

# Det gode pårørende- samarbejde

på handicapområdet i  
Københavns Kommune

Borgercenter Handicap  
Socialforvaltningen i Københavns Kommune



Borgercenter Handicap  
Socialforvaltningen  
Københavns Kommune  
Trykt: 2. oplag, april 2023  
Foto: Colourbox

## Kære medarbejdere og ledere

Et godt og tillidsfuldt samarbejde med familier og pårørende er en af forudsætningerne for, at vi lykkes med kerneopgaven i Borgercenter Handicap: At kunne støtte borgere med funktionsnedsættelser i at leve et godt og meningsfuldt liv på egne præmisser. Samarbejdet med pårørende er et væsentligt element i vores rehabiliterende tilgang, hvor fokus netop er på borgerens hele liv, netværk og ressourcer.

Samarbejdet er dog ikke altid let. Der vil fra tid til anden opstå svære dilemmaer, når den offentlige verden møder den private. Men vi ved, at det hjælper borgerne, når vi som medarbejdere aktivt forsøger at forstå deres pårørendes perspektiv – og anerkender den udsathed og sårbarhed, som den pårørende til et menneske med behov for støtte, kan have.

Derfor skal vi hele tiden udvikle og understøtte forældre- og pårørendesamarbejdet. Det er vigtigt, at vi har en fælles forståelse af de pårørendes rolle og bygger vores arbejde med borgerne og deres pårørende på dialog, tillid, inddragelse og fælles faglig viden.

Vi har her samlet centrale pejlemærker, værdier og tilgange, der skal være bærende for vores samarbejde med borgere og deres pårørende.

God læselyst!

Mette Vedsmand  
Vicedirektør  
Borgercenter Handicap



## At være pårørende

Når vi bruger begrebet "pårørende", er det som en samlet betegnelse for personer, der har nære, varige relationer til borgere med funktionsnedsættelser. De pårørende er en del af borgerens netværk og kan både være forældre, partnere, børn, søskende, venner, værger eller andre private relationer.

Rammerne for samarbejdet med en pårørende er forskellige alt efter, om vi fx samarbejder med en far med forældreansvar for et mindreårigt barn - eller en søster til en voksen, myndig kvinde. Men der er alligevel en række fællestræk og helt overordnet, skal vi gøre os umage med at møde pårørende som individuelle mennesker og værdifulde samarbejdspartnere, der ofte:

- har særlig viden om borgeren
- er en central person i borgerens liv
- er en vigtig ressource for borgeren og os
- kan stå i en sårbar livssituation

Derfor er det særligt vigtigt, at vi møder alle pårørende med åbenhed, forståelse, respekt, faglighed og ansvarlighed.

De fleste af os oplever gennem livet at stå i rollen som pårørende til et menneske, der har behov for støtte - midlertidigt eller varigt. Den rolle kan være krævende og svær at navigere i. Det forventes, at man bidrager konstruktivt til indsatsen for sine nære. At man tager ansvar - indimellem også ved, at man netop giver slip på ansvaret. Som pårørende bliver man naturligt påvirket dybt af sin næres følelser og livssituation.

Fælles for de pårørende vi møder er, at de og deres kære har brug for vores støtte. Og sådan bliver vi en del af deres privatliv og de en del af vores professionelle liv. Derfor har vi et stort ansvar for, at de føler tillid til, at vi vil det bedste for deres kære.

Som alle andre mennesker befinder de pårørende sig i forskellige livssitu-

ationer og har forskellig adgang til ressourcer og netværk. De har måske også tidligere haft oplevelser med offentlige myndigheder, der kan have påvirket graden af tillid til os. Det skaber forskellige forudsætninger og ønsker til samarbejdet med os. Og det stiller igen forskellige krav til os som medarbejdere. Derfor er det vigtigt, at vi stiller spørgsmål til de pårørende; lytter til deres perspektiver og spørger ind til, hvad de har brug for fra os. Jo bedre vi kender – og husker på – den enkelte pårørendes livssituation, jo bedre kan vi møde den pårørende åbent, der hvor den enkelte pårørende er.

Mindreårige børn kan også være pårørende. De har måske en forælder, en bror eller en søster med funktionsnedsættelse. Når vi samarbejder med mindreårige børn, der er pårørende, er vi særligt forpligtede til at være opmærksomme på deres behov. Her skal vi som udgangspunkt undgå, at den unge pårørende kommer til at fungere som personlig hjælper for sit familiemedlem. Det gælder fx også for pårørende med etnisk minoritetsbaggrund, hvor mindreårige søskende indimellem træder til som tolke.

## Fælles forståelse - fælles mål



Pårørende



Borger



Medarbejder

## Forskellige krav til samarbejdet

Der vil naturligvis være forskelle på rammerne for samarbejdet med pårørende – afhængig af borgerens alder, livssituation og funktionsevne.

I arbejdet med alle borgere - voksne, unge og børn, har vi fokus på at inddrage borgerens netværk som en del af den rehabiliterende tilgang. Men særligt i arbejdet med mindreårige børn er familien central for vores samarbejde og er ofte vores primære kontakt.

Inddragelsen af forældrene sker i  
samarbejdet med familien



Pårørende inddrages som en  
del af borgerens netværk



Det er altid vigtigt, at vi lytter til, informerer og inddrager de pårørende. Men information og inddragelse af pårørende skal altid ske under hensyntagen til borgerens ret til selvbestemmelse.

Her kan der opstå konflikter mellem borgerens ret til selvbestemmelse og den pårørendes behov for information og inddragelse. På samme måde kan der også opstå konflikter mellem vores tavshedspligt og ønsket om at dele information om andre borgere - fx naboer på et botilbud. Som medarbejdere skal vi altid overholde vores tavshedspligt, men en pårørende vil altid kunne få overordnede og generelle informationer.

# Sådan kan vi styrke samarbejdet

I Borgercenter Handicap arbejder vi med at styrke pårørendesamarbejdet ved at prioritere tre særlige områder:

## 1. Feedback fra pårørende

Vi skal systematisk indhente og inddrage de pårørendes input og feedback.

## 2. Læring og uddannelse

Vi udvikler vores samarbejdskompetencer gennem uddannelse, læring og/eller sparring i medarbejdergruppen og ved at viden-dele på tværs af organisationen.

## 3. Tilgængelighed

Vi skal skabe gode muligheder for at gå i dialog med de pårørende. I de enkelte borgeres sager/forløb, via dialogmøder, statusmøder, fællesspisning eller andre fora. Både formelle og uformelle.

Som medarbejder er det en del af dit daglige arbejde, at du støtter den pårørende bedst muligt. Fx ved at hjælpe den pårørende med at være en støtte overfor sit barn/søskende/ægtefælle – og samtidig hjælpe borgeren med at fastholde kontakten til sit netværk. Men vi har også en central rolle i at hjælpe den pårørende med sin egen trivsel. Vi skal støtte dem i at kunne være i den ofte svære rolle som pårørende.

Det er også vigtigt, at du gør dig umage med at "oversætte" den kommunale verden, så de pårørende forstår de muligheder og begrænsninger, der er.



Du kan blandt andet henvise pårørende til de mange organiserede tiltag, der findes. Fx:

- **Rådgivning, kurser, oplæg og café møder** for forældre til børn og unge med funktionsnedsættelse Læs mere på vores hjemmeside og se i kalenderen, om der er aktuelle arrangementer for forældre.
- Indsatser i **Familiehuset i Borgercenter Handicap**, der kan bidrage til at øge trivslen i familien.
- **Forældregrupper**, hvor forældre til børn med handicap kan styrkes i forældrerollen og få et netværk med andre forældre.
- **Informationsmateriale** til pårørende. Fx information om overgange og børnefaglig undersøgelse eller velkomstfoldere med information og råd om det at være pårørende til en, der bor på et af vores botilbud - tilpasset det enkelte tilbud. Hvis der ikke findes materiale til de pårørende på jeres tilbud, kan det være givtigt at producere det, da det giver stor værdi for de fleste pårørende.
- Pårørende til et barn, ung eller voksen med nedsat funktionsevne, som er tilknyttet et af vores botilbud, har mulighed for at få vejledning og støtte hos vores **pårørendevejleder**.
- **Temaarrangementer** for pårørende. Tjek kalenderen på vores hjemmeside for aktuelle arrangementer - eller kontakt vores pårørendevejleder, som evt. kan henvise til lokale temaarrangementer på botilbuddene.
- Andre relevante netværksgrupper, kurser, råd og vejledning i **civilsamfundet**.

# Pejlemærker

for pårørendesamarbejde der giver mening og nytter

Sammen med pårørende har vi i Borgercenter Handicap udarbejdet fire pejlemærker, som vi ønsker skal kendetegne vores møde og samarbejde med familier og pårørende:



## Vi har blik for relationen og borgerens hele livssituation

- Vi ser den pårørende som en vigtig samarbejdspartner med særlig indsigt i borgerens liv, ønsker og behov.
- Vi anerkender pårørendes relation til borgeren og deres fælles historie.
- Vi støtter borgeren i at udvikle og fastholde netværk og relationer.

## Vi samarbejder med fokus på borgerens ønsker og behov

- Vi tager altid udgangspunkt i borgerens ret til selvbestemmelse.
- Vores fælles mål er at styrke borgerens livskvalitet.
- Vi finder, i fællesskab med de pårørende, meningsfulde måder at sætte deres ressourcer i spil.

## Vi arbejder for og vil det gode samarbejde

- Som medarbejdere er vi værter og ambassadører for det gode samarbejde.
- Vi spørger og lytter aktivt til de pårørendes input til en bedre hverdag for borgeren.
- Vi arbejder ud fra, at alle parter i samarbejdet vil borgerens bedste.
- Vi udviser respekt for forskellighed og giver plads til uenighed.

## Vi sætter tydelige rammer for samarbejdet

- Vi er tydelige i dialogen med de pårørende og forventningsafstemmer løbende.
- Vi sikrer struktur og beskriver rammerne for samarbejdet.
- Vi skaber sammenhæng og fælles forståelse ved at bygge bro mellem borgerens langsigtede mål og hverdagens konkrete aktiviteter.

Rammerne for samarbejdet mellem pårørende og Borgercenter Handicap er meget forskellige alt efter borgerens alder, funktionsnedsættelse og livssituation. Udgangspunktet for samarbejdet vil altid være borgerens ret til selvbestemmelse og målet om at kunne støtte borgeren med funktionsnedsættelse i at leve et meningsfuldt liv med bedst mulig aktivitet og deltagelse, mestring og livskvalitet.

## **Inddragelse på flere niveauer**

Når vi inddrager de pårørende, kan det ske på flere niveauer og have forskellige formål. Fx kan vi informere eller indhente information, inddrage de pårørende, udvikle noget sammen eller give de pårørende reel indflydelse og medbestemmelse. Niveaulet afhænger af den konkrete opgave og målgruppen.

Hvis vi fx holder et temaarrangement, kan det både være ren information til de pårørende, men det kan også fungere som en debataften, hvor vi ønsker at give de pårørende indflydelse på et område. Samarbejdet med de pårørende har to dimensioner: Det individuelle og det organisatoriske.

### **Det individuelle samarbejde**

Foregår i den konkrete borgers forløb og hverdag, fx omkring borgerens mestring af eget liv.

### **Det organisatoriske samarbejde**

Foregår ved, at de pårørende inddrages i udviklingen af borgercentrets tiltag, som repræsentanter for de pårørendes perspektiv og erfaringer. Fx ved at deltage i det formaliserede samarbejde via råd og lignende.

## **Det formaliserede samarbejde**

På myndighedsområdet er den formaliserede indflydelse især forankret i Borgercenter Handicaps Centerråd. Centerrådet har 11 medlemmer og består både af brugerrepræsentanter, der udpeges af Danske Handicaporganisationer og repræsentanter fra Borgercenter Handicap. På udførerområdet skal hvert center og tilbud aktivt tage stilling til og for-



midle deres tilgang til et formelt samarbejde med de pårørende. Det kan foregå gennem centerråd eller lokale bruger- eller pårørenderåd på de enkelte tilbud eller gennem andre relevante fora.

Københavns Kommune har derudover et Handicapråd, der består af 14 medlemmer (politikere og repræsentanter for Danske Handicaporganisationer). Rådets primære opgave er at rådgive Borgerrepræsentationen i handicappolitiske spørgsmål. Det betyder, at Handicaprådet bliver hørt i alle initiativer, der påvirker mennesker med handicap. Handicaprådet arrangerer fem årlige møder for medlemmerne, hvor aktuelle handicap-politiske temaer og konkrete spørgsmål drøftes. Handicaprådet afholder også offentlige møder, hvor alle borgere inviteres med.

Hvis en pårørende efterspørger formel lokal indflydelse, kan du henvise til det lokale center- eller pårørenderåd. Når pårørende deltager i disse råd, er det altid vigtig at tage hensyn til borgerens ret til selvbestemmelse. Har I ingen lokale råd, så gå i dialog med den pårørende om vedkommendes behov – evt. sammen med din leder. I kan også kontakte vores pårørendevejleder og få sparring til arbejdet i de lokale pårørenderåd.

## Eksempler på samarbejdsfora i Borgercenter Handicap:

Dialogmøder  
Forældremøder  
Samarbejds møder  
Informationsmøder



Samarbejdskontrakt  
på botilbud



Centerråd  
Pårørenderåd  
Lokalt  
forældreråd



Fællesspisning  
Pårørende-kaffe  
Sociale  
arrangementer



### Det værdimæssige fundament

Borgercenter Handicaps pårørendesamarbejde hviler både på juridiske krav og en række politikker og retningslinjer. Herunder kommunens Handicappolitik, den fælles faglige tilgang i Borgercenter Handicap (det relationelle handicapbegreb og den rehabiliterende tilgang), borgercentrets etiske kodeks samt Københavns Kommunes værdigrundlag, som præciserer, at kommunen skal møde borgerne med respekt, ligeværdighed, dialog og tillid.



## Sådan siger nogle af de pårørende om samarbejdet

*"De positive tilbagemeldinger varmer virkelig meget. Ikke mindst, når personalet griner højt sammen med min søn. Gennem hans opvækst er der ikke så mange, der har grinet sammen med ham på den måde, og det er bare så dejligt, når det sker."*

*"Jeg har en god dialog med min sagsbehandler, og jeg føler, hun lytter. Hun siger det også ærligt, når noget ikke er muligt."*

*"Jeg oplever rent faktisk en interesse hos personalet i at forstå vores barn og os. Det gør, at jeg får rigtig meget tillid og lyst til at åbne op."*

*"I min verden handler det om et samarbejde. Det er ikke "os mod dem" – det er os som familie og jer som personale, der sammen, skal få min søsters tilværelse til at blive bedst mulig."*

*"Personalets forståelse og kendskab til vores families historie er så ufattelig vigtig for os. Det gør det meget trygt og nemmere at gå ind i en dybere samtale."*

*"Mit drømmescenarie af en medarbejder er en, der kender min søsters historik. Fordi den leder hen til den, hun er i dag. Vær nysgerrig, også overfor de pårørende. Det er vigtigt, at man som personale lytter, og måske også spørger ind til, hvad jeg mener."*

*"Hvis vi indimellem reagerer voldsomt – så handler det typisk om, at der bliver trykket på et dybtliggende blåt mærke i vores forældreliv: En sorg og frustration over ikke selv at kunne tage vare på sit barn."*





*"Når man er familie, så er ens tålmodighed måske ikke helt den samme. Det er bare svært, når man er familie, for så kommer følelserne i klemme - og man har ikke det samme mentale og pædagogiske overskud - fordi man jo også bliver ramt."*

*"Overleveringer mellem hjemmet og bostedet er vigtige hjørnesten for os forældre. Det kan være svært at aflevere barnet, og det er typisk forbundet med svære følelser. Det er rart, når personalet spørger, om der lige er noget, som jeg synes, de skal vide om min søn."*

*“For mig betyder det at have et velfungerende samarbejde med min datters sagsbehandler, at arbejdsbyrden letter. Jeg føler mig tryk, og det giver mig ro til at koncentrere mig om mit liv og min datter”*

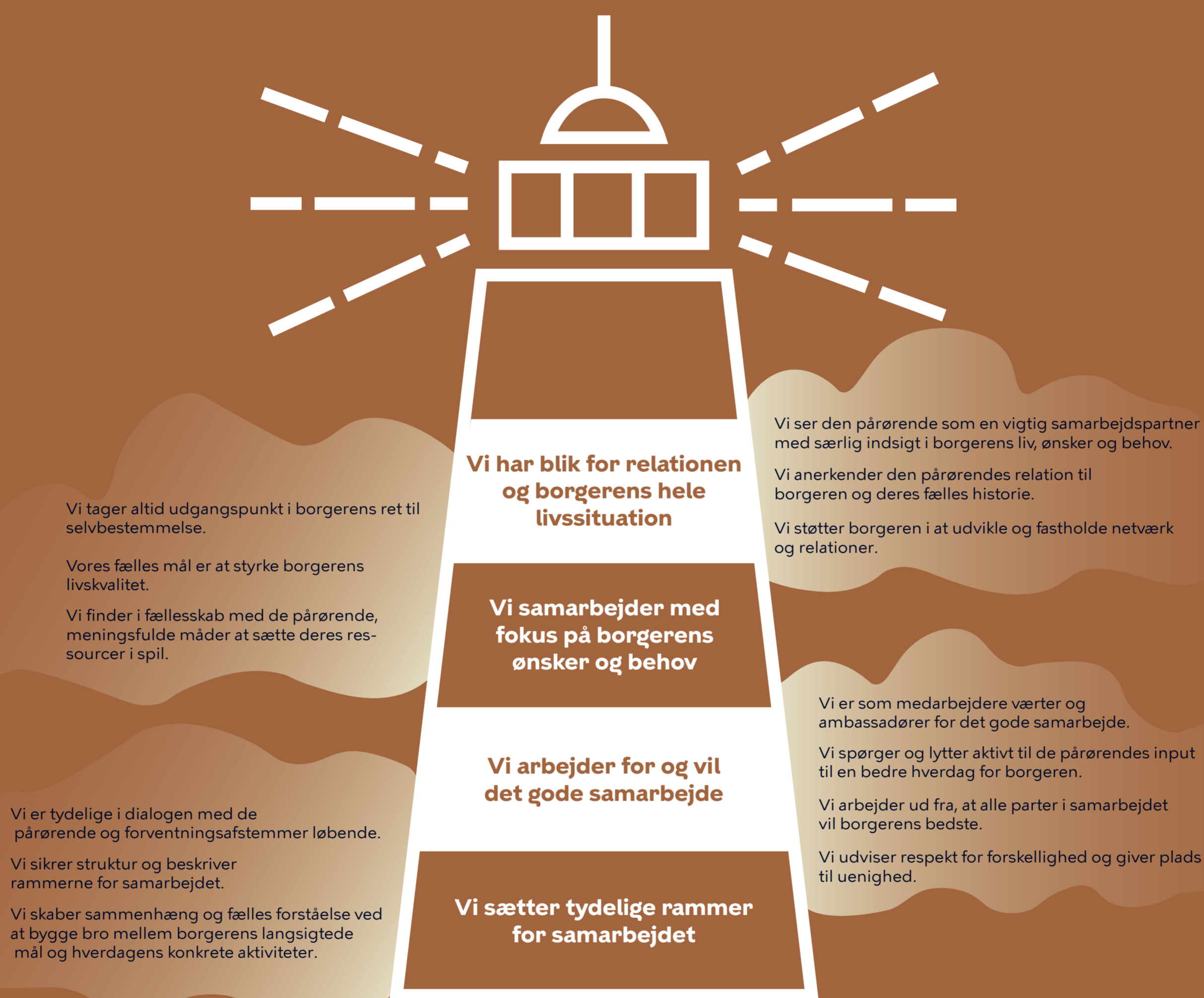
*“Jeg kan aflevere min søn med ro i sindet, når jeg fornemmer, at personalet er engageret, og der er styr på det. Så kan jeg ligesom slippe kontrollen og mit forældreansvar og slappe af.”*







# Pejlemærker for det gode pårørendesamarbejde på handicapområdet



Rammerne for samarbejdet mellem pårørende og Borgercenter Handicap er meget forskellige alt efter borgerens alder, funktionsnedsættelse og livssituation.

Udgangspunktet for samarbejdet vil altid være borgerens ret til selvbestemmelse, og målet om at kunne støtte borgeren med funktionsnedsættelse i at leve et meningsfuldt liv med bedst mulig aktivitet og deltagelse, mestring og livskvalitet.

Sammen med pårørende har vi i Borgercenter Handicap udarbejdet 4 pejlemærker, som vi ønsker, skal kendetegne vores møde og samarbejde med familier, og pårørende.

