



# Det gode samarbejde med pårørende i ældreplejen



# Indhold

|   |    |
|---|----|
| Introduktion  | 1  |
| Pejlemærker for samarbejdet med pårørende                   | 4  |
| 1. Hvorfor er et godt samarbejde med pårørende vigtigt?     | 6  |
| 2. Hvordan skaber du et godt pårørendesamarbejde?           | 12 |
| 3. Kender du reglerne for samarbejdet med pårørende?        | 50 |
| 4. Hvad gør du, når samarbejdet med pårørende bliver svært? | 58 |
| 5. Hvordan samarbejder du med pårørende om den sidste tid?  | 70 |
| 6. Litteraturliste  | 74 |

# Introduktion

Denne håndbog er til dig, der arbejder i ældreplejen. Målet med bogen er at give dig viden om og inspiration til et godt samarbejde med pårørende til ældre, som modtager pleje.

Sundhedsstyrelsen ønsker at sætte fokus på det gode pårørendesamarbejde, fordi samarbejde med pårørende er en vigtig faglig opgave i ældreplejen. Pårørendesamarbejde omfatter både:

- Aftaler om praktiske opgaver og rollefordeling
- Inddragelse af pårørendes viden og observationer i forhold til borgeren.

Pårørendesamarbejdet fylder meget i hverdagen, og det er afgørende for, at du kan lykkes med at løse dine opgaver med pleje af ældre borgere.

Som medarbejder kan du opleve at mangle kompetencer, når det gælder samarbejde med pårørende, men det er en faglighed, som du kan træne, udvikle og styrke.

## Med håndbogen får du:

- Metoder og redskaber, der kan styrke samarbejdet med pårørende
- Faglig viden om pårørendes forskellige behov
- Konkrete eksempler på, hvordan du bedst muligt kan møde og samarbejde med pårørende i hverdagen.

Bogen kan læses og bruges af alle medarbejdere og ledere i ældreplejen. Hvad enten du er ansat på et plejehjem, i hjemmeplejen, i visitationen eller arbejder med rehabiliteringsforløb.

Undervejs i bogen får du konkrete værktøjer, ligesom du bliver præsenteret for en række konkrete eksempler, der illustrerer nogle af de situationer, du kan opleve med pårørende.

## Samarbejde med pårørende kræver faglighed

Samarbejdet med pårørende er meget forskellige afhængigt af, om du arbejder i hjemmeplejen eller på et plejehjem. Men målet er altid at skabe en god relation baseret på gensidig tillid, anerkendelse og respekt.

Uanset om du arbejder på plejehjem eller i hjemmeplejen, er det vigtigt, at du møder både borgere og pårørende med samme høje faglighed og har fokus på at skabe en god relation. Når de pårørende har tillid til, at du gør alt, hvad du kan for at løse dine opgaver – også i forhold til samarbejdet med dem – vil det være nemmere for jer at lave aftaler og håndtere vanskelige situationer sammen. At skabe en god relation med pårørende er derfor en vigtig del af dit arbejde. Samarbejdet kræver, at du fra starten af et hvert nyt forløb med en borger tager initiativ til at tale med de pårørende om deres ønsker og behov, samtidig med at du fortæller om rammerne for dit arbejde.

## Ledelse og rammer er afgørende

Et godt samarbejde med pårørende handler ikke kun om din indsats. Det er i høj grad også afhængigt af de rammer, du arbejder under, dine vilkår og din ledelse. Hvis du vil have endnu mere viden om, hvordan ledelsen kan være med til at styrke pårørendesamarbejdet, kan du finde inspiration i Sundhedsstyrelsens håndbog "Faglig ledelse i praksis".

Rigtig god læselyst.



## Hvad bygger håndbogen på?

Denne håndbog bygger på rapporter, analyser og forskning, som er udarbejdet af Sundhedsstyrelsen og en række andre organisationer. Håndbogen er desuden baseret på de praksisnære erfaringer med pårørendesamarbejde, som Videnscenter for Værdig Ældrepleje i Sundhedsstyrelsen har indsamlet i hele Danmark. For at styrke indholdet er der gennemført flere workshops med ledere fra både hjemmepleje og plejehjem i en række kommuner, ligesom håndbogen er kvalificeret af medarbejdere i ældreplejen og af pårørende til ældre borgere, som modtager pleje. Håndbogen er desuden kvalificeret af praksiseksperter fra Sundhedsstyrelsens Værdighedsrejsehold og Demensrejsehold og af en række organisationer, som arbejder med og for pårørende.



## Hvem er pårørende?

Betegnelsen "pårørende" kan omfatte både partner, børn eller anden nær familie, men også naboer, venner eller andet netværk kan regnes som pårørende. Det afgørende er, hvem borgeren opfatter og udpeger som sine pårørende. Pårørende kan desuden defineres som de mennesker, hvis liv bliver påvirket af, at de hjælper og støtter en nærtstående.

Find inspiration og flere redskaber til samarbejdet med pårørende på:  
[www.sst.dk/paarørende](http://www.sst.dk/paarørende)

# Pejlemærker for samarbejdet med pårørende



**Gør det til en faglig opgave.** Som medarbejder har du sammen med dine kolleger og din leder ansvar for relationen til både borgere og pårørende.



**Skab tillid.** Når du kommunikerer omkring faglige beslutninger og inddrager pårørendes viden og observationer, skaber det tillid mellem dig, borgeren og de pårørende. Tillid øger trivslen hos jer alle.



**Husk forventningsafstemningen.** De pårørende har behov og ønsker, mens du har nogle rammer og mål, som du skal opfylde. Lyt først til de pårørende, og fortæl dernæst om dine muligheder og begrænsninger.



**Forstå de pårørendes perspektiv.** Det kan være udfordrende at være pårørende til et menneske, der har brug for hjælp, og det er vigtigt at kunne se situationen fra de pårørendes perspektiv. Spørg ind til deres oplevelser, følelser og behov.



**Start tidligt.** Et godt pårørendesamarbejde starter med dialog, inddragelse og kommunikation fra det allerførste møde. Indgå klare aftaler om, hvad de pårørende skal informeres om, hvordan de skal have information, og hvornår de og I kan kontaktes.

# 1. Hvorfor er et godt samarbejde med pårørende vigtigt?

Samarbejdet med pårørende fylder meget i hverdagen i ældreplejen – både når det går godt, og når det er svært. Som oftest fungerer samarbejdet med pårørende rigtig godt, men mange ansatte i ældreplejen oplever også, at pårørendesamarbejdet enkelte gange bliver så vanskeligt, at det fører til et belastet arbejdsmiljø, der kan påvirke medarbejderens trivsel og lysten til at gå på arbejde.

Når du tager imod en borger på et plejehjem eller kommer i borgerens hjem, træder du ikke kun ind i borgerens liv. Du træder også ind i de pårørendes liv, fordi de er en del af borgerens tilværelse og livshistorie. Fra det øjeblik skal de pårørende derfor også have din opmærksomhed, og du skal bruge en del af din tid på at skabe en god relation til dem.

## Et godt samarbejde med pårørende er vigtigt for:

- **Borgeren.** De pårørende kan være en stor ressource for den borger, som er syg eller svækket, fordi de kan give støtte og omsorg. Samtidig kan pårørendes kendskab til fx borgerens ønsker, helbred og livshistorie være vigtig for, at medarbejderne kan yde den bedste omsorg og pleje. Borgeren spejler sig i sine pårørende, så hvis den pårørende er utryg eller utilfreds, vil borgeren mærke det.
- **De pårørende.** Når pårørende er trygge og har tillid til medarbejderne, påvirker det deres sundhed og livskvalitet positivt, og de har større sandsynlighed for at være en ressource i borgerens liv og bidrage positivt til jeres fælles samarbejde.
- **Personalet.** Hvis samarbejdet med de pårørende fungerer, højner det medarbejdernes trivsel. Når de pårørende har tillid til dig og din faglighed, bliver du en gladere medarbejder, og dit arbejde bliver lettere. De pårørendes erfaringer og viden om borgeren kan også gøre det nemmere for dig som medarbejder at løse opgaverne bedst muligt.
- **Organisationen.** Når der opstår konflikter med pårørende, går det ud over arbejdsmiljøet, og det kan skabe udfordringer i forhold til sygemeldinger samt rekruttering og fastholdelse af medarbejdere.



## Fremmer borgerens sundhed og trivsel

Når du som medarbejder inddrager de pårørendes viden og observationer, får borgeren et bedre forløb. Støtte fra pårørende kan have stor betydning for, om plejen tilrettelægges efter borgerens behov og ønsker, og inddragelse af de pårørendes viden og observationer kan forbedre borgerens fysiske, psykiske og følelsesmæssige tilstand.

## Styrker pårørendes trivsel

Pårørende oplever større trivsel og får en bedre hverdag, hvis deres viden og observationer om deres nærtstående bliver inddraget i plejen. Set fra de pårørendes perspektiv kan det være både nødvendigt og meningsfuldt at deltage aktivt i borgerens hverdag og pleje.

## Fremmer et godt arbejdsmiljø

Uenigheder med pårørende koster tid og kræfter hos medarbejdere og ledelse. Ressourcer, der kunne have været brugt på pleje og omsorg. Hvis de pårørende fx ikke føler sig forstået eller hørt, vil mange henvende sig gang på gang, fordi de ønsker viden eller mere dialog om deres nærtståendes hverdag og trivsel. Du og dine kolleger kan også opleve, at misforståelser kan vokse til tidskrævende eller ligefrem ubehagelige situationer. Derfor er det bedre at forebygge, at disse situationer opstår ved fra allerførste møde at afstemme forventninger.

### Når borgeren ikke har pårørende

Der findes borgere, som ikke har nogen pårørende. Uanset om borgeren har pårørende eller ej, skal du sikre, at plejen har samme høje kvalitet.

## Lederens rolle

Din leder kan understøtte pårørendesamarbejde ved at:

- Sætte den faglige retning for samarbejdet med pårørende
- Fastsætte de overordnede mål for jeres faglige arbejde med pårørende
- Skabe rammer for medarbejderne, der fremmer samarbejdet med pårørende
- Forklare dig dine rammer og muligheder, så du har let ved at formidle dem til de pårørende
- Organisere sidemandsoplæring, så fx teamledere giver dig og dine kolleger feedback og følger op på pårørendesamarbejdet
- Skabe rammer for læring. Fx ved at facilitere team-møder med fokus på pårørendesamarbejdet
- Skabe rum for fælles faglige refleksion, fx ved at arbejde med håndbogens eksempler og refleksionsspørgsmål.



## En svær situation

Pårørende til ældre, der er syge eller svækkede, er i en udfordrende livssituation med mange bekymringer og praktiske gøremål. Pårørende kan stå i et krydspres, hvor de skal have deres egen hverdag til at fungere, mens de samtidig skal støtte deres nærtstående. Nogle pårørende er måske selv syge eller svækkede, og de fleste pårørende har andre forpligtelser, fx arbejde, familie eller uddannelse. Der er også pårørende, som bor langt væk fra deres ældre nærtstående og derfor ikke har mulighed for at hjælpe i dagligdagen, i det omfang de måske gerne ville. Andre kan være udbændte og mentalt sårbare, fordi de har været igennem et længere forløb før fx tilkendelse af hjemmepleje eller borgerens indflytning på plejehjem.



## Tjekliste

Sådan ved I, at samarbejdet er blevet bedre:

- Vi har en systematik for opstart/indflytning, som de pårørende giver positive tilbagemeldinger på
- Vi har gode og forudsigelige rutiner, som både borgeren, pårørende og medarbejdere kan acceptere
- Vi spørger løbende, om de pårørende oplever tilfredshed med samarbejdet. Fx i forbindelse med fastlagte statussamtaler eller ved mundtligt eller skriftligt (fx i nyhedsbreve) at opfordre til, at de pårørende giver feedback på samarbejdet
- Vi har en fælles faglig tilgang til at inddrage pårørendes viden og observationer
- Vi har redskaber til at håndtere svære situationer med pårørende, uden vi nødvendigvis skal inddrage en leder
- Vi taler sammen om samarbejdet med pårørende – både når det går godt, og når det er svært
- Vi har tid til både pårørende og borgere, fordi vi afstemmer forventninger fra begyndelsen af hvert forløb og derved undgår misforståelser og tidskrævende konflikter
- Vi oplever færre misforståelser og får færre klager.





## 2. Hvordan skaber du et godt pårørende-samarbejde?

Når et menneske får behov for hjemmepleje, et rehabiliteringsforløb eller flytter på plejehjem, er det også en ny livssituation for de mennesker, som er omkring borgeren. Det kan være en stor omvæltning, at ens nærmeste skal modtage professionel pleje. Det gælder uanset, om der er tale om et kort forløb eller om en permanent flytning fra egen bolig til plejebolig. Det er dig og dine kolleger, der sammen skaber rammerne for samarbejdet. For jer handler det om at have fælles fokus på at inkludere pårørende i hverdagen og interessere jer for, hvem de pårørende er, og hvordan I kan bruge deres viden og observationer.

### Personcentreret omsorg og pårørendesamarbejdet

Du skal møde det enkelte menneske, som det er, og have specifikt fokus på den enkeltes situation, ønsker og behov, så personen føler sig set, hørt og anerkendt. Det er tanken i den personcentrerede omsorg, som i de senere år er blevet en faglig tilgang for medarbejdere i ældreplejen. Tilgangen er udviklet af den engelske psykolog Tom Kitwood. Oprindeligt er den tiltænkt mennesker med demens, men senere er den blevet udbredt til andre dele af ældreplejen. Principielt kan tilgangen bruges i alle møder mellem mennesker – også i samarbejdet med pårørende.

Denne håndbog, herunder metoderne "Isbjerget" side 16 og "Perspektivskifte" side 30 samt alle refleksionsspørgsmål, tager udgangspunkt i personcentreret omsorg.

### **Forskellige behov**

Pårørende har forskellige behov for støtte, omsorg og inddragelse i praktiske opgaver. Behovene ændrer sig ofte over tid, hvis fx borgerens tilstand ændrer sig. Nogle pårørende ønsker meget dialog og viden, nogle vil gerne være egentlige samarbejdspartnere, mens andre har et stort behov for at holde sig fri af praktiske opgaver og rollen som omsorgsgiver. Det er derfor vigtigt at spørge ind til og anerkende den enkelte pårørendes forskellige eller skiftende behov.

### **Det handler ikke om dig**

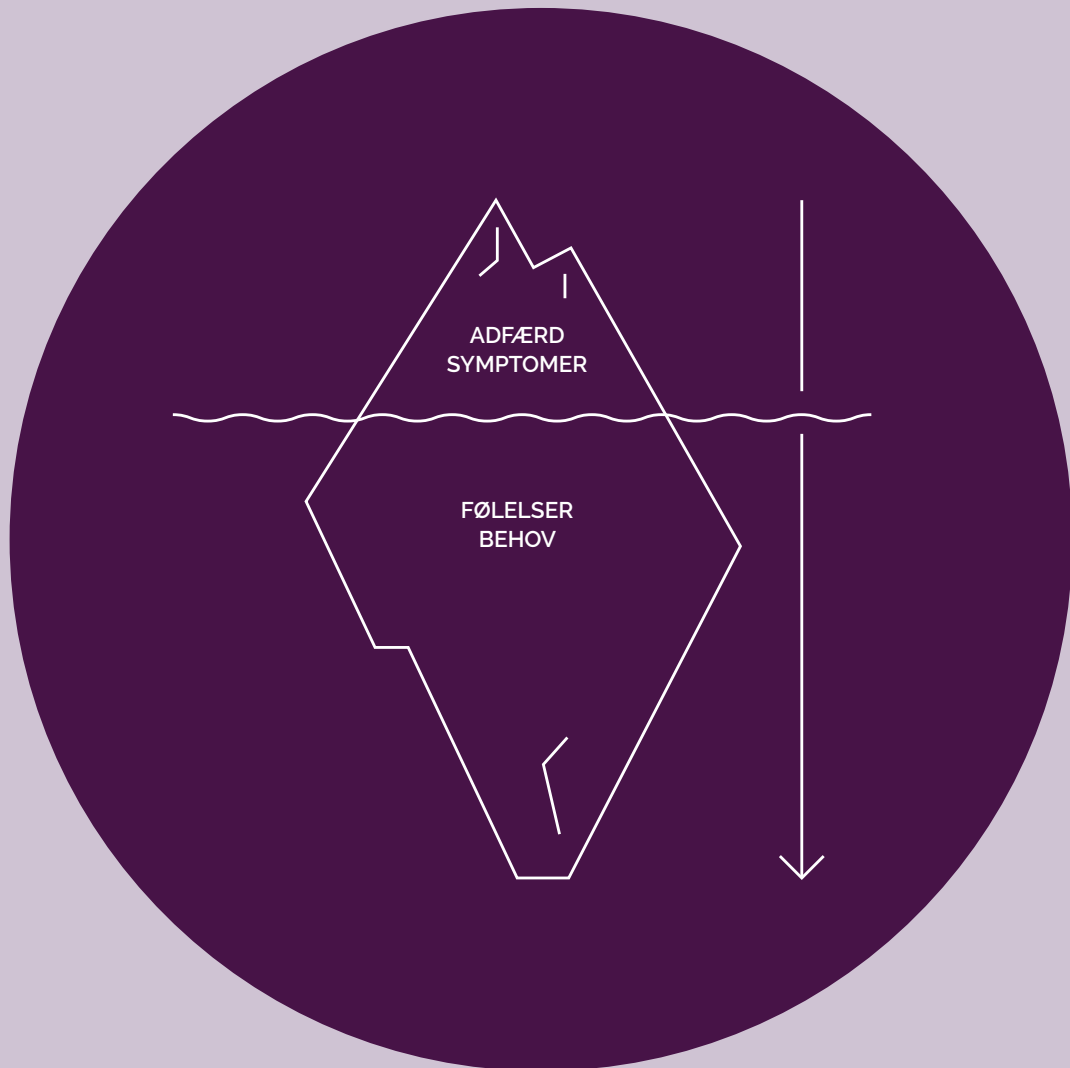
Belastning, sorg, krise, lange plejeforløb, dårlige erfaringer eller manglende kendskab til ældreplejen er ofte med til at forme pårørendes syn på plejepersonalet, og det kan påvirke samarbejdet med dig og dine kolleger. Negative historier i medierne om ældreplejen kan fx føre til fordomme om medarbejdere. Der kan også være konflikter indbyrdes mellem de pårørende, som står i vejen for et godt samarbejde. Du kan hjælpe de pårørende og jeres indbyrdes relation ved at være bevidst om, at det ofte er vanskeligt for pårørende at overlade deres nærtstående til dig og dine kolleger, og at de pårørendes reaktioner sjældent handler om dig som person. De er snarere rettet mod den ældrepleje, som du repræsenterer.

### **Menneskers handlinger afspejler deres trivsel**

Reaktioner og handlinger kan fortælle noget om trivsel eller mistrivsel hos et menneske, og der kan være mange grunde til, at den pårørende handler, tænker og føler, som vedkommende gør. Det er ikke dig som medarbejder, der skal løse alle problemer, men du kan være den første til at opdage problemerne ved at lytte og spørge ind.

Metode: Isbjerg

# Se under overfladen



Isbjerget er et billede på de følelser eller behov, der kan ligge bag et menneskes reaktioner. Som medarbejder kan du forstå en pårørendes måde at reagere eller handle på ved at gå på opdagelse under havets overflade.

Når en pårørende reagerer på en måde, som du ikke umiddelbart forstår, er det vigtigt, at du overvejer, hvad den pårørende prøver at fortælle dig. Måske er der noget, som du ikke er opmærksom på, eller noget du ikke har hørt?

Pilen symboliserer perspektivskiftet fra din til den pårørendes situation.





## Sådan gør du

- Du og dine kolleger kan bruge isbjerget i forbindelse med fx:
- Beboerkonferencer
- Teammøder
- Triage-møder.

Isbjerget kan også bruges, når du sparrer med din leder eller kollega om at forstå pårørendes reaktioner og udsagn.

### **Prioritér tiden**

Det kræver tid og faglighed at skabe tryghed, gode relationer og tillid – og selvom du ved, at tiden er godt brugt, så kan den være svær at finde. Tal med din leder og dine kolleger om, hvordan I får en systematik for samarbejdet med pårørende hos jer, så I sikrer, at I altid finder tiden i en travl dagligdag.

### **Skab gode rutiner i fællesskab**

Det er vigtigt, at I har en fast praksis for mødet med de pårørende i hverdagen.

Det kan fx være:

- Faste træffetider
- Jævnlige informationsmøder
- Rutiner for, hvordan medarbejdere og pårørende udveksler information
- Fastlagte opfølgingsmøder, hvor pårørende og kontaktpersoner drøfter borgerens hverdag, trivsel og tilstand.

## Start ved det første møde

Det første møde er afgørende for relationen til både borger og pårørende. Det er en god ide, at I planlægger mødet så godt og så tidligt som muligt, og at I sikrer, at I får spurgt grundigt ind til både borgerens og de pårørendes livssituation, ønsker og behov. Det kan fx ske ved en opstartssamtale i hjemmeplejen eller en indflytningssamtale på plejehjemmet.

Nogle borgere har mange pårørende. Andre har ingen. Nogle borgere ønsker, at deres pårørende skal vide alt. Andre, at de ikke skal underrettes om deres aktuelle situation.

Derfor gælder det for dig om hurtigt at afdække, hvem borgerens pårørende er samt deres relation. Dernæst at spørge åbent ind til de pårørendes rolle i borgerens liv.

## Spørg borgeren

- Vil du fortælle lidt om dine pårørende?
- Hvilken rolle har dine pårørende i dit liv?
- Hvad må vi fortælle dine pårørende?
- Hvordan ønsker du, at vi inddrager dine pårørende?
- Hvordan har dit forhold til dine pårørende ændret sig, efter du har fået brug for hjælp og pleje?
- Hvad har du og din nærtstående kunnet lide at lave sammen? Og hvordan kan I gøre det nu?
- Hvordan kan vi bedst hjælpe dig og dine pårørende?
- Hvem af dine pårørende skal være vores primære kontaktperson?

## Spørg den pårørende

- Hvad er dit forhold til borgeren?
- Hvilken rolle har borgeren i dit liv?
- Hvad har du og din nærtstående kunnet lide at lave sammen?  
Og hvordan kan I gøre det nu?
- Hvordan har din rolle ændret sig, efter din nærtstående har fået brug for hjælp og pleje?
- Hvordan har du det, og hvad kan vi gøre for at hjælpe dig i din rolle som pårørende?
- Hvad har du mulighed for eller lyst til at hjælpe med?
- Hvordan (sms, telefonopkald etc.) og hvor meget vil du gerne informeres?
- Hvad er vigtigt for dig i vores kommende samarbejde?
- Hvad har du eventuelt af bekymringer i forhold til, at hjemmeplejen skal til at komme i hjemmet eller i forhold til indflytningen på plejehjem?

### **Fokuser på pårørendes ønsker og behov**

Det er vigtigt, at pårørende inviteres med til indflytnings- eller opstartssamtaler, hvis borgeren ønsker det. Når I afholder mødet, er det væsentligt, at de pårørende får overleveret relevant viden til jer om borgerens vaner og ønsker, og at I sammen får afstemt forventningerne til samarbejdet mellem pårørende og medarbejdere. Samtalerne ved det første møde bør først og fremmest dreje sig om borgeren og de pårørendes livshistorie og relationerne mellem borger og pårørende. I skal naturligvis også sikre jer, at de pårørende er godt informeret om, hvordan hjemmeplejen eller plejehjemmet fungerer. Vær opmærksom på, at de pårørende ved opstart eller indflytning ofte har svært ved at rumme alt for mange informationer. Derfor kan det være en god idé, at informationer også udleveres som skriftligt materiale.



### **Husk samtykke**

For at kunne tale om borgeren med de pårørende, skal du først have et samtykke, dvs. at borgeren skal underskrive en samtykkeerklæring. I den forbindelse er det vigtigt, at borgeren forstår, hvad det vil sige at give samtykke.

### **Respektér borgerens ønsker**

Hvis borgeren ikke ønsker, at de pårørende deltager ved opstarts- eller indflytningssamtaler, kan det alligevel være væsentligt at spørge ind til borgerens vigtigste relationer. Borgeren vil måske ikke bekymre sine pårørende eller involvere dem i personlige, sygdomsrelaterede forhold, og det skal du selvfølgelig respektere. Men du kan være opmærksom på, at borgeren måske på sigt vil få brug for sine pårørende omkring sig, og derfor er det afgørende at få spurgt grundigt til de pårørende.





### Borgerens egen vilje

I de situationer, hvor borgeren ikke er i stand til at afgive samtykke, fx på grund af fremskreden demens, indtræder de nærmeste pårørende i patientens rettigheder. I sådanne tilfælde er det relevant at undersøge, om borgeren har afgivet en fremtidsfuldmagt, der udpeger bestemte pårørende til rollen. Vær opmærksom på, at en fuldmagt ikke giver pårørende ret til at bestemme, hvis borgeren modsætter sig. Selvom pårørende kan undre sig over, at borgeren fx ikke er blevet skiftet, vasket eller flyttet, er det dit ansvar at forklare, at der kan være tale om brug af magt, hvis du skulle efterkomme den pårørendes ønske mod borgerens vilje.

Læs mere om reglerne for samtykke på side 52.





## Når du ikke træffer de pårørende

Nogle borgere har umiddelbart ingen pårørende, eller de har pårørende, som bor langt væk. Selvom de pårørende ikke er til stede, bør du – hvis borgeren ønsker det – alligevel forsøge at samarbejde med dem:

- **Opsøg.** Tag kontakt til de pårørende, oplys om situationen, spørg til deres ønsker og forventninger, og forsøg at inddrage dem ud fra deres og borgerens ønsker. Vær opmærksom på, at der kan være gode grunde til, at de pårørende ikke vil involveres, fx svære familierelationer.
- **Samarbejd online eller telefonisk.** Vær opmærksom på, at samarbejde ikke nødvendigvis kræver fysisk tilstedeværelse.
- **Afklar.** Indgå aftaler om, hvornår og hvordan de pårørende gerne vil inddrages. Fx via telefon, hvis der sker forværring i borgerens tilstand.
- **Følg op.** Sørg for med jævne mellemrum at spørge til, om jeres faste aftaler fortsat er de rigtige for borgeren og de pårørende.



**Husk:** Det er aldrig for sent at holde et opstartsmøde eller en indflytningssamtale.

# Eksempel

## Et svært første møde

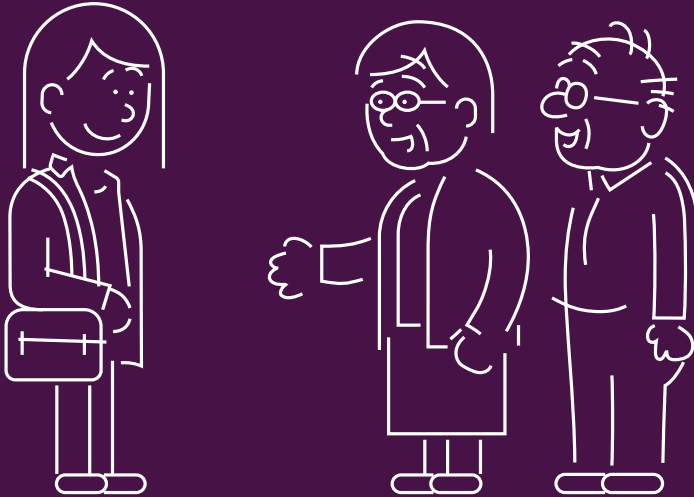
En 83-årig mand med begyndende demens skal flytte på plejehjem, og sammen med sin hustru bliver han inviteret til en indflytningssamtale. Kontaktpersonen fortæller under samtalen parret om reglerne på plejehjemmet, hvad de må og ikke må, og hun giver en række praktiske informationer om tøjvask, rengøring og måltider.

Hustruen, der har passet manden hjemme gennem flere år, har en række spørgsmål til medarbejderen. Hun fortæller, at manden sover meget af dagen og er vågen flere gange i løbet af natten, og hun vil gerne vide, om personalet holder øje med ham, når han står op om natten? Hustruen fortæller desuden, at manden bliver urolig, når de besøger nye steder, og derfor vil hun gerne have værelset møbleret med ting hjemmefra, så han kan føle sig hjemme. Han har en yndlingsstol og to ægte gulvtæpper, som parret er meget glade for, og som de gerne vil have med på plejehjemmet.

Medarbejderen forklarer, at løse tæpper ikke er tilladt, fordi både manden og medarbejderne risikerer at snuble over dem. Samtidig forsikrer hun hustruen om, at medarbejderne selvfølgelig vil gøre deres bedste for at passe på manden, selvom der på grund af rekrutteringsproblemer ikke altid kan være nogen i nærheden. Hun fortæller desuden, at der desværre vil være mange skiftende medarbejdere på afdelingen, og at der ikke er faste nattevagter i øjeblikket.

Hustruen er vred og ked af det efter samtalen og går fra plejehjemmet uden at sige farvel.

Hendes humør smitter af på ægtefællen, der bliver urolig. Hustruen kontakter sine børn, der gennem længere tid har presset på for, at deres far skal på plejehjem, fordi det slider på moderens fysiske og psykiske helbred at have ansvaret for ham derhjemme. Sammen diskuterer de situationen: Skal de kontakte lederen, bede om en anden kontaktperson eller se tiden an?



### Refleksionsspørgsmål

- Hvad kan hustruen reaktion handle om?
- Kan reaktionen skyldes andet end vrede og utilfredshed?
- Hvordan ville du have planlagt samtalen med manden og hans hustru?
- Hvordan ville du undgå, at samtalen bliver envejskommunikation om fx regler?
- Hvordan kunne medarbejderne have lyttet mere til hustruen og taget højde for hendes ønsker?
- Hvordan kunne personalet anerkende hustruens følelser og langvarige indsats som pårørende?
- Hvordan kan du bruge metoden Isbjerget til at gå på opdagelse i årsagerne til hustruens reaktioner og handlinger?



### Vær varsom med at definere pårørendes følelser

Det er vigtigt, at du ikke sætter bestemte eller værdiladede ord på de pårørendes tab eller følelser, men i stedet spørger åbent og nysgerrigt ind. De pårørende skal selv have lov til at definere deres følelser over for dig eller dine kolleger, når I har skabt en god relation.

## Tag udgangspunkt i den enkeltes behov

Ligesom alle borgere er forskellige, er pårørende det også. Enhver pårørende har sine helt egne unikke psykologiske og sociale behov og sin egen historie, som du og dine kolleger skal tage højde for.

Når du møder andre mennesker, gør du det næsten altid automatisk ud fra dit eget perspektiv, og det kan være vanskeligt at sætte sig i den andens sted. Ofte møder vi andre mennesker med en forudgående forståelse, som bunder i fx tidligere oplevelser eller opfattelser af en bestemt kultur eller gruppe. I mødet med pårørende er det derfor vigtigt ikke blot at være opmærksom på den enkelte pårørendes reaktioner eller livssituation, men også på dine egne reaktionsmønstre og eventuelle fordomme.

### Forstå reaktioner og handlinger

Af og til kan der opstå situationer, hvor du som medarbejder kan tænke: "Nu har vi prøvet alt, men der er ikke noget, der er godt nok", eller: "Kan hun ikke se, hvor travlt jeg har med andre ting?". For sådan føles det måske set fra dit perspektiv. Men der er altid en grund til, at mennesker handler og siger, som de gør. Og det er netop de grunde, du skal prøve at finde frem til sammen med dine kolleger og ledelse.

### Skift perspektiv

Det vil skabe større tillid mellem dig, borgeren og pårørende, hvis du fra jeres første møde forsøger at sætte dig i de pårørendes sted og se situationen med deres blik. Det er også vigtigt, at du forholder dig til dine egne følelser. Den del er dog ikke noget, som den pårørende kan eller skal forholde sig til. Tal i stedet med dine kollegaer og leder om det, der påvirker dig i samarbejdet med pårørende. Det er ikke sikkert, at du forstår den pårørendes handlinger, men du kan øve dig i at stille spørgsmål og lytte i stedet for at komme med svar og løsninger. Du kan spørge dig selv: "Når hun stadig er utilfreds og stiller spørgsmål, arbejder vi så egentlig på det rigtige?" eller: "Har vi forstået den pårørendes reaktioner rigtigt, og har vi talt godt nok sammen om forventninger og muligheder?".





Metode: Perspektivskifte

# Sæt dig i den pårørendes sted



Perspektivskifte er en konkret metode til at forstå andre menneskers handlinger og reaktionsmønstre og finde frem til nye handlemuligheder. Du kan bruge perspektivskifte som refleksionsøvelse sammen med dine kolleger i forbindelse med fx beboerkonference eller personalemøder.

Måske er du vant til at bruge Perspektivskifte i forhold til borgere, men pårørende har lige så meget brug for, at du kan forestille dig, hvordan det er at være dem.

Perspektivskifte hjælper dig som professionel til at spørge dig selv og dine kollegaer:

- Hvad prøver den pårørende at fortælle os?
- Hvad vil den pårørende selv sige om situationen?
- Hvordan har den pårørende det lige nu?





## Sådan gør du

- Find en konkret situation med pårørendesamarbejde, som I gerne vil drøfte i fællesskab.
- Fokuser på samarbejdet og relationen mellem den pårørende og jer. Ikke på den pårørende.
- Sig spørgsmålene ovenfor højt til hinanden, og diskutér svarene. Det er vigtigt, at I ikke nøjes med at tænke, men taler med hinanden undervejs.
- Prøv evt. at sige "jeg" i stedet for "den pårørende" for på den måde at indtage rollen som pårørende.

### Forskellige reaktioner hos pårørende

Pårørende berøres forskelligt af situationen, når deres nærtstående bliver syg eller svækket og visiteres til pleje. De kan føle alt fra lettelse til afmagt. Lettelse fordi andre nu tager over i forhold til plejen, og afmagt fordi deres nærtstående har fået det værre, eller de føler dårlig samvittighed over at overlade deres nærtstående til professionelle. Nogle gange er det en kombination af lettelse og afmagt, du møder hos pårørende, og følelserne kan forandre sig fra dag til dag. Det er derfor vigtigt at huske, at de pårørende ikke nødvendigvis tænker eller handler, som du forestiller dig, at du selv ville gøre i samme situation. Du og den pårørende kan have helt forskellige følelser og opfattelser af, hvad et godt liv eller en god pårørende er.



#### Spørgsmål til dig og dine kolleger

- Hvilke forventninger og forestillinger har jeg om den pårørende?
- Hvor stammer de forestillinger fra? Er det fx fordomme eller dine tidligere oplevelser, som danner udgangspunktet for dem?
- Hvad betyder mine egne oplevelser og følelser for min tilgang til borgeren og den pårørende?
- Hvad kan være årsagen til, at den pårørende siger og reagerer, som vedkommende gør?
- Er der noget, jeg ikke har forstået, når den pårørende stiller de samme spørgsmål eller reagerer på samme måde igen og igen?
- Når jeg nu egentlig godt ved, at de pårørendes reaktioner ikke handler om mig personligt, hvad kan de så handle om?

# Eksempel

## Den engagerede ægtemand

En ældre kvinde kommer på plejehjem efter et længere sygdomsforløb i hjemmet, hvor hendes mand har passet hende. Manden er pensioneret sygeplejerske, og han vil gerne drøfte hustruens helbred og udvikling indgående med personalet under sine daglige besøg på plejehjemmet.

Personalet har sjældent tid til de lange samtaler, og efterhånden begynder de at føle sig meget pressede over mandens gentagne henvendelser om bl.a. medicin, hygiejne og genoptræning. De oplever, at manden stiller urimeligt mange krav, kontrollerer deres rutiner og hele tiden finder fejl ved deres måde at løse opgaverne på.

Efter nogle måneder begynder manden at kontakte lederen med sine beklagerer. Han har opdaget, at hustruen ikke har fået den korrekte medicindosis i forbindelse med et væggtab. Desuden oplever han, at personalet ikke kan forklare ham, hvorfor hustruen får sin medicin på forskellige tidspunkter. Det gør ham utryk, da han fra sit arbejde som sygeplejerske kender betydningen af at være omhyggelig med tidspunkter og dosering. Han fortæller lederen, at han er nervøs for, om personalet sjusker – også med de opgaver, han ikke ser. Efterhånden udvikler medarbejderne så stor modvilje mod manden, at de bliver nervøse for at møde ham. Så snart hans bil kører ind på parkeringspladsen, skynder de sig ind til en beboer eller ud i vaskerummet for at undgå ham.

En dag, mens manden besøger hustruen, bliver hun meget dårlig. "Hvis I bare havde gjort, hvad jeg havde sagt, så var det aldrig sket", råber manden vredt til medarbejderne. De har hele dagen været bagud med deres opgaver på grund af mange sygdommeldinger fra deres kolleger, og de ved ikke, hvordan de skal reagere i situationen.

### Refleksionsspørgsmål

- Hvordan tror du, at manden selv ville forklare sine handlinger og reaktioner?
- Har du prøvet at stå i en lignende situation, og hvordan handlede du dengang?
- Hvis du skulle give medarbejderne i eksemplet et godt råd, hvad skulle det så være?
- Hvordan kan du bruge Isbjergt til at forstå mandens reaktioner?

## Skab tillid

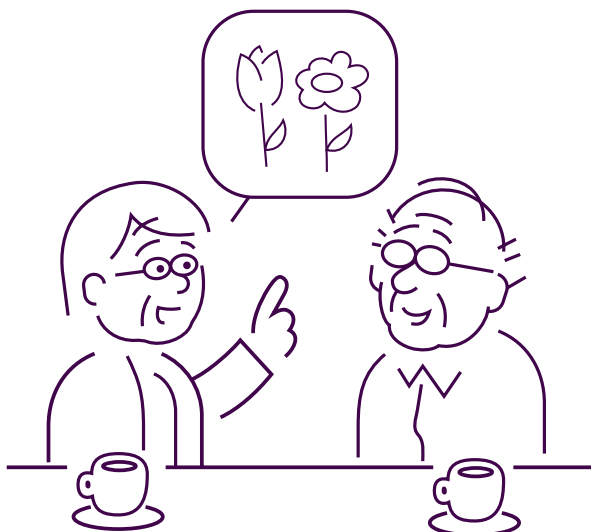
Gensidig tillid mellem dig og de pårørende er et stærkt fundament for det gode samarbejde. Tilliden opstår, når de pårørende oplever, at du som medarbejder kender til borgerens liv og præferencer og indgår i løbende dialog med dem. Det er vigtigt, at du jævnlige forholder dig til den viden, som pårørende bidrager med om borgerens ønsker, fx i forhold til sengetider eller tøjvalg. Det er ikke altid muligt at imødekomme ønskerne, men det er vigtigt at begrunde, hvorfor det ikke kan lade sig gøre.

Hvis de pårørende har en grundlæggende tillid til, at du passer godt på deres nærtstående, og de ved, at borgeren får sine fysiske og psykologiske behov opfyldt, er det lettere for dem at overgive ansvaret. Det kræver blandt andet, at de pårørende oplever, at I har en god kommunikation og føler, at deres viden og observationer bliver brugt.



### Spørg den pårørende

- Hvilke vigtige fælles oplevelser har borgeren og du haft sammen?
- Hvilke særlige vaner og rutiner har du og borgeren haft? Herunder døgnrytme mm.
- Hvilke præferencer har borgeren – og hvad bryder vedkommende sig ikke om?
- Hvad motiverer borgeren? Herunder interesser mm.
- Hvilke højdepunkter og vigtige livsbegivenheder har der været i jeres fælles liv?



### Sæt ord på udviklingen

Fortæl de pårørende om borgerens frem- og tilbageskridt – også når udviklingen for dig kan virke ubetydelig. Som medarbejder har du måske set en særlig udvikling i et sygdomsforløb mange gange før, men det kan være første gang for den pårørende. Brug din faglige viden og erfaring til at hjælpe de pårørende med at forstå, hvad der sker med deres nærtstående. Husk særligt at dele borgerens gode stunder med de pårørende. Enten mundtligt, skriftligt eller via billeder. Det kan være rart for de pårørende at følge med i hverdagen.

## Afstem forventninger

Det er langt fra alle pårørende, der ved, hvordan ældreplejen fungerer, og i begyndelsen af et forløb med en borger, kan du måske opleve, at de pårørende har høje og måske urealistiske forventninger til dig og dine kolleger.

Forventningsafstemning er nøglen til et godt samarbejde, og mange misforståelser kan undgås, når I helt fra begyndelsen får sagt jeres forventninger og de muligheder, I som medarbejdere har for at leve op til dem, højt til hinanden. Det kan fx være en god idé at spørge de pårørende:

- Hvordan og hvornår de ønsker at blive kontaktet. Skal du og dine kolleger fx ringe midt om natten, hvis der sker noget uventet eller alvorligt?
- Om de vil fortælle, hvis de fx tager på ferie eller i en periode ikke kan træffes?



- **Spørg.** Giv de pårørende mulighed for at fortælle om deres forhold til borgeren, borgerens behov og deres forventninger til jer som medarbejdere og til samarbejdet. Lyt uden at dømme.
- **Kommunikér.** Fortæl, hvilke vilkår, du arbejder under. Det kan fx være orientering om, hvor mange borgere, der bor på plejehjemmet eller er på din køreliste. Fortæl, hvad der typisk kan være årsag til forsinkelser. Forklar, hvad du helt konkret har mulighed for at hjælpe med.
- **Afklar.** Afdæk, hvad de pårørende kan og vil bidrage med af opgaver. Tal åbent om, hvis der er opgaver, som hverken medarbejdere eller pårørende har mulighed for at løse.





### Fokusér på livshistorien

Det er vigtigt at få afdækket den del af borgerens og pårørendes fælles liv, der går forud for mødet med plejepersonalet. Ved at kende livshistorien får du en bedre forståelse for borgerens og de pårørendes handlinger og reaktioner. I arbejdet med at afdække livshistorien kan du fx bruge:

- **Erindringslandskaber**, der kan hjælpe til at kortlægge borgeren og de pårørendes relationer og betydningsfulde fælles minder. Læs mere om erindringslandskaber i Servicestyrelsens publikation "Samarbejde med pårørende – forebyggelse og håndtering af konflikter".
- **Værdighedshjulet**, der er et samtaleredskab med seks temaer, som du kan printe ud og tage med til en samtale med borgeren og de pårørende. Samtalerne kan danne udgangspunkt for faglige indsatser, initiativer og forventningsafstemning. Læs mere om Værdighedshjulet på Sundhedsstyrelsens hjemmeside.



## Spørg den pårørende

- Hvad er vigtigst for dig her og nu?
- Hvordan kan jeg hjælpe borgeren og dig bedst muligt?
- Hvad skal vi kommunikere om vedrørende borgeren? Vær i den forbindelse opmærksom på reglerne om samtykke, som er beskrevet på side 52.
- Hvordan og hvor ofte ønsker du at modtage information om din nærtstående?

### Vær tydelig

Måske kan du være nervøs for at fortælle, hvad rammerne for dit arbejde er. Men mange gange er det en hjælp for både dig og de pårørende, hvis du er tydelig omkring dine vilkår og rammer. I hjemmeplejen kan det være vigtigt at forklare, at du gerne vil imødekomme borger og pårørendes ønsker om fx bad på bestemte tidspunkter, men at det ikke altid lader sig gøre, fordi borgeren er én af flere på kørelisten. Det kan hjælpe både dig og de pårørende at tale om, at I er en del af en større sammenhæng. På plejehjem kan det fx være nødvendigt at fortælle, at der nogle gange kan være ventetid i forhold til personlig pleje, eller at vækketider kan variere, fordi der er mange borgere at tage hensyn til. Hvis pårørende har mange spørgsmål, må du henvise til din leder.



### Regler for magtanvendelse

Mange pårørende kender ikke til reglerne for magtanvendelse. Derfor kan det undre dem, at du fx ikke kan skjule borgerens medicin i maden, gennemtvinge et bleskift eller låse en dør. Prøv at forklare reglerne.

Du kan læse mere om reglerne på [www.sst.dk](http://www.sst.dk) og [www.socialstyrelsen.dk](http://www.socialstyrelsen.dk)





## Sådan skaber du rutiner

Forventningsafstemning handler både om relationer, men også om praktiske forhold. Ønsker borgeren og de pårørende fx, at du:

- Banker på døren?
- Bruger en særlig indgang?
- Lægger medicin et bestemt sted?
- Tager skoene af?
- Råber dit navn, når du træder ind i hjemmet?

### **Følg op og fortæl om forandringer**

Pårørendes livssituation kan forandre sig, så de fx får mere eller mindre tid og overskud. Derfor er det meget vigtigt, at du og dine kolleger er i løbende dialog med de pårørende om situationen og deres forventninger. Det er også en god idé, at du på eget initiativ opsøger og fortæller de pårørende, når fx personsituationen ændrer sig, eller når der sker andre vigtige forandringer, som får indflydelse på borgerens pleje.

### **Styrk dialogen**

Sundhedsstyrelsen har udviklet en række dialogkort, der guider ansatte i ældreplejen til samtalen med de pårørende om deres forventninger.

Find kortene ved at søge på "dialogkort" på [www.sst.dk](http://www.sst.dk)

# Eksempel

## Forskellige forventninger

En ældre mand har brug for hjemmepleje efter et slagtilfælde. Aftalen er, at hjemmeplejen skal hjælpe manden i seng hver aften kl. 21. Hans hustru oplever flere gange, at medarbejderne er forsinkede, og hun er utilfreds, fordi hun synes, at de skiftende hjælpere bryder aftalen. Når personalet er forsinkede, har hun ofte selv hjulpet manden i seng. Hun har ikke længere så mange kræfter og bliver derfor meget udmattet af at hjælpe manden i seng. Hun beder hjælperne om, at de i stedet bruger den tid, de har sparet på at hjælpe manden i seng, på nogle andre opgaver i hjemmet. Især beder hun om hjælp til at støvsuge og gå ud med affald.

Flere af medarbejderne vælger at imødekomme hustruens ønsker. Enten fordi de har tiden, fordi de synes, at det er synd for hustruen eller for at undgå beklagelser. Enkelte prøver at forklare, at det ikke er en del af den ydelse, som manden er tildelt, men hustruen har svært ved at forstå, hvorfor hjælperne ikke kan ordne andre ting, når de nu bryder den oprindelige aftale og derved sparer tid på en opgave.

## Refleksionsspørgsmål

- Hvad tænker du om hustruens ønsker?
- Hvordan ville du tale med hustruen, så hun oplever, at du har forstået hendes ønsker? Diskutér formuleringerne med dine kolleger.
- Hvad er vigtigt for hustruen i situationen?
- Hvordan kan du sammen med dine kolleger bruge metoden Isbjergtet til at forstå hustruens reaktioner, ønsker og behov?



## Hold øje med de pårørende i overgangene

Pårørende kan opleve, at de bliver glemt, når borgeren fx rykker fra sygehus til hjemmet eller fra eget hjem til plejehjem. Som pårørende kan det være frustrerende at skulle give nye medarbejdere de samme informationer, som man netop har oplyst andre om, eller fortælle borgerens eller sin egen livshistorie endnu en gang.

I overgangssituationer kan det derfor være en god idé at:

- Forklare de pårørende, hvad der står i borgerens journal (hvis der er samtykke)
- Spørge til, om de har andre relevante informationer
- Sikre systematisk overdragelse af viden mellem dig og dine kolleger. Brug fx jeres eksisterende dokumentationssystemer, eller overlevér mundtligt.



## Spørg den pårørende

- Hvilke opgaver omkring borgeren ønsker du at blive inddraget i?
- Hvad synes du er svært?
- Hvad kan mine kolleger og jeg gøre for at passe på dig i denne situation?

# Eksempel

## Konflikt i familien

En kvinde, der modtager hjemmepleje, har tre børn, som på skift kommer på besøg i hjemmet. De tre søskende har gennem længere tid ikke talt sammen på grund af en ti år gammel uoverensstemmelse. Medarbejderne i hjemmeplejen hører om sagen fra de tre søskendes tre vidt forskellige perspektiver på sagen. Børnene taler også med deres mor om konflikten, og hun giver udtryk for, at den dagligt piner hende. De tre søskende er slet ikke enige om, hvad moderen skal have hjælp til. Mens den ene mener, at hun selv bør smøre sin frokost for at holde sig fysisk i gang med en meningsfuld beskæftigelse, beklager de to andre sig over, at medarbejderne ikke ordner hele måltidet og bærer bakken ind til bordet.

På et teammøde drøfter medarbejderne den ældre kvindens situation, og de diskuterer, hvad de skal gøre i forhold til familien. De synes, det er synd for moderen, at børnene bekrieger hinanden, og de oplever, at det er svært at navigere i de skiftende krav og ønsker. Derfor beslutter de sig for at mægle mellem de tre søskende for at hjælpe moderen. På mødet udpeger personalet en bestemt medarbejder, der er kommet i hjemmet gennem flere år, til opgaven. Medarbejderen foreslår de tre søskende at mødes, men forslaget resulterer i, at både kvinden og børnene vender sig mod personalet, som de beder om at blande sig udenom.

## Refleksionsspørgsmål

- Hvad mener du, at personalet kan gøre i forhold til konflikten mellem de tre søskende? Skal de gøre noget?
- Har du oplevet, at pårørendes interne konflikter var et problem for dig som medarbejder?
- Hvem kan du henvise til i en konflikt mellem pårørende?
- Hvordan kan du bruge metoden Perspektivskifte i situation med uenigheder mellem pårørende?

## Kommunikér professionelt

I samarbejdet med pårørende er du først og fremmest professionel. Men du er også et menneske med følelser og tanker. Det er vigtigt, at du er opmærksom på, at selvom en pårørende nogle gange kan reagere på måder, som du ikke forstår, så er det dig, der hele tiden skal forholde dig fagligt og professionelt i relationen og kommunikationen med den pårørende. Du kan sagtens anerkende den pårørendes oplevelse af en situation, selvom du ikke er enig. Det betyder ikke, at du altid bekræfter, at den pårørende har ret, men at du anerkender den andens oplevelse og følelser.

### **Begræns fagudtryk**

Selvom du skal kommunikere professionelt, er det vigtigt, at du ikke bruger fagsprog, som kan være svært at forstå. Som medarbejder kan du have tilbøjelighed til at bruge fagudtryk i situationer, hvor du bliver usikker, eller hvis du kan se en fordel i at skabe distance til de pårørende, men det kan skabe usikkerhed hos modtageren. Måske tænker du ikke en gang over, at du bruger fagord, fordi du er vant til at bruge dem sammen med dine kolleger. Spørg derfor altid de pårørende, om de har brug for, at du forklarer noget igen.

### **Anerkend følelser**

Som medarbejder har du ikke altid tid til at sætte dig ned og tale med en pårørende. I de tilfælde er det alligevel vigtigt, at du altid anerkender, hvis den pårørende fx er ked af det eller vred. Du kan godt anerkende et andet menneske, selvom du har travlt ved fx at sige: "Jeg kan se, at du er ked af det, jeg ville gerne hjælpe dig, men jeg kan desværre ikke lige nu". Eller: "Har du mulighed for at gå til min kollega eller leder". Du kan også sige til de pårørende, at du vil vende tilbage til dem på et senere tidspunkt, men sig det kun, hvis du kan holde dit løfte.



### Kroppen kommunikerer også

Vær opmærksom på, at al adfærd er kommunikation – både din egen og de pårørendes. Det kan godt være, at munden siger ét, men hvis hele kroppen siger noget andet, bliver det også opfattet af modtageren. Vær derfor bevidst om dit og den pårørendes kropssprog. Måske har du selv oplevet, at en anden har sagt: "jeg vil gerne hjælpe dig", mens personen stod med korslagte arme og kiggede væk.

## Tre faldgruber i kommunikationen med pårørende

Som medarbejder bør du i samarbejdet med de pårørende undgå at:

- **Moralisere.** Lad fx være med at sige: "Du skal jo også lære at give slip". Prøv i stedet med: "Vi gør alt, hvad vi kan for at passe godt på (borgerens navn), og vi vil gerne tale med dig om det, du ved og ser".
- **Negligere.** Gå i dialog om de pårørendes bekymringer i stedet for at forsøge at dysse dem ned med udsagn som: "Det skal nok gå...".
- **Forvirre.** Forklar dig enkelt og præcist. Undlad at bruge fremmedord og fagtermer. I stedet for "hypertension" kan du sige "højt blodtryk", og du kan fx forklare, hvad delirium indebærer. Sørg altid for, at de pårørende forstår, hvad du siger.

# Eksempel

## Misforståelser på grund af fagsprog

En datter besøger dagligt sin mor på det plejehjem, hvor hun bor. Moderen lider af en demenssygdom, og datteren har løbende kontakt med personalet om moderens tilstand. Udover demenssygdommen lider moderen af kræft, der er i et fremskredent stadie. Moderen bliver derfor mere og mere plejekrævende. En dag er datteren til møde med moderens kontaktperson i en helt anden anledning, da kontaktpersonen pludseligt og meget direkte fortæller, at moderen har haft besøg af sin praktiserende læge, som har udarbejdet en terminalerklæring. Datteren er helt uforberedt. Hun ved ikke, hvad terminalerklæring præcis betyder, og hvad det indebærer, og hun bliver meget ked af det. Hun er sikker på, at hun vil miste sin mor med det samme eller meget snart, og hun beder personalet om, at der konstant skal sidde en sygeplejerske ved siden af moderens seng, så hun aldrig er alene, og datteren hurtigt kan blive kontaktet, hvis moderen får det dårligere. Personalet forstår ikke datterens voldsomme reaktion. For dem er erklæringen kun gavnlige, da den betyder, at de kan yde mere hjælp. Da datteren efter samtalen beder om, at der kommer en anden læge til moderen hurtigst muligt for at få en ekstra vurdering, prøver personalet derfor at tale hende fra det.

### Refleksionsspørgsmål

- Hvad er datterens reaktion et udtryk for?
- Hvad, tror du, at datteren ville have ønsket, at medarbejderne gjorde anderledes?
- Hvad gør du for at sikre dig, at en pårørende forstår den information, du giver?
- Hvordan kan du bruge metoden Perspektivskifte for at sætte dig i datterens sted?



## Etablér en åben og fælles kultur

Blandt ledelse og medarbejdere er det vigtigt med en fælles opfattelse af, hvornår I lykkes med at skabe et godt samarbejde med de pårørende. Din ledelse har i den forbindelse et stort ansvar, men du kan også gøre en række ting selv, fx:

- Diskutér med dine kolleger, hvad et godt pårørendesamarbejde betyder på netop jeres arbejdsplads
- Gør pårørendesamarbejdet til et fast punkt på fx personalemøder
- Reflektér i fællesskab over situationer, hvor samarbejdet gik godt, og når det har været svært
- Del konkrete oplevelser med dine kolleger.

### Del erfaringer

Det er vigtigt at lære af hinanden. Når I taler sammen om svære situationer med pårørende, skal I sørge for at fokusere på *samarbejdet* fremfor personer. Hold fokus på *løsninger* fremfor problemer. Det er også vigtigt, at nyansatte og fx ferieafløserne kender til jeres principper for samarbejde med pårørende.



### Spørgsmål til dig og dine kolleger

- Hvad er godt samarbejde med pårørende for os?
- Hvad er det, vi gør, når samarbejdet med pårørende fungerer godt?
- Hvordan undgår vi misforståelser og konflikter med pårørende?
- Deler vi de svære oplevelser med hinanden? Og lærer vi af dem?
- Hvilke informationer om samarbejde med pårørende skal overdrages til nye medarbejdere?
- Hvordan videregiver vi informationerne? Dvs. ad hvilke kanaler?
- Hvem har ansvaret for at overdrage informationerne?



### Husk sproget

Vær opmærksom på dit og dine kollegers sprog, når I omtaler pårørende. Ord skaber virkeligheden, og der er stor forskel på at være "et menneske i krise" eller "irriterende". Når du og dine kolleger taler om de pårørende, skal I bruge deres navne eller beskrive dem med deres relation til borgeren fx "Birthes hustru" eller "Hr. Hansens datter".

# Eksempel

## Brokkerøv eller omsorgsfuld ægtemand?

En ægtemand til en beboer på plejehjem virker meget vred, når han kommer på besøg. Hans hustru er flyttet ind et par måneder tidligere, og forud er gået et langt forløb, hvor han og hjemmeplejen har passet hustruen. Alle medarbejdere bemærker mandens vrede og taler om den. Manden klager fx over manglen på god kaffe i fællesstuen og beklager sig til medarbejderne over, at hans hustru ikke er klædt ordentligt på. "Min kone plejer aldrig at ville have bukser på", siger han, når hun ikke som vanligt er klædt i kjole. Manden kan også finde på at tale ned til medarbejderne og gøre opmærksom på, at de har korte uddannelser. Mens medarbejderne hjælper hans hustru, sidder manden i sofaen ved siden af og kigger vurderende på dem, samtidig med at han fortæller, at han selv ville have gjort det anderledes.

Medarbejderne begynder at tale om manden som irriterende, krævende og besværlig. Efterhånden omtales han udelukkende som "brokkerøven" blandt medarbejderne. Øgenavnet breder sig, og selv nyansatte tager det til sig, før de overhovedet har mødt manden selv. Forholdet mellem manden og medarbejderne bliver værre og værre.

### Refleksionsspørgsmål

- Hvad kan mandens vrede være et udtryk for?
- Hvordan tror du, manden ville ønske, medarbejderne mødte ham?
- Hvordan kan medarbejderne håndtere mandens vrede og de nedsættende kommentarer?
- Hvad betyder det for relationen, når medarbejderne indbyrdes kalder manden brokkerøv?
- Hvordan kan du bruge metoderne Perspektivskifte og Isbjerg til at drøfte mandens reaktioner med dine kolleger?

## Følg op




Pårørendes situation, ressourcer og følelser kan forandre sig over tid. Derfor er det vigtigt at have en løbende dialog, hvor du som medarbejder så ofte som muligt spørger ind til, hvordan den pårørende har det. Det er ikke din opgave at løse den pårørendes udfordringer på fx job eller derhjemme. Men det er vigtigt at lægge øre til, hvad der fylder for den pårørende lige nu, da det kan bidrage til at give en forståelse for personens reaktioner. Det behøver ikke at være tidskrævende, og de ekstra minutter, hvor du lytter, kan være med til at skabe en tillid, som gør det lettere at lave aftaler og holde møder senere hen.



## Metode: Triagering

# Fokusér opmærksomheden

Der afholdes ofte triage-møder både på plejecentre og i hjemmeplejen. Ved hjælp af triage-skemaet, hvor de enkelte borgere placeres i rødt, gult eller grønt felt, markeres det, hvordan borgerne har det.

-  **Grøn - Habituel tilstand**
-  **Gul - Tegn på svækkelse**
-  **Rød - Alvorlige ændringer i almentilstanden.**

Skemaet gør det synligt, hvem medarbejderne skal have ekstra fokus på.

Når en borger har det dårligt, er der også ofte en eller flere pårørende, der har brug for ekstra opmærksomhed. Derfor kan det være en god idé at lave en triagering af pårørendesamarbejdet.





## Sådan gør du

Hvis borgeren triageres i den røde kategori, kan der være en særlig opmærksomhed på relationen med pårørende. Er det fx muligt at ringe til de pårørende og give en kort status på aftalte tidspunkter? Kan pårørende få hjælp af venner/familie eller henvises til støtte?

Er borgeren i det gule felt, kan der være ekstra opmærksomhed på at følge op på både borger og samarbejdet med de pårørende.

Er borgeren i det grønne felt, er der ikke behov for ekstra opmærksomhed - udover at bevare den gode relation til både borger og de pårørende, som allerede er etableret.



# 3. Kender du reglerne for samarbejdet med pårørende?

Som udgangspunkt skal du altid spørge borgeren, inden du taler med pårørende om borgerens situation og helbred. Sørg for at forventningsafstemme så hurtigt som muligt i forløbet, hvad, hvornår og hvordan borgeren ønsker, at de pårørende skal underrettes.



## Spørg borgeren

- Hvem af dine pårørende skal underrettes?
- Skal vi fortælle dine pårørende, hvis du har et uheld fx et fald?
- Skal vi fortælle dine pårørende, hvis dit helbred bliver værre?

## Regler for samtykke

Hvis de pårørende skal inddrages i borgerens forløb, er det afgørende, at borgeren giver samtykke til det. Det er vigtigt at tale om samtykke allerede ved det første møde med borgeren. Sørg for at få indhentet skriftligt samtykke vedrørende deling af fortrolige oplysninger, hvis borgeren ønsker det og har mulighed for at give samtykke.



## Hvad er fortrolige oplysninger?

Fortrolige oplysninger omfatter oplysninger som fx:

- Helbred, herunder udviklingen af sygdom
- Seksualitet
- Sociale problemer
- Misbrug af alkohol eller andre rusmidler
- Strafbare forhold
- Privatøkonomi og skatteforhold.

Når der er samtykke fra borgeren, kan du videregive information fra og om borgeren til pårørende, uden at det kommer i strid med tavshedspligten. Pårørende vil ofte gerne dele deres viden med dig, og samtykke kan give en gensidighed i relationen mellem dig og de pårørende, som også kommer borgeren til gode. Vær opmærksom på, at samtykke altid kan trækkes tilbage igen.



**Sørg for stedfortrædende samtykke til pleje/behandling, når den ældre borger er varigt inhabil.**

### **Oplys om mulighederne**

Uanset om der er samtykke eller ej, er det en god idé at tale med borgeren om, hvad de pårørende må vide. Spørgsmål om samtykke skal desuden drøftes løbende i dialog mellem pårørende, medarbejdere og borger.

Det kan også være en god idé at oplyse borger og pårørende om muligheden for at udfylde en fremtidsfuldmagt.

# Eksempel

## Hvad må vi skrive i notesbogen?

En 78-årig kvinde med tiltagende helbredsproblemer og svigtende hukommelse har hjemmehjælp. Hendes to voksne børn, der bor langt fra kvindens hjem, er bekymrede over udviklingen hos deres mor. Personligt vurderer kvinden ikke, at hendes helbred er noget stort problem. Hun går gerne uden for hjemmet og prøver i det hele taget at leve, som hun altid har gjort, hvilket bekymrer børnene. Hvad hvis hun falder? Eller ikke kan finde hjem? Kvinden glemmer ofte, hvor hun lægger sin mobiltelefon og har problemer med at betjene den, så børnene oplever tit, at deres mor ikke svarer, når de ringer til hende. De oplever også, at hun har svært ved at forklare, hvordan hun har det, og når de kommer på besøg, bliver de chokerede over at opleve, hvor galt det står til med moderens helbred.

Børnene kontakter personalet, fordi de ønsker at følge udviklingen tættere. Derfor beder de plejepersonalet om at føre dagbog over moderens liv i en lille notesbog, som de lægger i hjemmet. Kvinden har ikke givet samtykke til, at medarbejderne må videregive informationer til hendes børn, så de bliver i tvivl. Må de overhovedet videreformidle kvindens helbredsoplysninger, når hun ikke har givet samtykke? Børnene bliver frustrerede og presser på. De har undersøgt reglerne, og fordi de er nærmeste pårørende, og kvinden er glemsom, må det være deres ret, påpeger de. De ringer flere gange til medarbejderne, som er i tvivl og derfor undlader at svare. Frustrationerne er nu store hos børnene, der overvejer at gå til en leder i kommunen, som de har en personlig relation til.

## Refleksionsspørgsmål

- Hvilke overvejelser ville du gøre dig, hvis du blev bedt om det samme af en pårørende?
- Hvem på din arbejdsplads ville du tale med om børnenes ønske?
- Hvordan kan du indgå i en samtale med børnene om deres ønske?
- Hvis det ikke er muligt at få lavet en samtykkeerklæring, hvad kan du så sige, der kan hjælpe børnene til at være mere trygge i situationen?
- Hvordan kan du bruge metoden Perspektivskifte til at forstå børnenes ønsker og reaktioner?

## Informationspligt og dokumentation

Når du har fået samtykke, kan du mundtligt videregive informationer om fx forandringer i borgerens helbredstilstand til de pårørende, uden at det kommer i strid med tavshedspligten.

### **Pligt til at dele information**

I nogle tilfælde har du pligt til at videregive information til den eller de pårørende. Du har fx pligt til at dele viden og information - også uden samtykke - hvis borgeren er varigt inhabil på grund af en demenssygdom. Ved varig inhabilitet kan du videregive information, som gælder borgerens helbred og pleje, hvis det er afgørende for borgerens trivsel og helbred.

I de tilfælde er det vigtigt at:

- Vide, hvilke pårørende som skal have besked
- Tage dig god tid til at videregive informationen
- Tale med din leder om, hvordan I kan skabe de bedste rammer for kommunikationen med de pårørende.

Hvis pårørende vil læse borgers journal og har samtykke til dette, er det altid en god idé at du, din kollega eller din leder læser journalen sammen med pårørende for at undgå misforståelser. Spørg ind til, om der er informationer, som skaber tvivl hos de pårørende, og forklar fagudtryk.

### **Regler om tavshedspligt**

Som medarbejder i ældreplejen har du tavshedspligt. Det betyder, at du ikke må videregive fortrolige oplysninger om en borger til udenforstående, dvs. mennesker som ikke tager sig af borgerens pleje. I juridisk forstand er pårørende udenforstående. Det er vigtigt, at de pårørende er klar over, at det er derfor, du ikke kan informere om alt. Netop derfor er den grundlæggende samtale om samtykkeerklæring af afgørende betydning.

# Eksempel

## Tavshed om kollegas fravær

En ældre kvinde får hjemmepleje, og hendes datter er meget glad for det plejepersonale, der kommer i moderens hjem. Datteren knytter sig især til én medarbejder, som, hun oplever, ikke bare løser opgaverne, men også drager omsorg for både hende og hendes mor. Medarbejderen husker bl.a. at spørge til datterens liv og følelser omkring den aldrende mor, og datteren sætter stor pris på at tale med medarbejderen, når hun aflægger et af sine mange besøg i hjemmet hos moderen, som hun bor tæt på.

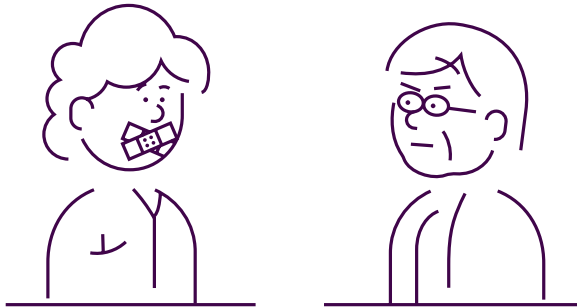
Pludselig kommer medarbejderen ikke længere, og både den ældre kvinde og hendes datter spørger efter hende hos de medarbejdere, der nu kommer i hjemmet. De vil vide, hvorfor hun er væk, og om hun kommer tilbage.

Medarbejderne bliver usikre. Må de oplyse årsagen til, at deres kollega ikke er til stede? De spørger deres leder, som også er i tvivl, og derfor siger, at de hellere må undlade at sige noget om årsagen til medarbejderens pludselige fravær. Datteren oplever det som unødigt hemmelighedskræmmeri og bliver frustreret. Hvorfor kan medarbejderne ikke bare fortælle, om deres kollega er på ferie, har sagt op eller er sygemeldt? Datteren begynder også at spekulere over, om hun måske har sagt noget forkert eller krævet for meget af medarbejderen, og hun deler denne tvivl med sin mor, der i forvejen er ked af at undvære den faste medarbejder i hjemmet.

### Refleksionsspørgsmål

- Hvilke overvejelser ville du gøre dig i den situation?
- Hvad må du fortælle datteren?
- Hvordan ville du skabe et trygt samarbejde med mor og datter?
- Hvordan kunne samtalen forløbe, hvis du må afvise et ønske fra en pårørende om informationer vedrørende en kollega?





### **Kræver afvejning**

Regler for tavshedspligt er ikke helt enkle, og tavshedspligten kan nogle gange skabe dilemmaer for dig som medarbejder.

Som pårørende kan det opleves som uforståeligt, at du ikke kan oplyse om deres nærtståendes personlige forhold eller fortælle, hvorfor en kollega er væk. I de situationer er det vigtigt at anerkende de pårørendes behov for kommunikation ved fx at undersøge, hvad du faktisk må sige. Du kan sige, at du godt forstår, hvorfor vedkommende spørger, men at der er regler for, hvad du må fortælle. Du kan også sige, at du gerne vil hjælpe med at finde et svar og vende tilbage med den forklaring, som er mulig.

## 5 typiske spørgsmål om regler

**En pårørende spørger til bivirkninger ved sin ægtefælles medicin.**

**Må du informere om den slags?**

- Som medarbejder kan du til enhver tid tale med pårørende om generelle forhold vedrørende fx borgerens type af sygdom, medicin og behandling samt om vilkårene for dit eget arbejde uden at overtræde tavshedspligten. Så længe du ikke taler konkret om en borger, må du gerne oplyse pårørende om de fleste ting – også forholdene i hjemmeplejen eller på plejehjemmet og de rammer og muligheder, du har som medarbejder.

**De pårørende spørger efter borgerens kontaktperson, og du ved, hun har en fridag.**

**Må du informere om, hvornår hun igen er på arbejde?**

- Du må gerne fortælle de pårørende, hvem af dine kolleger, der er på arbejde, og hvem de kan henvende sig til den pågældende dag. Du kan fx sige: "Hun har en af sine velfortjente fridage" eller: "Der er noget sygdom, og det kan jeg selvfølgelig ikke komme nærmere ind på, men du kan trygt komme til mig eller en kollega, for vi sørger for at tale sammen løbende". Det er en god idé, at du bliver enig med din leder og dine kolleger om, hvad der er godt at fortælle pårørende.

**En pårørende er oprørt over en situation i borgerens hjem. Må du diskutere den konkrete situation med den pårørende, når borgeren ikke er til stede?**

- Du må gerne gå i dialog med pårørende om deres oplevelser og de problemer, de oplever. Du kan også tale med pårørende om deres muligheder for at støtte borgeren, bidrage til plejen og selv få støtte.

**En mand har fået en demensdiagnose, men vil ikke have, at hans børn skal vide det. Hvad gør du?**

- Ifølge reglerne må du ikke videregive information til udenforstående mod borgerens vilje. Det kan være svært at hjælpe borgeren og de pårørende i den situation. Derfor er det vigtigt, at du taler med borgeren om samtykke, og hvordan han får den bedst mulige hjælp. Der kan være gode grunde til, at manden ikke vil give de pårørende besked.

**Hvornår bliver det relevant med stedfortrædende samtykke?**

- Det er din pligt at informere de pårørende, hvis borgeren på grund af sin demenssygdom ikke kan tage stilling til behandling. Når borgeren ikke er i stand til at forholde sig til forslag om behandling, overgår samtykke til de pårørende. Dette kræver en konkret, lægefaglig vurdering i hvert enkelt tilfælde.



## Få styr på reglerne

Der findes en række hjemmesider, hvor du kan blive klogere på reglerne for samarbejde med pårørende. Søg på temaet, og find mere relevant viden.

Her kan du læse mere om:

- Fortrolige personoplysninger ([www.datatilsynet.dk](http://www.datatilsynet.dk))
- Fremtidsfuldmagt ([www.borger.dk](http://www.borger.dk))
- Informationspligt ([www.retsinformation.dk](http://www.retsinformation.dk))
- Informeret samtykke ([www.stps.dk](http://www.stps.dk))
- Magtanvendelse ([www.socialstyrelsen.dk](http://www.socialstyrelsen.dk))
- Stedfortrædende samtykke ([www.stps.dk](http://www.stps.dk))

# 4. Hvad gør du, når samarbejdet med pårørende bliver svært?

Det kan ikke altid undgås, at der opstår konflikter i samarbejdet med pårørende. Mange uoverensstemmelser og konflikter kan dog forebygges eller dæmpes.

Pårørende kan være belastede af langvarige sygdomsforløb, hvilket kan påvirke deres overskud. Som medarbejder kan dit overskud til at lytte også være påvirket, hvis fx dine kolleger er ramt af sygdom, så du har ekstra travlt.

I alle tilfælde er det dit ansvar at være rummelig og tydelig i din kommunikation. Det er ofte en god idé at undersøge, om du og den pårørende har samme opfattelse af en bestemt hændelse, før du forlader den pårørende. Det kan fx være, at borgeren har nægtet at blive skiftet, og du ved, at du ikke må anvende magt, men den pårørende er vred over den dårlige hygiejne. Spørg gerne flere gange til den pårørendes forståelse af forløbet. Det betyder ikke, at du skal give den pårørende ret eller bekræfte vedkommendes oplevelse, men du kan lytte og anerkende. Forklar, at selvom du godt kan se situationen fra den pårørendes perspektiv, er det ikke altid muligt at efterkomme dennes ønsker på grund af fx dine rammer eller borgerens vilje.

## **Få hjælp**

For nogle pårørende kan der være svære forhold ved deres livssituation, fx misbrug, fysisk eller psykisk sygdom, som kan gøre kommunikationen mellem jer vanskelig. I de tilfælde kan du hente hjælp hos fx en pårørendevejleder/-rådgiver, din leder, en demenskoordinator eller andre fagpersoner i kommunen.

## Sæt ind i tide

Den vigtigste forebyggelse af konflikter består i at opbygge tillid og en stærk relation fra det første møde. Sæt tidligt ind, og sørg for at være på forkant. Det er fx vigtigt, at du henvender dig til de pårørende, når der opstår situationer, som kan give anledning til misforståelser. Det er bedre at forberede de pårørende end at skulle forklare og forsvare handlinger efterfølgende.



### Det kan du gøre

- Ring eller sms til de pårørende, inden de ankommer
- Mød de pårørende i døren, og forklar situationen.





# Eksempel

## Da plejesengen flyttede ind i stuen

Et ægtepar bor i en villa, hvor soveværelset er placeret på førstesalen. Manden har på grund af sygdom brug for hjemmehjælp. Efter nogle måneder får manden det markant dårligere, og på det ugentlige møde blandt medarbejderne, diskuterer de situationen. Sygeplejersken og ergoterapeuten vurderer, at manden har brug for en plejeseng i stueetagen, og den bliver bestilt på hjælpemiddellageret. Ugen efter bliver sengen leveret på ægteparrets adresse. Hustruen tager imod sengen, men hun er vred og chokeret. Hun er uforberedt og forstår ikke, hvad sengen skal i parrets spisestue, og hendes modvilje påvirker også ægtefællen, der i forvejen føler sig til besvær. Situationen resulterer i en klage over mangelfuld kommunikation til teamlederen i hjemmeplejen.

### Refleksionsspørgsmål

- Hvad reagerer hustruen på?
- Hvordan kunne medarbejderne have forberedt ægteparret på forandringen?
- Hvilke overvejelser ville du gøre dig om samarbejdet med hustruen?
- Hvordan kan du bruge Perspektivskifte og/eller Isbjerg til at forstå hustruens reaktioner?



Model

# Konflikttrappen



Hvordan kan du tale med en pårørende, som er meget oprevet eller vred?

Konflikttrappen kan hjælpe dig til at gribe situationen rigtigt an, så du undgår at optrappe konflikten. Trappen viser på en simpel måde konflikters udvikling. Fra en mindre uoverensstemmelse til en voldsom konflikt. Ofte er overgangen mellem de enkelte trin glidende.



## Modellen kan hjælpe dig til at

- Forstå borgeren eller den pårørendes handling eller reaktioner
- Fokuser på, hvordan jeres handlinger som medarbejdere kan dæmpe eller optrappe en pårørendes reaktion.

Sådan gør du, hvis du oplever, at relationen mellem dig og den pårørende er forværret.

1. Undersøg, hvad situationen handler om. Handler det om noget i jeres relation eller noget helt andet?
2. Reflektér over, hvor meget du selv kan klare, og hvornår er det godt at få hjælp udefra fra fx din leder?
3. Beslut dig for dit næste skridt. Hvad skal du og evt. din leder gøre?

## Sæt ord på, når noget bliver svært

Hvis du kan mærke, at relationen til en pårørende er ændret i negativ retning, fx efter et skænderi, er det dit ansvar at italesætte problemet og mulige løsninger. Undlad at lade som om, at det er gået over, hvis du kan mærke, at den pårørende stadig er påvirket af situationen. Hvis du synes, at det kan være svært, og hvis du føler dig vred, såret eller ked af det, er det vigtigt, at du får hjælp eller sparring, inden du igen skal tale med den pårørende. Drøft udfordringerne med fx en kollega, en leder, en pårørendevejleder/-rådgiver, en demenskoordinator eller andre fagpersoner i kommunen.

### Konflikter i hjemmeplejen

Det kan være særligt svært at skulle opsøge pårørende, som er vrede eller skuffede, når man er ansat i hjemmeplejen. Dels fordi man ikke nødvendigvis træffer de pårørende, men også fordi man kan føles grænseoverskridende at møde pårørende på deres hjemmebane – og man er som oftest alene.

Hvad kan du gøre?

- Få sparring. Tal med fx dine kolleger eller din leder for at finde løsninger
- Aftal et møde – og tag evt. en kollega med til det
- Ring evt. til den pårørende før mødet.

### **Opsøg og inddrag**

Det kan være fristende at trække sig, når der opstår konflikter med pårørende, men det er vigtigt, at du aktivt tager ansvar for at genetablere relationen. Jo mere uenighed, der er i forhold til pårørende, desto mere skal du have kontakt med dem.

Det kan du gøre:

- Sørg for at anerkende den pårørende. Hils og spørg, om der er noget, du kan hjælpe med
- Fortæl om positive oplevelser med borgeren
- Giv udtryk for, at du ser og hører den pårørende
- Indgå aftaler. Fx om faste tidspunkter for samtaler
- Spar med dine kolleger og leder om de svære situationer
- Undgå at lade din leder tage over – medmindre konflikten er umulig at løse
- Ved svære samtaler skal du eller din leder oplyse pårørende om muligheden for bisidder, fx fra Røde Kors, Ældre Sagen eller en patientforening.



#### **Tal om det svære**

Vær fagligt nysgerrig på svære relationer, og se det som en mulighed for udvikling af din faglighed. Del de svære situationer med dine kolleger på møder, så I sammen kan blive klogere.



## Henvis pårørende

Hvis du oplever, at den pårørende har et særligt behov for at tale med andre om sin situation, kan du om muligt henvise videre. Undersøg eventuelt om du, dine kolleger eller din leder kan guide pårørende til tilbud hos patientforeninger, ældreorganisationer eller i kommunen.

### **Inddrag ledelsen**

Det kan ske, at du møder en pårørende, der er så følelsesmæssig påvirket, af fx vrede, at du bliver nødt til at forlade samtalen. Det er fint at sige fra, når en samtale bliver for voldsom, men vær opmærksom på, hvordan du gør det. Anerkend den pårørendes følelser, og indgå om muligt en ny aftale om at mødes. Selvom det kan være vanskeligt og føles tidskrævende at tale med en pårørende, der er i krise, må du aldrig vende ryggen til. Del din bekymring med din leder, og tal om, hvem der kan henvises til, hvis du oplever, at den pårørende har behov for yderligere støtte. Hvis du oplever, at en pårørende overskrider dine grænser, er det også relevant at inddrage en leder, så I kan løse udfordringerne sammen.

# Eksempel

## Brud på tilliden - og hvad så?

En kvinde med demens har boet på plejehjem i to år. Kvinden er kognitivt svækket, men i fysisk fin form. Hun går mange ture på og uden for plejehjemmet. Da hun ikke selv kan finde hjem, har hun givet samtykke til at få en GPS med, når hun går ud. GPS'en ligger fast i lommen på den frakke, hun plejer at bruge. En frostkold dag er der særligt travlt på plejehjemmet. Flere medarbejdere er sygemeldt, og en beboer er faldet og skal indlægges. Derfor opdager medarbejderne heller ikke, at kvinden tager sin sommerjakke på og går ud. GPS'en ligger i den anden frakke, og hun er kun iført den tynde jakke og en kort nederdel, da hun forlader plejehjemmet.

Efter nogle timer opdager medarbejderne, at kvinden er væk. En medarbejder finder hende heldigvis efter kort tid. Hun er forvirret, ked af det og forfrossen. På plejehjemmet tilses kvinden af en sygeplejerske, hun får varm te og svøbes i varme tæpper. Medarbejderne holder ekstra øje med hende resten af dagen, men der er stadig travlt, og de aftaler derfor, at de vil ringe til kvindens nærmeste pårørende, en søster, dagen efter.

Næste dag er der atter sygemeldinger blandt medarbejdere, og opringningen udsættes. Pludselig dukker søsteren op på besøg. På vej ind på stuen, overhører hun en samtale, hvor en medarbejder siger: "Sikke noget, at du var så længe ude i frostvejret i går. Godt vi fandt dig".

Søsteren bliver meget ophidset over, at medarbejderne ikke har kontaktet hende, som det var aftalt.

Medarbejderen forklarer, at hun ikke var på arbejde dagen før og ikke kender mere til sagen. Svaret gør søsteren mere vred. Medarbejderen har svært ved at forstå søsterens voldsomme reaktion. Medarbejderne har jo først og fremmest prioriteret at gøre, hvad de kunne for, at kvinden igen fik det godt. I stedet for at bruge den sparsomme tid på telefonopkald.

En kollega overhører samtalen og henvender sig til søsteren. Hun undskylder for den manglende opringning og spørger søsteren, om hun har tid til en kop kaffe i personalerummet.

I personalerummet gennemgår medarbejderen episoden. Søsteren har stadig oplevelsen af et tillidsbrud. Hun mener ikke, at personalemangel kan være en undskyldning for ikke at passe ordentligt på beboerne. Medarbejderen lytter og fortæller, hvad medarbejderne har gjort for at passe på kvinden i den uheldige situation. Efter samtalen indgår medarbejderen og søsteren en aftale om, hvornår de skal tale sammen igen, og de noterer ned, at søsteren skal kontaktes øjeblikkeligt, hvis der opstår en lignende situation. Søsteren takker for samtalen.



### Refleksionsspørgsmål

- Hvad er vigtigt for søsteren?
- Hvad gør medarbejderne rigtigt i situationen, og hvad kunne de gøre bedre?
- Hvorfor, tror du, at søsteren falder mere til ro under samtalen i personalestuen?
- Hvad ville være vigtigt for dig som fagperson at sige til søsteren?
- Hvordan ville du planlægge samtalen med søsteren, hvis du skulle ringe til hende?
- Hvis du skulle give medarbejderne i casen et godt råd, hvad skulle det så være?

## Nedtrap konflikter

Det er ikke kun dit ansvar som medarbejder at nedtrappe en konflikt. Du kan sammen med dine kolleger og ledelse håndtere en vanskelig situation ved at tale åbent og ærligt om, hvordan du bliver påvirket. I kan tale om, hvordan du selv reagerer i konflikten med den pårørende og hvilke følelser, du har eller havde. Først når du har kigget på dine egne følelser og føler dig forstået, kan du tage dig af den pårørendes perspektiv. Når du derefter har forsøgt at sætte dig i de pårørendes sted, kan du tale med de pårørende igen.

### Kan du håndtere konflikten?

- Har din arbejdsplads et konfliktberedskab eller fælles regler til løsning af konflikter?
- Ved du, hvem du skal gå til, når du ikke selv kan løse en konflikt med en pårørende?
- Hvad gør du, hvis du føler dig udsat eller ligefrem truet?

# Eksempel

## Sønnen og det forsvundne ur

En søn og en ægtefælle til en ældre mand på plejehjem påpeger gentagne gange overfor for skiftende medarbejdere, at de er utilfredse med den måde, medarbejderne hjælper manden på. Leder og medarbejdere forsøger at mægle, men søn og ægtefælle bliver ved med at klage. En dag kan medarbejderne ikke finde mandens ur. De leder intenst på mandens værelse, men uden held. Da sønnen kommer på besøg, undlader medarbejderne at fortælle ham om det forsvundne ur, fordi de frygter, at det vil forværre forholdet. Men sønnen opdager, at uret er væk og bliver ophidset. Han anklager en specifik medarbejder for at have taget uret og kalder ham en tyv. Lederen træder til og forsøger at mægle, men medarbejderen føler sig stærkt forurettet over anklagerne. Sønnen er vred og truer med at henvende sig til både den lokale avis og borgmesteren med sagen.

### Refleksionsspørgsmål

- Hvad ser du sønnens trusler som et udtryk for?
- Har du oplevet noget lignende, og hvad gjorde du i situationen?
- Hvordan kan konflikten løses?
- Kunne medarbejderne have anvendt en anden strategi?
- Hvordan kan Konflikttrappen bruges til at undersøge, hvordan du kan nedtrappe konflikten?



# 5. Hvordan samarbejder du med pårørende om den sidste tid?

Som medarbejder skal du skabe rum for de nødvendige samtaler med borgere og pårørende om den sidste tid. Pårørende kan opleve udviklingen i borgerens sygdom meget forskelligt. Det kan fx afhænge af, om de ofte eller sjældnere kommer på besøg. Som medarbejder er det vigtigt, at du har en løbende dialog med hver enkelt pårørende, så de – så vidt muligt – undgår at få følelsen af at komme for sent ind i forløbet.

## Hjælp pårørende med at tage stilling tidligt

Hvis borgeren har demens eller anden alvorlig og fremskreden sygdom, kan du allerede ved det første møde nænsomt informere de pårørende om udviklingen i et typisk sygdoms- og plejeforløb. Det er – uanset borgerens diagnose – altid en god idé at afklare borgeren og de pårørendes ønsker til den sidste tid. Både gennem systematiske samtaleforløb og ved mere spontane møder i dagligdagen.



Vær opmærksom på, at det kan være grænseoverskridende for nogle pårørende at tale om døden. Overvej derfor, hvilke ord du bruger, og lyt efter, hvilke ord pårørende selv bruger.

## Inddrag de pårørende i palliative forløb

Pårørende kan have behov for, at nogen taler med dem om den svære situation, de står i, når de skal miste en nærtstående. I borgerens terminalfase er det også afgørende at have forståelse for borgerens livshistorie og relationerne mellem borgeren og de pårørende. Nogle pårørende er meget afklarede, fordi de allerede har oplevet at miste deres nærtstående over en længere periode til fx demens, mens andre pårørende er i dyb sorg og krise.

### Inddrag systematisk

Det er vigtigt at have en systematik for, hvordan I kan inddrage og støtte pårørende i den sidste tid. Både før og efter borgeren er død. I den forbindelse kan det være en god idé med fællesmøder for pårørende, hvor plejehjemslæge og/eller sygeplejersker fortæller om muligheder og behov i den sidste tid. Det kan også være vigtigt at afholde fælles eller individuelle møder for pårørende i hjemmeplejen, fordi mulighederne er anderledes i borgerens eget hjem.



### Spørgsmål til dig og dine kolleger

- Hvordan kan pårørende inddrages i de palliative forløb?
- Hvordan kan du, din leder og dine kolleger støtte de pårørende i borgerens sidste tid?
- Hvordan støtter du bedst de pårørende efter borgerens død?
- Hvilke tilbud kan du henvise pårørende til? Fx plejeorlov mm.

## Tag ordentligt afsked med borgeren og de pårørende

Hvis I har særlige ritualer omkring døden, fx lys eller udsyngning, kan det være godt at forberede de pårørende på ritualerne i god tid forinden. Arbejder du i hjemmeplejen, kan du også være opmærksom på, om de pårørende fx ønsker at være med til at vaske og klæde afdøde.

Når borgeren er død, er det vigtigt at være opmærksom på de pårørendes ønsker. For de efterladte kan selv små ting, fx ift. den afdødes påklædning, have stor betydning. Afklar de pårørendes forventninger så tidligt som muligt i forløbet.

Det er en god idé at tilbyde de nærmeste pårørende en samtale efter borgere-rens død.

Samtalen giver:

- De pårørende mulighed for at spørge ind til forløbet i borgerens allersidste tid for at opnå en form for afklaring og forståelse
- Medarbejderne mulighed for at spørge de pårørende, om der er noget, som medarbejderne med fordel kunne have gjort bedre
- Mulighed for at tage afsked med de medarbejdere, der har været en del af den nærtstående sidste tid og derfor også de pårørendes liv i en kortere eller længere periode.

På plejehjem kan det være rart for nogle pårørende fortsat at have en tilknytning til det sted, hvor deres nærtstående har levet den sidste del af sit liv. Pårørende kan være frivillige på mange måder, fx i bestyrelsesarbejde, venneforeninger eller som måltidsværter.

### Henvi de efterladte

Sorg- og pårørendegrupper kan være en god støtte for de pårørende. Sørg for at henvise til relevante tilbud, og vær opmærksom på, at borgeren kan have flere pårørende med forskellige behov.



# 6. Litteraturliste

Antropologerne for Sundhedsstyrelsen (2022). Analyse af hjemlighed. Viden om hjemlighed hos ældre mennesker, der modtager hjemmepleje.

Dansk Selskab for Patientsikkerhed (2016). Pårørendeinvolvering – Fakta og evidens.

Hoffmann, E., Andersen, T.P., Mogensen C.B., Prinds, C., Primdahl, J. (2021) Relatives' negotiation power in relation to older people's acute hospital admission: A qualitative interview study. Scandinavian Journal of Caring Sciences, juni 2021: 00: 1-11.doi: 10.1111/scs.13012.

Kitwood T. (1999). En revurdering af demens – personen kommer i første række. Munksgaard.

KMD Analyse (2018). Pårørende på arbejdsmarkedet.

Marselisborg Consulting for Sundhedsstyrelsen (2023). Undersøgelse af samarbejdet mellem pårørende og hjemmeplejen.

Rambøll Management Consulting for Sundhedsstyrelsen (2020). Erfaringsindsamling. Eksempler på god praksis i kommunale indsatser til pårørende til svækkede ældre.

Rambøll Management Consulting for Ældre Sagen (2020). Tiltag, initiativer og projekter målrettet pårørende – i kommuner og organisationer.

REPHA, Videncenter for Rehabilitering og Palliation og DEFACTUM (2020). Pårørendestøtte – kortlægning af støtte til pårørende til borgere/patienter med fem udvalgte livstruende sygdomme i kommuner og på hospitaler.

Servicestyrelsen (2011). Samarbejde med pårørende – forebyggelse og håndtering af konflikter.

Socialpædagogerne i samarbejde med forlaget Steenkabel (2021). Socialpædagogik i ældreplejen. Socialpædagogikkens bidrag til at styrke en helhedsorienteret og tværfaglig indsats.



Sundhedsstyrelsen (2012). Anbefalinger til sundhedspersoners møde med pårørende til alvorligt syge.

Sundhedsstyrelsen (2019). Demenshåndbøger. Faglig ledelse i praksis.

Sundhedsstyrelsen (2019). Demenshåndbøger. Palliativ pleje, omsorg og behandling – værktøjer.

Sundhedsstyrelsen (2020). Demenshåndbøger. Beboerkonferencen i praksis.

Sundhedsstyrelsen (2019). Demenshåndbøger. Personcentreret omsorg i praksis.

Sundhedsstyrelsen (2016). Mødet med pårørende til personer med alvorlig sygdom. Anbefalinger til sundhedspersonale.

Sundhedsstyrelsen (2019). Gode ældreliv med trivsel og sundhed. Fagligt oplæg til handlingsplanen for "Det gode ældreliv" 2019.

Sundhedsstyrelsen (2021). Sårbare ældres møde med hjemmeplejen. Udarbejdet af PwC for Videnscenter for Værdig Ældrepleje.

TrygFonden og Dansk Selskab for Patientsikkerhed (2016). Pårørende på spring... – Undersøgelse af pårørendes oplevelser, roller, holdninger, forventninger og ønsker.

## Redskaber: Styrk følelsen af hjemlighed

Sundhedsstyrelsen har udviklet to redskaber, der sætter fokus på, hvad der skal til for, at borgeren føler sig hjemme og oplever at være set, hørt og respekteret.

Redskaberne kan også bruges i samarbejdet med pårørende:

- **"Mit hjem-listen"** inviterer til dialog med borgeren, når I som medarbejdere kommer ind i hjemmet.
- **"Diamanten"** er en papirskabelon, som borger og medarbejder sammen placerer de steder i hjemmet, som har særlig betydning for borgeren for at skabe en synlig påmindelse.

Find redskaberne ved at søge på "hjemlighed" på [www.sst.dk](http://www.sst.dk)

## Webinarer: Få mere viden og inspiration

Sundhedsstyrelsen har udarbejdet en række webinarer med temaer indenfor pårørendeområdet:

- Når kommunen prioriterer pårørendesamarbejdet
- Værd at vide om pårørende
- Har du talt med de pårørende i dag?
- Pårørendesamarbejdet – metoder der virker
- Inddrag de pårørende – sådan gør andre
- Pårørende-monopolet – få løst dit dilemma
- Får I heller ikke talt (godt nok) med de pårørende om den sidste tid?
- Hjemmeplejen banker på: Ny undersøgelse af pårørendesamarbejdet i hjemmeplejen - Sundhedsstyrelsen

Find webinar ved at søge på [www.sst.dk](http://www.sst.dk)



Miljømærket tryksag  
5041 0751

## Det gode samarbejde med pårørende i ældreplejen

© Sundhedsstyrelsen, 2023  
Publikationen kan frit refereres  
med tydelig kildeangivelse.

Sundhedsstyrelsen  
Islands Brygge 67  
2300 København S  
[www.sst.dk](http://www.sst.dk)

ISBN elektronisk udgave: 978-87-7014-525-1  
ISBN trykt udgave: 978-87-7014-526-8

Version: 1  
Versionsdato: Marts 2023

Design og layout: Sundhedsstyrelsen  
Foto: Joachim Rohde for Sundhedsstyrelsen

Skriftlig bearbejdning: Journalist Lene Terkelsen/  
Terkelsen Journalistik & Kommunikation.

**Sundhed for alle ♥ + ●**