SUNDHEDSSTYRELSEN
Videnscenter for ældrepleje



Samspil med pårørende

Videns- og inspirationspakke

Tak til alle bidragsyderne til videns-og inspirationspakken

- Assens Kommune
- CURA Pleje
- Esbjerg Kommune
- Gentofte Kommune
- Gribskov Kommune, Friplejehjem
- Helsingør Kommune, OK-Fonden Plejehjem
- Herning Kommune
- Langeland Kommune
- Lyngby-Taarbæk Kommune
- Stevns Kommune
- Thisted Kommune
- Aarhus Kommune

- VIVE
- Gry Segoli, Københavns Professionshøjskole

Derudover en tak til alle, der har bidraget med perspektiver på videns- og inspirationspakken.

Videns- og inspirationspakke om
Samspil med pårørende

©Sundhedsstyrelsen 2026

Udgivelsen kan frit refereres med tydelig kildeangivelse

Sundhedsstyrelsen
Islands Brygge 67
2300 København S

www.sst.dk

ISBN: 978-87-7014-733-0

Design og layout: Sundhedsstyrelsen
Foto: Sundhedsstyrelsen

Udgivet af Sundhedsstyrelsen
November 2026

Indhold

Introduktion 5

Et tæt samspil med pårørende 8

Fire temaer til viden og inspiration 14

Tema 1
Rammer for et godt samspil 17

Tema 2
Kommunikation der skaber tillid 22

Tema 3
Faglighed der styrker samspillet 27

Tema 4
Et systematisk samspil 32

Metoder og redskaber 37

Refleksionsspørgsmål 41

Ældretilsynets kvalitetsmarkører for et tæt samspil med pårørende 45

Referencer 47



Introduktion

Med ældreloven har kommuner, private og selvejende leverandører fået nye rammer for samarbejdet med pårørende. Dette katalog er en del af en pakke, der giver et fælles grundlag og et samlet overblik over viden, cases og redskaber, der kan styrke jeres dialog, udvikling og praksisnære implementering.

Fra lov til praksis

Den 1. juli 2025 trådte en ny ældrelov i kraft, der sætter nye rammer og vilkår for ældreplejen.

For at understøtte realiseringen af ældreloven udvikler Sundhedsstyrelsen løbende videns- og inspirationspakker om faglige temaer inden for lovens rammer. Pakkerne indeholder forskellige produkter, der tilsammen giver faglig viden og inspiration til dialog og refleksion, bl.a. cases, film, inspirationskataloger og andre understøttende materialer, der kan findes på Videnscenter for ældreplejes hjemmeside. Dette inspirationskatalog er en del af videns- og inspirationspakken.

Formålet med videns- og inspirationspakkerne er at inspirere og understøtte jer, der spiller en central rolle i arbejdet med at omsætte ældrelovens værdier og krav til daglig praksis. I kan være ledere, konsulenter eller nøglemedarbejdere på ældreområdet.

Videns- og inspirationspakkerne kan bidrage til jeres refleksioner og dialoger om, hvordan I kan arbejde med ældrelovens tre værdier om at inddrage den ældres selvbestemmelse, tillid til medarbejdere og ledelse og samspillet med pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfund, så de kan blive en naturlig del af hverdagen i ældreplejen, jf. ældrelovens formålsbestemmelse.

Sådan kan I bruge videns- og inspirationspakken om samspil med pårørende

I kan bruge videns- og inspirationspakken om samspil med pårørende fleksibelt og på den måde, der giver mest mening hos jer. Pakken består af cases, film og dette videns- og inspirationskatalog.

Materialerne findes på Videnscenter for ældreplejes hjemmeside. Her vil der løbende blive opdateret og tilføjet nye cases og redskaber til brug for jeres videre udviklingsarbejde. I dette katalog om samspil med pårørende er der fokus på følgende temaer: 1) Rammer for et godt samspil, 2) Kommunikation, der skaber tillid, 3) Faglighed, der styrker samspillet samt 4) Et systematisk samspil. I kan læse hele kataloget eller bruge det som opslagsværk.

Baggrund for pakken

Videns- og inspirationspakken er udviklet gennem en proces, hvor lovgrundlag, faglig viden og konkrete erfaringer fra praksis er indsamlet og tematiseret for at skabe et anvendeligt materiale målrettet den kommunale ældrepleje. Temaerne i videns- og inspirationspakken om samspil med pårørende er identificeret på baggrund af interviews med en række kommuner samt private og selvejende leverandører gennemført i foråret 2026. Temaerne afspejler de væsentligste faglige spørgsmål og centrale overvejelser ift. samspil med pårørende på ældreområdet efter ældrelovens ikrafttrædelsestidspunkt.

Ældrelovens formålsbestemmelse og de tre værdier

§ 1. Ældreloven har til formål at tilvejebringe rammerne for en ældrepleje, der, med udgangspunkt i den enkelte persons aktuelle livssituation og behov, understøtter en alderdom præget af mest mulig livsglæde, selvhjulpenhed og tid til omsorg og nærvær.

Loven tilsigter særlig at understøtte følgende:

- Den ældres selvbestemmelse.
- Tillid til medarbejderne og den borgernære ledelse.
- Et tæt samspil med pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfund.



Et tæt samspil med pårørende

Formålet med ældrelovens værdi om et tæt samspil med pårørende er at sætte fokus på pårørende som en vigtig del af borgerens liv og dermed som relevante videnspersoner for medarbejderne, når det gælder den daglige hjælp og støtte for borgeren. At være tæt på en ældre, der har brug for hjælp og støtte, kan både være meningsfuldt og krævende. Et godt samspil skal derfor ikke kun have blik for den ældre, men også for de pårørendes egen trivsel.

Pårørende er ofte afgørende for borgerens trivsel og daglige liv

Pårørende er ofte et vigtigt bindeled til borgerens historie, relationer og levede liv og kan være med til at skabe forståelse for, hvem borgeren er, og hvad der har betydning i livet for vedkommende.

Med ældreloven tydeliggøres det, at samarbejdet med pårørende er en væsentlig faglig opgave i ældreplejen. En helhedsorienteret indsats om borgeren har blik for, at pårørende er en vigtig del af borgerens sundhed og trivsel. Pårørende er ofte en vigtig samarbejdspartner, og pårørendes viden om borgerens livshistorie samt vaner og interesser mv. kan være en væsentlig kilde til viden for medarbejderne i den daglige støtte og hjælp til borgeren.

At inddrage pårørendes viden systematisk som en del af borgerens forløb kan bidrage til, at medarbejdere understøtter den enkelte borger på bedst mulig vis. Et systematisk pårørendesamarbejde kan øge både borgerens og de pårørendes trivsel, tryghed og tillid til medarbejderne.

Det er samtidig en kerneværdi i ældreloven, at plejen skal understøtte den ældres selvbestemmelse. Der kan opstå dilemmaer mellem den ældres selvbestemmelse og de pårørendes viden, ønsker og bekymringer. Det gælder særligt i de tilfælde, hvor den ældre har kognitive funktionsnedsættelser, fx på grund af en demenssygdom og kan have vanskeligheder med at udtrykke sine behov. Det kræver derfor et fagligt blik for, hvordan pårørende inddrages og mødes på en måde, der både understøtter den ældres behov og samtidig respekterer den ældres selvbestemmelse.

Et tæt samspil med pårørende har betydning på mange måder

Et tæt samspil med pårørende har stor betydning for både medarbejdere, borgere og pårørende. Først og fremmest kan det være med til at styrke borgerens sundhed, trivsel og livskvalitet. De pårørende har ofte en særlig viden om borgerens liv, vaner, ønsker og små forandringer, som kan være værdifuld i den daglige pleje og omsorg. Når denne viden bringes i spil, bliver det lettere at tilrettelægge hverdagen med blik for det, der er vigtigt for den enkelte borger.

Et tæt samspil har også betydning for de pårørendes egen trivsel. Det kan give tryghed at opleve, at der er en god relation til medarbejderne, og at den viden, man kommer med, bliver lyttet til og taget alvorligt. Samtidig kan det være meningsfuldt for pårørende fortsat at have en plads i deres nærtståendes hverdag, også når en borger fx flytter på plejehjem.

Desuden kan et tæt samspil skabe bedre rammer for medarbejderne. Når der er tydelighed om roller, gensidige forventninger og mulighed for løbende dialog, kan mange misforståelser og frustrationer forebygges. Et godt samarbejde mellem medarbejdere og pårørende fra begyndelsen kan derfor skabe ro og tillid omkring fagligheden i opgaveløsningen og dermed også styrke arbejdsmiljøet.

Læs mere om selvbestemmelse på ældreområdet i videns- og inspirationspakken om selvbestemmelse.



Hvem er pårørende?

Pårørende er de mennesker, hvis liv bliver påvirket af, at de hjælper og støtter en nærtstående. Betegnelsen "pårørende" kan derfor omfatte en partner, børn eller anden nær familie, men også naboer, venner eller andet netværk er pårørende, hvis borgeren selv opfatter og udpeger dem som pårørende.

Der er stor forskel på pårørendes ressourcer, ønsker og muligheder for at indgå i samspillet. Ikke alle ældre har pårørende, og nogle pårørende kan selv være i en sårbar eller belastet situation og have begrænsede muligheder for at bidrage. Det understreger behovet for at tage afsæt i den enkelte ældres og de pårørendes situation og forudsætninger og tilpasse samspillet derefter.

Pårørende i risiko for mistrivsel

Pårørende til svækkede ældre kan selv være i en udfordrende livssituation med bekymringer ift. hverdagen, og hvad fremtiden bringer. Et stort omsorgsansvar kan føre til træthed, forværring af egne sygdomme, ensomhed eller stress, især hvis de står alene med opgaven. Nogle pårørende fravælger sociale aktiviteter eller arbejde for at have tid til at hjælpe, hvilket kan bidrage til deres egen sårbarhed og føre til mistrivsel. Det er derfor vigtigt at give de pårørende støtte og inddrage dem aktivt og på den måde sikre de pårørendes egen trivsel.

Pårørende til et menneske med demens kan være i en særlig sårbar situation, fordi sygdommen over tid kan ændre både relationen, hverdagen og den pårørendes rolle. Derudover kan pårørende til ældre i terminal fase stå i en svær og følelsesmæssigt belastende situation. Det er derfor relevant at have blik for, hvordan de pårørende oplever situationen, og hvilken støtte der kan gøre en forskel for dem.

Respektér borgerens ønsker

Hvis borgeren ikke ønsker, at de pårørende deltager ved fx 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 selvfølgelig respekteres. Men det er vigtigt at 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 ind til de pårørende.

Når borgeren ikke har pårørende

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

Ældrelovens § 16

Hvis pårørende passer en ældre med nedsat funktionsevne, skal de ligesom i den tidligere lovgivning have tilbud om afløsning og aflastning.

Ældrelovens § 16 om afløsning og aflastning behandles ikke i denne videns- og inspirationspakke, da fokus er på samspillet med pårørende og ikke på de særskilte tilbud om støtte og aflastning til pårørende.

Læs mere om støtte og aflastning til pårørende

Ældretilsynets kvalitetsmarkører om et tæt samspil med pårørende i hverdagen

Ældretilsynets kvalitetsmarkører kan bruges som afsæt for dialog, refleksion og opfølgning på, om jeres praksis understøtter et tæt samspil med pårørende i hverdagen.

I finder kvalitetsmarkører om samspil med pårørende bagerst i kataloget.

Viden, metoder og redskaber til pårørendesamarbejdet

Videns- og inspirationspakken bygger videre på eksisterende viden, erfaringer og redskaber om pårørendesamarbejde i ældreplejen. På Sundhedsstyrelsens hjemmeside finder I de samlede materialer om pårørende i ældreplejen.

Her finder I bl.a. Håndbog om det gode samarbejde med pårørende i ældreplejen, der indeholder viden, konkrete metoder, cases og refleksionsspørgsmål til at styrke samarbejdet med pårørende.

På Sundhedsstyrelsens temaside finder I desuden:

- Metoder og redskaber til brug i praksis, fx konkrete metoder og redskaber som Perspektivskifte og Isbjerget og spørgeguides til den gode opstartssamtale.
- Dialogkort til samarbejde mellem ældreplejen og pårørende. Dialogkortene kan hjælpe medarbejdere eller ledere med at starte eller guide en samtale med pårørende.
- Webinarer, film og cases med inspiration fra praksis, der kan understøtte kompetenceudvikling og fælles refleksion.
- Kompetenceudvikling med inspiration til både medarbejdere og ledere, fx e-læring til medarbejdere og mødepakker, der kan bruges til faglige dage eller teammøder. Derudover finder I podcasts med perspektiver på faglig ledelse af pårørendesamarbejdet i ældreplejen.



Fem pejlemærker i pårørendesamarbejdet

Sundhedsstyrelsen har udviklet fem pejlemærker i arbejdet med at styrke pårørendesamarbejdet.

1. 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.
2. 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.
3. 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.
4. 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.
5. 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.

Læs mere på Sundhedsstyrelsens temaside om pårørende



Fire temaer til viden og inspiration

Introduktion til temaerne

Videns- og inspirationskataloget om samspil med pårørende præsenterer fire temaer, som kan inspirere jer i arbejdet med at styrke og udvikle samspillet med pårørende. Temaerne bygger på erfaringer fra praksis og peger på fire centrale forudsætninger for et godt samspil: rammer, kommunikation, faglighed og en systematisk tilgang. Tilsammen kan de være med til at skabe en fælles retning og gøre samspillet med pårørende til en naturlig del af hverdagen.

#1

Rammer for et godt samspil

Organisering, ledelse og et tydeligt strategisk fokus kan understøtte samspillet med pårørende på tværs af kommunen ved at skabe fælles retning og gode rammer for samspillet.

#2

Kommunikation der skaber tillid

Et bevidst fokus på sproget, flere kommunikationskanaler og tydelige veje til dialog kan styrke et samspil med pårørende, der bygger på gensidighed og respekt.

#3

Faglighed der styrker samspillet

Samspil med pårørende kræver viden, refleksion og kompetencer. Faglighe-den kan styrkes gennem refleksion i hverdagen, fokus på ledelse, fælles læring og kompetenceudvikling.

#4

Et systematisk samspil

Brug af eksisterende metoder og arbejdsgange, faste strukturer og data kan gøre samspillet mere systematisk og sammenhængende på tværs af kommunen.

Refleksionsspørgsmål

Bagerst i kataloget finder I refleksionsspørgsmål til hvert tema. Refleksionsspørgsmålene er tænkt som en støtte til at udvikle og tilpasse et tæt samspil med pårørende.



Tema 1

Rammer for et godt samspil

Et godt samspil kræver tydelige rammer og en organisation, der bakker op. I dette tema får I viden og inspiration til, hvordan organisering, ledelse og et tydeligt strategisk fokus kan understøtte samspillet på tværs af kommunen.

Organisering

Organiseringen af pårørendesamarbejdet er vigtig for at lykkes med det gode samarbejde. Der er forskellige måder at organisere samspillet med pårørende på. Det afgørende er ikke, hvilken model der vælges, men at organiseringen er systematisk og bredt forankret, passer til jeres kommunes behov og muligheder samt understøtter et tæt og sammenhængende samspil med pårørende.

Nogle kommuner har oprettet en pårørendevejlederfunktion, som hjælper og vejleder de pårørende. Erfaringen er, at det er vigtigt, at funktionen er tæt integreret i resten af kommunen, så medarbejderne kender til den og nemt kan hjælpe pårørende videre. Flere steder arbejder pårørendevejlederen også opsøgende. Det kan fx være ved at tilbyde pårørende en samtale i forbindelse med opstartssamtalen. Én kommune arbejder ud fra princippet om, at det ikke er de pårørende, der skal finde vej til hjælpen, men at kommunen skal finde dem. Pårørendevejlederen opsøger derfor aktivt de pårørende og hjælper med støtte og redskaber.

Et andet eksempel er etableringen af et pårørendecenter, der har fokus på at støtte og vejlede pårørende samt sparre med medarbejdere og ledere. Formålet er at gøre det lettere at være pårørende i mødet med kommunen. Centret arbejder tæt sammen med forskellige ledelsesgrupper og faglige fora for at skabe fælles forståelse og opmærksomhed på samspillet med pårørende.

For at få øje på, hvor der er størst mulighed for at styrke samspillet, har andre kommuner valgt at lave en kortlægning af området sammen med de pårørende. En kommune fik i den proces blik for, at de pårørende savnede mere systematisk kontakt til personalet og større gennemsigtighed. Det førte bl.a. til en ny tilgang til de pårørende. Hvor kommunen tidligere informerede meget til de pårørende, så arbejder de nu i stedet sammen med de pårørende.

> ***"Det er et aktivt valg i lederteamet, at der er fokus på pårørende for at sikre de gode processer for borgeren. Det handler også om medarbejdertrivsel."***
>
> – Leder

Ledelse

Ledelsen spiller en central rolle i at skabe forandringer og en kultur, hvor samspillet med pårørende bliver en naturlig del af den faglige opgave. Det kræver et vedvarende fokus fra ledelsen, både på kommunalt niveau og tæt på den daglige praksis. Flere kommuner, private og selvejende leverandører peger på, at ledere er vigtige kulturbærere, fordi de sætter retningen og er med til at tydeliggøre betydningen af et godt samspil med pårørende. Det kan bl.a. komme til udtryk i, hvordan der rekrutteres nye ledere. Én kommune har eksempelvis skrevet pårørendesamarbejde ind i stillingsopslag for ledere.

Ledelsen er også vigtig for at skabe trygge rammer for medarbejderne. Erfaringer viser, at det kræver en ledelse, der er tæt på praksis, er synlig i hverdagen og er tilgængelig, når medarbejderne har brug for sparring eller støtte. Det handler både om at sikre de gode processer for borgeren, og om at skabe øget medarbejdertrivsel. Erfaringer viser, at når medarbejderne oplever opbakning fra deres leder, bliver det lettere for dem at være nysgerrige på forskellige perspektiver i dialogen med pårørende.

Det er vigtigt, at ledelsens involvering tilpasses den enkelte situation. Flere kommuner har erfaringer med, at når lederne overtager dialogen, oplever de pårørende det som konfliktoptrappende, og det, der egentlig er tænkt som en hjælp, får den modsatte virkning. Det kræver derfor faglig dømmekraft at vurdere, hvornår lederen selv skal træde til, og hvornår og hvordan medarbejderen bedst understøttes i selv at indgå i relationen.

Eksempel fra praksis

Center for Pårørendesamarbejde i Aarhus Kommune

Aarhus Kommune har siden 2023 arbejdet målrettet med at gøre samarbejdet med pårørende til en fast del af kommunens kerneopgave. Center for Pårørendesamarbejde støtter pårørende, rådgiver medarbejdere og ledere og samler viden på området. Centret arbejder tæt sammen med forskellige ledelsesgrupper og faglige fora for at skabe fælles forståelse og opmærksomhed på pårørendesamarbejdet.

En vigtig tilgang er at integrere pårørendeperspektivet i de eksisterende arbejdsgange, metoder og redskaber, som medarbejderne allerede anvender. Kommunen har med indsatsen skabt større systematik, tydeligere adgang til rådgivning og bedre muligheder for at inddrage de pårørendes viden og perspektiver. Det bidrager til mere trygge og sammenhængende borgerforløb, og pårørende oplever større støtte og klarhed. Samtidig er pårørendesamarbejdet blevet tydeligere forankret som et fælles ansvar i hele organisationen.

Det centrale i casen er den organisatoriske forankring og et tydeligt strategisk fokus på pårørendesamarbejdet på alle niveauer i hele organisationen. Derfor kan kommuner i forskellige størrelser lade sig inspirere af tilgangen og tage de dele i brug, der passer til den enkelte kommunes ønsker og muligheder.

Se casen her

Strategisk fokusområde

Et godt samspil med pårørende kræver et tydeligt og vedvarende strategisk fokus. Når I som kommune og leverandør prioriterer området og følger op på, hvordan samspillet fungerer, bliver det tydeligere for hele organisationen, at pårørende er en vigtig del af arbejdet omkring den ældre. Det strategiske fokus understøtter en fælles forståelse for, hvad der ønskes på tværs af kommunen. Det giver ledere og medarbejdere et tydeligt mandat til at arbejde med samspil med pårørende.

Flere har gode erfaringer med løbende at drøfte pårørendeindsatsen, både i ledelsen og med lokalpolitikerne, hvor erfaringer, resultater og udfordringer bliver synlige. Erfaringer viser, at det skaber vedvarende politisk opmærksomhed på området, når politikerne jævnligt får en status på de initiativer, der sættes i gang.

Data kan være et vigtigt redskab til at fastholde fokus og kvalificere indsatsen med et tæt samspil med pårørende. Flere kommuner bruger systematisk viden om fx henvendelser, klager, medarbejdertrivsel og sygefravær til at give ledelsen og politikerne et billede af, hvor indsatsen fungerer godt, og hvor der er behov for at sætte ind. Det kan fx handle om systematisk at videregive information om, hvor mange pårørende der bliver henvist til en pårørendeindsats, hvilken baggrund de har, og hvordan de har oplevet forløbet bagefter. Læs mere om data i tema 4.

Erfaringer viser, at et øget fokus på samspil med pårørende styrker medarbejdernes trivsel og arbejdsmiljø og dermed bidrager til arbejdet med at rekruttere og fastholde medarbejdere. For at lykkes kræver det en indsats på flere niveauer, både i organisationen, hos ledelsen, i teamet og hos den enkelte medarbejder. Det er samspillet mellem niveauerne, der skaber grundlaget for, at pårørendeperspektivet bliver en naturlig del af jeres hverdag. Tilgangen kan ses i sammenhæng med IGLO-modellen (læs mere i afsnittet "Metoder og redskaber").



Mulige skridt i arbejdet med rammerne

- **Skab opmærksomhed omkring samspil med pårørende:** I kan prioritere faste punkter på ledelsesmøder og ved politiske møder, hvor I præsenterer data og eksempler fra jeres arbejde med samspil med pårørende, så arbejdet bliver synliggjort internt og eksternt i kommunen.

- **Tydeliggør pårørendesamarbejdet som en vigtig del af den faglige opgave:** I kan gøre det tydeligt i fx stillingsannoncer, at et godt samspil med pårørende er et af lederens ansvarsområder og at det er en vigtig del af den faglige opgave.

- **Gør organiseringen systematisk og tilpas den til jeres behov og muligheder:** I kan med fordel kortlægge jeres kommunes lokale behov og ressourcer, før I beslutter, hvilken organisering af pårørendesamarbejdet, der bedst passer til jeres kommune. Dertil skal det sikres, at organiseringen bakkes op af en klar strategi og synlighed over for de pårørende.



Tema 2

Kommunikation der skaber tillid

Et godt samspil kræver tydelig kommunikation og bygger på gensidighed og respekt. I dette tema får I viden og inspiration til, hvordan et bevidst arbejde med sproget, tydelige veje til dialog samt flere kommunikationskanaler og løbende kommunikation kan styrke samspillet med pårørende.

Sprog der understøtter samarbejdet

Et bevidst arbejde med sproget kan være et enkelt, men vigtigt greb til at styrke samarbejdet med pårørende. Når I som kommune eller leverandør skaber en fælles forståelse for, hvordan I taler om og med pårørende, kan sproget være med til at understøtte den kultur, I ønsker at skabe. Erfaringer viser, at et fælles og bevidst sprog kan bidrage til en kultur, hvor samspillet med pårørende bygger på gensidighed, tydelighed og nysgerrighed. Det afgørende er derfor ikke bestemte ord i sig selv, men hvad sproget inviterer til, og hvilken relation det er med til at skabe.

Flere kommuner, private og selvejende leverandører arbejder fx med samtalekort, som hjælper medarbejderne i dialogen med de pårørende. Det centrale er, at spørgsmålene i samtalekortene ikke kun handler om praktiske forhold, men også om de pårørendes værdier og ønsker. Erfaringen er, at samtalerne med de pårørende på den måde i højere grad bliver til relationssamtaler frem for informationssamtaler, samtidig med at medarbejderne løbende får indblik i familiens perspektiv.

Der er også gode erfaringer med at lade den pårørendes perspektiv være med til at sætte dagsordenen, fx i forbindelse med opstartssamtaler. Som eksempel beskriver en kommune, at de er begyndt at indlede samtalen med spørgsmålet "Hvad er det vigtigste for dig, at vi taler om i dag?". På den måde skabes der plads til, at dialogen kan tage udgangspunkt i den konkrete situation og det, der fylder for den enkelte pårørende.

> ***"Det er noget med at vurdere, hvad situationen kalder på lige nu – "hvad er det allervigtigste for dig, at vi taler om i dag?" Og lade de pårørende sætte ord på, hvad vi skal tale om, i stedet for at det er os, der sætter os på dagsordenen hver gang."***
>
> – Chef for plejehjem

Derudover er flere begyndt at bruge "ønsker" frem for "forventninger", når de taler med pårørende. Erfaringen er, at når der tales om ønsker, er det lettere at være nysgerrig på, hvad der er betydningsfuldt for den enkelte, samtidig med at der er plads til en åben dialog om, hvad der kan lade sig gøre inden for de givne rammer. Et fælles sprog kan dermed skabe større tydelighed om roller og muligheder og understøtte et godt samarbejde mellem borgere, pårørende og medarbejdere.

Når sproget skaber plads til dialog og nysgerrighed, kan det være med til at styrke relationen til de pårørende. På den måde kan sproget gøre en forskel for samarbejdet i hverdagen.

Flere kommunikationskanaler og løbende kontakt

Tillid bliver lettere at opbygge, når de pårørende oplever, at plejeenheden eller leverandøren er tilgængelig, og at det er nemt at holde kontakt. Flere kommuner, private og selvejende leverandører arbejder derfor med forskellige kommunikationskanaler, så kontakten kan tilpasses den enkelte pårørendes situation. Det kan fx være over mail, telefon eller Teams.

Erfaringen er, at et kort møde på Teams i nogle tilfælde er lettere at få til at passe ind. Det handler ikke om at erstatte den personlige kontakt, men om at skabe flere muligheder for at være i dialog og følge op undervejs. For nogle pårørende kan en kort telefonsamtale være det, der gør det muligt at holde sig orienteret, mens andre har brug for et længere møde eller en samtale ansigt til ansigt. Det vigtigste er derfor at aftale med den enkelte pårørende, hvad der fungerer bedst, og hvornår næste kontakt skal finde sted.

Flere kommuner, private og selvejende leverandører fortæller, at de altid i slutningen af en samtale aftaler med de pårørende, hvornår de skal tale sammen igen. Det kan være om få dage eller et par måneder, afhængigt af situationen. På den måde bliver kontakten ikke kun noget, der sker, når der opstår et spørgsmål eller en udfordring, men en løbende del af samarbejdet.

Det er vigtigt, at aftaler og beskeder bliver fulgt op på og givet videre. Erfaringer viser, at hvis en besked fx gives til dagvagten, men ikke når frem til aftenvagten, kan det give de pårørende en oplevelse af, at der ikke bliver lyttet eller reageret. Derfor har flere fokus på at styrke kommunikationsvejene gennem hele forløbet, fra den første indledende dialog til de løbende samtaler og opfølgninger.

En tydelig indgang og blik for pårørendes egen trivsel

Tydelige veje til dialog gør det nemmere for pårørende at få den hjælp, støtte og dialog, de har brug for. Når det er klart, hvor de kan henvende sig, bliver det lettere at række ud med spørgsmål eller bekymringer, hvilket kan styrke både tryghed og tillid. Erfaringen er, at det også kan være med til at forebygge klagesager, da fokus netop er på dialogen. Det er samtidig vigtigt, at pårørende oplever, at deres henvendelse bliver imødekommet. Et plejecenter har fx sat øget fokus på, at medarbejderne altid skal reagere på henvendelser fra pårørende, enten ved selv at svare eller ved at sikre kontakt til den rette kollega eller fagperson.

Pårørende til svækkede ældre kan selv være i en udfordrende livssituation med mange bekymringer. Et tæt samspil med pårørende handler derfor også om at have blik for pårørendes egen trivsel. For at støtte pårørende i deres livssituation har en kommune fx gode erfaringer med, at pårørendevejlederen har åben telefontid hele dagen. Erfaringen er, at det betyder meget for pårørende at vide, at der er en person, som kan hjælpe, og som står til rådighed for dem. Pårørendevejlederen står derudover for at etablere pårørendegrupper, hvor der er fokus på fællesskabet, og hvor det er muligt at få konkrete redskaber til at passe på sig selv som pårørende. De pårørende fremhæver, at det har stor betydning at være sammen med andre, der står i samme situation som dem selv, og at de samtidig hjælper hinanden og bliver et stærkt fællesskab.

På den måde kan pårørendevejlederen også spille en rolle i den forebyggende indsats ved at sætte tidligt ind, hvis en pårørende oplever belastning eller har brug for hjælp.

Læs mere om forebyggelse på ældreområdet i videns- og inspirationspakken om forebyggelse.

Eksempel fra praksis

Pårørendevejleder og pårørendegrupper i Lyngby-Taarbæk Kommune

I Lyngby-Taarbæk Kommune har de ansat en pårørendevejleder som en del af en bredere strategisk indsats i kommunen. Kommunen arbejder ud fra princippet om, at de pårørende ikke selv skal finde vej til hjælpen, men at kommunen skal finde dem. Pårørendevejlederen opsøger derfor aktivt de pårørende og hjælper med støtte og redskaber. Data anvendes til at skabe systematik i det opsøgende arbejde og til at følge op på indsatsen og dens værdi. Pårørendevejlederen samarbejder med andre fagpersoner, så de pårørende oplever en sammenhængende indsats. Oplevelsen i kommunen er, at en proaktiv pårørendeindsats gør en konkret forskel for både borgere, pårørende og medarbejdere.

I filmen deler to pårørende deres perspektiver på, hvad der er vigtigt for dem, og hvilken betydning den proaktive kontakt har. Som en del af den samlede pårørendeindsats arbejder Lyngby-Taarbæk Kommune også med pårørendegrupper. Filmen giver et indblik i en af grupperne, der deler erfaringer med, hvordan fællesskabet kan være en støtte for dem som pårørende.

Se filmen her

Mulige skridt i arbejdet med kommunikation

- **Arbejd bevidst med jeres sprogbrug:** I kan drøfte og vælge fælles begreber og måder at tale om samarbejdet på, som understøtter den tilgang, I gerne vil have til de pårørende. Disse kan anvendes systematisk, fx i opstartssamtaler og den skriftlige kommunikation.

- **Variér jeres kommunikationskanaler og prioritér den løbende kommunikation:** I kan tilbyde flere måder at holde kontakten med de pårørende på, fx via Teams, telefonisk, over mail eller de sociale medier, så kommunikationen sker hyppigere og hurtigere og kan tilpasses de enkelte pårørendes behov. Sørg altid for at aftale med de pårørende, hvornår I skal mødes næste gang.

- **Gør indgangen tydelig og nem og arbejd gerne proaktivt:** I kan sikre, at de pårørende ved, hvor de kan henvende sig, og hvem de kan få fat i. Skab fokus på, at henvendelser altid besvares, så de pårørende oplever, at der er en tydelig og tilgængelig vej til dialog. Overvej, om I har mulighed for at være mere opsøgende og kommunikere proaktivt med de pårørende.



Tema 3
Faglighed der styrker samspillet

Et godt samspil med pårørende kræver faglighed, der kan udvikles og trænes. I dette tema får I viden og inspiration til, hvordan fælles refleksion og læring kan styrke medarbejdernes faglige ståsted i samspillet med pårørende.

Faglig refleksion i hverdagen

Samarbejdet med pårørende er en vigtig del af den faglige opgave og kræver de rette faglige kompetencer. Det relationelle arbejde kan være komplekst, fordi medarbejderne skal navigere mellem forskellige perspektiver, forventninger og følelser. Derfor er det vigtigt, at der skabes rum for løbende faglig refleksion over egen praksis og over, hvordan samarbejdet med pårørende udvikler sig. På den måde bliver refleksion ikke kun den enkelte medarbejders ansvar, men en del af den måde, I som kommune eller leverandør arbejder med at udvikle samspillet med pårørende på.

Flere kommuner, private og selvejende leverandører fortæller, at de bruger de samme faglige tilgange og redskaber i samarbejdet med pårørende som i arbejdet med borgerne. Et konkret redskab er perspektivskifte. Ved at se en situation fra hhv. den pårørendes, den ældres og medarbejderens perspektiv kan forskellige oplevelser og reaktioner blive tydeligere. Det kan åbne for nye handlemuligheder og gøre det lettere at finde en tilgang, der fungerer for alle parter.

Erfaringer viser, at løbende refleksion og læring kræver trygge rammer. Medarbejderne skal kunne være i tvivl, undersøge deres egen praksis og tale om det, der er svært. Her spiller lederen en vigtig rolle i at skabe en kultur, hvor det er naturligt at lære af erfaringer og sammen finde nye veje.

> ***"Vi er gået fra 'hvad jeg mener og tænker' til at tale fagligt – og det i sig selv har skabt stolthed hos medarbejderne."***
> – Chef for plejehjem

Som eksempel oplevede medarbejderne i en kommune, at en pårørende ikke havde det godt. I stedet for at antage, hvad det handlede om, gik medarbejderne i dialog og blev nysgerrige på den pårørendes perspektiv. Det viste sig, at den pårørende gerne ville være en del af plejen af sin ægtefælle, men oplevede at være i vejen på plejehjemmet. Medarbejderne begyndte derfor aktivt at inddrage den pårørende i hverdagen og spørge ind til ægtefællens præferencer. Det gav den pårørende en oplevelse af at være med og bidrage, samtidig med at medarbejderne oplevede større arbejdsglæde.

Eksemplet viser, hvordan faglig refleksion og perspektivskifte kan ændre samspillet og skabe værdi for både den pårørende, borgeren og medarbejderne.

Eksempel fra praksis

Når pårørende er en del af hverdagen på Langeland

På et plejecenter på Langeland arbejder medarbejderne med at gøre pårørendesamarbejdet til en naturlig del af den daglige praksis. Udgangspunktet er, at når en beboer flytter ind på et plejecenter, er det også en familie, der skal finde sig til rette i en ny hverdag. Derfor er medarbejderne nysgerrige på både beboerens liv, relationer og familiesammenhænge.

De pårørende rummer vigtig viden om det menneske, der flytter ind, herunder om livshistorie, vaner, relationer, værdier og det, der skaber tryghed og glæde. Medarbejderne arbejder derfor både personcentreret og familiefokuseret. Det indebærer blandt andet, at de ser på hele familien og er opmærksomme på forskellige familiestrukturer, relationer og roller omkring beboeren. Pårørendeperspektivet bliver blandt andet bragt ind på personalemøder, i introduktionen af nye medarbejdere og i den daglige praksis.

Når en ny beboer flytter ind, er fokus på at lære både beboeren og familien at kende og på at invitere hele familien indenfor. Det handler samtidig om at have blik for, at familier er forskellige, og at relationerne og rollerne omkring beboeren kan se forskellige ud.

I filmen deler to ledere deres perspektiver på, hvordan faglig nysgerrighed på både beboeren og familien kan styrke samarbejdet og skabe mere nærvær, tryghed og kvalitet i hverdagen.

Se filmen her

Tværfaglig sparring

Når forskellige fagligheder ser på en situation sammen, kan de få øje på flere perspektiver og handlemuligheder. I arbejdet med pårørende kan tværfaglig refleksion være med til at øge forståelsen for den ældres og de pårørendes situation og skabe en mere helhedsorienteret tilgang til samspillet.

Flere kommuner, private og selvejende leverandører peger på, at samarbejdet med fx demenskoordinatorer, sygeplejersker og terapeuter giver nye perspektiver på både borgerens og de pårørendes situation. Fx gør samarbejdet med demenskoordinatorerne en forskel i samspillet med de pårørende, hvis borgeren lever med demens. Flere har erfaringer med at tilknytte demensvidenspersoner, der hjælper både de pårørende og medarbejderne med at forstå, hvad der sker i hjernen, når en borger får demens. Det giver både medarbejdere og pårørende en større indsigt i sygdommen, og de pårørende oplever at være bedre klædt på til at forstå de dilemmaer, der kan opstå i hverdagen.

Et eksempel, hvor inddragelsen af viden gør en forskel, er en ægtefælle, der var ked af, at hans kone ofte havde pletter på tøjet, når han kom og besøgte hende på plejehjemmet. Ved hjælp af

demensvidenspersonerne fik ægtefællen indsigt i, at det ikke altid er til gavn for en borger med demens at få skiftet tøj ofte. Det gav en anden ro og forståelse hos ægtefællen og et bedre samarbejde med medarbejderne. Erfaringer viser, at det gør en stor forskel, at både sygeplejersker og terapeuter er kommet ud i de tværfaglige teams, da det bidrager med forskellige faglige perspektiver i arbejdet.

Kompetencer og løbende læring

Et godt samspil med pårørende kræver, at medarbejderne er fagligt klædt på til at forstå og samarbejde med forskellige mennesker. Det handler blandt andet om at kunne sætte sig ind i den pårørendes situation, være nysgerrig på den viden og de erfaringer, som den pårørende kommer med, og samtidig være tydelig om sin egen faglige rolle.

Flere kommuner, private og selvejende leverandører har fokus på kompetenceudviklingsforløb, fx AMU-forløb eller efteruddannelse for SOSU-medarbejdere, der kan være med til at give medarbejderne en fælles forståelse og fagligt fundament for arbejdet med pårørende i hverdagen. Kompetenceudvikling sender samtidig et vigtigt signal til medarbejderne om, at samspillet med pårørende er en faglig opgave, der kræver viden og kompetencer.

Andre arbejder med supervision, tværfaglige møder mv. Fælles for kommunerne er, at de oplever, at det giver medarbejderne større sikkerhed, når der fokuseres på det faglige i samarbejdet, og at der skabes et fælles fagligt ståsted at handle ud fra. Erfaringer viser, at netop anerkendelsen af kompleksiteten i arbejdet kan have betydning for medarbejdernes faglige stolthed og arbejdslyst. Fokus på kompetencer og løbende læring kan derfor både styrke medarbejdernes faglighed og understøtte deres oplevelse af, at det relationelle arbejde og samspillet med pårørende er en vigtig del af den faglige opgave.



Mulige skridt i arbejdet med en styrket faglighed

- **Styrk et fælles fagligt sprog:** I kan understøtte medarbejdernes faglighed ved at tage afsæt i udvalgte metoder og redskaber, som passer til jeres organisation. Når medarbejdere på tværs af fagligheder kender og anvender et fælles sprog og fælles tilgange, bliver det lettere at dele erfaringer, reflektere fagligt og arbejde i samme retning.

- **Skab rum for faglig refleksion og sparring på tværs:** I kan styrke medarbejdernes kompetencer ved at skabe faste rum for faglig sparring på tværs, fx i form af tværfaglige møder. Det giver medarbejderne mulighed for at lære af hinandens erfaringer.

- **Prioriter løbende læring og kompetenceudvikling:** I kan understøtte en fælles faglig udvikling gennem fx undervisning, efteruddannelse eller andre former for læring. Det kan både styrke medarbejdernes konkrete kompetencer og være med til at styrke anerkendelsen af, at samspil med pårørende er en faglig opgave, der kræver viden, træning og løbende refleksion.


RUTH

Tema 4
Et systematisk samspil

Et godt samspil med pårørende kræver, at det bliver en naturlig del af hverdagen. I dette tema får I viden og inspiration til, hvordan eksisterende metoder og arbejdsgange, faste strukturer og brug af data kan gøre samspillet mere systematisk og sammenhængende på tværs af kommunen.

Eksisterende metoder og redskaber

Samspil med pårørende behøver ikke at være en ny opgave eller kræve nye arbejdsgange. Når I som kommune og leverandør tager udgangspunkt i de metoder, strukturer og redskaber, medarbejderne allerede kender, bliver det lettere at gøre samspillet med pårørende til en naturlig del af hverdagen.

Flere kommuner, private og selvejende leverandører har derfor set på, hvor pårørende kan tænkes naturligt ind i de arbejdsgange, der allerede er en del af hverdagen. Det kan fx være i forbindelse med opstart af en indsats eller overgange mellem tilbud, hvor der allerede er kontakt med borgeren og de pårørende. Det handler om at se på de eksisterende processer med nye øjne og overveje, hvor pårørendeperspektivet kan styrkes.

I en kommune er medarbejderne i hjemmeplejen og på plejehjem fx systematisk begyndt at ringe til hinanden, når en borger flytter ind på et plejehjem. På den måde sikrer de, at vigtig viden om borgerens hverdag bliver givet videre og ikke går tabt i en skriftlig overlevering. Samtalen fungerer som en faglig bro mellem hjemmeplejen og plejehjemmet og giver mulighed for at dele viden om borgerens vaner og hverdag, som ikke altid fremgår af journalen.

Det kan samtidig være en fordel at tage afsæt i fælles metoder og arbejdsgange på tværs af kommunen. Det giver medarbejderne et fælles udgangspunkt og kan gøre det lettere for de pårørende at genkende tilgangen, når de møder forskellige medarbejdere og forskelle dele af kommunen.

> ***"Kommunen havde en oplevelse af, at der var meget samarbejde – men erfaringen fra de pårørende var, at det primært var i starten, fx i forbindelse med indflytningen, og at det derefter var meget ad hoc og ikke systematisk."***
>
> – Områdechef

På den måde kan I skabe en mere sammenhængende tilgang i samspillet med pårørende. Det behøver ikke kræve nye systemer eller arbejdsgange, men kan handle om at justere det, medarbejderne allerede gør, så pårørendeperspektivet bliver en mere naturlig del af den daglige praksis.

En fælles systematik

En fast og systematisk tilgang kan skabe ensartethed og forudsigelighed for både medarbejdere, borgere og pårørende og dermed understøtte et mere trygt og sammenhængende samspil. Flere kommuner peger på, at det er med til at skabe tillid, når de pårørende ved, hvad de kan forvente.

Systematik handler om at gøre samarbejdet med pårørende til en naturlig del af hverdagen og ikke noget, der kun kommer i spil, når der opstår en særlig situation. Som nævnt under tema 2 kan det fx

være en fast del af hverdagen, at de pårørende ved, hvem de kan kontakte, og hvornår der følges op. På den måde sikres en løbende kontakt, også når der ikke er konkrete spørgsmål eller bekymringer. En systematisk tilgang kan samtidig indebære, at medarbejderne har blik for de pårørendes egen trivsel og arbejder opsøgende og proaktivt.

Som eksempel er medarbejderne på et plejecenter fast begyndt at spørge ind til de pårørendes trivsel, når de møder dem på gangen eller i borgerens eget hjem. Det kan fx være ved at spørge: "Hvordan har du det?" Det har gjort en mærkbar forskel i hverdagen og skabt flere naturlige anledninger til at tale med de pårørende.

Systematik kan også være med til at skabe tryghed i overgange. Flere kommuner har fx sat fokus på at skabe en god og individuel overgang til plejebolig.

En kommune fortæller, at antallet af henvendelser er faldet markant efter indførelsen af opstartsaftaler, fordi aftalerne har fjernet en stor del af den usikkerhed og de misforståelser, der tidligere kunne opstå. Eksemplet viser, hvordan faste rammer kan skabe tydelighed og tryghed både i overgange og i det løbende samarbejde.

Palliative forløb er et andet eksempel på, hvordan systematik kan understøtte kontakten med og støtten til pårørende. Når en borger nærmer sig livets afslutning, kan de pårørende have behov for information, dialog og støtte i en svær situation. Samtidig kan deres viden om borgerens liv, ønsker og relationer være vigtig for medarbejderne i den faglige vurdering og planlægning af den sidste tid. Her kan en fælles praksis være med til at sikre, at der er en tydelig ramme for kontakten med de pårørende under hele forløbet.

Eksempel fra praksis

Et systematisk samspil med pårørende på tværs af organisationen i Gentofte Kommune

Gentofte Kommune arbejder strategisk og systematisk med pårørendesamarbejdet og har gennem et samarbejde med Dansk Selskab for Patientsikkerhed fået nye perspektiver på, hvordan indsatsen kan styrkes. Et centralt fokus er at mobilisere hele organisationen, så arbejdet med pårørende ikke alene afhænger af de medarbejdere og ledere, der møder dem i hverdagen.

Data og ledelsesinformation bruges til at identificere, hvor der er behov for en særlig indsats og til at følge udviklingen. Samtidig arbejdes der med fælles metoder og et fælles sprog for læring og forbedring, bl.a. gennem Forbedringsmodellen. Pårørende inddrages systematisk som ligeværdige parter, blandt andet gennem indflytningssamtaler og forskellige dialogformer. Casen viser, hvordan data og systematik kan understøtte konkrete forbedringer og skabe en mere sammenhængende pårørendeindsats på tværs af organisationen.

Se casen her

Brug data aktivt

Data kan gøre det lettere at se, hvad der fungerer godt, og hvor der er behov for at styrke samspillet med pårørende. Når I systematisk indsamler og bruger viden fra egen praksis, bliver det muligt at få øje på mønstre og udviklingsbehov, som ellers kan være svære at se i hverdagen. Data kan dermed bruges som afsæt for at reflektere over egen praksis og sætte retning for udviklingen af samspillet med pårørende.

Data kan være både kvantitative og kvalitative. Det kan fx være oplysninger om henvendelser eller klager, som kan give et overblik over, hvor og hvornår der opstår behov for kontakt. Flere kommuner anvender data til at skabe systematik i det opsøgende arbejde og til at følge op på indsatsen og dens værdi. På den måde kan data både understøtte den konkrete dialog med de pårørende og pege på områder, hvor I som kommune kan gøre noget anderledes.

Andre kommuner bruger mere kvalitative metoder til at få de pårørendes egne erfaringer frem. Det kan fx være interviews eller workshops, hvor pårørende fortæller om deres oplevelser. Her kan jeres kommune få øje på forskelle mellem organisationens egen oplevelse af praksis og de pårørendes oplevelse. En kommune opdagede eksempelvis, at de pårørende oplevede en systematisk kontakt i forbindelse med indflytningen, men at kontakten efterfølgende i højere grad blev ad hoc, hvilket der derfor blev sat øget fokus på.

Data kan på den måde både give anledning til at undersøge jeres egen praksis og til at undersøge, hvordan samspillet opleves af de pårørende selv. Det handler om aktivt at bruge den viden, der er, til at lære af og udvikle de eksisterende rammer for samspillet med pårørende.

Ældretilsynets kvalitetsmarkører kan bruges som afsæt for dialog, refleksion og opfølgning på, om jeres praksis understøtter et tæt samspil med pårørende i hverdagen. I finder kvalitetsmarkørerne om samspil med pårørende bagerst i kataloget.

Mulige skridt i arbejdet med systematik

- **Byg videre på eksisterende metoder og redskaber:** I kan tage udgangspunkt i de metoder, redskaber og arbejdsgange, som allerede er en del af jeres praksis, og overveje, hvordan pårørende kan tænkes mere systematisk ind. På den måde bliver samspillet en integreret del af det, medarbejderne allerede gør, og ikke en ekstra opgave.

- **Skab faste strukturer og systematik:** I kan skabe fælles arbejdsgange, faste tidspunkter for dialog og opfølgning og organisere arbejdet, så der er kontinuitet omkring borgeren. Det kan fx være gennem en ensartet struktur for opstartssamtaler og den efterfølgende løbende dialog. Når systematikken går igen på tværs af kommunen, bliver det lettere at skabe sammenhæng og genkendelighed for både medarbejdere, borgere og pårørende.

- **Brug data til at følge op og udvikle praksis:** I kan anvende både kvantitative og kvalitative data til at få viden om, hvordan samspillet fungerer, og hvor der er mulighed for at styrke det. Det kan fx være data om henvendelser og klager eller viden fra interviews, workshops og andre tilbagemeldinger fra pårørende.



Metoder og redskaber

I dette kapitel får I en række eksempler på metoder og redskaber, der kan understøtte organisationens arbejde med samspil med pårørende. Redskaberne kan bruges til forskellige formål, fx til at skabe et fælles sprog på tværs af organisationen, understøtte faglig refleksion, strukturere dialogen med pårørende eller gøre samspillet til en mere systematisk del af hverdagen. Metoder og redskaber kan bruges på forskellige niveauer i organisationen.

Metoder og redskaber relateret til tema 1

Forbedringsmodellen er en enkel metode til at skabe og fastholde forbedringer i praksis. Modellen hjælper med at omsætte idéer til konkrete handlinger og afprøve, hvad der virker. Ved løbende at følge op på resultaterne kan man justere indsatsen og skabe varige forbedringer.
Se mere her: https://patientsikkerhed.dk/viden/forbedringsmetoder/forbedringsmodellen/

I**GLO-modellen** er et redskab til at se på, hvordan en indsats kan understøttes på forskellige niveauer i organisationen: individ, gruppe, ledelse og organisation. Modellen kan bruges til at sikre, at arbejdet med samspil med pårørende ikke alene placeres hos den enkelte medarbejder, men også understøttes af fællesskabet, ledelsen og organisationens rammer.
Se mere her: https://at.dk/kend-din-rolle/iglos-model/

Kvalitetsmodellen er en metode til systematisk at arbejde med kvalitet og udvikling. Modellen kan bruges til at skabe overblik over, hvad der fungerer godt i organisationens praksis, hvor der er behov for udvikling, og hvordan man kan følge op på, om en indsats skaber den ønskede forandring. I arbejdet med pårørende kan den fx bruges til at undersøge og udvikle organisationens tilgang til samspillet med pårørende.
Se mere her: www.sst.dk/aeldrepleje/temaer/kvalitet/intro-til-kvalitet

Pårørenderedskabet kan bruges til at skabe et fælles blik på, hvordan organisationen arbejder med samspil med pårørende. Redskabet kan fx anvendes af ledelsen til at afdække styrker og udviklingsområder og til at skabe en fælles retning for indsatsen. Det kan bruges til at skabe overblik over, hvem der gør hvad, og hvordan forskellige funktioner spiller sammen.
Se mere her: www.sst.dk/media/ahqer1ya/paaroerenderedskabet.pdf

Metoder og redskaber relateret til tema 2-4

Blomsten kan bruges til at skabe et fælles billede af borgerens ressourcer, behov og ønsker. Redskabet kan inddrage både borger og pårørende og give medarbejderne et fælles udgangspunkt for dialogen om, hvad der er vigtigt i hverdagen.
Se mere her: www.sst.dk/aeldrepleje/redskaber/blomsten

Borgerrejsen kan bruges til at skabe et fælles overblik over borgerens forløb og de forskellige situationer, hvor pårørende møder kommunen. Modellen kan hjælpe med at få øje på, hvor samspillet fungerer godt, og hvor der fx er behov for tydeligere kommunikation og bedre koordinering. Se mere her.
Se mere her: www.sst.dk/media/a3ee32wm/borgerrejser-sammenhaengende-forloeb-helhedspleje.pdf

Dialogkort kan give medarbejdere et fælles udgangspunkt for dialogen med borgere og pårørende. De kan bruges til at åbne samtalen, få forskellige perspektiver frem og sikre, at centrale temaer bliver berørt.
Se mere her: www.sst.dk/aeldrepleje/redskaber/dialogkort-til-samarbejde-mellem-paaroerende-og-aeldreplejen

Isbjerget kan bruges til at undersøge, hvad der ligger bag det, der umiddelbart ses eller høres i en situation. Redskabet kan hjælpe medarbejderne med at få øje på forskellige perspektiver og behov og dermed kvalificere dialogen med pårørende.
Se mere her: www.sst.dk/aeldrepleje/redskaber/isbjerget

Opstartssamtaler kan bruges til at skabe en fælles struktur for den første dialog med borger og pårørende. De kan sikre, at der tidligt bliver talt om ønsker, roller og forventninger til samspillet, og kan skabe et godt udgangspunkt for den videre dialog.
Se mere her: www.sst.dk/aeldrepleje/temaer/helhedspleje/opstartssamtalen

Perspektivskifte kan bruges til at træne medarbejdernes blik for forskellige perspektiver i samspillet med pårørende. Metoden kan fx anvendes i faglig refleksion over konkrete situationer og være med til at udvikle et fælles fagligt sprog.
Se mere her: www.sst.dk/aeldrepleje/redskaber/perspektivskifte



Refleksions-spørgsmål

Refleksionsspørgsmålene på de følgende sider kan støtte jer i arbejdet med at udvikle og styrke samspillet med pårørende i jeres kommune. De lægger op til åben dialog om, hvordan I skaber gode rammer for samspillet, kommunikerer med de pårørende, understøtter medarbejdernes faglighed og arbejder systematisk med samspillet i hverdagen.



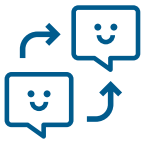
Tema 1
Rammer for et godt samspil

#1 Hvilken organisering af samspillet med pårørende sikrer systematik og forankring samt passer til vores lokale muligheder og begrænsninger?

#2 Hvordan kan ledelsen og resten af organisationen understøtte medarbejdernes og den enkelte leders samspil med pårørende?

#3 Hvordan sikrer vi, at samspil med pårørende er synligt og prioriteret i den politiske dialog? Kan data hjælpe på denne dagsorden?

#4 Hvilke udfordringer ønsker vi at løse ved at få et større strategisk fokus på de pårørende?



Tema 2
Kommunikation der skaber tillid

#1 Hvordan afspejles vores visioner for samspil med pårørende i det sprog, vi anvender i organisationen?

#2 Hvilket sprog ønsker vi at bruge om pårørende og deres rolle i forhold til borgeren?

#3 Har vi mulighed for at variere vores kommunikationskanaler, så vi sikrer hurtig og nem kommunikation, der tilpasses de pårørendes forskellige behov?

#4 Hvordan kan de pårørende i dag komme i kontakt med kommunen inden for ældreplejen, og kan vi hjælpe de pårørende med en tydeligere indgang?



Tema 3
Faglighed der styrker samspillet

#1 Hvordan skaber vi rammerne for, at et tæt samspil med pårørende er en central faglig opgave?

#2 Hvordan følger vi op på, om vores medarbejdere har fælles sprog og forståelse af pårørendesamarbejdet og anvender fælles redskaber i samarbejdet med pårørende?

#3 Hvordan sikrer vi en arbejdsgang for, at nye kompetencer kan overføres og integreres i hverdagen?

#4 Hvilke faste rum har vi for faglig og tværfaglig refleksion om pårørende, og hvor kunne det give mening at skabe flere?



Tema 4
Et systematisk samspil

#1 Hvilke redskaber og modeller anvender vi i dag i organisationen, og hvordan kan pårørende tænkes ind i disse?

#2 Hvilke data, kvalitative som kvantitative, kan hjælpe os med at følge op på, om vi lykkes, og identificere forbedringspunkter i vores eksisterende pårørendeindsatser?

#3 Hvor har vi størst behov for en mere systematisk tilgang – fx i opstartssamtaler, den løbende kontakt eller faglige teams?

#4 Hvordan følger vi op på, at pårørende oplever en systematisk og løbende kontakt og dialog med os på tværs af organisationen?



Ældretilsynets kvalitets-markører for samspil med pårørende

Ældretilsynets kvalitetsmarkører for et tæt samspil med pårørende

1. Borgerne oplever, at pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfund inddrages i den enkeltes forløb, hvor det er relevant.

2. Pårørende oplever at blive inddraget, hvor det er relevant.

3. Medarbejderne har samlet set kompetencer til at inddrage og samarbejde med pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfund.

4. Plejeenheden/leverandøren arbejder systematisk med inddragelse af pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfund, i det omfang borgeren ønsker det.

Læs mere her

Referenceliste

- Dansk Selskab for Patientsikkerhed. (2026). Samarbejde med pårørende ved indflytning i plejebolig. *Link: https://patientsikkerhed.dk/publikationer/samarbejde-med-paaroerende-ved-indflytning-i-plejebolig-konceptbeskrivelse-samtalekort-og-onepager/*

- Marselisborg Consulting. (2023). Undersøgelse af samarbejdet mellem pårørende og hjemmeplejen. *Link: www.sst.dk/media/sw5pw55c/samarbejdet-mellem-paaroerende-og-hjemmeplejen_undersoegelse.pdf*

- Rambøll Management Consulting. (2020). Erfaringsindsamling: Eksempler på god praksis i kommunale indsatser til pårørende til svækkede ældre. *Link: www.sst.dk/media/mu3owt5t/erfaringsindsamling-god-praksis-i-kommunale-indsatser-til-paaroerende-til-svaekkede-aeldre.pdf*

- Rambøll Management Consulting. (2020). Tiltag, initiativer og projekter målrettet pårørende – i kommuner og organisationer. *Link: www.aeldresagen.dk/maerkesager-og-resultater/viden-og-tal/analyser-og-undersoegelser/2020-tiltag-initiativer-projekter-paaroerende*

- Sundhedsstyrelsen. (2023). Håndbog om det gode samarbejde med pårørende *Link: www.sst.dk/aeldrepleje/udgivelser-cases-og-film/2023/haandbog-paaroerendesamarbejdet*

- Sundhedsstyrelsen. (2024). Opsamling og status på afløsning og aflastning til mennesker med demens og deres pårørende *Link: www.sst.dk/udgivelser/2024/afloesning-og-aflastning-til-mennesker-med-demens*

- VIVE. (2025). Borgeres og pårørendes oplevelse af ældrepleje i faste, tværfaglige og selvstyrende teams *Link: www.vive.dk/da/udgivelser/borgeres-og-paaroerendes-oplevelse-af-aeldrepleje-i-faste-tvaerfaglige-og-selvstyrende-teams-lxmpg63x/*

- VIVE. (2025). Kortlægning: Pårørende i Danmark. *Link: www.vive.dk/da/udgivelser/paaroerende-i-danmark-2z1p0llz/*

- VIVE. (2026). Kortlægning: Pårørendetilbud i kommuner. *Link: www.vive.dk/da/udgivelser/paaroerendetilbud-i-kommuner-kx08n9gz/*

- Ældreloven. Lov nr. 1651 af 30/12/2024. *Link: www.retsinformation.dk/eli/lta/2024/1651*

- Ældreministeriet. (2025). Vejledning om ældreloven (VEJ nr. 9398 af 7. maj 2025). *Link: www.retsinformation.dk/api/pdf/249515*

- Ældreministeriet. (2025). Håndbøger om ældretilsynet og samtilsyn på ældreområdet *Link: https://baebm.dk/publikationer/2025/jul/haandboeger-om-aeldretilsynet-og-samtilsyn-paa-aeldreomraadet*

Sundhed for alle ♥ + ●