Min Samtale
Det forebyggende hjemmebesøg

Layout og Tekst/Fotos/Illustrationer
Jacqueline De Abrew – 2021

Indholdsfortegnelse

4	Hvem er med i prøvehandlingen?
5	De forebyggende medarbejdere
6	Projektets baggrund
7	Selvværd og sammenhæng model
8	Beskrivelse af prøvehandlingen
9	Designprocessens faser
10	Hvad kan ”Min Samtale”?
11	Det færdige produkt
12	Udvikling af samtaleværktøjet
13	Brainstorms
14	Analyse – Hvad er der sket?
15	Citater fra borgerne og medarbejderne
20	Oversættelse af samtaleværktøjet
22	Konklusion – Hvad har vi fået ud af det?
28	Udfordringer under processen
29	Perspektivering – Næste skridt

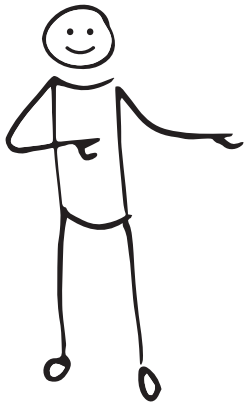
Prøvehandling – Hvem?

Designleder
Lena Monrad Gade

Servicedesigner
Jacqueline De Abrew

De forebyggende medarbejdere
Gitte Allingham Sørensen
Marie Bisgård Larsen
Anita Agerkvist

Senior-, Sundheds- og Fritidsforvaltningen
Kolding Kommune



”Min Samtale”, en beskrivelse af en Prøvehandling og designprocessen bagved

Emnet: ”Hvordan kommer man tættere på borgerne? – Og hvordan frigiver man mere tid til dem?”

Forebyggende medarbejder beskrivelse – Hvad gør de? Servicen bag tilbuddet…

Kolding kommune har forebyggende medarbejdere, som tager ud til ældre borgere, der er fyldt 65 år. Medarbejderne snakker med borgeren om de ting, som er vigtige i deres hverdag, om hvordan de har det – deres trivsel, om familien, interesser, fremtiden, bolig, kost og motion. Borgeren har også mulighed for at få råd og vejledning om deres nuværende livssituation, hvilke aktivitets- og støttemuligheder, der er i kommunen, hvilke foreninger og frivillige tilbud der findes. Samtalen varer 1 time, og der sendes brev ud på forhånd til borgeren for at se, om de vil tage imod tilbuddet.

Baggrunden for projektet – Hvad skete der?

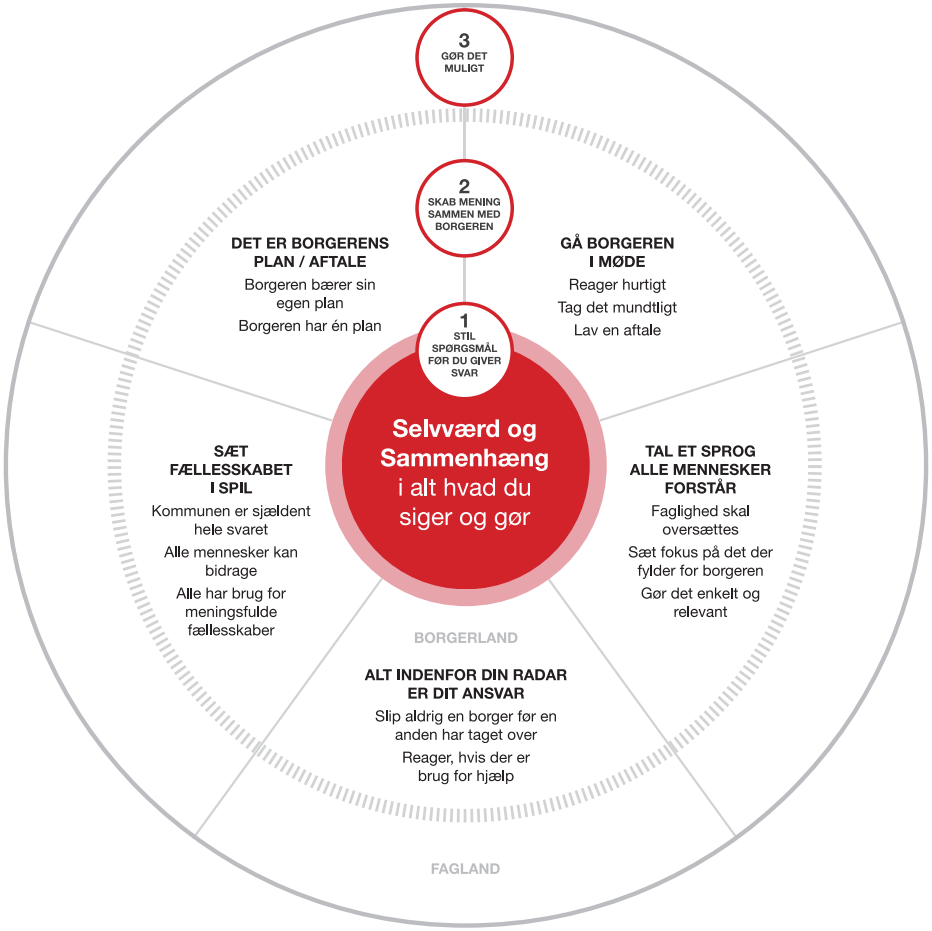
De forebyggende medarbejdere skrev førhen lange journaler, når de var ude på hjemmebesøg hos borgerne. De sad med computeren foran sig, og skrev alt det ned som borgeren sagde under deres samtale – Senere, hvis de skulle besøge borgeren igen, læste de tilbage i journalen inden besøget. Dette var ikke et krav fra kommunen eller lederen. Lovgivningen siger, at man kun skal sætte et flueben i systemet (NEXUS) når man har været på hjemmebesøg, så det var unødvendigt at skrive journal.

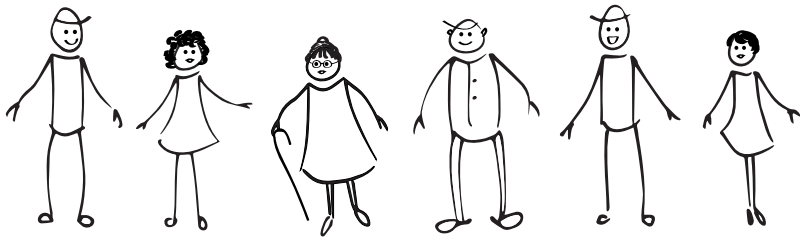
Væk fra computeren
Det at have computeren på bordet under samtalen resulterede i at den kom til at styre samtalen og gjorde det svært for medarbejderen at være nærværende og se borgeren i øjnene – det kom ligesom imellem dem, og tog opmærksomheden, plus det at borgeren ikke kunne se, hvad der blev skrevet.

Hvorfor dette projekt?
Fordi Kolding Kommune gerne vil tættere på borgerne – hjemme hos dem selv, så de selv er midtpunkt. Borgeren er eksperten i sit eget liv, og har ofte brug for mere nærvær og omsorg: At blive hørt! Det kan vi hjælpe med i fællesskab, ved at lytte, se og spørge ind til tingene, og møde borgerne der hvor de er.

Hvad gjorde vi? – Antal tests med borgere
62 borgerbesøg af de forbyggende medarbejdere i efteråret 2020 + 11 interviews og 9 borgerbesøg, hvor designeren er med.

Kolding Kommune – Selvværd og Sammenhæng

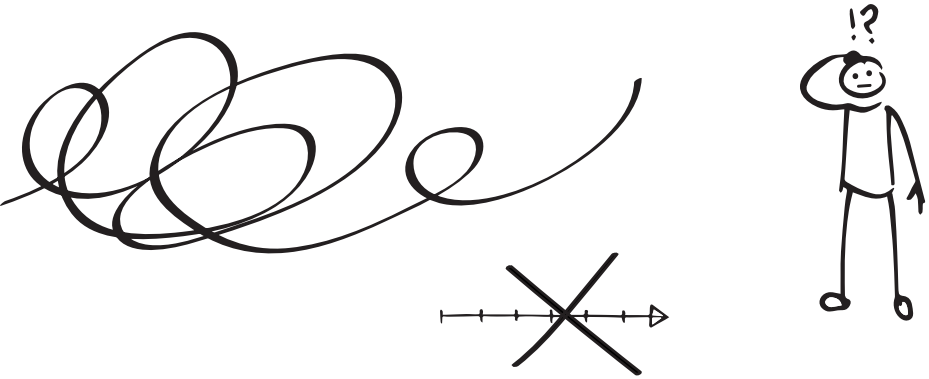




Beskrivelse af designprocessen
Prøvehandlingen – Hvad er det for en størrelse?

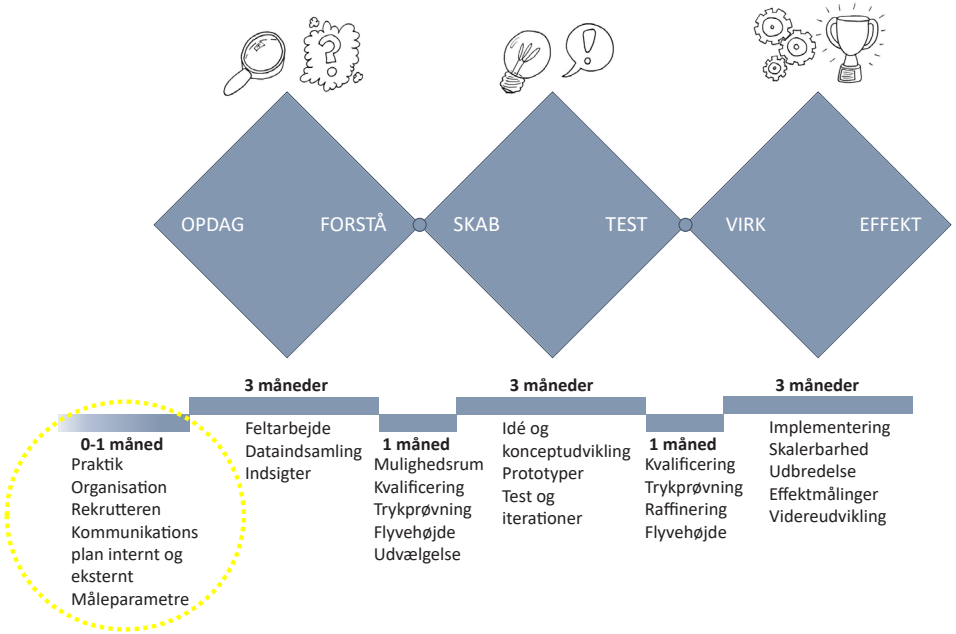
En designproces starter typisk med et problem, som en designer gerne vil løse. Næste skridt er at gå på 'opdagelse' der hvor målgruppen for problemets hverdag er. Her samles materiale ind, ved at observere, tage billeder og lytte – det er vigtigt at være åben for nye indtryk og evt. stille opklarende spørgsmål undervejs. På dette tidspunkt er man helt ukritisk og indsamler så meget viden som muligt. I næste fase er det selve det at forstå sit materiale, og derfor trækkes vigtige punkter ud, som designeren kalder for indsigter – disse kan både være idéer, muligheder eller citater, som målgruppen har sagt, gjort, eller noget designeren har set.

Al materialet, som er samlet ind, bliver grupperet med overskrifter og analyseret – er der noget der går igen? Er der et mønster her, som er vigtigt at tage med videre i processen? Her opstår idéerne, som udvikles videre på, og som designeren vurderer og kvalificerer, som dem man gerne vil afprøve/teste med sin målgruppe.



Designprocessen er ikke en lineær model, hvor de forskellige faser kommer lige efter hinanden. Designprocessen er iterativ. Det vil sige, at man vender tilbage til tidligere faser for at kvalificere det, man arbejder med.

Designprocessens faser



"Prøve – Handling" =
At teste en idé hurtigt med en model

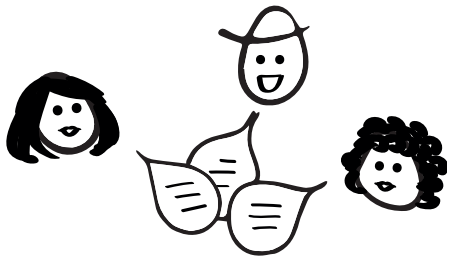
Undervejs i en designproces kan man hurtigt teste idéer af med sin målgruppe, for at finde ud af om den idé man har tænkt sig til, kan bruges i virkelige verden. Det kan være en tegning eller måske en model, man har bygget af pap, papir eller nogle andre materialer – dette kaldes for en prototype på fagsprog. Det er en god måde at få rettet idéen til tidligt, i de første faser af designprocessen, indtil designet er helt klar, til at blive en fast del af målgruppens hverdag. Efter prøvehandlingen kan der så vurderes på effekten af designet – om det har haft den ønskede virkning på det problem, man gerne ville løse, som i dette projekt er at frigive mere tid til at komme tættere på borgeren, ved brug af et samtaleværktøj.

Hvad kan samtaleværktøjet? – ”Min Samtale”

”Min Samtale” er et værktøj som medarbejderen og borgeren kan bruge, til at understøtte samtalen ved et hjemmebesøg fra kommunen. Det er tænkt som en hjælper – hvor der står borgerens navn, og om de giver samtykke til at kommunen må opbevare deres data. Temaerne rundt om ’cirklen’ er der for at hjælpe snakken på vej, og de tre ’bokse’ i højre side er til at skrive aftaler mellem borgeren og medarbejderen, samt ting som borgeren skal huske at gøre. Den nederste boks er til hvilke særlige forhold/hensyn, som de måske har, fx sygdomme, fysiske eller psykiske udfordringer. ”Min Samtale” er ’et fælles tredje’, som kan skabe tryghed under snakken, et fælles mål.

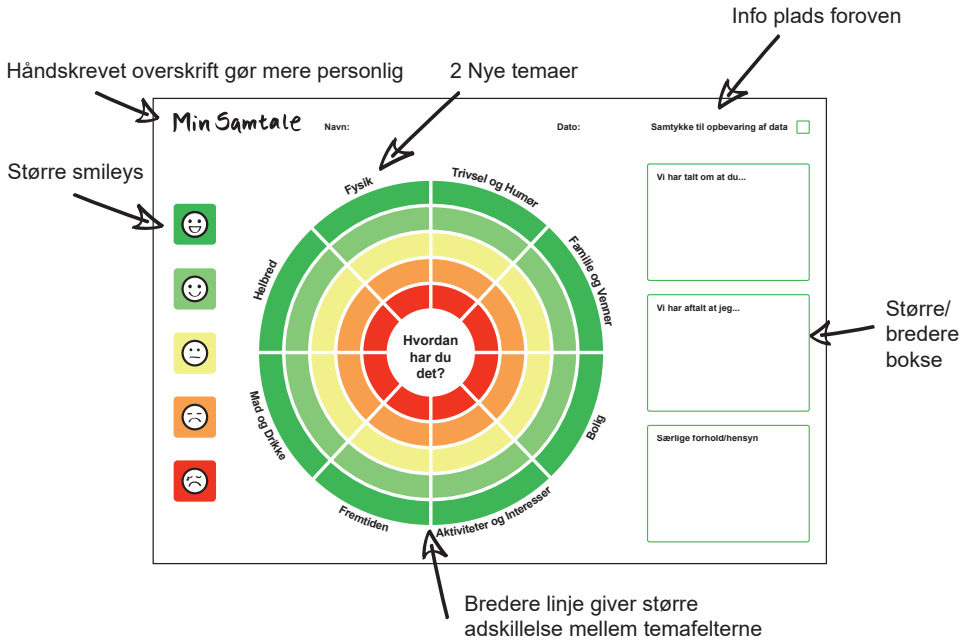
Borgeren kan afkrydse ’Hvordan har jeg det?’ i cirklen som er opdelt i ’trafiklys’, farverne rød til grøn – fra meget dårligt til rigtig godt. Her hjælper smileys-ansigterne i venstre side med at vælge ud, hvordan de har det – for at kunne se hvor de ligger henne på skalaen lige her og nu. Det er et øjebliksbillede, der også giver et overblik over, hvad der blev snakket om under samtalen, så man kan huske det senere. Har de brug for hjælp til forskellige ting? Eller har de bare brug for at snakke om det der fyldte og få luft!

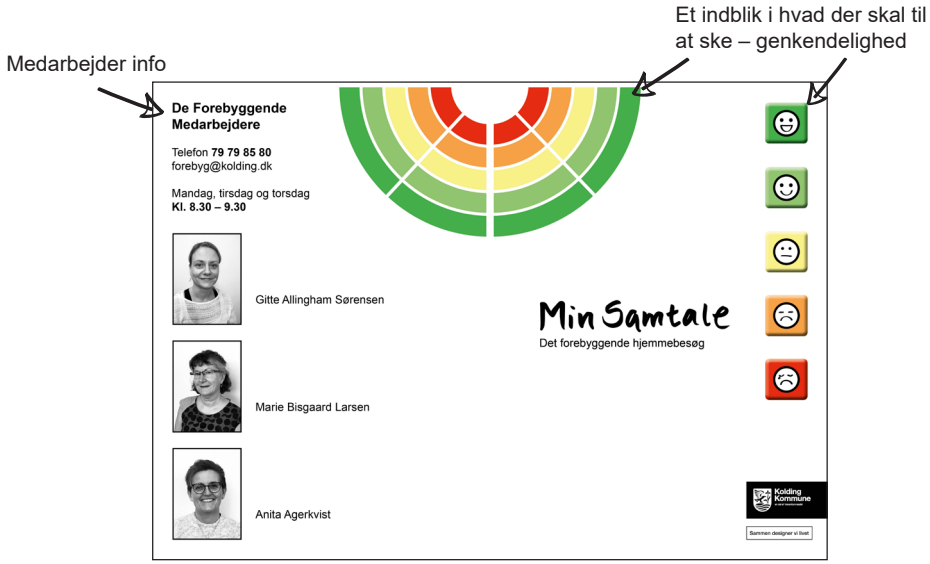
”Min Samtale” gør, at man kan se hinanden i øjnene under samtalen og være mere nærværende. Samtidig sker der en forventnings afstemning om hvilke behov borgeren har, så dette giver en bedre gensidig forståelse af samtalen.



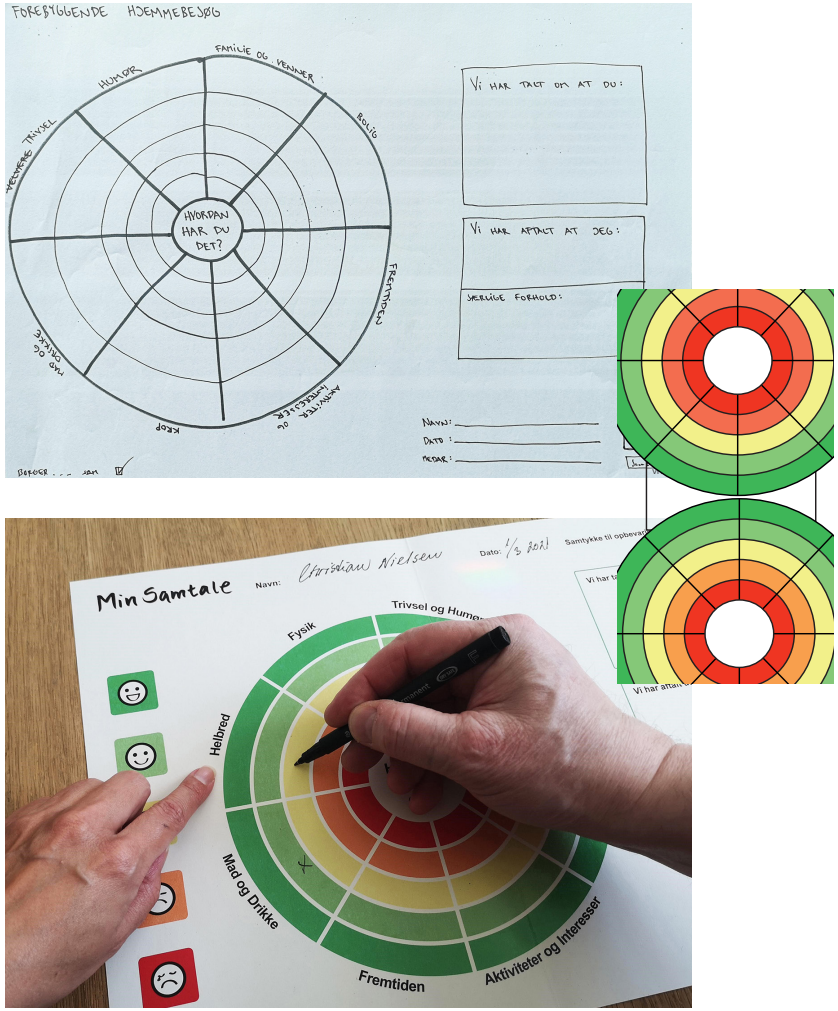
Det færdige produkt

Et A3 ark i 250 grams papir med en for- og bagside med et samtaleværktøj, når man åbner det op.



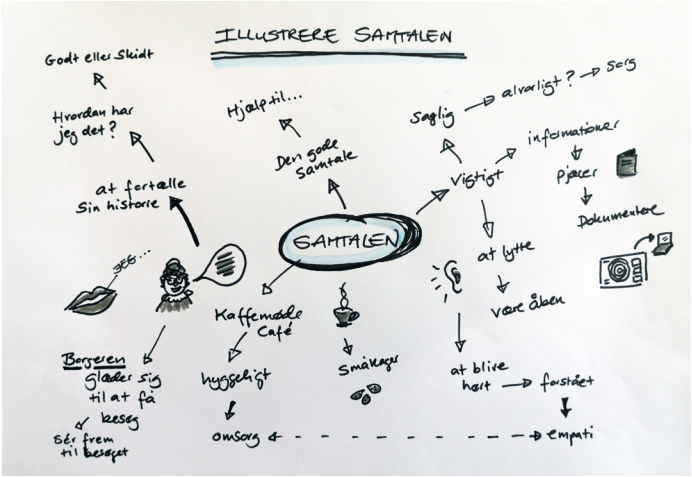


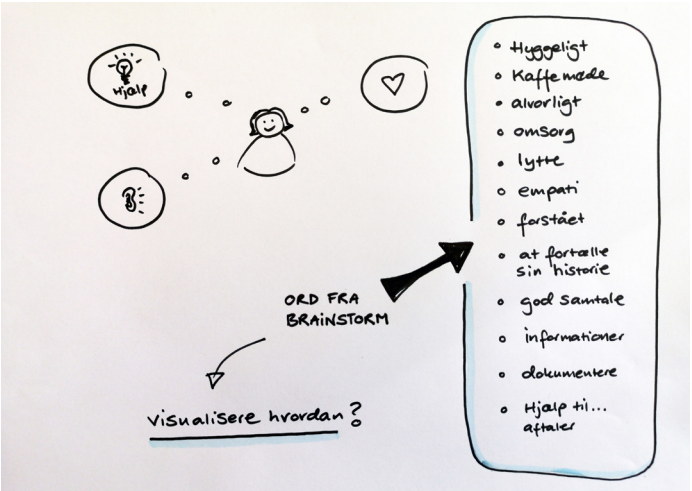
Designprocessen – Udvikling af samtaleværktøjet



Designeren og medarbejderne testede flere papirark, prototyper med samtaleværktøjet sammen med borgeren, og så på hvordan de blev brugt – var der ting der skulle ændres? Designeren lyttede til de forebyggende medarbejderes og borgernes behov, og så på hvad de havde brug for at værktøjet skulle kunne under og efter besøget. Dette kaldes 'Skab/Testfasen' hvor idéerne udvikles og afprøves.

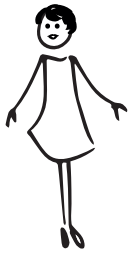
Brainstorms med idéer samtaleværktøjets indhold





"Det er sundt at komme igennem sådan en designproces, det åbner op for nye muligheder!"

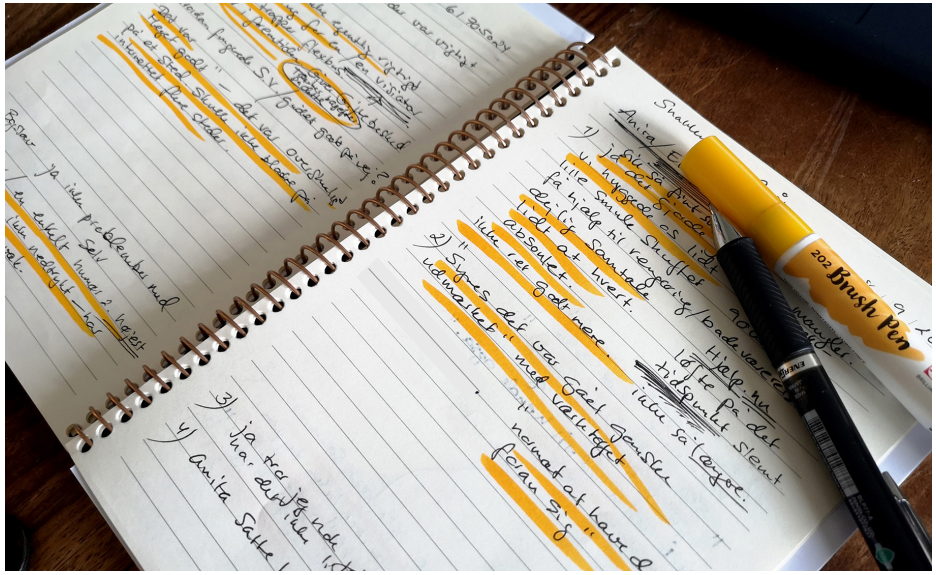
– **Anita**, forebyggende medarbejder



Analyse – Hvad er der sket? – Hvad har borgerne sagt?

Designeren startede med at tage noter både ved borgerbesøgene samt telefoninterviews. Designeren lyttede og spurgte eventuelt mere ind, for at få en bedre forståelse for borgerne behov og situation. Derefter blev alle borgernes citaterne printet ud, og klippet op for at se, hvad der var fælles for borgerne, og om der var et mønster i, hvad der var blevet sagt og gjort. Efter denne proces blev det mere tydeligt, hvad borgerne synes om samtaleværktøjet ”Min Samtale”.

Interviews
Designeren ringede til de borgere, som godt ville kontaktes til et 10 minutters interview. De blev spurgt om deres mening, og om hvordan samtaleværktøjet virkede for dem. Borgeren fortalte, hvordan det var gået med samtalen, og hvad de syntes om selve værktøjet. Citaterne med fornavnene er det som borgerne har sagt omkring samtaleværktøjet.



Telefoninterviews og besøg med designeren – Citater fra borgerne om samtalen og værktøjet

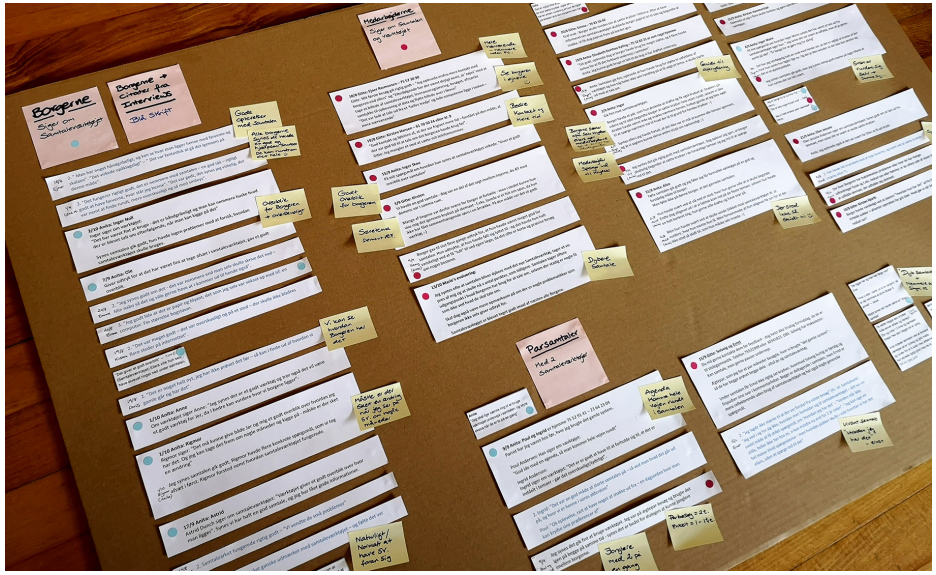
Ejner: ”Man har noget håndgribeligt og kan se, hvor man ligger henne med farverne og skalaen” ”Det virkede upåklageligt” – ”Det var fantastisk at gå det igennem på denne måde”

Doris: ”Det er noget helt nyt. Jeg har ikke prøvet det før – så kan i finde ud af, hvordan vi gamle går og har det”

Kirsten: ”Det var meget godt – det var overskueligt og på ét sted, der skulle ikke bladres flere steder på internettet”

Emma: ”Jeg synes godt om det – det var nemmere end at man selv skulle skrive det ned – Min nabo så det, og ville gerne have at I kommer ud til hende også”

Emma: ”Jeg godt lide, at det er papir og blyant, det som jeg selv er vokset op med i stedet for en computer”



Borgercitater fra interviews fortsat

Lene: ”Det fungerer rigtigt godt, det er nemmere med samtalen – en god idé – rigtigt godt at have farverne: Hvor står jeg henne? Det var mere overskueligt, og så med smileys”

Ingrid: ”Det var en god måde at starte samtalen på – så ved man, hvad det går ud på, og hvor vi er henne i vores alderdom”

Poul: ”Ok oplevelse, rart at have noget at snakke ud fra – en dagsorden hvor man kan krydse sine præferencer af” – temaerne gør, at man kommer rundt om alle spørgsmål”

Ernst: ”Jeg ved i og for sig ikke, hvordan man forholder sig til samtaleværktøjet – det var en uvant måde at få stillet spørgsmål om ’Hvordan jeg har det’ – men hvordan pokker skulle i vide hvordan vi har det ellers, uden at spørge ind til det”

Tove: ”Det giver et godt overblik – ellers ville jeg selv have skrevet noget ned under samtalen”

Jeppe: ”Hvis vi eller I kører ud ad en tangent, så er det nemmere at styre tilbage til emnet”

Erik: ”Jeg har prøvet noget der er 10 gange værre, hvor der var mange steder at sætte krydser, Jeg synes det er fint det her”

Karen: ”Jeg har ikke tænkt så meget om at have værktøjet med under samtalen – det er naturligt at have det foran mig”

Hvad har de forebyggende medarbejdere sagt? Citater

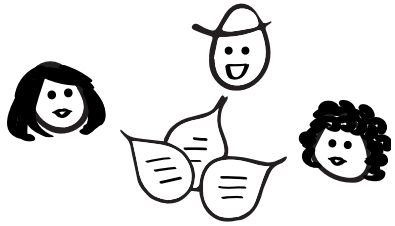
Medarbejderne tog selv ud med samtaleværktøjet på hjemme-besøg i efteråret 2020. De så på, hvordan borgerne brugte det, plus hvordan de selv syntes det virkede i praksis. Designeren fik tilbage-meldinger løbende, så det var muligt at justere samtaleværktøjet mere og mere til det endelige resultat, produktet ”Min Samtale”.

Gitte: ”Mit første besøg gik rigtig godt – Jeg oplevede endnu mere kontakt med borgeren end ellers, og efterfølgende har det været dejligt nemt, at ’nøjes’ med at tage et billede af samtaleværktøjet, leveranceregistrering, besøget, afmærke samtykke til opbevaring af data, og flytte billedet over i vores system”

Gitte: ”Det var fedt at tale ud fra ’et fælles tredje’ og lade computeren ligge i tasken – mere nærværende”

Gitte: ”Mange af tingene var svære for borgeren at fortælle (pga. ægtefælle med demens) – men i stedet kunne hun vise mig det igennem krydset på cirklen – f.eks. lavede vi et felt om søvn, da hun ikke har fået sammenhængende søvn i en årrække. På den måde var det et godt værktøj :-)”

Gitte: ”Det er vigtigt ikke at påvirke borgeren, når de skal sætte krydser, også selvom man har en anden vurdering af, hvor de ligger på skalaen, end den borgeren selv har”



”Et fælles tredje” er, hvor man fx bruger en ting, til at tale ud fra, hen imod et fælles mål – her er det ”Min Samtale”

Medarbejdercitater fortsat

Anita: ”Borgeren havde svært ved at skulle vende blikket mod samtaleværktøjet ift. at vurdere, hvor hun mente hun lå. Men jeg fornemmede, at hun alligevel fik syn for, at det ikke stod så skidt til, som hun måske selv troede :-) ”

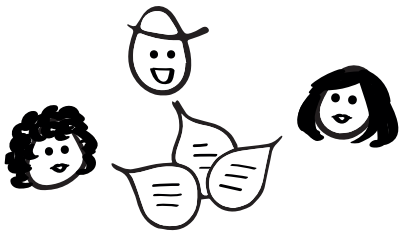
Anita: ”Samtalen gik godt – borgeren havde et helt konkret emne/ tema, han havde brug for at få drøftet, og på en måde oplevede jeg at værktøjet var lidt overflødigt, men gennem samtalen tog han alligevel det til sig og fik sat nogle krydser. Vigtigst, at han til slut takkede for samtalen og havde været glad for mit besøg/min hjælp”

Anita: ”Nogle borgere kan have svært ved at tale om deres fremtid – når det sker, spørger jeg om de har brug for at snakke om en ’Fremtidsfuldmagt’ (med denne fuldmagt, kan du lade en anden person handle på dine vegne)

Marie: ”Jeg synes at samtalen ofte bliver dybere med det nye samtaleværktøj. Det tager et vis pres af mig og at skulle nå x antal punkter, som tidligere – det er blevet taget godt imod af næsten alle borgerne”

Marie: ”Jeg skal også være mere opmærksom på, om der er nogle problematikker, som borgeren ikke selv giver udtryk for”

Marie: ”Der hvor borgeren har hukommelses problemer, eller hvor de har mange udfordringer fysisk og f.eks. nedsat syn eller hørelse, er de oftest ude af stand til selv at udfylde skemaet. Der udfylder jeg skemaet”



Hvad har de forebyggende medarbejdere hørt under hjemmebesøgene?

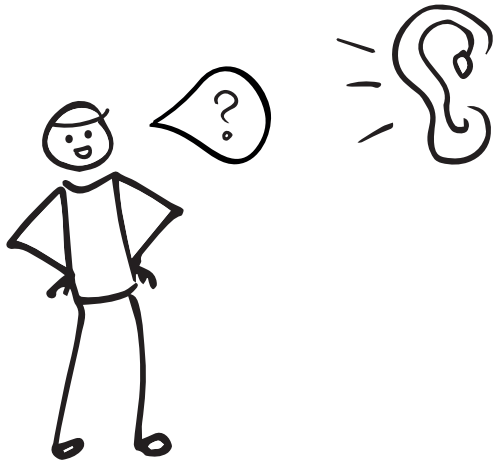
Poul: ”God ide med en agenda, så man kommer hele vejen rundt”

Ingrid: ”Det er er godt at forholde sig til – at det er inddelt i temaer gør det overskueligt/tydeligt”

Rigmor: ”Det må kunne give både jer og mig et godt overblik over, hvordan jeg har det. Og jeg kan tage det frem om nogle måneder og kigge på det – måske er der sket en ændring”

Inger: ”Det har været fint at bruge – det er håndgribeligt, og man kan nemmere huske, hvad der er blevet talt om efterfølgende, når man kan kigge på det”

Inger Marie: ”Jeg synes det var svært at udfylde, man vil jo gerne pynte på det – er bange for at gøre mig for dårlig”

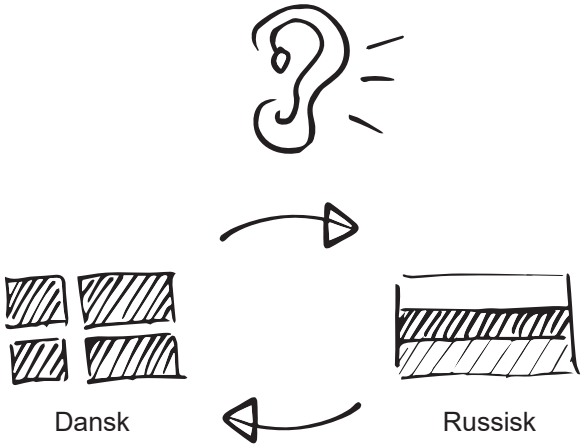


Oversættelse af samtaleværktøjet – Russisk borgerbesøg med Gitte – Hvordan gik det?

”Min erfaring er, at man ikke skal stole på ’Google Translate’, da der var oversat ord, der ikke gav mening ifølge tolken. Dog gav det anledning til at trække på smilebåndet, hvilket jo er positivt”.

Vi fortsatte på den måde, at videotolken tolkede ordet – f.eks. ’Krop’ – hvorefter jeg pegede på samtaleværktøjet. Borgeren formåede at udfylde samtaleværktøjet med støtte, og fangede relativt hurtigt farvernes betydning.

I alt gav det altså god mening at benytte samtaleværktøjet ved sprogbarrierer grundet farvesystemet taler ’multisprog’ – dog tror jeg ikke det nødvendigvis er en fordel af oversætte samtaleværktøjet med Google. Trods tolkning og den brede samtale passede det med, at tiden blev overholdt med 1 time præcis.



Designeren spørger ind til hjemmebesøget

Gitte stillede meget konkrete spørgsmål, så tolken kunne oversætte inden for en time. Borgeren sidder på sengen med samtaleværktøjet på en bakke – Gitte sidder et stykke derfra pga. Covid 19 hensynet og peger/siger temaet fx ’Mad og Drikke’ højt, så tolken som er med via Skype på skærm, kan høre hvad der er blevet sagt og oversætte for borgeren.

Denne mulighed kunne ikke lade sig gøre før, da Gitte skulle skrive journal på sin computer under samtalen. Så samtaleværktøjet gør samtalen, i denne situation med tolk, nemmere at gå til.

Konklusion – Hvad har vi fået ud af det?

Interviews med de forebyggende medarbejdere, hvor designeren stillede 4 spørgsmål

1. ”Hvilken forskel har det gjort for dit arbejde, at få det nye samtaleværktøj?”

Gitte:
”Vi har virkelig fået sparet tid på den administrative del ved at bruge samtaleværktøjet – det har sparet i forbindelse med at skulle hjem efter et besøg, og finpudse et længere notat, som vi havde skrevet. Nu skal jeg blot huske at medbringe min mobiltelefon, så jeg kan tage et billede af det udfyldte samtaleværktøj og derefter lægge det i systemet”

Marie:
”Det er en helt vild lettelse, at jeg ikke skal skrive alle punkterne ind i en journal. På grund af samtaleværktøjet, jeg kan være endnu mere nærværende – Det fungerer meget bedre nu, da jeg kan koncentrere mig om borgeren, og det giver mig mere tid til at reflektere over deres svar. Mit fokus er blevet flyttet væk fra at skrive journal, så jeg kigger mere på borgeren nu”

Anita:
”Først og fremmest vil jeg sige, at jeg synes det er blevet et rigtigt godt værktøj, som jeg er glad for at bruge. Det er indbydende og har et flot design, som vi kan være stolte af at efterlade ude hos borgerne”

”Samtaleværktøjet giver mig mere tid, til at holde mig ajour med forskellige faglige ting, som kan have betydning i mine samtaler med borgerne – og når jeg sidder i samtale med borgeren, betyder det, at jeg kan have fuld fokus og øjenkontakt. Nu kan jeg nøjes med at skrive få huske-stikord på et stykke papir, med hvad der skal skrives i boksene inden besøget er slut”

”Jeg har ofte haft det træls med at jeg følte, at computeren kunne give en afstand mellem os og det virkede meget kommuneagtigt. Med samtaleværktøjet føler jeg det bliver en mere ligeværdig samtale, selvom jeg kommer med min faglighed og forebyggende tiltag. Og den barriere hvor jeg er hende fra kommunen, den føler jeg ikke så tydeligt – Jeg er bare Anita, som de kan få en god samtale med, hvilket jeg tror gør, at de vil se mig som deres vej ind i kommunen og vil kontakte mig/os, hvis de har spørgsmål eller brug for hjælp/støtte. Vi får skabt en tryg relation. som er et vigtigt udgangspunkt i mit forebyggende arbejde hos borgerne”

– **Anita**, forebyggende medarbejder

2. Hvilken forskel gør samtaleværktøjet i mødet med borgeren?

Gitte:
”Samtaleværktøjet er lig med nærvær – det bruges sammen med borgeren, og forbliver borgerens værktøj. Jeg tænker, det gør at borgeren ikke føler, at ting foregår ’over hovedet’ på dem, som før med computeren imellem os – de kan selv følge med i *dagsordenen*”

”Når borgerne er blevet trygge ved samtaleværktøjet, åbner det op for en nærværende dialog. Borgerne har noget fysisk at pege på – ’et fælles tredje’ at tale ud fra, det er blevet nemmere. Måske er det egentlig en mere værdig samtale, der åbner op – end ved et interview, hvor borgeren får stillet spørgsmål. Nu kan borgerne selv se emnerne, og spørge ’sig selv’, og tænke over det undervejs”

Marie:
”Det er radikalt meget bedre nu at bruge samtaleværktøjet sammen med borgerne – der er mere fokus på borgerens problem”

”Jeg ser mit besøg som en slags ’detektiv’, som hjælper den enkelte borger med at finde ud af deres problem og behov – og det gør jeg ved at stille uddybende spørgsmål undervejs i samtalen, så vi i fællesskab kan finde ud af, hvad det gode liv er for dem”

Gitte spørger en 90 årig borger: ”Hvor tænker du at krydset skal sættes, efter det du netop har fortalt, når du ser på samtaleværktøjet?” – ”Jeg kunne se, at smiley´erne var en stor støtte for borgeren, og de blev kigget på ofte, i forbindelse med at sætte krydserne

Anita:
”Samtaleværktøjet har givet borgeren et mere tydeligt billede af, hvor de står her og nu, når de skal tage stilling til hvor de vil sætte krydserne. Det er et øjebliksbillede – og det er samtidig tydeligt for borgeren, hvad vores samtale kan tage afsæt i ved at bruge ’temaerne’. Det kan være med til at give medejerskab af *vores* samtale”

”Jeg har en gang oplevet, at jeg skulle have en opfølgende samtale over telefonen, med en borger, som jeg havde været ude hos for tre måneder siden, og hvor vi havde brugt samtaleværktøjet. Hun sad med det foran sig, og derfor var det så fint, at kunne tage afsæt i de krydser hun havde sat på det tidspunkt, og det virkede også rigtig godt for hende”

3. Hvordan har det været at være med i designprocessen, helt tilbage fra da I arbejdede med kerneopgaven, jeres kommunikationsmateriale, og til resultatet med samtaleværktøjet?

Gitte:
”Det har været spændende og lidt grænseoverskridende, men det har været sundt for os at rydde bordet og prøve noget nyt med udviklingen af samtaleværktøjet, og arbejdet med borgerne. Vi er blevet opmærksomme på, hvilken forskel det gør nu, at lade computeren blive i tasken. Vi går jo egentlig et skridt tilbage fra det papirløse-samfund, og finder noget måske mere håndgribeligt frem – samtidig med, at det er et lækkert produkt at aflevere til borgeren efter besøget – det udviser på en måde respekt til borgeren, at man både fralægger sig computeren, fremstår mere lyttende og udleverer samtaleværktøjet til borgeren til slut”

Marie:
”Jeg synes det var rart at blive inddraget i hele processen med vores tanker omkring et samtaleværktøj. Vi havde nogle gode snakke om, hvad den enkelte kollega mente, der var vigtigt at prioritere under en samtale. Derefter blev det besluttet, at vi skulle bruge mindre tid på at dokumentere – da man fandt ud af det ikke var et lovmæssigt krav. Dette var en overraskelse for os”

Anita:
”Jeg oplever at det har været en god og spændende proces med mange gode snakke med Jacqueline og Lena, men også mellem os 3 kolleger, for at finde ud af, hvad der var det væsentlige i vores besøg, og hvad temaerne skulle være”

4. Hvad tror du resten af organisationen kan lære af jeres proces og samtaleværktøjet?

Gitte:
”Det er svært at sige, men at belyse, hvorfor vi dokumenterer som vi gør – og for hvis skyld/behov? – det kan være med til at ændre et tankemønster og en arbejdsgang”

”Det kan være gavnligt at undre sig over, hvorfor gør vi egentlig som vi gør, og kan vi mon gøre noget helt andet? Jeg har svært ved at se, at man i sagsbehandling helt kan undgå at skrive journal. Det kan man nok ikke, men måske kan vores samtaleværktøj inspirere til et værktøj, der åbner op for den brede snak med *det fælles tredje*”

Marie:
”Hele samtalen med borgeren tager udgangspunkt i, at vise respekt for den enkelte, hvordan oplever han/hun situationen, medinddrage borgeren, så vi finder en løsning, de kan trives med”

”Vores samtaleværktøj har gjort det nemmere for borgeren at sætte ord på, hvordan de selv oplever deres behov og problem”

”Vi skal lytte, og ikke på forhånd have en holdning til hvad JEG synes der er problemet/behovet, at jeg ved hvad der er den bedste løsning for borgeren. Det er vigtigt, at vi aldrig behandler borgeren, som en vare i et supermarked, hvor sidste salgsdato er overskredet, så den skal ekspederes hurtigst muligt”

Anita:
”Jamen jeg tror da vores proces kan danne grundlag for, at andre i organisationen kan få gjort nogle af deres arbejdsgange nemmere. Jeg tænker på, at vores samtale ude hos borgerne er som før, nu blot med større tilstedeværelse, fokus og en mere ligeværdig relation i samtalen, når der ikke er en computer imellem os”

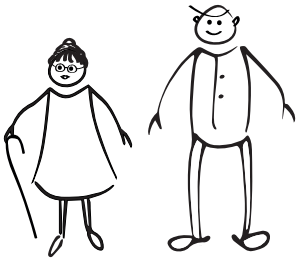
Hvilke udfordringer har der været undervejs i prøvehandlingen?

Covid 19 har desværre sat en stopper for at teste samtaleværktøjet siden november måned, da vi ikke har kunnet besøge borgerne i deres eget hjem. De forebyggende medarbejdere har derfor taget nogle af samtalerne, ved at ringe borgerne op eller flytte besøgene til et senere tidspunkt. Dette kan dog ikke erstatte det at være ude ved borgerne, og se med egne øjne, hvordan det står til med dem.

Afstanden på 2 meter er svær ude hos borgeren, så nu bruger de to samtaleværktøjer. Et hvor borgeren sætter krydser på, og et hvor medarbejderen skriver aftalerne på – for til sidst at overføre borgerens krydser, så de får et helt udfyldt samtaleværktøj.

Nogle borgere kan ikke rumme samtaleværktøjet fx hvis de har psykiske udfordringer, eller synsnedsættelse. Nogle få har mest brug for at få luft for deres frustrationer under samtalen. Andre bruger den ikke fordi, de kun har brug for konkret info fx Flextrafik informationer – Og nogle få kan bare ikke li' skemaer.

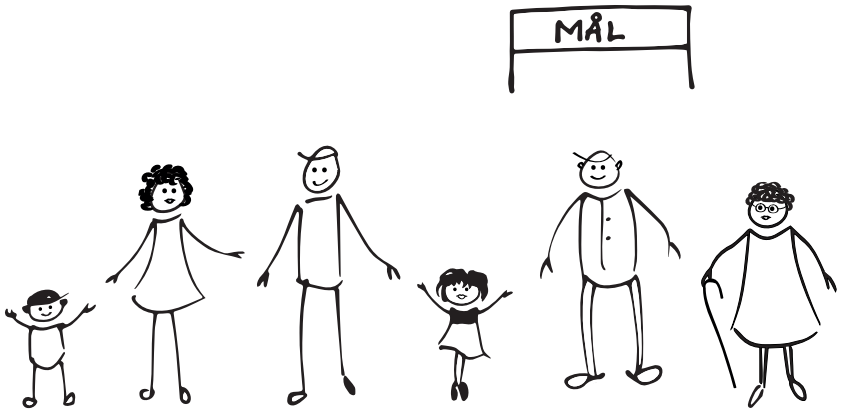
Mandlige borgere – Kvindelige borgere: Det er flest kvinder som ønsker hjemmebesøg, og nogle gange er mændene med, fordi det er ægteparret som får besøg. 27 % mænd og 73 % kvinder er fordelingen af de 62 Borgerbesøg.



Perspektivering

På baggrund af designprocessen med samtaleværktøjet kan vi nu se, at der var en overvægt af dokumentationsarbejde mht. borgerne i Kolding Kommune. Vi tænker, at der er andre steder i kommunen, fx hos 'Rådgiverne', hvor man kan stille sig på denne læring fra processen – og få gavn af at bruge et samtaleværktøj ved mødet med borgeren. Et godt eksempel kunne være et 'Sorgstøtte værktøj' til at hjælpe og tydeliggøre samtalen, når man er i den svære situation at have mistet en nær person.

Næste skridt
Afprøvning af det færdigtrykte samtaleværktøj "Min Samtale"– hvor man evt. småjusterer på 'temaer' i løbet af 2021, samt genbesøg hos borgerne om 1 år. Derefter kan der laves en effektmåling på, om der er blevet mere tid til borgerne nu – og om kvaliteten af besøget og samtalen er forbedret, når der ikke skal skrives journal mere.



”Med samtaleværktøjet, har vi gjort os umage ved at lave et lækkert produkt – som er en fin måde at afrunde et besøg på, i stedet for bare at lukke computeren. Respekt for borgeren!” – **Gitte**, forebyggende medarbejder

”Det er et rigtig lækkert materiale, der er praktisk at arbejde med og indholdet kunne ikke være bedre – meget anvendeligt” – **Marie**, forebyggende medarbejder