daglige møde med pårørende.

Derudover er der etableret beboer-/pårørenderåd på de sociale tilbud, som blandt andet arbejder i beboernes interesse i det botilbud, hvor de bor og formidler information til den øvrige beboer-/pårørendekreds.

Ved væsentlige ændringer i borgerens tilstand

Mens borgeren er i et tilbud kan det være at borgerens tilstand ændrer sig væsentligt. Væsentlige ændringer kan for eksempel være, at borgeren bliver dårligere, får kroniske sygdomme som demens og sukkersyge eller er døende.

Når der sker væsentlige ændringer i borgerens tilstand, er det afgørende, at det enkelte tilbud sørger for følgende:

- Hvis der er givet samtykke, så skal den pårørende informeres om væsentlige ændringer i borgerens tilstand. Hvordan beskeden gives klarlægges i den indledende forventningsafstemning, når borgeren starter i tilbuddet.
- Hvis der er givet samtykke, så skal den pårørende inddrages i forhold til håndteringen af borgerens nye livssituation fremadrettet.

Eksempler

I kommunens botilbud og på omsorgscentrene kontakter medarbejderne borgerens pårørende telefonisk, hvis der sker væsentlige ændringer i borgerens tilstand. Her drøftes omstændighederne omkring borgerens nye livssituation og der kan indgås aftaler omkring, hvordan denne håndteres.

Hvis en borger i et botilbud ikke har givet samtykke til, at botilbuddet må orientere pårørende, vil der ofte blive arrangeret et møde med borger og dennes pårørende, hvor borger selv kan orientere om den nye livssituation, hvis borger ønsker det.

Ved overgange mellem tilbud, indsatser og sektorer

Hvis man modtager støtte fra kommunen, vil man kunne opleve at skulle skifte mellem tilbud og have overgange mellem forskellige sektorer. Det kan for eksempel være, når borgeren bliver 18 og går fra børne- til voksenområdet eller en borger, som bliver udskrevet fra hospitalet og skal i plejebolig.

Når en borger oplever overgange mellem tilbud og sektorer, er det afgørende, at det enkelte tilbud sørger for følgende:

- Borger og pårørende skal informeres om overgangen.
- Processen omkring overgangen skal startes rettidigt sådan, at borger, pårørende og medarbejdere alle kan nå at tilrettelægge og udføre en god overgang.
- Borgerens nuværende tilbud er forpligtet til at finde en ny kontaktperson. Tilbuddet fastholder rollen som kontaktperson indtil der er fundet en ny.

Eksempler

I dag bliver borgere, der får demenssygdom tilbudt besøg af demenskonsulenten, der yder støtte, vejledning, rådgivning og undervisning. Demenskonsulenten vil ofte komme i borgerens hjem i forløbet op til, at borgeren får behov for personlig pleje og/eller praktisk hjælp. Herfra overgår borgeren fra demenskonsulenten til sygeplejerskerne i Døgnplejen, og demenskonsulenten orienterer pårørende samt sender besked til sygeplejerskerne herom.

Når en borger ophører i et tilbud eller en indsats

Når en borger ophører med at være i et tilbud, for eksempel fordi, at borgeren ikke længere har brug for støtte, fordi borgeren overgår til et andet tilbud eller på grund af dødsfald, er det afgørende at tilbuddet sikrer følgende:

- Hvis der er givet samtykke, så skal den pårørende informeres om at borgeren ophører i tilbuddet. Hvordan beskeden gives klarlægges i den indledende forventningsafstemning, når borgeren starter i tilbuddet.
- Pårørende inddrages til at håndtere praktiske forhold, som den nærtstående ikke selv kan.
- Forløbet skal afsluttes på en god måde, for eksempel via en samtale eller et egentligt møde.

Eksempler

På kommunens omsorgscentre er der udarbejdet en retningslinje for ind- og udflytning i plejebolig, hvor arbejdsgang og opgaver er beskrevet sådan, at forløbet slutes af på en god måde. Derudover afholdes der udflytningssamtaler ligesom der afholdes samtaler med pårørende efter dødsfald, hvis det ønskes.

Implementering

Det er afgørende, at retningslinjerne er et brugbart værktøj, der understøtter det gode samarbejde mellem borgere, pårørende og kommunens medarbejdere. Retningslinjerne skal derfor implementeres og forankres i de forskellige tilbud.

Pårørendes behov vil være forskelligt fra person til person. Dertil kommer, at der er forskellige typer af udfordringer på eksempelvis det specialiserede social-område og omsorgs- og plejeområdet. Derfor skal der arbejdes med en lokal implementering af retningslinjerne i de enkelte tilbud. Implementeringen skal tage afsæt i borgernes forskellige ønsker og behov, og i et samarbejde mellem borgere, pårørende, ledere og medarbejdere.

I implementeringen skal der lægges vægt på, at borgere, pårørende og medarbejdere bliver orienteret om retningslinjerne. Derudover kan man i de enkelte tilbud tale om, hvordan man kan indføre konkrete tiltag på baggrund af retningslinjerne.

Det er særligt vigtigt at orientere om retningslinjerne i mødet med nye borgere og pårørende.

