

# »» NU HAR VI RO I MAVEN ««



Et skulderklap og en blåstempling. Det er de fornemmelser, som Nyborg Forsyning & Service A/S tager med sig, efter at de i november vandt Q-prisen for deres ihærdige og innovative arbejde med at implementere et digitalt kvalitetsledelsessystem.

Af **Lane Markholt-Hansen**, freelanceforfatter

De fleste danske forsyningsselskaber træder sjældent frem i rampelyset, men lever i det skjulte, hvor de sørger for, at der kommer vand ud af hanen, og at toiletterne fungerer. Men i midten af november 2022 var det svært for Nyborg Forsyning & Service A/S at forblive usynlig for omverdenen. Her uddelte DFK årets kvalitetspris, Q-Prisen, og vinderen var Nyborg Forsyning & Service A/S.

»Vi vidste godt, at vi var nominerede, men vi blev meget overraskede over, at vi vandt, fordi de andre nominerede gør det så godt og har arbejdet med det længe – vi er stadig i begynderfasen. Det er helt sikkert et skulderklap for alt det arbejde, vi har lavet. Det blåstempler, at vi er på rette kurs,« siger Connie Ersing, der er spildevandschef i Nyborg Forsyning & Service A/S, og som sammen med Jan Sørensen, driftschef for vand og spildevand, har stået i spidsen for et nyt digitalt kvalitetsledelsessystem i Nyborg Forsyning & Service A/S.

## NØDVENDIGT MED DOKUMENTATION

DFK uddeler hver år kvalitetsprisen til en person eller virksomhed, som arbejder seriøst med kvalitetsledelse, og som har opnået bemærkelsesværdige og overbevisende resultater. I år var også Arla Foods og Dansk Standard nomine-

rede, men det blev altså Nyborg Forsyning & Service A/S, der fik prisen for deres nye digitale kvalitetsledelsessystem. Et system, der i samarbejde med TAPFREELANCE Aps har været under udvikling det seneste år, og som de enkelte medarbejdere er blevet introduceret til i efteråret 2022.

Nyborg Forsyning & Service A/S' datterselskaber NFS Vand A/S og NFS Spildevand A/S har været certificeret efter ISO 9001 for kvalitet og ISO 22000 for drikkevand siden 2018. NFS Vand A/S har siden 2014 arbejdet med dokumenteret drikkevandssikkerhed (DDS) og certificeringen var en naturlig overbygning.

»Vi fandt ud af, at hvis vi kunne dokumentere kvaliteten af vores vand over for vores kunder, blandt andet fødevarevirksomheder, der bruger vand, hjælper vi også dem. De skal jo også have styr på, hvor deres ting kommer fra. Det samme gælder på spildevandsområdet, her er der også brug for dokumentation og faste planer,« fortæller Jan Sørensen.

## ET SYSTEM DER LEVER

Inden udviklingen af det nye ledelsessystem var Nyborg Forsyning & Service A/S's arbejde med kvalitetsledelse 'gemt' på forskellige drev – mange informatio-

ner var spredt og 'talte' ikke sammen. Det gjorde det fx udfordrende at sikre, at risikovurderinger blev udført ens i hele virksomheden.

»Vi havde brug for et system, der kunne samle det hele ét sted og hjælpe os i dagligdagen,« siger Jan Sørensen. Derfor valgte Nyborg Forsyning & Service A/S at indføre et nyt, digitalt kvalitetsledelsessystem. Ledelsessystemet er skabt i programmet D4infoNet og sikrer et unikt workflow, når forsyningen redigerer, godkender og udgiver dens politikker og procedurer.

»Da vi besluttede at tage næste skridt, vidste vi, at det ikke bare skulle være et stykke papir, der kunne ligge i skuffen frem til næste audit. Det skulle ikke være for papirets skyld. Det skulle være noget, vi kunne bruge til noget i virksomheden,« siger Connie Ersing og fortsætter:

»Og når man så først sætter sig ind i, hvad det egentligt betyder at være certificeret, finder man hurtigt ud af, at der er rigtig meget hjælp til virksomheden, hvis man følger punkterne,« siger Connie Ersing. Som en ekstra bonus har Nyborg Forsyning & Service A/S lagt FN's verdensmål ind i ledelsessystemet på lige fod med ISO 9001 og ISO 22000, så for-



Montør Claus Hundebøl

syningen nemt kan integrere FN-målene og delmålene med ledelsessystemets politikker og procedurer og de afledte resultater og effekter.

»Det var meget naturligt at koble verdensmålene til vores system, så vi sikrer vores bidrag til den nationale indsats for bæredygtig udvikling,« siger Connie Ersing.

#### STYR PÅ INFORMATIONERNE - RO I MAVEN

Et vigtigt mål med at udvikle det nye ledelsessystem har ifølge Connie Ersing og Jan Sørensen været at finde en måde, hvorpå Nyborg Forsyning & Service A/S kan håndtere viden og informationer på

en effektiv og brugbar måde. Det havde man i høj grad brug for. Forsyningen har mange informationer, som skal deles med medarbejderne, særligt omkring sikkerhed. Fx skal en spildevandsmedarbejder vide mange ting, når han arbejder i en brønd. Derfor er Nyborg Forsyning & Service A/S nu i gang med at få beskrevet alle procedurer i forsyningen og få styr på informationerne.

»Systemet gør det muligt at oprette en beskrivelse af procedurer og processer, som medarbejderne skal følge. Og vi kan samtidig tjekke, at det er blevet læst. Det betyder, at vi som ledelse kan have ro i maven. Vi ved, at vi har formidlet de rigtige informationer, og vi ved, at medar-

bejderen har forstået det,« siger Connie Ersing, der indsamler informationerne med stor hjælp fra medarbejderne:

»Vi er i gang med at spørge alle vores medarbejdere om, hvad de gør, og få dem til at skrive det ned. En lille lap papir er fint. Så skal vi nok skrive det pænt ind i systemet. Men vi har simpelthen brug for, at de tømmer deres hoveder for viden om deres måde at arbejde på,« siger Connie Ersing.

#### DET SKAL VÆRE NEMT

Det er vigtigt for Connie Ersing og Jan Sørensen, at beskrivelserne bliver så brugervenlige som muligt og ikke indeholder unødvendig information.



»Vi tænker meget over, hvem der er modtageren, så man fx ikke får 20 dokumenter, hvis det kun er nødvendigt med tre. Det er kun det vigtige, der skal med, ellers mister vi dem,« siger Jan Sørensen. For at hjælpe medarbejderne bedst muligt har Nyborg Forsyning & Service A/S også lavet en række tjeklister, som medarbejderne bruger til at dokumentere, at de har gjort forskellige ting. De kan bruge tjeklisten på mobiltelefonen og krydse af, når de har udført en opgave.

»På den måde kan alle se, hvem der har været på en arbejdsstation og udført nogle procedurer og hvornår,« siger Jan Sørensen. Samtidig er der ifølge Jan Sørensen kommet styr på, at det er det rigtige, der bliver gjort.

»Man kan sige, at systemet sikrer, at vi altid gør det samme, og at det altid er de samme ting, vi kigger efter. Det er det, som vi synes der er vigtigt at kigge efter, der bliver kigget efter,« fortæller Jan Sørensen.

### TILGÆNGELIGT OG SYNLIGT

En ting er, at de fleste procedurer og processer mm. nu er beskrevet. En anden er, at alle informationer nu er digitale. Tidligere lå mange af forsyningens tegninger i nogle store beholdere, der ifølge Connie Ersing mindede om to dybfrydere. Det kunne tage lang tid, hver gang man skulle have fat på en projekttegning.

»Nu er de fleste af vores tegninger blevet scannet ind og lagt ind i vores system, så alle kan finde dem – uanset hvor de befinder sig. Står en driftsmedarbejder ude ved en pumpestation, kan han åbne systemet og se tegningen, mens han skal bruge den. Han skal ikke op og lede i »dybfryseren,« fortæller Connie Ersing. Det digitale system har også medført, at forsyningens informationer er blevet tilgængelige for flere.

»Vi har mange forskellige afdelinger og chefer i samme firma, og selv om alle

ikke arbejder med vand og spildevand, så arbejder vi på kryds og tværs med mange ting. Det er ikke alle, der ønsker at følge med, men nu de har muligheden,« siger Jan Sørensen, der også har oplevet, at ledelsen har fået et større talerør:

»Ledelsen og bestyrelsen kan nu synliggøre det, de går og laver og bruger tid på. Det er blevet nemmere at nå ud til flere og få vores arbejde længere ud i organisationen,« siger Jan Sørensen. Det nye system er stadig under udarbejdelse, og der er stadig beskrivelser, der mangler. Alligevel oplever Connie Ersing og Jan Sørensen, at der er kommet meget mere styr på tingene.

»Vi er godt i gang med at beskrive i detaljer, hvordan vi arbejder her. Det er rart at få det nedfældet på papir og få mere struktur på det,« siger Connie Ersing og fortsætter:

»Vi har før brugt sidemandsoplæring meget, og tænkt, at det nok gik. Vi har mange medarbejdere, der har været her i mange år, så det var naturligt, at de hjalp de nye. Omvendt ved vi også, at vores medarbejdere gennem mange år ikke er her evigt. Det er sårbart,« siger Connie Ersing.

### PROBLEMFRI IMPLEMENTERING

Et nyt system er en stor forandring, og derfor har kommunikationen i forbindelse med implementeringen af det været vigtig for Connie Ersing og Jan Sørensen.

»Det har været vigtigt for os at understrege, at vi ikke gør det, fordi vi skal lave om på det, vi laver. Det skal stadig være sådan, at folk helst vil udføre deres arbejde og bruge tid på det. At de så også skal ind i en computer, er måske ikke så spændende, men de gør det. Og det er det vigtigste,« siger Jan Sørensen. Han fortæller om implementeringen:

»Nogle omfavner det nye og tager det til

sig med det samme. Andre har mere distance til det, fordi de opfatter det som noget nyt. Men det er det ikke. Vi har hele tiden gjort alle disse ting, nu skal vi bare dokumentere det,« siger Jan Sørensen og fortsætter:

»Lige når man går i gang, kan det godt føles som en bremseklods. Men i sidste ende skulle det gerne være en hjælp til os alle sammen. Det er jo bare en registrering, der betyder, at vi kan gå tilbage og se, hvad vi rent faktisk har gjort,« siger Jan Sørensen.

### ET NYT MINDSET

Ifølge Connie Ersing handler en vellykket implementering meget om ens mindset. Hun henviser til ledelsessystemets metode Plan-Do-Check-Act, der skal sikre løbende forbedringer i virksomheden:

»Mange af os vil bare i gang og lave noget arbejde. Vi går i 'do'. Og glemmer nemt 'plan', 'check' og 'act'. Vi glemmer, at vi lige skal tilbage og tjekke, om det var okay,« siger Connie Ersing og fortsætter:

»Vi skal løbende forbedre os, og derfor er det helt essentielt, at medarbejderne kommer tilbage til os, hvis der er noget, der skal ændres i processen. Man skal ikke sidde og putte med det. Alle har ret til at sige, at noget er galt og komme med forbedringsforslag,« siger Connie Ersing, der oplever, at medarbejderne stille og roligt har taget det nye mindset til sig og er begyndt at reflektere over, hvad de gør, hvis kollegaen er syg i morgen - hvad skal man så lige huske?

»Vores medarbejdere arbejder med – ikke imod. Og det er vi rigtig glade for. De kommer selv og siger, at de gerne vil vide noget mere om forskellige ting,« siger Connie Ersing.

### STYRKET DRIFTSSIKKERHED

Hos Nyborg Forsyning & Service A/S har man endnu ikke målt på, hvilke resultater det nye ledelsessystem har medført i form

af økonomiske besparelser og effektiviseringsgevinster. Men ifølge Connie Ersing og Jan Sørensen er der ingen tvivl om, at det nye system har stor betydning, ikke mindst for virksomhedens driftssikkerhed.

»Driftssikkerhed og dermed styrket forsyningsikkerhed er alfa og omega for, at vi eksisterer. Med det nye system har vi fået mere ro på i forhold til det, fordi vi har fået gjort vigtige informationer tilgængelige for flere,« siger Connie Ersing. Den styrkede driftssikkerhed er blandt andet et resultat af den dokumentation, der nu finder sted i Nyborg Forsyning & Service A/S, og som gør det muligt at løse eventuelle problemer.

»Den helt store forskel er, at vi har dokumentation for de ting, vi laver. Nu ved vi,

hvad der er lavet, hvem der har gjort det, og hvornår det er sket. Hvis der sker noget den dag, så ved vi, hvordan det så ud,« siger Jan Sørensen. Også kundehenvendelser er der kommet mere styr på:

»Fordi vi har samlet alt i systemet, ved vi, at en henvendelse, vi skal følge op på, ikke ender på en gul lap på computeren, men kommer ind i systemet, hvor alle kan se det,« siger Jan Sørensen, der også vurderer, at det bliver meget nemmere at køre nyt personale ind de næste år.

»Når der kommer nye medarbejdere, er det meget lettere, fordi vi har en liste med de ting, de skal gøre, og en beskrivelse af, hvordan de skal gøre det,« siger Jan Sørensen. Sammen med Connie Ersing og resten af ledelsen i Nyborg



Forsyning & Service A/S er han sikker på, at den store indsats har været det hele værd:

»Der er ingen tvivl om, at vi i dag arbejder langt mere effektivt og forpligtende. Der ligger stadig et stort arbejde foran os. Der er meget, vi gerne vil beskrive bedre, end vi gør i dag. Det er vores medarbejdere, der skal hjælpe os. Men med Q-prisen ved vi, at vi er på rette kurs med alt det, vi har fået lavet,« siger Jan Sørensen. ●



Vi hjælper dig med at blive bedre til business management | Tlf. 70 20 20 03 E-mail request@soludyne.com

## Bliv Procesorienteret med SoluDyne Business Management, et moderne QHSE Ledelsessystem som kan implementeres nemt og hurtigt



Desktop view - eksempel



Tablet view - eksempel

Software as a Service eller On-Premise installation

Strategisk ledelse & Målstyring | Risikovurdering | Procesmodellering | Documentstyring | Handlingsplaner & Audit  
Kvalitetsforbedring & Hændelsesrapportering | CRM | HR, Kursus, & Kompetencestyring | Vedligehold & Kalibrering