

# Bruger – og pårørende politik for socialområdet i Region Midtjylland

---

**Udgiver:**

Region Midtjylland, 2012

**Bearbejdet af:**

Psykiatri og Social

Administrationen

Kvalitet

E-mail: [laila.moller-rasmussen@ps.rm.dk](mailto:laila.moller-rasmussen@ps.rm.dk)

# Forord

Med vedtagelse af den sociale strategi i december 2009, fastlagde regionsrådet en række anbefalinger for udviklingen af det regionalt drevne socialområde i Region Midtjylland. En af strategiens anbefalinger er, at udarbejde en overordnet bruger- og pårørendepolitik, som skal danne rammen om lokalt udarbejdede politikker.

Det er på ovenstående baggrund, at "Bruger- og pårørendepolitik for socialområdet i Region Midtjylland" nu foreligger. Politikens indhold er et resultat af et bredt samarbejde mellem repræsentanter for regionsdækkende bruger- og pårørendeorganisationer, ledere og medarbejdere fra regionens sociale tilbud samt psykiatri- og socialledelsen.

Socialområdet i Region Midtjylland har en stærk tradition for at inddrage brugere og pårørende, en tradition, som tydeligt fremgår af denne politiks værdier. Samarbejdet om politikens tilblivelse minder os om, at inddragelse giver gode resultater og at brugere, pårørende og de regionale tilbud sammen kan nå langt.

Det er politikens formål at medvirke til at opretholde fokus på inddragelse af brugere og pårørende på socialområdet og derved være en overordnet ramme for lokal udmøntning på de regionale tilbud.

Anne Jastrup

Direktør

# Indledning

Regionsrådet vedtog i 2009 "Strategi for udviklingen af det regionalt drevne socialområde i Region Midtjylland". Af strategien fremgår, at der skal udarbejdes en overordnet bruger- og pårørendepolitik, som skal gælde for hele det sociale område. Det vil sige børne-, unge-, og voksenområdet.

Politikken er værdibaseret og beskriver de fælles rammer, værdier og visioner, som de regionale tilbud har for at samarbejde med brugere og pårørende. Derved understøtter og samler politikken tilbuddenes eksisterende politikker, værdier og retningslinjer for bruger- og pårørendesamarbejde.

## **Hvem er politikken skrevet til?**

Politikken henvender sig til brugere og pårørende samt ledere og medarbejdere på regionale sociale dag- og botilbud i Region Midtjylland.

## **Hvad er formålet med politikken?**

Politikken har til formål at understøtte inddragelsen af brugere og pårørende i de regionale tilbud. Inddragelse er en central faglig værdi på socialområdet.

Region Midtjylland ønsker at politikken skal:

- Være anledning til dynamisk og løbende opmærksomhed og dialog om inddragelse af brugere og pårørende
- Være en fælles ramme for regionale retningslinjer, lokale politikker og værdier og dermed være input i den løbende udmøntning af lokale retningslinjer og værdier
- Være udgangspunkt for et fælles sprog for brugere, pårørende, ledere og medarbejdere

## Hvad kan man læse i politikken?

I politikken kan man læse om:

- Rammer og forudsætninger for at arbejde med inddragelse
- De regionale værdier i relation til inddragelse
- Indsatser i forhold til inddragelse og samarbejde
- Anvendelse af politikken fremover

## Fakta om socialområdet i Region Midtjylland

Socialområdet i Region Midtjylland omfatter en række højt specialiserede dag- og botilbud. De regionale tilbud kan være såvel boformer til voksne som institutioner til børn og unge med en række forskellige fysiske, psykiske og sociale funktionsnedsættelser.

# Hvilke rammer er der for inddragelse?

Politikken er en ramme om inddragelsen af brugere og pårørende i samspil med følgende:

- Gældende lovgivning
- Rammeaftalen
- Den sociale strategi
- Dansk Kvalitetsmodel på socialområdet
- Bruger- og pårørende tilfredshedsundersøgelser

## Lovgivning

Følgende love er med til at sætte grænser og angive muligheder i arbejdet med inddragelse:

- Lov om social service
- Lov om behandling af personoplysninger
- Bekendtgørelse af straffeloven
- Bekendtgørelse af forvaltningsloven
- Folkeskoleloven
- Lov om specialundervisning
- Forældreansvarslov
- Bekendtgørelse om magtanvendelse over for børn og unge, der er anbragt uden for hjemmet
- Bekendtgørelse af værgemålsloven

## Kommunesamarbejde og rammeaftalen

Kommunerne er centrale aktører over for de borgere, som har behov for ydelser på socialområdet, i kraft af at de har forsyningsansvaret og finansierer ydelserne.

Samarbejdet mellem kommunerne og Region Midtjylland fastlægges i de årlige rammeaftaler, hvor justeringer på det økonomiske niveau foretages.

Driften og serviceniveauet i tilbud er derfor bl.a. påvirket af de vilkår, der aftales med kommunerne i kommunesamarbejdet.

## **Strategi for udviklingen af det regionalt drevne socialområde i Region Midtjylland**

Et vigtigt udgangspunkt for politikken er den sociale strategi. Her beskrives væsentlige skridt i udviklingen af de regionale tilbud. I strategien indgår en anbefaling om at udarbejde en bruger- og pårørendepolitik med henblik på at lade denne udgøre en ramme for samarbejdet med og inddragelsen af brugere og pårørende på regionale sociale tilbud i Region Midtjylland.

### **Dansk Kvalitetsmodel på socialområdet**

Dansk Kvalitetsmodel på socialområdet har siden maj 2009 udgjort en ramme om arbejdet på sociale tilbud ved blandt andet at opstille ni standarder og retningslinjer for:

- Brugerinddragelse
- Individuelle planer
- Kommunikation
- Kompetenceudvikling
- Arbejdsmiljø
- Ledelse
- Medicinhåndtering
- Magtanvendelse
- Utilsigtede hændelser

Formålet med modellen er at sikre såvel et kontinuerligt fokus på faglig udvikling, videndeling og, ikke mindst, et solidt fokus på bruger- og pårørendeinddragelsen via et højt dokumentationsniveau.

### **Bruger- og pårørende tilfredshedsundersøgelser**

Region Midtjylland afvikler med jævne mellemrum bruger- og pårørendeundersøgelser for at undersøge tilfredsheden blandt brugere og pårørende på de specialiserede regionale, sociale tilbud. Undersøgelserne indgår i en række af landsdækkende undersøgelser og bliver gennemført som spørgeskemaundersøgelser.

På baggrund af resultaterne af undersøgelserne har Region Midtjylland mulighed for at vurdere behovet for udvikling af indsatser til forbedring af kvaliteten og dermed tilfredsheden.

# Hvilke værdier og visioner er der for inddragelse af brugere og pårørende på de regionale tilbud?

Værdier og visioner er en vigtig del af den faglige og menneskelige ramme, som brugere og pårørende mødes med på de regionale tilbud.

## Værdier

Region Midtjyllands centrale værdier er: dialog, dygtighed og dristighed. Værdierne er beskrevet i "Ledelses og styringsgrundlag for Region Midtjylland" fra 2007 ([www.rm.dk](http://www.rm.dk)).

De regionale værdier har følgende betydning på socialområdet:

**Dialog:** Vi har en anerkendende tilgang til brugere og pårørende på de regionale tilbud, samt fokus på støtte, deltagelse og medinddragelse. Vi møder brugere og pårørende hvor de er, og ved, at dialog er en forudsætning for relationer.

**Dygtighed:** Vi er stærkt fagligt engagerede. Vi er fagligt opdaterede, vi samarbejder og videndeler på tværs af specialområderne.

**Dristighed:** Vi har mod til at indgå i opbyggende relationer med brugere og pårørende med vidt forskellige udfordringer. Vi arbejder vedholdende med opgaven - også når det er svært.

## Visioner

Visionerne for at inddrage brugere og pårørende på de regionale tilbud tager afsæt i, at der er store forskelle mellem de enkelte målgrupper med hensyn til blandt andet alder og funktionsniveau.

Dermed vil der også være stor forskel på i hvilken grad, brugeren kan medvirke og blive inddraget i henholdsvis eget liv, på det fælles niveau og i det organisatoriske niveau. Der vil også være individuelle forskelle mellem brugerne med hensyn til om de har høringsret, medbestemmelsesret eller selvbestemmelse. Målet er, at den enkelte, i størst mulig grad, er aktiv i sit eget liv.

## **Brugere**

Visionerne for at involvere brugerne i eget liv på de regionale tilbud er at:

- Vise anerkendelse, tillid og respekt ved at lytte og spørge til konkrete ønsker hos brugerne og herigennem motivere og støtte til størst mulig inklusion i dagligdagen på tilbuddet og i det omgivende samfund
- Give brugerne indflydelse på og ansvar for at opnå de bedste løsninger i eget liv, afpasset efter brugerens forudsætninger
- Tilrettelægge de sociale tilbud og sikre faglige og personlige kompetencer i tillid til og med respekt for brugernes integritet, herunder livsanskuelser og kulturel baggrund
- Støtte og udvikle brugerne i at tage del i fællesskabet og den fælles daglige praksis samt det omkringliggende samfund ud fra individuelle vurderinger af brugernes forudsætninger

## **Pårørende**

Visionerne for samarbejde med pårørende om et godt forløb for brugerne er at:

- Informere og inddrage pårørende tidligt og løbende i forbindelse med vigtige beslutninger i overensstemmelse med den enkelte brugers ønsker og accept
- Vise pårørende anerkendelse, tillid og respekt i deres rolle som aktiv ressourceperson; forælder, ægtefælle, søskende, ven – til gavn for den enkelte bruger

# Hvordan er de fælles værdier og visioner synlige i samarbejdet?

Ledere og medarbejdere er hver dag medvirkende til at omsætte værdier og visioner til dagligdags aktiviteter til gavn for brugere og pårørende. Værdier og visioner er blandt andet synlige i de fælles retningslinjer, men også i det grundlæggende daglige arbejde, som udføres på de regionale tilbud.

## Fælles retningslinjer

De fælles værdier og visioner er synlige i de fælles retningslinjer, der er for samarbejdet med den enkelte:

- Brugerinddragelse
- Kommunikation
- Individuelle planer

I samarbejde med den enkelte afdækker medarbejderne på de regionale tilbud barnets, den unges og den voksnes forudsætninger for inddragelse, indflydelse, kommunikative ressourcer og barrierer. Derudover inddrages den enkelte i udarbejdelse af individuelle planer.

På baggrund af grundig undersøgelse, udredning og dokumentation af den enkeltes forudsætninger er det tilbuddets ansvar løbende at vurdere barnet, den unges og den voksnes muligheder for indflydelse på eget liv og desuden medvirke til at skabe de rammer, som muliggør denne indflydelse.

Samlet set, er målet i størst muligt omfang at give plads til den enkeltes ønsker om indflydelse ud fra en vurdering af forudsætninger og behov. Et andet mål er, i størst mulig udstrækning at sørge for, at brugerne tager del i og er en del af et fællesskab samt det omkringliggende samfund.

### **Andre former for inddragelse**

Derudover inddrages brugere og pårørende gennem forskellige tiltag på de enkelte regionale tilbud i nøje overensstemmelse med alder og funktionsniveau. Følgende punkter er derfor kun eksempler på hvordan brugere og pårørende inddrages i hverdagen på tilbuddene:

- Møder i brugerråd, gruppemøder: aftaler om husorden, planlægning af ture, fastlæggelse af arbejdsopgaver, ansættelser
- Aftaler om adfærd, husholdning, arbejdsopgaver og uddannelse/læring
- Nyhedsbreve
- Møder i pårørenderåd, f.eks. forældreråd
- Temadage
- Samtaler med pårørende (familiesamtaler mv.)
- Undervisning af pårørende
- Ad hoc kommunikation mellem de regionale tilbud og pårørende med generelle råd og vejledning i overensstemmelse med gældende lovgivning – telefonsamtaler, pjecer, nyhedsbreve
- Arrangementer for pårørende; f.eks. forældremøder

## Hvordan bruger vi politikken fremover?

Ovenstående værdier og visioner er allerede dybt forankrede i tilbuddenes måde at arbejde på. Socialområdet har meget længe arbejdet med og efter de rammer, værdier og visioner som denne politik beskriver.

Den overordnede politik sætter dette arbejde ind i en fælles ramme, som også fremover vil kunne give anledning til at holde fokus på inddragelse af brugere og pårørende.

Dette med henblik på at socialområdet fortsat kan være grobund for et levende og dynamisk samarbejde mellem brugere, pårørende, ledere og medarbejdere i dagliglivet på tilbud på socialområdet i Region Midtjylland.

## **Hvor kan man finde yderligere oplysninger?**

### **Lovgivning**

[www.retsinformation.dk](http://www.retsinformation.dk)

### **Dansk kvalitetsmodel på det sociale område**

[www.socialkvalitetsmodel.dk](http://www.socialkvalitetsmodel.dk)

### **Landsdækkende undersøgelser**

[www.cfk.rm.dk](http://www.cfk.rm.dk)

### **Socialstyrelsen**

Politik for pårørendesamarbejde i botilbud - Et inspirationshæfte

### **Strategier, værdier, mission og vision**

Ledelses- og styringsgrundlag for Region Midtjylland, 2007

[www.rm.dk](http://www.rm.dk) > om regionen > organisation > værdier

Strategi for udviklingen af det regionalt drevne socialområde i Region Midtjylland, 2009

[www.regionmidtjylland.dk](http://www.regionmidtjylland.dk) > files > psykiatri

