




SOLNA STAD

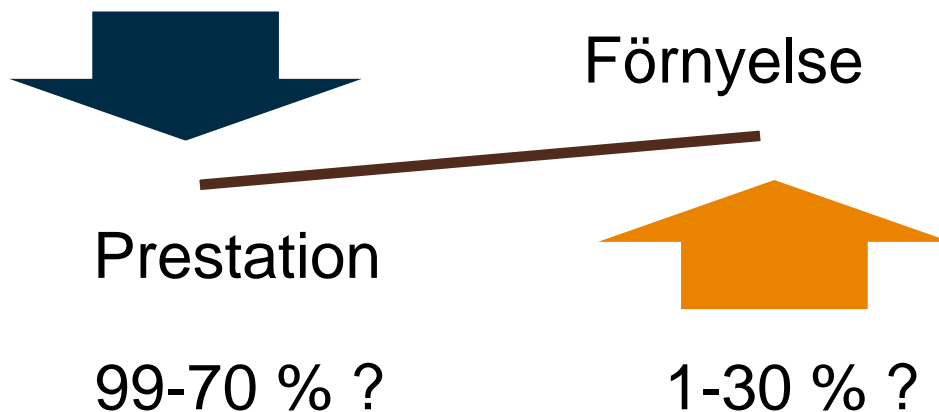


Förbättra ditt förbättringssystem, kan det vara enklare? Några idéer av:

Per-Ivar Corin, *Chef styrning och stöd samt chef livsmedelskontrollen* 2014-03-05

# Behövs ett förbättringssystem?

- Förändras din verksamhet?
- Förändras omgivningen kring din verksamhet?
- Skulle verksamheten kunna bedrivas bättre?



# Den stora bilden: källor till förbättringar

- Standardisera processer och synliggör avvikelser från processer (mätetal, statistik, kunder)

Lean och Six sigma

- Samla in idéer från medarbetare och andra intressenter (förslagslåda, klagomål)

Kultur, lärande organisation

- Skapa förbättringsidéer genom att jämföra nuläge med vision och mål (riskanalyser, gapanalyser, prestandajämförelser)

Resultatorienterat



# Hur få människor att vilja förbättra?





# Hur få människor att vilja förbättra?

- Prestationsbehov
  - Enkelt skapa resultat
  - Effektivt
- Sociala behov
  - Arbeta tillsammans
  - Få acceptans av andra
- Makt och trygghetsbehov
  - Kontroll på min omgivning
  - Jag tjänar på det
  - Jag får vara med och bestämma



Jag  
samarbetar  
om mina  
behov  
uppfylls



Mer för samma



# Vad krävs av ett förbättringssystem?



# Vad krävs av ett förbättringssystem?

## Sett ur kundens synvinkel (de man är till för)

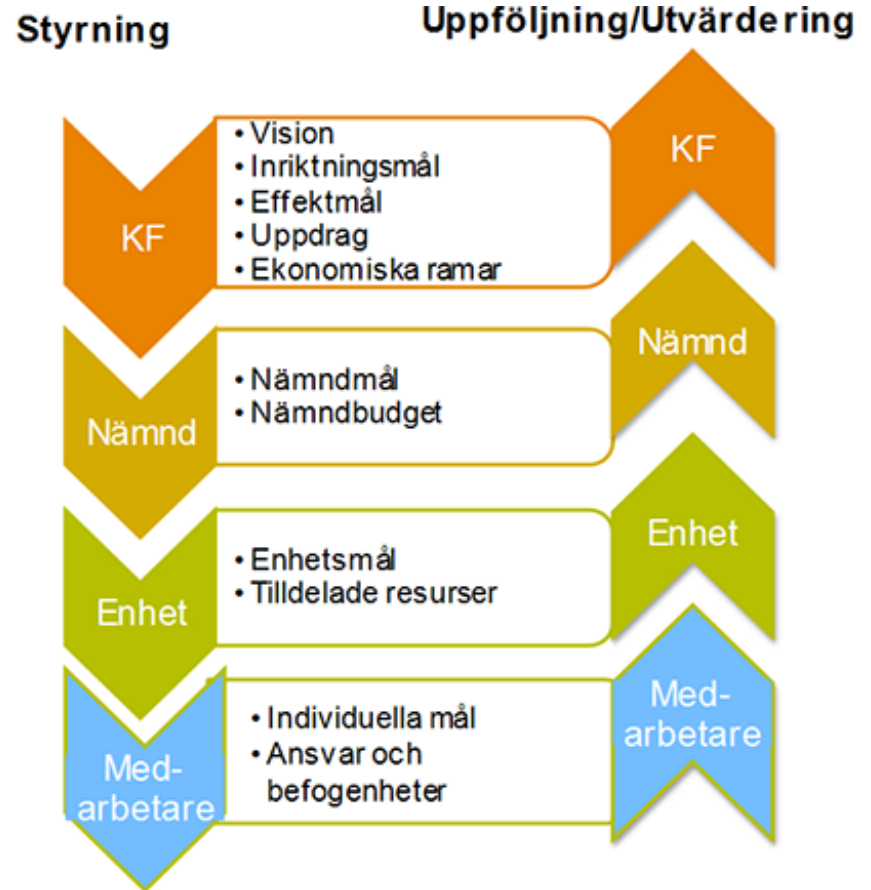
- Definiera kunden (vem organisationen är till för)
- Förbättra det kunden värdesätter
- Sättet att ta emot synpunkter på är väl så viktigt som eventuella åtgärder d v s **upplevelsen viktig**
  - Lyssna för att förstå
  - Utfästelse om återkoppling inom viss tid
- Återkoppling

Kundens upplevelse =  
verksamhetens kvalité



# Vad krävs av ett förbättringssystem? Sett ur huvudmannens synvinkel (Solna)


- Passar i Solnas övergripande styrmodell
- Kan hantera förändringar som kommer från ledning, ägare och andra intressenter
- Synliggör kvalitetsförbättringar och effektivitetshöjningar






# Vad krävs av ett förbättringssystem? Sett ur medarbetarens synvinkel?

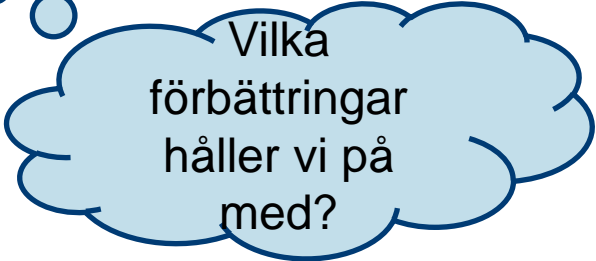
- Säkerställa återkoppling
- Synliggöra framdrift
- Säkerställa överblick



Vad tycks om mitt förslag?



Vad händer egentligen med mitt förslag?



Vilka förbättringar håller vi på med?




# Vad krävs av ett förbättringssystem?

## Fler förbättringsidéer från medarbetarna?

### Stimulera förbättringsförslag

- Lyft fram fördelar med idén (3 st)
- Ge återkoppling (synlig)
- Synliggör arbetet (nedbrutna mål)
- Fira segrar (även viktigt för implementering)



Det känns  
roligt att jobba  
med  
förbättringar  
och det  
uppskattas

# Vad krävs av ett förbättringssystem?

## Krav på förslagslämnaren

- Beskriv problemet/möjligheten - alla kan förstå
- Ge underlag för prioritering - hur ofta, hur många
- Lämna förslag på lösning - annars slasktratt
- Lösning som gynnar alla - annars konflikter
- Lämna namn och datum – frågor och uppföljning



# Förbättringssystem vad fungerar praktiskt?




# Förbättringssystem vad fungerar praktiskt? Hur prioritera mellan idéerna?

## Använd resurserna effektivt

- Lätta och stora frukter först
- Lätt framför stor effekt > snöbollseffekt

Lätt	7	8	9
Medel	4	5	6
Svårt	1	2	3
	Liten effekt	Mellan effekt	Stor effekt



Det är lätt  
att förbättra  
och det ger  
resultat

# Förbättringssystem vad fungerar praktiskt? Hur använda prioriteringen effektivt?

- En sak i taget - färre antal idéer i arbete = snabbare intäkter



- Tillsätt mer resurser - minskar tiden till återbäring



- Arbeta ostört i tillräckligt långa pass - minskar omstarterna = effektivare



- Arbeta tillsammans med hela processen – minskar antalet överlämningar





# Förbättringssystem vad fungerar praktiskt?

## Hur fördela förbättringsarbetet

- Åtagande istället för tilldelning
  - Undviker negativ stress
  - Undviker att halvfärdigt jobb blir liggande
  - Bättre utnyttjande av kapaciteten
- Involvera alla berörda
  - Får lösningar som gynnar alla
  - Får helhetslösningar och inte stuprörslösningar
  - Roligt arbeta tillsammans (bäst 5-9 personer)



# Förbättringssystem vad fungerar praktiskt?

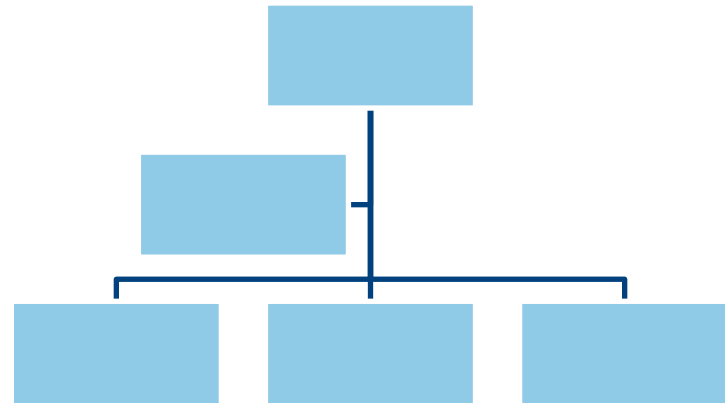
## Hur arbeta med förbättringsidéerna?

- Mest efterfrågade funktioner först - ökar värdet mest och minskar risken för slöseri
- Testa ofta – minskar risken för felinvesteringar
- Förbättra en del i taget – tidigarelägger användningen och nyttan av förbättringarna



# Miljö- och hälsoskyddsförvaltningen i Solna: principer för organisation

- Varje grupp förbättrar sin verksamhet
- Beslut fattas på lägsta möjliga nivå
- Gemensamma frågor styrs uppåt
- Involvera alla berörda
- Chefer stödjande och närvarande = beslutsmandat



# Miljö- och hälsoskyddsförvaltningen i Solna: resultat

Samtidigt som vi infört nytt ärendehanteringssystem  
(Ett projekt på ca 2800 förbättringstimmar):

- 67 idéer på ett halvår (6 per medarbetare och år)
- 47 förbättringsarbeten startade
- 18 förbättringar klara, med ett prioriteringssnitt på 6
- Ekonomisk förtjänst i storleksordningen 100 000 kr



# Exempel på logg (återkoppling, framdrift och överblick)

Område	Vad?	Omfattning av problemet eller möjlighet	Vem Datum & sign	Fördelar?	Prioritet (från förbättringsgruppen)	Vem gör vad till när?	Status?
Arbetsmiljö	Cykelrummet är ofta fullt	Varje dag tar det extra tid för flera personer att lösa sitt parkeringsproblem	13-06-18 PI (från APT)	Bra förslag med följande fördelar: bättre miljö, bättre hälsa och snabbare	2=(Svårt* Mellan effekt)	Frågan tas upp på centrala skyddskommittén.	Ej startad
Livsmedelskontroll	Revidera livsmedelsprocessens standardsvaren	Inaktuella svar. Tar tid att hitta rätt svar. Flera minuter extra vid varje samtal	13-06-01 MA	Bättre svar, korrekta svar och snabbare svar	6=(Medel * Mellan effekt)	KL tar fram förslag till 28/2	Klart Present. på APT 18/2
Administration och verksamhets-system	Fakuraadresser är ofta fel i Lex. Återkoppla fel till handläggare.....	En gång per år berörs 1-10 personer under en dag	14-01-02 KP	Rätt faktura, större förtroende och snabbare hantering	3=(Svår * Stor effekt)	Ny rutin för inläsning av adress till 30/6 av YY	Pågår
Hälsoskydd	Skriva anvisning bullermätare Dosimeter	1 gång per månad berörs 2 personer under 1 dag	13-12-10 LK	Korrekt, behöver inte fråga och snabbare	9=(Lätt * Stor effekt)	KK skriver rutiner till 4/2	Klart
Miljöskydd	Rutin för bevakning av tillstånd/dispenser som går ut efter många år ( 10 år)	Varje år tar det 1 pers flera dagar	13-05-02 PÖ	Enklare, snabbare och korrekt.	6=(Medel * Mellan effekt)	ALS gör ett utkast till 7/3	Ej startad

# Medarbetarna tjänar på systemet!

- Lätt att förbättra
- Roligt att förbättra
- Färre konflikter
- Enklare och ungefär rätt istället för omständligt och exakt fel





# Medborgarna tjänar på systemet!

- Effektiv och kostnadseffektiv samhällsservice
- En trygg och säker stad
- Synpunkter och klagomål via e-tjänst
- Synpunkter, klagomål och frågor via kundtjänst
- Bättre upplevd kvalitet (bemötande, rätt utfört, snabbare)



# Sammanfattande ledord:

- Enkelt
- Rimligt
- Praktiskt
- Synligt
- Involverande
- Prioriterande

## För de man är till för



# Tack för mig!

Fram till 28/2:

Per-Ivar Corin

Chef Styrning och Stöd samt Chef livsmedelskontrollen  
Solna Stad

Miljö- och hälsoskyddsförvaltningen

Från 3/3:

Avdelningschef  
Recipharm Solna

