



Forord

Limen, som holder det hele sammen

De fleste af os har oplevet, at en ægtefælle, en forælder eller en bedsteforælder bliver syg eller ikke længere kan klare sig selv i hverdagen. Det er her, vi som pårørende kan gøre en kæmpe forskel. Og det gælder ikke bare i forhold til vores kære – det gælder også i forhold til kommunens medarbejdere, hvor vi som pårørende ofte er vigtige bindeled og dialog-partnere – den lim, som holder det hele sammen.

Men det er hårdt at være pårørende – både fysisk og psykisk. Når det fylder alt at være der for andre, kan man komme til at glemme sig selv. Derfor har vi her i kommunens Sundheds- og Omsorgsforvaltning i dag et meget større fokus på pårørende og deres trivsel.

Hver dag tilbyder vi støtte til de pårørende, vi møder på plejehjem, i hjemmeplejen og på de mange aktivitetscentre rundt om i byen. Vores pårørende-vejledere tilbyder råd, vejledning og støtte til både pårørende og medarbejdere, som møder pårørende i deres hverdag. Og vi holder kurser for pårørende.

Men vi er endnu ikke i mål. Vores medarbejdere, kolleger, venner og familie skal være bedre til at

spørge ind til de pårørende; vi skal tale med de pårørende om deres behov og forventninger, og vi skal vise dem vejen til den støtte og de fællesskaber, der er for pårørende i København.

Jeg håber, at vores materialer om tilbud til pårørende kan give inspiration og ideer til, hvordan vi sammen kan passe bedre på dem, som passer på deres kære.

Venlig hilsen

Sisse Marie Welling
Sundheds- og omsorgsborgmester i Københavns Kommune



Etablering af kommunal pårørendevejledning

Dette notat præsenterer de overordnede beslutninger, der former Københavns Kommunes udvikling af en pårørendevejledning, til inspiration for øvrige aktører, der har interesse i at forebygge mistrivsel og styrke samarbejdet med pårørende.

Øget fokus på pårørende

Nære pårørende har stor betydning for livskvaliteten hos de mennesker, der oplever sygdom og funktionstab, ligesom de har en unik viden, som gør dem til vigtige medspillere, når plejen skal udføres. Men det kan også være en stor udfordring at være pårørende, og mange oplever, at rollen kan påvirke helbredet, det sociale liv, arbejdslivet og økonomien negativt.

I Københavns Kommunes Sundheds- og Omsorgsforvaltning er der fokus på at forebygge mistrivsel blandt pårørende til ældre. Der er de seneste år iværksat flere initiativer, herunder kompetenceudvikling af medarbejdere der møder pårørende i deres daglige virke, tilbud til pårørende om kursus i at mestre hverdagen samt etablering af en pårørendevejledning. Sidstnævnte beskrives i det følgende som inspiration til andre i arbejdet med at udvikle og etablere en pårørendevejledning.

Københavns Kommunes Ældrepolitik 2019-22 **Livet som pårørende**

Pårørende i København skal opleve godt samarbejde og god kommunikation om både deres egne og deres næres behov for støtte.

Pårørende i Københavns Kommune skal også opleve, at kommunen støtter dem, uanset hvor deres nærmeste bor. Med støtte og egenomsorg kan flere pårørende undgå stress og nedslidning og bevare friheden til at dyrke egne interesser og relationer samtidig med, at de kan være der for deres nære.

Udvikling og forankring af en pårørendevejledning

Formålet med pårørendevejledningen er at forebygge og mindske udvikling af mistrivsel samt fysiske og psykiske sårbarheder som følge af rollen som pårørende.

Funktionen består af to spor; en borgerrettet vejledning samt rådgivning af og sparring med ledere og medarbejdere med henblik på at styrke faglige kompetencer i forhold til pårørendesamarbejde. Pårørendevejledningen støtter således pårørende direkte gennem personlige samtaler med pårørendevejleder og indirekte gennem understøttelse af de medarbejdere, der samarbejder med pårørende på driftsenheder.

I 2018 blev der ansat fem pårørendevejledere i Københavns Kommunes Sundheds- og Omsorgsforvaltning med en lokal organisatorisk forankring på to områdekontorer (Nord og Syd). Formålet med den lokale placering er at skabe let adgang til vejledning for både pårørende og enheder. Samtidig sikres et tværgående fokus, da det lokale områdekantor understøtter alle enheder på tværs af ældreområdet og dermed også pårørende på tværs af de indsatser, som den nærtstående modtager.

Placeringen af funktionen skal kunne understøtte funktionens dobbelte fokus og har gjort det muligt at bygge bro mellem drift og udvikling. Ud over at støtte pårørende gennem samtaler har en stor del af pårørendevejledernes opgave det første år været at medvirke til at udvikle en samlet, fælles indsats for alle pårørende og at opbygge samarbejdsflader til driftsenhederne. I det følgende beskrives pårørendevejledernes todelte funktion nærmere.

Definition af pårørende

Personer i og uden for familien med et nært forhold til et menneske med svækkelse eller sygdom.

Kompetencer og tilgang til vejlederopgaven

Pårørendevejlederne har som fælles afsæt en helhedsorienteret tilgang med fokus på den pårørendes behov og livssituation, samt kendskab til lovgivning og relevante tilbud i Københavns Kommune.

Juridisk ramme

Pårørendevejledningen er etableret som led i opfyldelsen af forskellige lovgivninger:

Forvaltningslovens §7, stk. 1

Kommunen som forvaltningsmyndighed har pligt til at yde vejledning og bistand til personer, der henvender sig om spørgsmål inden for myndighedens sagsområde.

Sundhedslovens §119

Kommunen skal etablere forebyggende og sundhedsfremmende tilbud til borgere.

Borgerrettet vejledning til pårørende

(direkte kontakt)

Den borgerrettede pårørendevejledning er et tilbud til pårørende til ældre med fokus på forebyggelse og sundhedsfremme. Gennem tilbud om samtale, vejledning og rådgivning støttes de pårørende med fokus på egen trivsel og livskvalitet.

Målgruppe

Målgruppen er pårørende til syge og svækkede ældre, der stadig bor hjemme og modtager hjælp i Sundheds- og Omsorgsforvaltningen, fx hjem-mepleje, genoptræning, aktivitetstilbud og/eller midlertidigt døgnophold. Pårørende til beboere på plejehjem er som udgangspunkt ikke i målgruppen for den borgerrettede pårørendevejledning, da kontakten til pårørende varetages af medarbejdere på plejehjemmet, som i forvejen har et samarbejde med beboerens pårørende.

Synlighed

Pårørendevejlederne har en opsøgende funktion og skal sikre, at medarbejdere på driftsenheder, myndighedsområdet samt øvrige medarbejdere, som møder pårørende, har kendskab til pårørendevejledningen og henviser til denne. Pårørendevejlederne bør være synlige via informationsmateriale hos praktiserende læger, på driftsenheder i SUF, på biblioteker mv., deltagelse ved borgerrettede arrangementer som fx Ældredag og lignende.

Samtalen

Samtalen er tidsmæssigt afgrænset, fortrolig og rummer ikke behandling/terapi. Den kan foregå telefonisk eller som et fysisk møde i hjemmet, i Sundheds- og Omsorgsforvaltningens lokaler eller et tredje sted. Pårørendevejlederne skal i samtalerne med pårørende afdække problemstillinger, behov og ressourcer, vise vej i kommunale og øvrige tilbud samt vejlede til at mestre livet som pårørende.

Temaeftermiddage

Pårørendevejlederne tilbyder desuden temaeftermiddage med oplæg om relevante emner for pårørende samt tilbud om netværksgrupper.

Vejledning

Vejledningen falder typisk indenfor tre kategorier – afhængig af den pårørendes behov, som bygger ovenpå hinanden fra let til omfattende vejledning:

3 Omfattende vejledning *Tag den pårørende i hånden*

- Der tilbydes at skabe kontakt til andre enheder/aktører for den pårørende
- Pårørendevejlederen slipper ikke den pårørende, før der er sikkerhed for, at andre tager over.

2 Moderat vejledning *Flyt sten på vejen*

- Der tilbydes vejledning i hensigtsmæssigt at håndtere livet som pårørende med udgangspunkt i mestringsstrategier og egenomsorg.

1 Let vejledning *Vis den pårørende vej*

- De(n) pårørende oplyses om, hvad pårørendevejlederen kan tilbyde (og evt. eksklusionskriterier ved behov). Samtalen afdækker de(n) pårørendes samlede situation, herunder problemstillinger, behov og ressourcer med udgangspunkt i emner i Københavns Kommunes samtaleguide *Samtaler med pårørende*, hvor der også er vejledning til professionel samtalestyring og supplerende vejledninger.
- De(n) pårørende tilbydes information om og evt. henvisning til relevante tilbud i Københavns Kommune og øvrige tilbud.
- De(n) pårørende oplever at der er tid til at lytte og tale om deres bekymringer og behov.
- Ved afrunding spørges der ind til de(n) pårørendes oplevelse af samtalen, om vedkommendes har fået det ud af det, som han/hun ønskede. Hvis der er behov for yderligere vejledning, kan det noteres og danne udgangspunkt for næste samtale, hvis de(n) pårørende har behov for dette.

Rådgivning af enheder

(indirekte kontakt)

Med fokus på pårørendes trivsel, skal pårørendevejlederen styrke og understøtte pårørendefaglige kompetencer på driftsenheder i SUF gennem viden-
deling, erfaringsudveksling og sparring.

Rådgivningen sker med udgangspunkt i den enkelte enheds erfaringer med pårørende og i et tæt samarbejde med den enkelte enhed og de behov og problemstillinger, som de oplever og efterspørger sparring på og hjælp til. Dette kan eksempelvis være

- Afdækning af eksisterende systematik og rutiner i samarbejdet med pårørende med fokus på udvikling af dette i praksis

- Sparring, undervisning eller workshops om kommunikation og dialogværktøjer
- Sparring om eventuelle udfordringer, der kan være i enhedens eksisterende samarbejde med pårørende, ud fra en løsningsorienteret tilgang
- Sparring på informationsmateriale til pårørende
- Oplysning om tilbud til pårørende.

Målgruppen for rådgivning af enheder er alle personalegrupper, som møder pårørende eller har et fagligt fokus på pårørende. Det er både frontmedarbejdere, terapeuter, konsulenter, videnspersoner, afdelingsledere og forstandere/centerledere m.fl. på alle enheder i SUF.

Statistik & dokumentation

Som led i udvikling og kvalitetssikring af pårørendevejledningen registrerer pårørendevejlederne data ifm. de individuelle pårørendesamtaler såvel som rådgivningen af enheder. Dette med to formål; at hjælpe pårørendevejleder med at huske samtaleforløb ved hjælp af samtalenoter, og at skabe et statistisk overblik over pårørende og medarbejdere, som benytter sig af vejledningen.

Pårørendevejlederne dokumenterer i e-Doc, som er kommunens elektroniske sags- og dokumenthåndteringssystem (ESDH). Pårørendevejlederne

har ikke adgang til kommunens omsorgssystem, CURA, da intentionen er at skabe et individuelt tilbud om rådgivning og støtte til pårørende med fokus på deres behov. Tilbud til pårørende er typisk åbne på den måde, at de ikke er visiteret men har karakter af sparring og vejledning. Det er således ikke hensigtsmæssigt, at registrere dem som selvstændige sager ligesom de heller ikke skal registreres i borgerens eller den nærtstående sag. Det kan på sigt – og hvis systemet giver mulighed for det – ændres.