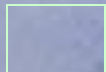


100 % Välkomna tillbaka!

 GÖTEBORG

 HYLTE

KÖPENHAMN 

 MALMÖ

God ekonomisk hushållning

”För **verksamheten** skall anges mål och riktlinjer som är av betydelse för en god ekonomisk hushållning.

För **ekonomin** skall anges de finansiella mål som är av betydelse för en god ekonomisk hushållning”

Kommunallagen Kapitel 8, 5§

Vad får vi för pengarna?

Kvalitets-
nivå

Hur hanterar vi pengarna?

Finansiella
mål

Att styra en kommun



6000 nyckeltal



?

?

?

!

?

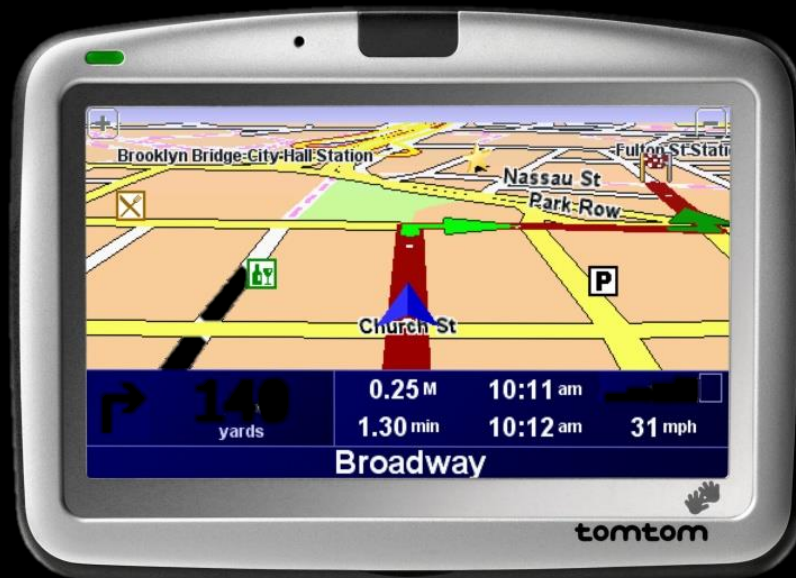


"En total målförmörkelse!"

Rolf Skogö, Tekniska förvaltningen Halmstad

Komplexitet – användarvänlighet







2017-11-23

Hylte kommun



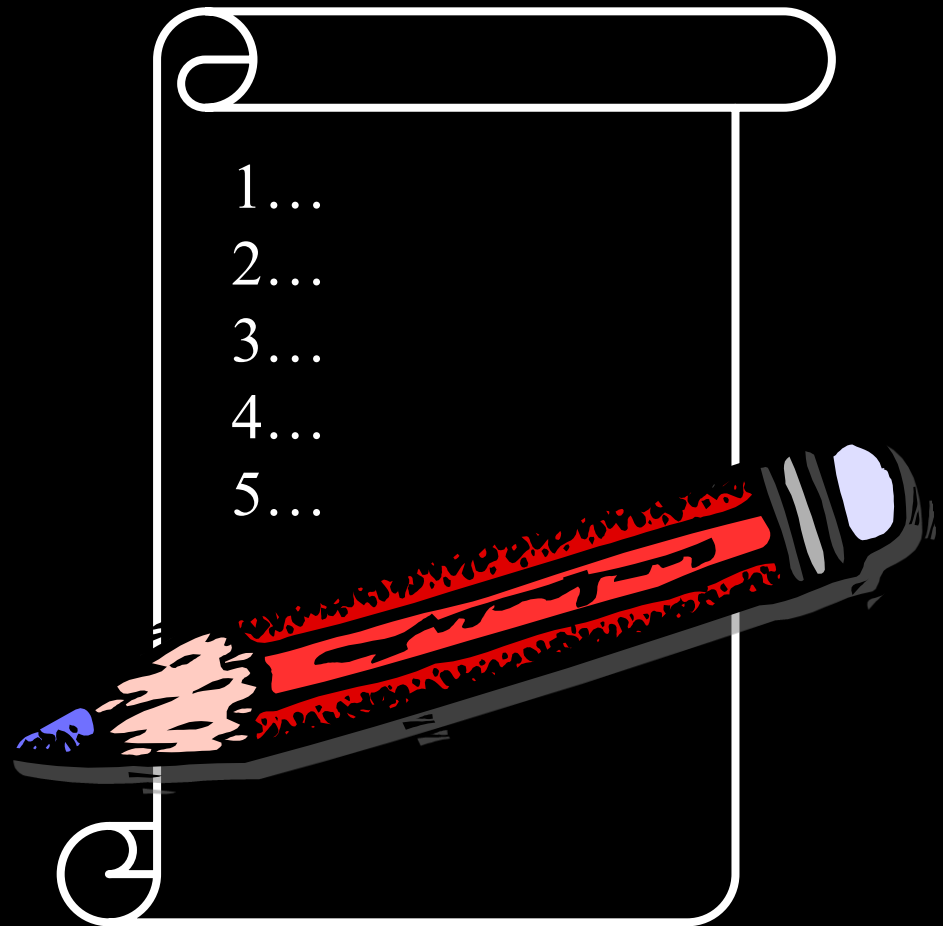
Hur förbättrar vi kvaliteten i våra verksamheter? Inte alltid en självklarhet..

- [Resultat i Skolan](#)

En film i från skolan i Haninge Kommun

Diskutera två-och-två

- Vad är kvalitet för dig i den verksamhet som du arbetar i?



Hur kan "kvalitet" definieras?

<http://sv.wiktionary.org/wiki/kvalitet>

Förväntningarna styr

Förväntningar

Värdering av
hjälpen

```
graph TD; A[Förväntningar] --> D; B[Värdering av hjälpen] --> D; D[Kvalitet];
```

Kvalitet

Förväntningar?



Kvalitetsarbete – kvalitetsutveckling

- Boliden Way
- Operational Excellence
- TPS

- Six Sigma
- Lean
- TQM
- SIQ

Kvalitetsutveckling = Struktur och Kultur



Policies

Processor

Ritualer

Symboler

Struktur

Strategi

Värderingar

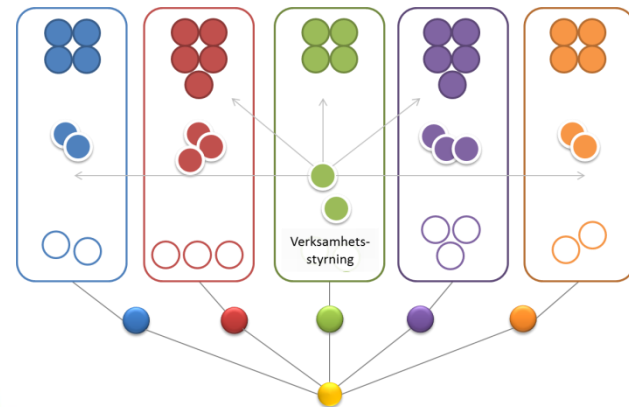
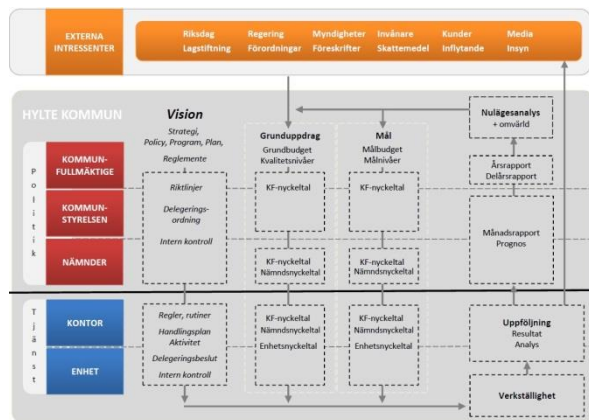
Hjärtar

Kvalitetsutveckling i Hylte kommun

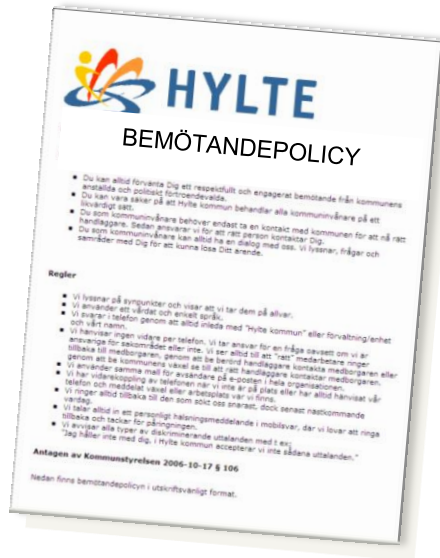
STOLTHET, DELAKTIGHET, TRYGGHET OCH FRAMTIDSTRO



Ordning & Reda



Kund



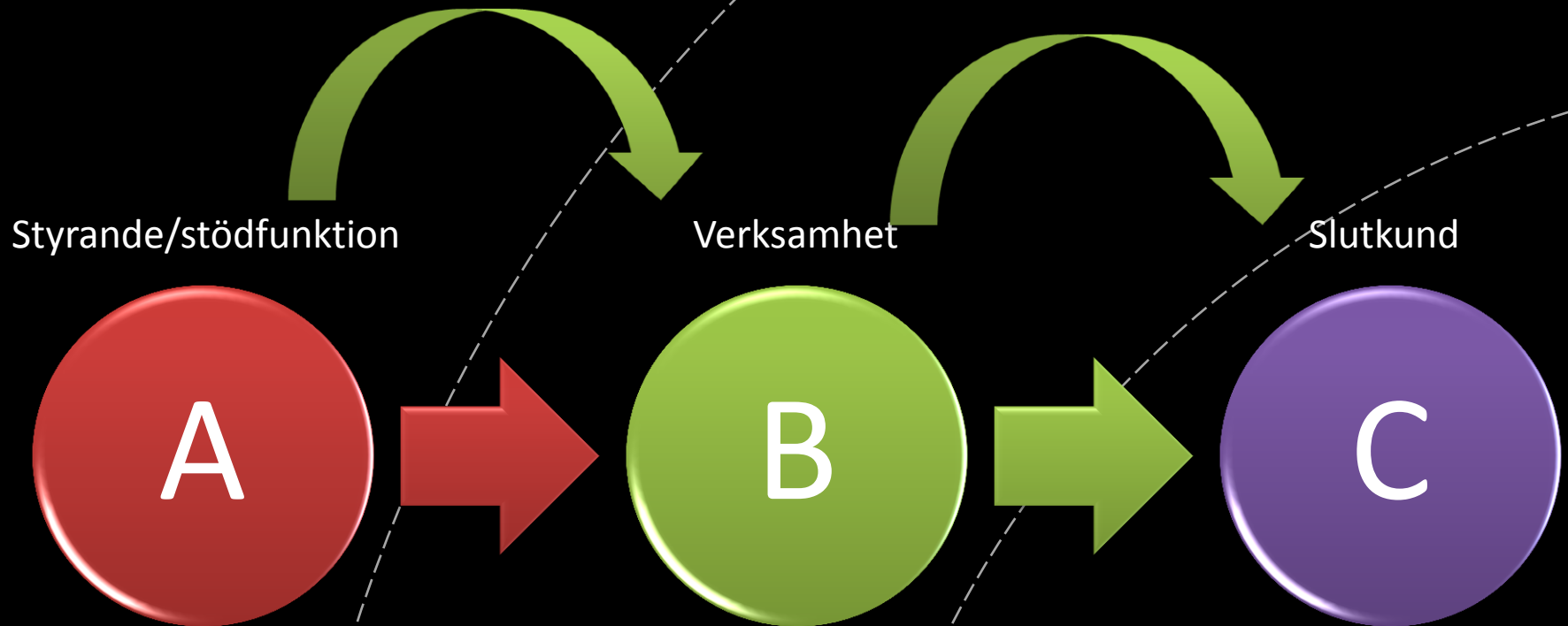


Kunden i fokus

Gemensamma uppdrag
Delat ansvar
Olika roller



Gemensamt uppdrag – olika roller



Kund= Mottagaren av det värdeskapande du gör i ditt processteg

Vem är din primära slutkund?

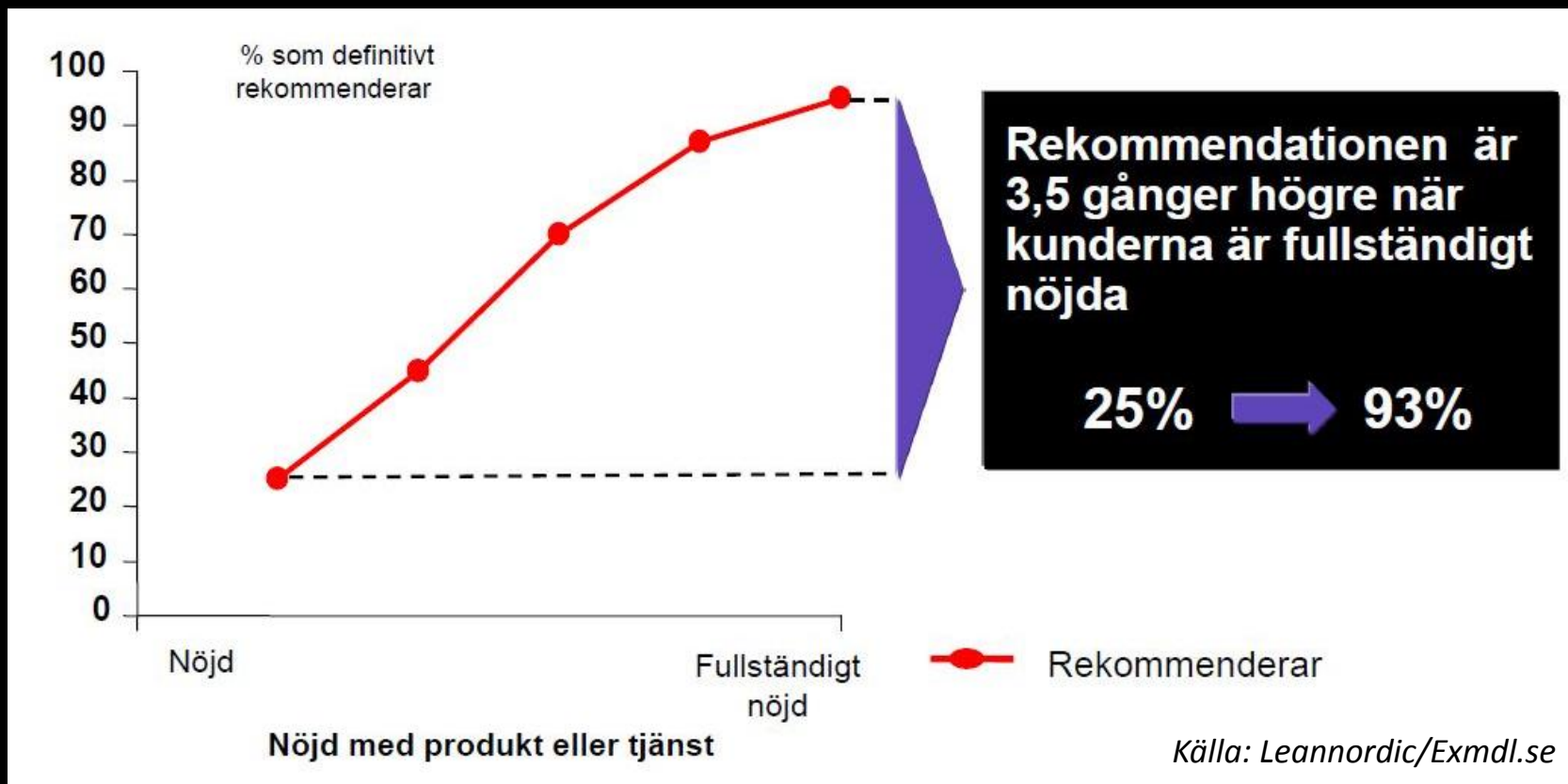
Vem/vilka är dina närmaste kunder?

Bemötande

***Du får aldrig
en andra chans
att göra
ett första intryck!***



Complete customer satisfaction (CCS)



Synpunktshantering

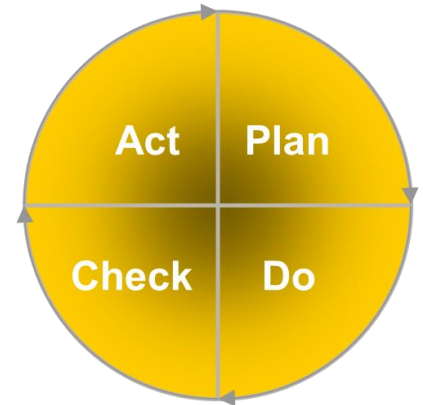
Att hantera synpunkter och klagomål är inte lätt.

Problem som
sopas under
mattan: misstag
förnekas eller
bagatelliseras

Ett gyllene
tillfälle: att rätta
till misstag och
korrigera brister



Ständiga förbättringar





Varför jobba med
delaktighet??

100 ögon ser mer
än två !

Övning!



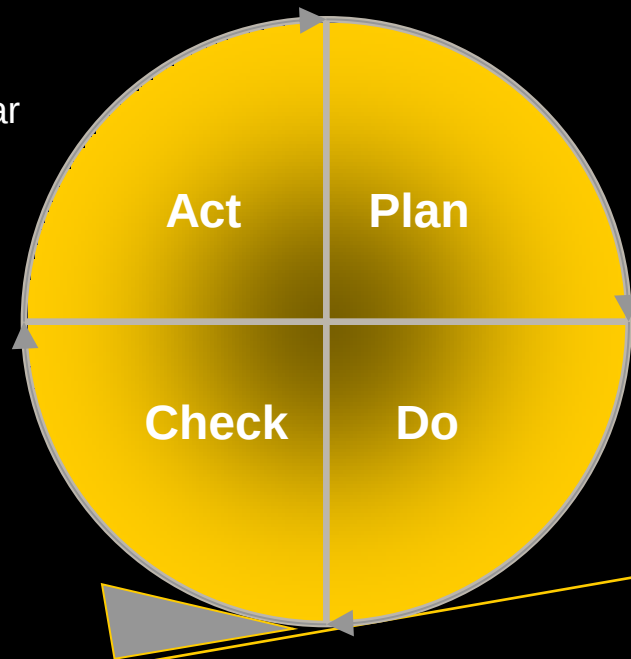
Ständiga förbättringar



Teorin bakom det hela PDCA

Standardisera
Dela lärdomar
Föreslå ytterligare förbättringar

Följ upp vad som har gjorts
Testa om det blev som
det var tänkt
Utvärdera



Förstå den aktuella situationen

Stanna upp och titta. Gör ev mätningar.
Ge förslag till åtgärder och lösningar
Planera – kom överens om vad
som ska göras

Genomför åtgärderna
Stäm av och justera
om det behövs

Systematiskt kvalitetsarbete

GRÄVLINGENS FÖRSKOLA

Vi har fått mer tid för barnen!

– Våra tavelmöten har hjälpt oss i verksamheten och förenklat vår vardag, säger Helena Pettersson, förskolechef, och Marion Pettersson, förskollärare.

Den första diskussionen i förbättringsgruppen var att försöka minska antalet störningsmoment när det pågår pedagogiska aktiviteter med barnen. Telefonen ringer, medarbetarna stör varandra och avbryts för att behöva öppna ytterdörren.

– Vi började med att mäta hur många gånger vi öppnade dörren under en månad. I september 2013 avbröts personalen 200 gånger enbart för att öppna dörrarna, berättar Helena och Marion. Vi tog reda på i vilka situationer som de flesta avbrotten skedde och det visade sig, att det oftast hände när föräldrarna glömt sina x-taggar som de behöver för att komma in.



Marion Pettersson, förskollärare
& Helena Pettersson, förskolechef

En rad åtgärder vidtogs. Alla föräldrar fick ett brev med vädjan att inte glömma taggarna. Alla fick också möjlighet att beställa ytterligare en tag för exempelvis mor- och farföräldrar.

Två månader senare hade antalet avbrott på grund av dörröppningar minskat till 100. Ett fantastiskt resultat. Förbättringen kan tyckas vara en liten detalj, men varje gång en lek eller högläsning avbryts är det svårt för barnen att få tillbaka fokus.

– När vi inledde arbetet med tavelmöten fanns det ett visst motstånd i början men idag är alla mycket positiva. Vi tänker efter mer och har tagit tag i flera saker som förenklar vår vardag.

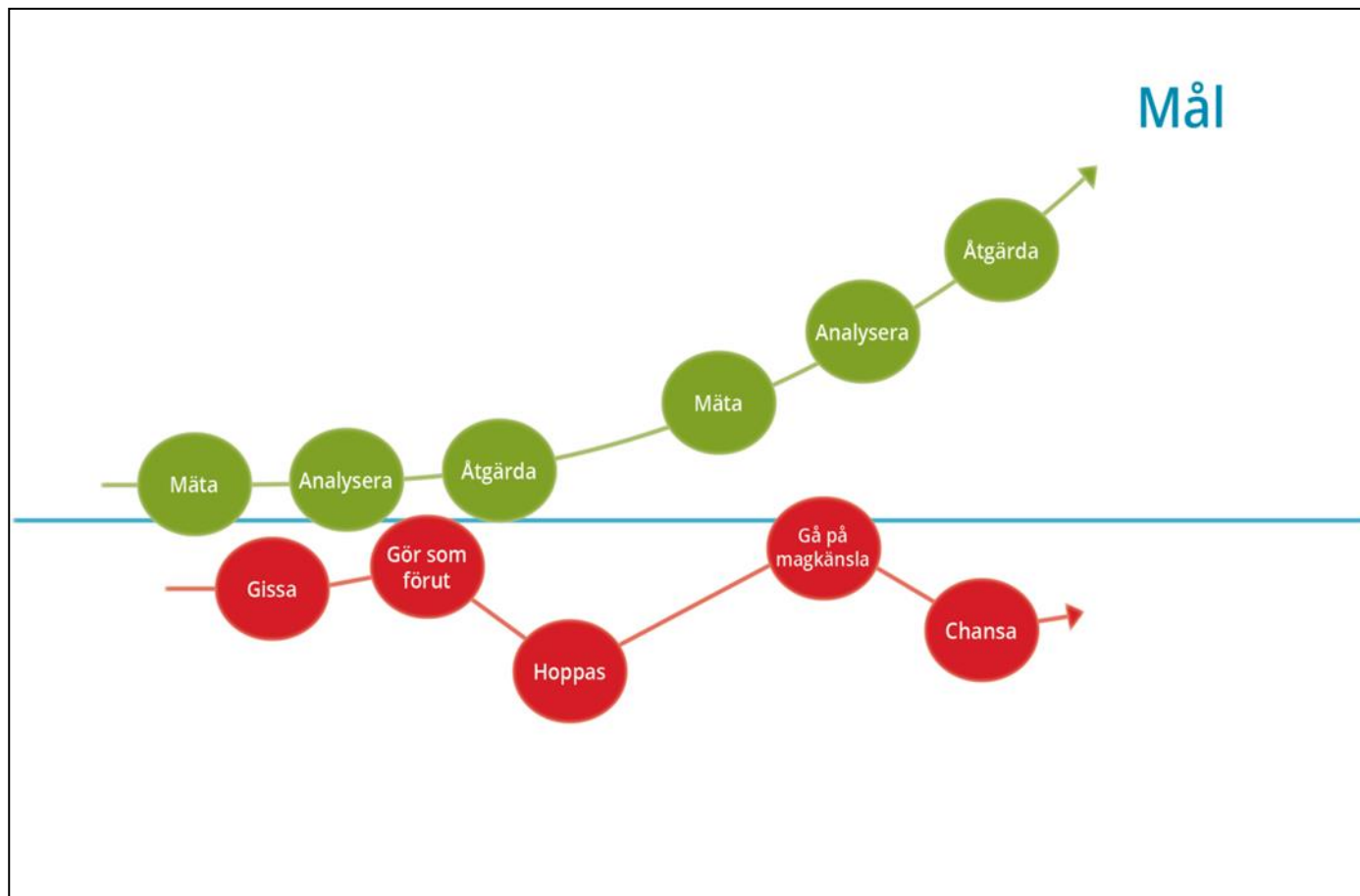
Resultat

- 100 % av medarbetarna upplever trivsel och kontroll över arbetssituationen
- 50 % färre dörröppningar, tidsfektiviseringar som inneburit mer tid över till barnen
- Ett 25-tal förbättringar har lyfts fram på tavlan och genomförts



Vi tror inte på slumpen!

-Utveckling med kontinuitet



Exempel:

Särskilt boende Oxelösund

Avvikelse: Låg andel nöjda brukare i Öppna jämförelser o KKiK

Antagande: Brister i bemötande?

Fokusgruppsmöten

Orsak - ensamhet

Åtgärder som minskar ensamhet

"Vi flyttar in"

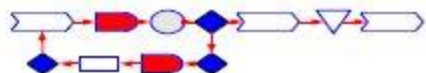
Problemet var:
Många brukare upplever sig som mycket ensamma!

Se till helheten

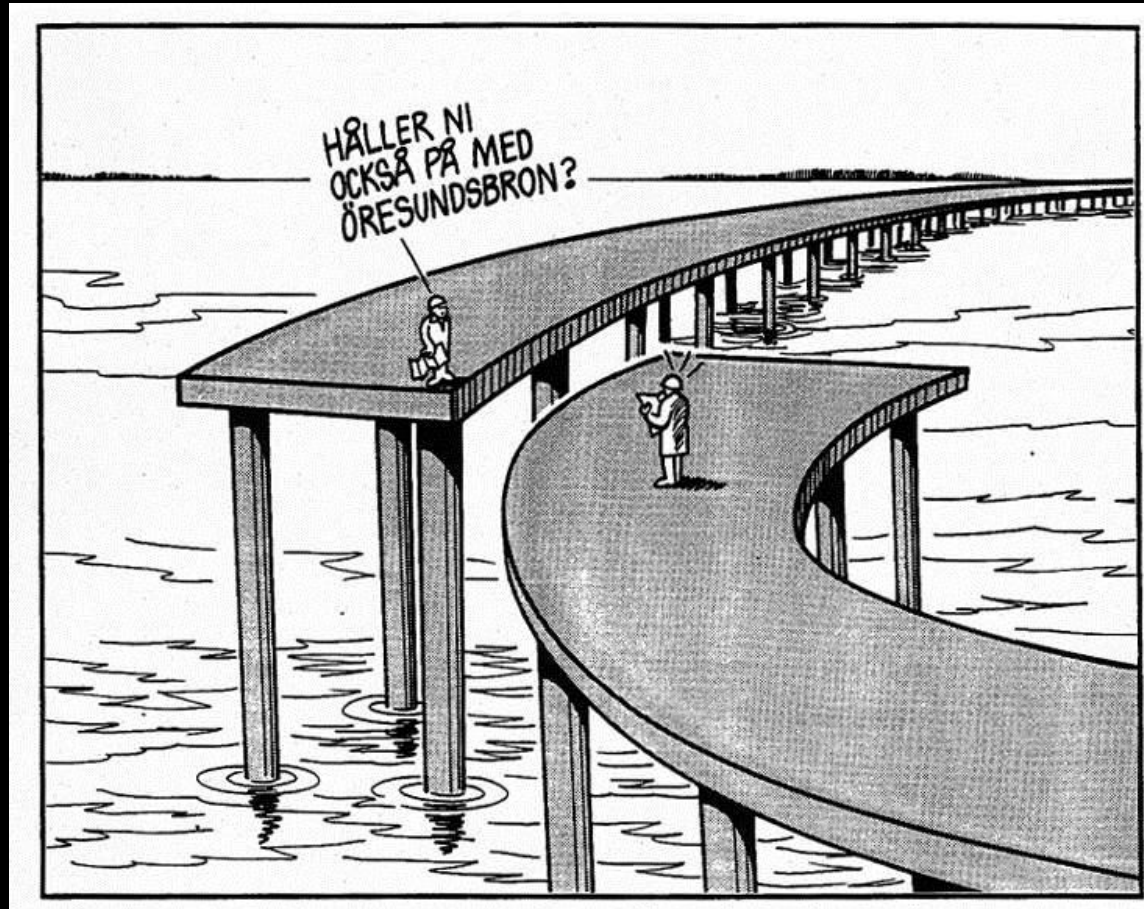
- Kartlägg processerna

3 olika vyer

Hur du tror det
ser ut



Se till helheten



Vad händer utanför mina arbetsuppgifter?

Gjuta om eller bygga en chikan

- Det är det värsta jag någonsin sett. Antingen blir man tvungen att gjuta om alla fyra brostöd i sin rätta position eller så bygger man två mycket skarpa kurvor mitt på bron likt en chikan, säger en oerhört uppgiven Martin Timell.
- Såhär får det inte gå till, fortsätter Ekdal.



*Bild över Sundsvallsfjärden och hur man missberäknat vinkeln på bron.
Timell's lösning i rött.*

Uppdrag: Vinna en fotbollsmatch

Hur enkelt är det att
vinna om:

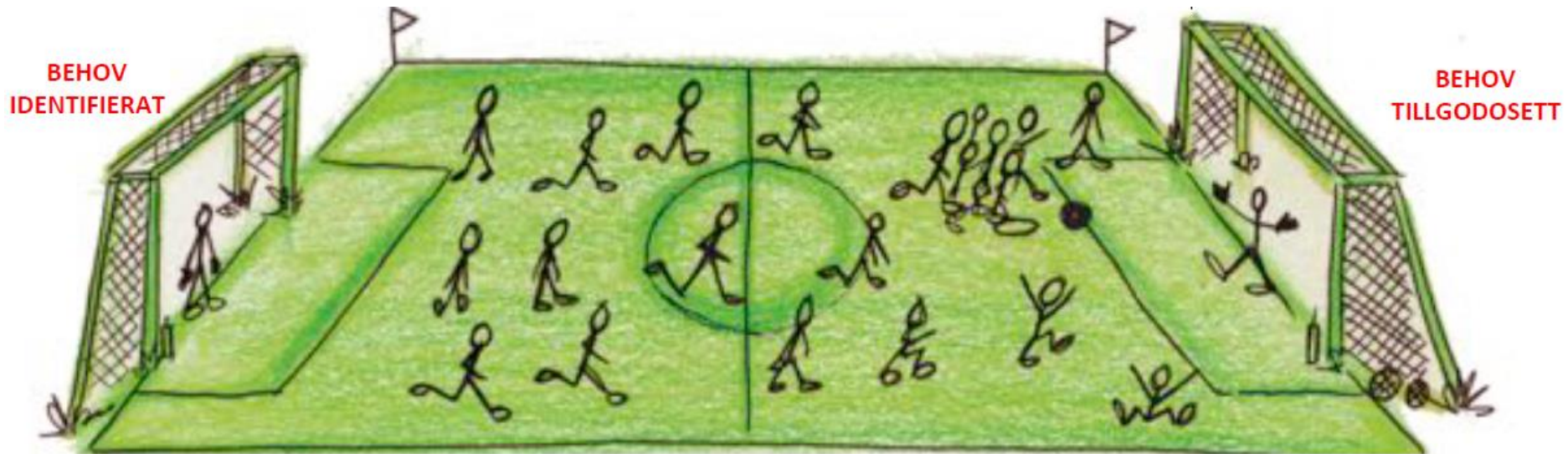
Alla har:

1. Olika kunskap & regler
2. Spelar på olika fotbollsplaner
3. Ser bara sitt spel / sin boll
4. Blir EJ informerade om + / -
5. Bryr sig om sitt eget resultat



Alla har / har möjlighet till:

1. Samma kunskap & regler
2. Spela på samma fotbollsplan
3. Se spelet / allt som händer
4. Bli informerade om + / -
5. Följa spelets progress

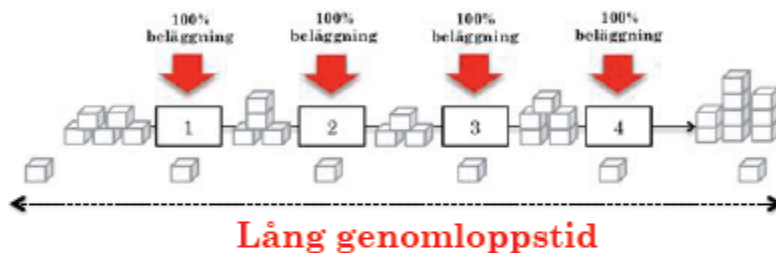


Myntövning



Effektivitetsparadoxen

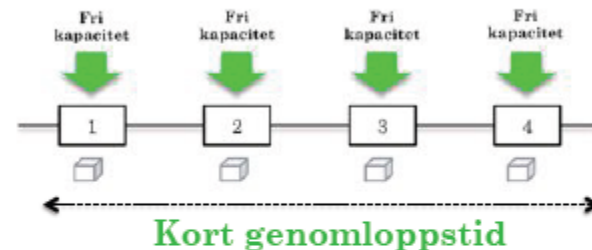
RESURSEFFEKTIVITET



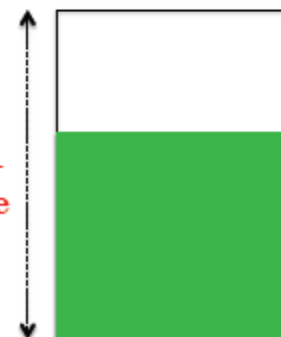
Högt
kapacitets-
utnyttjande



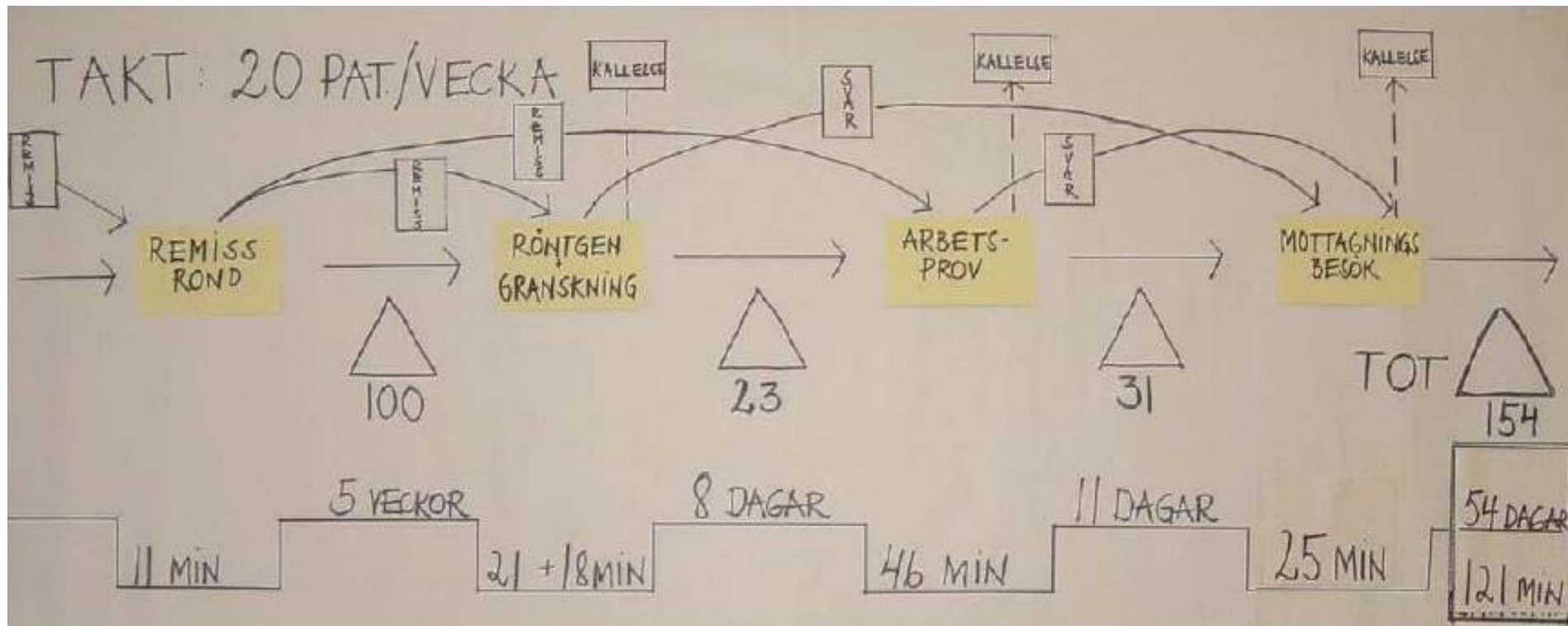
FLÖDESEFFEKTIVITET



Lågt
kapacitets-
utnyttjande



Processkartläggning



Värdeflödeskartläggning

Att jobba med förbättringar

20%

Strukturer
System
Verktyg

80%

Vanor
Traditioner,
Attityder,
Förutfattade meningar,
Vanemönster,
Känslor,
Rädslor,
Värden,
Övertygelser
Människosyn

Vart är vi på väg? Nya iakttagelser

- Nyligen har forskare börjat titta på hur ekonomisystemen fungerar tillsammans med andra system som tex 'meningssystem' 'värderingssystem' som försöker tydliggöra organisationens värderingar och syfte, för att guida organisationen

Ekonomistyrning 'samarbetar' tillsammans med värderingsstyrning

- Studie av över 100 svenska företag (survey studie) och deras olika styrsystem
- Resultat visar att de företag som i hög utsträckning använder sig av värderingsstyrning **och** resultatstyrning för att vägleda sina medarbetare, når högre resultat än de företag som har lite av det ena och mycket av det andra.
- Detta är intressant!

Tillitsstyrning

Tillit ska minska krångel

Regeringen har tillsatt en tillitsdelegation för att förbättra styrningen i den offentliga sektorn. Laura Hartman leder arbetet.

– Syftet med tillitsdelegationen är att skapa ett bra kunskapsunderlag för hur man styr offentlig sektor mer baserat på tillit, säger Laura Hartman, tidigare chef för analysavdelningen på Försäkringskassan.

Det ska de göra bland annat genom att hitta försöksverksamheter där man tar vara på kompetensen hos medarbetarna. Sådana verksamheter kan i sin tur skapa en offentlig sektor som tjänar medborgarna bäst, menar hon.





Tack!