

Kundorientering i praktiken

Tuula Aula förskolechef



Presentation

- Jag heter Tuula Aula och kommer från Rovaniemi i norra Finland. Jag har arbetat i Nacka kommun sedan 1978
- Två månader kallt, men tio månader satans kallt
- Berätta om vägen till utmärkelser

För 9 år sedan..../ Mitt mål

- Minus 1,6 miljoner
- Hög sjukfrånvaro/
personalomsättning
- Arga föräldrar
- Icke levande dokument
- Ekonomin i balans
- Tilltro från pedagoger
och föräldrar
- Höja kvalitén

Ledarskap

- Att vara en närvarande och engagerad ledare
- Att ha förtroende och förväntningar
- Gå in i något nytt med öppet sinne
- Tro på att människan vill och har en förmåga.



*Få urkraften att synas
hos varje individ.*

Medarbetarnas engagemang och utveckling



- Gemensam utbildning och förhållningsätt
- Alla medarbetare är involverade och delaktiga i verksamheten
- En tydlig ansvarsfördelning

Reggio Emilia implementering av läroplanen

- En stark tro på människans möjligheter, en djup respekt för barnet samt en övertygelse om att alla barn föds rika och intelligenta” Loris Malaguzzi



Information och Analys

- **Information**

Månadsbrev

Hemsida

Min förskola veckomöten/apt

Analys utvecklingssamtal

Verksamhetsplaner

Likabehandlingsplanen

Föräldramöten/föräldraråd

- **Analys**

Vi har stapeldiagram – statistik

Reflektioner

Enkäter/ intervjuer

- **Fortbildning**

PROCESSER

- Qualis 2005, 2008, 2009 enkäter, självvärdering, externsgranskning och uppföljning
- Våga Visa 2002, 2007
- Årsklockan, styrkortet m.m.

Verksamhetens planering

Läroplanen/kommunens styrdokument

- Ledningsgruppens årsklocka
 - Verksamhetsplan
 - Kvalitetsredovisning
 - Föräldramöten/föräldraråd
 - Utvecklingssamtal etc.
-
- Vi arbetar med årslånga projekt som skapar möten och möjligheter till reflektion och är en kreativ väg till lärande.

Vi fångar världen

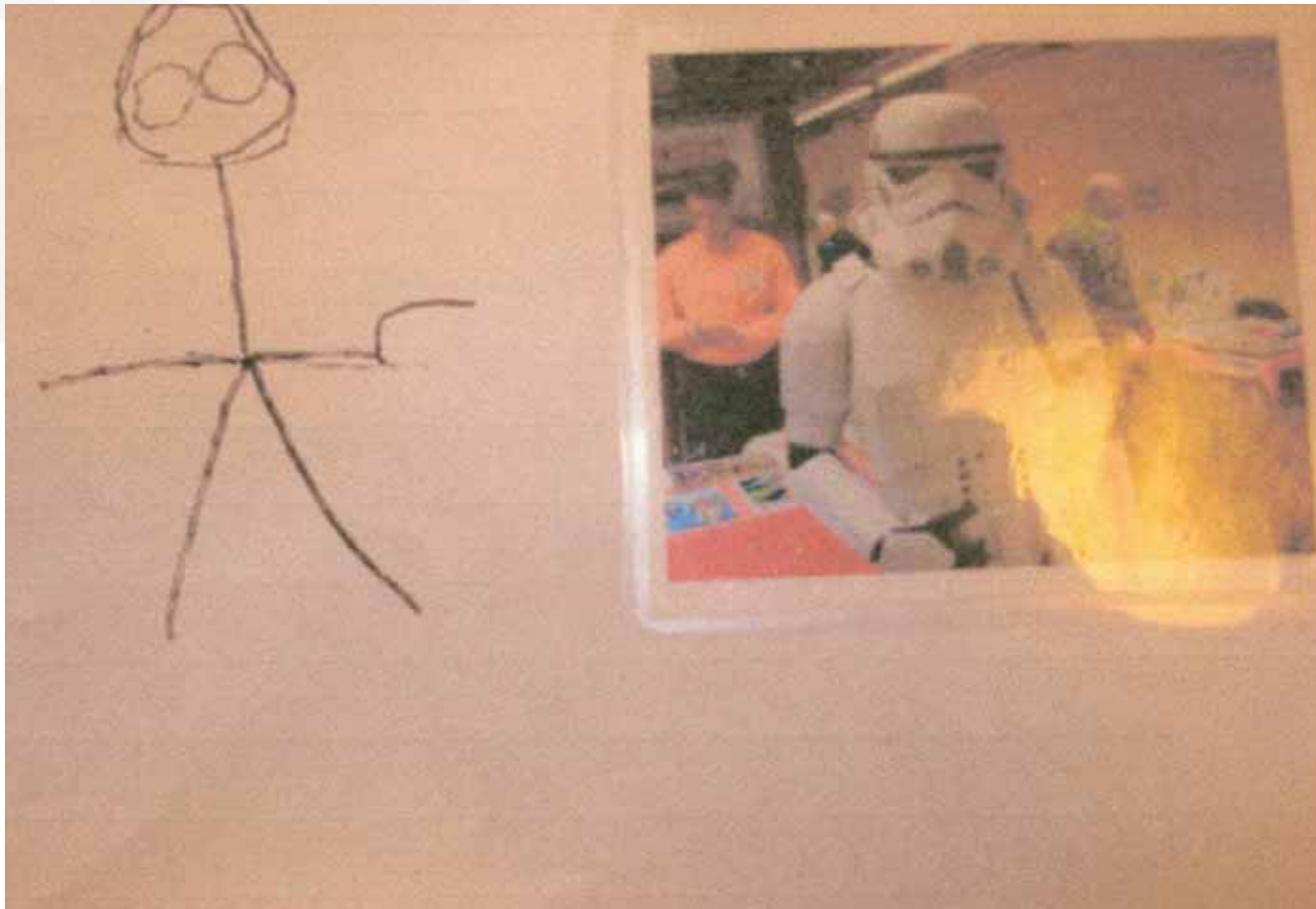
Självkänsla, vilja och gemenskap



Första bilden



Andra bilden samma dag



Två dagar
senare



Alex har ritat av Optimus Prime.

10/10-08



Kundtillfredsställelse

Vår värdegrund

- Gemensamt förhållningssätt
- Genom intervjuer
- Enkäter
- Föräldramöten



Att hämta sin egen mat

Verksamhetens resultat

- ▶ 95% nöjda medarbetare
- ▶ God ekonomi, plus 3 miljoner
- ▶ Lång kö till förskolorna (nöjdare kunder)
- ▶ Gemensamma dokument som ständigt utvärderas och förbättras

Qualis 2008, 2009, Fjärdern 2010
Siq utmärkelsen "Bättre skola 2010"



Vinster i vardagen

- Ökad självkänsla hos barn och vuxna
- Motiverade stolta medarbetare
- Ökad innovation & kreativitet
- Minskad sjukfrånvaro
- Pedagoger som "tar plats"
- Många sökande till lediga tjänster
- Föräldrar som medvetet väljer profilen förskolorna har

Barnen



Barnen



Olika sorters reflektionsstunder

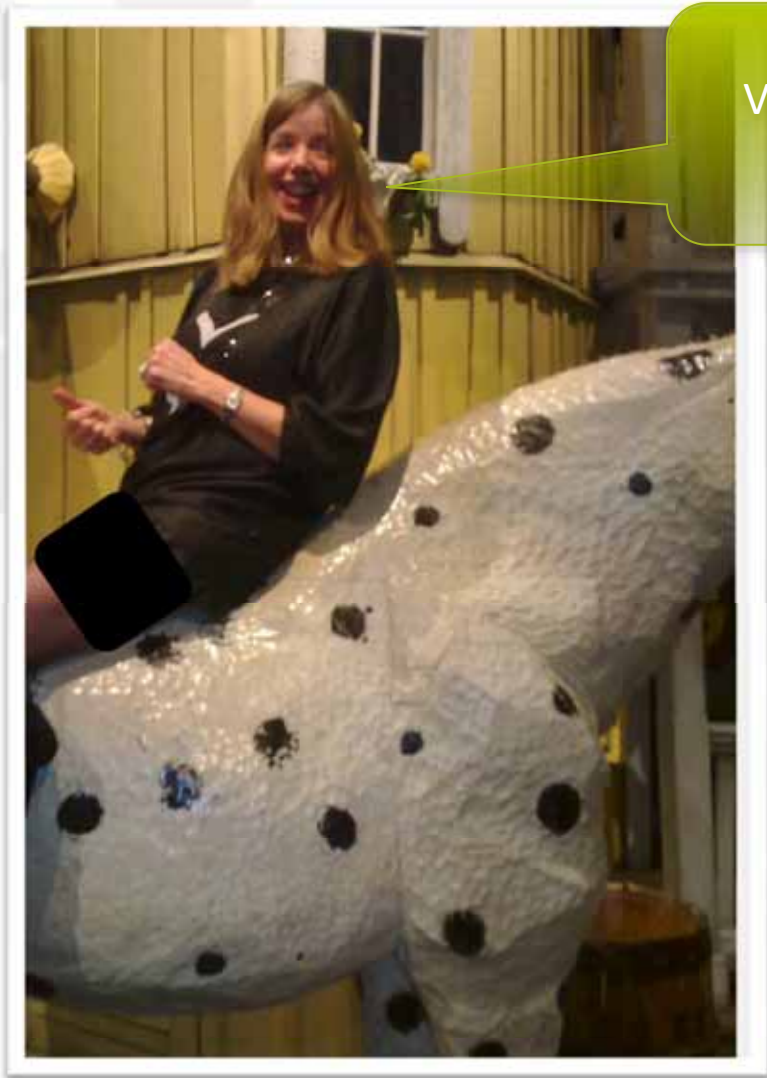


Bättre skola 2010



Alla pedagoger på Kristallen & Optimus





Vi lyckades nå
våra mål!

2011

Vi fångar världen

