

Guide til brug for feedback på videooptagelser til vurdering af dialoger med kunder

Udbyttet ved at vælge at få feedback på videooptagelser er, at du:

- får mulighed for at se dig selv udefra og sætte ord på tanker, følelser og intentioner bag dine handlinger
- kan se, hvordan du fremstår i dialoger
- kan se, hvordan kunden agerer i dialoger
- får mulighed for at se, hvad der fungerer godt i dine dialoger
- får mulighed for at se, om der er noget, du kan gøre, for at dine dialoger evt. i højere grad tager udgangspunkt i kundens behov
- kan få sparring på din praksis ud fra det, der foregår på optagelserne.

Opmærksomhedspunkter ved feedback på videooptagelser:

Når I bruger feedbackguiden på videooptagelser af kundeeekspeditioner, er der tre dele du og din sparringspartner kan være opmærksomme på – en forberedelsesdel, selve optagelsen og feedbackdelen. Opmærksomhedspunkterne og de tre dele er beskrevet i nedenstående:

Forberedelse:

Forberedelse inden I starter:

- Aftal, hvem der skal være din sparringspartner og give dig feedback
- Gennemgå feedbackguiden med hinanden, så I begge ved, hvad feedbacken kan indeholde (print gerne eksemplarer af guiden til begge parter)
- Aftal, hvornår videooptagelserne skal finde sted, hvem der kan hjælpe med at rekruttere kunder, indsamle samtykkeerklæringer, lave optagelserne, og hvor mange optagelser du skal lave
- Aftal, hvornår, hvordan og hvor selve feedbacken skal foregå og afsæt tiden til det.

Forberedelse inden optagelse af videoer:

- Anvend et GDPR-sikret system til at optage dine videoer med (fx Teams) – fx på en telefon eller iPad
- Print samtykkeerklæringer til kunder
- Test, at placeringen af det, du bruger til at optage med, filmer både kunden og dig, så man kan se jeres ansigter
- Aftal fx med din sparringspartner, at vedkommende spørger kunder, om de vil deltage i en videooptagelse, fordi du skal have sparring på det, du gør, som del af at sikre, at kvaliteten er i orden – fokus er på dig og ikke på kunden
- Indhent skriftlige samtykkeerklæringer hos de kunder, der deltager i optagelserne, udlever originalen til kunden – film den med det udstyr, du optager dine dialoger med, så samtykkeerklæringen ligger sammen med optagelsen
- Underskriv selv én samtykkeerklæring om, at du lader dig optage og opbevar den på apoteket.

Optagelse af dialoger med kunder:

Optag det antal dialoger, som er aftalt.

Feedback:

Din forberedelse til at **modtage** feedback på dine optagelser af dialoger med kunder:

- Se gerne dine optagelser igennem flere gange
- Vælg én ud, som du gerne vil have feedback på, og giv besked til din sparringspartner
- Reflekter over det, du ser, og skriv gerne stikord ned ud fra nedenstående emner fra feedbackguiden:
 - hvordan tog jeg imod kunden og indledte dialogen?
 - hvordan fandt jeg ud af, hvad kunden havde brug for information råd og vejledning om?
 - hvordan foregik råd og vejledningen i dialogen, og var den korrekt i henhold til lovgivning og /eller manual?
 - hvordan afsluttede jeg dialogen?

- samlet set, hvordan var min opmærksomhed på kunden under hele dialogen?
- evt. andet jeg bemærkede?

Forberedelse for sparringspartneren der skal **give** feedback på optagelser af dialoger med kunder:

- Se gerne alle den ansattes videoer igennem
- Se den video, som du skal give feedback på, igennem flere gange for at sikre dig, at du får alt med
- Se den igennem for at få et overordnet billede af, hvad det handler om
- Hav fokus på den *ansattes* ageren i dialogen og notér i guiden
- Hav fokus på *kundens* ageren i dialogen og not+er i guiden
- Hav fokus på *samspelet* mellem den ansatte og kunden i dialogen og notér i guiden
- Vælg et specifikt sted i videoen, som du gerne vil have den ansattes opmærksomhed på
- Opsummer afslutningsvis din feedback med afsæt i de overordnede emner og underemner i guiden:
 - hvordan tog den ansatte imod kunden og indledte dialogen?
 - hvordan fandt den ansatte ud af, hvilken rådgivning kunden havde brug for?
 - hvordan foregik råd og vejledning og var det korrekt i henhold til lovgivning og/eller manualer?
 - samlet set – hvordan var den ansattes opmærksomhed på kunden under hele dialogen?
 - hvordan afsluttede den ansatte dialogen?
 - evt. andet jeg bemærkede?

Selve feedbackgivningen:

- Sammen ser I den video, som er valgt til feedbackgivningen
- Først deler den, der skal have feedback, sine refleksioner over det, der sker på videoen, med afsæt i punkterne i feedbackguiden
- Så deler sparringspartneren sine refleksioner med afsæt i det, der sker på videoen og i punkterne i feedbackguiden
- Afslut feedbacken med sammen at identificere, hvilken læring, der kan tages med i det videre arbejde med kvalitet i kundedialoger
- Overvej, om den, der modtager feedbacken, skal se videoerne alene igen.

Feedbackguide til videooptagelser til vurdering af dialoger med kunder

Guiden benyttes til at gennemgå dialogen efter at optagelsen er set igennem. Guiden er et refleksionsredskab til både den, der bliver optaget, og den, der skal give feedback.

Emne	Spørgsmål, der stilles til videooptagelse til brug for den der skal modtage feedback og til sparringspartneren, der skal give feedback	Mine egne noter og refleksioner/ sparringspartnerens noter, refleksioner og feedback
<p>Hvordan tager apotekspersonen (A)/jeg imod kunden og indleder dialogen?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Hvordan indleder A/jeg relationen med kunden? (fx smalltalkes der?) • Hvordan ser A's/mit ansigts- og kropssprog ud? (fx er der smil, venlighed i øjnene, imødekommenhed, nærvær, ro i krop og sind?) • Kigger A/jeg på kunden? • Hvordan er A's/min opmærksomhed på kunden? (fx uden en skærm eller andre barrierer foran sig?) • Er der overensstemmelse mellem kropssprog og det, A/jeg siger – herunder tonen i stemmen? • Hvordan står/sidder A/jeg sammen med kunden? (fx har A/jeg front mod kunden?) 	
<p>Hvordan finder A/jeg ud af, hvad kunden har brug for information, råd og vejledning om?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Viser A/jeg interesse og nysgerrighed for kundens fortælling/perspektiv/erfaringer som det første? • Hvordan kommer det til udtryk i den måde, A/jeg taler med kunden på (nonverbalt og verbalt, herunder brug af åbne eller lukkede spørgsmål)? • Hvordan sørger A/jeg for pauser i sin/min tale, så kunden kan nå at tænke sig om? 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Hvordan lytter A/jeg til kunden? (fx får A/jeg bekræftet, om det, som A/jeg hører, er korrekt forstået?) • Bruger A/jeg lukkede spørgsmål? Hvis de bruges, hvornår bruges de og til hvad? 	
<p>Hvordan foregår råd og vejledningen?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Er råd og vejledning korrekt i henhold til lovgivning og/eller manualer? • Hvordan inddrager A/jeg det, der er vigtigt for kunden at få råd og vejledning om? (fx erfaringer, bekymringer eller følelser i forhold til kundens liv med sygdom og medicin)? • Hvordan udveksler A/jeg og kunden synspunkter om det, der tales om, for at sikre, at rådene og vejledningen er brugbare for denne kunde? • Giver A/jeg råd og vejledning med afsæt i kundens aktuelle og konkrete behov (individniveau)? • Eller har råd og vejledning karakter af at foregå på et generelt niveau om medicin og sygdom? • Hvordan ser og reagerer A/jeg på kundens verbale og nonverbale signaler, når der rådgives? (fx spørger A/jeg ind til de reaktioner, han/hun oplever?) • Hvor er A's/min opmærksomhed under rådgivningen? (fx sørger A/jeg for kun at lave én ting ad gangen? Dvs. når kunden taler til A/mig, og når A/jeg taler til kunden, så laver A/jeg ikke andre ting) • Indvier A/jeg kunden i, hvorfor A/jeg gør, det A/jeg gør, fx hvis A/jeg skal bruge skærmen eller andet? 	
<p>Hvordan afslutter A/jeg dialogen?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ser A/jeg på kunden ved afslutningen af dialogen? 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Hvordan sikrer A sig/jeg mig, at kunden er parat til at afslutte dialogen? • Får A/jeg kunden til at opsummere, hvad de/vi har talt om, og hvad de/vi har aftalt, for at sikre, at de/vi har en fælles forståelse af, hvad der skal ske fremadrettet? • Hvordan verificerer A/jeg hos kunden, at det er korrekt forstået, hvordan kunden har tænkt sig at begynde eller fortsætte behandlingen? • Hvordan får A/jeg afdækket, om kunden har andre behov? • Hvad er kundens afskedsreplik til A/mig? 	
<p>Samlet set, hvordan er A's/min opmærksomhed på kunden under hele dialogen?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Hvordan var fordelingen af taletiden mellem kunden og A/mig gennem hele dialogen? • Hvordan tror du/I, at kunden oplevede dialogen, rådene og vejledningen i dialogen? • Hvad bygger du/I jeres svar på? 	



Opsummering på feedbacken – hvad fungerer godt i dialogen/dialogerne, og hvilke to-tre ting kan der arbejdes videre med? Modtagerne af feedback og sparringspartner udfylder dette skema sammen og aftaler, hvordan de vil følge op og hvornår.

Emne	Fælles beskrivelse
Opsummering på feedbacken – hvad fungerer godt i dialogen/dialogerne?	
To-tre ting som modtageren kan arbejde videre med, så dialogen/dialogerne bliver endnu bedre?	