



## Förbättringsarbete efter medarbetarenkät - Intern kommunikation

### Uppdrag:

Se över formerna för intern kommunikation så att medarbetarna har tillgång till den information som behövs för uppdraget och det är tydligt vilka kommunikationskanaler som finns för olika typer av information. Kommunikationen ska i så stor utsträckning som möjligt vara dubbelriktad. Uppdraget genomförs i första hand genom att kommunikationspolicy och riktlinjer för intern kommunikation revideras.

### Vad kan vi förbättra – enligt medarbetarnas svar på enkäten

- Styrningen
- Följa upp mål
- Motivation – lära sig nytt och utvecklas i sitt dagliga arbete
- Chefen involverar mig i viktiga frågor som rör organisationen
- Förtroende för chefen att leda och utveckla min grupp
- Arbetsmängd, balans mellan jobb och privatliv, lämna jobbtankar på fritiden
- Möjlighet att påverka beslut som tas i min arbetsgrupp
- Regelbundna APT
- Arbetsrelaterad stress
- Kränkande särbehandling – vet inte hur man anmäler

### Kommunikationspolicy

Ett förslag på en kommunikationspolicy finns. Den är antagen inom förvaltningen och ska tas i direktionen i början av 2021. Den bygger på fyra hörnstenar;

- **Medarbetarna är de viktigaste ambassadörerna.** Medarbetarna är vår identitet och bärare av vårt varumärke. Vi agerar efter våra värdeord omtanke, kunskap och trygghet och kan därmed vara en god ambassadör för organisationen.
- **Omvärldsbevakning.** är en viktig del när vi planerar vår kommunikation. Vi omvärldsbevakar innan vi fattar beslut.
- **Klarspråk** Vi skriver med ett enkelt och tydligt språk för att så många som möjligt ska förstå. Då får kommunikationen ett värde. Det är viktigt för vårt förtroende. Det är också ett lagkrav.



- **Kriskommunikation.** Vi integrerar alltid kommunikation i hantering av en kris.

#### **Till kommunikationspolicyn hör ett antal riktlinjer;**

- Grafisk profil
- Intranät
- Sociala medier
- Värdskap

Riktlinjerna beskriver mer i detalj vad som gäller inom de olika områdena. Dessa riktlinjer är förslag och är ännu inte beslutade.

#### **Detta görs idag**

Inom MRF pågår en rad olika arbeten som har med förbättringsområdena att göra. De olika uppdragen har också kommit olika långt – men syftar på sikt på en förbättring.

- Antagen chefs- och ledarskapspolicy som bygger på tre hörnstenar;
  - Kommunicera ut vår riktning
  - Skapa och följa upp resultat
  - Chefens färdigheter – feedback, gruppdynamik, målsättningsarbete, leda gruppen mot riktningen och motivation
- En chefshandbok är på gång, ska fundera som ett stöd till chefer.
- APT – går säkert att förbättras – se APT-gruppens arbete
- Vi har ökat antalet skyddsombud
- Efter medarbetarenkäten genomfördes en OSA-enkät. Resultatet av den har genererat en aktivitetslista på en rad konkreta åtgärder.
- Arbetsmiljögrupp och likabehandlingsgrupp arbetar med VVV-dagar med mera.
- Vi arbetar med att fram en målstyrningsmodell
- Värdegrundsarbete – vi har antagit värdeord med tillhörande förhållningsregler.
- En samverkansgrupp finns som sammanträder regelbundet
- MRF Akademin utvecklas
- I befattningsbeskrivningen beskrivs det egna informationsansvaret. Varje medarbetare har ansvar att både ta del av information och att delge information inom sin grupp.
- Det finns en förslagslåda för den operativa verksamheten. Finns som en e-tjänst på intranätet.
- Chefgruppsmöten är införda. Gruppcheferna får information från ledningen och har möjlighet att ställa frågor, diskutera frågor och alla hör samma svar.



## Analys

Alla förbättringsområden som kom fram i medarbetarenkäten är inte enbart ett kommunikationsproblem. Andra åtgärder och verktyg krävs också för att lösa dem.

Intern kommunikation är all kommunikation som sker mellan människor som tillsammans är organiserade för att uppnå ett gemensamt mål. Därmed är kommunikationen en integrerad del i all vår verksamhet.

### Några tankar om enkätresultatet:

När nya riktlinjer eller regler beslutas tar det tid att implementera dem så att det blir verkstad ute i hela organisationen. Hur implementeringen har gått följs inte alltid upp.

Flera grupparbeten och utvecklingsarbeten pågår inom olika områden. Kanske pågår för många utvecklingsarbeten på samma gång. Många gånger är det samma personer som deltar i flera grupper. Känslan av stress ligger nära till hands när man får uppdrag ”från sidan” som man ska lösa utanför sina ordinarie arbetsuppgifter.

Det finns inget tydligt system eller rutin för hur vi kommunicerar ut beslut och information på ett enhetligt och tydligt sätt. *”Om man inte är med i ledningsgruppen eller samverkansgruppen så vet man inte vad som händer”.*

Möjligheten till dialog finns men är det tydligt hur och när det är möjligt i olika sammanhang?

Cheferna på alla nivåer har ett stort ansvar för att utveckla känslan av delaktighet i beslut och tydligheten i uppdragen. Vi anstränger oss mer när vi vet vart vi ska och när det känns attraktivt att komma fram. Men cheferna måste också få stöd i det arbetet. Mycket grundar sig i målstyrningsarbetet uppföljningsarbetet genom hela organisationen.

Intern kommunikation är stödet för att hela organisationen kan jobba för att uppnå gemensamma mål. Men förutsättningen är att målen är tydliga.

## Beskrivning av de interna kommunikationskanalerna

Som interna kommunikationskanaler räknas;

- Intranätet
- E-post
- MRF Akademin
- Informationstavlorna
- Möten (muntlig kommunikation)



### **Exempel på möten;**

- APT
- Cheferna
- Samverkansgruppen
- IL/IB-möten
- Platschefsmöten
- Avstämningsmöten inom sin grupp

### **Intranät**

#### **Syftet med intranätet är att:**

- Ge anställda förbundsövergripande information.
- Ge anställda specifik information som ett stöd i det dagliga arbetet.
- Ge möjlighet till samarbete och kommunikation för att underlätta arbetet i vardagen oavsett var du sitter geografiskt inom förbundet.

Intranätet är en digital verktygslåda där vi kan samla ”mjuka” verktyg. Samarbetsrummen är ett sådant verktyg. MRF-Akademien är ett annat ”mjukt” verktyg för att kvalitetssäkra vår verksamhet.

Specifik information kan till exempel vara avtal, rutiner, mallar inom olika områden. Det kan också vara protokoll och verksamhetsplaner.

### **APT (Arbetsplatsträffar)**

#### **Syftet med APT är:**

- Samverkansavtalets förlängda arm till alla medarbetare
- Ett sätt för organisationen att föra ut information
- Ett sätt för medarbetare att adressera frågor på gruppnivå och organisatorisk nivå samt möjlighet att skicka frågor vidare till ledningsgrupp eller samverkansgrupp.

Förutom APT har MRF många andra informationsforum så som verksamhetsmöten, ROP, veckovisa avstämnings mm.

### **Bildskärmar på stationerna**

#### **Syftet med bildskärmarna är:**

- Ge en aktuell bild av vår verksamhet. Berätta om vad som är på gång, statistik, kommande besök med mera.
- Ge en positiv bild av vår verksamhet både för medarbetarna och för besökare.



## Aktivitetsplan för att förbättra den interna kommunikationen

Aktivitet	Ansvarig	Kommentar/tidplan
Säkerställ att e-postlistor är uppdaterade. Kolla av checklisten vid nyanställningar	Christina Nordlander	Stämmer av med Lari och Sarah.
Uppdatera intranätet om organisationens ledning. Ledningsgrupp, strategisk ledningsgrupp, politisk ledning	Marie Israelsson	Gå igenom med Per Silverliden
Redovisa de grupper som finns och dess syfte och mandat. Endast de grupper som finns över tid.	Marie Israelsson tillsammans Sarah Faxby Bjerner	Ledningsgrupp, strategisk ledningsgrupp, IL/IB, Arbetsmiljögrupp, Likabehandlingsgrupp, Samverkansgrupp, skyddsombud, fackliga företrädare
Ledningsgruppen för anteckningar över beslut som fattas och publicerar det på intranätet under protokoll, där alla andra protokoll finns	Per Silverliden	Syftet är att underlätta för chefer som ska berätta vidare vad som händer inom organisationen samt att alla anställda själva ska kunna ta del av det.
Skapa praktiska tips kring planering av kommunikation	Marie Israelsson	Stöd till chefer och medarbetare. Tipsen kan publiceras på intranätet.
Utvärdera gruppchefsmötena	Per Silverliden Marie Israelsson	Är vi nöjda med mötena, fyller de sin funktion? Går de att förbättra?
Generellt utveckla intranätet	Marie Israelsson	Uppdatera gammal information. Publicera information som ger stöd i vardagsarbetet.
Återkommande jobba med värdeorden.	Alla	Viktigt för vårt arbetsklimat.