

Ønsker og rammer for
**SAMARBEJDET MELLEML
BORGERE, PÅRØRENDE**

samt Skanderborg Kommunes tilbud i
**SUNDHED, OMSORG
OG HANDICAP**

Forord

Disse ønsker og rammer for samarbejdet retter sig mod borgere, pårørende samt medarbejdere.

Borgerne er de mennesker, som får støtte fra tilbud og indsatser i Sundhed, Omsorg og Handicap. Borgerne har vidt forskellige behov og funktionsniveau. Nogle benytter tilbuddene i en kort periode, mens andre har behov for hjælp hele livet.

Pårørende kan være familie og venner, naboer eller andre, som den enkelte borger selv betragter som pårørende.

Medarbejderne er alle ansatte i Sundhed, Omsorg og Handicap.

Ønskerne og rammerne for samarbejdet er lavet på baggrund af en proces, hvor der er indhentet viden og input fra pårørende og fagpersoner samt kommentarer fra Handicap- og Seniorrådet.

Indhold

■ Hvorfor har vi lavet denne beskrivelse af ønsker og rammer?	3
■ Hvad ønsker vi, at borgere og pårørende oplever	4
■ Hvilke andre muligheder findes der?	5
■ Hvilke rammer sætter lovgivningen?	6

Hvorfor har vi lavet denne beskrivelse af ønsker og rammer?

Pårørende – familie og venner – har en betydningsfuld rolle i de fleste menneskers liv. De er med til at forme vores liv og er en del af vores historie og identitet. For borgere der modtager indsatser fra Sundhed, Omsorg og Handicap er de pårørende ofte den røde tråd, som sikrer forbindelsen til de traditioner og relationer, som borgeren er en del af. De har således viden og erfaringer, som kan bidrage til indsatsen og være vigtig for borgerens trivsel.

Mange pårørende drager omsorg for deres nærmeste og vil gerne være en del af borgerens hverdag og inddrages i borgerens forløb. Med udgangspunkt i borgerens rettigheder vil vi opfordre de pårørende til at spille en aktiv rolle i borgerens liv.

Vi anerkender, at pårørende har forskellige erfaringer, forventninger og ønsker i forhold til at indgå i samarbejdet. Nogle pårørende vil gerne inddrages meget, hvor andre har behov for en mindre inddragelse.

Målet med denne beskrivelse af ønsker og rammer er at styrke samarbejdet mellem borgere, pårørende og medarbejdere, så vi i fællesskab kan skabe de bedst mulige rammer for indsatsen og for borgernes dagligdag – herunder for borgernes mulighed for at være aktive i eget liv og klare mest muligt selv.

Vi vil deltage i dette samarbejde med udgangspunkt i de centrale værdier for den kommunale organisation – dem, vi kalder de 4 kulturforstærkere:

Vis tillid
Skab relationer
Del ressourcer
Tænk nyt

Hvad ønsker vi, at borgere og pårørende oplever:

- **At vi med udgangspunkt i borgerens accept tager initiativ til, at vi får talt sammen om vores gensidige forventninger og bliver enige om, hvordan vi samarbejder.**

- Fordi det giver det bedste grundlag for en god ligeværdig relation og en fælles forståelse for hinandens roller, ansvar og mulighed for indflydelse.

- **At borgere, pårørende og medarbejdere ser hinanden som medspillere i samarbejdet om den enkelte borger.**

- Fordi vi mener, at dette er udgangspunktet for at skabe de bedst mulige rammer for indsatsen og borgerens hverdag.

- **At vi tager udgangspunkt i borgernes ønsker og ret til at bestemme over eget liv.**

- Fordi vi er forpligtet til at sørge for, at den enkelte borgers selvbestemmelsesret respekteres.

- **At medarbejdere og ledere overholder aftaler og giver besked, hvis det ikke er muligt**

- Fordi det giver forudsigelighed og skaber tillid.

- **At vi er åbne for at tale om det, som kan være svært i samarbejdet - dilemmaer, uenigheder og udfordringer - og er parate til finde løsninger, hvor det er muligt.**

- Fordi vi gerne vil have en tryk relation præget af ærlighed og åbenhed.

- **At både borgere, pårørende og medarbejdere har mulighed for at tage initiativ til en opfølgning – en evaluering af samarbejdet; hvad fungerer, hvad fungerer ikke, og hvad skal vi eventuelt ændre?**

- Fordi vi gerne vil have, at vi hver især er opmærksomme på at have de bedst mulige rammer og aftaler om vores samarbejde.

- **At borgere og pårørende får eller har mulighed for at opsøge generelle informationer om tilbud og indsatser samt om aktiviteter og arrangementer - fælles pårørendemøder, årstidsfester mv.**

- Fordi det giver mulighed for at bidrage og deltage i forskellige fællesskaber og dele erfaringer og viden.

Hvilke andre muligheder findes der?

Pårørendevejleder

Pårørende til voksne borgere har mulighed for en eller flere individuelle samtaler med en pårørendevejleder. Samtalen tager altid udgangspunkt i den pårørendes situation og eventuelle behov for hjælp, støtte og vejledning.

Kontakt:

Pårørendevejleder, Sundhed, Omsorg og Handicap

Tlf: 8794 7850

Du kan også finde konkrete kontaktoplysninger og yderligere information om pårørendevejlederen på www.skanderborg.dk

Inddragelse gennem råd mv.

Denne inddragelse kan ske gennem pårørendeorganisationer, aktivitetsråd, Handicaprådet, Seniorrådet samt bruger- og pårørenderåd mv.

Spørgsmål om enkeltpersoners forhold, personalesager og konkrete klagesager indgår ikke som en del af arbejdet i rådene.

Kontakt

Du kan få konkrete kontaktoplysninger og yderligere information om forskellige kommunale råd via kommunens tilbud og indsatser eller på www.skanderborg.dk

Borgerrådgiverne

Hvis du oplever udfordringer i forhold til kommunen, som umiddelbart ikke kan løses eller er gået i hårdknude, har du mulighed for at kontakte borgerrådgiverne.

Borgerrådgiverne behandler klager over kommunens sagsbehandling og medvirker til, at der ydes en god borgerservice, hvor borgeren er i centrum.

De arbejder uafhængigt af kommunens administration.

Kontakt:

Adresse: Kulturhuset (*etagen over biblioteket*), Parkvej 10, 8660 Skanderborg

Tlf: 8794 7000

(Kommunens hovednummer. Her kan du blive viderestillet eller få telefonnumre til de enkelte borgerrådgivere).

Du kan også finde konkrete kontaktoplysninger og yderligere information om borgerrådgiverne på www.skanderborg.dk

Hvilke rammer sætter lovgivningen?

I samarbejdet er det vigtigt at være opmærksom på og arbejde inden for de lovgivningsmæssige rammer.

Borgerens selvbestemmelsesret

Udgangspunktet er altid borgerens ret til at bestemme over eget liv.

I den individuelle indsats for den enkelte borger er det derfor borgeren, som bestemmer, om de pårørende skal inddrages – og i givet fald hvem, hvordan og hvor meget.

Medarbejderne er særligt forpligtede til at sørge for, at denne selvbestemmelsesret respekteres og styrkes.

Nogle borgere er ikke i stand til at handle på egne vegne i økonomiske og personlige forhold. I en sådan situation kan det være nødvendigt, at borgeren kommer under et såkaldt værgemål, hvor en anden – en værge – kan handle på borgerens vegne. Det er Familieretshuset som myndighed, der iværksætter et værgemål. Hvis borgeren har en værge, er det værgen, som bestemmer, om de pårørende skal inddrages – og i givet fald hvem, hvordan og hvor meget.

Tavshedspligten

Det er vigtigt at borgere, pårørende og medarbejdere er opmærksomme på, at medarbejderne altid kan lytte og tale med de pårørende. Tavshedspligten bestemmer kun, hvad der kan tales om.

Tavshedspligten omfatter oplysninger af følsom karakter – de såkaldt personfølsomme oplysninger. Dette omfatter oplysninger om personlige og økonomiske forhold. Eksempelvis helbred, indlæggelser, sociale problemer, misbrug, strafbare forhold, privat økonomi, gæld, formue og skatteforhold.

Medarbejderne må ikke videregive personfølsomme oplysninger uden borgerens samtykke.

Medarbejderne må gerne:

- Modtage informationer, uden at det kommer i strid med tavshedspligten.
- Tale med pårørende om den oplevelse, den pårørende har af en situation, og de problemer den pårørende oplever.
- Informere om genelle forhold af ikke følsom karakter. Det kan eksempelvis være oplysninger om det enkelte plejecenter eller botilbud, standarder, procedurer, pædagogiske metoder mv.

Borgeren har ret til:

- At inddrage, medtage eller lade sig repræsentere af pårørende. Det er i denne sammenhæng på borgerens ansvar, at bisidderen/partsrepræsentanten indvies i fortrolige oplysninger.