

RELATIONSCASE:

Bättre relationer hos Folk tandvården i Västra Götaland har skapat ett trivsammare arbetsklimat, tydligare ledarskap och bättre resultat.

Förståelsen för varandra gav oss en bättre arbetsplats

Folk tandvården i Västra Götaland (FTV) har hela 170 tandvårdskliniker inom sitt upptagningsområde. Här måste många olika personligheter och viljor samarbeta. Mindcon har tillsammans med en av dessa kliniker jobbat med att förstärka deras arbetsrelationer och att skapa en brobyggande förståelse mellan chef och personal. Resultat: Nöjdare personal, stärkt samarbete och bättre resultat.

Bland de 170 klinikerna genomförs varje år en större medarbetarundersökning. Undersökningsresultatet visade tydligt att några av tandvårdsklinikerna hade särskilda förbättringsbehov. De brister som fanns påverkade arbetsmiljön, servicenivån och resultatet negativt. FTV valde att fokusera på att stärka ledarskapet och kommunikationen i arbetsgruppen. Målen var högt ställda: Att komma tillrätta med samspelet mellan chef och personal, uppnå ett effektivare samarbete och höja servicenivån, samtidigt som det ekonomiska resultatet skulle förbättras.

Mindcon fick uppdraget att bygga upp de interna arbetsrelationerna med sitt koncept, "Produktiva Relationer". Konceptet bestod av ledarcoaching i kombination med utvecklingsinsatser tillsammans med arbetsgruppen.

Mindcons ambition var att utnyttja all potential/alla resurser fullt ut och åstadkomma ett arbetsklimat präglad av tydlighet, samarbetsvilja, initiativtagande och resultatfokus. För att göra det skapades ett öppet klimat med förståelse och förtroende för varandra samt motivation och vilja att göra nytt. Innehållsmässigt arbetade Mindcon kontinuerligt enligt plan under knappt ett år med att förflytta värden som t ex öppenhet, samarbete, engagemang och initiativtagande på ett coachande och processorienterat sätt.

Några av värdena som har förbättrats enligt medarbetarundersökningen.

Ökat förtroende för närmaste chef

Stor vikt lades vid ledarcoaching i kombination med att bygga förståelse för varandra i arbetsgruppen. Det medverkade till ett mer öppet arbetsklimat och tydligare ledarskap.



Ökat tillvaratagande av kompetens

Genom att förstå varandras styrkor och kompetenser bättre, utvecklades en vilja att utnyttja resurserna på bästa sätt

Bättre internt bemötande

De förbättrade relationerna påverkade både attityd och bemötande internt (mellan personal) och även externt (gentemot kunder). Det visade den genomförda kundundersökningen.

Ökat samarbete

Ett ökat samarbete i arbetsgruppen var basen i konceptet. Genom ökad förståelse för varandra och varandras arbetsuppgifter blev det lättare att dra åt samma håll och gemensamt skapa goda arbetsförhållanden.

Ökade ansträngningar för att öka intäkterna

I projektet ingick även att bidra med förståelse för under vilka villkor verksamheten bedrivs. Ökad kunskap gav också ökad förståelse för arbetsgivarens utmaning. När innebörden av FTV:s vision och mål tydliggjordes, blev även riktning och arbetsuppgifter tydligare, och därmed ökade ansträngningarna att förbättra resultatet.

"Det var helt annorlunda förut. Er insats har verkligen gjort skillnad. Tack vare er har klinikens ekonomi vänt, vi samarbetar mycket bättre och arbetsklimatet är mycket mer positivt", säger klinikchefen.

Projekt Folktandvården

Procentuell ökning

Förtroende för
närmaste chef

28 %

Tillvarata
kompetens

25 %

Bemötande

26 %

Samarbete
personal

22 %

Ansträngning
öka intäkterna

20 %

Jämförelse medarbetarundersökning Folktandvården Västra Götaland mellan 2009 och 2010

Sammanfattning av projekt Folktandvården

Under och efter projektet ökade förtroendet för ledningen och personalen sökte mer aktivt information och frågade efter feedback. De bemötte varandra och kunderna väl, arbetade mot samma mål samt hjälpte varandra i större utsträckning. Personalen ansträngde sig för att öka klinikens intäkter, vilket föll väl ut. Ledningen var mer tydlig, följde upp mål och tillvaratog den kompetens som fanns på ett bättre sätt. Kunderna var mer nöjda, upplevde större lyhördhet och tydlighet gällande klinikens information. Projektet uppfyllde mycket väl de önskade kriterierna.

Projektets effekter

- Tydligare ledarskap
- Större öppenhet och förståelse
- Ökat förtroende mellan chef och personal
- Bättre tillvaratagande av kompetens
- Stärkt samarbete och engagemang
- Bättre bemötande
- Mer hjälp och stöttning
- Ökad initiativkraft och vilja att ta ansvar
- Trivsammare arbetsplats med mer arbetsglädje
- Tydligare riktning mot mål och vision
- Bättre ekonomiskt resultat
- 4,6 i genomsnittsbetyg för Mindcons "Produktiva Relationer"

Om konsulterna som genomförde projekt Folktandvården

Eva M Johansson

Civilekonom och cert coach med många års erfarenhet som Key Account Manager, seniorkonsult och rådgivare inom näringslivet på internationella företag. Specialiserad inom branding, information, kommunikation, beteenden och attityder, samt som coach i livs- och affärsfrågor.



Therese Blomberg

Beteendevetare med bakgrund som ledarskapsutbildare och processhandlare samt som verksamhetsutvecklare inom den offentliga sektorn med fokus på utveckling och utbildningsfrågor. Specialiserad på samtal, konflikthantering och att skapa samstämmiga team.

