

Det vigtige pårørendesamarbejde

Af Bodil Højbjerg; Socialpædagogisk konsulent i Voksen- og Handicapafdelingen i Vejle Amt og i Rejseholdet.

Et godt samarbejde med pårørende har stor betydning for en beboer eller brugers hverdagsliv. I Vejle Amt har man gode erfaringer med at udarbejde samarbejdsaftaler og konfliktmægle ved hjælp af et skema udarbejdet til formålet.

Aktivt pårørendesamarbejde er en samarbejdsform, der er kommet for at blive.

Øget bevidsthed om medindflydelse betyder, at de pårørende i stigende omfang ønsker medindflydelse i deres børn/pårørendes hverdag. Det er en ny og anderledes situation for en medarbejdergruppe, der pr. tradition har haft det fulde ansvar for den enkelte beboer eller bruger. Medarbejderne skal nu forholde sig til pårørende som væsentlige og værdifulde samarbejdspartnere. Og begge parter skal lære deres roller og ansvarsområder at kende. Det kan til tider være en meget vanskelig og smertefuld proces at udforme holdbare forventninger og aftaler. En proces, hvor jeg mange gange har været involveret som konfliktmægler.

Udviklingen af en pårørendepolitik

Som konsekvens af udviklingen udformede Vejle Amts socialudvalg følgende udviklingsmål: *"Der skal, med respekt for den enkelte brugers integritet, arbejdes med udvikling af metoder til bruger-, medarbejder- og pårørendeinddragelse. Målet med pårørendepolitikken er også at fremme samarbejdet via gensidig afstemning af forventninger og afklaring af ansvar mellem familie og bo- og dagtilbuddene"*. Målet er at have en pårørendepolitik, som bo- og dagtilbud kan tage udgangspunkt i, når de skal udvikle samarbejdet med de pårørende.

Ud fra dette udviklingsmål har Vejle Amt udarbejdet en pårørendepolitik. Den bygger på tanker og ideer, som de pårørende og

medarbejderne selv gav udtryk for på en fælles temadag i 2003. Politikken er i øjeblikket ved at blive implementeret i alle tilbud under Voksen- og Handicapafdelingen i Vejle Amt.

Pårørende stiller større krav

Den generelle udvikling har betydet, at de pårørende i stigende grad sætter fokus på, og stiller kritiske spørgsmål til, den indsats, der ydes. Min erfaring er, at nogle i mere eller mindre grad vil have medbestemmelse på den faglige indsats over for f.eks. deres barn.

Samarbejdet med de pårørende kan sidestilles med det samarbejde, der er omkring et skilsmissebarn, hvor parterne har fælles "forældremyndighed". I dette tilfælde er den ene part professionel, og har dermed ansvaret for den faglige indsats, mens den anden part er forældre og dermed dybt involveret følelsesmæssigt. Det forskellige udgangspunkt er dilemmafyldt og kræver gensidig respekt af hinandens virkelighed. Alle, der har stået i spændingsfeltet mellem pårørende, medarbejdere og beboer/bruger, ved, at det er svært og nemt kan udvikle sig kritisk, hvis følelserne får magten over fornuften.

Grundlaget for det gode samarbejde

Det centrale udgangspunkt for det ideelle samarbejde mellem pårørende og medarbejdere er respekten for beboerens/brugerens selvbestemmelsesret og integritet.

Der er behov for, at medarbejderne er bevidste om, at pårørende udgør en betydningsfuld støtte. De pårørende er de gennemgående personer i beboerens/brugerens liv. De er også kontaktleddet til personens øvrige netværk.

Der er også behov for, at de pårørende får en bevidsthed om, at den faglige indsats ydes ud fra en professionel analyse og vurdering.

Der er ingen af parterne, der ejer beboeren/brugeren, men både de pårørende og de faglige støttepersoner er vigtige medspillere i forhold til, at den pågældende lever et værdigt liv.

Skema til samarbejde med pårørende

Med det formål at rammesætte kommunikationen og synliggøre aftaler og roller mellem de pårørende, beboeren/brugeren og tilbuddet, anvender flere tilbud i Vejle Amt i dag et skema. Skemaet fungerer som en forventningsafklaring og samarbejdsaftale.

Ved hjælp af skemaet gennemgår man systematisk relevante områder af den pågældendes liv og udfærdiger aftaler om samarbejdet, herunder rollefordeling. Aftalerne revideres efterfølgende ved det årlige handleplanmøde. Er der tale om et problematisk pårørendesamarbejde mødes ledelse, pårørende og konfliktmægleren dog oftere. Derved løfter man problemfelter væk fra det personale, der er omkring beboeren/brugeren i dagligdagen. Det har stor betydning for den daglige indsats i støttemiljøet.

Konfliktmægling

Skemaet til forventningsafklaring er også et nyttigt redskab til konfliktmægling. Min erfaring er, at en sådan aftale, alt afhængig af konfliktens dybde, kan tage op til 12 timer at få aftalt og formuleret.

Processen kan være smertefuld og vanskelig for begge parter. Det er dog min erfaring, at en sådan håndtering af konflikten opkvalificerer den pædagogiske indsats. Ikke mindst fordi der sættes ekstra fokus på hele indsatsen. Den bliver analyseret og der handles efterfølgende på analysens resultater.

Konfliktmæglerens rolle

Når en konfliktmægler skal forsøge at skabe en konstruktiv samarbejdsaftale, er rollen at kanalisere begge parter ønsker og behov ind i en ramme, der kan defineres.

Konfliktmægleren skal også skabe et beskyttet og ligeværdigt rum, hvor følelserne kan komme til udtryk. Et rum, hvor begge parter *skal* høre på hinanden. Det behøver ikke nødvendigvis at betyde, at de to parter skal nå til samme opfattelse. Men man skal kende til hinandens opfattelse og respektere dens eksistens. Alene denne viden kan betyde en ændret og mere positiv, neutral og dermed konstruktiv adfærd.

Forventningsafklaringen er et godt redskab i samarbejdet mellem pårørende og et bo- eller dagtilbud. Ved at bruge et skema sikres det, at man kommer omkring mange af de områder, der kan gøre rigtig ondt. Det afgørende er dog, at det er et redskab, der er med til at sikre en positive fremadrettede indsats. For alle parter.

Vejle Amts skema til forventningsafklaring kan downloades under 'artikler' på www.vidensteam.dk