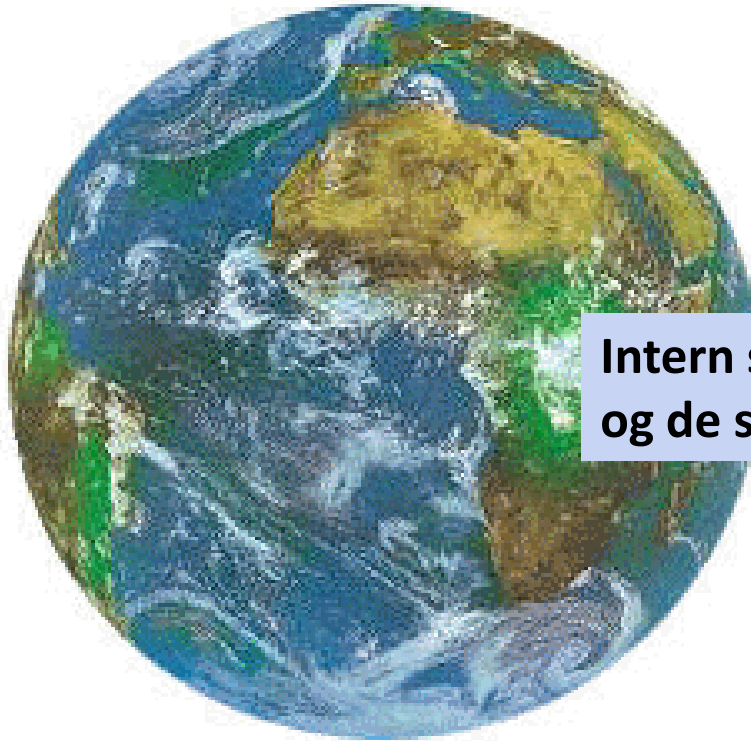


Sykehuset som arbeidsgiver for et mangespråklig personale



Intern service har medarbeidere fra 68 land
og de snakker 50 forskjellige språk

800 medarbeidere i Intern service

Kjøkken og matverter

Tekstilvaskeri

Renhold

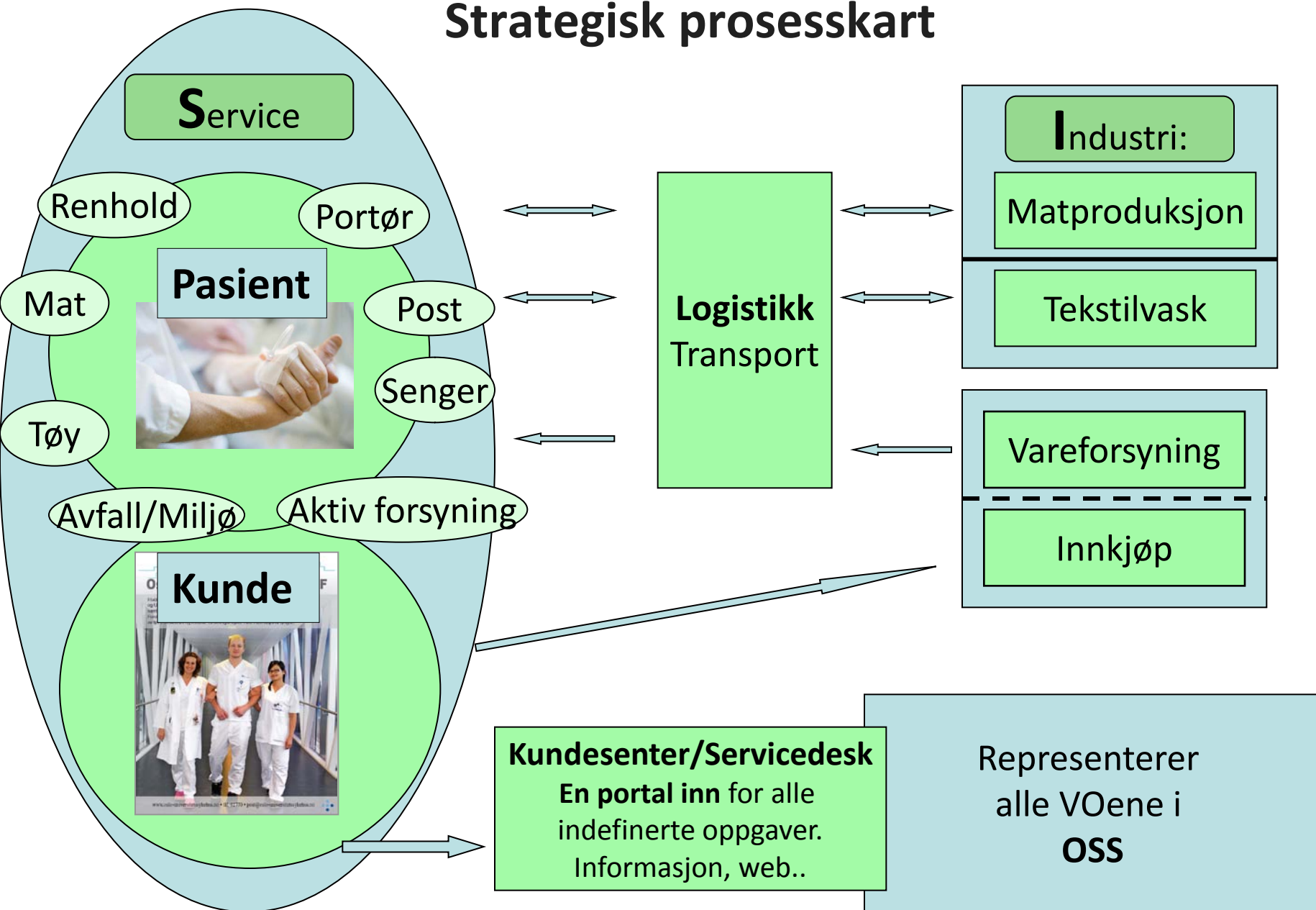
Kundesenter, sentralbord og resepsjon

Et døgn i Intern service

- 2 200 middager serveres
- 26 900 rim rengjøres / 477 700 m² rengjøres
- 15 tonn sengetøy og arbeidsklær vaskes
- 3 200 telefonhenvendelser til Sentralbord



Strategisk prosesskart



Medarbeidere fra 57 land

Afghanistan	Filippinene	Pakistan
Albania	Frankrike	Peru
Armenia	Ghana	Portugal
Bangladesh	Gambia	Romania
Bosnia	Hellas	Russland
Bulgaria	Hong Kong	Rwanda
Brasil	India	Senegal
Cape verde	Irak/Kurdistan	Somalia
Chike	Iran	Somalialand
Colombia	Kina	Srilanka
Cuba	Kosovo	Storbritannia
Danmark	Kroatia	Sverige
Den Dominikanske republikk	Liberia	Sør-Afrika
Djibouti/Nederland	Latvia	Thailand
Estmland	Makedonia	Trinidad og Tobago
Egypt	Marokko	Tyrkia
Eritrea	Montenegro	Tunisia
Etiopia	Nigeria	USA
	Norge	Vietnam
	Polen	

Medarbeidere som snakker 48 språk

Afghansk

Albansk

Armisk

Bangla

Serbikrotisk

Bulgarsk

Porugisisk

Kreolsk

Spansk

Dansk

Russisk

Estisk

Arabisk

Oromisk

Tigrinja

Tigrini

Tagalog

Fillipinsk

Akan

Engelsk

Mandinka

Wolof

Kantonesisk

Indisk

Oanjabi

Hindi

Persisk

Kurdisk

Mandarin

Albansk

Liberisk

Larvisk

Barbisk

Norsk

Polsk

Pakistansk

Urdu

Pothohar

Portugesisk

Romensk

Russisk

Somalisk

Engelsk

Tamilsk

Sinhalesisk

Svensk

Thai

Tyrkisk

Ledelse i et flerkulturelt arbeidsmiljø



Tradisjonell ledelse

+

litt "attåt"



Utfordringer

- Utfordringer
- Språkkunnskaper
- Kulturforståelse
- Samarbeide på tvers av kulturer
- Snakke norsk i arbeidshverdagen
- Tilpasse oss norsk språk og kultur – det er *her vi er*
- Lederskap – sjef eller leder
- Selvpresentasjon
- Kvinnelige ledere
- Vi må få en samlet forståelse for leverandørrollen opp mot sykehusets kjernevirksomhet
- Rekrutteringsproblemer
- Noen analfabeter
- Manglende datakunnskaper
- ”Nedvurdering” – forenkling av språk

Men det handler mer om mennesker enn kulturer

- Det handler om å bli sett
- Det handler om å lytte
- Det handler om å være interessert
- Det handler om å ikke være "redd"
- Det handler om å stille krav
- Det handler om å være raus
- Det handler om å være glad i folk
- Det handler om å ha kunnskap om hverandre på tvers av kulturer

PÅ BØLGELENGDE

- Lese avisen på morgenen, hente opplysninger knyttet til spesielle hendelser i ulike land og verdensdeler
- Være interessert og nysgjerrig
- Oppdatere geografikunnskapene
- Kunne alle navn
- Empati – bakgrunnsfokus
- Bruk av hidjab
- Arrangere lunsj med mat fra mange land
- Spennende å bli kjent med mange fra mange land
- Viktig at kvinner kommer seg ut i arbeidslivet
- Tydelige ledere som stiller krav
- **Lære oss *god morgen* på alle språk (Aslam a'leicom, NI Hao, Mir manjech, Navatt-navatt, Essama, Sasrical**
- **Familien betyr mye, spør**
- **Lederutvikling**

Tavlemøter

Vi lærer av gårdsdagen og forbereder dagen i dag
– sammen



Være der den andre er



*For å forstå en annen
må jeg forstå det han forstår*

Søren Kirkegaard

Ledere i Intern service

Oppnår resultater i samsvar med mål og planer for OUS

- har en strategisk tankegang og setter tydelige og ambisiøse mål
- utvikler en kultur som motiverer til nødvendig endring og omstilling
- er en pådriver for nytenkning og kontinuerlig forbedring

Viser integritet

- står for og gir uttrykk for egne meninger
- er lojal og støtter aktivt beslutninger når de er fattet
- viser respekt for andres meninger uavhengig av tidligere tilhørighet
- er åpen, ærlig og en god rollemodell

Er motiverende og samlende

- samler og inkluderer medarbeidere på tvers av gamle org. grenser
- er synlig, inspirerende, skaper trivsel og motiverer til innsats
- er opptatt av å utvikle både medarbeidere og organisasjonen
- har god forståelse for arbeidsgiverrollen og etablerer et balansert og velfungerende samarbeid med tillitsvalgte og verneombud
- gjennomfører medarbeidersamtaler og reduserer sykefravær

Tenker helhetlig

- setter OUS først, også når egen enhet må støtte løsninger som understøtter helheten fremfor egen enhet isolert sett
- bidrar aktivt i diskusjoner og beslutninger som fremmer helhetsperspektivet (i ledermøter etc)
- tar initiativ over gamle grenser og fremmer samarbeid på tvers

Har forutsetninger for å utvikle en enhet til å bli ledende på området

- fremmer fagutvikling, forskning og utdanning i alle områder
- forstår hva som kreves for å bli ledende nasjonalt og internasjonalt
- utvikler/stimulerer en lærende kultur som søker kontinuerlig forbedring og som lærer av de beste (internt og eksternt)
- dokumenterer at avvik aktivt følges opp og lukkes
- gjennomfører systematisk etterfølgerplanlegging og talentutvikling

Ledelse i Intern service

På bølgelengde med medarbeideren



Medarbeidere som forstår *hvem vi er til for*



Akkurat nå...

- Språkkurs
- Språktester
- Datakurs
- Lederutvikling
- ... og litt mer