



Ständiga förbättringar

Handbok för chefer



Därför arbetar vi med ständiga förbättringar



Syfte

Vi ska synliggöra och lyfta fram det förbättringsarbete som kontinuerligt genomförs i våra verksamheter.

Mål

Genom ett systematiskt förbättringsarbete bidrar vi till att ge våra kommuninvånare service av god kvalitet.



Handbok för ständiga förbättringar



Under 2014 ska Malung-Sälens kommun systematiskt börja dokumentera alla förbättringsidéer som medarbetarna har.

Det är alla chefers ansvar att idéerna dokumenteras och tas om hand.

För att lyckas med detta behövs en fungerande rutin.

Denna handbok ger dig som chef några enkla verktyg till stöd i arbetet med ständiga förbättringar.



Vad är förbättringar?



Förbättringar är kvalitetshöjande lösningar på problem i vardagen.”

De allra flesta förbättringar är sådana som medarbetaren eller arbetslaget själv har befogenheter att genomföra.

Ibland krävs det att närmaste chef godkänner förbättringsidéerna. Det handlar då ofta om att förslagen ställer krav på exempelvis ekonomiska resurser eller tid för att utveckla idén.





Vad jag behöver göra som chef

- Dokumentera förbättringsidéer fortlöpande.
- Dokumentera genomförda förbättringar fortlöpande.
- Ta upp arbetet med ständiga förbättringar på arbetsplatsträffar.
- Ge utrymme för medarbetare att planera och genomföra goda idéer.



Hur jag som chef gör detta

För att dokumentera idéer och genomförda förbättringar

- Använd mallen som finns i form av en enkel tabell.
- Uppföljning sker fortlöpande – återrapportering görs vid tre tillfällen under året.

På arbetsplatsträffen

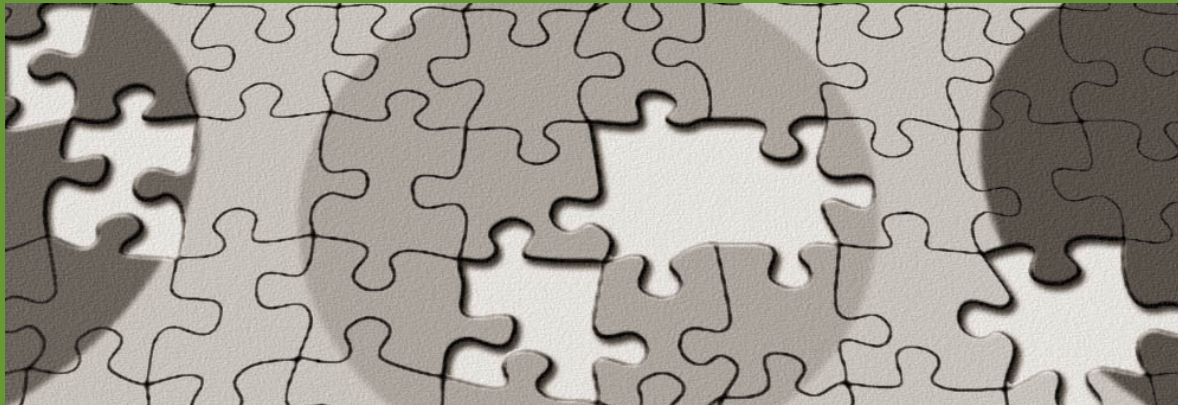
- Punkten ska finnas med i vår strukturdagordning
- Använd lämplig modell för att värdera idéer, planera för genomförande samt följ upp arbetet.

För att skapa utrymme för förbättringsarbete

- Det handlar i första hand om ett tillåtande förhållningssätt, där alla vill vara med och bidra till verksamhetsutvecklingen.

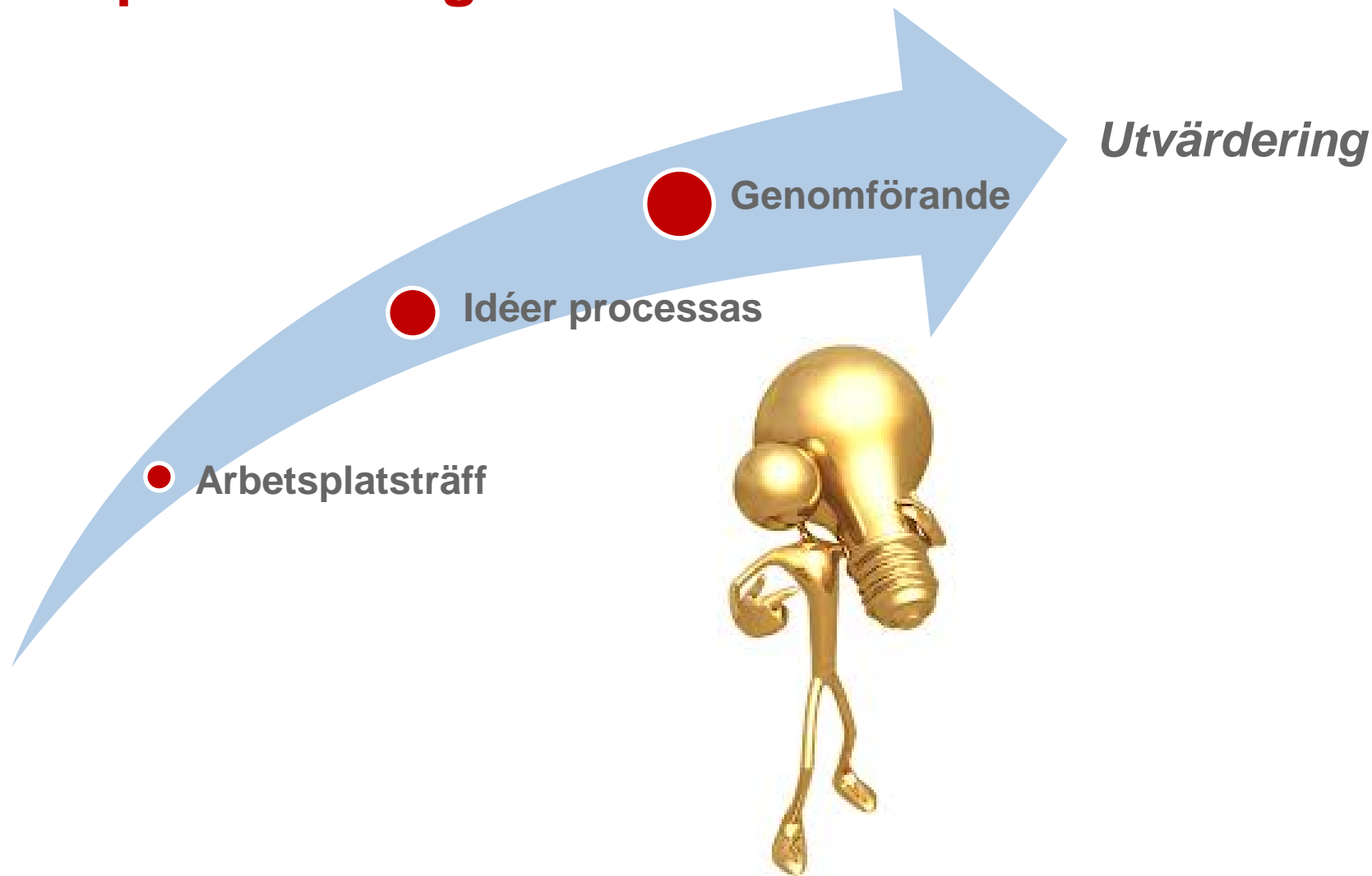


Hur vi hanterar idéflödet





Idéprocessen går alltid framåt

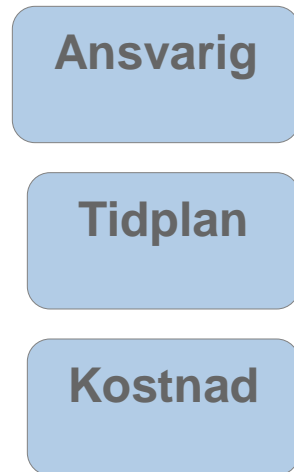




Arbetsgång då en idé testas

När en idé ska testas, utse en ansvarig för arbetet och gör en tidplan.

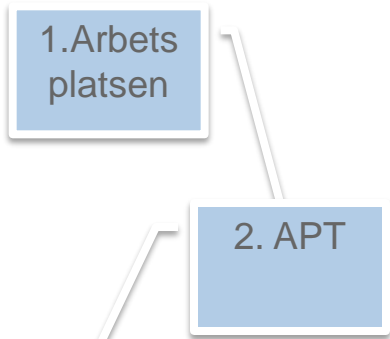
Större förbättringsidéer förankras på den nivå som förbättringen gäller.



Vid utvärdering efter förändring, låt arbetsgruppen markera på en skala. Värdera enligt vår mall utifrån service och effektivitet.

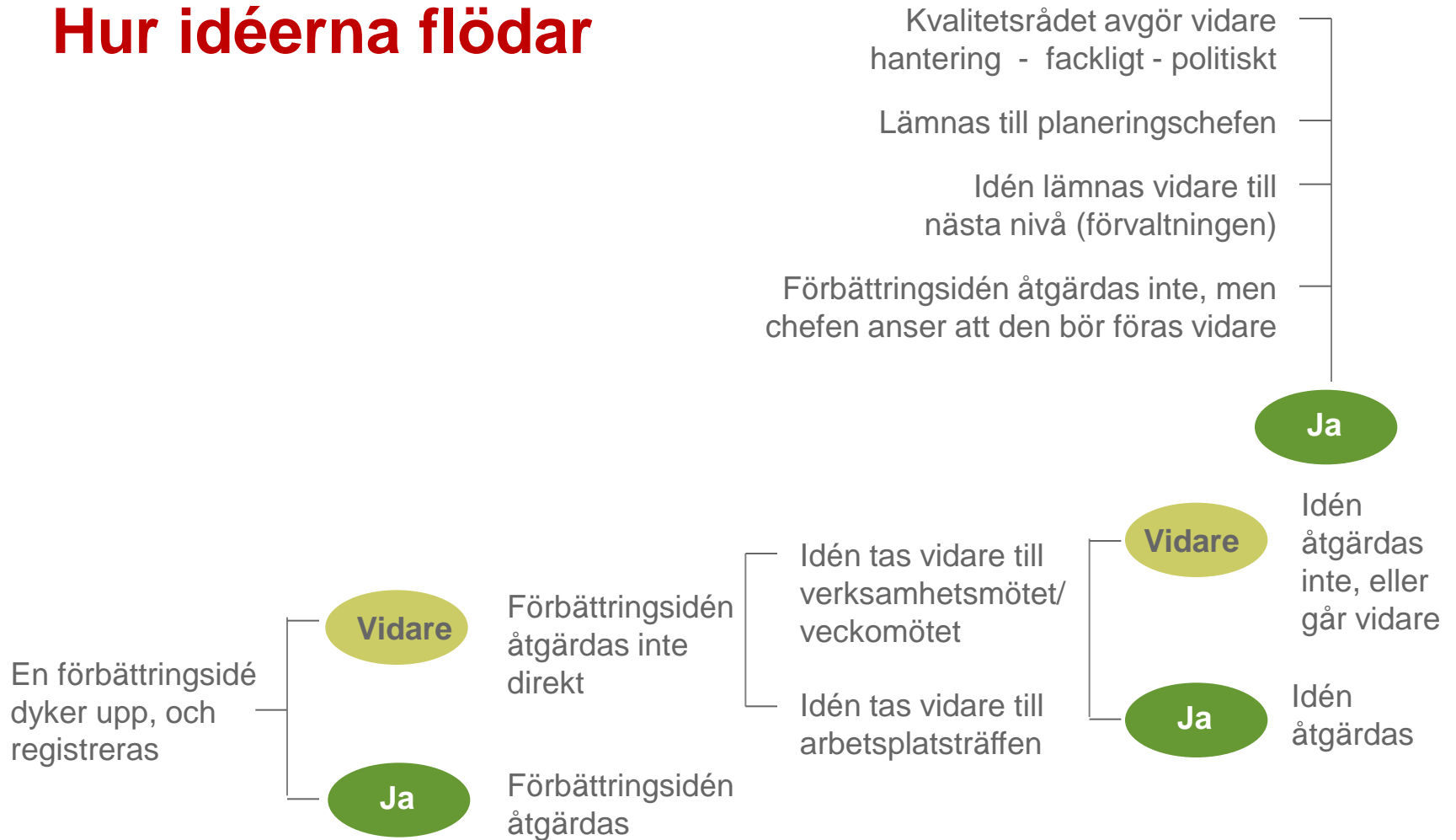
Ingen förbättring Stor förbättring
1-----10

Mindre förbättringsidéer



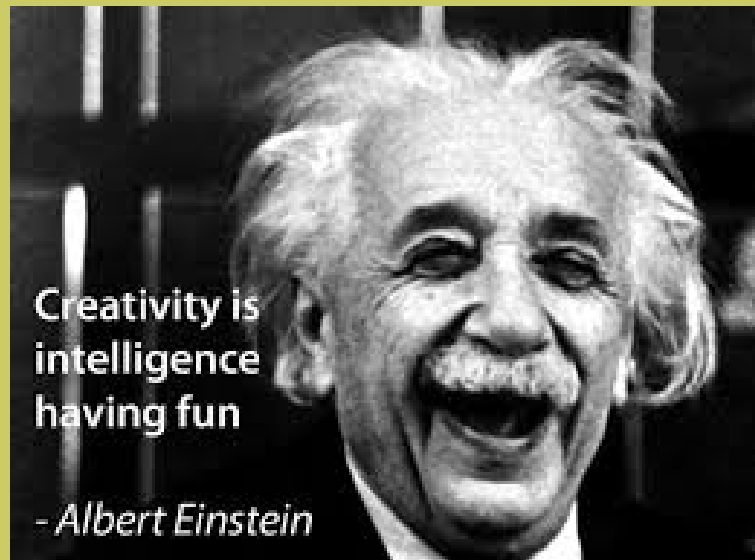


Hur idéerna flödar





Verktygslåda för ökad kreativitet





Metod: **Brainstorming**

Brainstorming är en metod som kan användas när man är flera som tillsammans vill generera ett stort antal idéer. Det kräver dock en miljö som underlättar för idéer att födas och komma fram. Fyra regler gäller dock vid brainstorming:

- Kritik är inte tillåtet under brainstorming. Eventuell kritik får vänta till senare.
- Ju vildare idéer desto bättre. Det är lättare att tämja en vild idé än att få den.
- Kvantitet önskas. Ju fler idéer, desto fler bra idéer.
- Kombinationer och förbättringar premieras. Uppmuntra alla som deltar att föreslå sätt att förbättra och vidareutveckla de framförda idéerna, och till att kombinera två eller flera idéer till nya.



Metod: **Idésprutan**

Fler än hundra nya idéer på 30 minuter!

Idéprocessen fortsätter tills varje deltagare lagt till tre nya idéer till var och en av de andra deltagarnas första idéer.

Efter det utvecklar varje deltagare tre nya idéer baserade på vad den som sitter bredvid har kommit på.

Sex deltagare kommer vardera på tre idéer på fem minuter.



Metod: **Ställ frågor**

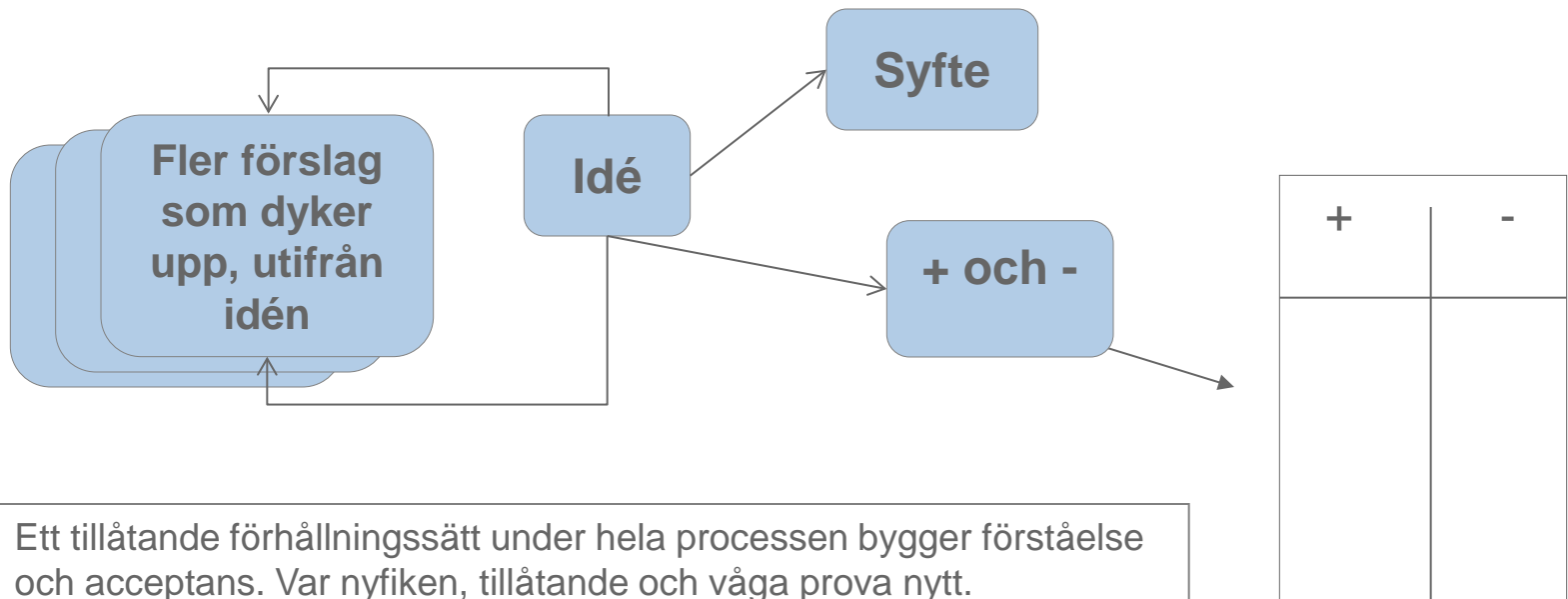
När man arbetar med ett problem kan man få fart på idéerna genom att ställa frågor. Försök att tänka på problemet som en fråga, och lösningen som ett svar.

- Börja med att formulera frågan så att du vet vad du letar efter. När du vet frågan är allt du behöver göra att finna ett svar.
- Om du inte kan finna svaret, eller om du inte är nöjd med de svar och lösningar du kommer fram till – ställ frågan på ett annat sätt. Det kan vara så att du formulerat problemet, och därmed frågan, felaktigt.
- Det lönar sig att spendera tid på att formulera problemet. ”Har vi ställt de rätta frågorna?”, ”Finns det andra sätt att se på problemet, och därmed andra möjliga frågeställningar?”
- Vänj dig vid att ställa många frågor. Det är alltid bra att ha mer än en infallsvinkel. Betrakta dig som en problemlösare. Kom ihåg att svaret, och därmed lösningen, alltid är kopplad till frågan du ställer.



Metod: **Mind map**

- Ta upp en förbättringsidé vid en arbetsplatsträff.
- På en skala från 1-10 skattar medarbetarna idén jämfört med nuläge. Förbättringsidéer med höga värden diskuteras vidare med hjälp av en mind map.
- Placera idén i en mind map. Låt alla diskutera idén. Fyll på med fler idéer och förslag som kommer fram. Förslagen kan värderas med hjälp av en enkel skattning: en + och - lista.



Ett tillåtande förhållningssätt under hela processen bygger förståelse och acceptans. Var nyfiken, tillåtande och våga prova nytt.

Ha mind map som en minnesanteckning. Den ska vara ett levande dokument, tills det känns tillfredsställande att ta ett beslut om idén.



Kerstin Söderlund, planeringschef
Kontoret för verksamhetsstöd
Telefon: 0280-186 44
kerstin.soderlund@malung-salen.se