|  |  |
| --- | --- |
|  | MODELL FÖR FÖRBÄTTRINGSARBETE – SMART |

*(Ta bort denna information när den inte längre behövs)*Den första frågan i Förbättringsmodellen är "Vad är det vi vill åstadkomma?" Svaret på frågan är de mål vi sätter upp så att vi alla vet vad vi strävar mot, vad vi arbetar för.

Det är viktigt att betona att ett mål ska vara utmanande eller djärvt. Om vi sätter ribban för lågt går det troligen att uppnå målet med bara lite ansträngningar. Om vi däremot sätter ribban högt "tvingas" vi göra rejäla förändringar, kanske se över hela vår process, för att nå ända fram.

Man kan också säga att ett mål ska vara SMARTA.

S = Specifikt

Ett mål ska vara så tydligt som möjligt. Använd ord för riktning i målbeskrivningen, till exempel öka, minska, eventuellt förbättra och utveckla.

M = Mätbart

Ett mål ska vara mätbart, eftersom det som går att mäta är det som blir gjort. Det man kan visa i siffror, svart på vitt, det brukar bli tydligt för de flesta. Då vet alla hur det går eller åtminstone vartåt det lutar, särskilt om man har flera mätresultat över tid.

A = Accepterat

Det är viktigt att de som ska arbeta med förbättringarna också accepterar målen. Därför måste målen förankras bland de medarbetare som ska arbeta med förändringarna och inom den aktuella enheten. Ägna tid åt detta!

R = Realistiskt

Målen ska vara realistiska, de ska vara reellt utmanande. Om målen inte är tillräckligt utmanande så finns det en risk att man inte utvecklar nya arbetssätt utan bara försöker springa lite fortare under en tid och sedan fortsätter som vanligt. Om vi vill åstadkomma ett genombrott som blir hållbart och bestående då vill det till att sätta högt ställda banbrytande mål.

T = Tidsatt

Det är viktigt att man bestämmer när målen ska vara uppfyllda. Bestäm ett datum, annars är det risk för att vi skjuter det nödvändiga förändringsarbetet framför oss. Det är också viktigt att börja testa förändringar så snart som möjligt, helst redan efter några dagar efter att ni bestämt vad ni vill testa att förändra.

A = Ansvarstagande

Ibland lägger man till detta A. Det är viktigt att alla tar ansvar för målet, att man arbetar för att uppnå målet gemensamt, det man bestämt sig för att åstadkomma.

Formulera smart

Undvik målformuleringar som: "Vi ska tillgodose våra kunders behov".

Skriv: "Vi ska öka andelen nöjda kunder med 5 procent fram till datum."

Delaktighet

Hur får man då medarbetarna att sluta upp kring uppställda mål och mått?

Det som brukar framhållas som viktigt är en bra förtroendeskapande relation mellan chefer och medarbetare. En stödjande ledarstil ger möjlighet till delaktighet vid formulering av mål och möjlighet till delaktighet i vidare perspektiv.