



## Indledning

Ballerup Kommune har en bruger- og pårørendepolitik, der fokuserer på samarbejdet mellem pårørende, medarbejdere og borgere – med udgangspunkt i borgerens behov for hjælp og støtte. Dette er en vigtig og grundlæggende politik, men der er i Ballerup Kommune også en erkendelse af, at pårørendeperspektivet bør tildeles særskilt opmærksomhed.

Derfor løfter vi med denne politik samarbejdet med de pårørende til et selvstændigt fokusområde.

Politikken tager afsæt i Ballerup Kommunes vision 2029:

*”Som kommune møder vi borgerne i øjenhøjde. Sammen finder vi de gode løsninger på tværs af institutioner, foreninger og erhverv og skaber mulighederne for gode og værdige rammer for borgere i alle aldre og livssituationer. Kommunen har stærke fællesskaber, et rigt forenings- og kulturliv, hvor borgerne har lyst til at involvere sig og tage ansvar for, at Ballerup er et rigtig godt sted at bo”*

Det bærende element i politikken er, hvordan vi som kommune kan være med til at skabe de bedste rammer for, at pårørende kan yde en omsorgsindsats over for deres nære.

## Formål

Pårørendepolitikken er bygget op om seks centrale temaer/værdier, der er grundlaget for Ballerup Kommunes samarbejde med pårørende.

Politikkens værdier skal indgå i og inspirere kommunens drift, og sætte rammerne for den enkelte medarbejders møde med de pårørende.

Pårørendepolitikken skal sikre, at pårørende til borgere med f.eks. handicap, psykiske problemer, sygdom og aldersbetingede

funktionsnedsættelser bliver anerkendt, værdsat og inddraget.

Pårørendepolitikken skal fungere som et redskab der kan;

- støtte de pårørende i rollen som pårørende.
- understøtte at de pårørende kan have et værdigt liv som sig selv.
- understøtte tillid og dialog mellem kommunens medarbejdere og de pårørende.
- styrke samarbejdet mellem borgere, pårørende og kommunens medarbejdere *til glæde for alle*.
- understøtte at pårørende inddrages i væsentlige processer.
- sikre at de pårørendes viden og erfaringer bliver brugt aktivt.

Udmøntningen og oversættelsen af politikken finder sted lokalt.

## Målgruppe

Pårørendepolitikken henvender sig til alle pårørende i Ballerup Kommune og til alle de medarbejdere, der møder pårørende i deres arbejde.

## Anerkendelse

Det er til tider en endog meget stor belastning at være pårørende.

Vi tager de udfordringer, som pårørende står overfor meget alvorligt, og vi anerkender deres store indsats.

Vi anerkender også, at vi som kommune har en vigtig rolle og interesse i at hjælpe de pårørende til at passe på sig selv, så de kan fortsætte med at være pårørende, der har overskud til at løfte opgaven.

De pårørende skal opleve, at der er opmærksomhed og forståelse for deres situation. Vi møder hinanden med respekt – også i pressede eller svære situationer.



Det er derfor naturligt, at vi spørger de pårørende om, hvordan de har det, og hvad der er vigtigt for dem for at have et godt liv som pårørende – og som borger med egne interesser og behov.

## Samarbejde

Samarbejdet mellem pårørende og Ballerup Kommune starter med en borger, der har behov for kommunal hjælp.

I Ballerup Kommune er samarbejdet med pårørende en selvfulgelig del af den støtte og omsorg vi giver borgerne.

Et godt samarbejde bygger på respekt. Respekt for borgerens ønsker. Respekt for de pårørendes behov. Respekt for hinanden. Og respekt for, at vi løfter forskellige opgaver.

Vi vægter en tilgang, hvor vi som kommune møder de pårørende med oprigtig interesse og åbenhed.

I samarbejdet:

- Anerkender vi, de pårørendes erfaringer og viden – og inddrager det som en ressource.
- Værdsætter og respekterer vi den viden som de pårørende har om, hvad der er vigtigst for borgeren.
- Er vi villige til at gå nye veje og tage udgangspunkt i borgerens og de pårørendes behov og tilpasse vores indsats derefter.

Et godt samarbejde understøttes selvfulgelig også af, at de pårørende anerkender medarbejdernes faglige viden, og at vi er enige om, hvad vi kan forvente af hinanden.

Hvor stopper den pårørendes ansvar og hvor begynder kommunens ansvar. Og hvilket handlerum har vi som kommune.

## Forventningsafstemning

I samarbejdet mellem medarbejderne og de pårørende er det afgørende at sikre en gensidig forventningsafstemning.

Samarbejdet vil altid have en borger, med et konkret behov for hjælp, i centrum. Som kommune har vi først og fremmest et lovgivningsmæssigt ansvar for denne borger, og i det felt vil der kunne opstå konflikter.

Det er derfor afgørende at borgere, pårørende og medarbejdere kan tale åbent om, at der kan være lovgivning, tavshedspligt eller et fastlagt serviceniveau, der gør, at de pårørende ikke kan imødekommes i konkrete tilfælde.

Det er heller ikke altid, at borgeren ønsker at de pårørende involveres eller ikke er enige med de pårørende, om hvilken hjælp, der er brug for.

Som pårørende kan man komme i en situation, hvor man føler, at man ved, hvad der vil være bedst for borgeren – men hvor vi som kommune må sige nej.

Vi skal som medarbejdere være tydelige i vores dialog med pårørende om, hvad vi kan og må, når borgerens ønsker er anderledes end de pårørendes.

En forventningsafstemning handler derfor i høj grad om at gå i dialog og kommunikere respektfuldt.

Selvom vi ikke altid kan imødekomme pårørendes ønsker, udviser vi forståelse for den pårørendes oplevelse og følelser – og vi taler os ind i problematikken i stedet for at affærdige den.

## Understøtte et liv som pårørende

Som pårørende kan man opleve at blive isoleret. Det kan være svært for omgivelserne at forstå og forholde sig til de pårørendes situation - og de trækker sig måske.



Som pårørende taler man måske heller ikke om, hvor svært det er at være pårørende, fordi man oplever, at andre ikke forstår eller ikke har lyst til at tale om det, der er svært.

Ens eget liv og aktiviteter kan i kortere eller længere periode blive sat helt i stå. Det kan være svært at finde overskuddet og tiden til at passe på sig selv, at tage initiativ til at opsøge fællesskaber eller fastholde eksisterende aktiviteter og samvær med venner og familie.

I denne optik er det vigtigt at kommunen også møder de pårørende som selvstændige individer, og ikke alene "som pårørende".

En anerkendelse af pårørende som en værdifuld ressource betyder også at Ballerup Kommune skal understøtte, at pårørende kan få et frirum til at holde fast i fx et arbejde, fritidsinteresser, venner og familie, og derigennem få ny energi til at varetage rollen som pårørende.

Vi vil være opmærksomme på den isolation og ensomhed, man kan opleve som pårørende.

Derfor vil vi:

- Understøtte at pårørende kan møde andre pårørende i samme situation
- Skabe fleksible muligheder for aflastning og for at pårørende tænkes med i de dagtilbud som borgerne benytter.
- Understøtte at pårørende kan bibeholde tilknytning til arbejdsmarkedet.

## Lige vilkår for alle pårørende

Vi lægger vægt på, at alle pårørende har lige vilkår for hjælp og støtte.

Det kan være meget forskelligt, hvor godt man som pårørende kender til muligheder for hjælp eller kender kommunens arbejdsgange.

Der skal ikke være ulighed i den hjælp man modtager, afhængig af kendskab.

## En koordineret indsats

Det er vigtigt at man som pårørende oplever at indsatsen omkring ens nærmeste er koordineret på tværs af forvaltninger og sektorer.

Det er også vigtigt at man som pårørende oplever, at de medarbejdere som man er i kontakt med, har et overblik over muligheder og tilbud og ved, hvor man kan henvende sig for at få yderligere hjælp.

Vi vil derfor:

- Fokuserer på at de rette medarbejdere har den rette viden.
- Koordinere på tværs af sektorer og forvaltninger i samarbejde med de pårørende.
- Udbrede viden om kommunens tilbud.
- Gøre viden om tilbud let tilgængelig for pårørende.
- Inddrage de frivillige foreninger.
- Inddrage de pårørende i udvikling af indsatser gennem fx Psykiatriråd, Seniorråd, Frivillighedsråd, Handicapråd og interesseorganisationer.