

Tips til en god videosamtale med borgere

Introduktion:

- Sørg for, at kameraet er korrekt indstillet og klar inden mødet. Undgå at justere vinklen under samtalen.
- Præsenter en dagsorden, så borgeren ved, hvad der skal gennemgås under mødet.

Brug af videoløsning:

- Inviter borgeren i god tid og introducer dem til, hvordan videoløsningen fungerer, herunder:
 - Hvordan man tænder/slukker kameraet og mikrofonen.
 - Rammerne for mødet, f.eks. at kun klinikerne kan starte samtalen.
- Kontakt i forbindelse med aflæsning af målinger:
 - Send en SMS eller ring borgeren op, for at aftale et nyt møde, med forbehold for GDPR-regler.
 - Hvis borgeren ikke reagerer, kontakt dem som sædvanligt via telefon.

Planlægning og rammer:

- Vælg et roligt lokale uden forstyrrelser. Sørg for, at andre i lokalet ikke kan høre samtalen, og informer borgeren, hvis der sker uventede afbrydelser.
- Brug en neutral og rolig baggrund uden forstyrrende elementer som stærkt lys, billeder eller uro.
- Undgå forstyrrende beklædning, f.eks. store smykker eller stærkt mønstret beklædning.

Kommunikation og adfærd:

- Tal i et roligt og tydeligt toneleje for at skabe tryghed hos borgeren.
- Kig i kameraet for at opretholde øjenkontakt med borgeren.
- Informer borgeren, hvis du skifter fokus (f.eks. tager notater eller kigger på en anden skærm).
- Vær tydelig omkring mødets varighed og mind borgeren om sluttidspunktet.

Generelle tips og tricks:

- Planlæg mødet godt og hav en klar struktur.
- Hold samtalen målrettet og præcis for at udnytte tiden bedst muligt.