

KKR - Nordjylland

Relationel Koordinering

6. Februar 2014



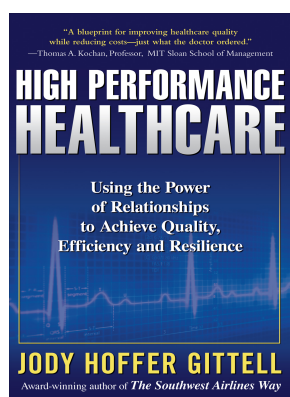
Thøger Riis Michelsen

trm@riismichelsen.dk

26 10 70 70

Relationel koordinering

- "det nye sort" i sundhedsvæsenet



Relationel koordinering er koordinering af arbejdet gennem relationer præget af fælles accepterede mål, delt viden og gensidig respekt

- Koordinering er ikke kun en teknisk proces, men også en relationel proces. Mens koordinering er ledelse af sammenhængen mellem opgaver er relationel koordinering ledelse af relationen mellem de mennesker der udfører opgaverne

RIIS MICHELSEN

Høj relationel koordinering

Relationer

- Fælles (shared) accepterede mål
- Delt viden
- Gensidig respekt

Kommunikation

- Hyppig
- Rettidig
- Præcis
- problemløsende



⇒ Driver for høj faglig kvalitet (kliniske indikatorer, patienttilfredshed, smertelindring etc.)
⇒ Driver for høj effektivitet (liggetider, ressourceforbrug etc)
⇒ Driver for høj jobtilfredshed

RIIS MICHELSEN

Lav relationel koordinering

Relationer

- Funktions-orienterede mål
- Specialiseret viden
- Manglende gensidig respekt

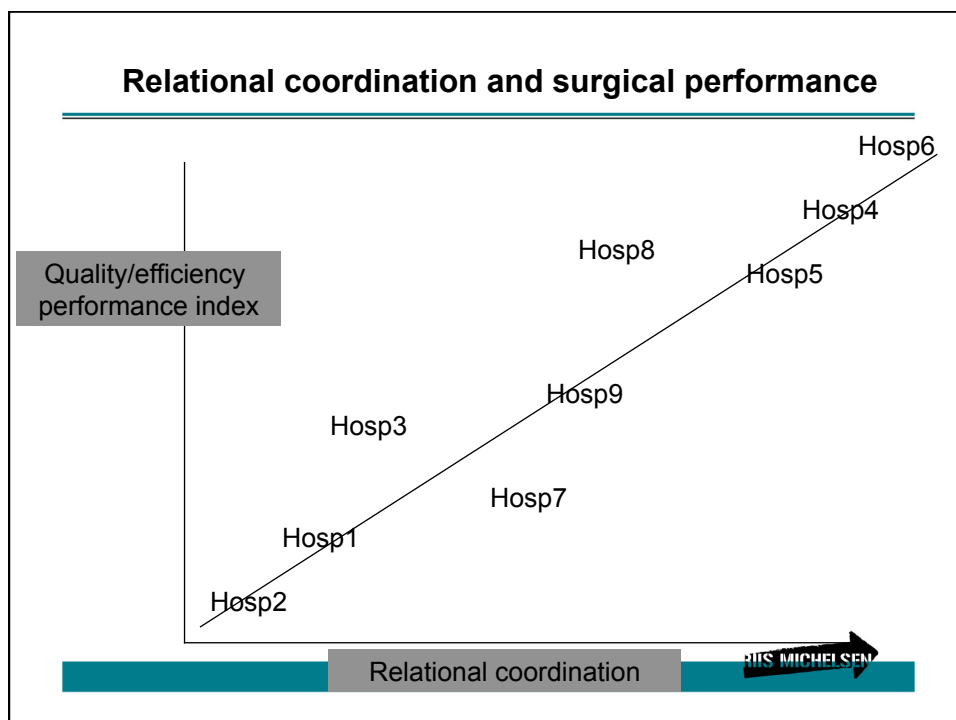
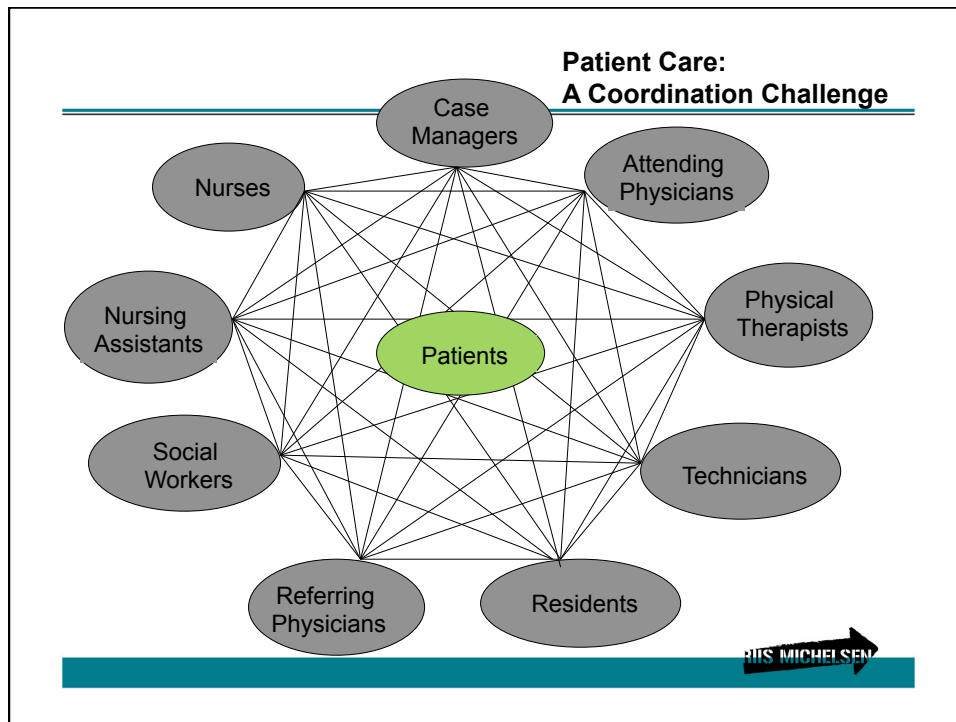
Kommunikation

- Sjælden
- Forsinket
- Fingerpegende



⇒ Driver for ringe faglig kvalitet (kliniske indikatorer, patienttilfredshed, etc.)
⇒ Driver for ringe effektivitet (liggetider, ressourceforbrug etc)
⇒ Driver for lav jobtilfredshed

RIIS MICHELSEN



Relationships shape the communication through which coordination occurs ...

Hvorfor virker relationel koordinering?

- Relationel koordinering skaber de kulturelle eller relationelle betingelser for procesforbedringer (leanstrategier m.v.)
- Fælles accepterede mål, delt viden og gensidig respekt frigør medarbejderne til at skabe meningsfulde forbindelser på tværs af organisatoriske/faglige grænser
- Frigør energi til at gøre medarbejderne mere innovative og øger deres evne til at improvisere
- Retter fokus mod brugeren, dvs. kerneopgaven

Hvorfor giver relationel koordinering arbejdsglæde?

- Øget jobtilfredshed
- Øget faglig stolthed
- Reducerer stress og udbændthed
- Øget modstandskraft under pres

RIIS MICHELSEN

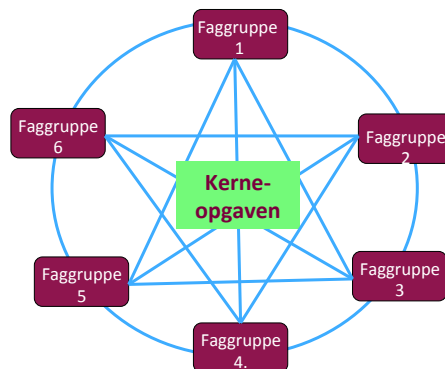
Relationel koordinering

Opbygning af faglige og sociale relationer præget af

- Fælles sprog og viden
- Fælles mål
- Gensidig respekt

Kommunikation og samarbejde

- Timing
- Hyppighed
- Præcision
- Problemløsning



RIIS MICHELSEN

Hvad siger litteraturen om kvalitet og trivsel?

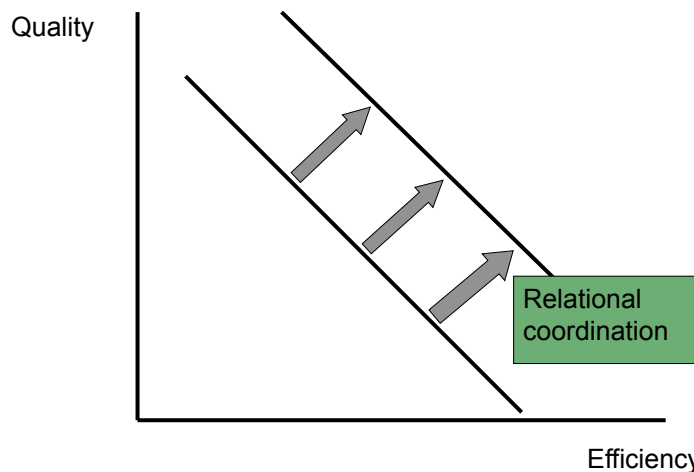
Det er ikke personer
der trives, der
skaber resultater



Det er personer der
skaber resultater, der
trives

RIIS MICHELSEN

Relational coordination *pushes out* the quality/ efficiency frontier while improving worker well-being



RIIS MICHELSEN

Fra foredrag med Jody Hoffer Gittel