

## Alamanco AB är ett utvecklingsbolag.

**V**erksamhetsidéerna är baserade på människan inneboende kreativitet och hennes förmåga att vilja lära och ta ansvar. Arbetsmetoderna tillhandahåller teorier och metoder som utvecklar ett nytt sätt att tänka.

Sammantaget bidrar Alamanco AB till att hjälpa arbetsgivare och anställda att utveckla nya samarbetsformer.

Alamanco AB med huvudkontor i Haninge utanför Stockholm arbetar rikstäckande. Visionen är att bli bäst i Sverige på att hjälpa företag och organisationer att nå sin fulla utvecklingskraft.



ALAMANCO AB  
Traversvägen 2  
136 50 Haninge  
Telefon +46 (0)70 671 11 56

[www.alamanco.se](http://www.alamanco.se)

## Hur ökar vi kvaliteten inom vår vården?



## Kvalitet skapar nöjdare kunder och minskade kostnader

I dag utsätts alla delar inom välfärdssektorn för konkurrens. Det blir allt vanligare att människor listar sig på den vårdcentral de tycker är bäst, väljer det sjukhus de litar mest på och sätter sina barn i den skola där de tycker barnen utvecklas mest. Den hårda verkligheten är att vi alla, kommuner, landsting och privata aktörer, befinner oss i en konkurrenssituation.

Den enda möjligheten att klara sig på lång sikt är att öka kompetensen och servicegraden utan att det kostar mer.

Sammantaget är det vad vi kallar kvalitet.

### Personlig kvalitet.

Du önskar att du och dina arbetskamrater kunde agera med större respekt och förståelse. Både för era kunder, er själva och mot varandra.

### Kvalitet i mötet.

Du och dina arbetskamrater saknar de verktyg som ger er möjligheten att göra ett bra jobb och genomföra möten med kunden som är förtroendeskapande.

### Kvalitetsekonomi/kvalitetskostnad.

Du vill att alla i verksamheten, från dina närmaste arbetskamrater till ledningen, ska förstå att tid är pengar och hur viktigt det är att göra rätt från början.

### Kvalitetsmätning.

Du upplever att det saknas metoder inom organisationen för att mäta kvalitet och vet därför inte om allt det ni gör verkligen ger resultat.

## Nyckeln till kvalitet är förståelse, delaktighet, respekt och helhetssyn!

God kvalitet i en verksamhet kan beskrivas som att servicen svarar mot de mål vi satt upp. PERSONLIG KVALITET bygger på att du har en helhetssyn samt respekt för människors självbestämmande och integritet. Respekt för den du ger service till, respekt för dina arbetskamrater och respekt för dig själv och ditt sätt att göra jobbet. Det är först när alla inom en arbetsplats delar samma vision som ett företag eller organisation får riktning och energi.

KVALITET I MÖTET handlar om att försöka se saker och ting ur kundens perspektiv. Trots allt är det kunden som i slutänden avgör om du levererat den service som efterfrågats. Att få kundens förtroende är den enskilt viktigaste tillgången som en serviceorganisation kan ha. Ett ömsesidigt förtroende skapas bara om vi uppträder på sådan sätt att kunden väljer att tro och lita på oss och vår kunskap.

Tid är den största enskilda KVALITETSKOSTNADEN inom alla tjänsteverksamheter. Dvs. den tid som används för att göra om det arbete som inte utförts korrekt första gången. För att skapa kvalitet måste vi göra rätt på en gång. Därför måste all personal på en arbetsplats förstå begreppet kvalitetskostnad. Först då går det att genomföra åtgärder som minskar eller tar bort förlorad tid.

När dessa åtgärder genomförts, är det viktigt att veta om de gav önskvärt resultat. Därför är återkommande KVALITETSMÄTNINGAR nödvändiga för att skapa ett underlag för allt fortsatt förändrings- och förbättringsarbete.

