



midt
regionmidtjylland

AKU - ArbejdsKlimaUndersøgelse

Trivselsundersøgelse – en dialogmodel med strategisk forankring

v/ kontorchef Per Bo Nørgaard Andersen, HR
Organisation & Ledelse, Region Midtjylland

Program:

- **Hvad vil Region Midtjylland og organisering af undersøgelserne**
- **Den kvantitative og kvalitative metode**
- **Effekt, erfaring og resultater**

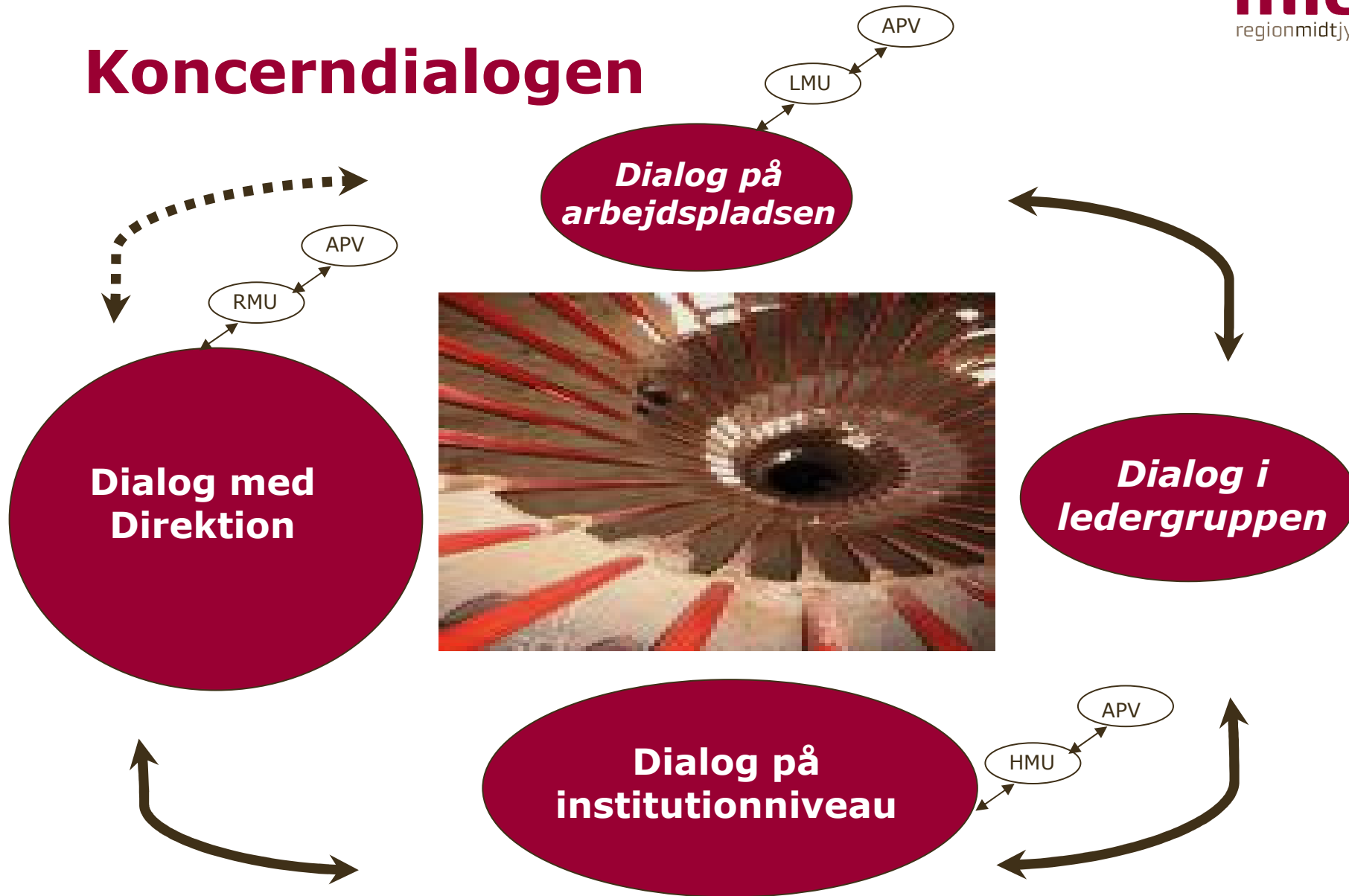


Trivsel på linie

- Understøtter ledelses-og styringsgrundlaget i Region Midtjylland
 - at vi leverer ydelser af høj kvalitet
 - at vi har en god økonomi
 - at vi har et godt arbejdsklima
- Arbejdsklima er en af regionens seks resultatindikatorer sammen med:
 - Budget
 - Produktivitet
 - Servicemål
 - Faglig kvalitet
 - Brugeroplevelset kvalitet



Koncerndialogen



AKU - et udviklingsværktøj til at forbedre arbejdsklimaet

- Et supplement til andre undersøgelser
- En dokumentation – og -
- Et øjebliksbillede – der ikke kan stå alene
- En mulighed for at opdage problemer inden de vokser sig store



AKU - APV

	AKU	APV
Initiativtager	Regionen (hvert andet år)	Lovbestemt (hvert andet år i RM)
Tilrettelægger	Kvantitativtkoncept varetaget af Center for Kvalitetsudvikling Dialogstøtte kan søges hos HR	Arbejdspladsen med metodefrihed
Udgangspunkt	Kollektiv	Individuel
Orientering	Udvikling	Udvikling
Afsender	Anonym	Ikke-anonym
Opfølgning	Kollektiv/udvalg?	Kollektiv/udvalg

AKU'ens elementer:

- En undersøgelse
- En dialog
- En handleplan – opfølgning
- En ny undersøgelse



Tilgangen til AKU'en

- Arbejdsklimaet et fælles vilkår
- Alle bidrager fra hver deres position til de gode og onde cirkler, der udvikler sig
- Alle har del i ansvaret
- I alle organisationer er der noget, der fungerer godt
- Selv den bedste arbejdsplads – ledere og medarbejdere - kan lære noget nyt
- Alle har lov at sige deres mening
- Alle udviser respekt for hinanden



Det kvantitative koncept

- Fælles kerne af spørgsmål til personale på samme ledelsesniveau, med mulighed for lokal tilpasning
- Undersøgelsesenheden er afdelingen/institutionen, men klimaet beskrives, så lokalt som muligt, hvor der er en gruppe af kolleger, som refererer til samme ledelse
- Anonymitetsproblematik ved afsnit/personalegrupper med under 10 deltagere

Spørgeskemaets faste temaer

- Tilrettelæggelse af arbejdet
- Information og kommunikation
- Motivation og engagement
- Hensyn og omsorg
- Stress og sundhed
- Min udvikling
- Forhold til kolleger
- Arbejdspladsens ledelse
- Arbejdspladsen udvikling
- Arbejdspladsen og målene
- Samt samlet tilfredshedsspørgsmål



Lokale tilpasningsmuligheder

- opdele arbejdspladsen i mindre enheder
- lave en præcis definitionen af ledelse
- tilføje lokale ekstraspørgsmål
- vælge sammenligningsgrundlag for overordnede resultater
- beslutte om undersøgelsen skal gennemføres over internettet eller gennem besvarelse af papirspørgeskemaer

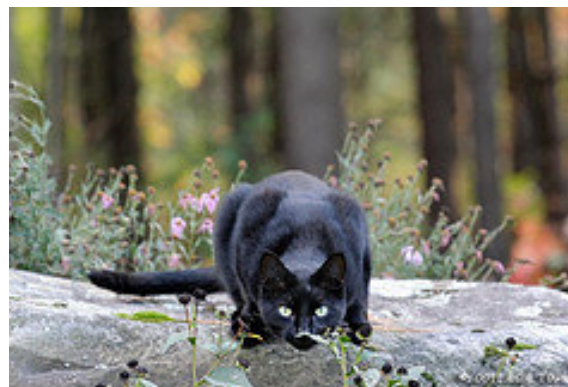
Svarkategorier

▪ Tilfredshed

- 😊 Ja, i høj grad
- 🙂 Ja, i nogen grad
- 😐 Nej, kun i mindre grad
- ☹️ Nej, slet ikke
- ❓ Ved ikke/ej relevant

▪ Vigtighed

- 4 = Stor betydning
- 3 = Nogen betydning
- 2 = Ringe betydning
- 1 = Ingen betydning



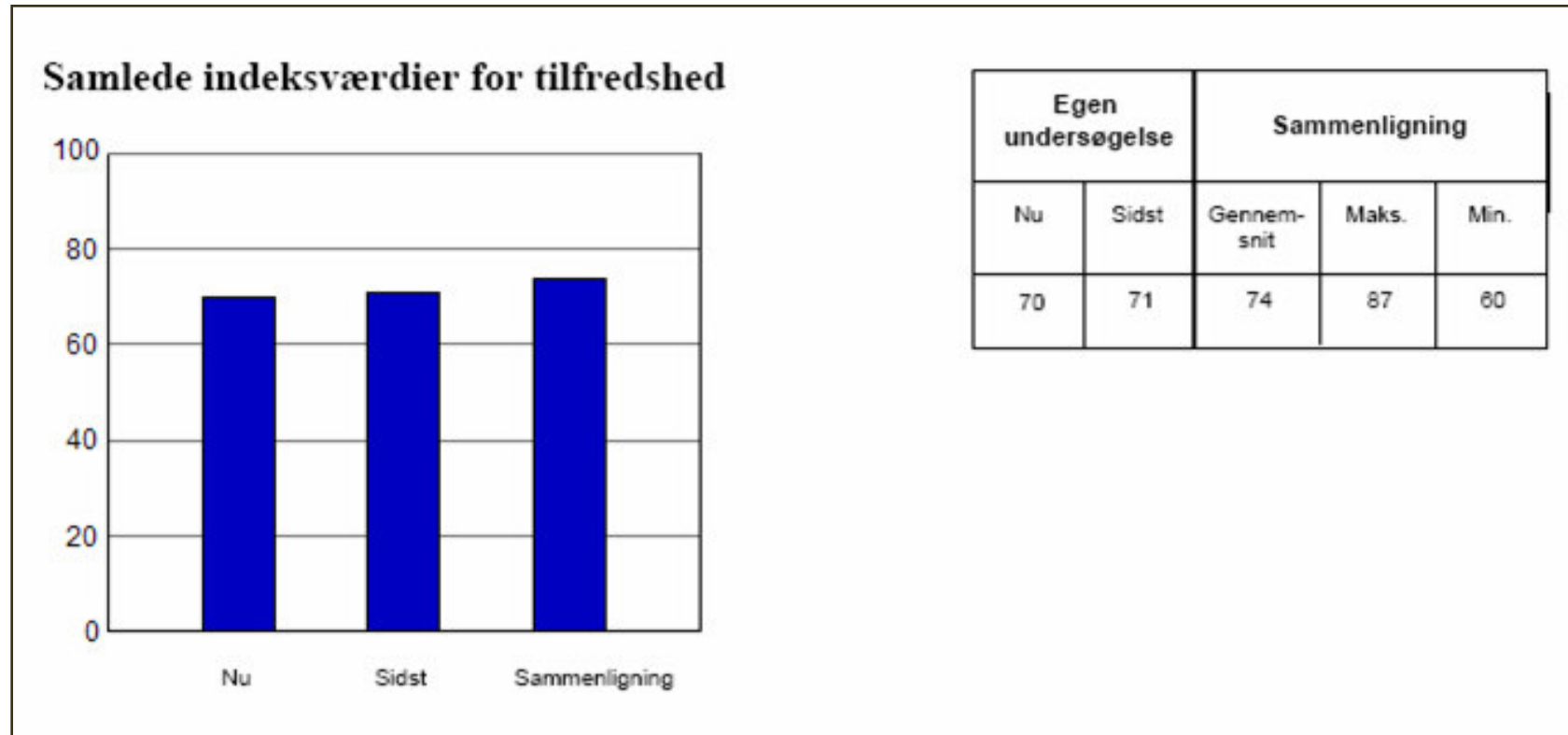
Eksempel på afrapportering

1 Tilrettelæggelse af arbejdet

Svarfordeling og indeksværdier - hele arbejdspladsen

	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal svar	Indeksværdi, tilfredshed	Indeksværdi, vigtighed
1 Jeg oplever, at arbejdspladsens ressourcer bruges hensigtsmæssigt	8 (18%)	68% (71%)	24% (12%)	0% (0%)	25 (17)	57 (69)	90 (81)
2 Jeg er tilfreds med den indflydelse, jeg har på tilrettelæggelsen af mit arbejde	62% (40%)	31% (45%)	8% (15%)	0% (0%)	26 (20)	65 (75)	95 (97)
3 I mit arbejde ved jeg, hvad der forventes af mig	58% (35%)	42% (55%)	0% (10%)	0% (0%)	26 (20)	66 (75)	69 (92)
4 Jeg synes, at arbejdspladsens møder fungerer godt	4% (16%)	54% (63%)	38% (16%)	4% (5%)	26 (19)	53 (63)	64 (64)
Samlede indeksværdier						70 (71)	82 (84)

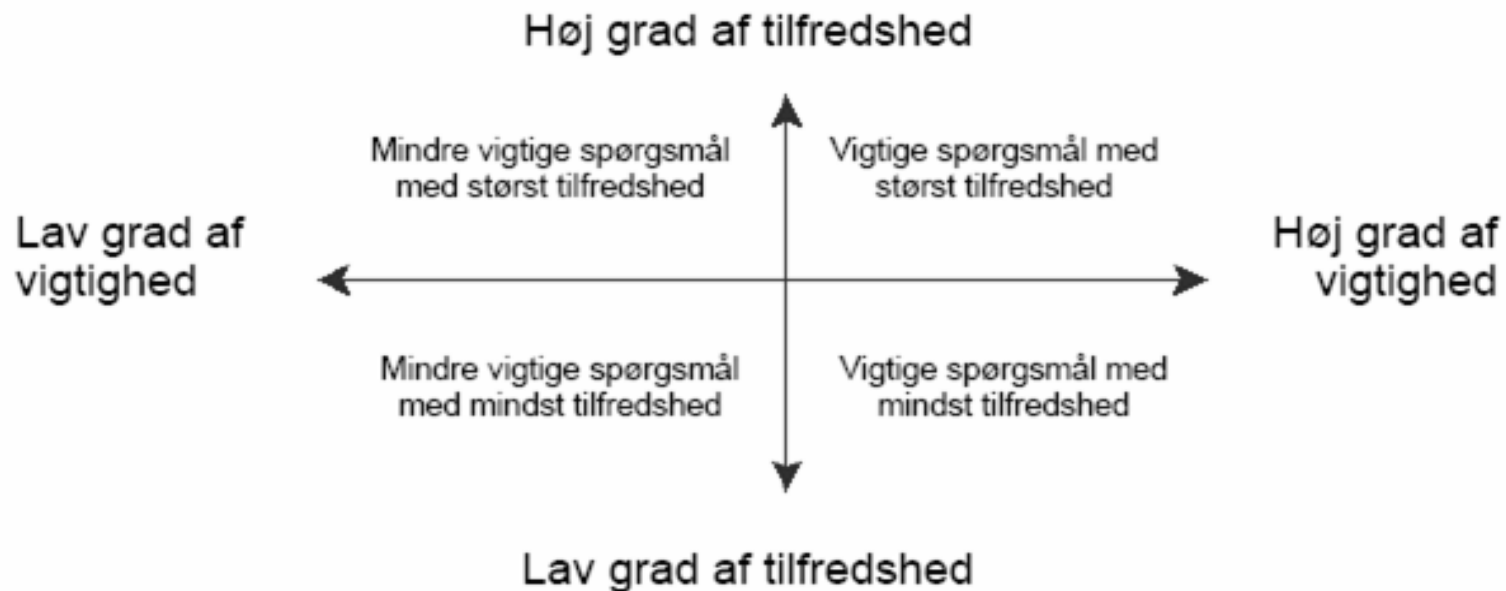
Eksempel på afrapportering

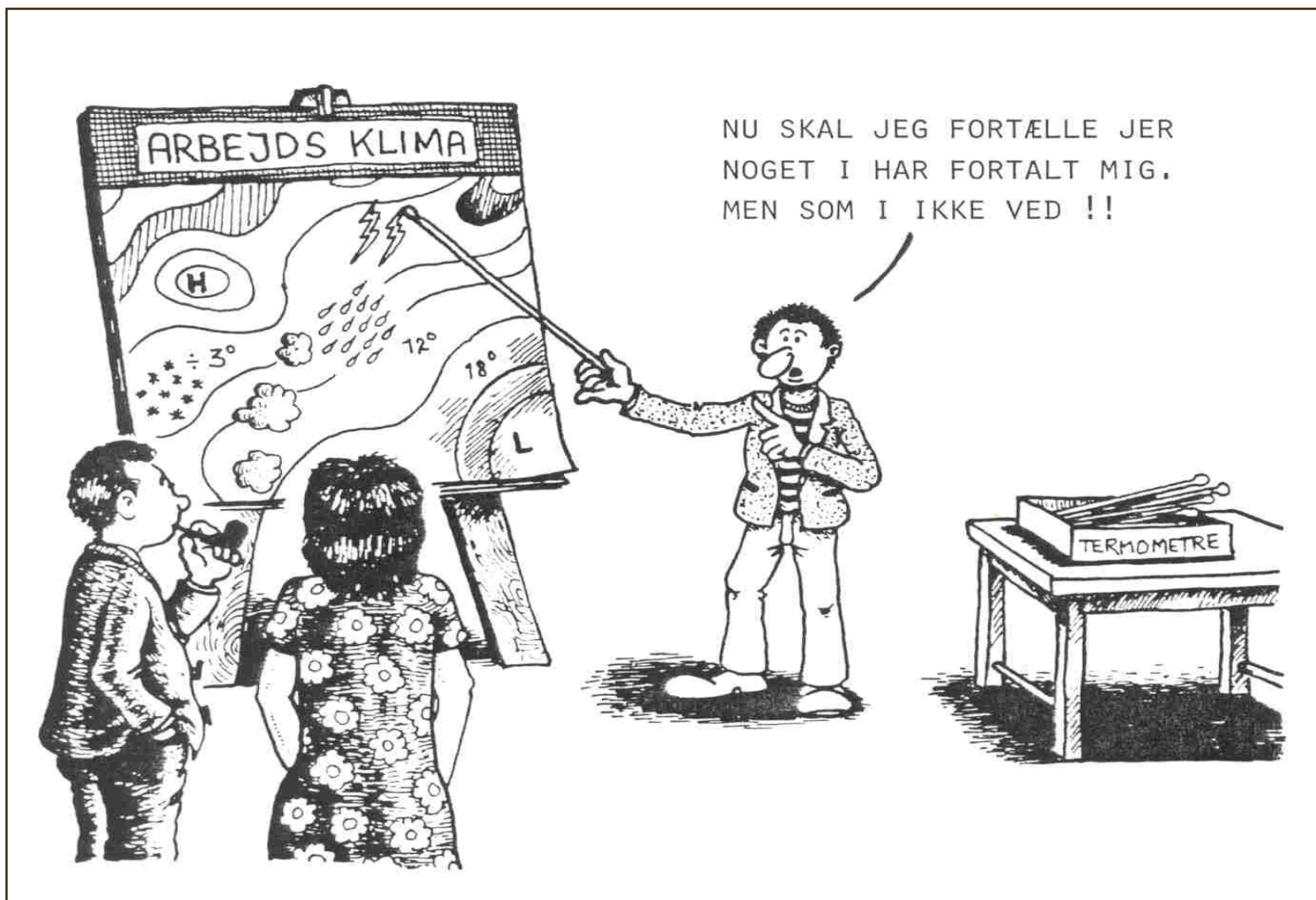


Eksempel på afrapportering

Prioritering af spørgsmålene

Deltagernes stillingtagen til undersøgelsens 'standardspørgsmål' ud fra både tilfredshed og vigtighed giver mulighed for at inddеле udsagnene, som illustreret i figuren nedenfor.





Det kvalitative koncept

- Lederens egen stillingtagen
- Den organisationsudviklende dialog
- Effekt – det fælles handlingsorienteret plan for vedligehold og udvikling i og af organisationen



Tilrettelæggelse af processen på den enkelte institution

En lederopgave:

- Personlig stillingtagen til, hvordan AKU kan bruges i egen afdeling
- Afklare formål og mål med processen
- Sætte rammen for en dialog
- Afklare organisering og egen tidsplan
- Informere og inddrage medarbejdere og MED-udvalg

Den indre leder-dialog før AKU-resultaterne foreligger

- Hvor tror du tilfredsheden er størst?
- Hvor tror du tilfredsheden er lavest?
- Hvor er det vigtigst for dig at tilfredsheden er høj?
- Hvor er det mindre vigtigt for dig, at tilfredsheden er høj?
- Hvad tror du er vigtigst for medarbejderne?

Formøde med leder om dialogmødet

- Hvordan svarer resultatet til forventningerne?
- Hvordan kan resultatet forstås?
- Hvilke eksempler fra dagligdagen har jeg, som kan forklare, at resultaterne ser ud, som de gør?
- Hvad bliver jeg nysgerrig efter at undersøge nærmere?
- Hvor skal vi nok gøre en ekstra indsats?
- Psykologiske reaktioner hos en selv
- Overvejelser om den videre proces
- Detailplanlægning af dialog-mødet



Dialogmødets succeskriterier:

At få sat retning på:

- Ændringer som umiddelbart kan sættes i værk
- Ændringer som skal forberedes og som har 1 – 2 måneders tidshorisont
- De langsigtede ændringer med et perspektiv på 1-2 år

Program for dialogmødet – 3 timer

- **Introduktion til undersøgelsens resultater**
- **Drøftelse af hvilke 3-5 punkter der fungerer godt, eksempler herpå, samt hvad er vigtigst for at kunne fastholde og udvikle disse**
- **Pause –**
- **Drøftelse af de 3-5 vigtigste udviklingspunkter:**
 - **eksempler på udsagn**
 - **hvad er vigtigst at arbejde med på den korte bane**
 - **hvad er vigtigst på den lidt længere bane**
- **Fælles drøftelse og prioritering**
- **Afrunding**



Resultater efter 2 runde (aaa)

Tilfredshedsindeks, helhedsvurdering og svarprocent	Første runde	Anden runde
Tilrettelæggelse af arbejdet	70	71
Information og kommunikation	67	70
Motivation og engagement	74	75
Hensyn og omsorg	75	76
Stress og sundhed	71	71
Min udvikling	70	71
Forhold til kolleger	73	75
Arbejdspladsens ledelse	63	67
Arbejdspladsens udvikling	68	69
Arbejdspladsen og målene	67	69
Helhedsvurdering	7,1	7,3
Antal svar	3687	4117
Svarprocent	74,3	78,8

Udviklingen på et hospital



Trivselsundersøgelser

- Skaber bevågenhed
- Involvere alle
- Dialogen skaber udvikling og handling lokalt
- Dialogen sikre medansvar
- Organisatorisk dialog og kobling til Direktion sikre seriøsitet

