



# Brugere/borgere

*Nedenfor ses en række dialogspørgsmål opdelt i forskellige kategorier – alle sat i relation til emnet brugere/borgere.*

## **Brugere/Borgere - Organisering**

- Hvilken betydning har det for vores borgere/brugere, at vi er organiseret på den måde, vi er i dag? Det kan være i forhold til fx arbejdstider, faggrupper osv.?
- Hvordan kan vores organisering af fx arbejdstid og faggrupper mm. bedst tilgodese borgernes behov?
- Er der behov for, at vi organiserer os anderledes?

## **Brugere/Borgere – Relationelt samarbejde**

- Hvilke fagligheder skal vi trække på for at kunne varetage borgernes behov?
- Kan borgerne mærke, at vi i arbejdsfællesskabet har forskellige fagligheder? Og hvilken betydning har det?
- Hvordan sikrer vi, at vi i arbejdsfællesskabet har fælles mål i henhold til borgerne? Og hvorfor er det vigtigt?

## **Brugere/Borgere - Kommunikation**

- Hvad ønsker vi at opnå med vores kommunikation med vores brugere/borgere?
- Hvad lykkes og hvorfor – hvad lykkes ikke og hvorfor?
- Hvordan sikrer vi dialog og forventningsafstemning med vores brugere/borgere?
- Opstår der konkrete konflikter eller uønsket adfærd blandt brugere/borgere, som kan bunde i mislykket kommunikation?
- Hvordan sikrer vi den interne kommunikation, så alle i arbejdsfællesskabet kender borgers ressourcer og mål?

## **Brugere/Borgere – Arbejdskultur & Tilgang**

- Hvilken tilgang har vi til vores borgere/brugere? Og hvordan oplever borgerne denne tilgang?
- Hvordan taler vi internt sammen omkring vores borgere?
- Kan vi bede en kollega om hjælp til at håndtere en borger? Og hvordan vil det blive taget imod?
- Husker vi at bakke hinanden op i forhold til at løse kerneopgaven for/sammen med borgeren? Og er der en god stemning omkring det?

### **Borgere/Brugere – Fravær & Sygdom**

- Hvilken betydning har det for borgeren, når en medarbejder er syg?
- I forbindelse med en medarbejders sygdom – er det så mest hensigtsmæssigt for borgeren, at der findes en vikar - eller at der ”skrues ned” for serviceniveauet/aftalen udsættes?
- Kan vi på nogen måde planlægge os ud af sygefraværsproblematikken, således at borgeren ikke oplever det i nær så høj grad, når en medarbejder er syg?

### **Borgere/Brugere - Kompetencer**

- Besidder vores arbejdsfællesskab de kompetencer, der skal til, for at vi kan håndtere/betjene de borgere/brugere vi har med at gøre?
- Oplever borgeren, at vi er kompetente? Hvorfor/hvorfor ikke?
- Føler vi hver især, at vi er trygge/kompetente i de arbejdsopgaver, som vi udfører?
- Hvilken betydning har de personlige kompetencer i samarbejdet med borgeren?

### **Borgere/Brugere - Ledelse**

- Oplever vi, at have ledelsen bag os i de beslutninger, vi træffer i henhold til borgerne?
- Er der situationer, hvor vi har brug for tydeligere retningslinjer/større råderum for at kunne løse kerneopgaven med/for borgerne?

### **Borgere/Brugere – Sikkerhed & Sundhed**

- Har vi nogle retningslinjer for, hvordan vi håndterer vores borgere (forflytninger, møder, telefonsamtaler mv.), så vi sikrer, at vi passer på os selv (og på borgeren)?
- Overholder vi retningslinjerne? Er det okay at minde hinanden om at følge retningslinjerne?
- Hvad kan vi gøre for at sikre, at alle i arbejdsfællesskabet kender og følger retningslinjerne?
- Hvordan kan et sikkert og sundt arbejdsmiljø komme borgerne til gode?