FAXE KOMMUNE

Center for Social, Sundhed & Pleje

September 2026

Arbejdsgang ved telefonisk kontakt mellem beboere og pårørende i plejeboliger

Formål
Formålet med denne arbejdsgang er at sikre en ensartet, neutral og transparent praksis, når pårørende ønsker telefonisk kontakt med en beboer i en plejebolig.
Arbejdsgangen skal sikre beboerens selvbestemmelse og samtidig understøtte en ensartet praksis for personalet.
Beboeren er udgangspunktet for kontakten. Det er beboerens eget ønske, der afgør, om hun eller han ønsker at tale med den pårørende.
Personalet skal ikke tage stilling til eventuelle uenigheder mellem pårørende eller fungere som mellemled i deres indbyrdes forhold.

Arbejdsgang ved indgående opkald
Når en pårørende ringer til plejehjemmet/centeret og ønsker at tale med en beboer, skal personalet som udgangspunkt sikre, at beboeren får mulighed for at tage stilling til, om hun eller han ønsker at tale med den pårørende.

1. Modtag opkaldet
Personalet tager imod henvendelsen og spørger, hvem den pårørende ønsker at tale med.

2. Vurder tidspunktet for at spørge beboeren
Personalet vurderer, om det er relevant og hensigtsmæssigt at spørge beboeren på det pågældende tidspunkt.
Vurderingen skal tage udgangspunkt i beboerens aktuelle situation. Det kan eksempelvis være, hvis beboeren sover, er i bad, er i gang med en aktivitet, modtager pleje eller på anden måde ikke er i en situation, hvor det er hensigtsmæssigt at blive forstyrret.
Hvis det vurderes, at tidspunktet ikke er relevant, skal beboeren spørges på et senere tidspunkt.

3. Orientér beboeren
Når det er relevant at spørge beboeren, orienterer personalet hende eller ham om:

- hvem der ringer,
- at den pårørende ønsker at tale med hende eller ham,
- og spørger, om beboeren ønsker at tale med den pårørende.

4. Respektér beboerens beslutning
Hvis beboeren ønsker at tale med den pårørende, etableres kontakten.
Hvis beboeren ikke ønsker at tale med den pårørende, respekteres dette.
Personalet skal ikke forsøge at påvirke beboerens beslutning eller vurdere, om det er rimeligt, at beboeren ønsker eller ikke ønsker kontakten.
Hvis beboeren ikke ønsker at tale med den pårørende på det tidspunkt, kan hun eller han senere selv ønske kontakt. Det er derfor beboerens aktuelle ønske, der lægges til grund.

5. Hvis beboeren ønsker samtalen
Hvis beboeren ønsker at tale med den pårørende, hjælper personalet med at etablere samtalen, hvis beboeren ikke selv har mulighed for at tage telefonen.
Hvis samtalen foregår via plejehjemmets/centerets fælles telefon, kan personalet af hensyn til telefonens tilgængelighed og den daglige drift fastsætte en tidsmæssig ramme på maksimalt 10 minutter.
Den tidsmæssige ramme vedrører alene brugen af plejens fælles telefon og er ikke en begrænsning af beboerens mulighed for at have kontakt med sine pårørende.
Hvis beboeren har mulighed for at benytte egen telefon, kan kontakten i stedet foregå via denne.

6. Hvis beboeren ikke ønsker samtalen
Hvis beboeren ikke ønsker at tale med den pårørende, informeres den pårørende alene om, at beboeren ikke ønsker at tale i telefon på det pågældende tidspunkt.
Personalet skal ikke begrunde eller uddybe beboerens beslutning.
Hvis beboeren på et senere tidspunkt ønsker kontakt, skal dette naturligvis imødekommes.
Næste gang den pårørende ringer og ønsker at tale med beboeren, skal personalet på ny spørge beboeren. Der skal således ikke træffes en generel beslutning om, at beboeren ikke ønsker kontakt, alene fordi hun eller han ikke ønskede kontakt ved den første henvendelse.

7. Hvis beboeren ikke kan spørges på det pågældende tidspunkt
Hvis personalet vurderer, at tidspunktet ikke er relevant for at spørge beboeren, skal henvendelsen håndteres, så beboeren kan spørges senere.

8. Dokumentér henvendelsen
Indgående henvendelser fra pårørende med ønske om kontakt til beboeren dokumenteres efter gældende praksis.
Dokumentationen skal være kort, faktuel og neutral.
Der skal ikke dokumenteres vurderinger af pårørende eller deres indbyrdes relationer.

Personalets rolle ved uenighed mellem pårørende
Hvis der er uenighed mellem pårørende om kontakten til beboeren, ændrer det ikke arbejdsgangen.
Personalet skal være upartisk og neutralt og skal ikke tage stilling til pårørendes indbyrdes uenigheder.
Oplysninger eller ønsker fra én pårørende må ikke i sig selv føre til, at en anden pårørende afskæres fra muligheden for at kontakte beboeren.
Personalet skal heller ikke viderebringe beskeder eller fungere som mellemled mellem pårørende.
Det er beboerens eget ønske, der er afgørende, når beboeren er i stand til selv at tage stilling.
Alle pårørende skal mødes med samme praksis, og personalet skal være tydelige og transparente om, hvordan plejehjemmet/centeret håndterer telefoniske henvendelser.