

Det gode fundament

Det gode samarbejde med pårørende etableres allerede fra de første møder. Her er det vigtigt at **snakke sammen, inddrage de pårørende og afstemme forventninger.** Det bygger tillid op. Når pårørende føler sig hørt og forstået, og når retningslinjerne for samarbejdet er tydelige, øges trivselen hos jer alle.

Men det kan være svært at skabe dette fundament. Udfordringer kan være for lidt tid, mangel på retningslinjer eller viden om, hvordan man undgår konflikter. Det kan også være svært at opfylde de pårørendes ønsker.

I. Del erfaringer

Formål: At skabe en fælles forståelse af hvad der fungerer godt, og hvad der er udfordrende i jeres daglige arbejdsliv.



Alene: Tænk på en specifik situation hvor du lykkedes særligt godt med, eller hvor du var særligt udfordret i, at skabe et godt fundament for et pårørendesamarbejde. Skriv gerne dine refleksioner ned.



I gruppen: Del jeres oplevelser med hinanden. Når én deler sin oplevelse, lytter de andre gruppemedlemmer og skriver eventuelle spørgsmål og læringer ned.

II. Fra erfaring til handling

Formål: At starte en samtale med udgangspunkt i jeres egne erfaringer. Samtalerne kommer til at handle om, hvad der fungerer godt, og hvad der kan gøres anderledes, så I har de bedste omstændigheder for at skabe et godt fundament for det gode samarbejde.

i

Det er nødvendigt at skabe de rigtige betingelser for at skabe et godt fundament for pårørendesamarbejdet. Dette kan omfatte planer for handling, råd til at undgå uenigheder og fastlagte møder med pårørende. At bygge et stærkt og tillidsfuldt forhold til pårørende er både op til ledere og medarbejdere.



I gruppen: Drøft hvert af de 3 spørgsmål. I drøfter ét spørgsmål ad gangen. Lad jer gerne inspirere af de oplevelser og erfaringer I har delt med hinanden. Én i gruppen er ansvarlig for at notere de mest centrale pointer for hvert spørgsmål.

- 1. Hvad oplever I som udfordrende** når I skal snakke med, inddrage og afstemme forventninger med pårørende på jeres arbejdsplads i dag?
- 2. Hvilke rammer og omstændigheder i jeres arbejdsdag hjælper jer** med at sikre dialog, inddragelse og forventningsafstemning med pårørende?
- 3. Hvilke tiltag eller redskaber kunne skabe bedre omstændigheder og klarere rammer** for samarbejdet med pårørende?

III. Lær af eksperter

Hør mere om de gode råd i podcastserien “Det gode fundament”.

- Den usårlige hjælper, der kan alt, findes ikke. Fokuser derfor på det, du kan hjælpe med i kommunikationen med de pårørende.
- Pårørende er en ressource til at hjælpe borgeren bedst muligt. Derfor er det vigtigt at være nysgerrig på deres behov og historie.

De uventede krav

Det gode pårørendesamarbejde udfordres af uventede krav. Det uventede krav kommer ud af det blå og kan føles som en overfusning og kan være følelseladet for både dig, den pårørende og borgeren.

Uventede krav fra pårørende kan være svære at tackle. Det gælder både i øjeblikket og bagefter. For at kunne indfri disse krav, skal du have de rette redskaber. Det betyder blandt andet at kunne **håndtere de følelser**, der opstår, at kunne styre **hvor meget eller lidt du involverer dig, at vide, hvornår du skal bede om hjælp**, samt **at være nysgerrig på pårørendes perspektiv** og hvad der går forud for deres krav.

I. Del erfaringer

Formål: At skabe en fælles forståelse af hvad der fungerer godt, og hvad der er udfordrende i jeres daglige arbejdsliv.



Alene: Tænk på en specifik situation hvor du lykkedes særligt godt med, eller hvor du var særligt udfordret i, at håndtere uventede krav fra pårørende. Skriv gerne dine refleksioner ned.



I gruppen: Del jeres oplevelser med hinanden. Når én deler sin oplevelse, lytter de andre gruppemedlemmer og skriver eventuelle spørgsmål og læringer ned.

II. Fra erfaring til handling

Formål: At starte en samtale med udgangspunkt i jeres egne erfaringer. Samtalerne kommer til at handle om, hvad der allerede fungerer godt, og hvad der kan gøres anderledes, så I har de bedste omstændigheder for at håndtere uventede krav.

i

Det er vigtigt at være klædt ordenligt på til at håndtere uventede krav fra pårørende. At være klædt ordenligt på kan omfatte rammer for involvering, retningslinjer og vejledning i eksempelvis konfliktnedtrappende kommunikation. At kunne håndtere de uventede krav er både op til ledere og medarbejdere.



I gruppen: Drøft hvert af de 3 spørgsmål. I drøfter ét spørgsmål ad gangen. Lad jer gerne inspirere af de oplevelser og erfaringer I har delt med hinanden. Én i gruppen er ansvarlig for at notere de mest centrale pointer for hvert spørgsmål.

1. **Hvad oplever I som udfordrende** når I skal håndtere uventede krav fra pårørende på jeres arbejdsplads i dag?
2. **Hvilke rammer, retningslinjer og vejledning hjælper jer** med at håndtere uventede krav for pårørende i dag?
3. **Hvilke tiltag eller redskaber kunne skabe bedre omstændigheder og/eller klarere rammer og retningslinjer** til at håndtere uventede krav fra pårørende?

III. Lær af eksperter

Hør mere om de gode råd i podcastserien “Det gode fundament”.

- Kollegaer er vigtige i håndteringen af konflikten. Vær som gruppe opmærksomme på jeres sværeste opgaver, og løs dem sammen.
- Husk at lytte til og anerkende de pårørendes perspektiv; at lytte og anerkende betyder ikke, at du giver dem ret.

Krisehåndtering

Selvom en krise kan virke langt væk fra hverdagen på din arbejdsplads, er det vigtig at være forberedt. Rammer krisen din arbejdsplads, går det nemlig ikke kun udover organisationen og dens omdømme. Krisen kan også påvirke dig og din hverdag, inklusiv den tillid, du som medarbejder har skabt til borgere og pårørende.

En krise adskiller sig fra almindelige problemer, fordi den truer arbejdspladsens kerneopgave, og fordi din arbejdsplads er nødsaget til at reagere og at gøre det hurtigt. Gennem samtalerne på dette kort kan du hjælpe dig selv og din arbejdsplads med at blive bedre forberedt på potentielle kriser.

I. Del erfaringer

Formål: At få en forståelse af hvilken risiko lige netop din arbejdsplads står overfor baseret på jeres erfaringer. At forstå risikoen hjælper jer som arbejdsplads med at forebygge kriser.



Diskuter i gruppen, hvilke potentielle kriser I kan forestille jer kan ramme jeres arbejdsplads. Udvælg én i gruppen som er ansvarlig for at notere de potentielle kriser.



Udvælg 2 af de kriser, I har fundet. I skal vælge: a) den krise, I mener vil have størst negativ effekt på jeres arbejdsplads og b) den krise, I mener med størst sandsynlighed vil kunne ramme jeres arbejdsplads.

II. Fra erfaring til handling

Formål: At nuancere de to kriser I sammen udvalgte i første øvelse. Disse drøftelser skal gøre jer klogere på, hvor I ser de største trusler, og hvordan I kan hjælpe hinanden til at spotte dem, før de udvikler sig til en krise.

i

At håndtere en krise kræver mere end at vide, hvad der skal gøres, når krisen rammer. Det er også vigtigt at forebygge kriser og at lære fra dem efterfølgende. At håndtere en krise handler blandt andet om at have tillid og et system, til at opfange tidlige tegn på en mulig krise. Det omfatter også at have beredskabsplaner, så alle på arbejdspladsen ved, hvem der gør hvad, hvis krisen rammer. At håndtere krisen er både op til ledere og medarbejdere.



I gruppen: Kig på de 2 potentielle kriser, I har udvalgt i den første øvelse, og drøft hvert af de 3 spørgsmål. I drøfter ét spørgsmål ad gangen. Én i gruppen er ansvarlig for at notere de mest centrale pointer for hvert spørgsmål.

- 1. Hvad kendetegner de 2 udvalgte kriser?** Kommer de for eksempel inde fra jeres arbejdsplads eller udefra?
- 2. Hvilke tidlige tegn på de 2 potentielle kriser, skal I være særligt opmærksomme på for at undgå de udvikler sig til en reel krise?**
- 3. Hvad kan jeres arbejdsplads gøre for at være forberedt, hvis de 2 kriser skulle ramme og hvem skal gøre det?**

III. Lær af eksperter

Hør mere om de gode råd i podcastserien “Det gode fundament”.

- At forberede sig på en krise er ikke kun værdifuldt, hvis krisen rammer. Det skaber også tryghed og tillid i dagligdagen.
- Efter en krise er det vigtigt at debriefe for at dele personlige oplevelser og tale om, hvad man kan lære af krisen.