Guide for bruk av pårørendeavtale

Generelt

Denne guiden er utarbeidet som en veiledning for ansatte som skal gjennomføre samtalen med pårørende. Det kan være nyttig å gå gjennom guiden i et fagmøte eller sammen med leder før samtalen gjennomføres.

Gjør deg kjent med informasjon og opplæringsmateriell om Pårørendeavtale før samtaleverktøyet tas i bruk. **Pårørendeavtale – et verktøy for godt samarbeid - Helsedirektoratet**

Før samtalen er det viktig å legge til rette for en åpen, trygg og likeverdig dialog og vise respekt for pårørendes situasjon og anerkjenne både innsatsen og kunnskapen de bidrar med. Vær oppmerksom på både belastninger og ressurser.
Pårørende kan ha erfaringer som gjør at de kjenner på usikkerhet i møte med helse- og omsorgstjenesten og noen kan være bekymret for om det de sier kan få betydning for tjenestetilbudet til deres nærstående.

Det kan også være nyttig å kjenne til hvor informasjon om relevante tilbud og tjenester finnes i kommunen, slik at pårørende kan veiledes videre ved behov.
Vær forberedt på at det kan komme spørsmål du ikke kan svare på der og da. Da er det viktig å være åpen om dette og avtale hvordan og når du vil komme tilbake med svar.
Vær oppmerksom på at pårørende kan ha ønske om å klage på tjenestevedtak eller andre forhold, og vær forberedt på å gi informasjon om framgangsmåte, eller hvem pårørende kan ta kontakt med i tjenesten. Se Pårørendeveilederen kap. 4. Informer nærmeste pårørende om retten til å klage

Viktige forberedelse før samtalen

- Sett deg inn i eventuelle tjenestevedtak
- Er det flere vedtak om tjenester, bør du sikre at du har tilstrekkelig kjennskap til disse, og det kan det være nødvendig å innhente samtykke til fritak fra taushetsplikt
- Sjekk i journal om pasienten/brukeren har verge, evt. om det foreligger fremtidsfullmakt
- Avklar med den pårørende om pasienten/brukeren er kjent med at det planlegges en samtale med pårørende, og vurder sammen med pårørende om pasient/bruker skal delta/involveres samtalen
- Innhent eventuelt samtykke til deling av taushetsbelagt informasjon med pårørende
- Sett deg inn i rutinene for dokumentasjon og hvor pårørendeavtalen skal arkiveres
- Send gjerne pårørendeavtalen til pårørende på forhånd, slik at de kan forberede seg
- Vurder i samråd med pårørende, om møtet skal være fysisk, digitalt eller som telefonmøte.
- Sett av tilstrekkelig tid og sørg for skjermede omgivelser
- Ta med tjenestevedtak, kontaktinformasjon til saksbehandler, eventuelt koordinator, frisklivstilbud eller andre relevante tilbud og ressurser til samtalen

I samtalen

1. Pårørendes situasjon

Flere pårørendeundersøkelser viser at mange pårørende savner å bli spurt hvordan de selv har det, og ønsker å bli anerkjent som en viktig samarbeidspartner. Opplysninger om pårørendes situasjon skal bidra til å forstå omsorgssituasjonen bedre og vurdere behov for støtte, tilrettelegging eller videre oppfølging.
Dette punktet handler om å bli kjent med pårørendes situasjon, ressurser, belastninger og behov. Forklar hvorfor informasjonen etterspørres.

2. Informasjon og forventningsavklaring

Erfaringer fra både kommuner og pårørende viser at forventningsavklaring er en av de viktigste delene av et godt samarbeid med pårørende. Mange utfordringer oppstår når forventninger til tjenester, roller og ansvar er uklare.
Formålet er å skape en felles forståelse av hvilke tjenester som gis, hvilke oppgaver som inngår i vedtaket/tjenestetilbudet, og hvordan samarbeid mellom tjenesten og pårørende kan fungere.

Vær tydelig på tjenestens rammer, men samtidig åpen for dialog om behov og mulige løsninger. Det bør også formidles at vedtak kan vurderes på nytt dersom behovene endrer seg. Informasjon fra pårørende kan være viktig i slike vurderinger.

En del av forventningsavklaringen er også å få vite hva pasient/brukers egne ønsker og behov er. Hvis pasient/bruker ikke deltar i samtalen, kan spørsmålet handle om hva pårørende kjenner til av personens ønsker, vaner, verdier og preferanser.
Det er normalt at pasient/bruker og pårørende ikke alltid har de samme ønskene eller forventningene. I slike tilfeller er det viktig å snakke om både pasient/brukers ønsker og pårørendes grenser og behov.
Målet er å finne gode og realistiske måter å samarbeide på, uten at pårørende opplever press til å ta på seg oppgaver de ikke ønsker eller kan ivareta.

Dersom det oppstår gap mellom behov og tilgjengelige tjenester, kan dialogen også omhandle andre mulige støttespillere og løsninger. Dette kan bidra til å finne helhetlige løsninger når verken pårørende eller tjenesten alene kan dekke alle behov.

For eksempel:

- familie eller nettverk
- frivillige tilbud
- Bruker – eller pårørendeorganisasjoner
- andre kommunale tilbud
- Private tjenester

3. Informasjon om rettigheter, støtteordninger og hjelpetilbud for pårørende

Mange pårørende etterlyser informasjon om egne rettigheter og hvilke tilbud som finnes. Undersøkelser viser at særlig informasjon om støtteordninger og hjelpetilbud oppleves vanskelig å finne.
Ved behov kan pårørende henvises til saksbehandler eller en annen aktuell instans for eksempel ved temaer som aktuelle hjelpetilbud, fremtidsfullmakt, vergeordning eller juridiske rettigheter.

Lov- og rettighetsbaserte ordninger
Informer om aktuelle rettigheter og muligheter, for eksempel:

- avlastning
- omsorgsstønad
- opplæring og veiledning
- økonomiske støtteordninger
- individuell vurdering av tjenester til pårørende

Hjelpetilbud og støtte
Informer om relevante tilbud som:

- pårørendeskoler
- kurs og opplæring
- samtalegrupper
- frivillige organisasjoner
- digitale ressurser
- lokale støttetiltak

Mange pårørende opplever stor nytte av å møte andre i samme situasjon.

4. Videre samarbeid og kontakt

Godt samarbeid forutsetter at pårørende vet hvem de skal kontakte og hvordan kommunikasjonen skal foregå. Manglende kontaktperson og uklare kontaktveier trekkes frem som en utfordring av mange pårørende.
Ved behov kan det også være hensiktsmessig å snakke om håndtering av uforutsette situasjoner.

5. Oppsummering og avrunding

Oppsummer hovedpunktene fra samtalen og sikre en felles forståelse av det dere har snakket om og det som skal dokumenteres i pasientens journal. Avklar hvordan pårørende skal motta referat fra samtalen.