



## “Hvem er vigtig for dig?”

### Anbefalinger til fremtidens pårørendesamarbejde på sygehuse

I lyset af stigende sygdomskompleksitet og kortere og mere effektive indlæggelsesforløb er der opstået et voksende behov for et tættere samarbejde mellem sundhedspersonalet, patienten og de pårørende på sygehusene.

Både før, under og efter en indlæggelse vil pårørende i mange tilfælde spille en stor og afgørende rolle for patientens sygdomsforløb. De pårørende er patienternes vigtigste ressourcer og støtte. Hvis vi samtidig løbende afstemmer samarbejdet med de pårørendes egne ressourcer, modvirker vi endvidere risikoen for at gøre skade på de pårørende og dermed skabe flere patienter.

I det perspektiv er sygehusets samarbejde med pårørende til gavn for både patienten, de pårørende selv og behandlingsforløbet – og dermed også for patientsikkerheden.

### Behov for forbedring – og ny udvikling

Det er ikke nyt at have intentioner om bedre og mere systematisk inddragelse af pårørende. De seneste år har vi set mange positive ændringer, der understøtter samarbejdet. Eksempelvis er der i dag kun få steder begrænsninger i besøgstiderne på de danske sygehuse. Det betyder, at pårørende kan være til stede og støtte deres nærmeste, når der er behov for det.

På trods af indsats fra forskellige aktører er praksis fortsat forskellig rundt omkring på sygehusene. Både fagprofessionelle, patienter og deres pårørende peger på behovet for en styrket indsats. En undersøgelse fra TrygFonden og Mandag Morgen fra juni 2016 viser, at tilliden til sundhedsvæsenet er særligt lav blandt de danskere, der har erfaringer som pårørende. Undersøgelsen viser også, at kun hver femte dansker mener, at sundhedsvæsenet i høj grad hjælper de pårørende, så de har mulighed for at støtte den syge til at klare sig selv i hverdagen.

Dansk Selskab for Patientsikkerhed og TrygFonden offentliggjorde i april 2016 en interviewundersøgelse gennemført af Defactum blandt pårørende til nyligt indlagte: "Pårørende på spring". Undersøgelsen viste, at kun halvdelen af pårørende til nyligt indlagte syntes de i høj grad fik tilstrækkelig information.

### Pårørende ønsker at bidrage, men hvordan får vi det til at ske?

"Pårørende på spring"-undersøgelsen viste også, at de pårørende i betydeligt omfang var interesserede i at deltage endnu mere aktivt i forbindelse med deres nærmestes indlæggelser.



**TrygFonden**

**PS!** Dansk Selskab for PatientSIkkerhed



For at sætte skub i samarbejdet samlede Danske Patienter/ViBIS, Dansk Selskab for Patientsikkerhed og TrygFonden 29. november 2017 en række engagerede patienter og pårørende, sygehusledere, klinikere og kvalitets- og udviklingsfolk til en workshop med henblik på at formulere realiserbare anbefalinger til sygehusene om et styrket samarbejde med de pårørende.

### **Patienternes samlede liv**

Deltagerne i workshoppen blev enige om nedenstående 5 anbefalinger, der samlet set baserer sig på en forståelse af, at pårørende er en helt central del af den syge persons liv og trivsel. Anbefalingerne tager udgangspunkt i, at kontakten med sundhedsvæsenet er en vigtig, men lille del af patientens og de pårørendes samlede liv, og at forståelsen for den øvrige del af livet er vigtig for sygehusets samlede behandlings- og plejeindsats.

Det er patienten, der bestemmer, hvem der er de vigtigste relationer, og derfor har anbefalingerne fået overskriften "Hvem er vigtig for dig?".

### **Ny kultur**

Anbefalingerne sigter mod at understøtte, at sygehuse kan skabe og styrke en lyttende, spørgende og empatisk samarbejdskultur, hvor alle parter tager ansvar for et godt samarbejde mellem sygehus, patient og pårørende. Det er kultur og viden, som skal være den drivende kraft – ikke unødigt dokumentation.

### **Næste skridt**

Vi håber, at anbefalingerne kan hjælpe sundhedsprofessionelle og deres ledere i at sætte gang i processer på sygehusene, som styrker inddragelse af og støtte til de pårørende.

Et forslag til, hvordan man kan støtte arbejdet, er at omformulere anbefalingerne og underpunkterne til spørgsmål, der belyser tiltag, praksis og engagement i pårørendesamarbejdet. Hvordan byder vi de pårørende velkommen? Hvornår spørger vi de pårørende om deres oplevelse af mødet med sundhedsvæsenet? Hvornår og hvordan bidrager jeg som sundhedsprofessionel til at udvikle og forbedre samarbejdet med de pårørende – og hvornår har jeg sidst fortalt mine kolleger om, hvor det gik godt, eller hvor det var svært?

### **På vegne af workshop-deltagerne**

Dansk Selskab for Patientsikkerhed,  
Danske Patienter/ViBIS og TrygFonden.

Januar 2018



**TrygFonden**

**PS!** Dansk Selskab for PatientSIkkerhed



## 5 anbefalinger fra workshop om pårørendeinddragelse på sygehuse

### 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.
- Kommunikér 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.



**TrygFonden**

**PS!** Dansk Selskab for PatientSIkkerhed



### 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:
  - 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.

### 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 – ”direktører inden for en radius på 3 meter fra dem selv”.
- Understøt pårørendesamarbejde som et forskningsfelt og lad det komme ind på alle sundhedsuddannelserne.



**TrygFonden**

**PS!** Dansk Selskab for PatientSIkkerhed



### 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.



**TrygFonden**

**PS!** Dansk Selskab for PatientSikkerhed



**Deltagere i workshop om inddragelse af pårørende på sygehuse,  
Hindsgavl Slot, 29. november 2017**

Jan Rishave	Formand, Nyreforeningen
Nis Peter Nissen	Direktør, Alzheimerforeningen
Charlotte Nielsen	Formand, Colitis-Crohn Foreningen, og pårørende
Ghita Thougard	Næstformand, Ulykkespatientforeningen, og pårørende
Anne-Grethe Lauridsen	Formand, Gaucher Foreningen
Pernille Hansen	Pårørende
Torben Ravnhøj	Pårørende
Per Temmesen	Pårørende
Jeanette Merete Schultz	Patient
Kaj Nielsen	Pårørende
Pia Uldum	Pårørende
Inge Pia Christensen	Sygeplejefaglig direktør, Aarhus Universitetshospital
Lisbeth Kallestrup	Programchef, Aarhus Universitetshospital
Joan Dürr	Chefjordemoder, Aarhus Universitetshospital
Anne Kaltoft	Ledende overlæge, Hjertesygdomme, Aarhus Universitetshospital, Formand for Hjerteforeningen
Anne Sophie Ågård	Klinisk sygeplejespecialist, Aarhus Universitetshospital
Karen Ingerslev	Kontorchef i Koncern HR Udvikling, Region Midtjylland
Erik Riiskjær	Seniorkonsulent, DEFACTUM, Region Midtjylland
Dorthe Crüger	Adm. direktør, Sygehus Lillebælt, Formand for Kræftens Bekæmpelse
Kirsten Bisgaard	Oversygeplejerske, Medicinsk afd., Sygehus Lillebælt - Vejle
Mette Mollerup	Udviklingskonsulent, Odense Universitetshospital
Eva Hoffmann	Lektor, Sygeplejerskeuddannelsen, UC Syd
Morten Sodemann	Professor, Indvandrermedicinsk klinik, Odense Universitetshospital



**TrygFonden**

**PS!** Dansk Selskab for PatientSIkkerhed



Jette Kallehauge	Uddannelseskonsulent, Nationalt Videnscenter for Demens
Flemming Olsen	Oversygeplejerske, Lungemedicinsk afd., Herlev Hospital
Helle Pappot	Overlæge, Onkologisk Klinik, Rigshospitalet
Katrina Pitt Winther	Projektleder, Finsenscentret, Rigshospitalet
Per Thorgaard	Konsulent, overlæge i kvalitet, Aalborg Universitetshospital
Jan Sandberg	Leder af Center for Pårørende, Region Nordjylland
Lone Petersen	Leder, psykolog, Region Hovedstadens Psykiatri
Laura Munch	Projektchef, TrygFonden
Annette Wandel	Vicedirektør, Danske Patienter og ViBIS
Johanne Kure	Sundhedspolitisk konsulent, Danske Patienter og ViBIS
Ove Gaardboe	Overlæge, Dansk Selskab for Patientsikkerhed
Steffen Klemmensen	Proceskonsulent, ViBIS
Anne Weber	Chefkonsulent, Dansk Selskab for Patientsikkerhed
Frits Bredal	Kommunikationschef, Dansk Selskab for Patientsikkerhed



**TrygFonden**

**PS!** Dansk Selskab for PatientSikkerhed