

Handledning

Deltagande organisation i Utmärkelseprocessen

Version 2019:2

Introduktion till handledningen	3
Utvärderingsprocessen	4
Olika modeller i samma process	4
De olika stegen i utvärderingsprocessen.....	4
Individuell utvärdering & individuella förberedelser	5
Utvärderingsmatrisen.....	5
Konsensusmöte	6
Domarkommitté.....	6
Platsbesök.....	7
Återföringsrapport.....	8
Återföringsmöte.....	9
Utmärkelsemottagare & Ceremoni.....	9
Aktörerna.....	10
SIQ.....	10
Domarkommitté.....	10
Examinatorerna	10
Utvärderingsunderlag	12
Regler	15
Ekonomiska villkor	15
Sekretess och tystnadsplikt	15
Jäv och intressekonflikt.....	16
Etiska regler	16
Bevis på deltagande.....	16

Introduktion till handledningen

Handledningen beskriver processen, aktörerna, underlag och regler för Utmärkelsen Svensk Kvalitet samt Kvalitetsutmärkelsen Bättre Skola, vad gäller deltagande organisationer. Det finns dessutom en handledning för examinatorer.

Aktuella tider och priser samt anmälningsblankett för deltagande återfinns i ”Regler & Anvisningar”.

I handledningen refereras till ett antal begrepp:

Deltagande organisation är den organisation; företag, förvaltning eller skola som deltar i utmärkelsen.

Med **verkställande direktör** (VD) avses den högste verkställande chefen för den deltagande organisationen, även om den formella titeln är generaldirektör, divisionschef, kommundirektör, rektor eller något annat.

Kontaktperson är den person som den deltagande organisationen i sin anmälan har angett som ansvarig för praktiska frågor t.ex. i samband med eventuellt platsbesök. I vissa ärenden kan endast VD vara kontaktperson, vilket framgår av denna handledning.

Examinator är en person som ingår i det team som utvärderar deltagande organisationen.

Utvärderingsledare är en examinator i varje team som är utsedd av SIQ att leda utvärderingsteamet.

Utmärkelsemottagare är den eller de organisationer som av Domarkommittén utses att erhålla Utmärkelsen Svensk Kvalitet/Kvalitetsutmärkelsen Bättre Skola. Det är viktigt att notera att ingen, en eller flera organisationer kan erhålla utmärkelsen och att det inte är en tävling där en organisation vinner på bekostnad av någon annan organisation.

Aktuella datum och kostnader finns angivet i ”Regler & Anvisningar”.

Mer information om **SIQ Managementmodell** finns på vår hemsida; www.siq.se.

På hemsidan återfinns också **kontaktuppgifter** till medarbetarna på SIQ.

Utvärderingsprocessen

Olika modeller i samma process

Att delta i en utvärderingsprocess inom någon av SIQs utmärkelser innebär att organisationens verksamhetsbeskrivning utvärderas av ett utbildat examinersteam. Beskrivningarna kan utgå från SIQ Managementmodell, EFQM Excellence Model eller Baldrige Criteria for Performance Excellence.

I genomsnitt lägger ett utvärderingsteam ner 400 timmars arbete på utvärdering av deltagande organisations underlag och ytterligare 200 timmar vid ett platsbesök. Till detta tillkommer ca 350 timmars utbildning.

Varje organisations utvärderingsunderlag utvärderas av ett team om 4 – 6 examinatorer. Varje team leds av en utvärderingsledare som utses av SIQ. De gör först individuellt en utvärdering och därefter fortsätter en fördjupad granskning där de ska uppnå en enighet i sin utvärdering; s.k. konsensus. Efter att konsensus uppnåtts och teamet har kommit överens om gemensamma förbättringsområden och styrkor sker ett nomineringsbeslut av domarkommittén kring vilka organisationer som är nominerade och får platsbesök.

Platsbesöket genomförs av de examinatorer som har deltagit i utvärderingsarbetet. Syftet med platsbesöket är att verifiera styrkor som teamet hittat och för att klargöra eventuella oklarheter. Efter platsbesöket får domarkommittén del av allt samlat material för att vid domarkommitténs andra möte ta beslut om det finns en, eller flera värdig/-a mottagare av utmärkelsen.

Vid en högtidlig ceremoni överlämnas diplomerna till mottagarna av Utmärkelsen Svensk Kvalitet samt Kvalitetsutmärkelsen Bättre Skola.

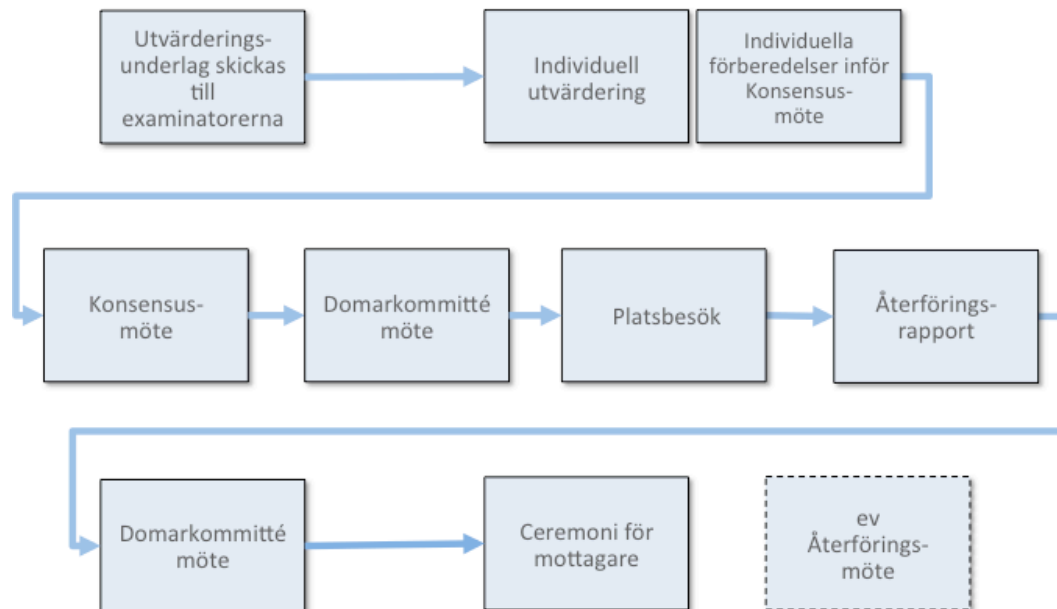
Alla organisationer som deltar i utvärderingsprocessen erhåller en återföringsrapport där organisationens styrkor och förbättringsområden, grupperade utifrån delkriterierna i SIQ Managementmodell.

De olika stegen i utvärderingsprocessen

Utvärderingsprocessen startar i samband med att organisationens utvärderingsunderlag skickats ut till examinerarna. Processen startar inte förrän det är säkerställt att det inte föreligger några jävsförhållanden mellan den deltagande organisationen och samtliga medlemmar i utvärderingsteamet.

Organisationen har dessförinnan anmält sitt deltagande till SIQ enligt den beskrivning som finns i ”Regler & Anvisningar”.

Examinatorerna har innan utvärderingsprocessen startar genomgått examinatorutbildningens olika delar; introduktion, distansutbildning och internat och dessutom delats in i team.



Individuell utvärdering & individuella förberedelser

Vid utvärderingen formuleras organisationens styrkor och förbättringsområden för varje delkriterium. Med hjälp av utvärderingsmatrisen får man fram ett procenttal som representerar hur väl delkriteriet är uppfyllt.

Ju mer organisationens arbetssätt genomsyras av Framgångsfaktorerna desto positivare omdömen kommer utvärderingen att resultera i.

Utan kontakt med varandra gör samtliga examinatorer individuellt en komplett utvärdering av underlaget; förbättringsområden, styrkor, platsbesöksfrågor och procentbedömning.

De olika examinatorernas resultat sammanställs till en bruttolista där samtligas förbättringsområden, styrkor och platsbesöksfrågor samlas.

Utvärderingsmatrisen

Utvärderingen av en organisations verksamhet görs med hjälp av utvärderingsmatrisen. Den ger med hjälp av ledord en möjlighet att hitta en nivå som motsvarar organisationens Arbetssätt, Tillämpning, Utvärdering och Förbättring samt Relevans/omfattning och Prestation så som de beskrivs i utvärderingsunderlaget.

Vid bedömningen av arbetssätten och om de är systematiska och integrerade ligger tyngdpunkten på hur verksamheten fungerar, inte på vad som görs eller vem som gör det,

även om sådan information kan styrka bedömningen av ett arbetssätt. Av ett ”hur-svar” bör man kunna se ett flöde av aktiviteter som bildar en logisk kedja.

När tillämpningen bedöms så utgår man från när, var och hur ofta de valda arbetssätten tillämpas, på alla produkter och tjänster, i alla relevanta interna processer och aktiviteter, vid all samverkan med kunder, leverantörer, partners och samhälle och vid alla relevanta tillfällen.

Dessutom bedöms om arbetssättens utvärdering och förbättring, om de systematiskt följs upp och omsätts till lärande och förbättring.

Vid bedömning av resultat så sker det inom dimensionerna Relevans/omfattning samt Prestation. När det gäller Relevans/omfattning så bedöms om de mått som verksamheten valt att presentera är relevanta och tillräckliga för att belysa de aspekter som berörs av delkriteriet, att de har kopplingar till egna strategier och mål samt att de omfattar relevanta områden, segment och processer.

När prestationen bedöms så tittar man på härledbarheten; att resultaten är en logisk följd av valda arbetssätt och deras tillämpning. Dessutom bedöms Nivåer, att det egna resultatet jämförs med konkurrenter och ledande organisationers resultat samt Trender, att resultatet förbättras över tid eller har en stabil hög/uthållig nivå.

Konsensusmöte

Mötets mål är att examinatorerna ska uppnå enighet, konsensus, om vilka styrkor och förbättringsområden som kännetecknar den utvärderade organisationen. Erfarenheten visar att det krävs minst två heldagar för konsensusmöte.

Domarkommitté

SIQs utmärkelser har separata domarkommittéer. Beslut om mottagare görs av domarkommittén som är helt oberoende och utanför SIQs påverkan. Aktuella ledamöter för respektive utmärkelse finns på SIQs hemsida; www.siq.se. Domarkommittén har i uppdrag att identifiera organisationer som är föredöme i Sverige för hållbarhetsinriktad, kunddriven verksamhetsutveckling. De tittar på organisationens samlade nivå och jämnheten i bedömning av de olika delkriterierna.

Domarkommittén träffas vid två tillfällen under en utvärderingsprocess. Vid det första domarkommittémötet vet inte ledamöterna något om de deltagande organisationerna, utan tittar på examinatorernas preliminära utvärderingsresultat. Efter beslut om nominering och platsbesök får domarkommitténs ledamöter reda på vilka organisationer som finns bakom koderna.

Inför sitt andra möte får domarkommitténs ledamöter tillsänt sig samtliga nominerade organisationers utvärderingsunderlag, platsbesöksprotokoll med tillhörande rapport och en preliminär återföringsrapport från utvärderingsteamet. Vid mötet finns

utvärderingsledaren med och föredrar kort om teamets utvärdering av organisationen och svarar på frågor från ledamöterna.

Syftet med utmärkelserna är att identifiera och lyfta fram goda föredömen. Det är en mycket omfattande utvärdering som görs av de deltagande organisationerna. Vissa delar framgår dock inte alltid av utvärderingsunderlaget.

Efter det att domarkommittén beslutat om värdig mottagare lämnas därför av SIQ kompletterande information om den föreslagna mottagaren av utmärkelsen inhämtad från offentliga källor och kan beröra områden som juridiska tvister och ekonomisk utveckling.

Platsbesök

Organisationer som är nominerade får alltid platsbesök. Domarkommittén har möjlighet att genom utvärderingsteamet begära svar på frågor som de anser nödvändiga.

Ett platsbesök varar ca 2 – 3 dagar plus förberedelser och uppföljande möten i utvärderingsteamet. Organisationer med stor geografisk spridning kan kräva längre tid.

Syftet med platsbesöket är att **verifiera** den bild som utvärderingsteamet fått av organisationen, främst för att säkerställa om organisationen är ett föredöme. Platsbesöket kan också klargöra förhållanden som har varit **oklara** i underlaget. Det kan ibland finnas behov av att utreda befarade allvarliga svagheter. Delar som tillämpning, integration, engagemang och mognad är aspekter som är svåra att värdera baserat på utvärderingsunderlaget. Dessa aspekter är lämpliga att särskilt studera vid ett platsbesök.

Under platsbesöket deltar hela utvärderingsteamet och en representant från SIQ. I anslutning till platsbesöket träffas utvärderingsteamet för att nå enighet om resultatet av platsbesöket och färdigställa platsbesöksprotokoll.

Inledande möte

Utvärderingsledare, examinatorer och SIQs representant deltar tillsammans med deltagande organisationens ledningsgrupp och nyckelpersoner i ett inledande möte. Mötet börjar med att den deltagande organisationens VD hälsar välkommen och gör en kort presentation av sina medarbetare och av organisationen.

Därefter går SIQs representant kort igenom utvärderingsprocessen, avsikten med platsbesöket och de regler etc. som gäller. Utvärderingsledaren tar över och introducerar examinatorerna och tidplanen. Eventuella justeringar i planeringen görs.

Allmän företagsvisning

Många organisationer vill gärna ta hela teamet på rundvandring. Detta är kan vara givande om det bedöms viktigt för platsbesöket och att det inryms inom den uppgjorda tidplanen. Det är utvärderingsledaren som beslutar om det är lämpligt.

Intervjuer

Inom platsbesöket blir ett stort antal medarbetare intervjuade av de besökande examinatorerna. Det kan förekomma att det blir ett flera 10-tal intervjuer för organisationer med fler än 200 medarbetare. Den information som delges hanteras på ett strikt konfidentiellt sätt av examinatorerna. Se också avsnittet kring Sekretess.

Avslutande möte

Besöket avslutats med ytterligare en kort samling med deltagarna från det inledande mötet.

Regler vid platsbesök

- Utvärderingsteamet får inte avslöja sin värdering eller funna styrkor och förbättringsmöjligheter för organisationen i samband med besöket.
- Utvärderingsteamet får inte heller ge någon form av råd och anvisningar. Det är lämpligt att organisationens VD klargör för medarbetarna att ingen form av konsultation rörande utvärderingen får ske av examinatorerna i samband med platsbesöket eller därefter.
- Examinatorerna får enbart medföra dokument eller annat från organisationen i samband med platsbesöket som kan betraktas som normalt offentliga, såsom produkt- och företagsinformation och liknande.
- Den besökta organisationen bekostar samtliga måltider, inklusive måltidsdryck, förmiddags och eftermiddagskaffe samt logi under platsbesöket. Om organisationens verksamhet är geografiskt spridd bekostar organisationen även transporter mellan de olika anläggningarna.

Organisationens åtaganden vid ett platsbesök

Organisationen som får platsbesök ansvarar för att;

- bistå teamet med att boka in de intervjuer och besök som teamet beslutat att de vill göra under platsbesöket.
- teamet får en karta över anläggningar som ska besökas.
- att det finns konferensrum för inledande och avslutande möte.
- att teamet har tillgång till ett låsbart konferensrum som arbetsrum under hela platsbesöket.
- att det finns tillgång till WiFi i konferensrummet och dataprojektor.
- att det finns möjlighet för teamet att kopiera och skriva ut på egen hand.
- att teamet har tillgång till måltider inkl. måltidsdryck, kaffe och förfriskningar.

Återföringsrapport

Alla organisationer som deltar i utmärkelseprocessen får en återföringsrapport. I återföringsrapporten finns utvärderingsteamets samlade bild av organisationens styrkor och förbättringsområden utifrån SIQ Managementmodell. Rapporten innehåller också kommentarer kring Framgångsfaktorerna och Systematiken i modellen samt en sammanvägd bedömning utifrån De sju kvalitetsnivåerna.

Återföringsmöte

Samtliga deltagande organisationer har också möjlighet att delta i ett återföringsmöte om så önskas för att klargöra resultaten av utvärderingen. Mötet genomförs på tid och plats som fastställs av SIQ. Vid det tillfället deltar utvärderingsledaren och representant från SIQ.

Utmärkelsemottagare & Ceremoni

Utfallet av domarkommitténs beslut meddelas respektive organisations VD/rektor av SIQs VD i nära anslutning till domarkommitténs andra möte. Vid detta tillfälle ges ingen information om resultatet av utvärderingen i övrigt.

SIQ förutsätter att VD/rektor och eventuellt övriga informerade medarbetare, behandlar informationen så att den inte sprids inom eller utom organisationen före offentliggörandet. Givetvis måste de berörda medarbetare som genomfört planeringen av aktiviteter vidtalas och erhålla relevant information.

Mottagarens åtaganden

För att kunna förbereda pressinformation och andra interna och externa PR-aktiviteter är det rimligt att en begränsad krets av medarbetare hos de organisationer som mottar Utmärkelse Svensk Kvalitet eller Erkännande för Framgångsrik Verksamhetsutveckling informeras för att kunna arbeta med detta, dock under tystnadslöfte. SIQ och mottagande organisation samråder om både pressinformation och ev. annonsering.

Organisationen som tilldelas Utmärkelsen får tillgång till Utmärkelsens grafiska symbol från SIQ.

Mottagarens åtaganden handlar om:

- Ceremoni
- Öppet hus
- Medverkan vid, av SIQ anordnad, konferens under året
- Medverkan vid Intressentföreningen Kvalitetsutvecklings årssammankomst

Utmärkelsen Svensk Kvalitet har genom åren hedrats med närvaro av H.M. Konungen. Hovet meddelar eventuell medverkan samt datum då H.M. Konungen är tillgänglig och planeringen påbörjas så snart som möjligt.

Kvalitetsutmärkelsen Bättre Skola delas ut i samband med Rikskonferensen Bättre Skola i januari månad.

Planering av ceremonin sker i samverkan mellan SIQ och representanter från mottagande organisation.

Aktörerna

I utvärderingsarbetet för utmärkelseprocesserna medverkar olika grupper av aktörer med skilda roller. Dessa är SIQ, oberoende examinatorer och domarkommittén samt deltagande organisation.

SIQ

SIQ – Institutet för Kvalitetsutveckling står som arrangör och ansvarig för Utmärkelserna. SIQs roll är att utlysa, administrera och utveckla processen och SIQ Managementmodell.

SIQ har ansvaret att;

- utforma regler och anvisningar för utmärkelserna.
- marknadsföra och administrera utmärkelserna.
- utse domarkommittéer, examinatorer och utvärderingsledare.
- sätta samman utvärderingsteam.
- utbilda examinatorer och domare.
- organisera utvärderingsprocesserna.
- arrangera ceremonier för utdelning av utmärkelser tillsammans med mottagande organisationer.
- utvärdera och förbättra processen.

Domarkommitté

Det är domarkommittén som fattar beslut om vilka organisationer som tilldelas respektive utmärkelse.

Domarkommitténs uppgift är att utifrån syftet med utmärkelsen övervaka att utvärderingsprocessen sker på ett tillförlitligt och förtroendeskapande sätt.

Ledamöterna som sitter i domarkommittén är utvalda för sin roll som företrädare för de synsätt och framgångsfaktorer som utmärkelsen står för.

Domarkommittén har ansvaret att;

- förvissa sig om att utvärderingsprocessen genomförs enligt fastställda regler.
- fatta beslut om vilka organisationer som ska nomineras.
- granska och värdera all information om de organisationer som nominerats kan tjäna som goda föredömen.
- fatta beslut om mottagare.
- ta aktiv del i arbetet med att utvärdera och vidare utveckla utmärkelsen inför kommande år.

Examinatorerna

Över åren har det visat sig att utbildningen som examinator ger en gedigen ledarskapsutbildning och kompetensutveckling med kunskaper man bär med sig. Arbetsinsatsen kan handla om närmare 20 dagars arbete per examinator inklusive den obligatoriska utbildningen. För de som genomför platsbesök kan några ytterligare dagar tillkomma (se avtal).

Urvalskriterierna för examinatorer är bland annat kompetens, erfarenhet, bransch och befattning. En strävan är att erhålla spridning från hela Sverige med endast en från varje organisation.

Examinatorerna genomgår utbildning i SIQ Managementmodell och en teamutveckling inför ett utvärderingsuppdrag. Utbildningen genomförs som gruppövningar varvat med gemensamma genomgångar och föreläsningar.

SIQ sätter samman de utvärderingsteam som ska utvärdera de deltagande organisationerna. Sammansättningen av teamen görs för att få så stor mångfald och bredd på kompetens och erfarenhet som möjligt.

SIQ säkerställer att inte jäv föreligger genom att tillfråga respektive organisation och examinator. Utvärderingsprocessens tidplan medger endast någon dags handläggningstid. De deltagande organisationernas VD/motsvarande måste därför ha en beredskap att på kort tid ta ställning till jävsfrågan.

Examinatorerna har ansvaret att;

- utvärdera organisationernas utvärderingsunderlag.
- skriva utvärderingsprotokoll.
- förbereda fördelade områden inför konsensus.
- delta i konsensusmöte.
- delta i platsbesök.
- skriva återföringsrapport.
- lämna synpunkter på hur kriterier, poängsystem och utvärderingsprocessen kan förbättras.

Utvärderingsledare har ansvaret för att;

- verka som examinator (se ovan).
- leda, samordna och övervaka utvärderingsarbetet i sitt team.
- kalla till, fördela ut individuella förberedelser och leda konsensusmöte.
- i samarbete med SIQs representant och representant för den deltagande organisationen planera platsbesök.
- planera och förbereda platsbesök.
- detaljplanera, leda och genomföra platsbesök.
- rapportera till domarkommittén.
- ytterst ansvarig för teamets återföringsrapport.
- medverka vid ev. återföringsmöte.
- sammanställa erfarenheter från utvärderingen.

Utvärderingsunderlag

Utvärderingsunderlaget består av en beskrivning av organisationen utifrån någon av de tre modellerna SIQ Managementmodell, EFQM Excellence Model eller Baldrige Criteria for Performance Excellence.

SIQ Managementmodell

Verksamhetsbeskrivning

SIQ Managementmodell består av fyra huvudkriterier kring arbetssätt och ett huvudkriterium kring resultat. Inledningsvis finns ett avsnitt som efterfrågar fakta om verksamheten. Sammantaget utgör detta organisationens verksamhetsbeskrivning.

Till SIQ Managementmodell finns en tillhörande handbok som beskriver varför och hur man bör arbeta med SIQ Managementmodell för att uppnå goda resultat. I den återfinns rekommendationer baserade på forskning om excellence modeller och specifikt SIQ Managementmodell och där finns även goda exempel.

SIQ Managementmodell är uppbyggd utifrån en generell modell för hur en organisation fungerar. Modellen är applicerbar på alla organisationer oavsett storlek, bransch eller organisationsform. Avsikten är att stimulera till en systematisk genomgång av hur verksamheten fungerar och att lyfta fram delar som är viktiga för en verksamhet att ha arbetssätt inom. Fokus ligger på att dokumentera vilka arbetssätt som finns inom de olika delkriterieområdena liksom deras tillämpning, utvärdering och förbättring. Verksamhetsbeskrivning utgör ett stöd för att kartlägga och sammanställa en organisations verksamhet utifrån SIQ Managementmodell.

Fakta om verksamheten

Fakta om verksamheten ska vara kortfattad och ska ge en översiktlig och sammanfattande bild av den deltagande organisationen och dess verksamhet.

Formella krav

Verksamhetsbeskrivningen ska skrivas i A4-format med ett teckensnitt på minst 11 punkters storlek och får maximalt omfatta 65 sidor, omslag och innehållsförteckning ingår inte i sidantalet.

Sidorna ska vara sidnumrerade och innehålla en innehållsförteckning.

Verksamhetsbeskrivningen ska vara skriven på svenska eller engelska.

Observera att ovanstående formella krav, liksom sista tidpunkt för inlämnande av handlingar, är absoluta. Avvikelse kan innebära att organisationens deltagande avbryts. Det finns en Wordmall för Verksamhetsbeskrivning enligt SIQ Managementmodell, denna går att hämta hem från SIQs hemsida.

EFQM Excellence Model

Nedan ges anvisningar om utformning och innehåll i utvärderingsunderlaget för organisationer som väljer att använda EFQM Excellence Model. Underlaget består av Fakta om verksamheten och Ledningens dokument.

Fakta om verksamheten

Beskrivningen av verksamhetens fakta ska vara kortfattad - den bör omfatta max sex sidor – och ska ge en översiktlig och sammanfattande bild av den deltagande organisationen och dess verksamhet. Fakta om verksamheten ska behandla/innehålla samtliga följande rubriker:

Allmän del

1. Verksamhetsidé
2. Produkter och tjänster
3. Kunder, intressenter och deras viktigaste behov, krav, önskemål och förväntningar
 - a. Med intressent avses även era leverantörer och partners samt era ägarförhållanden och ägarkrav. Medarbetare återfinns under punkt 4.
 - b. Ange viktiga hållbarhetsaspekter (social, ekologisk och ekonomisk hållbarhet) för kunder och intressenter.
 - c. Rangordna kunder och intressenter.
4. Medarbetare (antal, kategorier, utbildningsnivåer)
5. Verksamhetens viktigaste identifierade processer
6. Organisations- och ledningsstruktur
7. Marknader och distributionskanaler
8. Konkurrenssituation och egen marknadsposition
9. Anläggningar och deras ändamål
10. Lagar och förordningar av speciell betydelse.

Strategisk del

1. Visioner
2. Värderingar
3. Styrkor, svagheter, hot och möjligheter
4. Avgörande förutsättningar för förverkligande av de viktigaste strategiska målen
5. Strategier och övergripande planer för den långsiktiga utvecklingen
6. Mål och handlingsplaner på kort sikt i sammanfattning
 - a. Ange mål för alla hållbarhetsaspekter

Ledningens Dokument

Ledningens Dokument utgörs av redogörelserna för deltagarens verksamhet i enlighet med kriterierna i the EFQM Excellence Model. Redogörelsen ska följa huvudkriteriernas och delkriteriernas numrering och rubricering. EFQM Excellence Model finns nedladdningsbar som pdf både på svenska och engelska på www.siq.se.

Formella krav

Ledningens Dokument får omfatta högst 25 sidor, Fakta om verksamheten (6 sidor), ordförklaringar, innehållsförteckning och omslag. 15 sidor är avsedda för att beskriva arbetssätt och 10 sidor för att redovisa och förklara resultat.

Fakta om verksamheten och Ledningens Dokument ska skrivas i A4-format och teckensnitt med minsta storlek 11 punkter.

Sidorna ska vara sidnumrerade och innehålla en innehållsförteckning.
Ledningens Dokument ska vara skriven på svenska eller engelska.

Observera att ovanstående formella krav, liksom sista tidpunkt för inlämnande av handlingar, är absoluta. Avvikelse kan innebära att organisationens deltagande avbryts.

Baldrige Criteria for Performance Excellence

Det går också att delta i våra utmärkelser med Baldrige Criteria for Performance Excellence. Kontakta SIQ om intresse finns att delta i en utmärkelse utifrån denna.

Regler

Ekonomiska villkor

Deltagande organisation

Deltagaravgifter faktureras deltagande organisationer när deras anmälan har godkänts.

Deltagande organisation bekostar de faktiska kostnaderna för examinatorsteamet i form av;

- kost och logi vid platsbesök
- utökade resekostnader om platsbesök sker på fler än en ort per organisation

Aktuella datum och kostnader finns angivet i ”Regler & Anvisningar”.

SIQ

SIQ utvecklar, administrerar och följer utvärderingsprocessen. SIQ kvalitetssäkrar och genomför all utbildning av examinatorer.

Examinatorerna

Examinatorsutbildningen genomförs till självkostnad, samt var och en bekostar

- Resor, eventuell logi samt kost under utbildningstillfällena
- Resor, eventuell logi samt kost i samband med konsensusmöten och andra möten
- Resor till och från platsbesök
- Sin egen tid

Sekretess och tystnadsplikt

Hela utvärderingsprocessen är omgärdad av sträng sekretess. Samtliga involverade; examinatorer, domare och SIQs medarbetare är bundna av tystnadsplikt. SIQ varken bekräftar eller dementerar eventuellt deltagande, om inte annat överenskommit.

Samtliga uppgifter från verksamhetsbeskrivning och annan information som examinatorer och domarkommitté får ta del av är strängt sekretessbelagda. Deltagande organisationer kan själva avgöra om man vill offentliggöra sitt deltagande. Innehållet i till SIQ insänt material är konfidentiellt. Vid kommunikation med examinatorerna används kodbeteckningar för de deltagande organisationerna för att undvika eventuella oavsiktliga avslöjanden.

De deltagande organisationerna måste garanteras att uppgifterna i utvärderingsunderlaget eller resultatet av utvärderingsprocessen inte kommer i orätta händer. Examinatorer ingår därför en förbindelse om tystnadsplikt som omfattar:

- identiteten på deltagande organisation(-er)
- innehåll i utvärderingsunderlaget
- resultat av utvärderingsprocess
- innehåll i återföringsrapport och protokoll
- andra uppgifter om organisationen som delges examinatorn under utvärderingsarbetet.

Tystnadsplikten innebär att ovanstående endast kan diskuteras inom domarkommittén respektive inom utvärderingsteamet i samband med utvärderingsprocessen.

Tystnadsplikten gäller utan tidsbegränsning.

Alla handlingar ska förvaras på sådant sätt att de inte är tillgängliga för obehöriga. Efter utvärderingens slut får examinatorn garantera att underlaget är förstört genom att skriva under en blankett eller skicka in underlaget till SIQ.

Jäv och intressekonflikt

För att en rättvis och trovärdig utvärderingsprocess ska kunna genomföras måste jäv och intressekonflikter undanröjas.

Domare och examinatorer ska endast bedöma verksamheter till vilka de inte har en nära relation. Exempel på sådana relationer är:

- anställning
- konkurrerande verksamhet
- viktiga ägarintressen
- leverantörs- eller kundförhållande, inkl. konsultuppdrag
- nära släktskap med ledande befattningshavare eller viktiga ägare.

Domare och examinatorer är skyldiga att omgående informera SIQ om det finns risk för jäv eller intressekonflikt. SIQ förbehåller sig rätten att slutligt avgöra om intressekonflikt eller jäv föreligger.

Etiska regler

Deltagande organisationer får inte konsultera examinatorerna avseende utvärderingen under pågående utvärdering eller efteråt.

Examinatorerna förväntas medverka till att skapa ökat kvalitetsmedvetande i Sverige. Likaså förväntas examinatorerna medverka till att sprida kunskap om utmärkelseerna.

Utmärkelsens grafiska symbol får endast brukas av ev. mottagare av utmärkelsen och då endast med aktuellt årtal.

Domare och examinatorer får inte acceptera gåvor eller ersättningar från deltagande organisationer.

Bevis på deltagande

Examinatorernas och utvärderingsledarnas insatser blir offentligt erkända. Efter fullgjort uppdrag erhåller de ett diplom som bevis på sina insatser i Utmärkelsen Svensk Kvalitet/Kvalitetsutmärkelsen Bättre Skola.

De deltagande organisationerna erhåller ett deltagarbevis för medverkan i utmärkelseprocessen. Deltagarbeviset innehåller ingen information om resultatet för utvärderingen.