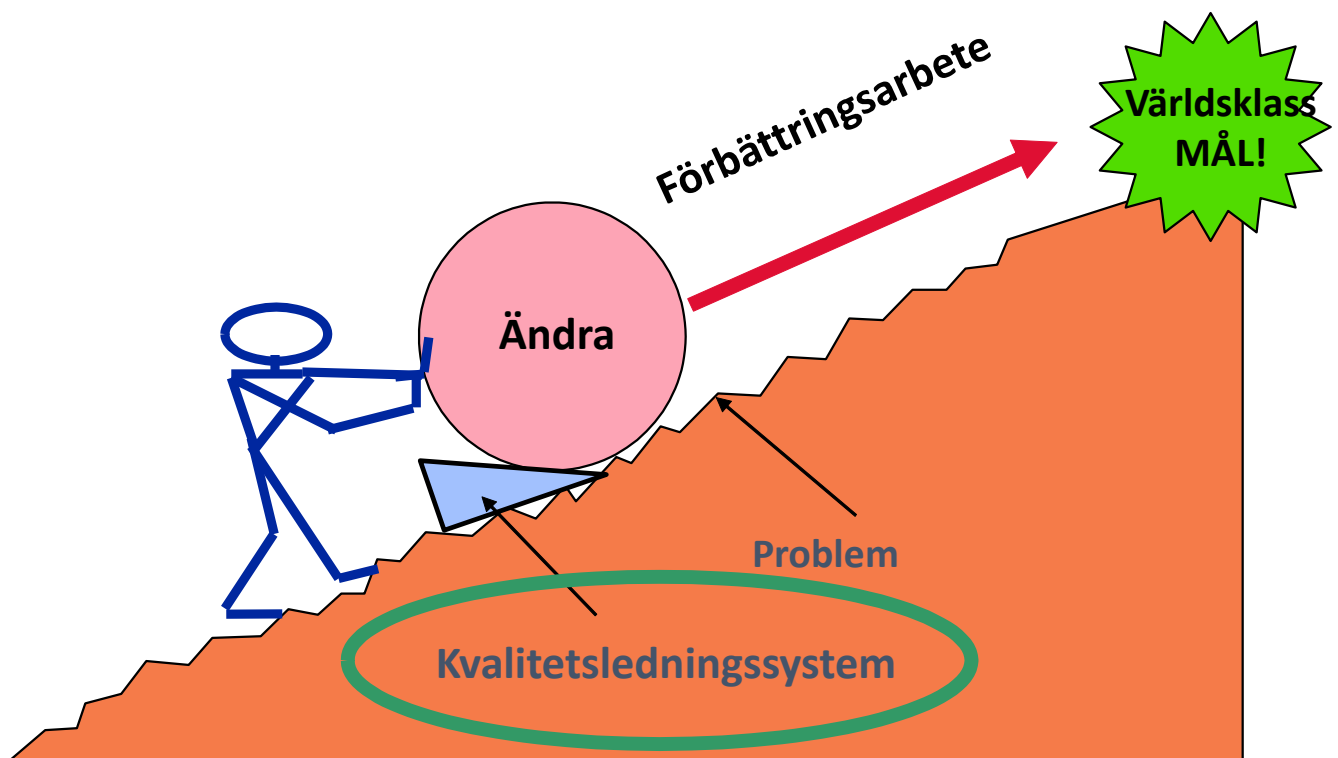


Enkel kvalitetsledning för mindre företag - en guide



Innehåll

Enkel kvalitetsledning för mindre företag, hur går det till?	4
Aktiv och kontinuerlig kommunikation med kunderna	4
Det är viktigt att tillsammans med kunden reda ut vilka förväntningar kunden har och vad som ska ingå i tjänsten/produkten. Sedan kan man göra en planering av uppdraget utifrån detta, det är då viktigt att kundens förväntningar kommuniceras till medarbetare och eventuella underentreprenörer.	4
Aktivt ledarskap	6
Ledarskap och kvalitetsansvarig	6
Kvalitetspolicy	6
En kvalitetspolicy beskriver företagets ambitioner, mål och visioner och ger en gemensam riktning som företagets anställda ska arbeta mot. Genom kvalitetspolicyn förmedlas också detta till kunder och andra som kan ha intresse av företagets kvalitetsarbete.	6
Engagemang i hela företaget	6
Förbättringsarbete genom orsaksanalys, strukturerad planering och återkommande internrevisioner	6
Orsaksanalys	6
Strukturerad planering	7
Internrevision	7
Det är lämpligt att varje år göra en eller ett par internrevisioner, se förslag på upplägg under Handledning för att göra internrevision (bilaga 8). Internrevision innebär att man går igenom hela kvalitetsledningssystemet, försöker hitta förbättringsområden och utvärderar om allt fungerar som det är tänkt. Det finns alltid något som kan göras bättre och meningen med internrevisionen är att hitta uppslag på förbättringar som har potential att föra kvalitetsarbetet framåt.....	7
Intressenter, vilka är företaget beroende av och hur hanteras dessa?	7
Genom intressentanalysen går man igenom vilka de viktigaste intressenterna för företaget är och vilka krav de ställer på företaget. De viktigaste intressenterna kan vara med till exempel;.....	7
Att skapa ett strukturerat kvalitetsledningssystem	8
Bilagor	9
Bilaga 1 Rutin för kundkommunikation.....	9
1. Kommunikation med kund genom hela uppdraget/försäljningen	9
2. Kundundersökning	9
3. Analys av kundundersökning och planering av förbättringar.....	10
Bilaga 2 Arbetsbeskrivning kvalitetsansvarig	11
Bilaga 3 Årshjul.....	12
Bilaga 4 Rutin för att skapa och underhålla företagets kvalitetspolicy	14
Bilaga 5 Mall APT möte	15

Bilaga 6 Avvikelse rapport	17
Avvikelsesammanställning	17
Avvikelsebeskrivning och orsak	17
Åtgärdsplan	17
Bilaga 7 Tillbudsrapport	18
Tillbudssammanställning	18
Avvikelsebeskrivning och orsak	18
Åtgärdsplan	18
Bilaga 8 Handledning för att göra internrevision	19
Aktiv och kontinuerlig kommunikation med kunderna	19
Aktivt ledarskap för samsyn och engagemang	20
Engagemang i hela företaget	20
Förbättringsarbete genom orsaksanalys	20
Intressenter	21
Bilaga 9 Rutin för intressenter	22
Bilaga 10 Vägledning för att upprätta och underhålla en laglista	24
Om lagstiftningens olika nivåer	24
Lagkrav och laglista	24
Att skapa en laglista	24
Bilaga 11 Förbättringsförslag	26
Sammanställning förbättringsförslag:	26
Beskriv förbättringsförslaget:	26
Om förbättringsförslagen ska leda till åtgärder, beskriv dessa här nedan:	26

Enkel kvalitetsledning för mindre företag, hur går det till?

Det finns många sätt att jobba med kvalitetsledning. Många företag upprättar kvalitetsledningssystem enligt en specifik standard och blir certifierade men för ett riktigt litet företag som har få eller inga anställda kan det vara överkurs att bli kvalitetscertifierad med allt jobb det innebär. Det är för dessa företag den här guiden är skriven. Tanken är att den som läser den här guiden ska förstå hur man på ett enkelt sätt kan arbeta med kvalitetsledning och skapa ett enkelt kvalitetsledningssystem. För att ett företag ska utvecklas och hela tiden bli bättre behövs en systematik i arbetet med detta och det är denna systematik som är själva kvalitetsledningssystemet. I denna guide presenteras fem grundläggande principer för kvalitetsledning, och hur man kan jobba med dessa systematiskt. Ur en mindre företags perspektiv handlar dessa om:

1. Aktiv och kontinuerlig kommunikation med kunderna.
2. Aktivt ledarskap som skapar samsyn och engagemang och där ett tydligt ansvar för kvalitetsledning finns.
3. Engagemang i hela företaget, alla ska bidra till kvalitetsarbetet.
4. Förbättringsarbete genom orsaksanalys, att man tar reda på orsakerna bakom avvikelser eller tillbud/olyckor.
5. Intressentanalys, vilka intressenter är företaget beroende av och hur hanteras detta?

Under kommande avsnitt kommer ett tillvägagångssätt att presenteras för hur ett litet företag kan jobba med dessa principer för att få systematik i kvalitetsarbetet. Exempel på rutiner eller vägledningar finns för varje avsnitt. En rutin beskriver konkret hur man kan gå tillväga för att arbeta med kvalitetsarbetet. Det är fritt fram att använda dessa exempel på rutiner, men det går förstås också bra att göra egna rutiner som är mer anpassade efter ert företags specifika verksamhet.

Aktiv och kontinuerlig kommunikation med kunderna

Det är viktigt att tillsammans med kunden reda ut vilka förväntningar kunden har och vad som ska ingå i tjänsten/produkten. Sedan kan man göra en planering av uppdraget utifrån detta, det är då viktigt att kundens förväntningar kommuniceras till medarbetare och eventuella underentreprenörer.

I slutet av uppdraget är det viktigt att ha en avstämning med kunden där ni går igenom eventuella synpunkter (både bra och dåliga) och omsätter dessa i förbättringsförslag. Det som kommer fram i denna kundundersökning ska analyseras och användas för att göra förbättringar. Tänk på att kundundersökningen gärna kan göras muntligt tillsammans med kunden, vilket kan vara en fördel framför en enkät eftersom enkäter ibland har låg svarsfrekvens.

Se [Rutin för kundkommunikation](#) som finns i bilaga 1.



Aktivt ledarskap

Ledarskap och kvalitetsansvarig

Den som är kvalitetsansvarig ska se till att alla medarbetare och/eller underentreprenörer har kunskap om företagets kvalitetsarbete samt kvalitetspolicyn.

Se [Arbetsbeskrivning kvalitetsansvarig](#) i bilaga 2.

Kvalitetsansvarig har ansvar för att det planerade kvalitetsarbetet fungerar och att aktiviteterna genomförs som planerat, se [Årshjul](#) i bilaga 3.

Kvalitetspolicy

En kvalitetspolicy beskriver företagets ambitioner, mål och visioner och ger en gemensam riktning som företagets anställda ska arbeta mot. Genom kvalitetspolicyn förmedlas också detta till kunder och andra som kan ha intresse av företagets kvalitetsarbete.

Kvalitetspolicyn kan med fördel finnas på företagets hemsida, om företaget har en hemsida. Om företaget har anställda är det också viktigt att den kommuniceras inom företaget, till exempel genom att sätta upp den på väggen i fikarummet. Den bör ses över en gång per år och eventuellt uppdateras.

Se [Rutin för att skapa och underhålla kvalitetspolicy](#) i bilaga 4.

Engagemang i hela företaget

För företag med anställda är det viktigt att samlas regelbundet och gå igenom eventuella problem, avvikelser, arbetsmiljö, tillbud, avvikelser, kundrelationer, mål och visioner. Det är viktigt att alla som jobbar i företaget har kunskap om kvalitetsledning och att de uppmuntras att komma med förbättringsförslag.

Se [Mall för APT möte](#) i bilaga 5.

Förbättringsarbete genom orsaksanalys, strukturerad planering och återkommande internrevisioner

Orsaksanalys

Alla avvikelser, tillbud, arbetsskador och förbättringsförslag ska hanteras löpande. Att arbeta med orsaksanalys innebär att ta reda på orsakerna bakom varje avvikelse, tillbud eller arbetsskada.

Avvikelse är när något oplanerat inträffar som kan påverka kvaliteten på företagets tjänst eller produkt. Tillbud är situationer som uppmärksammas och kan leda till skador på människor eller miljö och/eller saker som har hänt som kunde ha lett till en olycka.

Det är viktigt att ta reda på orsaken till att avvikelsen eller tillbudet inträffade. Vilka orsaker kan vi hitta till avvikelsen/tillbudet? Tänk på att det ofta finns flera orsaker till att avvikelsen eller tillbudet inträffade, försök hitta så många av de bakomliggande orsakerna som möjligt.

Hur ser vi till att det inte händer igen? När vi hittat alla orsaker till avvikelsen eller tillbudet görs en handlingsplan för hur vi ska göra för att det inte ska hända igen.

Avvikelse och tillbud ska dokumenteras och utredas i en [Avvikelse rapport](#) (bilaga 6) eller en [Tillbudsrapport](#) (bilaga 7) som ges till den som är ansvarig för åtgärderna. Alla avvikelser följs upp en gång varannan månad enligt årshjul, se [Årshjul](#) (bilaga 3).

Allvarliga tillbud som inneburit fara för liv och hälsa samt arbetsskador ska omgående rapporteras till Arbetsmiljöverket och Försäkringskassan. Se deras gemensamma e-tjänst www.anmalarbetsskada.se/ eller anmäl via blankett som finns hos Försäkringskassan.

Strukturerad planering

Att arbeta med kvalitetsledning innebär en mängd moment och för att alla dessa moment ska hinnas med och inte glömmas bort behövs en bra planering. Ett av de bästa sätten att åstadkomma en bra planering är att använda ett årshjul, där alla återkommande momenten som kvalitetsledningssystemet innebär fördelas ut över året på ett tydligt sätt. Se [Årshjul](#) (bilaga 3).

Internrevision

Det är lämpligt att varje år göra en eller ett par internrevisioner, se förslag på upplägg under [Handledning för att göra internrevision](#) (bilaga 8). Internrevision innebär att man går igenom hela kvalitetsledningssystemet, försöker hitta förbättringsområden och utvärderar om allt fungerar som det är tänkt. Det finns alltid något som kan göras bättre och meningen med internrevisionen är att hitta uppslag på förbättringar som har potential att föra kvalitetsarbetet framåt.

Intressenter, vilka är företaget beroende av och hur hanteras dessa?

Det är viktigt att analysera vilka intressenter som är de viktigaste för företaget. Hur ska relationerna till leverantörer, kunder, myndigheter m.m. fungera på ett bra sätt?

De viktigaste intressenterna bör listas, se [Rutin för intressenter](#) (bilaga 9). Dessutom bör intressentanalysen uppdateras årligen enligt [Årshjulet](#) (bilaga 3).

Genom intressentanalysen går man igenom vilka de viktigaste intressenterna för företaget är och vilka krav de ställer på företaget. De viktigaste intressenterna kan vara med till exempel;

- Kunder

- Försäkringsbolag
- Leverantörer
- Myndigheter
- Kommunen
- Medarbetare
- Inhyrd personal
- Lokalsamhället
- Investerare

Det finns en rad lagkrav som företag måste efterleva och som är krav från myndigheter, kommuner eller länsstyrelser. Ett bra sätt att hålla reda på detta är att skapa en lista på alla lagar, förordningar och författningar som gäller för företaget, se råd och vägledning i [Vägledning för att upprätta och underhålla en laglista](#) (bilaga 10).

Att skapa ett strukturerat kvalitetsledningssystem

För att kvalitetsledning ska fungera bra behövs ordning och reda bland de rutiner och andra dokument som hör till företagets kvalitetsledningssystem. Därför behövs en genomtänkt idé för var dessa ska ligga någonstans. Ett mappsystem på datorn eller en pärm på kontoret fungerar för de flesta små företag, så länge som det hålls ordning och reda i det. Dokument som inte är aktuella måste regelbundet rensas bort.

Årshjulet bör vara integrerat på något sätt i den befintliga planeringen, så att kvalitetsledningen hålls levande och prioriteras. Att lägga in årshjulets aktiviteter i det planeringsverktyg som företaget använder för andra aktiviteter är därför lämpligt för att undvika att årshjulet blir en kalender för sig som man sällan tittar på.

Inget kvalitetsledningssystem är perfekt från början. Men meningen med internrevisionerna är att kvalitetsledningssystemet så småningom ska bli bättre och bättre, samtidigt som kvaliteten på företagets produkter eller tjänster också förbättras. Lycka till med kvalitetsarbetet!

Bilagor

Här finns ett antal rutiner, vägledningar och verktyg som kan vara till hjälp när ett företag bygger upp sitt kvalitetsledningssystem.

Bilaga 1 Rutin för kundkommunikation

Här finns förslag för hur företaget kan jobba systematiskt med att hålla goda relationer med sina kunder, det är dock viktigt att anpassa denna rutin efter företagets verksamhet och inriktning. Företaget kan själv byta ut följande punkter till egna formuleringar och frågor som är bättre anpassade.

1. Kommunikation med kund genom hela uppdraget/försäljningen

För att skapa god kundnöjdhet är det viktigt att innan arbetet börjar, tillsammans med kunden reda ut vad som förväntas och vad som ingår i tjänsten, uppdraget eller produkten. Exempel på frågor:

- Vad förväntar sig kunden?

.....
.....
.....
.....

- Vad ingår i tjänsten, uppdraget eller produkten?

.....
.....
.....
.....

- Vad ingår inte i tjänsten/produkten/uppdraget?.....

.....
.....
.....

- Hur ska kommunikationen med kunden ske? Per telefon, fysiskt eller med e-post? Vid längre uppdrag är det bra att bestämma hur ofta ska vi göra avstämningar för att prata om hur det går och hur reda ut frågeställningar?

.....
.....

2. Kundundersökning

I slutet av uppdraget är det viktigt att ha en avstämning med kunden. Enklast sker detta genom samtal eller genom en enkät. Förslag på frågor:

- Har förväntningarna uppfyllts?

.....
.....
.....

- Är det något som ni som kund är särskilt nöjda med?

.....
.....
.....

- Är det något ni som kund upplevt som dåligt?

.....
.....
.....

- Vad kan vi göra bättre?

.....
.....
.....

3. Analys av kundundersökning och planering av förbättringar

En analys ska göras för att avgöra om det som framkommit genom kundundersökningen kan användas som underlag för förbättringar. Beroende på vad som kommit fram under undersökningen kan det hanteras som en avvikelse eller ett förbättringsförslag. Se [Avvikelserapport mall](#) och [Förbättringsförslag mall](#).

[Klicka här för att komma tillbaka](#) till avsnittet om aktiv och kontinuerlig kommunikation med kund.

Bilaga 2 Arbetsbeskrivning kvalitetsansvarig

I företaget finns en kvalitetsansvarig som har som ansvar att se till att skapa samsyn, engagemang och förståelse för hur kvalitetsarbetet går till. Kvalitetsansvarig ska ges de resurser i form av tid och utbildning som krävs för att klara sitt uppdrag.

- Kvalitetsansvarig är:
- Kvalitetsansvarig ser till att alla medarbetare och underentreprenörer har kunskap om företagets kvalitetsarbete genom att
.....
.....
- Kvalitetsansvarig följer upp hur tjänsten eller produkten upplevts hos kunden genom kundundersökningar.
- Kvalitetsansvarig ser till att kundundersökningarna analyseras och att nödvändiga förbättringar görs, utifrån det som kommit fram under kundundersökningarna.
- Kvalitetsansvarig är ansvarig för att åtgärder genomförs för avvikelse- eller tillbudsrapporter.
- Kvalitetsansvarig ansvarar för att analysera förbättringsförslag och avgöra vilka åtgärder som ska göras för att förbättra verksamheten utifrån detta.
- Kvalitetsansvarig följer upp att företaget jobbar i enlighet med kvalitetspolicyn.
- Kvalitetsansvarig är ansvarig för att upprätta en fungerande planering i ett årshjul.
- Kvalitetsansvarig ser till att företaget aktivt jobbar utifrån årshjulet.

[Klicka här för att komma tillbaka](#) till avsnittet om aktivt ledarskap.

Bilaga 3 Årshjul

För att underlätta arbetet med kvalitetsledningssystemet används ett årshjul, vilket är ett planeringsverktyg där de centrala aktiviteterna i kvalitetsledningsarbetet planeras in för att skapa en överblick. Årshjulet är ett centralt och viktigt verktyg för att företaget ska få ett fungerande arbete med kvalitetsledning. Företaget kan med fördel använda årshjulet även för andra återkommande aktiviteter än de som hör till kvalitetsledning. Det här årshjulet är ett exempel på hur ett årshjul kan se ut men kan även användas som mall eller underlag för företagets planering.

	jan	feb	mars	april	maj	juni	juli	aug	sept	okt	nov	dec
Kontrollera lagefterlevnad och gör en uppdatering av laglistan.				x					x			
Gå igenom intressentanalysen och kolla om företaget efterlever de krav som företaget tagit på sig att tillgodose.			x									
Kolla så att alla tillbud, avvikelser och förbättringsförslag blivit utredda och åtgärdade.		x		x		x		x		x		x
Kolla så att kundundersökningar gjorts och analyserats. Finns förbättringsförslag och avvikelser?	x		x		x		x		x		x	

	jan	feb	mars	april	maj	juni	juli	aug	sept	okt	nov	dec
Internrevision				x							x	
Gå igenom företagets övergripande mål, stämmer det med hur verksamheten bedrivs?		x										
Se till att arbetsplatsträffar (APT) genomförts och resultatet från dessa har behandlats.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Uppdatera kvalitetspolicy		x										
Lägg in årshjulets aktiviteter i kommande års planering/kalender.												x
Rensa i dokumenten som hör till kvalitetsledning. Endast aktuella dokument ska finnas.												x

[Klicka här för att komma tillbaka](#) till avsnittet om aktivt ledarskap.

[Klicka här för att komma tillbaka](#) till avsnittet om förbättringsarbete genom strukturerad planering.

Bilaga 4 Rutin för att skapa och underhålla företagets kvalitetspolicy

Använd följande tillvägagångssätt för att enkelt skapa en kvalitetspolicy:

1. Besvara först frågorna här nedan.
2. Skriv sedan om detta till löpande text.
3. För att underhålla kvalitetspolicy; gå igenom den årligen och kolla om vision, långsiktiga mål, sätt att säkerställa lagefterlevnad och sätt att arbeta med förbättringar fortfarande är samma. Om inte så uppdaterar ni policyn så den stämmer.

Frågor att besvara för att skapa och underhålla kvalitetspolicy:

Vårt företags vision är att:

.....
.....

Följande långsiktiga mål behövs för att arbeta med vår vision:

.....
.....
.....

Vi uppfyller de olika krav och förväntningar som ställs på oss genom att vi:

.....
.....
.....

Vi arbetar kontinuerligt med förbättring av våra produkters/tjänsters kvalitet genom att:

.....
.....
.....
.....

[Klicka här för att komma tillbaka](#) till avsnittet om Aktivt ledarskap och kvalitetspolicy.

Bilaga 5 Mall APT möte

Exempel på frågor till APT (arbetsplatsträff). Ta gärna med dessa frågor vid era APT eller formulera egna. Tänk på att det är viktigt att kvalitetsledning tas upp och att medarbetarna får insyn i hur arbetet med kvalitetsledning går till.

- Vilka problem stöter medarbetarna på och hur kan vi samarbeta för att lösa dessa?

.....
.....
.....

- Har medarbetarna frågor vi behöver reda ut?

.....
.....
.....

- Mår medarbetarna bra på jobbet? Upplever någon att det blir för pressat eller stressigt på jobbet?

.....
.....
.....

- Är arbetsmiljön bra?

.....
.....
.....

- Är även den psykosociala arbetsmiljön bra? D.v.s. stämningen mellan medarbetarna, tonen i samtalen, upplevelse att arbetet är meningsfullt, att man har inflytande över arbetssituationen med mera. Är det något som inte är bra?

.....
.....
.....

- Finns det konflikter som är olösta?

.....
.....
.....

- Har det hänt något som behöver rapporteras? Tillbud eller avvikelser? Olyckor? Sjukdomar till följd av arbetet?

.....
.....
.....

Lägg i så fall in i [Avvikelse rapport mall](#) , [Tillbudsrapport](#) . Om det gäller olyckor, allvarliga tillbud eller sjukdom till följd av arbetet ska dessa rapporteras till Arbetsmiljöverket och Försäkringskassan. Se Arbetsmiljöverkets och Försäkringskassans e-tjänst www.anmalarbetsskada.se/ eller hämta blankett på Försäkringskassans hemsida.

- Fungerar kommunikationen med företagets kunder på ett bra sätt?

.....
.....
.....

Om inte, lägg in som en avvikelse i [Avvikelse rapport mall](#).

- Har vi lärt oss något nytt under våra uppdrag eller i vårt arbete?

.....
.....
.....

Eventuella lärdomar kan läggas in som avvikelser eller förbättringsförslag, se [Avvikelse rapport mall](#) och [Förbättringsförslag mall](#).

- Finns det förbättringsförslag?

.....
.....
.....

Lägg in alla förbättringsförslag i [Förbättringsförslag mall](#).

- Titta i kalendern. Gå igenom kommande händelser, vad kommer att hända den närmaste tiden?

.....
.....
.....

- Vad är aktuellt vad gäller kvalitetsledning? Vilka aktiviteter behöver vi få gjort den närmaste tiden enligt [årshjulet](#)? Och vad har vi gjort inom kvalitetsledning sedan senaste arbetsplatsträffen? Fungerar arbetet med kvalitetsledning bra och leder det till att förbättringar görs? Hur upplever de anställda eventuella förändringar och förbättringar?

.....
.....
.....

[Klicka här för att komma tillbaka](#) till avsnittet om Engagemang i hela företaget.

Bilaga 6 Avvikelse rapport

Avvikelsesammanställning

RAPPORTDATUM

AVVIKELSE

RAPPORTERAD AV

Avvikelsebeskrivning och orsak

Vad har hänt?

Varför har det hänt?

Finns det fler orsaker till att det hände?

Vad kan vi göra för att hantera orsakerna till avvikelsen?

Åtgärdsplan

UPPGIFT

SLUTDATUM

ANSVARIG

ANTECKNINGAR

[Klicka här för att komma tillbaka](#) till förbättringsarbete genom orsaksanalys.

Bilaga 7 Tillbudsrapport

Tillbudssammanställning

RAPPORTDATUM

TILLBUD

RAPPORTERAD AV

Avvikelsebeskrivning och orsak

Vad har hänt, eller kunde ha hänt?

Vilken riskbedömning gör vi av detta tillbud? På en skala 1-10, hur allvarliga kunde konsekvenserna ha blivit?

Vid allvarliga tillbud som inneburit fara för liv och hälsa ska alltid Arbetsmiljöverket och Försäkringskassan kontaktas. Se deras gemensamma e-tjänst www.anmalarbetskada.se/ eller anmäl via blankett som finns hos Försäkringskassan.

Varför har det hänt?

Finns det fler orsaker till att det hände?

Vad kan vi göra för att hantera orsakerna till avvikelsen?

Åtgärdsplan

UPPGIFT

SLUTDATUM

ANSVARIG

ANTECKNINGAR

[Klicka här för att komma tillbaka](#) till förbättringsarbete genom orsaksanalys.

Bilaga 8 Handledning för att göra internrevision

Internrevision innebär att någon på företaget (eller en extern resurs) går igenom hela kvalitetsledningssystemet och utvärderar om det fungerar som det är tänkt samt gör förslag till förbättringar. Vid internrevision går företaget igenom samtliga avsnitt:

1. Aktiv och kontinuerlig kommunikation med kunderna.
2. Aktivt ledarskap som skapar samsyn och engagemang och där ett tydligt ansvar för kvalitetsledning finns.
3. Engagemang i hela företaget, alla ska bidra till kvalitetsarbetet.
4. Förbättringsarbete genom orsaksanalys, att man tar reda på orsakerna bakom avvikelser eller tillbud/olyckor.
5. Intressentanalys, vilka intressenter är företaget beroende av och hur hanteras de krav dessa relationer innebär

Exempel på relevanta frågor att ställa vid en internrevision:

Aktiv och kontinuerlig kommunikation med kunderna

På vilket sätt säkerställer företaget att kommunikationen med kunderna fungerar bra?

På vilket sätt säkerställer företaget att kunden får komma till tals med synpunkter, klagomål, förbättringsförslag m.m.?

På vilket sätt tar vi reda på om kundens förväntningar på produkten eller tjänsten har uppfyllts?

Är frågorna i kundundersökningen relevanta? Ger frågorna det underlag som företaget behöver för att kunna jobba med förbättringar av produkten eller tjänsten? Om inte, vilka frågor behövs ställas?

Var finns de förbättringsförslag och avvikelserrapporter som blivit resultat av kundundersökningarna?

På vilket sätt analyseras resultatet från kundundersökningarna? Var finns handlingsplanerna som resultatet från kundundersökningarna bidraget till?

Bidrar avvikelserapporterna och rapporteringen av förbättringsförslagen till att utveckla och förbättra företaget? Om inte, hur ska hanteringen av avvikelser och förbättringsförslag ske för att de ska leda till förbättringsarbetet?

Aktivt ledarskap för samsyn och engagemang

Vilka medarbetare känner till att företaget jobbar med kvalitetsledning?

Låt någon medarbetare berätta om arbetet med kvalitetsledning.

Låt någon medarbetare berätta något om kvalitetspolicyn.

På vilket sätt ser företaget till att arbetet med kvalitetsledningssystemet genomförs?

Hur planeras arbetet med kvalitetsledning?

Hur ofta och när avsätts tid för att arbeta med kvalitetsledning?

Hur jobbar företaget för att kvalitetspolicyn ska vara en ledstjärna i kvalitetsarbetet?

Engagemang i hela företaget

På vilket sätt är medarbetarna engagerade i kvalitetsledningen och arbetet med förbättringar?

Vilken kunskap och utbildning har medarbetarna fått om företagets kvalitetsarbete?

Har medarbetarna varit med vid framtagandet av kvalitetspolicyn? Kan de göras delaktiga i utvecklandet av kvalitetspolicyn framöver?

På vilka sätt säkerställs att medarbetarna känner till arbetet med kvalitetsledning?

På vilka sätt säkerställs att medarbetarna har en god arbetsmiljö?

På vilka sätt säkerställs att kommunikationen fungerar mellan medarbetarna?

På vilka sätt säkerställs att kommunikationen fungerar mellan medarbetare och arbetsledare/chef?

På vilka sätt säkerställs att kommunikationen fungerar mellan medarbetare och kunder?

Hur ofta genomförs arbetsplatsträffar?

Vilka förbättringsförslag har inkommit från medarbetarna sedan förra arbetsplatsträffen?

Förbättringsarbete genom orsaksanalys

Vilka avvikelser och tillbud har rapporterats sedan senaste internrevisionen?

Är rapporteringen av tillbud och avvikelser tillräcklig?

Har handlingsplaner upprättats?

Har handlingsplanerna genomförts eller är på väg att genomföras?

Vet alla personal vad en avvikelse och ett tillbud är och hur avvikelser och tillbud ska hanteras (fråga gärna personalen direkt om de har kunskap om detta)?

Intressenter

Vem är ansvarig för att göra intressentanalysen?

Hur bestäms vilka krav som intressenterna ställer?

Hur bestämmer företaget vilka krav som företaget behöver uppfylla?

Hur uppfyller företaget de krav som företaget åtagit sig att uppfylla?

Gå igenom alla lagar i laglistan och gör en kontroll av lagefterlevnaden. Det innebär att för varje författning gå igenom kraven och utvärdera att företaget lever upp till dessa krav. Detta kan med fördel göras en gång om året eftersom det är ett lite större arbete.

[Klicka här för att komma tillbaka](#) till avsnittet om förbättringsarbete genom internrevision.

Bilaga 9 Rutin för intressenter

Här listas de intressenter som är viktiga för företaget och hur de hanteras. Detta är ett exempel, företaget ska själv avgöra vilka intressenter som är relevanta och hur deras krav ska hanteras. Det är inte alltid rimligt att leva upp till alla krav som ställs men företaget bör under kolumnen Hur hanteras kraven avgöra om kraven ska tillgodoses eller inte. Om kraven ska tillgodoses ska det finnas en kort beskrivning på hur detta ska gå till.

Intressent	Vilka krav ställs?	Hur hanteras kraven?
Kund	Att uppfylla förväntningarna på produkt eller tjänst, att leverera i tid, att kommunikationen fungerar m.m.
Myndigheter (lagkrav)	Att följa gällande lagstiftning.	Genom att ha en aktuell och uppdaterad laglista. Årligen följa upp ifall företaget lever upp till lagstiftningen. Att årligen uppdatera sig om det finns lagändringar eller nya lagar.
Leverantörer	Att kommunikationen fungerar, betalning i tid m.m.
Medarbetare	T.ex. god arbetsmiljö, tillräcklig lön, kompetensutveckling m.m.
Grannar	T.ex. att bullernivåer begränsas, att utsläpp till luft, mark och vatten begränsas m.m.
Lokalsamhälle	T.ex. sponsring till idrottsföreningar, praktikplatser till ungdomar, ferieställningar m.m.
Fler intressenter som är viktiga för företaget?		

För mer information kring lagkraven som myndigheter ställer, se [Vägledning för att upprätta och underhålla en laglista](#) i bilaga 10.

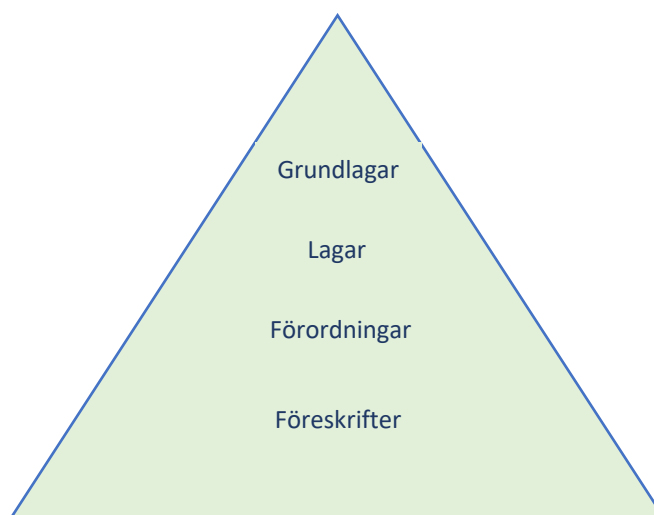
[Klicka här för att komma tillbaka](#) till avsnittet om intressentanalys.



Bilaga 10 Vägledning för att upprätta och underhålla en laglista

Om lagstiftningens olika nivåer

Det är nödvändigt att bilda sig en uppfattning om hur de olika nivåerna av lagstiftning fungerar. Pyramiden här nedan visar de förhållanden som råder mellan grundlagar, lagar, förordningar och föreskrifter. Den gemensamma benämningen för alla dessa nivåer av lagstiftning är författningar. Samtliga är lagkrav men rangordnas olika. Grundlagarna är den högsta formen av lag och därför gäller grundlagarna framför alla nedanstående lagar. På samma sätt gäller lagar framför förordningar och föreskrifter, och förordningar gäller framför föreskrifter. Ibland kan man även komma i kontakt med myndigheters *allmänna råd* men då ska man ha klart för sig att dessa råd inte är bindande, utan syftet är att ge råd kring hur man kan göra för att uppfylla lagstiftningen.



Olika nivåer av lagstiftning, där den högsta nivån är grundlagarna. Grundlagar, lagar, förordningar och föreskrifter kallas gemensamt för författningar.

Lagkrav och laglista

Alla företag omfattas av lagkrav och för att hålla ordning och reda på alla dessa författningar behövs en laglista som hålls uppdaterad. Det är viktigt att reda ut vilka författningar som gäller och detta kräver en arbetsinsats, liksom att hålla laglistan uppdaterad. Det finns god hjälp att få och samtliga kommuner och myndigheter i Sverige är skyldiga att erbjuda hjälp till verksamhetsutövare som behöver förstå och kunna tolka författningar.

Att skapa en laglista

Det finns ett antal branschorganisationer som tillhandahåller hjälp vad det gäller vilka författningar som gäller för företag, så det är en bra idé att kontakta den branschorganisation som är aktuell för företaget. Vidare finns ett antal webbaserade tjänster för lagbevakning (kostnad från ca 1500/år och uppåt) och en del av dessa tillhandahåller även hjälp vid upprättandet av laglista. Kontakta gärna till exempel Lagpunkten, 3led eller Notisum.

Om företaget vill upprätta laglistan själv finns användbara tips för att gå till väga:

- Kommunens miljö- bygg och hälsoskyddskontor kan hjälpa till att reda ut vilka lagar företaget omfattas av inom miljö, hälsoskydd och byggnadsfrågor. Varje kommun har också på sin hemsida en förteckning över eventuella kommunspecifika föreskrifter.
- Länsstyrelsen kan ha lokala föreskrifter som gäller för länet. Se Länsstyrelsens hemsida för respektive län.
- Svensk författningssamling innehåller de lagar och förordningar som gäller i Sverige. En del myndighetsföreskrifter ingår också, men för en komplett bild över föreskrifter bör myndigheterna kontaktas. Svensk författningssamling har ett nyhetsbrev man kan prenumerera på och som ger gratis information om laguppdateringar.

Myndigheterna har ansvar för att informera om lagstiftning på ett sätt som gör den begriplig och det är därför en god idé att besöka deras hemsidor och/eller kontakta dem vid frågor och funderingar gällande lagstiftning. Även myndigheterna har nyhetsbrev man kan prenumerera på gratis och då kommer laguppdateringarna via nyhetsbrev. Några av de myndigheter som är lagstiftande för många företag är:

- Arbetsmiljöverket ansvarar för att ge stöd i arbetet med lagstiftning som gäller arbetsmiljö, <https://www.av.se/>
- Naturvårdsverket ansvarar för att ge stöd i arbetet med lagstiftning om miljö, <https://www.naturvardsverket.se/>
- Kemikalieinspektionen ansvarar för att ge stöd i arbetet med lagstiftning om kemikalier och kemiska produkter, <https://www.kemi.se/>
- Myndigheten för samhällsskydd och beredskap, MSB, ansvarar för att ge stöd i arbetet med lagstiftning om skydd mot olyckor, brandskydd och nödlägesberedskap, <https://www.msb.se/>
- Boverket ansvarar för att ge stöd i arbetet med lagstiftning om byggregler, energideklaration och samhällsplanering, <https://www.boverket.se/>
- Elsäkerhetsverket ansvarar för att ge stöd i arbetet med lagstiftning om elsäkerhet, <https://www.elsakerhetsverket.se/>
- Skogsstyrelsen ansvarar för att ge stöd i arbetet med lagstiftning som rör skogsbruk och skogsnäringarna, <https://www.skogsstyrelsen.se/>
- Folkhälsomyndigheten ansvarar för att ge stöd i arbetet med lagstiftning om hygien, buller, inomhusklimat, bekämpningsmedel, alkohol och tobak, smittskydd, vaccination m.m. <https://www.folkhalsomyndigheten.se/>
- Livsmedelsverket ansvarar för lagstiftning som rör hantering av livsmedel, <https://www.livsmedelsverket.se/>
- Jordbruksverket ansvarar för lagstiftning som rör jordbrukets näringar, <https://jordbruksverket.se/>

- Konsumentverket ansvarar för lagstiftning kring konsumenträtt. De flesta företag omfattas av konsumenträttsliga lagar. På Konsumentverkets hemsida finns god hjälp att få, lagarna finns listade per bransch, <https://www.konsumentverket.se/>

Observera att detta inte är en fullständig lista på Sveriges myndigheter. Dessa är några av de lagstiftande myndigheter små företagare vanligen kan beröras av men vilka som är aktuella beror på vilken verksamhet företaget bedriver.

[Klicka här för att komma tillbaka](#) till avsnittet om intressentanalys.

Bilaga 11 Förbättringsförslag

Använd gärna denna mall för att rapportera förbättringsförslag.

FÖRBÄTTRINGSFÖRSLAG, MALL

Sammanställning förbättringsförslag:

RAPPORTDATUM

FÖRBÄTTRING

RAPPORTERAD AV

Beskriv förbättringsförslaget:

Om förbättringsförslagen ska leda till åtgärder, beskriv dessa här nedan:

UPPGIFT

SLUTDATUM

ANSVARIG

ANTECKNINGAR
