



SUNDHEDSSTYRELSEN

Videnscenter for værdig ældrepleje



Samarbejde med pårørende

Vidensindblik om
en værdig ældrepleje

Sundhed for alle ♥+●

Viden om værdighed

Dette vidensindblik indgår i en serie af vidensindblik om en værdig ældrepleje. Vidensindblikkene bygger på indsigter fra analyser udgivet af Videnscenter for værdig ældrepleje samt andre relevante kilder. Desuden er de baseret på de praksisnære erfaringer, som videnscentret og Sundhedsstyrelsens værdighedsrejsehold har indsamlet i hele landet. Vidensindblikkene samler dermed op på essenserne fra arbejdet med værdighed i Videnscenter for værdig ældrepleje i 2018-2024.

Andre vidensindblik om værdighed:

- Værdighed
- Relationer
- Hjemlighed
- Medarbejdertrivsel
- Faglig ledelse

Hvad er værdighed?

Værdighed er en oplevelse af at blive set, hørt og behandlet respektfuldt som et helt menneske. Det er individuelt, hvad den enkelte oplever som værdigt, og det kan ændre sig over tid.

Samarbejde med pårørende

Centrale indsigter om samarbejde med pårørende

- Samarbejde med pårørende er en vigtig faglig opgave i ældreplejen
- Forventningsafstemning og dialog er kernen i det gode pårørendesamarbejde.
- Et godt pårørendesamarbejde kan fremme trivslen hos både borgeren, de pårørende og medarbejderne.

I ældreplejen er samarbejdet med pårørende en stor del af hverdagen. Når samarbejdet med pårørende fungerer, har det stor positiv betydning for både borgerne, de pårørende og medarbejderne.

Omvendt kan et dårligt fungerende pårørendesamarbejde have mange negative konsekvenser for de involverede. Derfor er samarbejde med pårørende en vigtig faglig opgave i ældreplejen.

Hvad betyder samarbejdet med pårørende i ældreplejen?

Samarbejdet med pårørende fylder meget i hverdagen i ældreplejen, både når det går godt, og når det er svært. Samarbejdet mellem pårørende og medarbejdere kan være meget forskelligt afhængigt af, om der er tale om hjemmeplejen eller plejehjem, men generelt omfatter pårørendesamarbejdet både:

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

Uanset hvor i ældreplejen man arbejder, skal målet for medarbejderen altid være at skabe en god relation til de pårørende baseret på gensidig tillid, anerkendelse og respekt.

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.

Pårørende kan stå i en udfordrende livssituation

Når en borger får brug for hjælp eller pleje, er det ikke kun borgerens liv, der forandrer sig. De pårørendes liv forandrer sig også. Pårørende til ældre, der er syge eller svækkede, er ofte 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 kan måske have svært ved at forstå, hvordan plejen er organiseret, eller hvordan de bedst kan støtte deres nærtstående i det omfang, de har lyst til og mulighed for. De pårørende kan derfor også have behov for medarbejdernes opmærksomhed og at blive inviteret til dialog og forventningsafstemning.

Forventningsafstemning og dialog er kernen i samarbejdet

Når medarbejderne er i stand til at forventningsafstemme og gå i dialog med de pårørende, bliver det lettere at lave aftaler og håndtere eventuelle misforståelser og vanskelige situationer sammen.

For nogle pårørende kan det være både nødvendigt og meningsfuldt at deltage aktivt i borgerens hverdag og pleje. Det kan ændre sig over tid, hvor meget den enkelte pårørende har mulighed og behov for at hjælpe. Det er derfor afgørende, at medarbejderne løbende spørger til de pårørendes forventninger og muligheder.

Fremmer borgerens sundhed og trivsel

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 pårørende kan give støtte og omsorg, og fordi de er en naturlig del af borgerens liv. Borgeren spejler sig ofte i sine pårørende, så hvis den pårørende er tryk, vil borgeren også være det. Samtidig kan pårørendes kendskab til fx borgerens helbred og livshistorie være vigtig for, at medarbejderne kan yde den bedste omsorg og pleje. Når medarbejderne inddrager de pårørendes viden og observationer, får borgeren en mere personcentreret pleje og omsorg, og det kan forbedre borgerens fysiske og psykiske tilstand.

Styrker pårørendes trivsel

Når pårørende er trykke og har tillid til medarbejderne, påvirker det deres sundhed og livskvalitet positivt. Det øger de ressourcer, de har til rådighed i både deres eget og borgerens liv, og gør det mere sandsynligt, at de kan bidrage positivt til samarbejdet med medarbejderne. Pårørende oplever en større trivsel og en bedre hverdag, hvis de føler sig hørt, og deres viden om deres nærtstående bliver brugt i plejen.

Er vigtigt for medarbejdertrivsel og et godt arbejdsmiljø

Ud over at højne trivslen hos borgere og pårørende er et godt samarbejde vigtigt for medarbejdernes trivsel og for et arbejdsmiljø med psykologisk tryk. Når de pårørende har tillid til medarbejdernes faglighed, øges medarbejdernes tilfredshed og oplevelse af meningsfuldhed i arbejdet. Trykke pårørende vil møde medarbejderen med tillid. Hvis de pårørende derimod ikke føler sig hørt eller forstået, vil mange henvende sig gang på gang for at få vished om, at deres nærtstående trives. Opstår der misforståelser eller konflikter mellem medarbejdere og pårørende, påvirker det arbejdsmiljøet negativt. Det kan skabe udfordringer i forhold til sygdommeldinger samt rekruttering og fastholdelse af medarbejdere.



Hvordan skaber man et godt samarbejde med pårørende i ældreplejen?

Pårørendesamarbejde er en praksis og en faglighed, der kan trænes, udvikles og styrkes. Det er samtidig en ledelsesopgave kontinuerligt at prioritere, skabe rammer for og følge op på samarbejdet mellem medarbejderne og de pårørende.

Strategisk indsats i organisationen

Det gode samarbejde med pårørende i ældreplejen er et felt, der kalder på en fælles, strategisk indsats i den enkelte kommune eller hos den private leverandør. Det kan være en fordel at arbejde med at styrke, træne og udvikle det gode pårørendesamarbejde på flere niveauer. For at kunne lave en strategisk indsats er det vigtigt med et godt og nuanceret overblik over, hvordan det allerede går med pårørendesamarbejdet, så man kan prioritere og sætte mål for det videre arbejde.

Gør pårørendesamarbejdet til en fælles faglig opgave

Medarbejderne har sammen med deres leder ansvar for relationen til både borgere og pårørende. Den enkelte medarbejder har ansvar for relationsdannelse, og den faglige leder har ansvaret for at sætte den faglige retning og skabe den helt nødvendige systematik for pårørendesamarbejdet. Systematik styrker kvaliteten og medvirker til, at pårørendesamarbejdet bliver en fælles faglig opgave, som er mindre afhængig af den enkelte medarbejders situation, viden og erfaring.

Styrk de faglige kompetencer

Et godt samarbejde med pårørende kræver faglig ledelse, der kan klæde medarbejderne på, så de har de rette kompetencer til at indgå i den faglige opgave omkring pårørendesamarbejdet. Lederen kan arbejde systematisk med at sikre, at medarbejdernes faglige kompetencer er på et tilstrækkeligt højt niveau og altid eller periodevis sammensætte vagtplaner, så medarbejdere med bestemte faglige kvalifikationer indgår i specifikke samarbejder med pårørende.

Skab tillid

Når medarbejderne kommunikerer tydeligt omkring faglige beslutninger og inddrager de pårørendes viden og observationer, skaber det øget tillid hos

de pårørende. Tilliden opstår, når de pårørende oplever, at medarbejderne kender til borgerens liv og præferencer og indgår i løbende dialog med dem som pårørende. Det er væsentligt, at medarbejderne jævnlige forholder sig til den viden, som pårørende bidrager med. Dette kan understøttes organisatorisk ved at have en fælles og systematisk tilgang til at inddrage og overdrage pårørendes viden og observationer, fx ved hjælp af eksisterende dokumentationssystemer.

Forstå de pårørendes perspektiv

Det kan være udfordrende at være pårørende til et menneske, der har behov for hjælp. Det er derfor vigtigt, at medarbejderne i ældreplejen kan sætte sig i de pårørendes sted og se situationen fra de pårørendes perspektiv. 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.

Hav en plan for, hvis samarbejdet bliver svært

Det kan ikke altid undgås, at der indimellem kan opstå konflikter i samarbejdet med pårørende, men mange uoverensstemmelser eller konflikter kan forebygges eller dæmpes. Når der opstår konflikter, kan det i nogle tilfælde virke som den letteste løsning at trække sig. Men undersøgelser viser, at det er vigtigt, at medarbejderne tager ansvar for at genetablere relationen. Jo mere uenighed der er mellem medarbejdere og pårørende, desto mere tid skal medarbejderne bruge på at opsøge de pårørende og forsøge at forstå deres perspektiv.

Generelt kan det være en god idé, at leder og medarbejdere sammen har lavet et konfliktberedskab, så alle ved, hvordan de skal handle i konflikter. Det kan fx være nedskrevne regler eller procedurer, som beskriver, hvornår ledelsen skal inddrages, når der er uoverensstemmelser, et fælles værdisæt for samarbejde eller lignende.

Eksempler på organisatoriske greb, der kan understøtte systematisk samarbejde med pårørende

Ved at indføre en række organisatoriske greb kan man styrke systematikken, medarbejdernes kompetencer og fælles faglige tilgange til samarbejdet med pårørende. Blandt disse organisatoriske greb er fx:

Fastlagte møder og samtaler med pårørende

Fastlagte møder og samtaler med pårørende er vigtige for at etablere og fastholde et godt samarbejde. Det kan fx være opstarts- eller indflytningsmøder og fastlagte opfølgingsmøder, hvor pårørende og kontaktpersoner drøfter borgerens hverdag, trivsel og tilstand.

Triagering af pårørendesamarbejdet

Triagering af pårørendesamarbejdet kan bruges til forebyggelse af konflikter. Ved triage-møder bliver det synligt, hvilke borgere medarbejderne skal have ekstra fokus på. Når en borger har det dårligt, er der også ofte én eller flere pårørende, der har brug for ekstra opmærksomhed.

Tydelig fælles tilgang til pårørendesamarbejdet

En tydelig fælles tilgang til pårørendesamarbejdet kan bl.a. indebære en fælles tilgang til at inddrage og overdrage pårørendes viden og observationer.

Fast tid til faglig refleksion

Fast tid til faglig refleksion gør det muligt for medarbejderne at drøfte samarbejdet med pårørende – både når det går godt, og når det er svært.

Supervision

Supervision kan være med til at understøtte det gode pårørendesamarbejde og være med til at forebygge udbrændthed og omsorgstræthed hos medarbejderne..

Fast kontaktpersonsordning

Fast kontaktpersonsordning med pårørende kan sikre en tryk og klar relation, hvor man jævnligt kan følge op – og de pårørende ved, hvem de kan gå til med information, spørgsmål og bekymringer.

Sidemandsoplæring

Sidemandsoplæring, hvor fx en teamleder kan give medarbejderne feedback og følge op på pårørendesamarbejdet.

Metoder og redskaber til pårørende-samarbejdet i ældreplejen

En række redskaber og metoder kan være med til at styrke samarbejdet med pårørende. Redskaberne fokuserer på forskellige aspekter af samarbejdet som forståelse af de pårørendes perspektiv, refleksion, dialog og konflikthåndtering.

- **Dialogkort til pårørendesamarbejde:** Et samtaleredskab til den løbende dialog om de pårørendes forventninger, ønsker og oplevelser. De er udarbejdet med spørgsmål og illustrationer og kan understøtte en åben og tillidsfuld samtale mellem medarbejder og pårørende. Dialogkortene suppleres af film, der præsenterer faglige redskaber og metoder til det gode samarbejde med pårørende til svækkede ældre.
- **Perspektivskifte som metode:** En refleksionsøvelse, som kan bruges til at forstå den enkelte pårørende og sætte sig i dennes sted. Metoden tager udgangspunkt i en antagelse om, at alt, hvad den pårørende gør, er meningsfuldt for dem. Det er ikke sikkert, at den enkelte medarbejder kan forstå en pårørendes handlinger, og her er metoden hjælpsom. Perspektivskifte bidrager til, at medarbejderen opnår større bevidsthed om den pårørendes adfærd og mulige bevæggrunde – og sammenhængen mellem egne handlinger og den pårørendes reaktioner.
- **Konflikttrappen:** En refleksionsmodel, der illustrerer, hvordan du kan hjælpe til med at sikre, at en konflikt ikke optrappes, ved at du sætter dig ind i, hvorfor borgeren eller den pårørende handler og reagerer, som han eller hun gør. Konflikter eller uoverensstemmelser er svære helt at undgå, men vi kan gøre meget for ikke at optrappe konflikterne. En konflikt kan nemt optrappes, hvis vi ikke forstår, hvorfor den anden person handler, som han/hun gør.

Andre metoder og redskaber, der kan bruges i pårørendesamarbejdet i ældreplejen:

- Isbjerg
- Redskab til pårørendesamarbejde

Find viden og inspiration her

- Sundhedsstyrelsen (2022): **Håndbog om det gode samarbejde med pårørende i ældreplejen.** Findes også indtalt som lydbog.
- Marselisborg Consulting for Sundhedsstyrelsen (2023): **Undersøgelse af samarbejdet mellem pårørende og hjemmeplejen.**
- **E-læringskursus om pårørendesamarbejde.**
- **Webinarrække** af 9 webinarer om samarbejde med pårørende.
- Podcast-serie "**Perspektiver på faglig ledelse af pårørendesamarbejdet i ældreplejen**".



Sundhed for alle ♥ + ●