Dialoger för rollspel

Telefonsamtal 1

Observera: Vanligtvis svarar hemtjänstpersonalen inte i telefon när man är hemma hos en brukare – om det inte är en larmtelefon som ringer. Så i dessa dialoger tänker vi oss att du som personal svarar i telefon när du **inte** är hemma hos en brukare.

Undersköterskan **USK** *svarar anhörig (Kjells dotter) som ringer på telefon:*

USK: Solbackens hemtjänst, det är … [ditt namn]

Kjells dotter: Ja hejsan, det är Fanny här, Kjells dotter.

USK: Hej, Fanny.

Kjells dotter: Du, jag vill ta upp en sak med er. Min pappa behöver duscha oftare än vad han gör nu. För han känner sig inte fräsch, och det påverkar hans humör.

USK: Jag förstår det, absolut. Men vi hjälper ju Kjell med dusch en gång i veckan eftersom vi jobbar enligt biståndshandläggarens beslut.

Kjells dotter: (med arg röst): Jaha, men vi är inte nöjda med detta! Skulle du själv vilja duscha bara en gång i veckan? Det är ju helt orimligt!

USK: Vet du - då är det bästa är att du pratar med din pappa och att ni tillsammans kontaktar biståndshandläggaren. Jag kan tyvärr inte själv ändra på biståndsbeslutet.

Kjells dotter: (arg röst): Det är inte klokt att allt ska vara så krångligt! Kan inte **du** bara framföra till biståndshandläggaren att pappa behöver duscha oftare??

USK: Vet du vad – jag förstår att ni vill ha hjälp med detta. Och ni har ju en fast omsorgskontakt hos oss. Ni vet vem det är?

Kjells dotter: Ja, det är Lisa som är vår kontaktperson.

USK: Men vad bra! Du och Kjell kan ta upp det med Lisa, så hjälper hon er att kontakta bistånd. Det är just sådana här saker som en fast omsorgskontakt ska hjälpa till med.

Kjells dotter: Jaha, men vi träffar inte Lisa förrän nästa vecka!

USK: Ni kan alltid maila eller ringa Lisa, så hör hon av sig till er.

Kjells dotter: Okej, då gör vi väl det. Tack ska du ha.

USK: Tack själv. Hoppas verkligen det att det löser sig! Vi duschar gärna Kjell oftare, men vi måste invänta beslut innan vi kan göra det.

Telefonsamtal 2:

*Undersköterskan (**USK**) svarar anhörig till Elna (sonen Anders) som ringer på telefon:*

USK: Solbackens hemtjänst, det är … [ditt namn]

Elnas son: Ja hejsan, det är Anders här, son till Elna.

USK: Jaha – Hej Anders.

Elnas son: (med arg röst): Du, jag vill ta upp en sak med er. Mamma behöver mer hjälp med städningen hemma! Det är jätteäckligt när jag hälsar på henne! Bajsfläckar i toaletten och snuskiga matrester i köket. Elna märker det ju knappt, men det är förfärligt! Ni måste städa oftare! Tycker du inte själv att det är äckligt hemma hos mamma?

USK: Jag förstår, Anders. Men det är viktigt att jag inte står här och pratar med dig om hur det är hemma hos Elna. Det bästa är att du och Elna pratar tillsammans om hennes behov av mer städning.

Elnas son: Jaha, men jag säger ju att det behöver städas oftare!

USK: Jag förstår, men vi städar en gång varannan vecka enligt biståndshandläggarens beslut. Prata med Elna, och så får ni kontakta biståndshandläggaren om mer städhjälp.

Elnas son: Kan du inte bara säga till din chef att mamma behöver mer städning??

USK: Det är inte vi i hemtjänsten, utan biståndshandläggaren som beslutar om det. Men ni har ju en fast omsorgskontakt hos oss, som kan hjälpa er att ansöka om mer städning.

Elnas son: Jaha, du menar Sofia?

USK: Ja precis. Prata med Sofia om hur ni kan gå vidare med detta.

Elnas son: Okej. Sofia kommer ju till mamma på onsdag, så vi pratar med henne då.

USK: Vad bra! Gör det, och hoppas att det ordnar sig!