

Indsatsplan for Takt og tone 2.0

Åben indstilling
 Lukket indstilling

Sagsbehandler:
Benedicte Schulin

Afdeling/Ansvarlig leder:
Maj morgenstjerne

Chefmøde 29. maj 2020

Mødedeltagere:

Benedicte Schulin, Maj Morgenstjerne

Baggrund

I Sundhed og Omsorg er retningslinjen for Takt og tone den adfærd vi forventer af alle ansatte. Det er helt essentielt at alle ansatte kender til og anvender Takt og tone i hverdagen. **Styregruppen for besjæling** indstiller, at der iværksættes et rul 2.0 på en systematisk implementering af Takt og tone.

Indsatsplanen er i direkte tråd med strategiens særlige fokus på organisationskulturen, herunder lederens og medarbejdernes adfærd og den gode relation til borgerne og de pårørende. Indsatsplanen skal ses som understøttende ift. at fremme og fastholde den ønskede organisationskultur – herunder "den professionelle adfærd" hos medarbejderne - hvor vi møder mennesket frem for opgaven, og hvor borgerne og de pårørende føler sig hørt, forstået og respekteret.

I langt de fleste tilfælde opleves medarbejdere i sundhed og omsorg af borgerne som imødekomende og venlige.

De kvalitative data fra BTU 2019 og data fra klagesager peger dog på, at vi i mindre grad lykkes med at have fokus på det *menneske*, vi hjælper, fremfor den *opgave*, der skal løses. At borgerne oplever sig hørt, forstået og respekteret.

Data fra pårørendeundersøgelsen i 2019 peger derudover på, at vi har en udfordring i forhold til samarbejdet med de pårørende og deres oplevelse af vores imødekommenhed, hjælpsomhed og venlighed: 67% af de pårørende, der besvarede undersøgelsen, er tilfredse med samarbejdet med medarbejderne.

Beslutninger

Chefteamet skal beslutte:

- At iværksætte indsatsplanen på takt og tone 2.0. jf. bilag 1

Effekt:

Målet med indsatsen er:

1. At borgere og pårørende føler sig hørt, forstået og respekteret i mødet med Sundhed og omsorg.
2. At ledere i MSO, med udgangspunkt i Takt og tone, i højere grad kan, og forventes at, stille krav til medarbejdernes professionelle adfærd.
3. At medarbejdere i MSO ved, hvad der forventes af dem ift. Takt og Tone og Styrket Borgerkontakt og at de er klædt på til at kunne imødekomme forventningerne.

Opfølgning

Lederne har ansvaret for, at retningslinjen Takt og tone efterlevs i deres team. Lederne er rollemodeller og går forrest ift. insisterende og vedholdende at sikre Takt og tone ift. borgerne, de pårørende og de frivillige i Sundhed og Omsorg.

Endvidere sker Opfølgning på Takt og Tone som en del af det samlede målbillede på MSO organisationskultur og adfærd - herunder fokus på borgerrelationer, livsglæde og pårørendetrivsel.

Indsatsplanen er forankret i styregruppen for besjæling, som er ansvarlige for fremdrift og succes med indsatsen. Styregruppen mødes hvert kvartal og vil modtage en status med fremdrift på indsatserne. Det er vigtigt at de kontorchefer som har leverancer ind i indsatsplanen, stiller både konsulenter til rådighed og prioritere indsatserne. 2.0

Kommunikation

Budskab: Retningslinjen Takt og tone bliver integreret i en række organisatoriske-processer (forløbsmodel, MUS, mfl.) og ikke mindst i kompetenceudviklings-indsatsen for Takt & tone, hvor medarbejderne bl.a. undervises i Styrket borgerkontakt. For at sætte yderligere skub i implementeringen, iværksætter styregruppen sammen med Kommunikation en ny kommunikationsindsats målrettet ledere, medarbejdere, pårørende/frivillige mm. Kommunikation udarbejder en kommunikationsplan.

Koordinering

Koordineret med HR, Arbejdsmiljø, Kvalitet og borgersikkerhed, Fællesstaben, OC- møde. 20 maj

Direkte udgifter (tkr.)

2019	
2020	160.000 kr.
2021	
2022	

80.000 til kommunikationskampagne

80.000 kr. til train the trainer forløb (uddannelse af undervisere på kompetencecenter for takt og tone)

Udgiften finansieres inden for:

- Afdelingens grundbudget
 - Afdelingens opsparing
 - MSO's fælles opsparing
- (lønudgift og train the trainer forløb af de to deltids ansatte undervisere i styrket borgerkontakt, finansieres af en tværgående pulje)

Indirekte udgifter

Udgift til frikøb af medarbejdere til kompetenceudvikling takt og tone/Styrket borgerkontakt ca. 4.000.000 kr. pr. undervisningsmodul a 3 timer (efterår 2020/forår2020)

PROCES

Styregruppe for besjæling godkender indsatsplan

5. maj

Indsatsen drøftes på OC møde

20. maj

Indsatsen drøftes på Rådmandsmøde

29. maj

Indsatsen drøftes på HMU

Juni 2020

Opfølgning Styregruppe for besjæling

6. Juli 2020

Opfølgning styregruppe for besjæling

Oktober 2020

Referat

Chefteamet besluttede:

- At iværksætte indsatsplanen på takt og tone 2.0. jf. bilag 1, med de aftalte justeringer.

Chefteamet drøftede:

- Den gode relation skal italesættes endnu bedre.
- Der skrues yderligere op for ledelsesdelen – lederen skal gå forrest og præge kulturen. OBS på om der er brug for noget understøttende.
- Takt og tone skal leve og udvikle sig i driften – også via uddannelsesansvarlige/TR osv.
- 3 timers kursus skal genovervejes – men obs på at det også består af styrket borgerkontakt. Vigtigt at der er fokus på hvad der tages med og hvordan det bruges. Kursus kan ikke stå alene og skal altid følges op af træning i praksis.
- Det er vigtigt at der i organisationen er de nødvendige kompetencer til hurtigt at hjælpe medarbejdere, hvis der opstår problemer.
- Det er vigtigt i problematiske forløb tidligt at sætte ind med ekspertise til at supervisere ledere og medarbejdere i de konkrete episoder.
- Det skal overvejes, om forvaltningspersonale skal erstattes af ”trænere” fra driften
- De gode eksempler skal fremhæves.

Oplægget finpudsnes i styregruppen og drøftes herefter i HMU.