



Selvevalueringsmodel med KVIK

ESB-netværket

1. september 2009

Oplæg ved

Henrik Buchholdtz

og Lisbet Aabye, SCKK





Hvad er KVIK?

- Kvalitetsværktøj til udvikling af innovation og kompetence

- Selvevalueringsredskab
- Værktøjskasse til at forstå egen organisation
- Baggrund i ledelsesmodel (Excellence Modellen)

Spørgeramme:

- 9 temaer
- 28 emner/kritiske spørgsmål,
- eksempler fra praksis til inspiration

Faseopdelt selvevaluering

- Har 5 trin
- Udførlig guide til forløbet



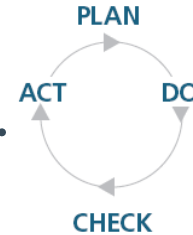
KVIK Modellens tankegods

Europæisk arv

Fælles sprog og forståelse af kvalitetsudvikling i offentlig sektor

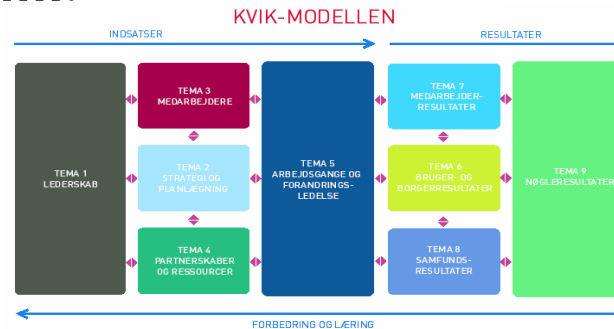
Internationale sammenligninger og inspiration

Principper fra **lærende organisationer** og **TQM**



Dansk arv

Tradition for samarbejde mellem ledelse og medarbejdere



Helhedsorienteret kvalitetsudvikling

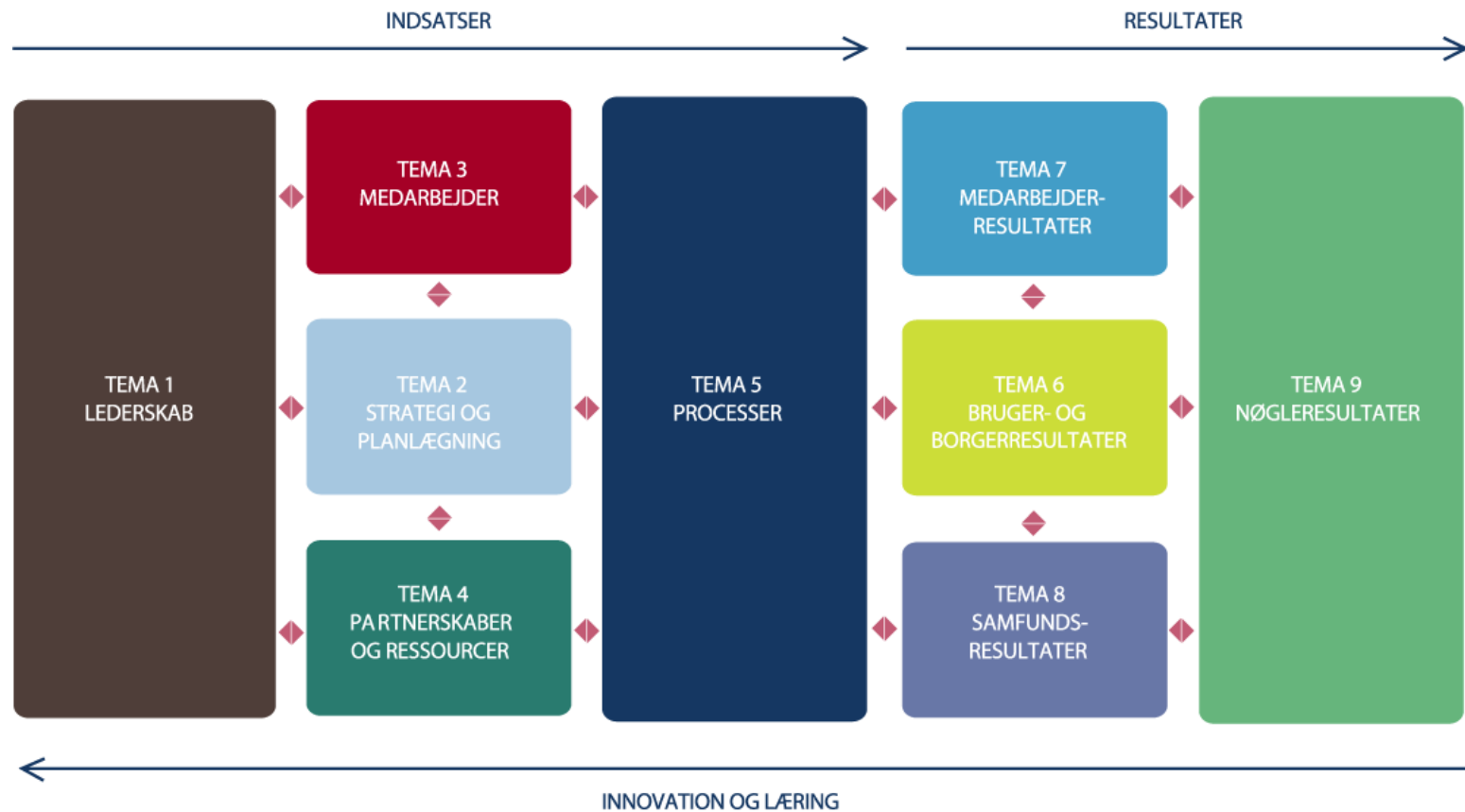
- Brugeroplevelset fokus
- Fagligt fokus
- Organisatorisk fokus

Arbejdspladserfaringer

Erfaringer med at bruge KVIK modellen i praksis på forskellige typer offentlige arbejdspladser



KVIK Modellen 2006



**TEMA 1 LEDERSKAB**

- 1.1 Give retning for institutionen ved at udvikle mission, vision og værdier
- 1.2 Udvikle og anvende systemer til at organisere, målstyre og forandre
- 1.3 Motivere og støtte medarbejderne og optræde som rollemodel
- 1.4 Udvikle samarbejdet med politikere og andre interessenter for at sikre fælles ansvarlighed og ejerskab

TEMA 2 STRATEGI OG PLANLÆGNING

- 2.1 Indsamle information om interessenternes nuværende og fremtidige behov
- 2.2 Udvikle, evaluere og revidere strategi og mål ud fra politiske og økonomiske rammer
- 2.3 Gennemføre strategi og handlingsplaner i hele organisationen
- 2.4 Planlægge, gennemføre og tilpasse moderniserings- og innovationstiltag

TEMA 3 MEDARBEJDERE

- 3.1 Planlægge og udvikle medarbejderressourcer på åben vis i forhold til den valgte strategi
- 3.2 Afdække, udvikle og vedligeholde medarbejdernes kompetencer og balancere medarbejdernes og arbejdspladsens mål
- 3.3 Inddrage medarbejderne gennem dialog og medindflydelse

TEMA 4 PARTNERSKABER OG RESSOURCER

- 4.1 Etablere og løbende udvikle partnerskabs- og samarbejdsrelationer
- 4.2 Udvikle og understøtte samarbejdet med brugere/borgere
- 4.3 Gennemføre økonomisk styring
- 4.4 Håndtere information og viden
- 4.5 Håndtere teknologisk udvikling
- 4.6 Håndtere og vedligeholde bygninger, materiel og udstyr

TEMA 5 PROCESSER

- 5.1 Kortlægge, designe, styre og løbende forbedre processer
- 5.2 Udvikle og levere ydelser og service baseret på brugernes behov
- 5.3 Inddrage brugere og borgere i at forny processer

TEMA 6 BRUGER- OG BORGERRESULTATER

- 6.1 Resultater af tilfredhedsmålinger blandt brugere og borgere
- 6.2 Indikatorer på bruger- og borgertilfredshed

TEMA 7 MEDARBEJDERRESULTATER

- 7.1 Resultater af målinger af medarbejdertilfredshed og motivation
- 7.2 Indikatorer på medarbejdertilfredshed og

TEMA 8 SAMFUNDSRESULTATER

- 8.1 Samfundsmæssige resultater som de opfattes af interessenterne
- 8.2 Indikatorer for samfundsmæssige resultater formuleret af institutionen

TEMA 9 NØGLERESULTATER

- 9.1 Eksterne resultater
- 9.2 Interne resultater



Faldgruber

- Ledelsen og medarbejdere engagerer sig halvhjertet og tager ikke ejerskab (fx fordi der ikke er defineret et klart formål)
- Kommunikationen svigter – det opfattes ikke som forandringsledelse
- Forbedringsarbejdet forankres ikke i hverdagen på arbejdspladsen (fx fordi selvevaluering er led i kampagne eller pligtarbejde)
- Det opleves som noget, der er ”ud over” de daglige opgaver og ikke umiddelbart er lige så relevant og vigtigt som aktuelle problemer (kampagne, projekt...)
- Der følges ikke op på resultater og prioriteres ikke ressourcer
- Selvevalueringen føres ikke videre i form af handlingsplaner, der indgår i en samlet helhed (fx i årsplaner eller resultatkontrakter)



Selvevaluering med KVIK

Selvevaluering handler om at samle gode kræfter til en kritisk analyse af vores egen praksis – og målet er at finde ud af, hvor vi kan blive bedre!



Kvalitetsudvikling gennem:

- Fælles **dialog** om styrker og forbedringsområder
- Læring gennem **deling af viden**,
- **Helhedsorienteret** evaluering af arbejdspladsen (selvevaluering),
- Systematisk arbejde med **løbende forbedringer**.



Selvevalueringens 5 trin





Selvevaluering i praksis

- **Planlægning:** Hjælp at hente i en manual (selvevalueringsguiden)
- **Den individuelle selvevaluering:** Deltagerne i selvevalueringsteamet får hver i sær mulighed for at komme til orde i evalueringen, og at de møder velforberedte op til konsensusseminaret
- **Konsensusseminaret:** En meget engagerende proces og der kommer en konsensusrapport ud af arbejdet. Deltagerne får kendskab til andre dele af arbejdspladsen, som de ikke er i daglig berøring med
- **Konsensusrapporten** Den bruges som grundlag for den prioritering, der skal foretages på arbejdspladsen

VELKOMMEN TIL KVIK-SELVEVALUERING

REGISTRERET BRUGER

BRUGERNAVN

PASSWORD »

TILMELD INSTITUTION »

SCKK
FREDERIKSBERGGADE 24,2
1459 KØBENHAVN K

T 3318 6969
F 3395 6979
E SCKK@SCKK.DK



[KORT OM KVIK](#)

[HVAD ER KVIK
SELVEVALUERING?](#)

[HVEM BRUGER KVIK?](#)

INDSATSER

RESULTATER

X

TEMA 1

TEMA 2

TEMA 3

TEMA 4

TEMA 5

TEMA 6

TEMA 7

TEMA 8

TEMA 9

TEMA 2: STRATEGI OG PLANLÆGNING

2.3 Hvad gør institutionen for at gennemføre strategi og handlingsplaner i hele organisationen?

DET HAR VI GJORT GODT (STYRKER):

DET KAN VI GØRE BEDRE (FORBEDRINGER):

POINT

- 0 Her har vi ikke planlagt eller gennemført en fremgangsmåde
- 1 Vi har planlagt en fremgangsmåde
- 2 Vi har gennemført den fremgangsmåde, som vi planlagde
- 3 Vi har målt og evalueret den planlagte og gennemførte fremgangsmåde
- 4 Vi har målt og evalueret vores fremgangsmåde og bruger erfaringerne i den videre indsats
- 5 Alt hvad vi gør inden for dette emne planlægges, gennemføres, evalueres og justeres systematisk, og vi lærer af andres praksis. Vi arbejder hele tiden med løbende forbedringer inden for dette emne
- Ved ikke nok om emnet til at kunne give point

ADMINISTRATION

< FORRIGE SIDE

INSPIRATION TIL TEMA

KVIK MODELLEN

GEM

PRINT DENNE SIDE

AFSLUT

NÆSTE SIDE >



Hvorfor er det så godt? - andres erfaringer med KVIK

- KVIK tilbyder et **fælles sprog** og en ramme for ledere og medarbejdere til at tale om styrker og forbedringsområder på tværs af professioner og kulturer.
- KVIK sikrer at selvevalueringen kommer til at dække alle relevante perspektiver på arbejdspladsens kvalitet – og flere ledere i erfaringsopsamlingen roser KVIK for at skabe et helhedsperspektiv og afværge risikoen for, at selvevalueringen alene kommer til at handle om medarbejdertrivsel og personalegoder.
- KVIK indeholder *ikke* normer eller standarder for eksempelvis pædagogisk kvalitet eller kvalitet i hjemmeplejen.



Hvorfor er det så godt?

- andres erfaringer med KVIK (2)

- KVIK **saml**er **organisatorisk viden** om brugernes oplevelse af kvalitet (fx som målt i tilfredshedsmålinger), medarbejdernes faglige erfaringer og forslag til forbedringer samt politikernes krav og forventninger og får denne viden sat ind i en helhed.

Dette overblik gør det muligt at **prioritere indsatser**, som får højest mulig effekt i forhold til forskellige interessenters behov.

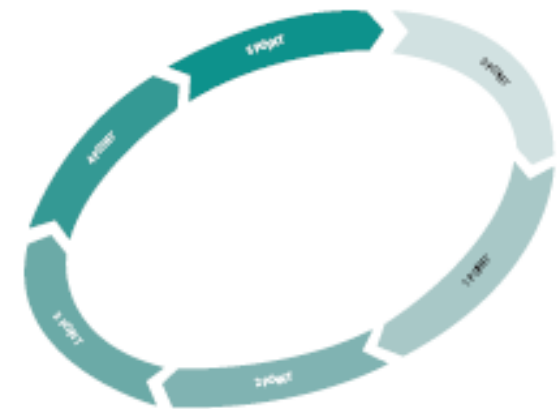
Modellerne bidrager til at tænke i **balancerede resultater**, hvilket betyder, at det alt andet lige bliver lettere at definere de vigtigste resultatkrav.



Indsatscirklen

Indsatscirklens point

Point	Fase i PDCA-cirklen	Beskrivelse
0		Her har vi ikke planlagt eller gennemført en fremgangsmåde.
1	Planlægge – tænke (Plan)	Vi har planlagt en fremgangsmåde.
2	Udføre – handle (Do)	Vi har gennemført den fremgangsmåde, som vi planlagde.
3	Checke resultater (Check)	Vi har målt og evalueret den planlagte og gennemførte fremgangsmåde.
4	Erfare og tilpasse (Act)	Vi har målt og evalueret vores fremgangsmåde og bruger erfaringerne i den videre indsats.
5	Systematisk kvalitetsudvikling PDCA	Alt hvad vi gør inden for dette emne planlægges, gennemføres, evalueres og justeres systematisk, og vi lærer af andres praksis. Vi arbejder hele tiden med løbende forbedringer inden for dette emne.

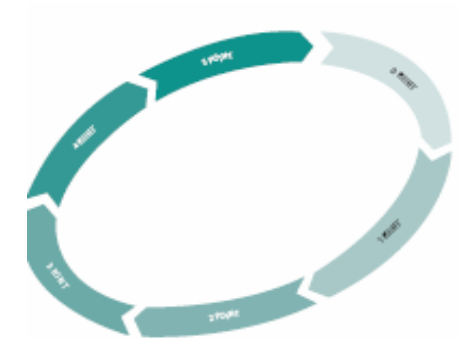




Resultatcirklen

Resultatcirkelns point

Point	Beskrivelse
0	Vi har ikke dokumentation for vores resultater.
1	Vi har en første dokumentation for vores resultater.
2	Vores resultater viser mindre fremgang.
3	Vores resultater viser væsentlig fremgang.
4	Vores resultater lever op til vores mål og viser væsentlig fremgang.
5	Vores resultater lever op til vores mål, viser væsentlig fremgang og er bedre end andres.



Resultatcirkel



Typiske udviklingsområder

- At etablere et sammenhængende **strategisk fundament** (mission, vision, værdier og strategier)
- At formulere et **ledelsesgrundlag** - hvad der er ledelse hos os og hvordan vi udvikler, måler og evaluerer kvalitet i ledelse
- At etablere meningsfulde og dækkende **målinger** (medarbejdertilfredshed, ledervurdering, APV, brugertilfredshed, imagemålinger)
- Få **overblik over alle arbejdsgange** - hvordan de hænger sammen og hvordan de måles
- **Analyse af interessenter og brugere** (såvel interne som eksterne) - herunder hvad der er deres fremtidige behov og forventninger