



Det gode samarbejde

Handicap – Bo og Beskæftigelse

2. reviderede oplag september 2018

Kære borger, pårørende og ansatte

Denne folder er udarbejdet i Det fælles Pårørenderåd i Handicap – Bo og Beskæftigelse samt kvalificeret af de lokale MED-udvalg. Folderen er tilbudt de pårørende, og de ansatte er introduceret til den.

Folderen har til hensigt at sætte fokus på samarbejdet mellem borger, pårørende og ansatte. Folderen forklarer nogle centrale begreber, giver nogle bud på, hvor konflikter kan opstå samt giver et bud på hvilke emner, der er vigtigt at få afstemt forventninger på. Det er vores håb, at folderen vil blive brugt til gavn for borgeren, som er omdrejningspunktet for det gode samarbejde.

Med venlig hilsen

Søren Aldal

Formand for Det fælles Pårørenderåd

Indholdsfortegnelse

Aktører og god dialog	1
Borger	1
Pårørende.....	1
Den udførende fagperson.....	1
Fælles forpligtigelse for god dialog.....	1
Centrale begreber	1
Formålet med Serviceloven	1
Omsorgspligt.....	2
Magtanvendelse.....	2
Samtykke.....	2
Værgemål	2
Tavshedspligt.....	2
BUM (Bestiller – Udfører – Modtager).....	2
KMD Nexus	2
VUM (VoksenUdredningsMetoden).....	3
KRAP (Kognitiv Ressourcefokuseret Anerkendende Pædagogik).....	3
Samarbejdet	3
Kendskab til borgeren.....	4
Relation til borgeren	4
Kultur, værdier, normer.....	4
Kritik	5
Adfærd.....	5
Forslag til samarbejdsaftale	6
Bilag 1	7
KRAP	18

Aktører og god dialog

I dette afsnit beskrives det, hvem de enkelte aktører i samarbejdet er, med henblik på forståelsen for den enkeltes rolle i samarbejdet og det fælles samspil.

Borger

Borgeren er den person, som modtager støtte i sin bolig, benytter et aktivitets- og samværstilbud eller har beskyttet beskæftigelse. Borgeren er privatperson, der har ret til at udvise følelser og blive hørt og set ud fra denne forståelse.

Pårørende

Pårørende er den eller de personer, som borgeren betragter som sin/sine nærmeste. Pårørende kan være forældre, en beslægtet eller en ven. Den pårørende er privatperson og har ofte en nær følelsesmæssig tilknytning til borgeren. Den pårørende har ret til at udvise følelser, og blive hørt og set ud fra denne forståelse.

Rådgiver

Rådgiveren er den ansatte i myndighedsafdelingen. Rådgiveren afdækker borgerens behov i samarbejde med borgeren, og afgiver den bestilling, det udførende led skal arbejde ud fra.

Den udførende fagperson

Den udførende fagperson, også kaldet leverandøren, er primært ansat til at støtte borgeren.

Den udførende fagperson kan være bostøtten, pædagogen på bostedet eller den ansatte på værkstedet. Den udførende fagperson arbejder ud fra myndighedens bestilling, og skal levere ydelser inden for rammerne af kommunens serviceniveauer. Den udførende fagperson skal optræde fagligt, sagligt og professionelt, også i situationer, hvor der er udfordringer og manglende forventningsafstemning i samarbejdet.

Fælles forpligtigelse for god dialog

Det kan være krævende for de mange aktører at arbejde godt sammen, men benyttes nogle enkle spilleregler, kan det lette samarbejdet. Dette kan gøres ved at:

- Sørge for gode rammer for samtalen
- Lytte og være interesseret i den andens synspunkt
- Forklare, stille og roligt, dine synspunkter – udsæt samtalen, hvis der er for mange følelser på spil
- Prøve i fællesskab at have fokus på borgerens behov

Centrale begreber

I dette afsnit beskrives centrale begreber i Service loven samt andre begreber, som er relevante at kende i arbejdet med borgerne i Handicap – Bo og Beskæftigelse.

"Formålet med Serviceloven:

- at tilbyde rådgivning og støtte for at forebygge sociale problemer
- at tilbyde en række almene serviceydelser, der også kan have et forebyggende sigte
- at tilgodese behov, der følger af nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer" ¹

Omsorgspligt

Omsorgspligten fremgår af § 82 i Serviceloven og bygger på en afvejning af hensynene til den enkeltes behov for hjælp, selvbestemmelse, værdighed og social tryghed. Reglerne er derfor tæt forbundet med reglerne om magtanvendelse.

Paragraffen omhandler mennesker med en svær psykisk funktionsnedsættelse i en grad, der betyder, at man er åbenlyst ude af stand til at varetage egne interesser. ²

¹ Kilde: Socialstyrelsens hjemmeside

² Kilde: retsinformation.dk - Serviceloven

Magtanvendelse

Serviceovens kapitel 24 beskriver forskellige former for magtanvendelse. "Formålet med bestemmelserne er at begrænse magtanvendelse og andre indgreb i selvbestemmelsesretten til det absolut nødvendige.

Disse indgreb må aldrig erstatte omsorg, pleje og socialpædagogisk bistand."³

Hvis det skønnes nødvendigt at anvende magt, som for eksempel anvendelse af stofsele, alarmer, fastholdelse mm., i udøvelsen af omsorgen, skal disse indgreb i selvbestemmelsesretten have hjemmel i Serviceovens kapitel 24. Her sættes rammerne for det konkrete skøn og vurdering af den enkeltes behov.

Samtykke

Et gyldigt samtykke kan foreligge i forskellige former.

- Borgeren giver en udtrykkelig tilkendegivelse af, at pågældende er indforstået med den pågældende handling. Samtykket kan foreligge skriftligt eller mundtligt.
- Et stiltiende samtykke, hvor den pågældendes signaler og opførsel må tolkes således, at der foreligger et samtykke. For personer med nedsat psykisk funktionsevne kræver det, at man har et godt kendskab til den pågældende person. Et samtykke indgår altid i direkte sammenhæng med selvbestemmelsesretten.⁴ I forhold til sundhedsfaglig behandling kræves der altid samtykke.⁵

Værgemål

"Nogle personer kan på grund af deres helbred ikke træffe beslutninger om deres økonomi eller deres personlige forhold, eksempelvis om de skal flytte. De kan derfor have behov for, at andre træffer beslutningerne for dem. Statsforvaltningen kan iværksætte værgemål for personer, der har behov for det. Vedkommende får en værge, der kan træffe de nødvendige beslutninger på

vedkommendes vegne. Et værgemål må ikke omfatte mere end højst nødvendigt. Når der iværksættes værgemål for en person, er det et indgreb i den personlige frihed, fordi værgeren kan træffe beslutninger på vedkommendes vegne.

Et værgemål kan begrænses til at omfatte præcist det, der er behov for i den konkrete situation."⁶

Tavshedspligt

En borger der er fyldt 18 år og derfor er myndig, er omfattet af retten til tavshedspligt i tilknytning til offentlige myndigheder, ved lægebesøg og i alle andre personlige anliggender. Det betyder i praksis, at tavshedspligten skal overholdes af de ansatte, der efter samtykke fra borgeren har ret til at videregive oplysninger om borgeren, f.eks. efter lægebesøg.⁷

BUM

B: Bestilleren er rådgiveren, som laver bestillings arbejdet.

U: Udføreren er den ansatte (eks. pædagogen), som udfører arbejdet.

M: Modtageren er borgeren.

"BUM-modellen, redskab til styring af offentlige ydelser. Modellen udfordrer det, der traditionelt betegnes som kommunernes dobbeltrolle, dvs. rollen som både bestiller og udfører. I BUM-modellen sættes der fokus på henholdsvis myndighedsrollen og leverandørrollen og på adskillelsen af de to roller."⁸

Bestilleren er rådgiveren i myndighedsafdelingen. Udføreren er den ansatte/fagperson på bostedet eller værkstedet, altså leverandøren. Modtageren er borgeren.

KMD Nexus

KMD Nexus er det IT-system, som både rådgiveren og den udførende fagperson arbejder i. KMD Nexus har ikke en adgang for pårørende.

³ Kilde: retsinformation.dk - Serviceoven

⁴ Kilde: "Magtanvendelse i forhold til personer med betydelig og varigt psykisk funktionsevne" - Socialstyrelsen

⁵ Kilde: Sundhedsloven

⁶ Kilde: Statsforvaltningens hjemmeside

⁷ Kilde: Forvaltningsloven

⁸ Kilde: Gyldendals Den store Danske.

VUM

V: Voksen

U: Udrednings

M: Metoden

"VUM er et sagsbehandlingsredskab, der både har fokus på at understøtte en systematisk udredning af borgerens behov og på at tilrettelægge en lovmedholdelig og effektiv sagsbehandlingsproces. Metoden dækker både handicap- og udsatte voksenområdet."⁹

Det er rådgiveren i myndighedsafdelingen, der udarbejder en udredning efter VUM og derefter afgiver en bestilling til udførerledet, altså de udførende fagpersoner.

KRAP

K: Kognitiv

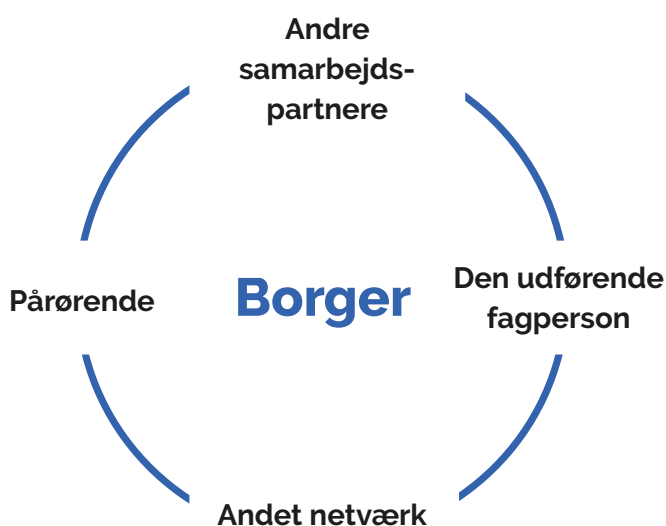
R: Ressourcefokuseret

A: Anerkendende

P: Pædagogik

KRAP er en metode, der tager udgangspunkt i en anerkendende tilgang til mennesker. Ansatte i Handicap – Bo og Beskæftigelse tager udgangspunkt i metoden KRAP, når de arbejder sammen med og om borgeren (se bilag).

Samarbejdet



Dette afsnit beskriver de forskellige perspektiver og roller hver enkelt aktør kan bidrage med i samarbejdet. Afsnittet belyser de udfordringer, der kan opstå samt forslag til løsninger hertil.

Samarbejdet mellem borger, pårørende og udførende fagpersoner har mange forskellige facetter. Et samarbejde fungerer, når der er gensidig åbenhed og villighed til at samarbejde. Det er vigtigt at være bevidst om, at alle aktører har

forskellige forudsætninger i samarbejdet og dermed bidrager med forskellige perspektiver. Det er et fælles ansvar at få samarbejdet til at fungere. Samarbejde kræver en god forventningsafstemning.

Når det fungerer optimalt, tænker vi oftest ikke meget over, hvordan det kan være, at det lykkes så godt. Når det ikke fungerer, kan alle aktører opleve negative følelser, dels over egen formåen, dels over de andres formåen. Det er centralt at forstå, at borgeren har ret til at bestemme over sig selv og sit eget liv. Denne rettighed kan ikke krænkes, hverken af de ansatte eller af de pårørende. Borgeren har dog ofte en række udfordringer, der gør, at samspillet mellem pårørende og ansatte er af afgørende betydning for, om borgeren oplever at have et godt liv.

I det kommende vil vi forsøge at give et overblik over de roller, som pårørende og ansatte har, med henblik på, at forstå de to roller. Vi gør det ved at beskrive kendetegn, hyppige årsager til konflikt og forventningerne til de to roller.

⁹ Kilde: Socialstyrelsens hjemmeside

Kendskab til borgeren

Den pårørende

Kender ofte borgeren gennem mange år.

Den ansatte

Kender ofte borgeren gennem en begrænset årrække.

Hyppe årsager til konflikt

Pårørende og ansatte har forskellige, perspektiver, men glemmer at begges perspektiver er en del af sandheden.

Forslag til handling

Bliv enige om, at begge parter kan bidrage til et helhedsbillede og del observationer samt viden med hinanden, med respekt for hinandens forudsætninger og perspektiver.

Hvor observeres hvad?

Vær opmærksom på om viden er fra tidligere eller fra nutid.

Relation til borgeren

Den pårørende

Har en privat og følelsesmæssig relation til borgeren.

Den ansatte

Har, og skal have, en professionel relation til borgeren.

Hyppe årsager til konflikt

Den pårørende og den ansatte har to vidt forskellige relationer til borgeren. Man kan komme til at forvente, at den pårørende skal være professionel og omvendt. Nogle gange er der gråzoner, noget ingen ser som sin opgave, selvom der er enighed om, at det bør gøres.

Forslag til handling

Brug tid på at tale med hinanden om, hvad der hører til i den private relation, og hvad der hører til i den professionelle relation. Vær opmærksom på, at den professionelle arbejder ud fra en bestilling og et serviceniveau. Vær ligeledes opmærksom på at den pårørende ønsker det bedste for borgeren, og ikke er bundet af at ønske noget inden for Kommunens serviceniveau. Tal med hinanden om hvorvidt der er overlap eller huller i relationen og de dertilhørende handlinger.

Kultur, værdier, normer

Den pårørende

Er oftest en del af borgerens familie og kender kulturen, værdierne og normerne i familien indgående.

Den ansatte

Kender kulturen, værdierne og normerne på det sted, hvor denne arbejder. Den ansatte skal følge Haderslev Kommunes værdisæt.

Hyppe årsager til konflikt

Der kan være stor forskel på kulturen i familien, på bostedet, på arbejdsstedet eller på aktivitets-tilbuddet.

Forslag til handling

Bliv enige om, at begge parter kan bidrage til et helhedsbillede og del observationer og viden med hinanden, med respekt for hinandens forudsætninger og perspektiver. Se på hele døgnet, hvilket sted observeres hvad? Vær opmærksom på, om viden er fra tidligere eller fra nutid.

Kritik

Den pårørende

Har ret til at gå i dialog med personalet med egne oplevelser, i forhold til det arbejde, som de ansatte udfører for og med borgeren. Det kan være at gøre opmærksom på mangler i udførelsen af opgaver, gøre opmærksom på at personalet har forskellige tilgange til borgeren osv.

Den ansatte

Den ansatte forventes at lytte og forholde sig imødekommende overfor kritik. Den ansatte skal kunne begrunde sine handlinger fagligt, sagligt og professionelt. Eksempelvis kunne forklare indholdet i bestillingen eller Kommunens serviceniveau.

Hyppige årsager til konflikt

Samarbejdet kan gå galt, hvis kritik bliver personligt og ikke konstruktivt. Det kan ligeledes gå galt, hvis der ikke lyttes til den kritik, der måtte komme.

Forslag til handling

Brug tid på at forstå hvad kritikken handler om – spørg ind og vær meget nysgerrig. Aftal et tidspunkt hvor begge har tid til samtalen. Få klarhed over, hvor der er enighed, og hvor der er uenighed, og find ud af, hvilken type uenighed der er tale om (serviceniveau, udførelse, aftaler, eller andet). Forsøg sammen at finde ud af, hvor kritikken skal rettes hen (medarbejder, leder, forvaltning, politisk). Forsøg at finde løsninger i fællesskab ud fra borgerens behov.

Adfærd

Den pårørende

Har ret til at være pårørende med tilhørende følelser, også selv om borgeren er voksen. Forventes at optræde anerkendende.

Den ansatte

Forventes at optræde imødekommende, anerkendende og gøre sig umage med at forstå den pårørende, også selvom den pårørende viser følelser. Den ansatte skal være saglig og faglig.

Hyppige årsager til konflikt

Det kan gå galt i samarbejdet, hvis der ikke er forståelse for de forskellige forudsætninger og perspektiver. Den ansatte må have forståelse for, at den pårørende har en følelsesmæssig tilknytning til borgeren og primært kan have øje

for egen borger. Den ansatte skal afveje mange forskellige borgeres interesser. Dette kan give anledning til udfordringer i samarbejdet.

Forslag til handling

Det er hensigtsmæssigt, hvis både den pårørende og ansatte optræder roligt og med respekt for den andens forudsætninger og perspektiver. Det er en god ide at forklare baggrunden for de handlinger, som man foretager. Hvad er intentionen med handlingen? Er den begrundet i borgerens behov? Det kan være en god ide, at de ansatte ertydelige omkring serviceniveauet og bestillingen. De ansatte kan rådgive den pårørende om, hvor der kan klages over serviceniveauet.

Forslag til samarbejdsaftale

Forslag til emner der med fordel kan indgå i en samarbejdsaftale mellem borger, pårørende og ansatte: Det anbefales, at aftalen er skriftlig og evalueres med et aftalt tidsinterval.

Aftale indgået d.

Aftalen evalueres senest d.

Navn på borger:

Navn på pårørende:

Navn på leder af tilbuddet:

Navn på team/centrale ansatte:

Hvordan foregår kontakten mellem borger, pårørende og ansatte:

Beskriv måde: eksempelvis mail, telefon, sms, andet. Beskriv emner: Hvad kommunikerer der om? Hvornår kommunikerer der? Hvad kommunikerer der ikke om?

Hvem løser hvilke praktiske opgaver:

Vær helt konkret omkring det praktiske; hvem gør hvad, hvornår, osv? Emner kan være: Tøjindkøb, økonomi, post, gaver, ledsagelse til læge, fester, osv.

Særlige aftaler:

Vil den pårørende gerne bidrage med praktisk hjælp – eks. hjælpe til fester, eller gøre andre tjenester? Hvordan foregår kontakten? Siger den pårørende selv til? Eller er det de ansatte, der beder om hjælp? Er der særlige situationer, den pårørende altid skal informeres om?

Det anbefales at alle aftaler gøres skriftlige. Det anbefales, at der gøres brug af støtteredskaber (piktogrammer mm.) i alle tilfælde, hvor det kan støtte borgeren i at læse eller forstå aftalen.

Bilag 1

KRAP

"En tilgang til andre mennesker.

KRAP er en pædagogisk metode, der bygger på en bred vifte af teorier, hentet fra blandt andet de kognitive behandlingsformer, den positive psykologi herunder A.I. (Appreciative Inquiry), systemisk og narrativ psykologi, almen udviklingspsykologi, der bidrager med viden om beskyttelses- og risikofaktorer sv. betydning for et menneskes personlighedsdannelse og hverdagshandlinger. Ligeledes viden fra organisationspsykologien om, hvad der fremmer trivsel og arbejdsglæde." ¹⁰

"Hvad vil det sige at arbejde med Kognitiv, Ressourcefokuseret Anerkendende Pædagogik?"

Psykolog Lene Metner fik idéen til og er arkitekten bag Kognitiv, Ressourcefokuseret, Anerkendende Pædagogik (KRAP) og PsykologCentret har dannet ramme om udviklingen af KRAP

i Danmark. KRAP er et integreret, socialpædagogisk koncept, hvor redskaber og menneskesyn følges og ikke kan skilles ad. KRAP er udviklet med udgangspunkt i praksis og tager udgangspunkt i kognitive teorier som med en anerkendende tilgang og en række let anvendelige værktøjer skaber sammenhæng mellem teori og praksis i den pædagogiske indsats. Menneskesynet i KRAP har fokus på borgerens ressourcer og udgangspunktet er, at borgeren kan udvikle sig og udnytte sine kompetencer (Metner et al. 2008).

Medarbejderne indsamler systematisk viden om, hvad der lykkes for borgeren, og hvad der er udfordrende, for på den måde at finde ud af, hvordan den pædagogiske indsats kan tilrettelægges, så den bliver virksom for den enkelte. Med respekt for den enkelte borger tager medarbejderne udgangspunkt i borgerens måde at opleve, tænke, føle og handle på (Metner et al. 2008)." ¹¹

¹⁰ Kilde: Krap hjemmeside v/ cand. Psych. Lene Broe

¹¹ Kilde: Vidensportalens hjemmeside