

Att arbeta med systematiskt kvalitetsarbete

Att utveckla verksamhetens kvalitet är ett ständigt pågående arbete. Allas medverkan och delaktighet är därför grundläggande och det är en del av vardagsarbetet.

Hur blev det?

- Utvärdera vårt kvalitetsarbete. Nådde vi våra mål?
- Vad har fungerat bra?
- Vad behöver förbättras?

Var är vi?

- Vad mäter vi?
- Vilka underlag har vi?
- Vad visar de?
- Vad saknar vi information om?



Hur gör vi?

Vilka åtgärder och utvecklingsinsatser krävs för att uppfylla målen?

Utgå från analysen och bedömningen och fundera över hur vi ska organiseras och vad vi ska genomföra för att få kontinuerlig utveckling.

Vart ska vi?

Analysera och bedöma vad som orsakar och påverkar resultaten genom att:

- jämföra hur resultaten ser ut över tid, mellan olika kurser, verksamheter, grupper, kön etc. Finns det mönster, tendenser, trender?
- tolka det vi ser och hitta orsaker till vad som påverkar måluppfyllelsen. Hur påverkas genomförandet av förutsättningarna? Vilka prioriteringar har gjorts?
- problematisera och kritiskt granska. Vad har betydelse utifrån vetenskap och beprövad erfarenhet eller samhällsutvecklingen?

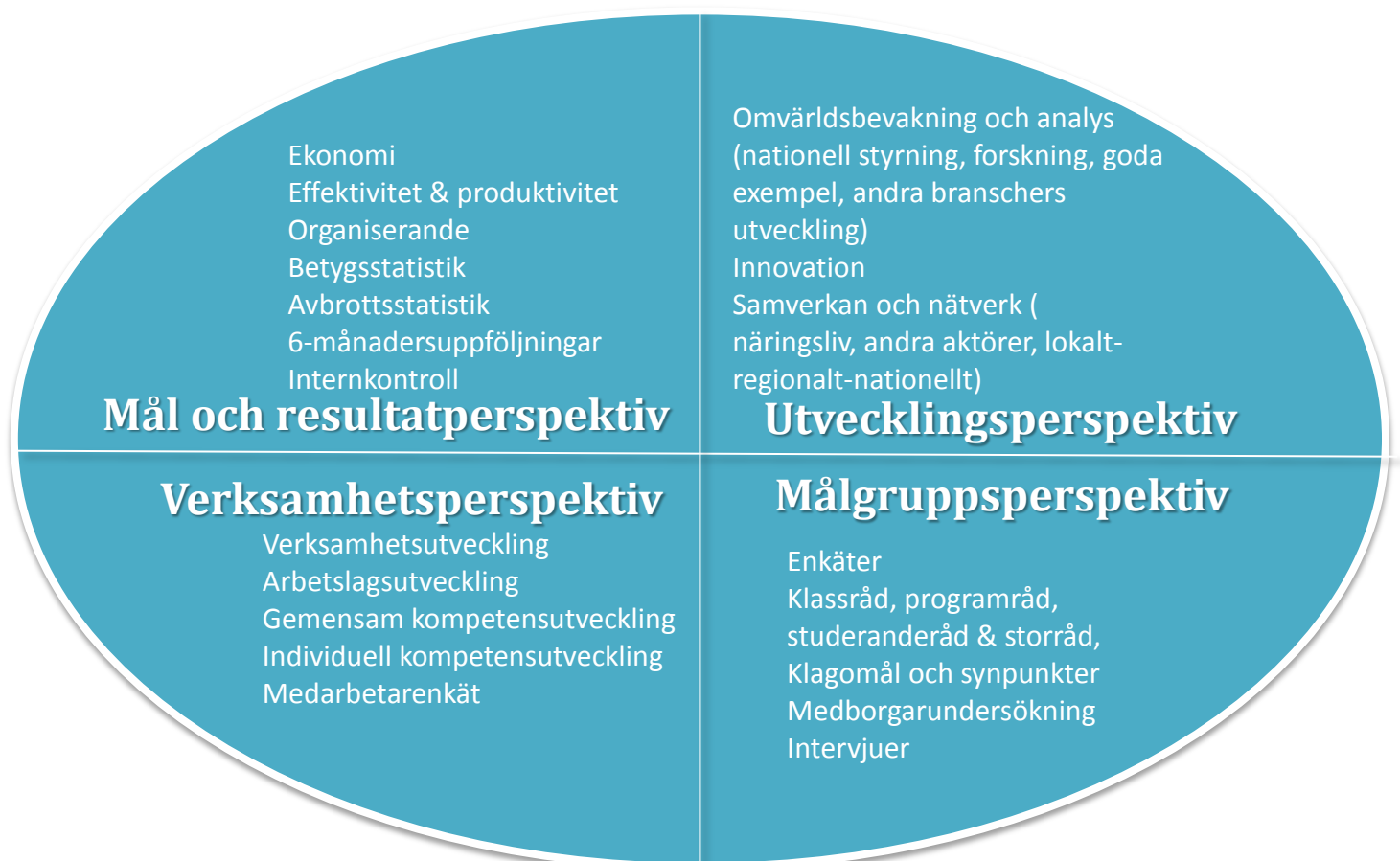
- Gör vi rätt saker?
- Gör vi sakerna på rätt sätt?
- Finns det bättre sätt att göra sakerna på?

Att arbeta systematiskt med kvalitetsarbete gör att vi går mot framgång!

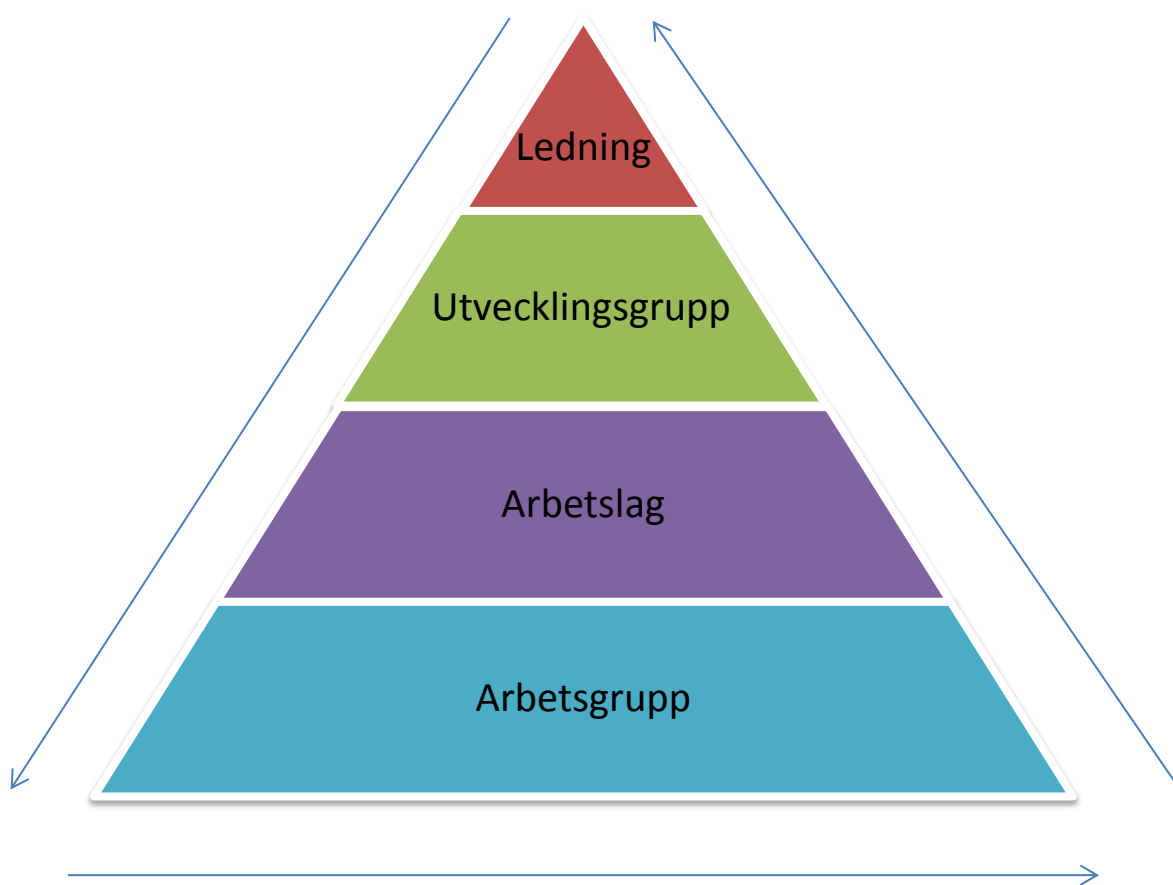
- Om vi mäter och analysera resultat kan vi skilja framgångar från misslyckanden
- Om vi synliggör framgångar kan vi uppmärksamma och belöna dem
- Om vi inte kan belöna framgångar belöna vi kanske misslyckanden
- Om vi synliggör framgångar kan vi lära oss av dem
- Om vi känner igen misslyckanden kan vi förbättra dem och risken för upprepning minskar

Redovisningen av kvalitet inriktar sig på fyra olika perspektiv: mål & resultat, utveckling, verksamhet och målgrupp. För att få framgångsrika verksamheter som håller långsiktigt behöver kompetensen hela tiden höjas för att möta såväl målgruppernas som samhällets förändrade behov. I ett föränderligt samhälle där det finns fler aktörer behövs ett ständigt arbete för att elever/studerande/deltagare och kunder ska vara nöjda med insatserna.

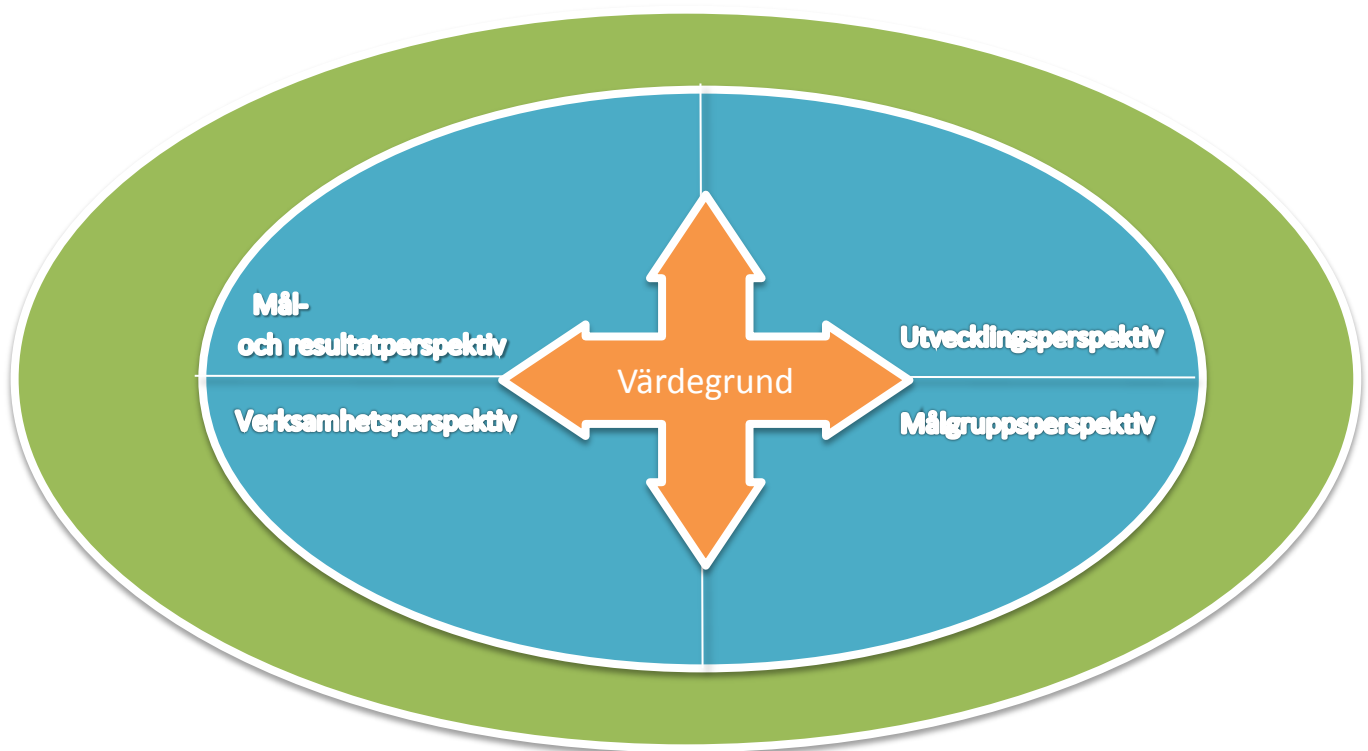
- **Mål- och resultatperspektiv**
Resultat utifrån mål på nationell, kommunal och nämndsnivå.
- **Verksamhetsperspektivet**
Analys och bedömning av inre arbete. Hur metoder och kompetens nyttjas och utvecklas.
- **Utvecklingsperspektivet**
Organisationens långsiktiga utveckling.
- **Målgruppsperspektiv**
Hur elever upplever studierna.



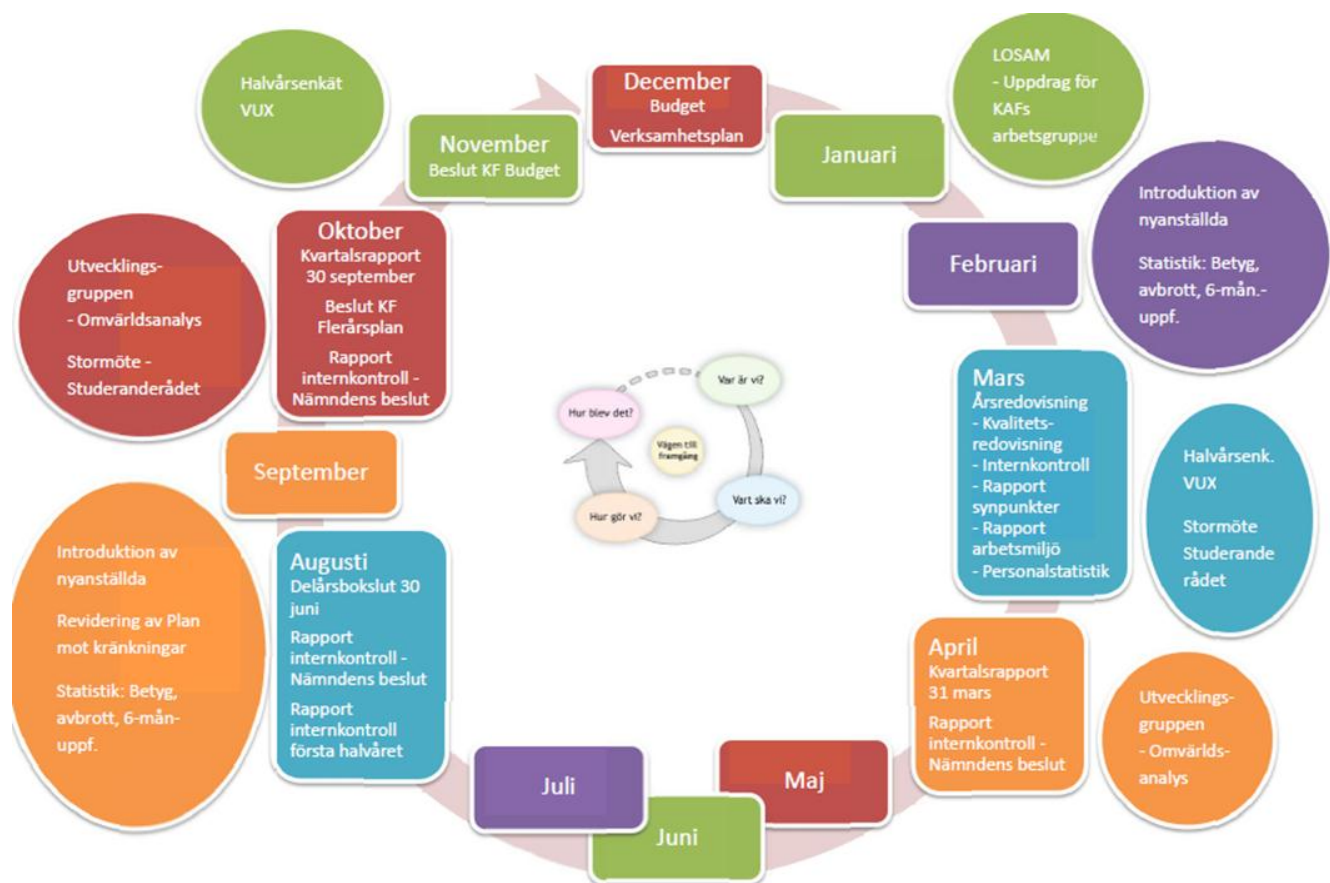
För att få ett bra kommunikationsflöde i kvalitetsarbetet har förvaltningen en utvecklingsgrupp. Gruppens syfte är att arbeta framåtsträvande och planerande (strategiskt) med utvecklingsarbete. I utvecklingsgruppen ges uppdrag som tas med till arbetslagen och genomförs (operativt). Gruppens uppgift är också att fånga upp de tankar och idéer som finns i arbetslagen. Genom regelbundna möten skapas ett kommunikationsflöde mellan ledning och medarbetare.



Den gröna ovalen ytterst symboliserar omvärlden. För att nå goda resultat i ett föränderligt samhälle behöver förvaltningen ständigt bevaka omvärlden för att identifiera trender som kan ha påverkan på verksamheterna. Bilden ska visa att förvaltningen tar in omvärlden men också ser sig själv utifrån omvärlden. Att se utifrån för att vidga bilden av den egna organisationen.



För att kunna följa upp uppdrag har nämnden och förvaltningen ett årshjul som säkerställer att resultat och kostnader synliggörs, redovisas, analyseras och påverkar framtida beslut.



Bilden visar årsplaneringen och återkommande rutiner i kvalitetsarbetet. Bilden i mitten visar den process som används för det systematiska kvalitetsarbetet. Månadscirkeln är nämndens årshjul. Längst ut speglas förvaltningens uppdrag under året.

- Var är vi? - Nulägesanalys
- Vart ska vi? - Mål
- Hur gör vi? - Åtgärder för utveckling
- Hur blev det? - Resultat