



5 anbefalinger

til fremtidens pårørendesamarbejde
fra sundhedsprofessionelle og pårørende.
Formuleret på Hindsgavl Slot, 29. november 2017.



1 Vis at pårørende er vigtige

Det skal være synligt, at de pårørende ikke bare er velkomne, men også ønskede og værdsatte som samarbejdspartnere – både gennem hospitalets fysiske indretning og kommunikation.

- Sig altid pænt goddag til de pårørende og gør det allerede på parkeringspladsen, i venterummet, i dagligstuen, ved skiltning og på anden vis.
- Spørg patienten "Hvem er vigtig for dig?" og inviter dem, der bliver nævnt.
- Se pårørende som en uvurderlig kilde til viden om og bedre behandling af patienten.
- Lyt til de pårørendes tilbagemeldinger – lad jer udfordre af dem – og brug tilbagemeldingerne i udviklingen af sygehuset.
- Inviter også pårørende med som samarbejdspartnere på forskellige organisatoriske niveauer på sygehuset – fx som bindeled til andre pårørende og patientforeninger, som informanter om blandt andet støttemuligheder og som sparringspartnere.

2 Gør det nemmere at være pårørende – og pas på dem

Som pårørende kan det være svært at navigere i vort opdeltede sundhedsvæsen. Derfor er det vigtigt, at der løbende er en klar kommunikation med de pårørende om deres behov, ønsker og ressourcer.

- Afstem forventninger mellem patient, pårørende og personale, så samarbejdet hviler på en tydelig og realistisk plan.
- Lyt til de pårørende og bed dem spørge, hvis der er noget, de er i tvivl om.
- Hjælp de pårørende i forhold til støttemuligheder på og uden for sygehuset og vær særligt opmærksomme på pårørende med særlige behov.
- Sørg for at de praktiske forhold for de pårørende er i orden – fra en stol og en kop kaffe til muligheder for madkøb og overnatning.
- Tilrettelæg vigtige samtaler på tidspunkter, hvor pårørende har mulighed for at deltage.
- Sørg for at information om det at være pårørende på sygehuset er tilgængelig og let forståelig, så de pårørende ikke er i tvivl om, hvad de kan forvente af personalet, hvad der er tilladt, og hvad personalet forventer af de pårørende.
- Kommuniker altid i et let forståeligt sprog.
- Afstem løbende om samarbejdet forløber tilfredsstillende og vær opmærksom på, at både patientens og den pårørendes behov kan skifte over tid.

3

Skræddersy samarbejdet med de pårørende

Pårørende er ligeså forskellige som patienter. Det handler både om, hvem man er, hvilken relation, man har til patienten og patientens situation – og ikke mindst ens ressourcer sundhedskompetencer:

- Tag hensyn til de pårørendes ressourcer, så de har kræfter til også at være en ressource for patienten.
- Vær respektfuld over alle typer af relationer.
- Vær særligt opmærksom på at tilrettelægge samarbejdet, så det ikke kommer til at forstærke den ulighed, der i forvejen er mellem forskellige befolkningsgrupper.
- Tilpas sygehuset til patienten og de pårørende – det skal ikke være omvendt.
- Vær især opmærksom på eventuelt særlige behov i samarbejdet med eksempelvis:
 - pårørende til dem, der ikke kan tale for sig selv
 - pårørende til døende
 - pårørende efter patientens død
 - pårørende til børn
 - børn som pårørende
 - patienter, der ikke har pårørende
 - pårørende, der selv er syge

5

Vis som ledelse, at pårørendesamarbejde er vigtigt

Ledelsen bør formulere en politik for patient- og pårørendesamarbejdet for sygehuset og sørge for, at afdelingerne implementerer den lokalt.

- Gør pårørendesamarbejdet til en del af sygehusets kvalitetspolitik.
- Dokumentér pårørendesamarbejdet og mål det som andre dele af kvalitetsarbejdet.
- Sørg samtidig for, at pårørendesamarbejde ikke bliver en bureaukratisk disciplin.
- Henvis problemer med pårørendesamarbejdet til 'kontoret for sund fornuft' – ikke til juridisk afdeling (for eksempel skal det være klart for alle, at man godt kan drage omsorg for de pårørende uden at bryde tavshedspligten).
- Gør pårørendesamarbejdet synligt og vis vejen.
- Fortæl inspirerende pårørendehistorier i hverdagen på sygehuset og ved sygehusets møder – og inspirer andre til at gøre det samme
- Fjern strukturelle og praktiske barrierer for pårørendesamarbejdet.
- Involver det politiske niveau, hvis problemer ikke kan løses lokalt.

4

Gør pårørendesamarbejdet til en del af fagligheden

Personalet skal klædes på til den opgave, som pårørendesamarbejde er, på linje med andre faglige opgaver – det behøver ikke være svært, men det er godt at ruste sig til det.

- Brug hinandens erfaringer – fortæl, når det går godt, og når det er fyldt med udfordringer.
- Øv systematisk refleksion og løbende feedback som en integreret del af kvalitetsarbejdet på lige fod med andre udviklings- og fokusområder.
- Organisér pårørendesamarbejde som en tværfaglig disciplin – patienter og pårørende skal se, høre og opleve at møde et sammenhængende sygehus.
- Sørg for systematik i pårørendesamarbejdet og dokumentér i et omfang, der understøtter en god kvalitetsudviklingsproces.
- Gør alle medarbejdere ansvarlige for pårørendesamarbejdet – så alle agerer som "direktører inden for en radius på 3 meter fra dem selv".
- Understøt pårørendesamarbejde som et forskningsfelt og lad det komme ind på alle sundhedsuddannelserne.