

Strategi for samarbejde med pårørende



Social & Sundhed

1. Indledning

Pårørende spiller ofte en vigtig rolle, når et menneskes udsættes for sygdom eller har brug for social hjælp og støtte. Pårørende kan være værdifulde samarbejdspartnere for en sådan borger, men også for de forskellige medarbejdere i kommunen.

Pårørende er de personer, som borgeren selv udpeger til at være informeret og inddraget i sit forløb. Det kan være set ud fra en samlivs- eller slægtskabsmæssig sammenhæng, men det kan også være venner, naboer eller andre, der har en relation til borgeren. Det er personer, som har ressourcer til at blive inddraget og være en naturlig og integreret del af forløbet.

I Aabenraa Kommunes sundhedspolitik er beskrevet, at Aabenraa Kommune vil være et sundt og aktivt fællesskab for alle. Der lægges vægt på borgerens ansvar for egen sundhed og samtidig udtrykkes der ønske om, at kommunen støtter de, der har svært ved at tage hånd om egen sundhed. Sundhed skabes i fællesskab – borgeren sammen med familie, venner og netværk og sammen med kommunens medarbejdere.

Formålet med at samarbejde med pårørende er, at pårørende anerkendes og indgår som en ressource i indsatsen og samarbejdet med borgeren. Det gælder i relation til alle forløb i Aabenraa Kommunes Social & Sundhed, i det omfang borger og pårørende ønsker det.

I borgerens forløb stræbes der efter sammenhæng og helhed i indsatser og positive effekter, uanset hvad borgeren er udfordret med socialt og/eller helbredsmæssigt. Når en borger er tilknyttet Social & Sundhed i Aabenraa Kommune, har social- og sundhedspersonalet en opgave i at støtte og hjælpe borgeren og understøtte dennes pårørende. Det skal gøres kompetent og rettidigt, med respekt og værdighed og i et tæt samarbejde mellem alle aktører.

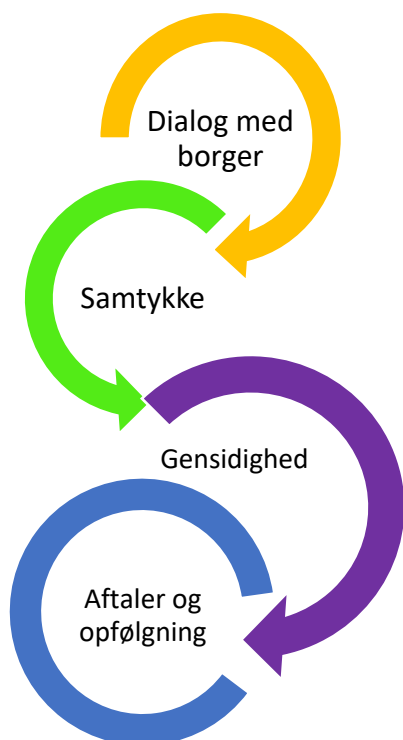
Samarbejdet med og inddragelsen af de pårørende skal tilpasses borgerens og de pårørendes behov og ønsker. Det har stor betydning for borgeren og vedkommendes trivsel samt for resultatet af den behandling, støtte og pleje, som tilbydes. Klare aftaler og tydelig rolle- og opgavefordeling er en vigtig forudsætning for et godt forløb ligesom klar og tydelig kommunikation, når Aabenraa Kommunes mission om "Det gode liv" skal opnås.

I inddragelsen af og samarbejdet med pårørende stræbes der i kommunen efter systematisk inddragelse, hvilket forstås som, at medarbejderne tænker pårørende ind rettidigt og som en naturlig del af samarbejdet. Forudsætningen er, at de involverede er forberedte ved at kende præmissen for den gode dialog og et godt samarbejde. Desuden forudsætter det, at den pårørende ikke selv er eller bliver stresset, brænder ud eller ligefrem selv bliver syg af at deltage. I så fald risikerer den pårørende at blive en belastning for borgerens sundhed.

Aabenraa Kommune sigter efter det gode og konstruktive samarbejde parterne imellem.

2. Model for systematisk samarbejde med pårørende

Formålet med systematisk pårørendeinddragelse er at understøtte en tidlig og kontinuerlig inddragelse af pårørende i indsatsen over for borgere i Social og Sundhed, Aabenraa Kommune således, at pårørende i høj grad anerkendes og indgår som en ressource i indsatsen samt at konflikter i samarbejdet mellem borger, pårørende og medarbejdere forbygges.



Dialog med borger fra starten af forløbet om dennes forventninger til pårørendes deltagelse i forløbet samt jævnlig status undervejs i forløbet desangående.

Samtykke og accept fra borger om pårørendes deltagelse i forløbet – hvem og i hvilken grad? Aftalerne skal dokumenteres i kommunens omsorgssystem.

Gensidighed

- Borgers forventninger til de pårørende.
- Pårørendes forventninger til borger og medarbejdere dvs. forløbet.
- Pårørendes indsats i forløbet drøftes – herunder mulige dilemmaer og udfordringer, der kan opstå i forløbet.
- Medarbejdernes indsatser og muligheder, inkl. det tværfaglige og tværsektorielle perspektiv, drøftes og kommunikation med pårørende på tværs af fag og driftsenheder.

Aftaler og opfølgning

Parterne indgår aftaler, som nedfældes i kommunens omsorgssystem. Status på samarbejdet sker ud fra behov og med aftalte mellemrum

3. Aabenraa Kommune

Aabenraa Kommunes vækststrategi 2016-2028 "Sund vækst" beskriver, at alle ønsker det gode liv, men vi er nødt til at være sammen om at skabe det. Det forudsætter samskabelse og samarbejde.

Borgerens behov og udfordringer er udgangs- og omdrejningspunktet for arbejdet i Social & Sundhed. Det gælder også i samarbejdet med pårørende til borgere i social- og sundhedsforvaltningen i Aabenraa Kommune. Borger- og pårørendeinddragelse er ikke et mål i sig selv. Formålet er at skabe bedre løsninger for borgeren sammen med denne og vedkommendes pårørende. Udgangspunktet er altid borgerens ønske om pårørendeinddragelse og borgerens samtykke dertil.

Pårørende engagerer sig, deltager aktivt og kan ofte indgå som en ressource i deres næres behandlingsforløb. Men de kan også selv have behov for støtte og information. Det kan være en stor udfordring at skulle forholde sig til de nye og for nogle ukendte forhold i en situation, hvor familie og socialt liv udfordres. Når en pårørendeindsats i Aabenraa Kommune planlægges, er det generelt vigtigt at medtænke de pårørendes samlede livssituation, muligheder og behov og eventuelt tage særlige hensyn, såfremt det drejer sig om sårbare pårørende. De pårørendes muligheder og behov for inddragelse er forskellige alt efter den enkelte pårørendes situation og ressourcer. Indsatsen i Aabenraa Kommunes Social & Sundhed skal derfor altid målrettes den enkelte borger og pårørendes behov. Graden af inddragelse og indflydelse bør være en del af aftalegrundlaget for samarbejdet med de pårørende. De mål og forventninger, som pårørende har til inddragelse i den enkelte borgers forløb, svarer ikke nødvendigvis til borgerens eller medarbejderne. Der er derfor behov for tydelighed, god dialog og klarhed om indgående aftaler.

I Aabenraa Kommune arbejdes der rehabiliterende, hvilket vil sige en række indsatser i samarbejde med borgeren mhp. at hjælpe borgeren til en hverdag, der er så selvstændig og meningsfuld som muligt. Rehabilitering er en målrettet og tidsbestemt samarbejdsproces mellem en borger, pårørende og fagfolk. Det handler om at bidrage til, at den enkelte borger med symptomer, sygdom eller sociale problemer bliver i stand til at klare hverdagslivet på trods af nedsatte funktioner, symptomer eller sygdom. Målet er, at borgeren forstår og er fortrolig med udfordringer og opnår den højeste mulige funktionsevne og bliver så uafhængig af andre, som muligt.

4. Mål og indsats i det systematiske arbejde med pårørende

Dialog med borger

Målet for dialog med borger er ved starten af forløbet sammen med borger at få afklaret, hvem der er pårørende, og hvordan borgeren ønsker pårørende inddraget i forløbet.

En vigtig forudsætning for at etablere et vellykket samarbejde med pårørende er, at medarbejderen og borgeren tidligt i forløbet har en dialog om, hvordan samarbejdet og inddragelsen kan og skal foregå. En drøftelse af hvordan pårørende kan være en ressource i samarbejdet og i at støtte og hjælpe borgeren.

Erfaringer viser, at hvis borgeren af den ene eller anden grund ikke ønsker at inddrage de pårørende første gang, der bliver spurgt derom, kan ændre mening senere, hvorfor det kan være relevant at spørge igen senere i forløbet.

Samtykke

Målet med borgers samtykke er at understrege borgerens selvbestemmelsesret i forhold til at beslutte hvilke pårørende, medarbejderne må udtale sig til samt hvor meget personalet må oplyse om vedkommendes helbredstilstand og øvrige forhold.

Medarbejderne har tavshedspligt, hvorfor oplysninger om borgerens forløb som udgangspunkt er fortrolige. Borger har krav på, at social- og sundhedspersonalet overholder tavshedspligten hvilket f.eks. vil sige oplysninger om helbred, behandling, sociale problemer, misbrug, strafbare og økonomiske forhold mv.

Tavshedspligten gælder ikke bare social- og sundhedspersonalet men også pårørende, hvorfor borgerens valg i forhold til, hvilke pårørende medarbejderne må give oplysninger til er vigtig at afklare. Oplysninger til borgeren og pårørende om vigtigheden af omtanke i forhold til at overholde og være loyal i forhold til tavshedspligten er medarbejdernes opgave. De gældende regler om udveksling af borgers/patienters helbredsoplysninger – også mellem afdelinger og sektorer – er vigtige for borgeren og dennes pårørende at kende og kunne forholde sig til konsekvenserne af.

Gensidighed

Målet med gensidighed er et samarbejde, hvor borger, pårørende og social- og sundhedspersonalet bidrager til et konstruktiv forløb til gavn for borgerens sundhed og rehabilitering.

Borgere og pårørende skal opleve sig velkomne og værdsatte, og at medarbejderne møder dem individuelt og med empati. Som pårørende kan det være svært at navigere i et opdelt social – og sundhedsvæsen. Derfor er det vigtigt, at der løbende er en klar forventningsafstemning og kommunikation med de pårørende om behov, ønsker, muligheder og ressourcer. Forventninger skal afstemmes mellem parterne, så samarbejdet hviler på en tydelig og realistisk plan. Der skal tages hensyn til de pårørendes ressourcer, så de har kræfter til også at være en ressource for borgeren.

Samtidig skal medarbejderne præcisere, at deres fokus er kerneopgaven, og at det er faglighed og professionalisme, som er i centrum for deres indsats. De skal orientere om hvilke muligheder og rammer, der er for samarbejdet og samtidig skal de møde pårørende med forståelse for, at pårørende kan have stor sympati og medlidenhed for borgerens situation og derfor reagere emotionelt.

Aftaler

Målet er, at der er tydelige og klare aftaler, som sikrer rolle- og opgavefordeling imellem borger, pårørende og personale, men også sikrer kvalitet og kontinuitet i dette samarbejde.

Hvis borgeren eller de pårørende mangler overblik og savner koordinering i afdelingen og på tværs af sundhedsvæsenet kan klare aftaler hjælpe og fremme samarbejdet. Borger og pårørende skal møde et samarbejdende sundhedsvæsen, hvor alle involverede har fokus på borgerens bedste. Der skal være konkret og tydelig kommunikation parterne imellem, da det giver høj grad af tryghed og medfører tillid til medarbejdernes indsats samt forebygger konflikter. Borger og pårørende skal ikke bære rundt på og gentage oplysninger ved skift i afdelinger og i sektorovergang. En tryghedsskabende, sammenhængende og effektiv indsats fra medarbejderside med koordination i relation til borger og pårørende, men også samarbejdspartnere internt og eksternt er vigtig. Dermed sikres helhedsorienteret indsats over for borger og pårørende. Tydelige og klare aftaler er essentielt i den henseende ligesom medarbejdernes kendskab til tilbud og muligheder i andre sektorer.

Opfølgning på aftaler og løbende status og evaluering som en integreret del indsatsen på det enkelte borgerforløb, skal ses som led i kvalitetsudviklingen. Derfor er det vigtigt at indsamle systematisk viden om resultaterne af støtte til og inddragelse af pårørende på lokalt niveau.

5. Rolle - og opgavefordeling

Borgeren

- fortæller hvem der udgør netværket af pårørende i forløbet – er det familie, venner, naboer eller andre?
- fremkommer med sine forventninger og ønsker til pårørendes inddragelse i forløbet, herunder i hvor høj grad inddragelsen skal ske og hvem, der skal inddrages.
- giver udtryk for hvilke aktiviteter eller områder, der især ønskes hjælp og støtte fra pårørende til og af hvem?
- formulerer ønsker til koordinering og kommunikation imellem alle involverede herunder egne bidrag.

Pårørende

- overvejer og beskriver, hvordan den syge/udsatte pårørende helt konkret kan få hjælp og støtte i forløbet, og hvordan der kan siges fra, hvis det bliver for belastende at være pårørende.

- overvejer hvilke konkrete opgaver, der er brug for hjælp til og hvem der påtager sig hvilke opgaver – hvad hver enkelt pårørende kan påtage sig og hvordan koordination med borger og med professionelle aktører sker.
- melder ud og beder om hjælp ved dilemmaer og udfordringer.
- respekterer, at samarbejde og inddragelse sker gennem dialog og med løbende tilbagemelding fra borger om fortsat inddragelse.
- anerkender, at medarbejdernes primære fokus er borgeren, og at samarbejdet med og inddragelsen af pårørende sker ud fra og tilpasset borgerens behov.
- viser forståelse for at dialog og samarbejde mellem involverede parter er forudsætningen for at tilrettelægge et godt og vedkommende forløb for borgeren.
- er loyale over for indgåede aftaler med borgeren eller personalet.
- lytter til og respekterer personalets faglige tilgang og begrundelser for valgte strategier og handlinger.
- har respekt for de udfordringer, der kan opstå, når private/personlige følelser møder professionel faglighed.

Medarbejderen

- forhører sig i den første kontakt hos borgeren, om der er pårørende, som skal inddrages i forløbet og i givet fald hvem, det drejer sig om.
- aftaler med borgeren i hvilket omfang og i forhold til hvad, at pårørende inddrages og indhenter samtykke dertil.
- aftaler, om borger selv tager kontakt til pårørende, ved behov, eller om medarbejderen har tilladelse dertil.
- dokumenterer aftaler i omsorgssystemet.
- drøfter betydningen af inddragelse af pårørende – lad borgeren vurdere betydningen således, at borger er velinformeret om dette og mulige konsekvenser.
- kortlægger borgerens samlede netværk – herunder også andre professionelle aktører – så kommunikations- og koordineringsveje kan aftales med borger.
- aftaler med borger, hvordan der kan udarbejdes kontakt- og informationskæder pårørende imellem.
- er lydhør over for andre måder at tænke, anskue og agere på, herunder såvel borgers som pårørendes, og har fokus på løsninger, der er tro mod borgerens ønsker og behov.
- er opmærksomme på at arbejde i et spændingsfelt mellem følelser og faglighed, og italesætter det, når det opleves, at dette vanskeliggør samarbejdet.

6. Afslutning

I Aabenraa Kommune er det sammenfattende vigtigt, at pårørende:



oplever at blive mødt af medarbejdere med imødekommenhed og forståelse som grundlag for en konstruktiv dialog om støtte til borger



oplever tryghed ved at indgå i samspil og samarbejde med borger og medarbejdere for at træffe gode beslutninger til gavn for borger



oplever fleksibilitet og situationspassende adfærd hos medarbejdere og forståelse for borgers situation i kombination med pårørendes situation



oplever kommunikation og koordinering mellem medarbejdere og forskellige afdelinger i det kommunale og offentlige system



oplever at der bliver fulgt op på beslutninger og aftaler, der er truffet i et samarbejde mellem borger, pårørende og medarbejdere