

Samtaleguide – Dialogsamtale om Helhedspleje

Formål med samtalen

- Indhente viden om, hvad der betyder mest for borgeren – herunder borgerens mål og ønsker til, hvordan hjælpen skal leveres.
- Justere hjælpen i Curaplan på et oplyst grundlag.
- Understøtte kontaktpersonen i at udarbejde en besøgsplan med afsæt i borgerens behov.
- Forventningsafstemme, så hjælpen matcher borgerens faktiske behov – uden at over- eller underlevere.

Før samtalen

- Orientér jer i myndigheds vurdering i *Pleje- og omsorgstilstandene*. Samtalen skal tage udgangspunkt i de tilstande, der er vurderet som relevante.
- Hvis I er to medarbejdere til stede, aftal, hvem der fører samtalen, og hvem der dokumenterer i Cura.

Under samtalen

1. Præsentation og formål

Præsenter jer og forklar formålet med samtalen. Beskriv jeres rollefordeling, så borgeren ved, hvorfor én taler og én skriver.

2. Tag kun udgangspunkt i vurderede tilstande

Drøft kun de tilstande, hvor der foreligger en myndighedsvurdering. Undlad at spørge ind til tilstande, hvor der ikke er udfyldt noget – eller hvor hele området er markeret med "lukket øje". Beskriv i observationen hvad borger har behov for hjælp til under de forskellige tilstande.

3. Stil åbne og konkrete spørgsmål

Brug myndigheds beskrivelser i pleje og omsorgstilstandene som afsæt, fx:

Eks. 1 Personlig pleje

"Jeg kan se, at visitatoren du har talt med tidligere, har vurderet, at du har behov for hjælp til personlig pleje. Vil du fortælle lidt mere om, hvad du oplever som svært?"

Hvis borgeren har svært ved at svare, kan du spørge:

- *“Når du går i bad – er der dele du har svært ved?”*
- *“Er der bestemte dele af et toiletbesøg, der udfordrer dig?”*
- *“Når du tager tøj på om morgenen – er der så noget du har svært ved? fx strømper eller overdele”*

Eks. 2 Hukommelse

“Visitatoren har skrevet at du har udfordringer med at huske. Hvordan oplever du det selv? Er det fx svært at huske rækkefølger, når du skal lave mad eller i bad? Eller oplever du, at du glemmer ting i løbet af dagen?”

4. Rehabiliterende tilgang- og skelnen mellem ønsker og behov

- Vær tro mod myndighedens vurdering, så du ikke risikerer at love hjælp til opgaver, borgeren selv kan varetage.
- Hjælpen skal støtte og vedligeholde borgerens egne ressourcer. Opgaver, borgeren selv kan klare – fx at vaske sit eget hår – skal de fortsat gøre selv.
- Vi leverer hjælp ud fra det, der er vurderet som et behov – ikke nødvendigvis det, borgeren ønsker.
- Lov ikke at hjælpen vil blive leveret på et bestemt tidspunkt, men sig at du giver det vider og vi altid bestræber os på at leverer hjælpen, så det passer så godt som muligt i borgerens dagligdag.

Når borgerens ønsker ikke kan imødekommes

Det er vigtigt at anerkende borgerens perspektiv, men samtidig være tydelig omkring rammerne.

Hvis borgeren ønsker hjælp til noget, de selv kan klare:

“Jeg forstår godt, at det kan føles uoverskueligt. Men visitatoren har vurderet, at du selv kan klare den opgave, så vi må desværre ikke tilbyde hjælp til det.”

Ved sammenligning med andre:

“Det kan godt virke forvirrende, at hjælpen ikke er ens. Men den vurderes individuelt, ud fra den enkeltes behov.”

Hvis borgeren bliver frustreret:

“Jeg kan godt forstå, det er frustrerende, når det, du ønsker, ikke helt stemmer overens med det, visitatoren har vurderet. Men jeg håber, vi sammen kan finde den bedste vej inden for de rammer, som er sat ud fra dit behov for hjælp.”