



Ærlig talt!

Åpen og ærlig dialog med
medarbeiderne og kundene våre

Kjersti M Raum-Johansen
avdelingssjef
Dokumentasjonsavdelingen i Helse Bergen



- <http://youtu.be/fbRLZxpKWA4>
Kommunikasjon på toppnivå



- Ingen ekspert
- Subjektivt
- Egne erfaringer
 - Det hjelper å like å snakke med folk

Fakta om mitt arbeidssted

- Haukeland universitetssjukehus
- Helse Bergen HF
- Ca 11 000 ansatte
- Ca 7 700 årsverk
- Budsjett 8,4 mrd kr

Bakgrunn

- Nyopprettet avdeling i 2007
 - Behov for å bygge identitet og omdømme



Samarbeidsparter innenfor organisasjonen

- Ledelse
 - Rammer og retning
- Kundene våre (brukerne)
- Støttefunksjoner
 - Økonomi og finansavd.
 - Personal- og organisasjonsavd.
 - Kommunikasjonsavd.
-> informasjon
- Forsknings- og utviklingsavd.
- Helse Vest IKT - ekstern



Målsetting



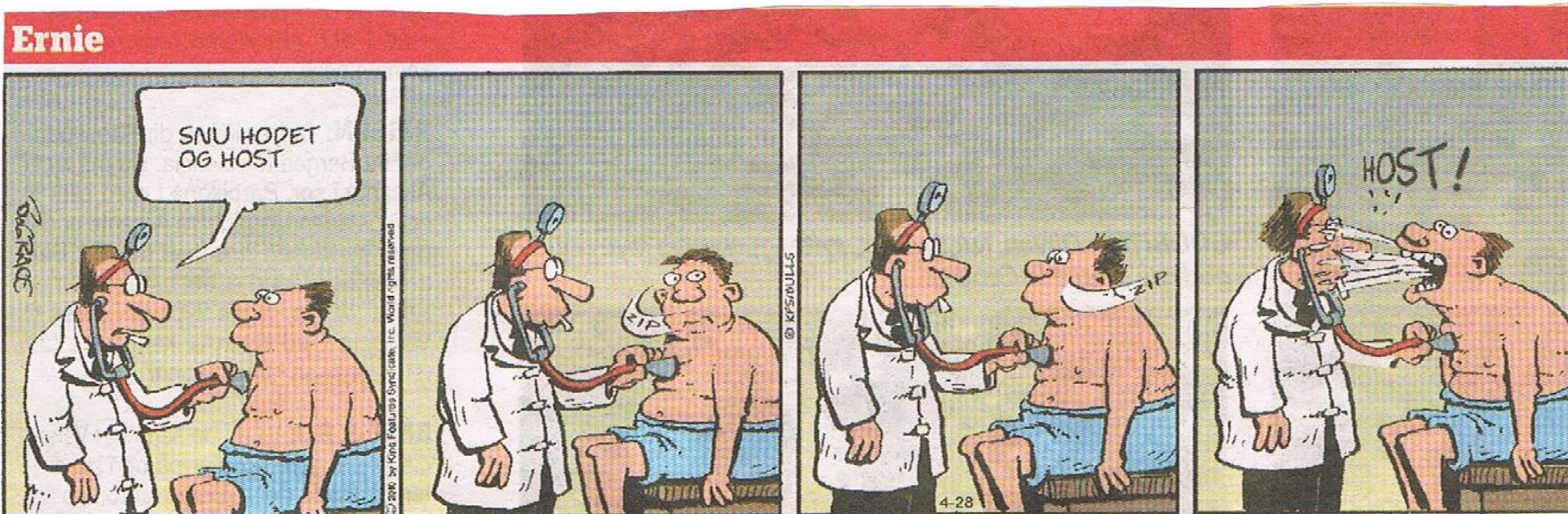
- Utvikle avdelingens personlighet
 - Være ekte og åpen i dialog
- Bli enige om et sett verdier for å underbygge adferd og inntrykk
- Nettverksbygging internt/eksternt
 - Skape troverdighet og forutsigbarhet
 - Få erfaringsutveksling

Bevisst strategi

- Enighet om prinsipper
 - Åpen og ærlig
 - Enkelt
 - Bygge relasjoner
 - Bygge identitet
 - Ansikt utad
- Personlighet og trygghet
- Bruke energi
- Skape energi
- Være tydelig



Hvor tydelig kan en være?



Vær OBS på forskjeller ...

- Kjønnsbetinget?
- Yrkesrelatert?
 - Stammespråk?
- Utdannelse?
- Nærhet/felles
 - Kjenner oss igjen
- Avstand
 - Snakker ikke samme språk

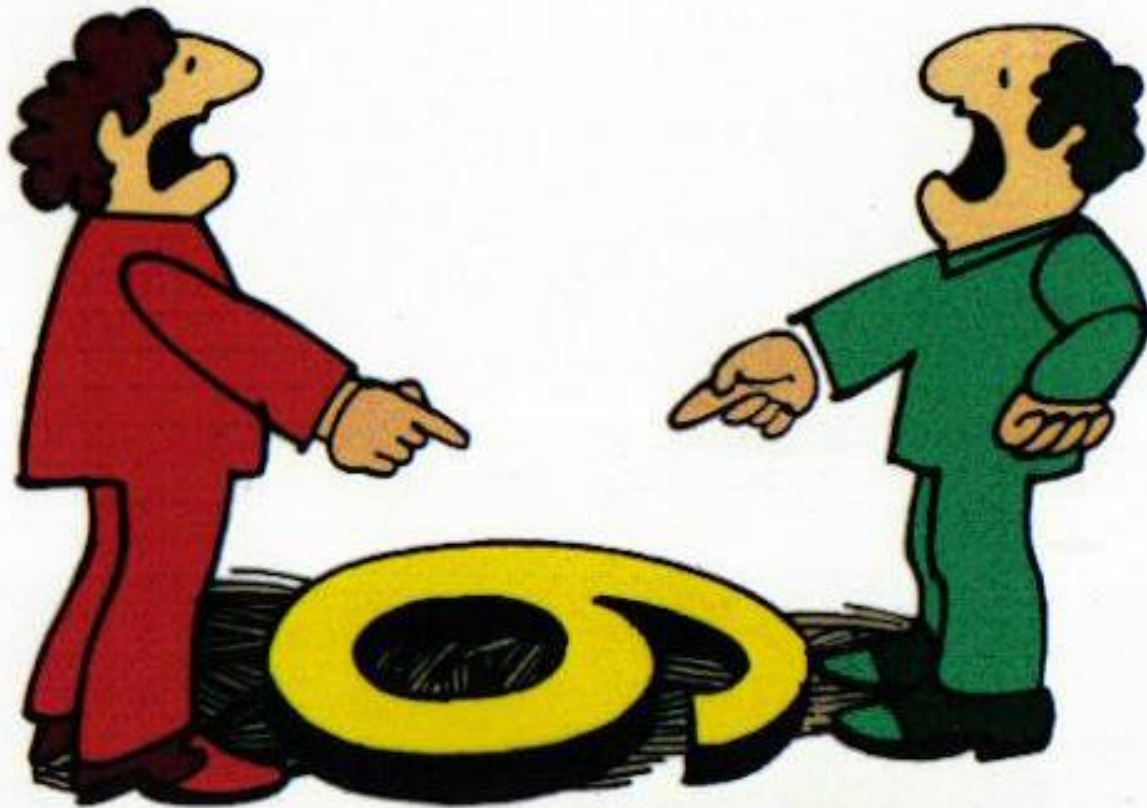


Støy og forstyrrende elementer i kommunikasjon

- Humor - humør
- Ironi
- Sarkasme
- Flere hatter?
 - Utydelig ansvar?
 - Mister troverdighet?

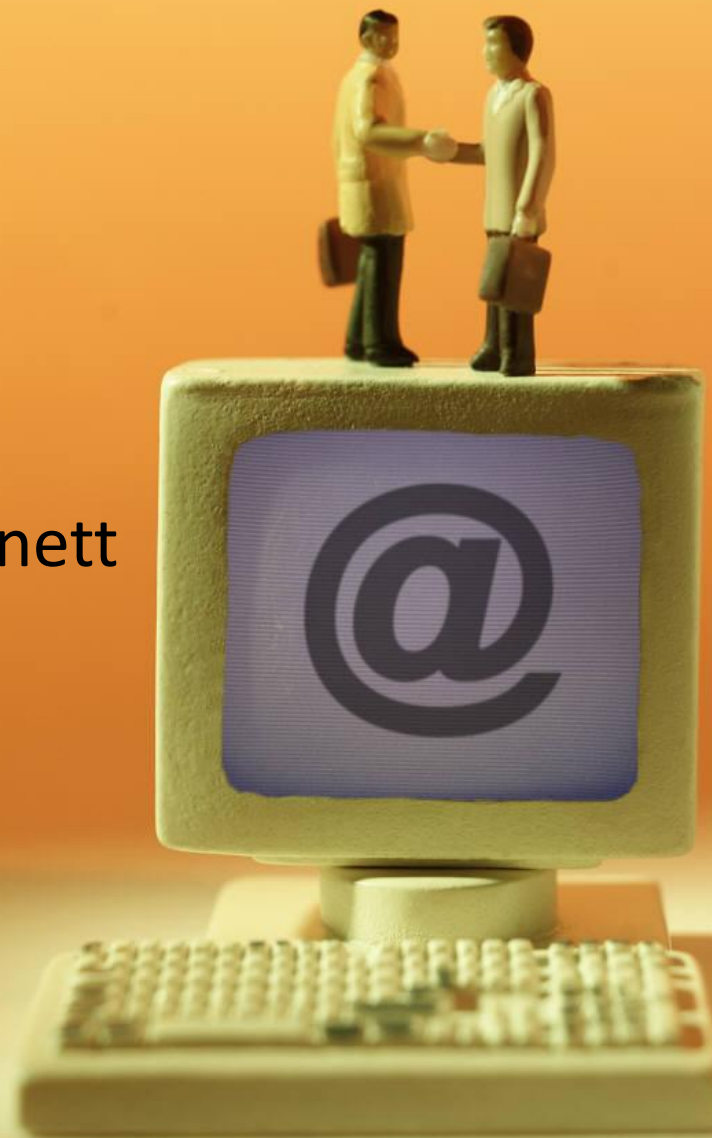


En sak har flere riktige sider
Lytt til hverandre



Hvordan snakker vi sammen?

- Epost
- Facebook/twitter/blogg
- SMS
- Interne meldinger på intranett
- *Telefon*
- *Ansikt til ansikt*



Intern kommunikasjon i avdelingen

- Forutsetninger

- 3 seksjoner
- 3 ulike lokasjoner
- Ulike tjenester og arbeidsoppgaver/oppdrag



- Kortsiktig løsning

- Månedlige personalmøter i løpet av samme dag
 - Travelt - men viktig
- Samlet felles informasjon
 - Endringer, HMS, økonomi ...
 - Inviterte gjester
- Avdelingens "bursdag" feires hvert år med faglig og sosialt innhold
- Andre sosiale sammenkomster

Intern kommunikasjon i avdelingen

- Langsiktig løsning
 - Samlokalisere hele avdelingen
 - Strukturere oss mer logisk
 - > organisasjonsendring
 - Arbeider med møtestruktur og innhold – ikke på plass
 - Avdelingens ”bursdag ” feires hvert år med faglig og sosialt innhold
 - Andre sosiale sammenkomster
- Forutsetninger
 - 5 seksjoner
 - I felles lokaler
 - Ulike tjenester og arbeidsoppgaver/oppdrag



Kommunikasjon med kundene våre

- Stikk hodet frem
- Kundemøter
 - Tjeneste- og forventningsavklaring
 - Leveranse
 - Frister
 - Kvalitet
 - Kontaktpersoner
 - Ta imot kritikk -> finn løsninger
- Oppfølging
- Serviceavtaler
 - Beskrivelse av tjenester
 - Innholdsbeskrivelse av den enkelte tjeneste
 - Leveranse
 - Frist
 - Konsekvens
 - Oppfølging /avklaringer

Sammenligne oss med andre

Ekstern kommunikasjon

- Nettverksbygging
- Erfaringsutveksling
- Delta i ulike fora på områder som angår oss
 - Organisasjon og ledelse
 - Personelhåndtering
 - Pasientdokumentasjon
 - Saksdokumentasjon
 - Arkivtjenester/depoter
 - Posttjenester



Hvor snakker vi sammen?

Formelt

- Personalmøter
- Team/gruppemøter
- Ledermøter
- Kundemøter
 - Samarbeidsmøter



Uformelt

- I gangen
- På kontoret
- I kantinen
- På fritiden
- I sosiale sammenhenger



Mine erfaringer



- Vær ærlig
 - Lov ikke mer enn du kan holde
 - Hold det du lover
- Vær åpen
 - Og mottakelig
- Vær tilstede
 - Med hele deg



- [http://youtu.be/ JmA2CIUvUY](http://youtu.be/JmA2CIUvUY)
Kommunikasjon i begynnelsen