

● borger ● pårørende ● medarbejder

Dialogkort til medarbejdere

Denne borgerrejse og dialogkortene er resultatet af projekt Den gode indflytning.

Dialogkortene er til de medarbejdere, som skal tage imod nye borgere i botilbuddet og som skal byde velkommen. Der er 11 dialogkort.

Gennem en række interviews med borgere, pårørende og medarbejdere har projektet kortlagt de emner, som hyppigt optræder i forbindelse med et indflytningsforløb. Der er meget at forholde sig til – både praktisk og emotionelt – i et sådant forløb. Disse kort er en hjælp til de overvejelser, man som medarbejder kan gøre sig – og er tænkt til at understøtte de emotionelle aspekter af denne rejse. Både borgerrejsen og tilhørende dialogkort sigter mod at gøre et indflytningsforløb smidigt og forståeligt for alle parter. Og håbet er, at alle parter opnår en større forståelse for og en fælles indsigt i de emner, der rører på sig i forbindelse med en udflytning/indflytning.

I projekt Den gode indflytning er der også lavet materiale til borgeren og de pårørende. Borgerens rejse er enkel, et A4-ark, og rejsen er delt op i 8 trin. De pårørende får en borgerrejse som er magen til den, som hører til nærværende sæt - blot med en anden farvesammensætning. Til denne borgerrejse hører der 8 inspirationskort, som også handler om de emotionelle aspekter af en indflytningsproces.

Dialogkort - Indretning

Alle mennesker har en forestilling om et hjem. Og hvad et hjem er. Også de borgere som flytter i lejlighed i et botilbud. Nogle vil kunne udtrykke sig omkring ønsker og behov, andre skal have hjælp til at udtrykke sig.

Snak med borgeren/familien om hvad borgeren har på sit værelse hjemme hos forældrene. Hvad betyder noget? Er det fotos? Hvilke genstande? Og hvad gør genstandene vigtige? Er det følelsen? Minder? Farver?

"Vi har spurgt vha. billeder – hvad kunne du tænke dig?"

"Jeg er glad for at få snakket om hvordan, jeg gerne vil have den nye lejlighed ser ud, når jeg får den"

"Den (sengebordet) er vigtig, hvis man skal have et vækkeur"

"Det er en lille én, en sovesofa, sådan jeg kan bedst li' min lejlighed – så kan gæsterne sove der"

"Jeg er ved at lave et portræt af mig selv – det kommer også op at hænge på et tidspunkt"

"Vores (borgere) har en mening om hvad de godt kan li' eller en stil"

"Man skulle måske have et spisebord, så man kan invitere på kaffe?"

Om lejlighed: "Ved nogle er det tydeligt, at mor og far har været inde over".

"Vi skal huske at få spurgt, hvad borgeren godt kan li' at ha' i deres hjem. Det er ikke altid, de selv får ideerne, men man kan sagtens grave det frem, vi skal være med til at facilitere"

Dialogkort - Støtte og behov

Borgeren har brug for støtte, og der er mange praktiske ting, som skal falde på plads ved en indflytning.

Det der fylder hos de pårørende, er både de praktiske ting og – måske allermest - de bløde, emotionelle aspekter. Og for borgerne handler det om at få hjælp til venskaber og fællesskaber, og hjælp til at klare et liv selvstændigt.

Snak med borgeren og de pårørende om det at få hjælp – og til hvad. Hvad er vigtigst set med borgerens øjne? Med de pårørendes øjne?

”Hvis der er noget, jeg ikke forstår – så har jeg brug for hjælp til det”

”Nogle gange kan man godt invitere eller møde de forkerte mennesker”

”Vi er her jo ikke for evigt”

”Det var rigtig, rigtig svært at få skabt en tæt relation, han blev så tryk i, at han kunne bruge dem til det, de egentlig skulle bruges til” (om borger og personale)

”Han skulle jo også sluses ud, og han skulle have skabt hans eget liv på en eller anden måde - men selvfølgelig ikke for enhver pris”

”Han har brug for stor kontakt, men det kan han ikke selv fortælle”

”Forældrene har skullet planlægge ALT”

”Nogle kan have vanskeligt ved at få ryddet op, men det er deres egen lejlighed”

”Vi har nogen, der ikke tør sige til deres forældre, at de gerne vil bestemme selv”

Dialogkort - Fællesskaber // Det sociale

Det, som de unge mennesker siger allermost om, når vi spørger dem om det at flytte hjemmefra er fællesskaber, det at have venner og ikke være alene. At kunne få gæster. For de pårørende er det også vigtigt – at borgeren ikke er alene.

Spørg ind til borgerens sociale kompetencer, og få en snak om hvordan I bedst understøtter sociale relationer.

"Bare at gå ind og banke på og spørge: skal vi se en film i aften? Det kan de ikke – det skal de have hjælp til." (om det at gå på besøg hos hinanden i lejlighederne)

"Nogen har ikke andre, ja, hun betragter os som de nærmeste"

"Ja, altså, så kan jeg sagtens komme i gang med at snakke med nogen" (hvis man bor i et bofællesskab)

"Hunde selvfølgelig (er hyggelige) – og bamser. Så man ikke er alene – det er i hvert tilfælde det vigtigste!"

"Jeg vil gerne have et fællesskab, fordi så kan jeg finde selskab ... finde nogen at snakke med og mødes med"

"Jeg har nedsatte sociale evner, så jeg har svært ved at tale med andre folk ... jeg har svært ved at starte en samtale"

"En eller tre sammen om at bo, så er det fint, 3 eller fire i hvert område, så er det fint" (om det at få egen lejlighed engang)

Dialogkort - Samarbejde

Samarbejdet mellem familien og botilbuddet bliver nævnt ofte. Samarbejdet drejer sig ofte om alle de praktiske ting, der skal tages i betragtning i forbindelse med en flytning. Skemaer, erklæringer, rapporter. Og det praktiske er vigtigt.

Men det er den mere følelsesmæssige side af at overlade en borger til selvstændighed og andres omsorg der fylder, når man spørger ind – både hos pårørende og medarbejdere.

Brug citaterne som forberedelse til en god samtale med de pårørende.

”Vi mødes om det praktiske – men det er det bløde, der fylder”

”Jeg tager måske en ekstra samtale og er velforberedt. Det gælder om at have alverdens tid, når de ringer!”

”I takt med at han (borger) falder til, så taler vi mere samme sprog nu. Mails på mange linjer er nu på få linjer”

”Det handler meget om måden man snakker på. En god snak med pårørende ... det er deres barn, og der er masser af følelser, om de er 20 år eller 40 år – det er stadig nogens barn”

”Det at give slip, jeg tror bare det er et ømtåleligt emne, det her med at man som forældre er sårbare i flytteprocessen, og så, ja, vi er her jo heller ikke for evigt”

”Som forælder føler man sig presset, man skal give slip på noget, men føler også, at de (botilbud) ikke har helt fat på ham”

Dialogkort - Fremtid

For borgere på et midlertidigt botilbud er fremtiden usikker, de ved ikke, hvor de skal bo bagefter. For mange af os kan fremtiden være uvis, men i forhold til bolig, har vi ofte en idé om, hvor eller hvad den næste bolig skal være – og ikke være.

Det kan skabe tryghed og overskuelighed at snakke om fremtiden, hvilke muligheder der er, hvor ens venner og kolleger bor, og hvad man drømmer om i forhold til den næste bolig. Citaterne er inspiration til en snak om fremtiden.

"Nej, ikke som sådan, jeg har ikke nogen drømmeplaner – det kommer an på hvor, jeg kommer til at bo" (bliver spurgt om der er noget, borgeren glæder sig til i forhold til at flytte)

"Jeg har boet her i 2 år, men jeg ved ikke, hvor jeg skal bo ... det må ikke være Kulturhuset, det skal være et andet sted, et sted i Danmark!"

"Jeg vil gerne have dyr i min næste lejlighed, men det skal man ansøge om"

"Altså jeg har egentlig ikke så meget tid til gæster – og jeg synes ikke, jeg har nok plads til det. Hvis jeg havde en stue, så ville jeg have plads til gæster. Også et spiseområde"

"Ja, men jeg er glad for at få snakket om, hvordan jeg gerne vil have den nye lejlighed, ser ud, når jeg får den. Hvor end det så er – inden alt sker".

Dialogkort - Overlevering

Det at skulle give ansvar fra sig, og overlevere en pårørende til andres daglige varetægt eller hjælp er svært. Som pårørende har man et indgående kendskab til dette menneske, man er forbundet af tid, relationer, steder, oplevelser og følelser til dette menneske.

Oftentimes er det en form for uhåndgribelig viden, fx kan man som pårørende aflæse humør på ansigtsudtryk, man kender rutinerne, man ved hvilken mad der gør glad, og hvordan man håndterer fx tristhed. Og denne overlevering kan være forbundet med usikkerhed, forvirring, måske sorg, spekulationer, dårlig samvittighed og meget mere.

Af personalet kræver det forståelse og tålmodighed. Og tid til samtaler der ikke handler om alt det praktiske. Tålmodighed i forhold til at skulle overtage et ansvar og en dagligdag. Du kan være med til at gøre rejsen mindre kompliceret ved at have forståelse og tid. Lad dig inspirere til samtalen af udtalelserne ved siden af.

"Tilfældigvis var jeg her, og de kom op, og vi fik en snak om hvem han er" (om pårørende der er ude at se en lejlighed for første gang)

"Der var meget forvirring i starten. Vi så borgeren på én måde, forældrene på en anden"

"De har en kæmpe viden og erfaring (de pårørende), de har delt ud af – det har været den største udfordring! Vi ville gerne gøre tingene anderledes – og det blev mødt med uforståenhed"

"De (forældrene) er mellemlid og talerør for hende"

"Mor kunne ha' mange bolde vi skulle overtage på, og vi havde brug for at de skulle lande"

"Vi ville gerne ha' kendt ham bedre fra start – vi kom til at gøre ham bedre, end han var"

"Jeg tror ikke, der er nogen, der ønsker, at deres barn med udviklingshæmning skal bo hjemme for evigt. Men det er mere det at få lavet en ramme, så det bliver naturligt – og der skal være tid!"

"Jeg kan godt sige for alle, at vi ikke har et problem med at give slip, hvis vi bare ved, at de bliver grebet!"

Dialogkort - Rutiner

At flytte indebærer nye rutiner. For nogle borgere og deres pårørende har rutiner været afgørende for at få tingene til at hænge sammen, og nogle rutiner bundet måske også i omsorg og følelser. Fordi de pårørende kender borgeren så godt, ønsker de også, at rutinerne følger med over i det nye hjem.

Det kan være svært at overlade rutinerne til andre – og botilbuddet har ofte ikke personale og tid nok til at opretholde rutinerne. Måske har de pårørende også nogle ønsker, som ikke passer til botilbuddets hverdag.

Som personale kan du hjælpe overgangen til nye rutiner. Du kan være nysgerrig på de pårørendes ønsker, og prøve om der kan arbejdes med ønskerne på en mere pædagogisk struktureret måde, måske som en del af det, der trænes/målsætningen. Og du kan give de pårørende tid til at vænne sig til den nye situation.

”Ts pædagog er forholdsvis ny – vi skal huske at give viden videre, og sikre at alt bliver gjort i opstartsperioden - der er meget pårørendekontakt, som man er nødt til at være i”

”Det kan være småting, fx døgnrytmeoversigt; hvordan får vi borgerens hverdag til at fungere løbende, en beskrivelse af dagsforløb, hvad skal borger ha’ støtte til, hvad kan borger selv, hvad giver mening. Og det skal formidles til kolleger”

”Jeg kan huske en mor, som virkede stresset og havde tykke mapper med – hun ville sikre sig, at alt blev gjort som vanligt, altså hvornår der skulle børstes tænder, hvornår og hvilken medicin borgeren skulle have osv. Der sad mange dårlige oplevelser og angst i den mor!”

”Vi har lært mere og mere om borgeren, det har været en stor mundfuld for hende (mor) også. Hun (mor) ved meget – det har også været en stor opgave for hende at begrænse sig”

”Nogle gange skulle de måske lige give lidt ekstra tid – det kan være godt givet ud! Vi ved at tingene tager tid. Og at ting skal italesættes”

Dialogkort - Forventningsafstemning

Pårørende ser på og forventer måske at et botilbud eller en kommune agerer på én måde, fx som en service – og kommunen/personalet ser måske botilbuddet som fx en træningsbane. Det kan være svært for de pårørende at forstå, hvad et botilbud kan og ikke kan, må og ikke må. Måske er de ikke blevet klædt på til at forstå det, måske værger de sig ved at deres barn bliver en selvstændig voksen, når de flytter i lejlighed på et botilbud.

Måske ser de sig selv som "de voksne", og forventer at botilbuddet og personalet nu tager denne rolle. Måske er de ikke klar over eller vidende om de bestemmelser, der er i serviceloven – og måske er de uenige med serviceloven. Jo større viden pårørende har om hvad det vil sige at have en lejlighed på et bosted og være selvstændig i denne sammenhæng – jo bedre er de klædt på til samarbejdet om borgeren.

"Forventningsafstemning; hvad er det du (borgeren) kommer fra, og hvad kan du forvente, når du træder ind i et voksentilbud. Der bliver ikke leveret det samme – og det kan være rigtig svært for dem (pårørende) at forstå"

"Det handler meget om hvordan man italesætter tingene – rammen skal være tydeligere fra os"

"Jeg skal lytte til dem, og prøve at lytte bagved – hvad er deres ønsker"

"Du er et voksent menneske, og der er en stor frihed – det er svært for forældrene at forstå"

"De ville jo ha', at de unge skulle ud og bo i egen bolig, men vi kan ikke sende dem ud, hvis de ikke kan læse eller lave mad"

"Men måden man kan lande den blødere på, er at bruge noget mere tid på at snakke bløde ting, den der med at blive mødt som forælder i forhold til; jeg ved godt, det er mega svært - altså, blive mødt på den måde. Her bliver det lidt den omvendte; man går jo lidt i baglås, når vi får at vide, at vi skal gi' plads, altså; for at medarbejderne kan komme til, skal du (forælder) give plads!"

Dialogkort - Indflytning

Det ER en stor ting at flytte hjemmefra – de fleste af os kan huske den første flytning. For nogle borgere er det for stor en mundfuld at være med hele vejen gennem processen, mens andre sagtens kan. Det er individuelt.

Men uanset hvad er selve flytningen en stor ting. Og uanset handicap vil de kunne være med i dele af processen.

Hvis de (borgeren) er med ved første besøg, kan man måske arrangere at en anden borger fremviser sin lejlighed og viser rundt (evt. sammen med personale) på botilbuddet. Det ER meget stort for hele familien, og måske er de pressede – både praktisk og emotionelt.

”Vi tog billede og viste (ham) dem; kunne du forestille dig, at det kunne blive flot der? Så det er det der med at få det solgt godt”

”Det var nemmere at flytte ham hjemme fra os ud til den første lejlighed. For der havde han også en base på en anden måde, der kunne vi vænne ham stille og roligt til, jamen, så kunne han komme lidt hjem og så ud”

”Men det at han fik muligheden for at kunne gå lidt til og fra gjorde, at han kunne være i det”

”Det her med at man som forælder både er så sårbar i flytteprocessen, og har fornuften i forhold til, jamen, vi er her jo heller ikke for evigt”

Dialogkort - Sproget

Vi har talt med en masse dygtige og erfarne medarbejdere. Alle er dybt faglige og ønsker at være med til at udvikle de borgere, de er i kontakt med. Det er deres job, det er det, de er ansat til. Men der er et lille men; det kan være svært for fagligt udenforstående at følge med i de faglige og pædagogiske udtryk.

Ved siden af er der eksempler på de udtryk, der er hørt, og som kan være svære at forstå. Tænk over de formuleringer, I bruger, de forkortelser og fagudtryk, som falder naturlige i faglig sammenhæng.

Måske kan du omformulere og tilpasse, når du fx møder borgere, pårørende, gæster og andre, som har brug for viden, men ikke fag-faglig viden.

"Man får fra myndighed en bestilling med indsatsmål og en plan med mange faner, altså funktioner"

"Vi taler om hvad, der er en succes? Det taler ind i Recovery. Inde i VUM er tilgangen rehabilitering"

"Lige som med FIT – Feedback Informed Treatment. Vi bruger det i forbindelse med progressions-måling og recovery"

"Info om borger: ligger der tidligere udredninger, er der lavet VISO?"

"Men så §107, der mødes man efter 3 mdr."

"Der er nogen, der melder sig til SUK, de har forskellige tilbud"

Dialogkort - Fejring og traditioner

Som medlem af en familie har man højst sandsynligt nogle traditioner. Måske fejrer man fødselsdag på en bestemt måde, fx altid med boller og kakao – eller med en kagemand.

Til påske holder man måske påskefrokost, og går en tur et bestemt sted. Eller man bliver vækket med sang på sin fødselsdag. Måske holder man fødselsdagsfest og inviterer gæster – eller spiser rundstykker.

Måske tager familien ud og fælder juletræet sammen. Måske samles man om landskampe? Uanset hvad traditionerne er, er det vigtigt at borgeren får disse traditioner med sig. Familien bliver ved med at fejre sammen, men måske er der også traditioner/ritualer, som skal gives videre.

Spørg borgeren og pårørende hvilke fejring og traditioner, der er vigtige for dem, og hvordan de fx fejrer fødselsdag.

"Måske kunne det være en del af en samarbejdsaftale – hvordan vil han/hun gerne fejres?"

"Vi skal huske at fejre de små ting også!"

"Vi har ansvar for at borgeren fejres og fejrer højtider"

"Husk at involvere familie – alle vil gerne give værdi"

"Udarbejdelse af 3 forskellige pakkelsesløsninger til alle fejring – fødselsdag, jul, påske, dødsfald, indflytninger... "

"Oversigt over hvad man altid tilbyder – flag, rundstykker mm."