



MOLDE KOMMUNE

Kvalitetskommuneprogrammet

Nettverkssamling Sola 18 – 19. februar 2009

Molde kommune. Omdømme





Omdømme

- Medarbeidernes betydning
- Hva gjør vi konkret for å synliggjøre og markedsføre Molde kommune som en god tjenesteyter og attraktiv arbeidsgiver
 - Alene
 - I samarbeid med andre
- Molde skal oppnå økt tilflytting
Flere vekstbedrifter skal etablere seg.



Omdømme

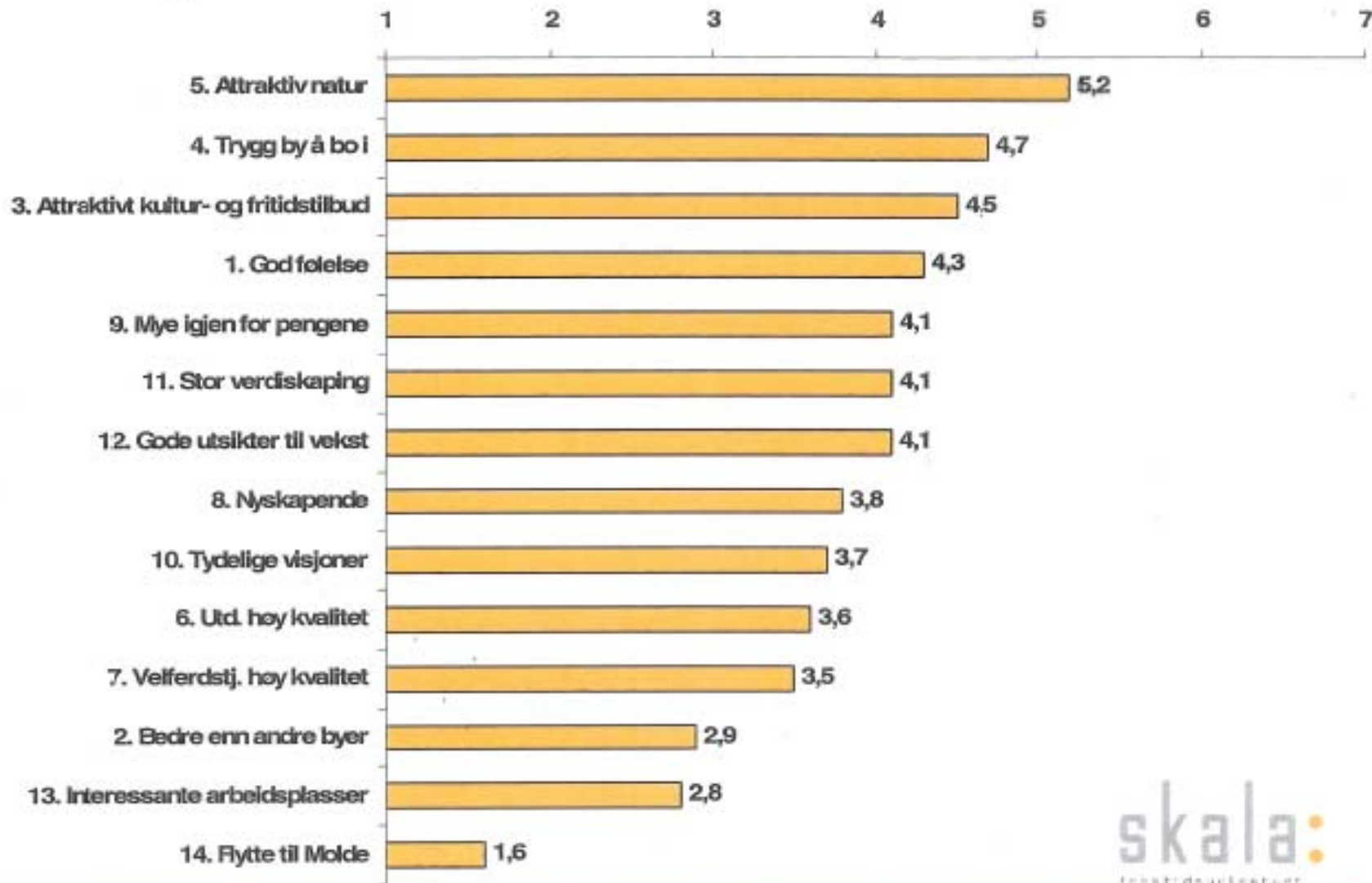
- Slik Molde blir oppfattet
- Det bildet folk får på netthinnen når de ser eller hører Molde











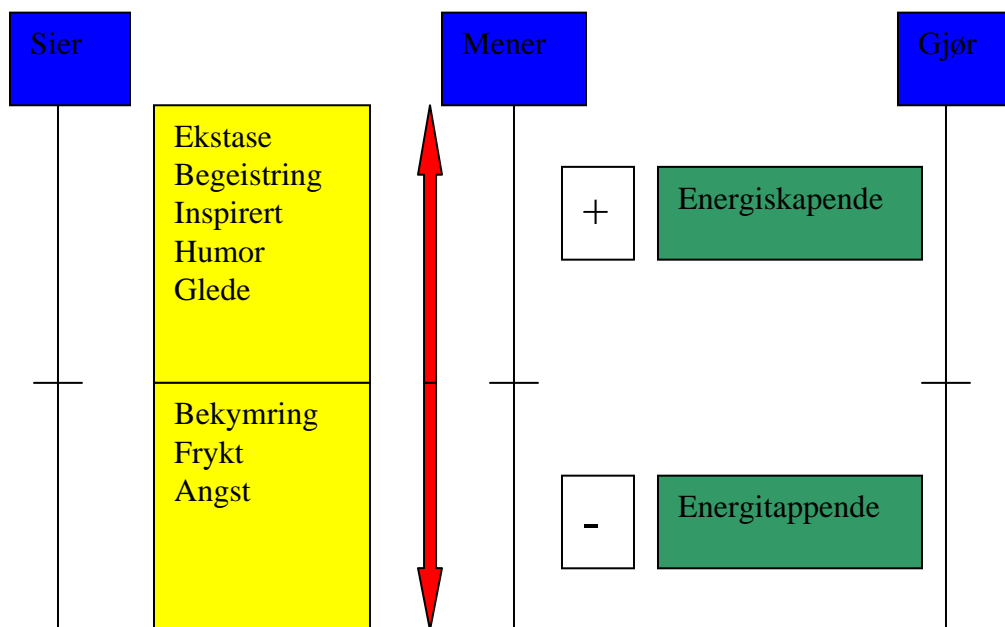
skala:
testtidssurteknisk
analyse og rådgivning





Et godt omdømme kommer innenfra

- Omdømme skapes av det som er energiskapende



- Omdømme skapes gjennom holdninger
 - Er noe du står for og noe du mener



«DETTE ER BEDRIFTENS STYRE. VI SATSER PÅ SELVSTENDIGHET, PERSONLIGHET OG PÅ FARGERIKE MENNESKER SOM TØR Å VÆRE SEG SELV!»



Gode medarbeidere gir godt omdømme

- Utvikling av ens profilering
- Medarbeiderdager
- Dialogmøter mellom kommunestyret og administrasjonen
- Kvalitetskommuneprogrammet
- ROSE - filosofien

ROSE - filosofien



- **R**espekt
- **O**msorg
- **S**amarbeid
- **=E**ffektivitet



Molde kommune sin
ledelsesfilosofi



Medarbeiderdager 2008

Fokus på omdømme

1. Hvorfor er et godt omdømme viktig for Molde kommune
2. Hva kan ditt bidrag være for at Molde kommune skal ha et godt omdømme
3. Hva kan din arbeidsplass gjøre for å bygge omdømme









Spørsmål 1



Molde kommune som by

- Vekst i tilflytting
- Holde på de som her
- Flere søkere til arbeidsmarkedet
- Næringslivsetablering

Molde kommune som arbeidsplass

- "Den gode sirkel"
- Skaper trivsel og stolthet
- Rekruttering
- Gir tillit hos brukere og innbyggere



Spørsmål 2

- Fortelle om det som er bra.
- Snakke positivt om egen arbeidsplass og kommunen (eksternt og internt)
- Snakke konstruktivt om og være ambassadør for egen arbeidsplass
- Bidra til at ROSE – filosofien blir fulgt
- Fokuserer på muligheter og ikke begrensninger
- Fokuserer på kvalitet i tjenesteytingen
- Vise respekt og toleranse ovenfor bruker
- Utføre tjenesteyting på en positiv, høflig og hjelpsom måte



Spørsmål 3

- Prioritere arbeidsmiljø
- Ledelsen må være nærværende og til stede, støttende og veiledende, tydelig og konsekvent, gi konstruktive tilbakemeldinger, vise tillit og respekt.
- Sørge for at medarbeiderne har nødvendig og relevant kompetanse
- Sørge for god informasjon omkring tjenester
- Fokuserer på god kvalitet
- Ha rom for sosiale treffpunkt



Resultat fra evalueringsskjema.

Det ble krysset av på skala fra 1 til 7 (7 er best). Tallene nedenfor gjengir gjennomsnittlig resultat for hver av de fire samlingene.

Hvor fornøyd er du med:

	Samling 1	Samling 2	Samling 3	Samling 4
Info på forhånd	5,10	5,19	5,3	5,06
Foredrag Bjørn Ringom	5,95	6,21	6,04	5,57
Dialogkafe	5,64	5,74	5,97	5,62
Totalinntrykk	5,63	5,57	5, 87	5,44

Dialogmøter med kommunestyret



Tema: Omdømme

- Gjensidig respekt/rolleforståelse pol./adm.
- Tilstrekkelig kompetanse
- Trivsel og gode relasjoner internt
- Kvalitet på tjenestene
- Bevisstgjøring på viktigheten av god markedsføring
- Markedsføring av det som er bra



Kvalitetskommuneprogrammet

- Bidratt til i sterkere grad å tenke tjenesteyting og at vi har brukere
- Sette kvalitet på dagsorden
- Tre (fire) - parts samarbeidet
- Brukerundersøkelser
- Sette arbeid med nærvær i system

Får kjempeattest for respekt for brukerne

Omsorgsansatte i Molde behandler folk godt

De ansatte i pleie- og omsorg, barnehager og tiltak funksjonshemmete i Molde får kjempeattest fra brukerne for respektfull og høflig behandling.

JAN G. ROE

MOLDE: Igleia Molde kommune fra resultatene fra viterens brukundersøkelser. Det er påvarende til beboere i pleie- og omsorgssituasjonene, foreldre/foreldre i private og kommunale barnehager, samt hjelpeverger i tiltak for funksjonshemmete som har svart på hvor tilfredse de er med tjenestene.

God attest. Resultatene av undersøkelsene viser at brukerne stort sett er fornøyd med de kommunale omsorgstjenestene i Molde. Det mest positive er at de ansatte skårer nesten fullt høyest alle tre brukergrensene for respektfull og høflig behandling.

— Dette er en god attest fra brukerne til personalet. Det viser også at ROSE-filosofien — respekt, omsorg, samarbeid og effektivitet — er innarbeidet ut i hele organisasjonen til alle våre 2.000 ansatte, sier rådmann Hillmar Windstad i en kommentar.

På landssnittet. Totalt sett



Fikk ros: Fra venstre: Marie Løkvik, barnehagesjef Moberg, Mai Britt Råknes, enhetsleder barnehager Molde kommune, Siri Ann Storhaug, Tranebæret Frluftsbarnehage, Kristin Eldem, enhetsleder Røbekk omsorgssenter og sjukeheim, Judith P. Fugelnes, fagsjef barnehage, Bente Hegdal, enhetsleder Tiltak funksjonshemmete og Per Gunnar Kroknes, leder i drifts- og



Br
de
tk
kl
en

AM
ju-
MI
be
uz
fr

gø
og
be
so
ke
du
be

vi
ti
u
h
—

H
u
a
t
a
t

0270-100 0 000

Synliggjøring av Molde kommune



- Pressemelding med omdømmefokus gjennom informasjonssjef
- Stand under jazzfestivalen
- Stand under innflytterdag
- Invitasjon av utflyttet ungdom til romjulstreff i Molde rådhus
- Fast ordning der de som melder utflytting mottar e-post med praktisk info og hilsen fra ordfører.
- Innbyggerundersøkelse vinter 2009

Sjukefraværet til bunns



Kakefest: Det var feiring av det lave

sjukefraværet på Skåla omsorgssenter i går.

Bak fra venstre: heimehjelp Mary Anne Berg, renholdsoperatør Wenche Dahle, sjukepleier Ingrid Brokstad. Foran fra venstre: sjukepleier Randi Skjerveggen, sjukepleier Reidunn Berg og distriktsleder Hege Beate Stornes. Helt til venstre: Regine Ødegård, som jobber på Skåla legekontor.





Kom fram skepsis mot asylmottak



Det var ikke trangt om plassen i rådhusalen.
Foto: Hogne Bø Pettersen



Kritisk: Stig Vasseng stilte mange kritiske spørsmål til kommunen og om manglende informasjon

Mandag åpner asylmottaket



Mandag åpner Molde kommune sitt asylmottak og de første asylsøkerne kommer neste uke. Moldes asylmottak blir det sjette i Møre og Romsdal.

- Det er svært gledelig at Molde kommune har tatt utfordringen fra UDI. Kommunen har jobbet raskt og godt med å få opprettet asylmottaket. Det skal de ha ros for, sier direktør i UDI Ida Børresen i pressemeldningen



ROMMET HUSET UNGDOM IDRETT

HELSETJENESTEN







HELSE NORDMØRE OG ROMSDAL
- På lag med deg for din helse

- Trygghet
- Respekt
- Kvalitet



www.helsenordmøre.no

Microsoft
Microsoft Dynamics
Microsoft Business Solutions

maritech

ERP
Forretnings

Retail
Butikkdata

Dokumenthåndtering
Elektronisk
Fakturabehandling



Velkommen til RICH



Takk for
meg