

Sammenhengen mellom ISO 9001 og kontinuerlig forbedring.

Bruk av PDCA.

Steinar Amundsen

Bright Performance

Steinar.Amundsen@mybright.no





ISO og forbedringsarbeid

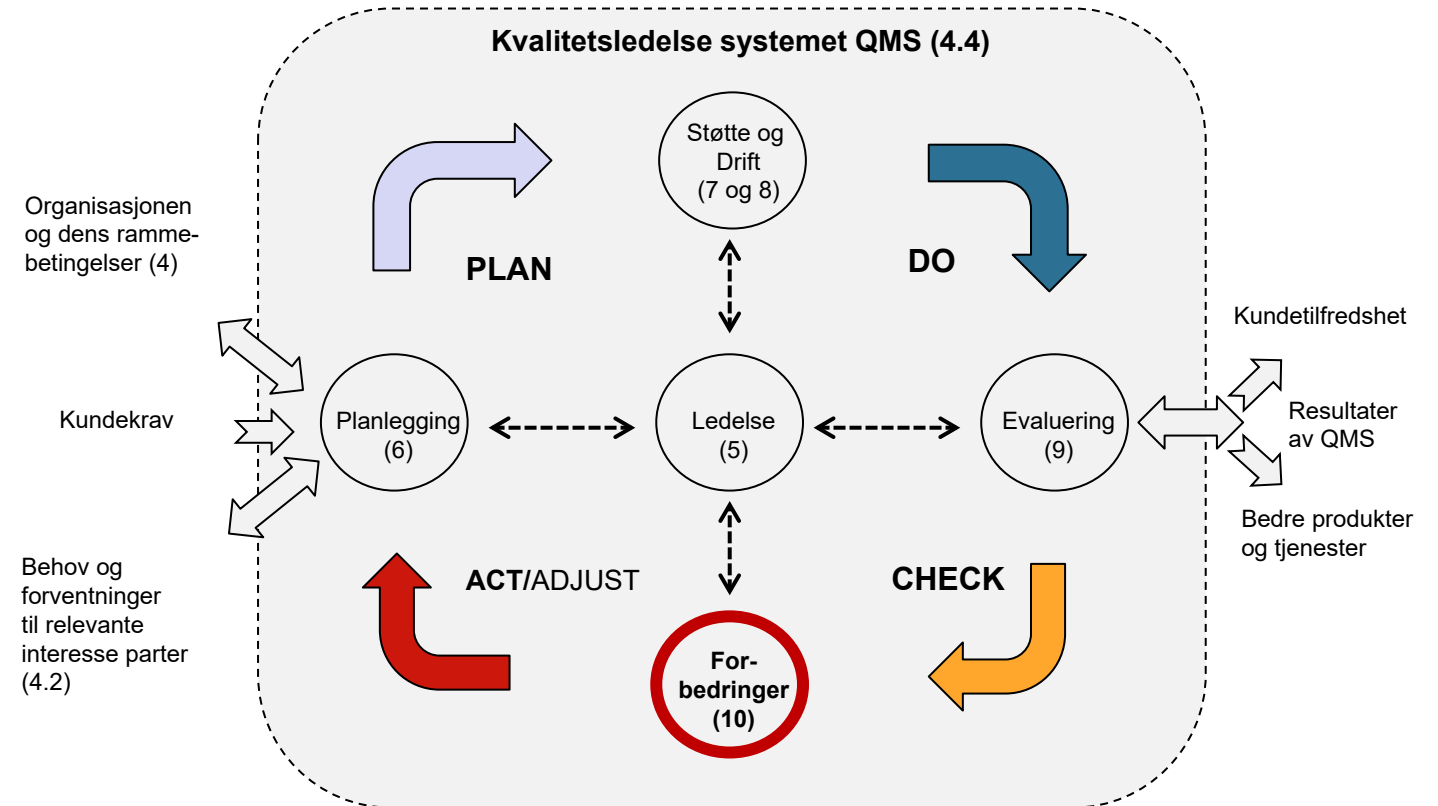
Når vi er ISO sertifiserte (eller planlegger å bli det), har vi lovet:

- Å levere kvalitet i alle ledd
- Ha et metodisk forhold til å avklare muligheter og risiko
- At vi systematisk skal lytte til tilbakemeldinger fra våre kunder
- Søke å forbedre våre produkter og tjenester på en slik måte at det både er til fordel for våre kunder og vår organisasjon
- Jobbe strukturert og planmessig med forbedringer
- **Å kontinuerlig forbedre oss!**

Kvalitetsledelse og FORBEDRINGER etter ISO

1. Omfang
2. Normative referanser
3. Termer og definisjoner
4. Organisasjonens kontekst
5. Lederskap
6. Planlegging
7. Støtte
8. Drift
9. Prestasjonsevaluering
- 10. Forbedring**

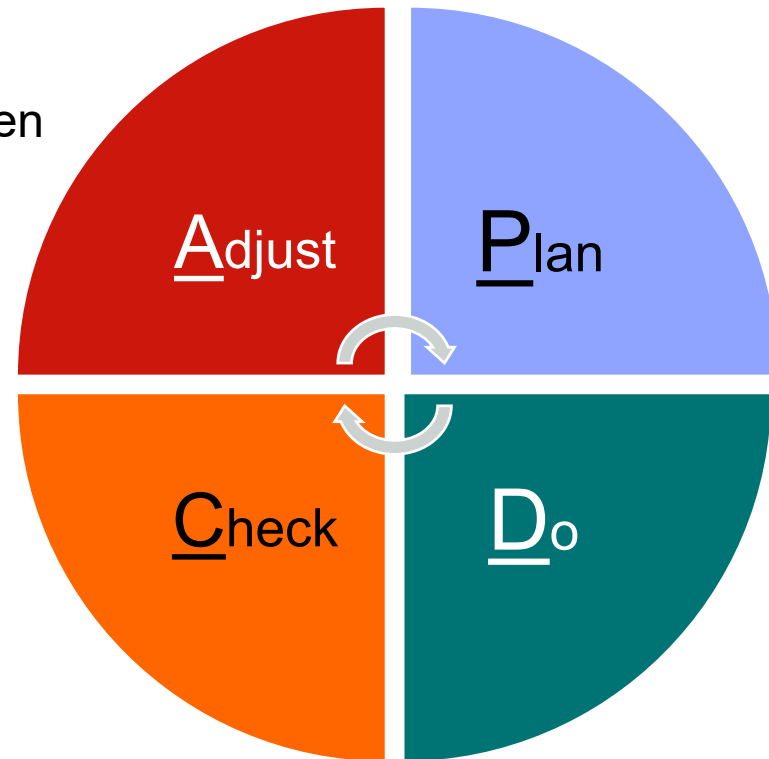
Tillegg A : Veiledning



PDCA-metoden er anbefalt av ISO som en del av ISO 9001:2015 med mindre bedriften har en etablert måte å løse problemer på som fungerer like godt.

Bruk av kvalitetssirkler (PDCA) i forbedringsarbeidet

A Vi implementerer den beste løsningen og forankrer denne i en NY og oppdatert STANDARD.



P Vi planlegger et svar på en konkret utfordring på en strukturert, systematisk og involverende måte.

C Vi måler effekten av tiltakene. Hva virker? Hva lærer vi? Hva er de beste alternativene?

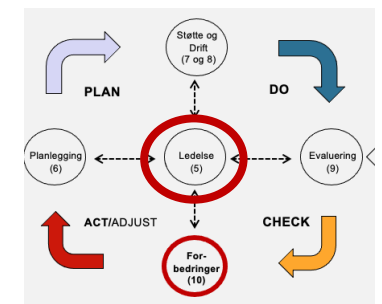
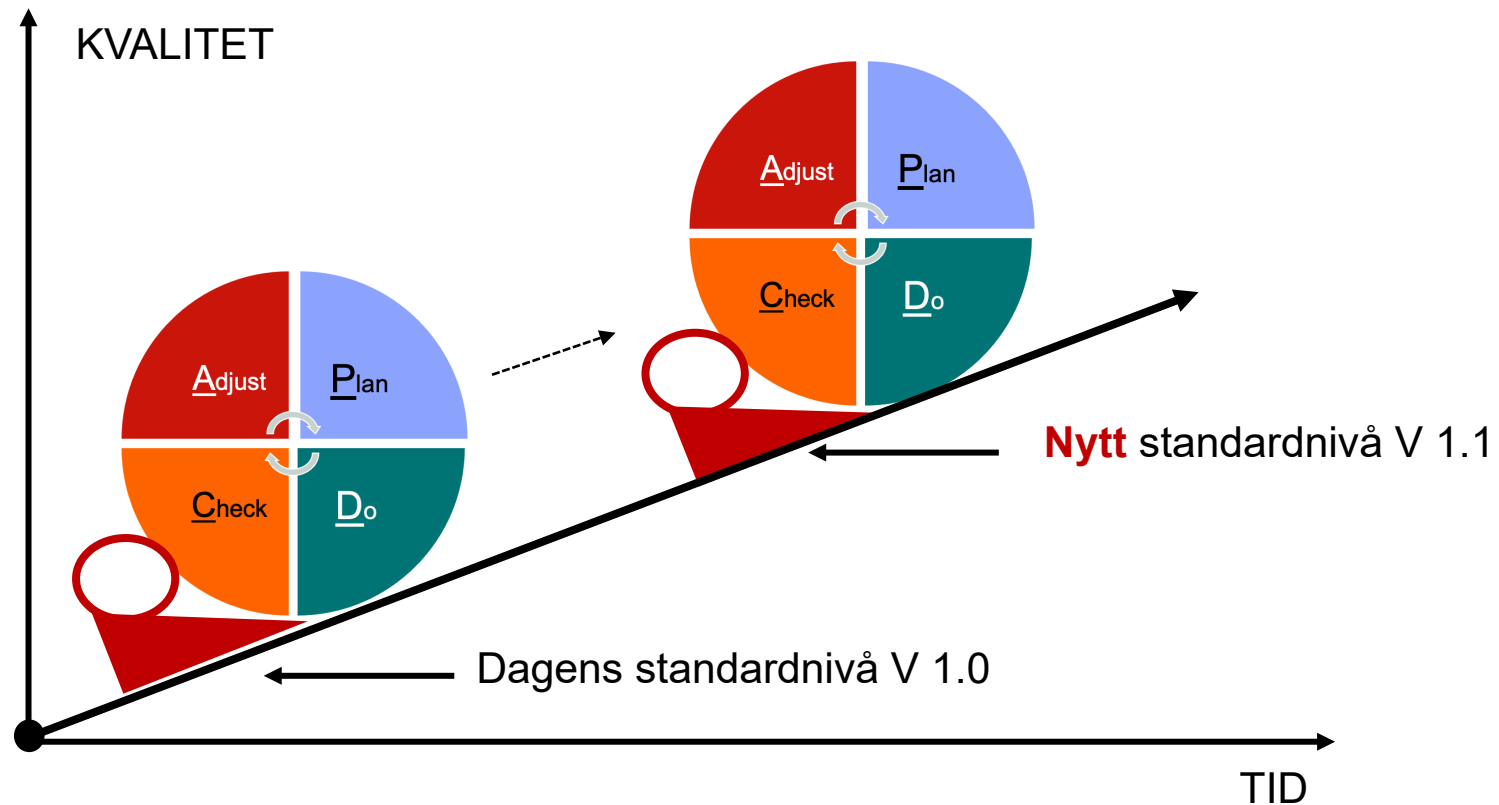
D Vi prøver ut i felleskap alternative løsninger og tiltak. Jakt på rot-årsaken til problemet.



Bruk av PDCA som metode i forbedringsarbeidet

1. Sett sammen en gruppe personer som har konkret erfaring med det aktuelle problemet, og som i felleskap er i stand til å komme fram til en ny og bedre løsning.
2. Målet med bruken av PDCA metodikken er å etablere en ny STANDARD for «hvordan vi gjør det hos oss». Denne forblir vår nye standard til vi i felleskap etablerer en som er enda bedre.
3. Å besitte kompetanse på strukturert problemløsning innen rammene av en etablert standard for kvalitet – er utgangspunktet for alt forbedringsarbeid.

Kontinuerlig utvikling i kvalitet – fra ett STANDARDNIVÅ til et høyere.



 *Lederrollens betydning*



Kvalitetsledelse handler mye om «ledelse»..

*6 erfaringer fra forbedringsprosjekter
det er verdt å dele?*



#1

Sørg for tydelig forankring.

I selskapets styre, strategi, og ledergruppe.

Gjerne i en etablert kvalitets-standard som fundament for egne forbedringer.



#2

Legg til rette for stor grad av ansatt- involvering.

Forbedringer er et felles-prosjekt.

Vi omstiller og forbedrer egen arbeidsplass.

Skal vi lykkes med å bygge en forbedringskultur – MÅ vi sikre stor involvering fra starten av.



#3

Sørg for at behovet for økt lønnsomhet og konkurransekraft både er utgangspunktet og målet for kontinuerlige forbedringer.

Eller lavere Co2 avtrykk som styrker vår bærekraftprofil – i lys av ISO 14001 ?

Være veldig tydelig på hvorfor dette er så viktig for vår bedrift



#4

Etabler et lag med forbedringsagenter som sammen med lokal ledelse driver forbedringsarbeidet gjennom.

Men gå selv i front – pek ut kursen – legg vekt på å holde motivasjonen oppe!



#5

Sørg for å fjerne hindringer for rett utvikling i en tidlig fase.

(Holdninger?, Kompetanse?, Teknologi?)



#6

Del æren over oppnådde resultater med de ansatte.

Sørg for at oppnådd endringsvilje blir en del av bedriftens nye bedriftskultur.

Har vi gjort det én gang - kan vi gjøre det igjen.

Oppdater gjerne selskapets verdier så de gjenspeiler hvorfor vi har lyktes)



Til slutt:

Bruk gjerne konsulenter til struktur og tilrettelegging, men la forbedringsprosessen være tydelig lederstyrt med egne ressurser.



+47 67 83 87 00

salg@standard.no

standard.no