

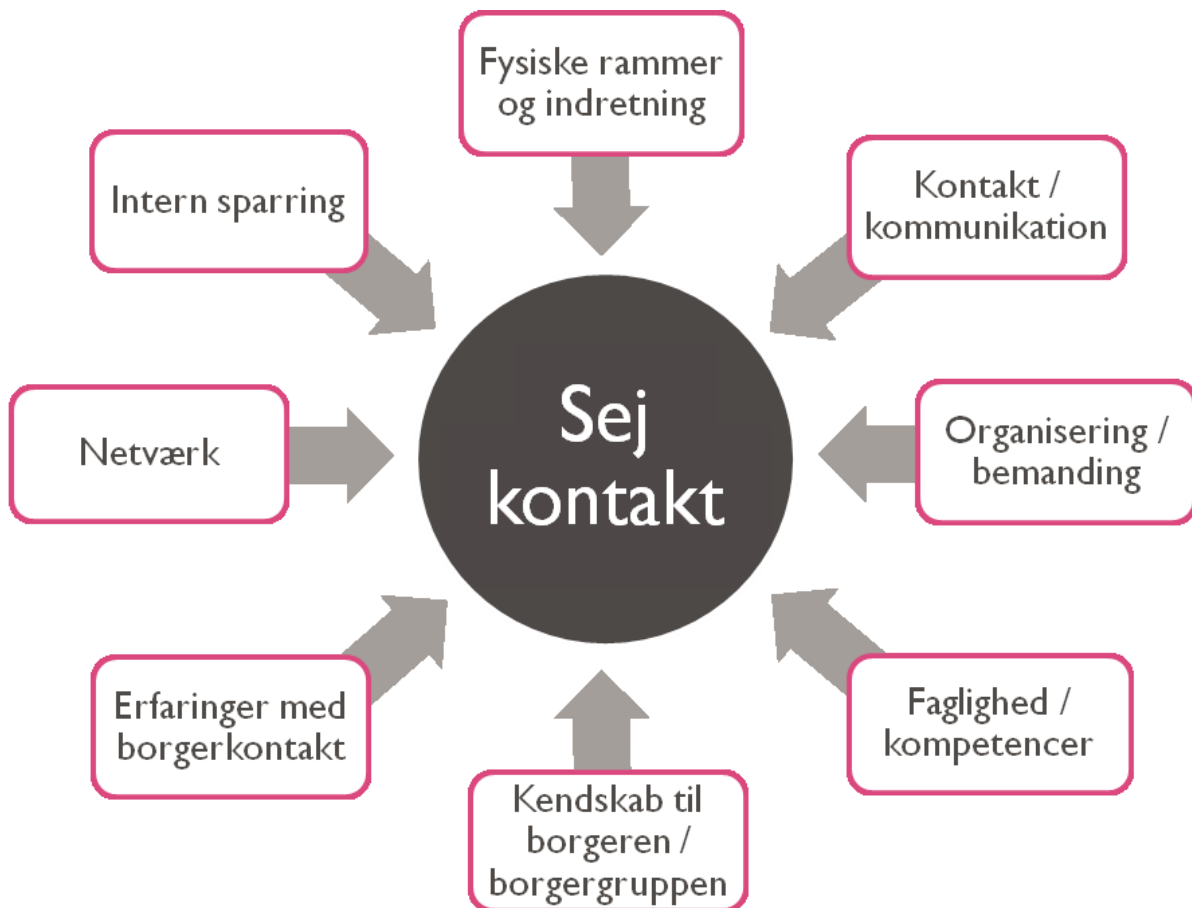
Klædt på til 'sej kontakt'



Hvilke områder skal I udvikle?

Overvej følgende ved at tage udgangspunkt i modellen nedenfor og spørgsmålene på næste side:

- Hvilke af områderne er det vigtigst at arbejde med? Hvad kan I gøre?
- Hvem gør hvad?



Erfaringer med borgerkontakt

- Vælg en borger-gruppe eller en konkret borger hvor kontakten ofte
- bliver konfliktfyldt. I hvilke situationer opstår konflikterne typisk?
- Er der undtagelser, hvor det lykkes at skabe en god kontakt?

Kendskab til borgeren / borgergruppen

- Hvorfor opstår konflikterne – set fra borgernes perspektiv?
- Hvad kan borgeren / borgergruppen godt lide – eller ikke lide - ved samarbejdet / mødet med jer?

Faglighed / kompetencer

- Er medarbejderne klædt på til at arbejde med denne borger / borgergruppe?
- Er nogle medarbejdere særligt gode til at arbejde med denne borger / borgergruppe, mens andre ikke har lyst til det?

Organisering / bemanning

- Tilbyder I de rette ydelser til denne borger / borgergruppe?
- Kan mødet med denne borger / borgergruppe organiseres på en bedre måde?

Kontakt / kommunikation

- Hvad er godt (og ikke godt) at sige og gøre i samarbejdet med borgeren / borgergruppen?
- Er medarbejderne enige om, hvordan de arbejder med borgeren / borgergruppen (grænser, sprog)?

Fysiske rammer og indretning

- Hvordan oplever borgeren / borgergruppen, at de bliver modtaget hos jer?
- Hvad signalerer de fysiske rammer? Får de borgeren / borgergruppen til at føle sig velkomne og godt tilpas?

Intern sparring

- Hvordan anerkendes medarbejdernes indsats med at arbejde med denne borger / borgergruppe? Hvilken støtte får medarbejderne til at kunne arbejde med denne borger / borgergruppe?
- Har medarbejderne mulighed for at få støtte og sparring, når de oplever vanskelige situationer med denne borger / borgergruppe? (i hverdagen, på teammøder, supervision eller lign)?
- Er I gode til at handle og følge op?

Netværk

- Har andre institutioner viden om jeres borger / borgergruppe, som kan være nyttig for jer? Hvem kan hjælpe jer?