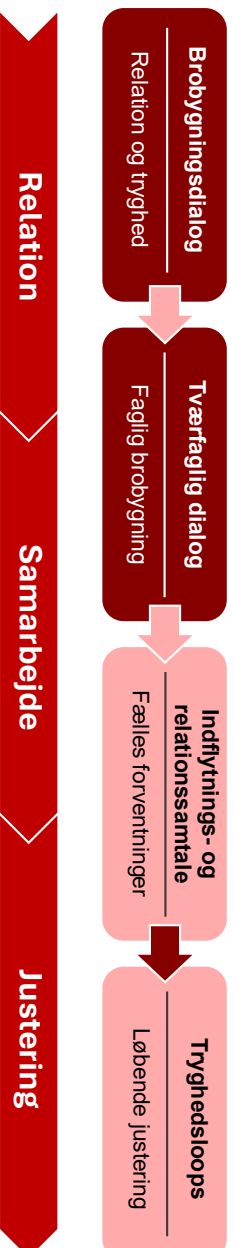


God start på samarbejdet med pårørende

Fire dialoger, der styrker relation, samarbejde og tryghed ved indflytning i plejebolig

Før indflytning

Efter indflytning



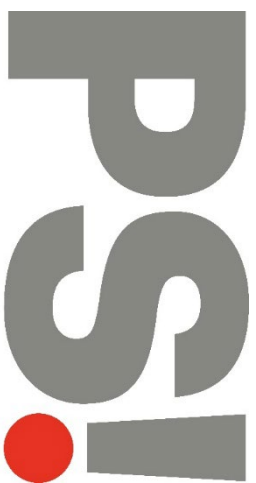
Tryk overgang til plejebolig



Tydligere samarbejde



Ferre misforståelser



Dansk Selskab for
PatientSikkerhed



**Gentofte
Kommune**

Tips til forskellige pårørendesituationer

Formål

Pårørende reagerer forskelligt på overgangen til plejebolig. Kortet hjælper medarbejdere med at møde forskellige situationer med forståelse, tydelighed og faglig ro.

Typiske situationer

Pårørende med mange bekymringer – Kan være præget af utryghed eller tidligere dårlige erfaringer

- Medarbejderen kan:
 - anerkende bekymringen
 - holde fokus på konkrete løsninger
 - tydeliggøre næste skridt

Pårørende med høje eller urealistiske forventninger

- Medarbejderen kan:
 - tydeliggøre rammerne for plejeboligen
 - forklare hvordan hverdagen fungerer
 - afklare roller

Pårørende med mindre overskud – Nogle pårørende kan være følelsesmæssigt eller praktisk belastede.

- Medarbejderen kan:
 - holde samtalen kort
 - fokusere på det vigtigste
 - aftale opfølgning senere

Pårørende som bor langt væk

- Her kan medarbejderen:
 - tilbyde telefonisk eller virtuel dialog
 - sikre tydelig kontaktvej
 - planlægge faste opfølgninger

Pårørende som "borgerens advokat" – Nogle pårørende oplever det som deres opgave at beskytte borgerens interesser og kan derfor være meget opmærksomme på plejen.

- Medarbejderen kan:
 - anerkende engagementet
 - invitere til dialog om, hvad der er vigtigt for borgeren
 - tydeliggøre medarbejdernes faglige ansvar.

Tips til forskellige pårørendesituationer

Sådan kan du støtte dialogen

Anerkend engagement

- "Det er tydeligt, at du ønsker det bedste for din mor."

Skab fælles fokus

- "Lad os sammen se på, hvad der giver mest trivsel for hende."

Afklar roller

- "Det her er noget, vi som medarbejdere har ansvar for."

Bevar ro og retning

- "Lad os finde en løsning, der fungerer i hverdagen."



Gentofte
Kommune

PS!
Dansk Selskab for
PatientSikkerhed

Samtalekort 1

Brobygningsdialog

Formål

Skabe tryghed før indflytning og opnå indblik i det, der er vigtigst for borger og pårørende i overgangen til plejebolig.

Samtalen med plejepersonalet er et supplement til selve fremvisningen af plejeboligen og skal understøtte den tidlige relationsdannelse mellem pårørende, beboer og plejeteamet.

Samtalespørgsmål

1. Velkomst

Medarbejderen indleder kort:

- Det her er en kort og uformel samtale, hvor vi gerne vil høre lidt om, hvad der er vigtigt for jer lige nu.

Medarbejderen præsenterer sig selv og fortæller kort om plejeteamet.

2. Fire centrale spørgsmål

1. Hvad fylder mest for jer lige nu i forhold til flytningen?
2. Hvad er vigtigt for os at vide for at kunne tage godt imod jer?
3. Er der noget, I er bekymrede for – eller særligt håber på i den første tid?
4. Er der 2-3 ting i hverdagen eller i boligen, som betyder særligt meget, som vi skal tage hånd om, hvis I flytter ind (fx rutiner, vaner, relationer, små aktiviteter eller sanseindtryk)?

3. Opsamling

Samtalen afsluttes med en kort opsummering fra medarbejderen:

- Det er vigtigt for jer, at ...
- Vi skal især være opmærksomme på ...
- De her tre ting vil vi tage fat på med det samme efter indflytningen ...

Opsamlingen skal sikre, at beboer og pårørende oplever at blive lyttet til og forstået.



Gentofte
Kommune

PSI
Dansk Selskab for
PatientSikkerhed

Samtalekort 1

Brøbygningsdialog

Dokumentation i Nexus

- Vigtigt for beboer:
- Vigtigt for pårørende:
- Teamets første tre handlinger indflytning:

Sådan kan du støtte dialogen

Små formuleringer, der kan hjælpe medarbejderen med at skabe ro, afgrænse samtalen og sikre en tryk og relationsskabende dialog.

Normalisere

- "Det er helt almindeligt, at det føles overvældende."
- "Det er helt normalt at være i tvivl – vi tager det skridt for skridt."

Afgrænse

- "Vi holder det kort i dag – vi tager resten efter indflytningen."

Oversætte

- "Når du siger X, lyder det, som om Y er vigtigt – er det rigtigt forstået?"

Berolige

- "Der er ikke noget rigtigt svar – vi finder ud af det sammen."



Gentofte
Kommune



Dansk Selskab for
PatientSikkerhed

Samtalekort 2

Tværfaglig dialog

Formål

Sikre en tryk overgang fra hjem til plejebolig ved at dele vigtig viden om borgerens hverdag og familiens perspektiv.

Samtalespørgsmål

Som led i overgangen fra hjemmepleje til plejebolig arbejder vi systematisk med at indhente viden om borgerens hverdag og familiens perspektiv for at understøtte et godt og trygt pårørendesamarbejde.

Aftal tidspunkt med samarbejdspartner om dialog forud for opringning.

Dialogen tager udgangspunkt i tre opbyggelige spørgsmål:

1. Trivsel i hverdagen

- Hvad skaber trivsel og ro for borgeren i hverdagen?
- Hvad fungerer typisk godt?
- Er der små rutiner eller vaner, som betyder noget?

2. Familiens perspektiv

- Hvad håber familien på i forbindelse med indflytningen?
- Er der noget, familien er særligt optaget af?
- Er der forhold, vi skal være opmærksomme på i samarbejdet?

3. Den første tid

- Er der noget, vi skal være særligt opmærksomme på i starten?
- Hvad kan gøre overgangen lettere for borgeren?

Opsummer til sidst:

- "Det vigtigste er ..."



Gentofte
Kommune



Dansk Selskab for
PatientSikkerhed

Samtalekort 2

Tværfaglig dialog

Fokus

Relationel viden om borgeren
Små vaner og rutiner
Familiens perspektiv på overgangen

Sådan kan du støtte dialogen

For at holde dialogen kort og opbyggelig kan medarbejderen bruge enkle formuleringer:

Fokusere

- "Vi er især nysgerrige på, hvad der fungerer godt i borgerens hverdag."

Afgrænse

- "Journaloplysninger har vi adgang til – vi vil gerne høre lidt om hverdagen."

Åbne

- "Er der noget, I har erfaret, som gør en forskel for borgeren?"

CRF

Tlf. 39 98 88 00

Demensteamet

Tlf. 39 98 49 39

Pleje og Sundhed – myndighed

Tlf. 39 98 05 83

Kontakt til Gentofte Hjemmepleje

Se platformen



Gentofte
Kommune

PSI
Dansk Selskab for
PatientSikkerhed

Formål

Skabe en realistisk ramme for samarbejdet mellem plejebolig, beboer og pårørende.

Samtalespørgsmål

1. Velkomst og rammesætning

2. Den første tid

- Hvordan har den første tid i plejeboligen været?
- Hvad er vigtigt for jer, at vi får med i dag?
- Er der nogle observationer eller erfaringer fra den første tid, du som medarbejder tænker kan være relevante at bringe ind i samtalen i dag?

3. Hvad er vigtigt lige nu

- Hvad er vigtigt for jer i denne periode?

4. Samarbejde og roller

For at undgå uklarheder: Lad os gennemgå, hvad I kan forvente af os:

- Er der noget i vores opgaver/ansvar, der overrasker eller bekymrer jer?
- Når I tænker på det kommende samarbejde – hvad giver jer tryghed?
- Hvilken rolle vil I som pårørende gerne have i det daglige?
- Hvad tænker du (beboer) om det?

5. Kontakt og dialog

- Hvordan er det bedst at tage kontakt til hinanden?
- Er der noget, I bekymrer jer om i forhold til indflytningen eller samarbejdet?
- Er der noget, I gerne vil have, at vi er særligt opmærksomme på i den første tid?
- Hvis en af os oplever noget, der bekymrer eller undrer – hvordan aftaler vi så, at vi håndterer det sammen?
- Er der noget, vi med fordel kan være særligt opmærksomme på i vores måde at kommunikere eller samarbejde på, så kontakten bliver så god som muligt for jer?

6. Opsamling

Samtalen afsluttes med en kort opsummering fra medarbejderen:

- Hvornår skal vi aftale at tale sammen igen og følge op på sundhed, trivsel og samarbejde?
- Er der noget fra dagens samtale, som I ønsker, at vi tager op igen i næste opfølgende samtale?



Fokus

Forventninger
Roller og ansvar
Kontaktveje

Sådan kan du støtte dialogen

Samtalen bygger på, at medarbejderen både lytter opmærksomt og guider dialogen, så der er en tydelig og tryk retning.

Invitere

- Vi vil gerne høre, hvad der er vigtigt for jer i den her tid?

Anerkende

- Det er tydeligt, at I kender jeres mor rigtig godt.

Afklare

- Det her er noget, vi som medarbejdere har ansvar for.
- Jeg kan finde en, der ved mere om det.

Balancere

- Det er vigtigt for os at finde en løsning, der fungerer for alle.

Opsummere

- Det, jeg hører jer sige, er, at det vigtigste lige nu er ...



Samtalekort 4 Tryghedsloop

Formål

Følge samarbejdet løbende og justere tidligt, hvis der opstår utryghed eller misforståelser.

Samtalespørgsmål

Samtalens omdrejningspunkt er sundhed, trivsel og samarbejde. De tager udgangspunkt i tre enkle spørgsmål.

1. Hvordan går det lige nu?

- Hvordan oplever I den første/seneste tid i plejeboligen?
- Hvordan mærker I, at hverdagen begynder at falde på plads/fungerer?
- Er der nogle faglige observationer, du som medarbejder tænker kan være relevante at bringe ind i samtalen i dag?

2. Hvad fungerer godt?

- Er samarbejdet som forventet?
- Er der noget i samarbejdet eller hverdagen, der fungerer særligt godt?

3. Er der noget vi skal justere?

- Er der noget, der skaber bøvl i samarbejdet?
- Er der noget, vi sammen kan gøre for at forbedre sundhed, trivsel og samarbejde fremover?

4. Opsummering

Samtalen afsluttes med en kort opsummering fra medarbejderen:

- Hvornår skal vi aftale at tale sammen igen og følge op på sundhed, trivsel og samarbejde?
- Vi aftaler, at ...



Gentofte
Kommune

PSI
Dansk Selskab for
PatientSikkerhed

Samtalekort 4 Tryghedsloop

Fokus

Sundhed
Trivsel
Samarbejde
Faste opfølgninger og løbende justeringer

Sådan kan du støtte dialogen

For at skabe en tryk dialog kan medarbejderen bruge enkle formuleringer.

Åbne

- Vi vil gerne høre, hvordan I oplever samarbejdet lige nu

Anerkende

- Det giver god mening, at det fylder for jer

Justere

- Lad os se, om vi kan finde en løsning, der fungerer bedre

Opsummere

- Det vi justerer nu er ...