

Tjänstestandardisering

LO 2013-06-10



2013-06-10 Kerstin Söderberg

EC – initiativ

CEN/ISO

Norden

Exempel Nationellt standardiseringsarbete



SWEDISH
STANDARDS
INSTITUTE

EC -initiativ

- Services Directive (2006/123/EC)
- EC Programming Mandate M/340 in the field of services (2003/2004)
- EC second programming Mandate M/371 in the field och services (2005/2009)
- EC M/517 for the programming and development of horizontal service standards (2013)

M/517 for the programming and development of horizontal service standards (2013)

- **M/517** Main objective: standards developed under the Mandate should contribute to an increase of cross border provision of services.
- Phase 1) to establish a clear programme for the development of horizontal standards
- Phase 2) to develop a number of voluntary standards

CEN

- SAGS (Strategic Advisory Group on Services) ”acts as an advisory and coordinator body to the CEN/BT on political and strategic matters related to service standardization”

Chairman: Javier Garcia (AENOR BT-member)

CEN/ISO

- Ökat antal/andel av tjänsterelaterade standarder
- Marknadsdrivna
- Inga tydliga grupperingar
- Utarbetas oftast i ISO/CEN PC:s (Project committees)
- Problem, gränssnitt mellan
Ledningssystemstandarder och Tjänstestandarder
- ISO särskiljer inte tjänstestandarder från övriga

Pågående ISO-arbete

- **Financial services**
- **Social and Citizen security**
- **Market, opinion and social research**
- *Tourism*
- Learning service for non-formal education
- **Project, programme and portfolio management**
- *Outsourcing (PC)*
- **Facilities management (PC)**
- **Customer contact centres**
- *Sustainable purchasing (PC)*
- *Anti-bribery management systems (PC)*

Pågående CEN-arbete

- **Maintenance**
- *Tourism services*
- **Postal services**
- **Facility management**
- **Societal and citizen security**
- **Aesthetic surgery services (PC)**
- Services of pest management companies (PC)
- **Services for fire safety and security systems**
- **Beauty salon services (PC)**
- Indoor sun exposure services (PC)
- **Services of osteopaths (PC)**
- **Maritime and port security services (PC)**
- **Forensic science services (PC)**
- Service excellence systems (PC)
- Care services for cleft lip and or palate (PC) (?)

Nordiskt nätverk för tjänstestandardisering

- Driver gemensamma frågor i SAGS, CEN och ISO
- Gemensamma projekt delvis finansierade av Nordic Innovation)

- Utvärdering av samarbete
- Nya gemensamma projekt

Exempel Nationell standardisering

- **Anläggningsboende** (klar)
- **Kommunala företagslotsar** (klar)
- Vårdhundar (klart)
- Personliga tränare (klar)

- Pensionstermer
- Trädvård
- **Kvalitet i äldreboende/ Kvalitet i hemtjänst**
- **Hantverkstjänster (förslag)**

Exempel Migrationsverket



- Riktlinjer för boenden
 - Faciliteter, möbler och utrustning
 - Etiska aspekter

Interna dokument utvecklas till nationella kvalitetssäkrade dokument som är förankrade i samarbete med leverantörer och användare.

Exempel Företagslotsar

Utgångspunkt

- Det har saknats ett systematiskt, gemensamt tillvägagångssätt – kommuner har uppfunnit samma hjul om och om igen

Initiativ

- Gemensamma riktlinjer och krav gör det lättare för kommuner att effektivt och resurssmart leverera tjänsten till lokalt näringsliv
- En svensk standard för företagslotsning har tagits fram av nio aktörer (kommuner, kommunala bolag, privat näringsliv)
- Potential att bli europeisk standard

Exempel Kvalitet i äldreboende och Kvalitet i hemtjänst

SIS har fått i uppdrag av regeringen att arbeta fram svenska standarder för kvalitet inom äldreboenden och hemtjänsten.

Uppdragsgivare Eva Nilsson
Bågenholm, äldresamordnare
Socialdepartementet,

Juni 2012 bildades 2 st tekniska kommittéer SIS/TK 572 Kvalitet i äldreboende samt SIS/TK 573 Kvalitet i hemtjänst.

- Standarderna kommer framför allt att vara ett verktyg för vårdgivare samt utförare av socialtjänst att arbeta med kvalitet och kommer även att underlätta jämförelser av olika aktörer vid upphandlingar.

Exempel Byggrelaterade Hantverkstjänster (förslag)

Utgångspunkt

- Klagomål på hantverkstjänster har under flera år toppat statistiken hos den kommunala konsumentvägledningen

Initiativ

- Bred nog för att vara applicerbar på alla branscher
- Utformas så att den hänvisar till befintligt material, exempelvis avtalsmall
- Tydliggöra och fastställa processen inför, under och efter avtalets ingående (dokumentation och dialog mellan hantverkare och kund)
- Förtydliga och etablera riktlinjer för eventuell tvistehantering under eller efter tjänstens utförande
- Hantverkarnas administrativa börda underlättas

Tack!

Kerstin Söderberg

Verksamhetsområdeschef Tjänster & Personlig säkerhet

08-555 520 44, kerstin.soderberg@sis.se



SWEDISH
STANDARDS
INSTITUTE



SWEDISH
STANDARDS
INSTITUTE