

# FORVENTNINGSSAMTALEN

## med pårørende til borgere i kommunal pleje eller genoptræning



1



### Forberedelse inden samtalen

- ▶ Afklar med borgeren, hvem han/hun mener er nærmeste pårørende.
- ▶ Overvej, om alle pårørende skal deltage i forventningssamtalen med henblik på at afklare roller og synlige opgaver.
- ▶ Giv de pårørende mulighed for at være med til at sætte dagsordenen. Spørg dem inden samtalen, hvad de har brug for, at I taler om.
- ▶ Overvej, hvordan mødet skal faciliteres, og om borgeren eventuelt selv skal deltage i samtalen.

2



### Sæt rammen for samtalen

- ▶ Introducér dig selv. Forklar, hvad du kan hjælpe med, hvad formålet med samtalen er, og hvor lang tid der er afsat til samtalen. Hvis både pårørende og borger deltager i samtalen, kan det være vigtigt at gøre tydeligt, hvornår den pårørende skal på banen.
- ▶ Jo tydeligere rammen er, jo bedre forudsætninger har den pårørende for at være inddraget.

3



### Afklar den pårørendes behov og syn på sagen

- ▶ Spørg ind til, hvordan den pårørende ser sin nærtståendes behov for pleje og omsorg.
- ▶ Vær opmærksom på, at pårørende kan have en anden opfattelse af borgerens situation end borgeren selv.
- ▶ Mange pårørende kan have svært ved at bringe egne behov på banen i samtalen med de sundhedsprofessionelle. Spørg eksempelvis: "Hvordan har du det selv?", "Hvad er vigtigt for dig?" og "Hvordan kan vi støtte dig?" for at åbne for dialogen.
- ▶ Afdæk tidligt i forløbet, hvilken rolle den pårørende ønsker og har mulighed for at udfylde i forhold til patientens rehabilitering og pleje – og afstem hjælpen derefter.

4



### Invitér til spørgsmål

- ▶ For nogle pårørende er det en hjælp, hvis sundhedspersonen direkte inviterer til, at man kan stille spørgsmål. Det viser den pårørende, at man har fokus på pårørendeperspektivet og finder det vigtigt.

5



### Brug det, der bliver sagt

- ▶ Man kan først tale om reel inddragelse, når den pårørendes viden, behov og præferencer er anvendt og afspejlet i det videre forløb.
- ▶ Dokumentér den viden om borgeren, som den pårørende har bidraget med, og de særlige behov den pårørende selv har for støtte, så andre kollegaer har mulighed for at anvende det, der kommer ud af samtalen.

6



### Afslut samtalen

- ▶ Opsummér samtalen og de konklusioner og aftaler, I har indgået – både i forhold til borgeren og den pårørendes egne behov.
- ▶ Sørg for, at eventuelle planer og aftaler skrives ned.
- ▶ Aftal sammen, hvornår I skal have næste samtale.

# FORVENTNINGSSAMTALEN

## med pårørende til borgere med etnisk minoritetsbaggrund



Ud over de områder, der er beskrevet i "Forventningssamtalen med pårørende", kan der være områder, man skal være særlig opmærksom på, når der er tale om pårørende til borgere med etnisk minoritetsbaggrund.

1



### Forklar, hvad kommunen kan tilbyde

- ▶ Nogle pårørende til borgere med etnisk minoritetsbaggrund har hverken kendskab til eller erfaring med, hvad en kommune kan tilbyde på sundhedsområdet. Det kan derfor være en god idé at starte med at fortælle, hvad kommunen kan tilbyde. Denne information er en forudsætning for at kunne afstemme forventninger ligeværdigt.

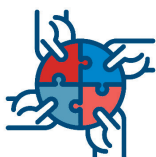
2



### Sæt rammerne for tolkning

- ▶ Brug ikke pårørende som tolk til andet end mindre dagligdagsoversættelser.
- ▶ Brug kun kvalificerede tolke.
- ▶ Sæt rammen for tolkesamtalen for såvel den pårørende, borgeren og tolken. Alle skal vide, hvad samtalen drejer sig om, og hvorfor man holder den.
- ▶ Orienter om, at tolken har tavshedspligt

3



### Spørg ind til familieforhold og traditioner

- ▶ Hvis der er flere nærmeste pårørende: Overvej, om der er behov for en fælles forventningsafstemning med henblik på at synliggøre opgaver og hjælpe til med en rolleafklaring i familien. Hvem gør hvad?
- ▶ Overvej, om følgende spørgsmål er relevante: "Hvem og hvordan plejer I at pleje syge og ældre i jeres familie?", "Hvad betyder pligt og ære for dig?", "Hvad er vigtigt for jer i jeres familie?", "Hvad er vigtigt for din nærtstående?", "Har I brug for hjælp til at skabe overblik over jeres økonomi?", "Hvad kan kommunen hjælpe dig med?", "Har du behov for at tale med andre pårørende i lignende situation?"

4



### Tal til den enkelte pårørende, ikke til en bestemt kultur

- ▶ Alle pårørende er forskellige, også selvom de kommer fra det samme land. Lad være med at lave antagelser på baggrund af national eller kulturel baggrund. Sig gerne: "Jeg vil gerne vide, hvad der er vigtigt for dig!"



Selvom den pårørende måske er opvokset i Danmark, kan han/hun være opvokset i en familie, hvor man ikke har kendskab til en kommunal sundhedsordning. Det handler derfor om at skabe en dialog mellem den sundhedsprofessionelle og den pårørende, hvor både sundhedspersonens faglige perspektiv og den pårørendes perspektiv kommer i spil på en ligeværdig måde.