

Lucksta förskola och Condorens Förskolor - tilldelas SIQs "Utmärkelse Bättre skola"

JES AB deltar i utvärdering av kvalitet i skolan



Under hösten 2014 har Anita Brun Nilsson managementkonsult på JES AB medverkat i SIQs kvalitetsutvärdering Bättre Skola. Som utvärderingsledare har Anita under 2014 lett ett team på fyra examinatorer i arbete med att utvärdera Lucksta förskolas kvalitetsarbete utifrån *SIQs modell för kundorienterad verksamhetsutveckling*. Det är ett omfattande arbete där examinatorsteamet lagt ner närmare 1000 timmar på utvärderingen.

Anita Brun Nilsson berättar att utvärderingen av Lucksta förskola i Matfors 2 mil väster om Sundsvall, visade på en verksamhet som i det dagliga arbetet i hög grad genomsyras av kundfokus, engagemang, delaktighet och ständiga förbättringar. Värderingar som är så välintegrerade i verksamheten att de formar verksamhetens kultur.

Lucksta förskola är en kommunal förskoleverksamhet, som består av två integrerade enheter Lucksta förskola och Sörängsbackens förskola. Under ledning av eldsjälens Ann Catrin Bjurestam, rektor på Lucksta förskola, har förskolan jobbat med verksamhetsutveckling sedan 90-talet.

Ann Catrin berättar att Lucksta förskola, för att få en oberoende och kvalificerad utvärdering av sitt kvalitetsarbete, år 2013 valde att delta i SIQs "Kvalitetsutmärkelse Bättre skola". Förskolan erhöll då ett "Erkännande - för framgångsrik verksamhetsutveckling" av SIQ.

- Erkännandet inspirerade oss naturligtvis till att fortsätta vårt arbete med att förbättra verksamheten. I det fortsatta arbetet har vi haft bra hjälp av resultatet från examinatorsteamets utvärdering som presenterades i Återföringsrapporten, säger Ann Catrin.

Lucksta förskola valde även att under 2014 delta i "Kvalitetsutmärkelsen Bättre Skola". Verksamhetens fortsatta arbete med kvalitetsarbetet i förskolan har nu nått en så hög nivå att verksamheten av SIQ lyfts fram som ett gott föredöme för systematisk kundorienterad verksamhetsutveckling och därmed tilldelas SIQs "Utmärkelse Bättre skola".

Ann Catrin säger i sitt tacktal att det till en början kan kännas lite skrämmande att öppna dörrarna och släppa in SIQs team som med stora öron, skarpa ögon och vass tunga lyfter på alla stenar, granskar alla dokument och har uppfriskande intervjuer. Hon menar dock att det ger en fantastisk möjlighet att utveckla sin verksamhet med hjälp av den samlade kompetens som teamet tillför.

- SIQ fungerar som Revaxör för systematiska pedagogiska vaxproppar. Jag rekommenderar alla att hoppa på SIQ tåget. Alla på samma tåg mot "Bättre skola 2015" och inte kliva av förrän man tagit sig till rätt station, säger Ann Catrin.

Anita Brun Nilsson som lett utvärderingsteamets arbete säger att det var inspirerande att få chans att utvärdera en verksamhet där kvalitetsarbetet blivit en så självklar del av verksamhetens dagliga uppgifter.

- Eftersom jag tidigare arbetat som lärare i grundskolan känns det extra roligt att få delta i arbetet med att lyfta och stärka utveckling av kvalitet i skolan, säger Anita. Det har också varit mycket inspirerande att få chansen att ta del av det föredömliga arbete som Lucksta förskola bedriver. Under det utvärderingsarbete som teamet gjorde innan platsbesöket framkom bilden av en verksamhet med ett välstrukturerat kvalitetsarbete. Under platsbesöket stärktes och kompletterades sedan teamets uppfattning samtidigt som det bidrog med många konkreta bilder av det engagemang, den delaktighet och de strukturerade processer som styr verksamheten på Lucksta förskola. Anita säger att teamet upplevde mötena med förskolans rektor, eldsjelen Ann Catrin Bjurestam och förskolans övriga personal som mycket inspirerande. De förmedlade alla en tydlig stolthet över den verksamhet som de tillsammans byggt upp och ständigt utvecklar. All personal, pedagoger och förskolans kockar, uppvisade alla stort engagemang, delaktighet och insikt i verksamhetens processer och arbetet med ständiga förbättringar. En kommentar från en medarbetare som kan få exemplifiera den positiva inställning till kundorienterat kvalitetsarbete som personalen på Lucksta förskola visade prov var:

- Idag blir vi inte längre ledsna om någon förälder kritiserar något i vår verksamhet utan vi blir snarare glada eftersom det ger oss en möjlighet att få information om saker som vi kan fortsätta förbättra.

Anita berättar vidare att de under platsbesöket såg många konkreta exempel på förskolans tydliga kundfokus, där barnens och föräldrarnas åsikter och önskemål efterfrågades och i hög grad styrde verksamheten. Förskolans aktiva föräldraråd som har mycket bred representation har bland annat påverkat verksamhetens inriktning mot ett fokus på miljö, hälsa och uteverksamhet. Förskolan är certifierad inom både KRAV- och Grön Flagg och barnen serveras ekologisk mat tillagad av förskolans egna kockar. Allt i strävan efter att leva upp till kundernas önskemål och förväntningar. För att tillmötesgå föräldrarnas önskemål om utevistelse för barnen har verksamheten omfattande inslag av uteverksamhet.

- En härlig bild jag bär med mig är hur barn i varma fleeceoveraller, mössa och vantar, med nappen i mun och snuttefilter i händerna i gemensam trupp vandrar ut till det uterum man gemensamt byggt för att tillgodose föräldrarnas önskemål av att barnen ska få frisk luft under sin vila, berättar Anita. Mörkläggningsgardiner täcker fönstren i uterummet, samtidigt

som friskluften kan sippra in i luftspalten mellan väggar och tak. På den tjocka madrassen som ligger längst väggarna vilar barnen varmt nedstoppade i sina sovsäckar. I och med tilldelningen av SIQs Utmärkelse Bättre Skola bjuder Lucksta Förskola in till Öppet hus där man redogör för sitt förbättringsarbete och visar upp sin verksamhet. Anita säger avslutningsvis, att hon är glad att fler nu får möjligheten att besöka Lucksta förskola och själva skaffa sig en konkret uppfattning av det fina arbete man bedriver.

Domarkommitténs motivering

Domarkommittén har beslutat att tilldela Lucksta Förskola Kvalitetsutmärkelsen Bättre Skola 2014 för att verksamheten har en utvecklad processororientering och det finns ett strukturerat, systematiskt och integrerat arbetssätt för att ständigt utveckla och förbättra verksamheten. Förskolan är präglad av engagemang och delaktighet från samtliga medarbetare i arbetet med att utveckla verksamheten. Detta gör att man lever upp till sin verksamhetsidé om att tillsammans med föräldrarna ge barnen den bästa starten i livet. Resultaten för verksamheten är mycket höga både avseende personal och kunder och de sticker ut positivt i jämförelse med konkurrerande verksamheter. En tydlig koppling finns avseende kompetensutvecklingsplaner och förskolans vision, strategi och mål, och tid avsätts för ändamålet. Lucksta förskola tjänar som ett gott föredöme för systematisk kundorienterad verksamhetsutveckling och har gjort sig väl förtjänt av Kvalitetsutmärkelsen Bättre Skola.

Lucksta Förskolor

Domarkommittén har beslutat att tilldela Kvalitetsutmärkelsen Bättre Skola 2014 till Lucksta För-skolor. Verksamheten har en utvecklad processororientering och det finns ett strukturerat, systematiskt och integrerat arbetssätt för att ständigt utveckla och förbättra verksamheten. Förskolan är präglad av engagemang och delaktighet från samtliga medarbetare i arbetet med att utveckla verksamheten. Detta gör att man lever upp till sin verksamhetsidé om att tillsammans med föräldrarna ge barnen den bästa starten i livet. Resultaten för verksamheten är mycket höga både avseende personal och kunder och de sticker ut positivt i jämförelse med konkurrerande verksamheter. En tydlig koppling finns avseende kompetensutvecklingsplaner och förskolans vision, strategi och mål, och tid avsätts för ändamålet. Lucksta förskolor tjänar som ett gott föredöme för systematisk kundorienterad verksamhetsutveckling och har gjort sig väl förtjänt av Kvalitetsutmärkelsen Bättre Skola 2014.

Condorens Förskolor

Domarkommittén har beslutat att tilldela Kvalitetsutmärkelsen Bättre Skola 2014 till Condorens för-skolor; tre kommunala förskolor med ett engagerat och uthålligt ledarskap som synliggör och lyfter varje individs unika förutsättningar, förmåga och kompetens. Det systematiska kvalitetsarbetet genomsyras av delaktighet, inflytande och initiativkraft, vilket skapar och säkerställer hög kundnöjdhet. Verksamhetens vision "Vi fångar världen" och värdeorden "självkänsla, vilja och gemenskap", ger alla barn möjlighet att utvecklas utifrån sina behov och förutsättningar i samspel med engagerade och kompetenta pedagoger. Condorens förskolor tjänar som ett gott föredöme för systematisk

kundorienterad verksamhetsutveckling och har gjort sig väl förtjänt av Kvalitetsutmärkelsen Bättre Skola 2014.

Domarkommitténs utlåtande - Erkännande för Framgångsrik Verksamhetsutveckling

Nyköping Strand Utbildningscentrum

Domarkommittén beslutar att tilldela Nyköping Strand Utbildningscentrum ett Erkännande för Framgångsrik Verksamhetsutveckling. Organisationen har kommit en bra bit på vägen i sitt systematiska kvalitetsarbete. Detta ledde fram till ett erkännande 2014 och det leder fram till ett erkännande 2015. För att nå nästa nivå måste verksamhetens kvalitetsarbete och resultatredovisning internaliseras i hela verksamheten och bland alla medarbetare samt dokumenteras i det årliga systematiska kvalitetsarbetet.

Deltagare i Domarkommittén Kvalitetsutmärkelsen Bättre Skola 2014

Sven-Olof Karlsson (ordf.), fd Landstingsdirektör Jönköpings läns landsting
Bertil Östberg, Stadssekreterare Utbildningsdepartementet
Gunilla Schött, Produktionsdirektör Nacka kommun
Anders Morin, Vårdsansvarig Svenskt Näringsliv
Mattias Hallberg, Ordförande Sveriges Elevkårer
Eva-Lis Sirén, Förbundsordförande Lärarförbundet
Matz Nilsson, Förbundsordförande Sveriges Skolledarförbund
Per-Arne Andersson, Direktör Sveriges Kommuner och Landsting
Lars Witell, Professor Linköpings Universitet

SIQ (Svenska institutet för kvalitet)

SIQ - Institutet för Kvalitetsutveckling är en icke vinstdrivande stiftelse som ingår i kretsen av de s.k. industriforskningsinstituterna. Huvudmän är svenska staten, via Tillväxtverket, samt medlemsorganisationerna i Intressentföreningen Kvalitetsutveckling. Som nationellt Institut stimulerar och bidrar vi till ständiga förbättringar med helhetssyn i alla typer av verksamheter. SIQs övergripande uppgift är att aktivt bidra till kvalitetsutvecklingen i alla delar av det svenska samhället.

Vad är SIQs modell för Kundorienterad Verksamhetsutveckling?

SIQs Modell för Kundorienterad Verksamhetsutveckling ger en helhetssyn, fokuserar på ledarskapets avgörande roll och på vikten av alla medarbetares medverkan. Den är en modell för ett dynamiskt ledningssystem och bygger på tre hörnpelare – Systematiken, Strukturen och Kulturen.

SIQs 13 Grundläggande värderingar är kärnan i Modellen och skall stödja de angreppssätt, metoder och arbetsformer som organisationen tillämpar, liksom de beslut och vägval man gör. Värderingarna är kännetecknande för framgångsrika organisationers verksamhet.

Angreppssätt. "I vilken omfattning gör vi det?" efterfrågar Tillämpning i tid och rum i organisationen. "Hur utvärderar och förbättrar vi det vi gör?" efterfrågar angreppssätt för

utvärdering och förbättring. I resultatkriterierna efterfrågas måttens relevans och omfattning samt resultatens härledbarhet, nivåer och trender för respektive resultat. Utvärderingen av angreppssätten baseras på hur systematiska och integrerade angreppssätten är samt i vilken omfattning de tillämpas och förbättras.

Utvärderingen av resultat baseras på deras relevans och omfattning, deras härledbarhet till strategier och mål, samt på nivåer och trender.

Utvärderingen resulterar i en återföringsrapport som visar på starka sidor och förbättringsmöjligheter. Rapporten kan ha olika omfattning men syftet är alltid att den skall användas som underlag för strukturering och planering av förbättringsarbetet.

SIQs 13 Grundläggande värderingar

Kundorientering
Engagerat ledarskap
Allas delaktighet
Kompetensutveckling
Långsiktighet
Samhällsansvar
Processorientering
Förebyggande åtgärder
Ständiga förbättringar
Lära av andra
Snabbare reaktioner
Faktabaserade beslut
Samverkan

Kundorientering

En organisations långsiktiga framgång beror på dess förmåga att skapa värde för dem som den finns till för – kunderna. De externa och interna kundernas uttalade och underförstådda behov, krav, önskemål och förväntningar skall vara vägledande för organisationen, dess medarbetare och verksamhet.

Engagerat ledarskap

För att skapa en kultur som sätter kunden i främsta rummet krävs ett personligt, aktivt och synligt engagemang från varje ledare. Ledarskapets viktigaste uppgifter är att ange riktningen för verksamheten, ta till vara potentialen i individers erfarenheter och olikheter, skapa förutsättningar för medarbetarna samt i dialog med dem definiera och följa upp målen.

Allas delaktighet

En förutsättning för en framgångsrik organisation är att varje medarbetare känner sig ha förtroende att utföra och utveckla sina arbetsuppgifter. Var och en måste därför se sin roll i helheten, ha klara mål, de medel som krävs samt kunskap om de resultat som uppnås.

Kompetensutveckling

Den samlade kompetensen är avgörande för organisationens framgång och konkurrenskraft. Därför måste kompetensutvecklingen ses både ur ett organisatoriskt och ett individuellt perspektiv, för att därmed utveckla och tillföra kompetens på ett sätt som stärker såväl individen som organisationen.

Långsiktighet

Organisationens verksamhet måste värderas med tanke på utveckling och konkurrenskraft över tiden. Ett uthålligt förbättringsarbete leder till ökande produktivitet och effektivitet, bättre miljö, nöjdare kunder och varaktig lönsamhet på lång sikt.

Samhällsansvar

Varje organisation har ett samhällsansvar utöver lagar och förordningar. Organisationen och dess medarbetare måste se sina processer, varor och tjänster som delar i en större helhet och aktivt medverka till förbättringar i både samhälle och miljö.

Processorientering

Organisationens verksamhet skall ses som processer som skapar värde för kunderna. Processorientering stimulerar till att analysera och förbättra arbetsflöden och arbetsorganisation och lägger grunden för kundorienterad verksamhetsutveckling.

Förebyggande åtgärder

Det är lönsamt att förebygga fel och ta bort risker i processer, varor och tjänster. Framsynthet, förutseende och planering är nyckelord i förbättringsarbetet där även kunder och leverantörer skall engageras.

Ständiga förbättringar

Konkurrenskraft kräver ständiga förbättringar och förnyelse av alla verksamhetens delar. Förutsättningen för detta är ett metodiskt förbättringsarbete som genomsyrar organisationen och en kultur som stimulerar till ständigt lärande, kreativitet och nya idéer.

Lära av andra

För att kunna vidareutvecklas måste organisationen och dess medarbetare på alla områden skaffa sig ny kunskap om vad som är möjligt att uppnå och hur detta kan uppnås. Detta kräver jämförelser med dem som är bäst på en viss process, oavsett vilken bransch eller sektor de tillhör.

Snabbare reaktioner

I alla verksamheter är kortare svarstider, kortare ledtider och snabbare reaktioner på kundernas behov av avgörande betydelse. Det gäller såväl för utveckling, produktion och leverans av varor och tjänster, som för administrativa processer.

Faktabaserade beslut

Beslut måste bygga på dokumenterade och tillförlitliga fakta. Varje medarbetare måste inom sitt arbetsområde få möjlighet att mäta och analysera fakta av betydelse för att uppfylla sina mål och för att tillfredsställa sina kunder.

Samverkan

Samverkan genomsyrar varje framgångsrik organisation. Det är väsentligt att genom samverkan på flera plan och i olika avseenden ta till vara kompetenser och erfarenheter

hos såväl medarbetare som kunder, leverantörer, partners, ägare och huvudmän.

SIQs utvärderingsmodeller - verktyg för hantering av den nya ISO 9000 standarden

SIQs modeller för kundorienterad verksamhetsutveckling bidrar till att skapa en bättre förståelse för den egna verksamheten i den strategiska planeringen och används för att utforma effektiva ledningssystem? SIQs modeller ger en utmärkt grund för utveckling och den helhetssyn som krävs för att skapa kundnöjdhet och goda resultat genom business excellence. SIQs modeller är ett bra verktyg för företag och organisationer i arbetet med att leva upp till kraven i den nya ISO 9000 standarden(www.siq.se).

En jämförelse av - ISO 9001 Ledningsprinciper och SIQs Grundläggande värderingar

ISO 9001 Ledningsprinciper	SIQs Grundläggande Värderingar
En kundfokuserad organisation Ledarskap Engagemang hos ledning och medarbetare Säkerställer ett processinriktat förhållningssätt Ett systematiskt förhållningssätt till ledarskap Beslutsfattande baserat på fakta Lönsamma och ömsesidiga relationer till leverantörer Ständig förbättring	Kundorientering Engagerat ledarskap Allas delaktighet Kompetensutveckling Långsiktighet Samhällsansvar Processorientering Förebyggande åtgärder Ständiga förbättringar Lära av andra Snabbare reaktioner Faktabaserade beslut Sam