

Kvalitetskultur

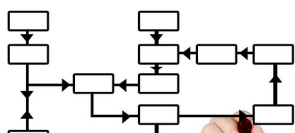
Åsa Rönnbäck, PhD



Varför kvalitetskultur?



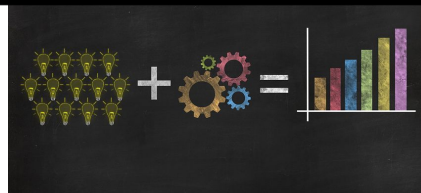
Två grundsyner på kvalitet



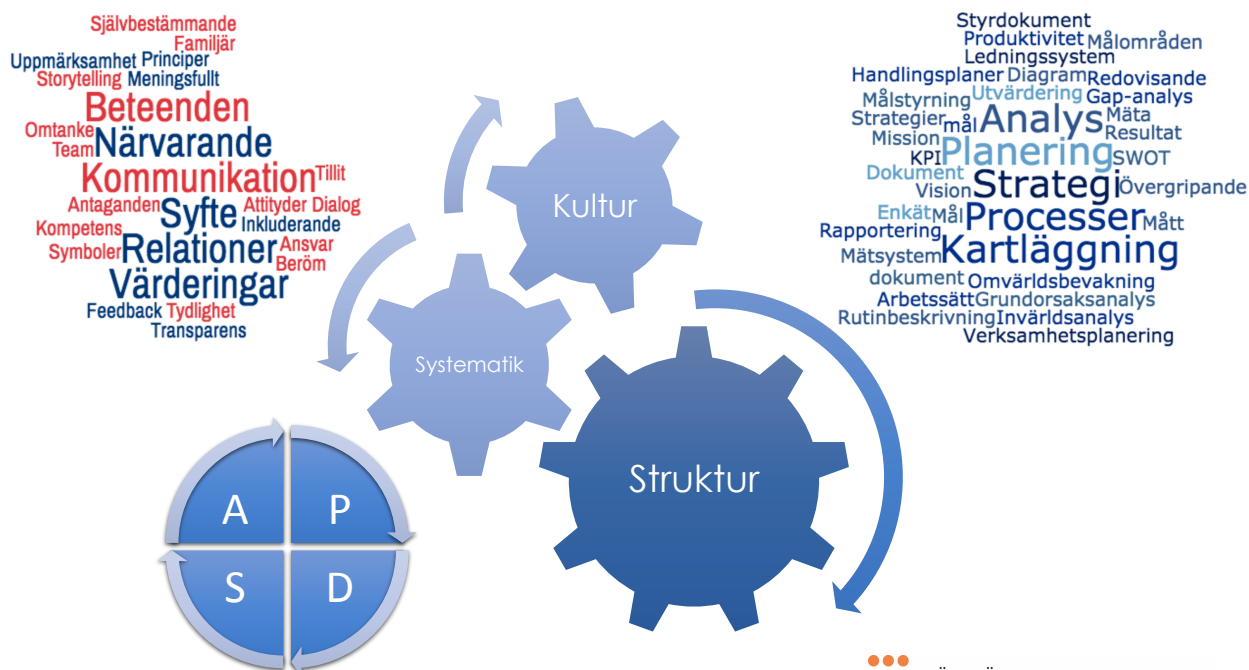
**KVALITETSSÄKRING =
STABILITET**



**KVALITETSUTVECKLING =
FÖRBÄTTRINGAR**



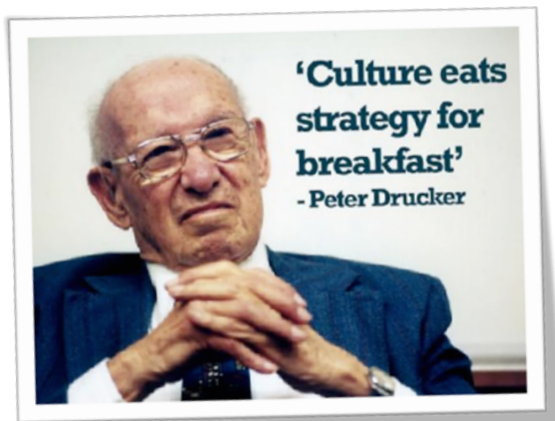
Rönnbäck (2019)



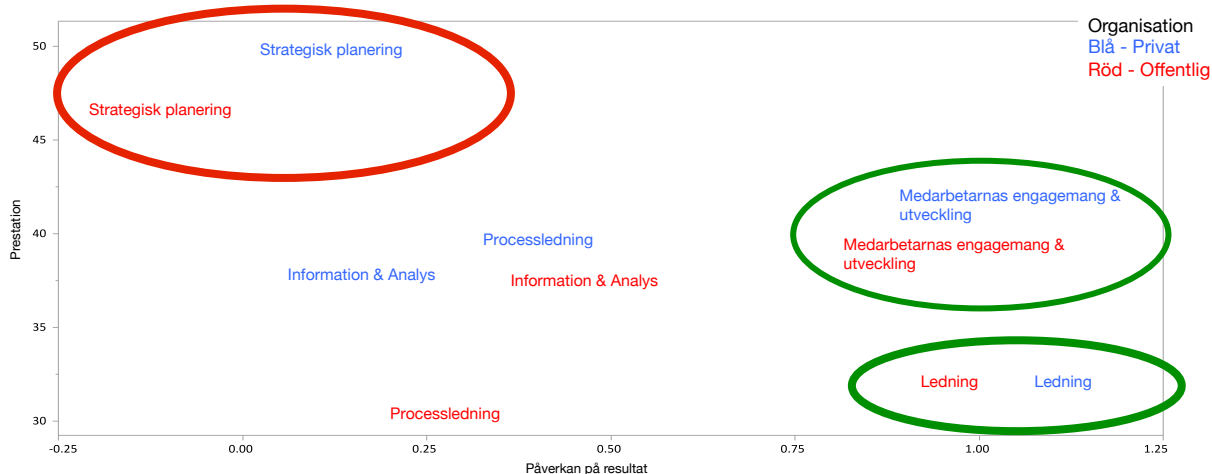
Rönnbäck (2019)



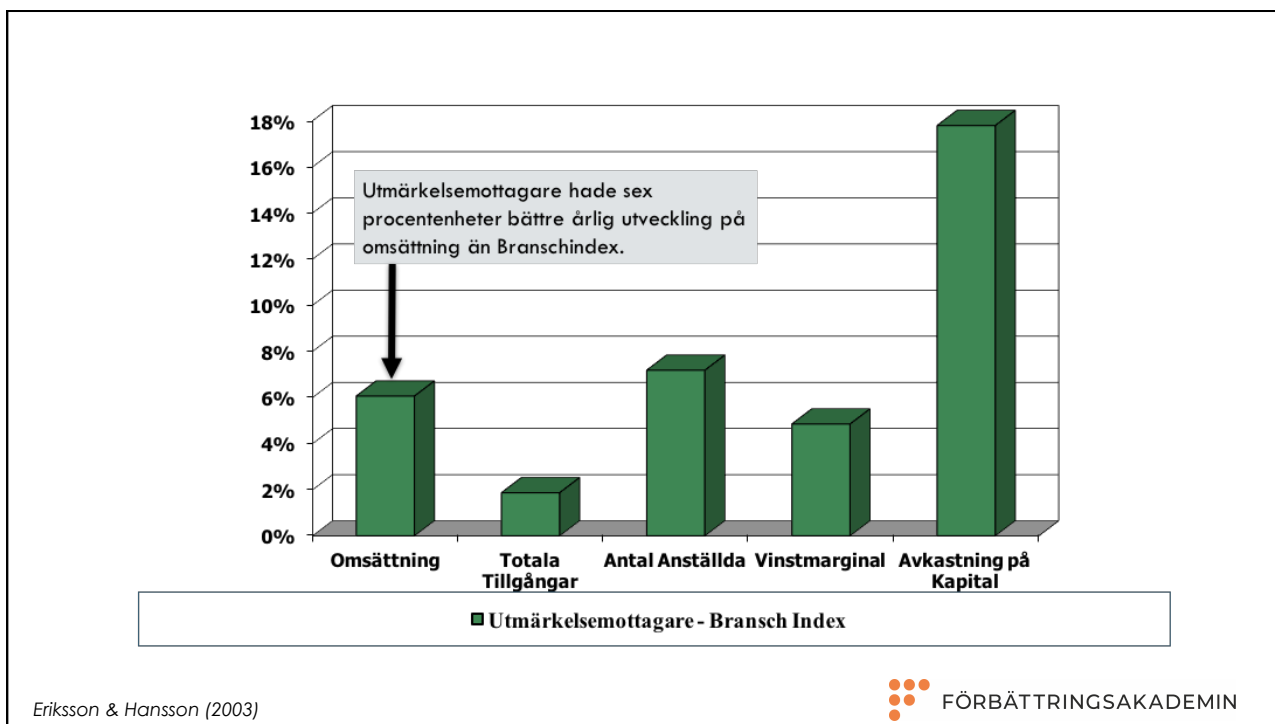
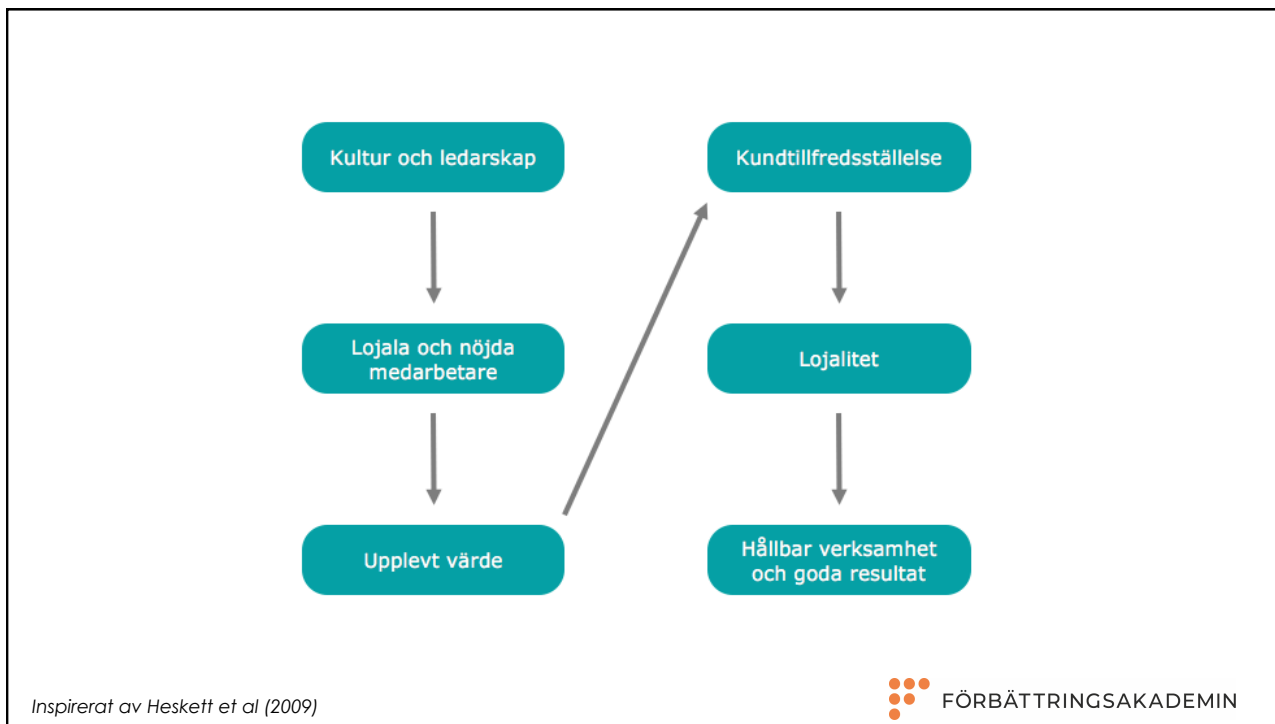
Enquist, Johnson & Rönnbäck (2016)

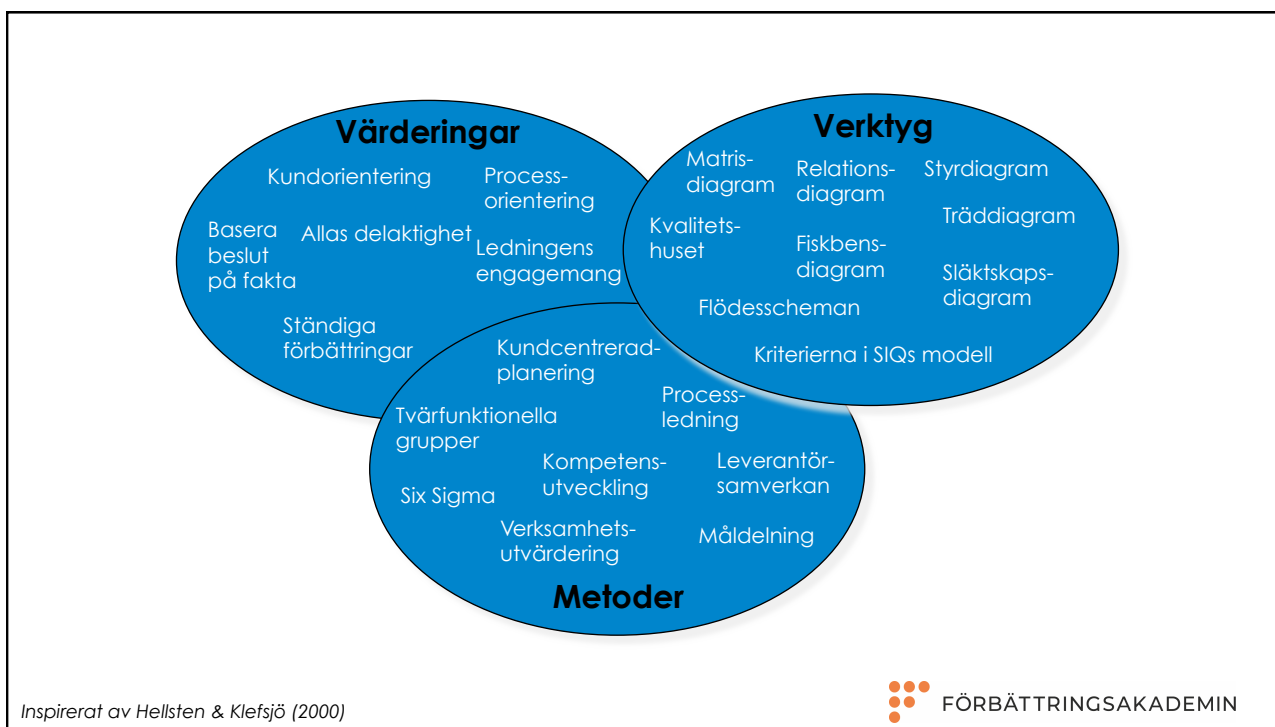


Vad påverkar resultat?



Raharjo & Eriksson (2017)





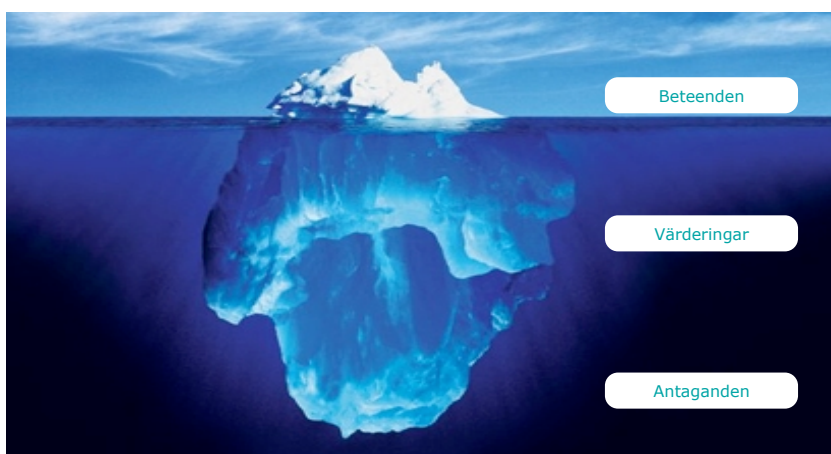
Ett forskningsprojekt i samproduktion

FÖRBÄTTRINGSKADEMIN

Vad är kvalitetskultur?



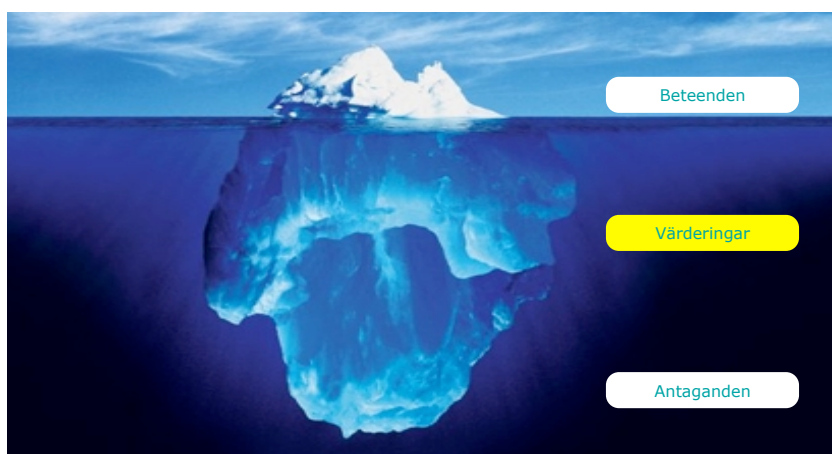
Organisationskultur



Schein (2016)



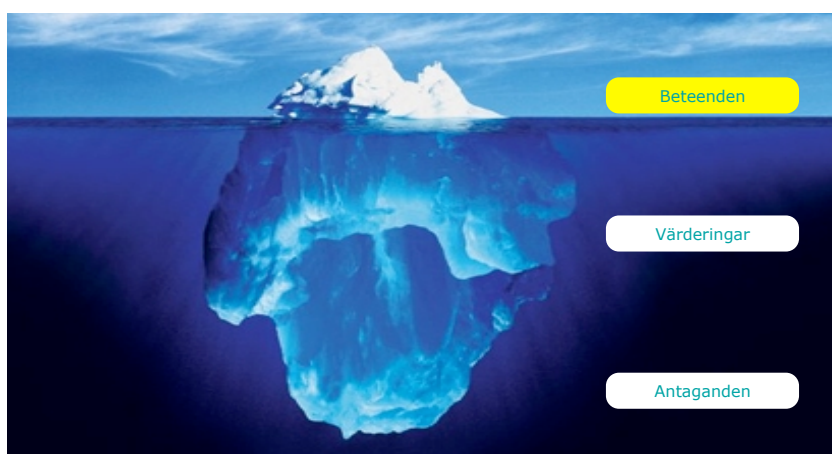
Vad består kvalitetskultur av?



Gemensamma värderingar

- Processorientering
- Kundorientering
- Allas delaktighet
- Engagerat ledarskap
- Basera beslut på fakta
- Ständiga förbättringar
- Samverkan
- Proaktivitet
- Kompetens

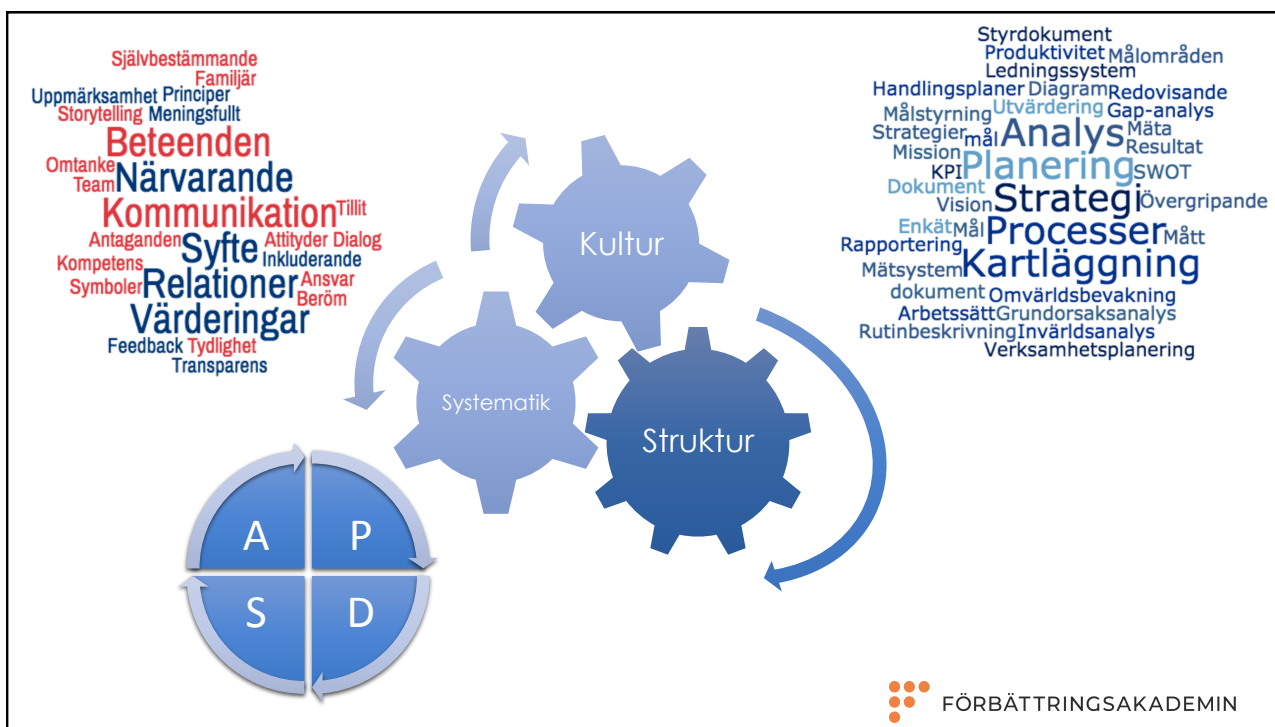
Beteenden i en kvalitetskultur



FÖRBÄTTRINGSKADEMIN

	Värderingar	Kund-orientering	Process-orientering	Engagerat ledarskap (*Proaktivitet)	Allas delaktighet/samverkan	Ständiga förbättringar	Basera beslut på fakta
<i>Stödjande beteende #1</i> <i>vs.</i>	Vi arbetar gemensamt för att tillgodose kundens behov.	Vi samarbetar mellan avdelningar och funktioner när vi utvecklar vår verksamhet.	Våra ledare uppmuntrar förbättringsförslag och hanterar problem som en möjlighet till förbättring.	Vi arbetar för att nå verksamhetens övergripande mål.	Vi utvärderar och förbättrar våra arbetsätt.	När vi har ett problem tar vi reda på grundorsaken innan vi beslutar om en lösning.	
<i>Hindrande beteende #1</i>	I vår verksamhet löser speciellt utsedda personer kundens problem.	Vi fokuserar på att utveckla vår verksamhet inom gruppen och den egna avdelningen.	Våra ledare utgår ifrån att vi gör rätt från början för att undvika problem.	Vi arbetar för att nå vårt teams mål.	Vi löser problemen när de uppstår.	Vi löser problem så snabbt och enkelt som möjligt.	
<i>Stödjande beteende #2</i> <i>vs.</i>	Vi tar reda på vad kunderna har för behov och förväntningar och anpassar våra produkter och tjänster efter detta.	Vi följer våra överenskomna riktlinjer och arbetsätt.	Våra ledare frågar efter kundkonsekvenser i beslutssituationer.	Vid utveckling av verksamheten involveras alla medarbetare utifrån kompetens.	Vi arbetar strukturerat med förbättringar.	Vi samlar in information och mätresultat som vi använder när vi utvecklar verksamheten.	
<i>Hindrande beteende #2</i>	Vi tar fram så bra produkter och tjänster som möjligt. Dessa erbjuder vi till kunder.	Vi väljer individuellt hur vi vill arbeta.	Våra ledare frågar efter effektivitet i beslutssituationer.	Vårt förbättringsarbete hanteras av våra ledare eller specialister.	Vi arbetar situationsanpassat med förbättringsarbete.	Vi utvecklar verksamheten baserat på kunskap och erfarenheter från våra medarbetare.	
<i>Stödjande beteende #3</i> <i>vs.</i>			Våra ledare prioriterar förebyggande arbete.*		<p>Totalt 13 par beteenden som stödjer eller hindrar en kvalitetskultur (www.sqma.se)</p> <p>Cronemyr, Bäckström & Rönnbäck (2017)</p>		
<i>Hindrande beteende #3</i>			Våra ledare prioriterar lösning av uppkomna problem.*				

:MIN



Utveckla en kvalitetskultur

WORKSHOP

Åsa Rönnbäck, PhD

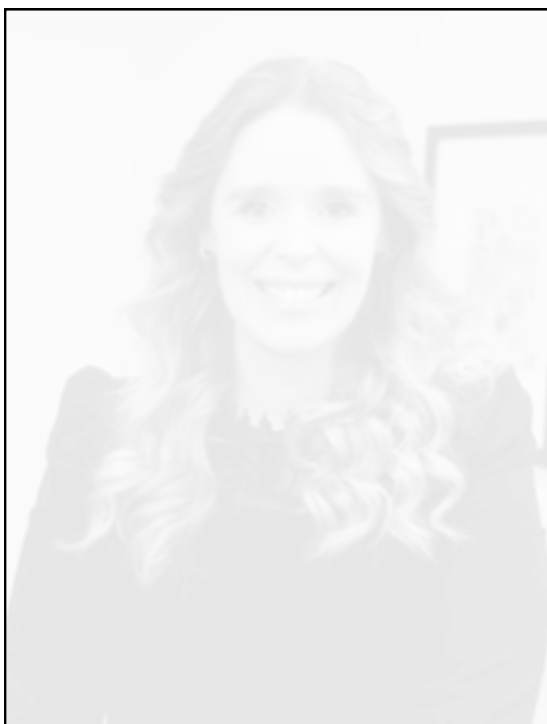
Hur utvecklas en kvalitetskultur? (Spår A)

Diskutera 2 och 2: 10 minuter

- **Vad** är viktiga framgångsfaktorer?
- **Hur** utvecklas en kvalitetskultur genom dessa framgångsfaktorer?



Skapa dialogarenor	Kommunikation	<p>69 tankar kring att utveckla en kvalitetskultur (Spår A)</p>
Allt vi gör kan vi göra bättre	Tillåta vädring av åsikter	
Prioritera gemensamt	Förståelse för olika roller/funktioner	
Använda feedback som verktyg för utveckling	Skapa delaktighet och engagemang och betona vikten av kollegialitet	
Ta fram mål tillsammans	Integrera kvalitetsarbetet i ordinarie arbete.	
Kommunikation	En förtroendefull kultur, kunna lita på varandra.	
Uppföljning och dialog	Reflektera	
Prioritera gemensamt	att prata om kvalitet	
Möten- samtalet med relevanta parter för att gemensamt utveckla/ förändra	Meningsfullt, uppskattning, självständighet, närvarande ledare, respekt, tolerans	
Situationsanpassat ledarskap	Medverknin	
Tillit mellan chef och medarbetare	Våga göra fel - lära av	
Använd feedback som verktyg utvecklas	Uppmärksamma goda insatser	
Engagera ledarskap på alla nivåer för samsyn.	Dialog och samsyn för att skapa värde för kunden	
Ha en vilja att förbättra, stort som smått	Vara medveten om tröghet och vara uthållig	
Dialog, samsyn	struktur transparans förtroende dialog	
Tilltro till att det man gör är bra.	Dela värdegrund och mål med verksamheten, grund för delaktighet	
Uppföljning o struktur	Tillåtande öppet klimat	
Delaktighet och engagemang	Rollförståelse	
Uppskattning	Viktigt att gå från ord till handling	
Föregå med gott exempel	Kommunikation	
Trygghet	Delaktighet	
Gott ledarskap på alla nivåer. Inte minst hos högsta ledningen.	Involvera, skapa delaktighet	
Ledningen bör lägga förbättringsarbete på agendan oftare	Transparens	
Fånga upp synpunkter, delaktighet	Förståelse för veksamheten	
Avsätta TID - även detta är ett arbete	Vidga vyerna, träffas över gränserna	
Ta fram mål tillsammans	Öppenhet	
Tid för reflektion	Engagemang och förståelse för vad kvalitet är , är en framgångsfaktor	
Dialog	Tillit	
Tillåtande arbetsmiljö	Mer management by walking around, släpp på kontrollen	
Dela med sig	Organisatoriskt lärande - över gränserna	
Koppling mellan olika nivåer och processer (rektor, fakultet, institution, medarbetare, studenter)	Delaktighet	
Uthållighet	Gemensam bild av syfte, vision och mål med verksamheten	
Good enough	Delaktighet	
Uppgift/roll - viljan till att förbättra sitt arbetssätt	Öppenhet	
Gemensamma forum för att dela lärande		



TACK!

Åsa Rönnbäck, PhD

Förbättringsakademin

Tfn: 070-567 59 97

E-post: asa@forbattningsakademin.se

www.forbattningsakademin.se

