

Servicekatalog

2023



Indhold

Servicekatalog FOA SOSU	3
Synlig og tilgængelig	4
Imødekommende og nærværende	6
Forventningsafstemning	8
Samarbejde	10
Professionelle dialoger	12
Fagligt fællesskab	14

Politisk ansvarlig: Tina Græsted

Redaktion: Anette Hermund, Lars Svane
og Trine Godager **Produktion:** Grafisk
Team/MH og FOAs trykkeri

EX_FOA SOSU-servicekatalog_24012023

Servicekatalog FOA SOSU

Servicekataloget er et arbejdsblad for alle valgte og ansatte i hele FOA SOSU – i alle de lokale netværk ude på arbejdspladserne såvel som i fagforeningen på Godthåbsvej. Servicekataloget beskriver, hvordan vi i fællesskab forpligter os til at yde supergod faglig service over for vores medlemmer.

Fællestillidsrepræsentanter og faglige ledere på Godthåbsvej har et særligt ansvar for at drive opmærksomheden på, at den supergode serviceoplevelse skabes især i relationen til medlemmet.

Venlig hilsen

Tina Græsted
Formand for FOA SOSU



Synlig og tilgængelig

**Den lokale tillidsvalgte er FOA
på arbejdspladsen**



Fælles

- Vi anvender signatur med kontakt-oplysninger i mails.
- Byder alle nye ansatte, elever og nye medlemmer velkomne, fortæller om FOA SOSU og foretager aktiv medlemshvervning.
- Lønforhandler alle nyansættelser og tilbyder nyansatte medlemmer et løntjek efter 3-6 måneders ansættelse.
- Foretager aktiv medlemshvervning ifm. forhandling af nyansættelser, løntjek og tjek af ansættelsesbreve.
- Bærer synligt FOA SOSU logo.

- Informerer medlemmer om fravær/ferie, og hvem der varetager vores opgaver/funktioner under fravær.

Tillidsrepræsentanten

- Gør sig synlig via opslag med information om træffetider m.m. og holder autosvar-mail og telefonsvarer opdateret.
- Er tilgængelig for alle vagtlag og på alle matrikler, som man er valgt for.
- Tager som udgangspunkt hånd om henvendelser og forhandlinger lokalt evt. i samarbejde med FTR eller fagforeningen.

- Fortæller kollegerne om FOAs resultater.
- Deltager i aktiviteter, hvor mange kolleger deltager.
- Deltager aktivt i personalemøder.

Fagforeningen på Godthåbsvej

- Fagforeningen er tilgængelig for medlemmer alle hverdage året rundt.
- Er tilgængelig for alle tillidsvalgte, der ønsker hurtig hjælp og vejledning.
- Udviser interesse og yder hjælp over for alle, der færdes i huset.
- Opdaterer infotavler i receptionen med faglige og medlemsrettede aktiviteter.
- Synliggør over for medlemmer, at de tillidsvalgte er FOA på arbejdspladsen.
- Synliggør det fælles arbejde for lokalpolitisk indflydelse.
- Synliggør værdien af faggruppernes arbejde og fællesskabets betydning.
- I fagforeningens medier synliggøres de resultater, som fagforeningen opnår i samarbejde med tillidsrepræsentanterne.

Løntjek

Scan QR-koden

og find hjælp til løntjek.



Lokal løn

Scan QR-koden

og find værktøj til forhandling af lokalløn.



Imødekommende og nærværende

Medlemmet skal mærke FOA SOSU



Fælles

- Vi tager os tid til at lytte eller aftaler tid til en samtale, når et medlem henvender sig.
- Besvarer henvendelser fra medlemmerne inden for 3 hverdage.
- Vi møder medlemmer med åbent løsningssind.
- Vi indtænker medlemshvervning i alle vores opgaver.
- Vi sender ikke bare medlemmerne videre imellem os, men sørger for, at henvendelser lander det rigtige sted.
- Vi udviser empati over for medlemmernes situation, men forholder os nøgternt og objektivt til udfaldet af en given henvendelse.
- Vi er bevidste om at vende dårlige oplevelser til gode.
- Vi giver jævnlige pulsslag, som tilbagemelding på igangværende sager.
- Vi er nysgerrige på medlemmernes behov og oplevelser.
- Vi skaber og plejer relationer aktivt.

Tillidsrepræsentanten

- Er opsøgende overfor alle kolleger.
- Gør sig umage for at skabe gode førstegangsindtryk af TR og FOA SOSU.
- Udviser forståelse for alle kolleger - i alle typer af henvendelser.

Fagforeningen på Godthåbsvej

- Gør sig umage for at skabe gode overleveringer mellem FOA SOSU og TR.
- Hilser på gæster, vi møder i fagforeningen.

Medlemshvervning**Scan QR-koden**

og find inspiration til organisering af nye medlemmer.

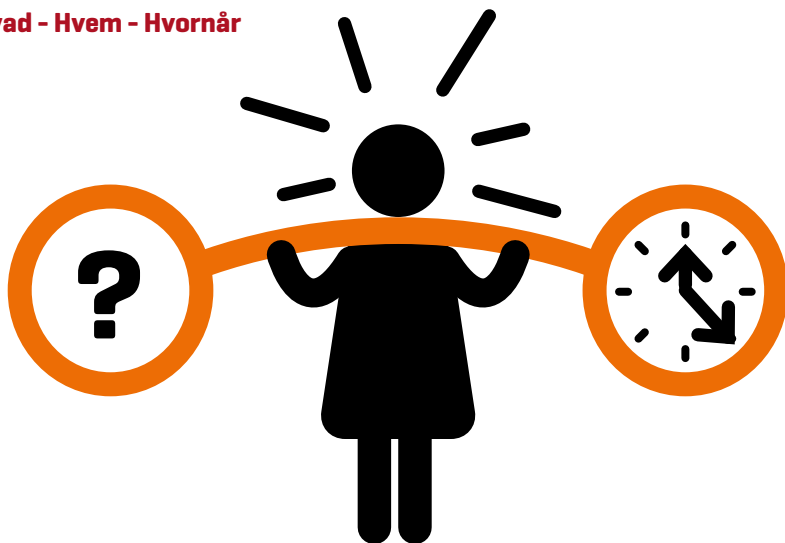
**Bisidder****Scan QR-koden**

og find folderen 'Bisidderens værktøjskasse'.



Forventningsafstemning

Hvad - Hvem - Hvornår



Fælles

- Når vi modtager en henvendelse fra et medlem eller en faglig kollega, skaber vi overensstemmelse mellem dennes forventninger og vores behandling af sagen.
- Vi skaber klare aftaler med medlemmer om de næste skridt i en sag/henvendelse.
- Vi er opmærksomme på ikke at skabe unødige forventninger hos medlemmer.
- Ved overdragelse af henvendelser/sager genforhandles forventninger mellem medlemmer, tillidsvalgte og fagforening.
- Vi guider medlemmer til anden hjælp, når en henvendelse falder uden for fagforeningens regi.
- Vi er opmærksomme på at medlemmets egne ressourcer også sættes i spil.

Tillidsrepræsentanten

- Er bevidst om sit mandat og sin opgave ift. uddelegeret kompetence.
- Inddrager FTR/fagforeningen i henvendelser med spørgsmål, der ligger uden for TR's kompetencer.

Fagforeningen på Godthåbsvej

- Inddrager (F)TR i medlems-henvendelser og forhandler som udgangspunkt sammen med (F)TR.
- Definerer og beskriver service-niveau for fagforeningens opgaver.
- Formidler og sikrer, at service-niveau er kendt af alle, der skal håndtere det.
- Udarbejder procedurer og værktøjer til at understøtte ydelser og opgaver.

Værktøj

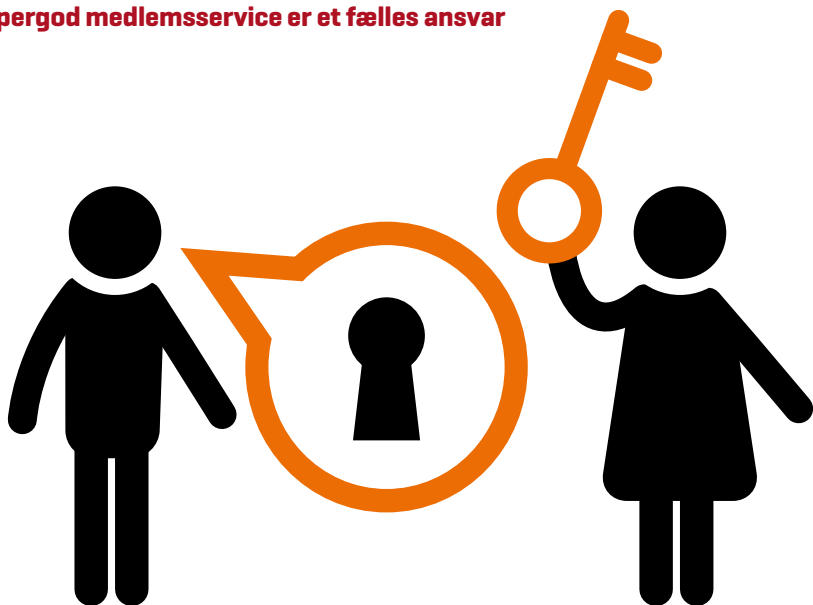
Scan QR-koden

og find hjælp til opgaven som tillidsvalgt i FOA SOSU.



Samarbejde

Supergod medlemservice er et fælles ansvar



Fælles

- Vi fremstår som faglige kolleger over for medlemmerne.
- Vi er loyale over for hinanden i et fagligt kollegialt fællesskab.
- Vi viser respekt for hinandens virke og vilkår.
- Vi viser respekt for hinandens tid og møder velforberedt til møder o.l.
- Vores samarbejde er båret af professionelle relationer og dialoger.
- Vi følger de retningslinjer og procedurer, fagforeningen har lagt og inddrager hinanden, når sagen kræver anden behandling.
- Vi synliggør over for medlemmer, at de fortsat er en ansvarlig part i en given sag.

- Vi er forpligtede til at være loyale over for fagforeningens værdier, politikker og strategier.
- Løsningssind er omdrejningspunktet over for vores interne og eksterne samarbejdspartnere.
- Vi indgår i et forpligtigende og solidarisk fællesskab med andre faglige organisationer.

Tillidsrepræsentanten

- Inddrager fagforeningen, når medlemmer rejser tvivl om medlemsservicen.
- Deltager aktivt i fagforeningens tilbud af kompetenceudviklende eller orienterende karakter.
- Holder sig orienteret om fagforeningens tiltag.
- Tager ansvar for at skabe samarbejde med AMR.

Fagforeningen på Godthåbsvej

- Inddrager de relevante tillidsvalgte i henvendelser fra medlemmer på arbejdspladsen.
- Formidler fagforeningens værdier, politikker og strategier.
- Prioriterer henvendelser fra tillidsvalgte med behov for hurtig hjælp/sparring.

Tillidsvalgt

Scan QR-koden

og se FOA SOSUs tilbud om kurser m.m. til tillidsvalgte.



TR-café

Hver onsdag eftermiddag fra 12.30-15.00 kan tillidsrepræsentanter møde op på Godthåbsvej og få direkte vejledning og hjælp af sagsbehandlere til alle typer sager. Der skal ikke bestilles tid.

- Arbejder for, at de tillidsvalgte får de bedst mulige vilkår.
- Vejleder og støtter ansatte og valgte i klagesager m.v.
- Medvirker til at sikre tillidsvalgte og ansattes mulighed for udvikling af personlige kompetencer.

Professionelle dialoger

**God dialog og løsningssind viser
respekt og ansvarlighed**



Fælles

- Vi omgås medlemmer, hinanden og samarbejdspartnere på en respektfuld, empatisk og anerkendende måde.
- Vi er aktivt opmærksomme på at skabe gode relationer og løsningssind.
- Vi tager ansvar for at medvirke til at skabe professionelle dialoger.
- Vi har modet til at søge/bidrage til at løse konflikter.
- Vi er opmærksomme på og anvender uenighedens vej, når vi støder på modstand.
- Vi er opmærksomme på egne roller/adfærds betydning ift. de dialoger, vi indgår i.
- Vi deler viden med hinanden og vores samarbejdspartnere.
- Vi er nysgerrige, lydhøre og åbne for andre idéer/løsninger end vores egne.
- Vi er opmærksomme på, at vi er FOAs og medlemmernes repræsentant i faglige sager og forhandlinger.

Konflikter løses først,
når parterne erkender, at der
findes andre løsninger end
deres egen sandhed.

Kommunikation

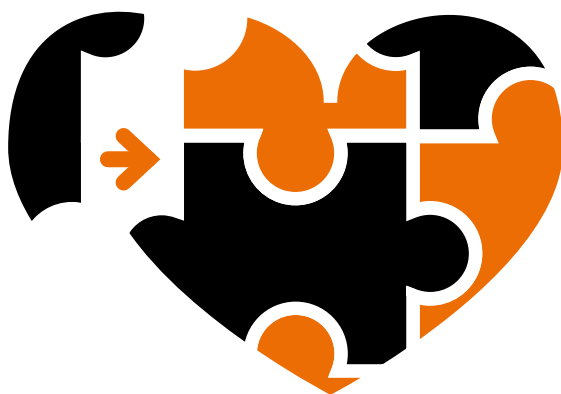
Scan QR-koden

og find værktøjer og tips til
god kommunikation og
konflikthåndtering.



Fagligt fællesskab

Sammen gør vi forskellen



Fælles

- Vores grundlag er et menneskesyn, som bygger på demokrati, nærhed og tryghed, mangfoldighed, solidaritet og respekt. Det skal være et åbent fællesskab, hvor man føler sig budt indenfor.
- Vi medlemshverver igennem vores resultater og tydeliggør over for medlemmerne, hvad vi kan sammen.
- Vi påtager os et ansvar for at formidle faget og fagforeningens historie og identitet for at tydeliggøre værdien i at være en del af fællesskabet.
- Resultater, der skabes for den enkelte, forsøges løftet til fællesskabets bedste, når det kan lade sig gøre. Vi arbejder for resultater, som kan mærkes kollektivt.
- Vi samarbejder på tværs af faglige organisationer for at styrke og udvikle den danske model. Ligesom vi indgår samarbejdsalliancer på tværs af fag for at forbedre vilkårene for vores medlemmer eller være solidariske med andre fag,

når det ikke strider imod vores egne interesser.

- Vi er stærkest og opnår mest, når vi arbejder i den samme retning med baggrund i fagforeningens politikker og strategier.

Tillidsrepræsentanten

- Synliggør faget, alle faggrupper og medlemmernes muligheder for kompetenceudvikling.
- Følger fagforeningens udviklingsplan/TR-aftale.
- Har øje for alle medlemmernes faggrupper. Og repræsenterer faggrupperne på lige fod.
- Skaber og bidrager til et positivt fællesskab, som byder nye indenfor.

Fagforeningen på Godthåbsvej

- Arbejder for at fremme medlemmernes uddannelsesmæssige baggrund samt fagligheden på arbejdspladserne.
- Arbejder for stærke arbejdspladsfællesskaber med fokus på kerneopgaven og kendetegnet ved høj trivsel og godt arbejdsmiljø.
- Orienterer alle ansatte og tillidsvalgte om fagforeningens politikker og strategier.

Aktuelt

Scan QR-koden

og find nyheder, medlemsarrangementer m.m. fra FOA SOSU.



- Samarbejder med øvrige faglige organisationer om faglighed og vilkår på arbejdspladserne.
- Fagforeningen klæder de tillidsvalgte på til deres tillidshverv og bidrager med sparring og støtte til de opgaver, der måtte være nødvendige.

JANUAR 2023

Servicekatalog

2023

Servicekataloget er blevet til i et samarbejde mellem tillidsvalgte og ansatte i FOA SOSU.

Hensigten med dette katalog er at samle os og forpligte os til at udøve dygtig faglig service, så vi får endnu flere tilfredse medlemmer og flere medlemmer, der anbefaler FOA SOSU.



FOA

SAMMEN
GØR VI FORSKELLEN

FOA Social- og
Sundhedsafdelingen
Godthåbsvej 15
2000 Frederiksberg

Tlf. 46 97 22 22
foa.dk/sosu

Social- og Sundhedsafdelingen

Social- og Sundhedsafdelingen er FOAs største afdeling. Vores kerneopgave er, at vi i fællesskab – fagforeningen, tillidsvalgte og medlemmer – kæmper for medlemmernes faglige og sociale rettigheder og krav.

Det er os, der aftaler din løn, dine tillæg, din arbejdstid, dine barsels- og ferieregler samt dine muligheder for uddannelse. Som medlem kan du altid henvende dig til os, hvis du oplever problemer i dit arbejde. Vi vil gøre vores bedste for at hjælpe dig.