

Kvalitetsutvikling med vekt på dialog*

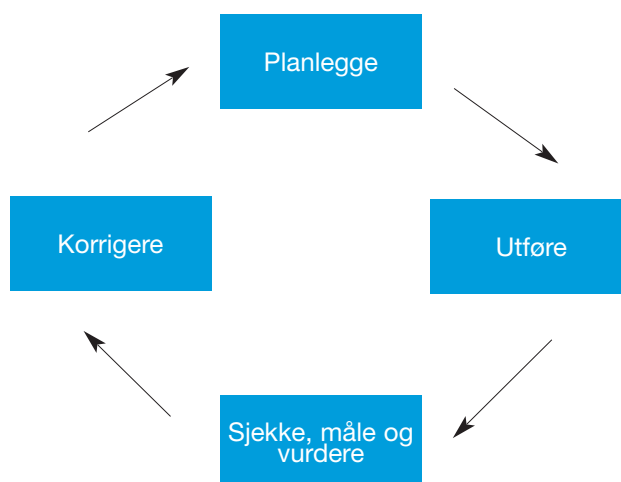


Kvalitet er å tilfredsstille behov og innfri forventninger. For kommunale tjenester er det både brukernes, fagprofesjonens og oppdragsgiverens forventninger som skal oppfylles. For å oppnå dette er det nødvendig med dialog mellom brukere, ansatte, ledere og politikere. Bare dialog kan bidra til at forventningene blir realistiske og at tjenestene blir så gode at behov og forventninger blir oppfylt.

PwC har utviklet en dialogbasert måte å utvikle kvaliteten på som gir disse effektene:

- Samordning og forenkling - kommunens ulike systemer kan forenes i en enkel og logisk måte å arbeide på.
- Tilfredse brukere som vet hva de kan forvente, og som opplever at de blir hørt og tatt på alvor.
- Tilfredse medarbeidere som vet hva de skal levere
- Bedre ressursutnyttelse.

Kvalitetsutvikling basert på dialog tar utgangspunkt i de fire fasene i kvalitetssirkelen:



I planleggingen av ønsket kvalitet er nøkkelen til å lykkes å bruke møteplasser der brukere, fagfolk og de som har ansvar for økonomi og rammer presenterer, drøfter og samler seg om konkrete forventninger til tjenesten. Produktene av et slikt arbeid kan være flere:

- En kvalitetsstandard som inneholder konkrete kjennetegn på kvalitet på de viktigste områdene i organisasjonen
- Et kvalitetsdokument som beskriver formålet med tjenesten, de viktigste kjennetegn på kvalitet og hva som må gjøres for å oppfylle kvalitetskennetegnene, hvem som skal gjøre det, og når det skal gjøres
- En serviceerklæring eller brukergaranti som presist beskriver hva brukerne kan forvente av en tjeneste eller et tjenestoområde
- En bestilling til noen som skal utføre en tjeneste
- En utviklingsplan som beskriver hva virksomheten må gjøre på områder der det er ønskelig å endre praksis

For å oppnå forbedringer er det nødvendig å vurdere/måle i hvilken grad virksomheten oppfyller de kvalitetkrav som er satt. Det kan f. eks. gjøres ved bruker- og medarbeiderundersøkelser, ved gjennomgang av klager og tilbakemeldinger og ved systematisk egen-vurdering. Det bør være bred involvering i analysen av vurderingsresultatene og i arbeidet med å definere tiltak for å forbedre praksis.

PwC kan tilby flere tjenester knyttet til kvalitetsutvikling:

- Kvalitetsfaglig opplæring, inkludert innføring i sentrale metoder
- Prosessveiledning ved innføring av et system for kvalitetsutvikling og ved utforming av kvalitetsstandard, serviceerklæringer, kvalitetsdokumenter og utviklingsplaner
- Bistand ved planlegging, gjennomføring og oppfølging av bruker- og medarbeiderundersøkelser (både papirbaserte og elektroniske)
- Bistand ved evaluering av den totale kvaliteten i virksomheten (CAF-evaluering)
- Bistand til samordning av kvalitetsstyrings- og HMS-system
- Bistand ved utvikling av måleparametre/kvalitetsindikatorer
- Bistand ved utvikling av opplegg for systematisk sammenligning (benchmarking) med egen virksomhet over tid eller med tilsvarende virksomheter i egen kommune eller andre kommuner

For flere opplysninger eller ønske om en uforpliktende samtale - ta kontakt med en av våre kontaktpersoner.

PwC kontaktpersoner:

Tønsberg: Dag Langfjæran,
tlf. 95 26 09 96 eller e-mail:
dag.langfjaeran@no.pwc.com

Oslo: Dag Strømsnes,
tlf. 95 26 02 57 eller e-mail:
dag.stromsnes@no.pwc.com

Bergen: Trond Wincentsen
tlf. 95 26 12 77 eller e-mail
trond.wincentsen@no.pwc.com

Referanseliste:

Østfold fylkeskommune:
Utvikling av et system for kvalitetsutvikling ved de videregående skolene
1999 - 2004

Norsk kulturskoleråd:
Kvalitetsutvikling i kulturskoler
2002 - 2004

Fylkesskattekontoret i Vestfold:
Kvalitets- og serviceutvikling i skatteetaten
2003 - 2004

KS:
Dialogbasert kvalitetsutvikling i skolen
2002 - 2004

KS:
Utvikling av brukergarantier og serviceerklæringer i kommunal sektor
2002 - 2004

KS:
Kvalitet og service med brukeren i sentrum - praktiske tips og råd om metoder som brukes av norske kommuner
1999 - 2001

Kvinnherad kommune:
EFQM Evaluteing 2001-2002

PricewaterhouseCoopers er verdens største nettverk av revisorer, advokater og rådgivere, og leverer et bredt spekter av profesjonelle tjenester gjennom 130.000 medarbeidere i 148 land. Dette drar vi stor nytte av ved våre kontorer i Norge. Med over 950 ansatte og 18 kontorer, er vi i dag en av landets ledende leverandører av tjenester innen revisjon og rådgivning.

Tjenestene fra PricewaterhouseCoopers AS i Norge omfatter revisjon og relatert rådgivning, herunder bistand innen verifikasjon, styring og omstillingsprosesser, i tillegg til transaksjonsstøtte og finansiell rådgivning. Skatte- og avgiftsrådgivning, selskapsrett og transaksjonsstøtte leveres av Advokatfirmaet PricewaterhouseCoopers AS.

Se for øvrig www.pwc.no

