

Steg 4 Handling

"Här inleds arbetet med att genomföra förbättringar."

Med en klar bild av förutsättningarna växer ofta en problemlösande kultur fram. Först blir det enstaka förbättringsinsatser men snart bubblar hela organisationen av utveckling och idéer.

Ett framgångsrecept är då att bli bra på att använda olika förbättringsverktyg som t.ex. metoder för uppföljning.

Någonstans i det här arbetet börjar en djupare kulturförändring ske – det börjar bli norm att lyssna, tänka och söka ständiga förbättringar.



Birgitta Björk

Tänk varför och för vem

Undrar du ibland varför inget händer fastän du formulerat fina åtaganden som alla är överens om?

– Svaret är ofta att du glömt fråga hur, för vem och varför, säger Birgitta Björk, avdelningsdirektör på Avdelningen för hälsoskydd inom Miljöförvaltningen.

4

Birgitta Björk menar att om vi inte först tänker igenom hur en viss åtgärd ska genomföras, vem vi vänder oss till, varför den över huvud taget ska genomföras och vad den ska leda till, så händer oftast just ingenting.

Utan tvekan vet Birgitta vad hon talar om. Hon har stor erfarenhet från myndigheter och organisationer, har varit examinator i tre år och har också vunnit en Kvalitetsutmärkelse. Hon ger följande exempel på "feltänk":

– Miljöförvaltningen genomförde en utbildning om Allergironden som bedömdes som effektiv eftersom alla som gick den sa sig vara väldigt nöjda.

– När vi ett år senare gjorde en kontroll visade det sig att väldigt få av dem som gått kursen infört Allergironden. Varför? Vilka hade t.ex. kallats, undrade vi då.

Kontrollen visade att kallelsen enbart gått till rektorer. De hade inte haft tid att delta och istället skickat en medarbetare – som dock saknade befogenheter att fatta beslut om nya åtgärder som t.ex. Allergironden. Av den goda tanken blev därför intet.

– Så här fungerar vi ofta. Men populär är alltså inte alltid detsamma som effektiv, konstaterar Birgitta.

Birgittas egen verksamhetsplan visar hur man enkelt kan styra upp processen:

– Ta ett åtagande i taget när du skriver VP, säger hon. Knyt ett arbetssätt till varje åtagande och beräkna därefter resursfördelning och hur uppföljningen ska gå till. Fortsätt enligt samma struktur hela planen igenom, så får du ordning.

– Delegera också ansvar till olika personer inom verksamheten. Det är inte alltid att rektorn eller högsta ansvariga vet vad som är ett relevant arbetssätt i alla sammanhang.

Kvalitetsstrategin

systematik
tillämpning
resultat

Ordning och reda på arbetet. Medarbetare som vet varför och för vem de arbetar.

Nöjda brukare och anhöriga. Nöjda skattebetalare.

Kvalitetsstrategin är verktyget som kan ge oss allt detta, en "win-win-situation", som man säger inom näringslivet när alla som deltar ses som vinnare.

Att följa kvalitetsstrategin ger oss systematik i arbetet. Vi formulerar tydliga åtaganden och utformar genomtänkta arbetssätt som hjälper oss att leva upp till det vi lovat. Genom att tillämpa arbetssätten och följa upp resultat lär vi oss om framgångsvägarna och om fallgroparna vi ska undvika. Positiva resultat är beviset på att de arbetssätt vi valt i vardagen leder till förväntade effekter.

Framgångsrikt kvalitetsarbete förutsätter att varje enhet vet hur den ska utvärdera sina specifika åtaganden och arbetssätt – samt hur resultaten ska komma verksamheten tillgodo. En systematisk uppföljning och utvärdering vars slutsatser konsekvent tillvaratas och förädlas, ger en verksamhet i ständig förbättring.



Vinnande enhetschefer, Kvalitetsutmärkelsen 2005, stående från vänster: Inger Wistedt, förskolan I Ur och Skur Vindleken, Ann-Marie Wallenius, Sultvägens gruppbostad, Bitte Aspevall, Liljeholmens rehabiliteringsenhet, Birgitta Björk, avdelningen för hälsoskydd. Sittande från vänster: Lars Gustafsson, Nya Elementor, Staffan Mörner, Jensen Gymnasium.