


Specialektoren Region Nordjylland

Bruger- og pårørende politik



SPECIALSEKTOREN





**Man er ikke hjemme
der, hvor man har sin
bolig, men der, hvor
man bliver forstået.**

VELKOMMEN

SPECIALSEKTOREN REGION NORDJYLLAND BRUGER- OG PÅRØRENDEPOLITIK

Indholdsfortegnelse og introtekst	2-3
Det værdimæssige fundament	4-5
Vi respekterer dig og dine beslutninger	6-7
Vi tager vare på din værdighed	8-9
Vi møder dig i en åben dialog	10-11
Vi bidrager til sammenhæng i indsats og livsforløb	12-13
Vi vil samarbejde med dig og dine pårørende	14-15
Fra ord til handling	16-17
Specialsektorens områder	18-19

Denne bruger- og pårørendepolitik ønsker at sætte ord på de værdier, der danner grundlag for mødet mellem Specialsektorens medarbejdere, de mennesker, der benytter sig Specialsektorens tilbud (læs mere om specialsektorens områder på side 18) samt deres pårørende.

Udgangspunktet for politikken er den gode relation. Den gode relation forstået som det at vi alle på hver vores måde holder hinandens liv i vore hænder. Vi er hinandens verden, og vi har alle et ansvar i forhold til at arbejde på at gøre de relationer, vi indgår i, både livgivende og opbyggende. Som medarbejdere i Specialsektoren har vi et skærpet ansvar for at bringe vores faglige kompetencer i spil med henblik på at inddrage brugere og pårørende i meningsfulde fællesskaber, der er båret af respekt for den enkeltes integritet og selvbestemmelse.

Politikken er blevet til på baggrund af en proces, der i 2008 mundede ud i en fælles temadag, hvor både brugere, pårørende og medarbejdere i Specialsektoren var repræsenterede. Dagen bragte mange værdifulde diskussioner med sig – diskussioner der også er inddraget i denne politik.

Den gode relation kan vokse frem, når brugere, pårørende og medarbejdere i Specialsektoren arbejder sammen. Derfor kan denne politik ses som en samarbejdspolitik, der ønsker at beskrive de grundlæggende værdier for den måde brugere, pårørende og medarbejdere er sammen på.

Det er vores hensigt, at politikken i fremtiden skal bruges til at:

- Sætte fokus på den gode relation mellem bruger, pårørende og Specialsektorens medarbejdere, hvor alle på hver deres måde tager ansvar for det fællesskab, de er en del af.
- Skabe dialog og debat omkring den måde brugere, pårørende og medarbejdere samarbejder på, og at politikken anvendes som et meningsfyldt dialog- og refleksionsværktøj, der kan bidrage til, at både brugere, pårørende og medarbejdere føler sig anerkendt på deres holdninger og meninger.

DET VÆRDIMÆSSIGE FUNDAMENT

Den gode relation

Som medarbejder i Specialsektoren arbejder vi hver dag på at skabe de bedste betingelser og udviklingsmuligheder for brugeren. For at dette arbejde kan lykkes, er det afgørende, at medarbejdere, brugere og pårørende kan samarbejde og møde hinanden med åbenhed og tillid.

På temadagen i efteråret 2008 (på temadagen var både brugere, pårørende, personale, fagforeninger, bruger- og pårørendeorganisationer samt politikere samlet om at formulere specialsektorens bærende holdninger og værdier) formulerede brugere, pårørende og medarbejdere i fællesskab en række værdier for den gode relation med brugeren som omdrejningspunktet.

Specialsektorens fem nøgleværdier:

- Vi respekterer dig og dine beslutninger
- Vi tager vare på din værdighed
- Vi møder dig i en åben dialog
- Vi vil bidrage til sammenhæng i indsats og livsforløb
- Vi vil samarbejde med dig og dine pårørende

► EN BRUGER

– En bruger er et menneske, der benytter et af Specialsektorens mange tilbud indenfor handicap-, hjerne-skade-, kommunikations-, misbrugs- eller socialpsykiatri-området. De fem områder rummer stor mangfoldighed, og brugernes ønsker og behov er meget forskellige. Nogle brugere har behov for Specialsektorens tilbud hele livet, og for andre brugere er der tale om et kortere forløb. Nogle brugere har brug for hjælp døgnet rundt, og for andre brugere er der tale om hjælp eller støtte i begrænset tid.

► EN PÅRØRENDE

– En pårørende kan være en forælder, ægtefælle, samlever, bedsteforældre, søskende eller børn. Det kan også være en god ven, en nabo eller andre, som brugeren anser for værdifuld for ham eller hende. Familiære relationer er altså ikke en forudsætning for at blive betragtet som pårørende.



Figur: Speciaalsektorens fem nøgleværdier



VI RESPEKTERER DIG OG DINE BESLUTNINGER

Som medarbejder i Specialektoren vil vi sikre brugeren indflydelse på eget liv, og vi respekterer brugerens selvbestemmelsesret. Derfor vil vi med respekt for brugerens ønsker og individuelle forudsætninger inddrage brugeren i de beslutninger, der vedrører hans eller hendes liv, for at sikre, at brugeren er aktør i eget liv.

Vi vil give brugeren plads til at udvikle sig og leve et selvstændigt liv på egne præmisser, og vi vil møde brugeren uden forudindtagne strategier og fordomme.

I Specialektoren vil vi værne om den gode relation ved at:

- Inddrage brugeren i beslutninger, der angår private forhold, såsom sagsbehandling, personlige interesser, fritid, arbejde, familieforhold, dagsrytme o.s.v.
- Reflektere over hverdagens dilemmaer og derved sikre god praksis til håndtering af de situationer, hvor fuld indflydelse ikke er mulig.
- Give brugeren mulighed for at kommunikere på egne betingelser og møde brugeren, hvor han eller hun er, i en tillidsfuld og positiv omgangstone.
- Se pårørende som ressourcepersoner og inddrage dem som aktive sparringspartnere i brugerens liv. Hertil kommer, at det altid er den voksne bruger, der bestemmer, hvem der er pårørende, og hvem, der dermed skal inddrages i de beslutninger, der vedrører brugerens liv.

► OM BØRN, UNGE OG SELVBESTEMMELSE:

– En væsentlig del af et godt børne- og ungdomsliv er muligheden for indflydelse på eget hverdagsliv og respekt for det enkelte barn eller den enkelte unges evner og kompetencer. Et barn eller en ung under 18 år er under forældremyndighed og har derfor ikke selvbestemmelsesret, men de har ret til at komme til orde i forhold til deres alder og modenhed omkring de ting, der rører sig i deres liv som for eksempel pårørenderelationer, daglige rutiner og fritidsaktiviteter.

► SELVBESTEMMELSE

HVAD SIGER BRUGERNE?

- Det er afgørende, at jeg bliver hørt, og at andre ikke træffer afgørelser på mine vegne.
- Jeg vil gerne selv bestemme, hvor jeg skal bo, hvad jeg bruger mine penge til, hvad jeg laver i min fritid, og hvornår jeg går i seng.
- Jeg vil selv bestemme, hvem der må blande sig i mit liv.

HVAD SIGER DE PÅRØRENDE?

- Det er meget hårdt at være pårørende, når ens datter ikke vil have kontakt til én længere. Men jeg vil stadig gerne inddrages og involveres, i det omfang det kan lade sig gøre.

REFLEKSION

- For mig er mad et af dagens højdepunkter. Jeg elsker god mad, og personalet hvor jeg bor, siger, jeg er for tyk. Derfor har de bestemt, at jeg skal på diæt. Jeg er nu normalvægtig og altid på diæt.

VI TAGER VARE PÅ DIN VÆRDIGHED

► VÆRDIGHED

HVAD SIGER BRUGERNE?

- Det er uværdigt, når omsorg bliver til omklamring. Jeg kan jo godt selv.
- Det er utroligt, at folk ikke snart lærer at se mig i stedet for mit handicap.

REFLEKSION

- Jeg skal på bytur i eftermiddag. Jeg har taget mit flotteste tøj på. Min lyserøde tylkjole og mit nye diadem. Jeg ser så flot ud. Men Bente siger, at hun ikke vil med mig i byen, før jeg har taget noget andet tøj på. Noget mere normalt.

Værdighed handler om at anerkende hinanden som uerstattelige og uendeligt værdifulde mennesker. Værdighed er ikke noget, hverken brugere eller pårørende skal gøre sig fortjent til gennem en særlig indsats, eller noget man kan opnå i kraft af særlige egenskaber. Når vi siger, vi tager vare på brugerens og de pårørendes værdighed, anerkender vi dermed, at vi som mennesker grundlæggende er ligeværdige på trods af vore forskelligheder.

I Specialsektoren vil vi værne om den gode relation ved at:

- Skabe gode relationer hvor vi ser både brugere og pårørende som ligeværdige mennesker uanset kulturelle, etniske, politiske, religiøse og private tilhørsforhold.
- Gribe ind hvis det vurderes, at en brugers eller en pårørendes værdighed er truet.
- Være opmærksom på, om brugeren trives, og hvis ikke, om der er forhold, der kunne være anderledes. Føler brugeren sig f.eks. tryk i sit hjem i forhold til andre brugere, pårørende og medarbejdere?
- Levere et højt fagligt niveau i indsatsen og reflektere over, hvordan vi kan bistå brugere og pårørende i deres ret til information om tilbud, muligheder, rettigheder og pligter.
- Møde både brugere og pårørende i et fordomsfrit rum uden bagtanker. Vi tager vare på hinandens værdighed, når vi møder hinanden med tillid, og når vi anerkender hinandens opfattelse af verden.

► LIGEBEHANDLING:

- Ligebehandling betyder ikke, at alle bliver behandlet ens. Ligebehandling betyder derimod, at alle sikres lige muligheder for at udvikle og virkeliggøre sine potentialer.





VI MØDER DIG I EN ÅBEN DIALOG

Det er i dialogen, både den verbale og nonverbale, vi bliver opmærksomme på hinanden og her, vi lærer hinanden at kende. Det er i dialogen, vi kan fortælle om vore ønsker og behov og der, vi kan få vores indflydelse gjort gældende. Den åbne dialog skaber gode relationer, hvor både brugere og pårørende oplever omsorg og tillid, lærer at sætte grænser og motiveres til udvikling.

I Speciaalsektoren vil vi værne om den gode relation ved at:

- Anerkende den respektfulde kommunikation mellem medarbejdere, brugere og pårørende. Respektfuld kommunikation fører til, at brugere og pårørende oplever sig hørt og forstået, og at de oplever, at de har mulighed for at udtrykke ønsker, følelser, meninger, o.s.v.
- Arbejde systematiseret på at afdække brugerens kommunikative ressourcer for at sikre, at medarbejderne kan opfatte og forstå brugerens udtryksmåder som udtryk for dennes følelser, ønsker, drømme og behov.
- Udveksle erfaringer og inddrage brugere og pårørende i vigtige beslutninger og kompromisser, der vedrører brugerens liv. Herunder også invitere politikere, ledere, embedsmænd og interesseorganisationer ind i dialogen så vi kan skabe åbenhed og formidle generelle indtryk og tendenser på området.
- Formidle relevante oplysninger og være åbne om Speciaalsektorens beslutninger på de områder, hvor det har direkte betydning for brugere og pårørende.

► DET GODE LIV:

- Vi kan ikke vide, men kun spørge til hvad det gode liv er for den anden.

► DEN ÅBNE DIALOG

HVAD SIGER BRUGERNE?

- Det er rart, at man åbent kan sige, hvem man gerne vil have til at hjælpe.
- Jeg vil høres og inddrages i hverdagens beslutninger.
- Det er i dialogen, vi lærer hinanden at kende.

HVAD SIGER DE ANSATTE?

- Dialogen er afgørende for, at brugere og pårørende føler sig set, hørt og inddraget. For mig som medarbejder er den åbne dialog det kit, der binder medarbejdere, brugere og pårørende sammen.

REFLEKSION

- Jeg har lige stået i en situation med et barn, som mistrives i sin hverdag. Da jeg tager problemet op med barnets mor, oplever jeg, at vi begge kommer til at tale hen over hovedet på barnet og sætter en række initiativer i gang uden at inddrage barnet.

VI BIDRAGER TIL SAMMENHÆNG I INDSATS OG LIVSFORLØB

► INDSATS OG LIVSFORLØB

HVAD SIGER BRUGERNE?

- Det er frustrerende, når man ikke ved, hvad der skal ske, og når der bare er én, der siger, at nu skal du det og det ...
- Jeg vil ikke behandles som et barn længere, og jeg vil gerne have en hjælpeordning, så jeg kan komme på café om aftenen uden at skulle være hjemme kl. 21.

REFLEKSION

- Jeg gør mig mange overvejelser om at flytte fra mit bofællesskab for at flytte sammen med min kæreste Hanne. Men jeg ved ikke, om jeg kan klare det. Jeg er vant til at få meget hjælp og støtte, og jeg kender jo huset her rigtig godt. Hvis vi skal flytte sammen, skal jeg være stærk og kæmpe hårdt for det, for jeg føler, at jeg skal kæmpe mod alle odds og alle mulige paragraffer, som jeg ikke er inde i.

Mange brugere oplever mange skift i livet, der kan synes kaotiske og unødvendige. Sammenhæng og kontinuitet er af afgørende betydning for brugerens trivsel.

I Specialsektoren vil vi sammen skabe et sammenhængende tilbud for brugerne og tydeliggøre dette i planer for det daglige arbejde, så medarbejderne sikres et fælles redskab til at skabe sammenhæng i den individuelt tilrettelagte indsats. Derved kvalificeres indsatsen over for brugeren og giver mulighed for faglig udvikling for medarbejderne.

I Specialsektoren vil vi værne om den gode relation ved at:

- Udarbejde individuelle planer og reflektere over, hvordan vi med succes kan lykkes med at anvende disse i den daglige indsats.
- Være opmærksomme på at skabe sammenhæng i de forskellige livsfaser og særligt i forhold til at skabe gode overgange i brugerens livsfaser fra at være baby, barn, ung, voksen, ældre og gammel.
- Være tydelige i forhold til at fortælle brugerne, hvem de kan henvende sig til, hvis de har spørgsmål eller brug for støtte og vejledning.
- Samarbejde bredt med kommuner og sundhedssektorer med en klar målsætning om at være med til at skabe et sammenhængende forløb for brugeren. Herunder vil vi med udgangspunkt i den enkeltes faglighed og erfaring samarbejde om at skabe kvalitet og sammenhæng i indsats, dagligdag og livsforløb.
- Videregive relevant information til f.eks. sagsbehandlere, praktiserende læger og sundhedsplejersker for at sikre, at disse grupper bedst muligt kan vejlede og behandle brugere.



VI VIL SAMARBEJDE MED DIG OG DINE PÅRØRENDE

Det gode samarbejde og den gode relation mellem medarbejdere, brugere og pårørende er afgørende for at medarbejdere, brugere og pårørende trives i hverdagen. Ingen kan alt – alle kan noget – sammen kan vi det utroligste!

Et godt samarbejde giver mulighed for videndeling omkring brugeren og medvirker til at kvalificere indsatsen og dermed skabe de bedste betingelser for det gode liv.

Et godt samarbejde medvirker endvidere til, at brugeren kan bevare kontakt til sin familie og andre betydningsfulde personer. Samarbejdet har stor betydning og gør os i stand til at tilbyde kvalificerede og vedkommende forløb for Specialsektorens brugere. Medinddragelse og samarbejde med brugere og pårørende er ligeledes med til at styrke brugerens selvbilæde og kan dermed støtte rehabiliteringen og brugerens livskvalitet.

I Specialsektoren vil vi værne om den gode relation ved at:

- Inddrage brugere og pårørende som aktive samarbejdspartnere i beslutningsprocesser for at sikre ejerskab og opbakning i forhold til de beslutninger, der vedrører brugerens liv.
- Stille os til rådighed og informere brugere og pårørende om deres rettigheder og muligheder. Hertil kommer, at samarbejde kræver gensidighed, og at medarbejderne i Specialsektoren forventer, at brugere og pårørende møder medarbejderne med respekt og venlighed.
- Arbejde på at fremme dialog og samspil mellem brugere og pårørende også i tilfælde, hvor der gennem længere tid ikke har været kontakt. Dette bør dog altid vurderes med respekt for brugerens integritet.
- Se pårørende som en vigtig ressource og have respekt for, at det kan være en krævende proces at være aktiv pårørende. Derfor vil vi bestræbe os på at støtte og vejlede på bedst mulige måde.



Tavshedspligt

Tavshedspligten udspringer af et grundlæggende princip om, at brugere skal kunne give fuldstændige oplysninger i tillid til, at disse oplysninger ikke gives videre til andre. Det indebærer, at alle offentligt ansatte – herunder alle medarbejdere i Specialsektoren – ikke kan videregive personlige oplysninger om en bruger til privatpersoner eller andre myndigheder, medmindre vedkommende har givet tilladelse til videregivelsen, eller der i lovgivningen er givet mulighed for videregivelse af bestemte oplysninger i særlige situationer. Der findes for eksempel særregler i sundhedsloven og serviceloven, som medfører, at pårørende kan få oplysninger om behandling og magtanvendelse, når den pågældende ikke selv er i stand til at varetage sine egne interesser.

Tavshedspligt i forhold til børn og unge

Forældre til børn og unge under 18 år har som udgangspunkt ret til at få alle de oplysninger, der vedrører deres børn, men der kan undtagelsesvis være situationer, hvor oplysninger fra barnet eller den unge bør behandles fortroligt i forhold til forældrene. På de områder, hvor en ung over 15 år, selv har ret til at være med til at træffe afgørelser, har forældrene altså stadig ret til at få del i de oplysninger, som er en del af sagen.

Der er en særlig undtagelse fra tavshedspligten for så vidt angår børn og unge, idet Specialsektorens ansatte har pligt til at videregive oplysninger til kommunen, hvis der opstår mistanke om, at et barn eller en ung er udsat for omsorgssvigt, og denne videregivelse kan ske, uden der er indhentet samtykke fra hverken forældrene, barnet eller den unge.

► SAMARBEJDE

REFLEKSION

– Jeg kan bare så godt lide Bente, min gamle nabo, men det er meget længe siden, hun har besøgt mig. Måske er hun blevet træt af at besøge mig i bofællesskabet? Jeg har spurgt min kontaktperson, om ikke hun vil ringe til Bente og spørge, om hun vil komme forbi til en kop kaffe. Det vil hun gerne, og på fredag kommer Bente til kaffe.



**Ingen kan alt,
alle kan noget,
sammen kan vi
det utroligste!**

FRA ORD TIL HANDLING

Denne bruger- og pårørendepolitik har sat ord på de værdier, der danner grundlag for mødet mellem Specialektorens medarbejdere, de mennesker, der benytter sig af Specialektorens tilbud (læs mere om specialektorens områder på side 18) samt deres pårørende.

Med udgivelsen af politikken følger et vigtigt forankringsarbejde lokalt på de enkelte tilbud. Specialektoren tilbyder mange forskellige ydelser, og derfor er det vigtigt, at de enkelte tilbud reflekterer over værdierne i forhold til den virkelighed, de hver især står i. For hvad vil det sige, at vi for eksempel respekterer brugerens ret til selvbestemmelse? Og hvad betyder åben dialog for os?

Det er målet, at samtlige tilbud tager ejerskab og ansvar for værdierne i politikken, implementerer den lokalt og anvender den aktivt ved udviklingstiltag og projekter, hvor brugerinddragelse og værdiarbejde er i fokus.

Tak fordi du læste med.

SPECIALSEKTORENS OMRÅDER

Regionens tilbud

Bruger- og pårørendepolitikken henvender sig til brugere af regionens tilbud inden for handicapområdet, hjerneskadeområdet, kommunikationsområdet, misbrugsområdet og socialpsykiatriområdet.

Handicapområdet

Handicapområdet har tilbud indenfor specialundervisning og det sociale område. Der tilbydes bo-, undervisnings-, samværs-, aktivitets- og aflastningstilbud til børn, unge og voksne med varig funktionsnedsættelse samt diverse tillægshandicap og psykiatriske lidelser. Tilbuddene tilrettelægges individuelt og specifikt i forhold til de enkelte målgrupper og med respekt for den enkeltes ønsker og behov. På de enkelte tilbud vægtes gode relationer, hvor brugeren oplever samhørighed, medindflydelse og selvbestemmelse.

Hjerneskadeområdet

Hjerneskadeområdet har tilbud til børn, unge og voksne med skader efter fx en blodprop eller blødning i hjernen og personer med traumatiske hjerneskader som følge af trafikulykker eller lign. Regionen har endvidere tilbud til personer med medfødt hjerneskade. Der tilbydes fagligt højt specialiserede forløb fordelt på flere forskellige tilbud, der differentierer sig i både dag-, døgn- og ambulante genoptrænings- og rehabiliteringstilbud. Fælles for alle tilbuddene er målsætningen om at skabe et tilbud til borgeren der sikrer denne et så selvstændigt og meningsfuldt liv som muligt baseret på den enkeltes egne ressourcer, ønsker og behov.

Kommunikationsområdet

Kommunikationsområdet er regionens tilbud for børn, unge og voksne borgere med tale- høre- eller synsvanskeligheder. Området er fordelt på tre kommunikationsinstitutter, som alle samarbejder tværfagligt og helhedsorienteret omkring den enkelte borger. Borgere med spørgsmål eller problemer omkring høreelse, syn, tale eller kommunikationsvanskeligheder som følge af nedsat funktionsevne kan frit henvende sig for at få rådgivning, vejledning og eventuelt udredning af en af institutternes specialuddannede personaler.

Misbrugsområdet

Misbrugsområdet retter sig mod alkohol- og stofmisbrugere og deres pårørende. Med udgangspunkt i borgerens ressourcer og egne ønsker tilbyder Misbrugscentret ambulant, dag- og døgnbehandling. Herudover ydes rådgivning og vejledning. Der er særlige tilbud til helt unge misbrugere, gravide misbrugere samt misbrugere med børn. Endelig er der mulighed for afrusning og ophold på forsorgshjem.

Socialpsykiatriområdet

Socialpsykiatriområdet tilbyder specialiserede socialpsykiatriske boformer, forsorgstilbud og daghuse. Tilbuddene retter sig mod voksne med alvorlige sindslidelser, der har behov for kortere eller længerevarende ophold på grund af varigt nedsat psykisk og social funktionsevne. Tilbuddene tager udgangspunkt i borgerens opfattelse af det gode liv, og målet er, at den enkelte borger får tilbudt den hjælp og støtte, der skal til, for at borgeren kan få hverdagen til at fungere så godt som muligt.



**SPECIALSEKTOREN REGION NORDJYLLAND
BRUGER- OG PÅRØRENDEPOLITIK**

Bruger- og pårørendepolitikken er udarbejdet i et samarbejde mellem Specialsektoren, Danske Handicaporganisationer (www.handicap.dk) og Konsulentfirmaet Etikos.

Udgivet af:
Region Nordjylland, juni 2009

Kontakt:
Region Nordjylland
Specialsektoren
Niels Bohrs Vej 30
9220 Aalborg Øst
Telefon: 96 35 17 70
Mail: specialektor@rn.dk
Web: www.specialektor.rn.dk

Statister:
Tak for hjælpen til frivillige fra Region Nordjylland

Foto og layout:
SHRPA

