

Vidensdeling nr. 2 marts, 27/03 – 2024

Intro

Vi overvejer at udvide åbningstiderne på akuttelefonen.

Niels foreslår vagter søndag, der er også tale om tilbagekald på mennesker som ringer ind.

Pårørende med diagnose

Symptomer og problematikker på i forskellige diagnoser kan være meget forskellige. Derfor behandles den enkelte rådeøger unikt, lige som vi normalt gør.

Det er godt hvis den pårørende har bevidsthed om de symptomer, som diagnosen giver. Det gør det nemmere for dem at handle på. Som rådgiver kan du hjælpe dem med at overveje dette.

Det kan være fordelagtigt for den pårørende at træde et skridt tilbage – giv dem værktøjer til at vente, overveje og reflektere før de handler på deres instinkter, som deres diagnose og medafhængigheden ellers presser dem til.

Eventuel litteratur

Anita foreslår: System 1 og system 2 teori - bevidsthed om sine handlinger og vaner

Rasmus vil finde noget litteratur og ligge det op.

Udeblivelse af samtaleforløb

Hvis der er en udeblivelse, kontakter man Rasmus, og foreslår samtidigt en ny tid, som rådeøger kan få tildelt. Vi giver lige lidt tid til den rådeøgende til selv at kontakte os, ellers kontakter vi dem, og hører om de stadig er interesserede.

Vi laver en præcisering af hvad man gør ved udeblivelse i en opdateret version i rådgiverhåndbogen, samt skriver det ind på rådgiverportalen.

Relatel har en sms-funktion hvor man kan skrive til folk som tidligere har ringet ind. Det gøres ved at gå ind under "Kontakter", og finder hvilket som helst tidligere opkald fra rådeøgeren. Man klikker sig ind på opkaldet, og kan derfra, nederst på siden, tilgå en knap som hedder "SMS". Trykker man på denne, kan man sende en besked til nummeret. Hvis ikke rådeøgeren har ringet før, kan man ikke gøre dette, så hvis rådeøgeren udebliver første samtale, så virker dette ikke.

Hvor længe sidder man til rådighed efter en udeblivelse?

Generelt er det op til den enkelte person. Der er konsensus på mødet om at man godt kan give en 5-10 minutter, og at man derfra godt må antage, at opkaldet ikke kommer, og er derved ikke forpligtet til at tage tlf. hvis opkaldet kommer, efter de 10 minutter er gået. Igen er det op til den enkelte person, men, især fordi vi er frivillige, er der ikke en forventning om at man bruger mere end den tid, man allerede har afsat. Det anbefales at man taler med rådeøger om vigtigheden om at overholde aftaler, og at man påpeger at man er frivillig, da det ikke er alle rådeøgere som er opmærksom på dette.

Hvis det sker at rådsøger udebliver mange gange, tager enten Jan eller Rasmus fat i rådsøger og snakker med dem om hvorvidt de egentlig føler de har brug for forløbet – selvfølgelig på en ordentlig måde, med forståelse for deres situation.

Flere samtaler

Der var lidt forvirring mellem Rasmus og Jan ift. hvem der giver info om antal samtaler bevilliget til forløb. Fremover vil Rasmus give besked om hvor mange samtaler rådsøger har fået bevilliget i starten af hvert forløb.

Der bevilliges altid 4 eller 8 til at starte med, og hvis det bedømmes af rådgiveren at det giver mening at der bevilliges flere, og rådsøgeren ønsker flere, så skal rådsøger gå ind og søge nogle flere gennem vores hjemmeside – helt ligesom første gang de søgte. Bed dem om at skrive, at de har haft samtaler med jer, så kan vi hurtigere genoprette jeres kontakt.

Camilla gjorde opmærksom på at der stod forskellig info ift. hvor mange timer der bevilliges på de forskellige platforme. Dette undersøges og rettes.

HAP

Vi gemmer det til næste gang – vi deler vores slides med jer så i kan læse lidt om det selv, skulle i få lyst til dette.