Du är på väg att svara på ett larm när en annan kund söker upp dig och säger att hen behöver gå på toaletten. Kunden har inkontinensskydd. Berätta hur du tänker

*Ber om hjälp av en kollega så att båda kan få hjälp samtidigt,*

*Om ingen finns tillgänglig så säger jag till kunden med inkontinensskydd att jag kommer så snart jag kan men att jag måste kolla upp detta larm först. Larm kan vara allvarligt. Det värsta som händer är att vi får byta blöja.*

En kund som äter sin lunch i matsalen är alltid högljudd och är otrevlig mot de andra kunderna. Hen klagar alltid på maten och nu har de kunder som sitter vid samma bord sagt att de inte längre vill äta tillsammans med den högljudda kunden. Hur kan man hantera detta?

*Prova att sätta kunden vid ett annat bord. Fråga kunden vad den är så missnöjd över, om det finns något ni kan göra för att hen ska vara nöjdare. Förklara för kunden att hen stör de andra när hen är högljudd.*

En av dina kollegor kommer och beklagar sig över att sjuksköterskan har gjort en felaktig bedömning kring en kunds mediciner. Hen säger att sjuksköterskan alltid klantar sig och inte gör sitt jobb ordentligt och att det påverkar ert jobb. Vad gör du?

*Säger åt kollegan att om hen tycker så borde det tas upp med sjuksköterskan eller med ansvarig chef så att det kan bli en förbättring.*

En kund har uttryckt sin önskan om att sova till klockan 11 på morgnarna. Kundens son har sagt att hans förälder måste komma upp vid 8-tiden för att inte sova bort hela dagarna. Resonera kring detta.

*Ta ett möte med alla parter för att diskutera detta, viktigt att kunden får framföra sin önskan, försöka få sonen att förstå att det inte är på vårt initiativ som kunden sover sent.*

Sjukgymnasten har ordinerat en kund ett träningsprogram som ska göras måndag, onsdag och fredag. När du kommer in till kunden en onsdag säger kunden att hen har tränat dagen innan och inte vill träna idag igen. Hur gör du?

*Kollar i dokumentationen om det stämmer att kunden tränat dagen innan. Om det gör det så är det ok att kunden vill träna först igen på fredag. Om kunden absolut inte vill så är det ok förutsatt att hen tränar på fredag igen. Informerar sen SSK om att kunden tränade tisdag istället för onsdag och frågar hur viktigt det är att träningen sker på exakt dessa dagar?*

Du går med en kollega in till en kund. När din kollega tror att du inte ser stoppar hen en av kundens tabletter i sin egen ficka. Vad gör du?

*Berättar för min chef vad jag sett. Det är inte ok beteende. Kia-anmälan?*

Du hoppar in som timvikarie på ett äldreboende. Du har gått introduktion på en annan avdelning så alla kunder är nya för dig. Hur gör du för att kunden ska känna sig trygg när du kommer in för att hjälpa hen upp på morgonen?

*Presenterar dig och berättar vem du är och varför du är där. Är lyhörd och lyssnar på kunden.*

Du har lagt dig tillgänglig i medvind dagtid 9-16 hela veckan men blir inte bokad på några pass. Vad kan detta bero på?

*De flesta pass börjar kl 07.00 eller 8.00. Även om vi arbetar med något som heter flexibel arbetstid så är det utifrån verksamhetens behov som vi bemannar. Så därför är det viktigt att lägga sig tillgänglig de tider som matchar verksamhetens behov om man vill ha större chans att bli bokad på pass.*

Du är inne hos en kund för första gången och läser i deras genomförandeplan att hen ska ha hjälp med både övre och nedre hygien. När du är inne hos kunden så menar hen bestämt att hen kan göra detta själv. Hur hanterar du situationen?

*Resonerar med kunden, låter den göra så mycket som möjligt själv men ser samtidigt till att det blir ordentligt gjort så jag ber att också få göra litegrann, eller att vi kan göra tillsammans. Viktigt att kunden får känna att den är delaktig och kan själv, samtidigt som hygienen måste skötas korrekt.*

Det är natt. En kund larmar, samtidigt ringer din kollega från en annan avdelning och behöver din hjälp. Vad gör du?

*Meddelar kollegan att du måste kolla upp ett larm först, därefter så hjälper jag kollegan.*

Det är natt och Gösta är orolig, kan inte sova och vankar fram och tillbaka i korridoren och pratar högt för sig själv. Hur hanterar du situationen?

*Pratar med Gösta och frågar honom om jag kan hjälpa till med något. Erbjuder honom att komma till köket för att sitta ner och prata lite. Om han inte vill lockar med macka och te.*

Du kommer in till Astrid kl 03.00 på natten då hon larmat. Hon har kisat ner hela sängen. Du tittar i hennes byrå/garderob och det finns inga rena lakan. Vad gör du?

*Ringer på en kollega så får de komma och hjälpa till att byta lakan. Jag går till tvättstugan och kollar om Astrids lakan finns där. Om inte så tar första bästa lakan och rapportera att jag gjort de så de lämnas tillbaka till rätt ägare.*

*(Kursivt, Majas spontana svar)*

Bra begrepp att gå igenom innan case börjar

Vad innebär det att vara timvikarie

Medvind

Genomförandeplan

Introduktion

Nacka senior center