

# KVALITETSMAGASINET LIVE

SÄKRA DITT KVALITETSARBETE I EN FÖRÄNDERLIG VÄRLD

24 okt 2023 - 25 okt 2023  
7A Odenplan i Stockholm

## Dag 1 - tisdag 24/10

### 08:00 - 09:00 Registrering och frukost

### 09:00 - 09:10 Välkommen!

Kvalitetsmagasinets chefredaktör Kalle Anrell hälsar välkommen till dagen.

#### Talare



KALLE ANRELL  
Moderator

Kalle Anrell är chefredaktör för Kvalitetsmagasinet.

### 09:10 - 09:45 Kvalitetsarbetets viktigaste uppgifter i framtiden

Vilka trender i omvärlden behöver kvalitetsansvariga ha koll på för att skapa framtidens kvalitetsarbete? Det ger professor Ida Gremyr svar på i en spaning om vart yrkesrollen är på väg - och vilka krav som ställs i en allt mer digital värld som kämpar med att vara hållbar.

#### Talare



IDA GREMYR  
Professor, Chalmers

Ida Gremyr är professor vid avdelningen Service Management and Logistics vid Chalmers i Göteborg. Hon forskar kring kvalitetsfunktionen och de kvalitetsprofessionellas föränderliga roll samt ansvarar för, och undervisar i, masterprogrammet "Quality and Operations Management".

### 09:45 - 10:20 Kundfokus på riktigt - lite snack och mycket verkstad

Med hjälp av systematisering av kundresan och en tydligare mer frekvent mätning av kundnöjdheten har C2 Management säkerställt att man alltid arbetar för kundens räkning. Lars Nilsson kommer exemplifiera olika handgripliga sätt att sätta kundfokus högst upp på dagordning - det sker bland annat genom att bjuda in kunder på varje ledningsgruppsmöte.

## Talare

---



LARS NILSSON  
Vd, C2 Management

Lars Nilsson är konsult och vd för C2 Management. Han är i grunden civilingenjör och civilekonom och har 20 års erfarenhet av arbete med förbättringsarbete.

---

### 10:20 - 10:30 Hisspitch med utställarna

---

### 10:30 - 10:50 Kaffe med mingel

---

### 10:50 - 11:20 Att leka in förbättringsarbetet

Sofie Semb, Nancy Murtic och Anna Sjöholm Hultblad fann varandra och kärleken till ständiga förbättringar hos dåvarande arbetsgivaren Humana Assistans. Trion använder lekfullhet och gamifiering som verktyg för att accelerera förbättringsarbetet och garantera att kundens röst hörs genom hela processen. Här sprider de inspiration och idéer om hur förbättringsarbetet blir en både rolig och meningsfull del av arbetsdagen.

## Talare

---



SOFIE SEMB  
Processutvecklare, Ikea



NANCY MURTIC  
Projektledare och konsult, CGI.



ANNA SJÖHOLM HULTBLAD  
Förbättringsledare, Frontit

---

### 11:20 - 11:50 Paneldebatt: Hur vässar vi kvalitetsarbetet - med rätt fokus och starkt engagemang?

Under förmiddagen har våra fem talare belyst dagens och morgondagens kvalitetsarbete i olika aspekter. I den här paneldebatten hittar vi skillnader, likheter och vi borrar oss ännu mer ner i detaljerna som ger resultat i arbetet. Paneldebatten leds av Kvalitetsmagasinets reporter Raphaëlle Sisask.

## Talare

---



**IDA GREMYR**

Professor, Chalmers

Ida Gremyr är professor vid avdelningen Service Management and Logistics vid Chalmers i Göteborg. Hon forskar kring kvalitetsfunktionen och de kvalitetsprofessionellas föränderliga roll samt ansvarar för, och undervisar i, masterprogrammet "Quality and Operations Management".



**LARS NILSSON**

Vd, C2 Management

Lars Nilsson är konsult och vd för C2 Management. Han är i grunden civilingenjör och civilekonom och har 20 års erfarenhet av arbete med förbättringsarbete.



**ANNA SJÖHOLM HULTBLAD**

Förbättringsledare, Frontit

Raphaelle Sisask är reporter på Kvalitetsmagasinet.



**RAPHAELLE SISASK**

Sidekick

---

## 11:50 - 11:55 Genomgång av eftermiddagens spårval

Spårvalsmoderatorerna Kalle Anrell, Ellinor Gotby Eriksson och Raphaëlle Sisask går igenom de fyra föreläsningarna per spår som inleder eftermiddagen.

## Talare

---



**KALLE ANRELL**

Moderator

Kalle Anrell är chefredaktör för Kvalitetsmagasinet.



**RAPHAELLE SISASK**

Sidekick

Raphaëlle Sisask är reporter på Kvalitetsmagasinet.



**ELLINOR GOTBY ERIKSSON**

Sidekick

Ellinor Gotby Eriksson är reporter på Kvalitetsmagasinet.

## 11:55 - 13:10 Lunch med mingel i utställningen

---

### 13:10 - 15:20 Spår 1: Hållbarhet - i ett kvalitetsperspektiv

Hållbarhet är en av de viktigaste trenderna i kvalitetsarbetet - och allt fler kvalitetschefer får ansvar även för verksamhetens hållbarhetsarbete. Här får du grundläggande kunskaper i de viktigaste hållbarhetsfrågorna.

#### Talare

---



**ANN-KRISTIN LITTORIN**  
Senior manager ESG reporting,  
PwC

Ann-Kristin Littorin är senior manager på revisions- och konsultföretaget PwC. Hennes främsta styrka är hållbarhetsrapportering. Hon har tidigare bland annat jobbat som rådgivare, strateg och projektledare inom hållbarhet och finansiell kommunikation.



**SUZAN HOURIEH  
LINDBERG**  
Vd, Perspetivo

Suzan Hourieh Lindberg är medgrundare till företaget The Social Few och vd för insiktbolaget Perseptivo. Hon har bakgrund inom statistik, kommunikation och affärsutveckling och har som mål att skapa medvetenhet kring hur man tar socialt hållbara beslut med hjälp av data.



**CAROLINA PETTERSSON**  
Hållbarhetsdirektör, Region  
Stockholm

Sedan ett år är Carolina Pettersson hållbarhetsdirektör i Region Stockholm. Innan dess har hon varit kommundirektör i Nynäshamn, där hållbar utveckling och organisationskultursfrågor varit i fokus.

---

### 13:10 Hållbarhetsrapportering - experten guidar dig

Vad måste du ha koll på och hur ska du jobba rent praktiskt för att leva upp till rådande lag-krav? Hittills är det stora och medelstora börsnoterade bolag som behövt hållbarhetsrapportera, men i årsredovisningarna för 2026 års räkenskapsår gäller det även för mindre börsnoterade bolag. EU-kraven har också en direkt påverkan på storföretagens underleverantörer. Därför berättar experten Ann-Kristin Littorin om allt du måste ha koll på NU!

#### Talare

---



**ANN-KRISTIN LITTORIN**  
Senior manager ESG reporting,  
PwC

Ann-Kristin Littorin är senior manager på revisions- och konsultföretaget PwC. Hennes främsta styrka är hållbarhetsrapportering. Hon har tidigare bland annat jobbat som rådgivare, strateg och projektledare inom hållbarhet och finansiell kommunikation.

13:40

## Social Hållbarhet - en förutsättning för tillväxt, innovation och framtidssäkring

Sverige har genomgått snabba demografiska förändringar som berikat landet med nya perspektiv, innovationer och möjligheter. Nu, mer än någonsin, är det viktigt med tillgång till representativa data och insikter som speglar hela svenska befolkningen. Suzan Hourieh Lindberg kommer att visa på hur dessa demografiska förändringar påverkar samhället och varför det är nödvändigt för organisationer att ta vara på dessa perspektiv.

### Talare



SUZAN HOURIEH  
LINDBERG  
Vd, Perspetivo

Suzan Hourieh Lindberg är medgrundare till företaget The Social Few och vd för insiktsbolaget Perseptivo. Hon har bakgrund inom statistik, kommunikation och affärsutveckling och har som mål att skapa medvetenhet kring hur man tar socialt hållbara beslut med hjälp av data.

14:10

## Kort paus

14:20

## Skapa varaktig hållbarhet

Det finns mycket forskning kring hur man skapar motivation och utvecklar grupper i en organisation. Men vilka verktyg finns det i vardagen för att avsiktligt bygga ett långsiktigt hållbart engagemang som bidrar till en mer hållbar utveckling och mer hållbara arbetsplatser och yrkesliv. Hur kan ett medvetet hållbarhetsfokus hos chefer och medarbetare stärka organisationens mål och resultat? Här får du inspiration att ta nästa steg och komma igång med hållbart engagemang och hållbart ledarskap. Oavsett yrkesroll!

### Talare



ANN EBERHARDSSON  
Förändringsledare och  
kursutvecklare hållbar  
utveckling

Ann Eberhardsson arbetar med många hållbarhetsperspektiv med kvalitet och beteendevetenskap som grund för att möjliggöra mer hållbar framgång i livet och yrkeslivet och i olika verksamheter. Hon har roller som HR-generalist, coach, kursutvecklare och lärare inom hållbar utveckling och CSR.

14:50

## Så drivs Stockholm hållbarhetsarbete med kvalitet i tuffa tider

Hur gör man för att klimatmålen inte ska bli lidande trots sviktande ekonomi och kompetensbrist? Kommer regionen kunna hålla sig till sin hållbarhetsstrategi? Carolina Pettersson berättar hur Region Stockholm driver sitt hållbarhetsarbete med kvalitet i motvind.

## Talare

---



**CAROLINA PETERSSON**  
Hållbarhetsdirektör, Region  
Stockholm

Sedan ett år är Carolina Pettersson hållbarhetsdirektör i Region Stockholm. Innan dess har hon varit kommundirektör i Nynäshamn, där hållbar utveckling och organisationskultursfrågor varit i fokus.

---

### 13:10 - 15:20 **Spår 2: Digitalisering utan att glömma bort kvaliteten**

Ytterligare en stor trend i världen är digitaliseringen som påverkar de flesta branscher idag. För kvalitetsvärlden gäller det att inte lämna över ansvaret till it-avdelningarna helt - utan att man ser till att digitaliseringen sker systematiskt och med kvalitet.

## Talare

---



**JOHAN MAGNUSSON**  
Professor, Göteborgs universitet  
och SCDI

Johan Magnusson är tillsammans med kollegan Tomas Lindroth aktuell med boken "Offentlig sektors digitalisering" - Sveriges första bok om digitalisering i offentlig sektor. Han har Johan i flera år studerat ämnet vid Forskningkonsortiet Digital förvaltning på Göteborgs universitet.



**MALIN HOLSNER**  
Managing director, Telness

Malin Holsner leder den svenska operatören Telness - en helt digital företagsoperatör som startade för sex år sedan.



**SUSAN BALLHAUSEN  
BJELKE**  
Vd, SIQ

Anders Hellborg är delägare på Centuri AB, en systemleverantör inom informationshantering och ledningssystem. Anders har lång erfarenhet inom verksamhetsledning och förbättringsarbete och med en bakgrund från bland annat bilindustri, energi, media och många år som managementkonsult inom "business transformation" för några av våra större industriföretag delar han med sig av några av de viktigaste trenderna och hur de påverkar kravbilderna på verksamhetsstöd för industrin.



**ANDERS HELLBORG**  
Delägare, Centuri

---

### 13:10 **Därför måste digitalisering inom offentlig sektor skyndas på**

Digitalisering inom offentlig sektor har alltför länge hanterats inkompetent och styvmoderligt. Det anser Johan Magnusson som har flera förslag på hur den negativa spiralen ska brytas. Bland annat måste digitaliseringen sluta betraktas som en it-fråga, och nationella satsningar på digital transformation måste

bygga på adekvat forskning snarare än dyra konsulter.

---

## Talare



**JOHAN MAGNUSSON**

Professor, Göteborgs universitet  
och SCDI

Johan Magnusson är tillsammans med kollegan Tomas Lindroth aktuell med boken "Offentlig sektors digitalisering" - Sveriges första bok om digitalisering i offentlig sektor. Han har Johan i flera år studerat ämnet vid Forskningkonsortiet Digital förvaltning på Göteborgs universitet.

---

**13:40**

### Vem tar makten över digitaliseringen?

I en digitalisering av en verksamhet finns det alltid flera avdelningar som är intresserade av att driva förändringen. SIQ:s nya vd Susan Ballhausen Bjelke delar med sig av sina erfarenheter hur kvalitets- och it-avdelningarna bäst jobbar tillsammans.

---

## Talare



**SUSAN BALLHAUSEN**

**BJELKE**  
Vd, SIQ

---

**14:10**

### Kort paus

---

**14:20**

### Så får du kundnöjdhet i en helt digital verksamhet

Den svenska operatören Telness byggde redan vid lanseringen för snart sex år sedan upp ett stort antal kundresor för hur kunder skulle ansluta till tjänsten och för att kunna rapportera in fel om/när de uppstod. Allt för att kunna förändra hur branschen, som kämpar med kundnöjdheten, uppfattas av kunderna. Sex år senare finns massor av lärdomar.

---

## Talare



**MALIN HOLSNER**

Managing director, Telness

Malin Holsner leder den svenska operatören Telness - en helt digital företagsoperatör som startade för sex år sedan.

---

**14:50**

### Digitalisering av industrin - behov och

## kravställning

Nya regulatoriska krav, förändringar i värdekedjan, ny teknik och ökade informationsmängder – hur påverkar detta krav och förväntningar på systemstödet? Vad är viktigt att tänka på? Och hur får man ihop ett verksamhetsstöd som stödjer ett kontinuerligt förbättringsarbete.

### Talare



**ANDERS HELLBORG**  
Delägare, Centuri

Anders Hellborg är delägare på Centuri AB, en systemleverantör inom informationshantering och ledningssystem. Anders har lång erfarenhet inom verksamhetsledning och förbättringsarbete och med en bakgrund från bland annat bilindustri, energi, media och många år som managementkonsult inom "business transformation" för några av våra större industriföretag delar han med sig av några av de viktigaste trenderna och hur de påverkar kravbilderna på verksamhetsstöd för industrin.

## 13:10 - 15:20 Spår 3: Inspireras till bättre kvalitetsarbete

För att utveckla ditt arbete med kvalitet i verksamheten så behöver man inspireras av andra. På det här spåret har vi samlat fyra riktigt inspirerande projekt.

### Talare



**DAN NILSSON**  
Tillstånds- och tillsynschef,  
Humana



**DENNIS FREDRIKSSON**  
Platschef, Orbit One

Orbit one är ett kontraktstillverkningsföretag, vilket innebär att de tillverkar eller bearbetar produkter på uppdrag av ett annat företag. Orbit One startade 2005 och har idag 70 kunder inom olika branscher. Tillverkningsenheterna finns i Stockholm, Ronneby och Prabuty, Polen. Orbit One-koncernen har idag runt 700 anställda och ägs av medlemmar i ledning och styrelse.



**NINA ANDERSSON**  
Enhetschef, Region  
Västernorrland

Nina Andersson är barnmorska i botten och har jobbat inom förlossningsvård samt på ungdomsmottagningar. Sedan 2021 är hon enhetschef på kvinnokliniken gynekologiska mottagning i Sundsvall.



**HELÉNE TAFLIN**  
Verksamhetsutvecklare, Region  
Västernorrland

Heléne Taflin är barnmorska på kvinnokliniken gynekologiska mottagning i Sundsvall, verksamhetsutvecklare inom kvinnosjukvården Västernorrland och projektledare i Region Västernorrlands satsning att kapa köerna.

## 13:10 Kvalitetssäkrade HVB-hem - från idé till verklighet

Dan Nilsson har flerårig erfarenhet som föreståndare för HVB-hem och som socionomkonsult. Under sitt

yrkesliv har han sett ett växande behov av mer standardiserade HVB-insatser. Nu arbetar han som tillstånds- och tillsynschef på Humana, som har varit med och tagit fram en ny standard för att kvalitetssäkra HVB-hem. I dag kommer han berätta om arbetet med standarden och vilka förhoppningar han har för detta verktyg.

## Talare



DAN NILSSON

Tillstånds- och tillsynschef,  
Humana

13:40

## Leanpris-vinnarna om framgångsreceptet "rätt från mig"

Kvalitetsresan på industribolaget Orbit One har gått från att vara kontrollerande till att uteslutande fokusera på progress. Tack vare ett ihållande förbättringsarbete vann företaget Svenska Leanpriset 2022. Dennis Fredriksson, platschef i Stockholm berättar om hur deras lean-arbete har lyft företaget till nya höjder.

## Talare



DENNIS FREDRIKSSON  
Platschef, Orbit One


Orbit one är ett kontraktstillverkningsföretag, vilket innebär att de tillverkar eller bearbetar produkter på uppdrag av ett annat företag. Orbit One startade 2005 och har idag 70 kunder inom olika branscher. Tillverkningsenheterna finns i Stockholm, Ronneby och Prabuty, Polen. Orbit One-koncernen har idag runt 700 anställda och ägs av medlemmar i ledning och styrelse.

14:10

## Kort paus

14:20

## Så blir framtidens ledningssystem

 Sponsrad talarpunkt

Hur kommer vi att använda oss av ledningssystem i framtiden? Och hur kommer vi att behöva utveckla våra ledningssystem? Vi går igenom hur trender och möjliggörare kommer påverka arbetet med ledningssystem och vad du behöver ta hänsyn till för att ert ledningssystem ska vara redo för framtiden.

## Talare



SOFIA AF DONNER

Sofia af Donner Vassback är kompetensområdesansvarig på Canea för Ledningssystem och Hållbarhet. Sofia har lång erfarenhet från att ha jobbat med ledningssystem både operativt och strategiskt inom olika branscher, såsom Försvarmakten, industrin och tjänstesektorn.

VASSBACK

Kompetensområdesansvarig för  
Ledningssystem och Hållbarhet,  
Canea

---

**14:50**

## **Ändrat arbetssätt ledde till kapade köer på klinikens öppenvård**

Under hösten 2022 påbörjade Region Västernorrland ett målmedvetet förändringsarbete för att öka tillgängligheten inom kvinnoklinikens öppenvård. Barnmorskor från Sundsvall, Örnsköldsvik och Sollefteå har tillsammans byggt nya rutiner och arbetssätt för att kapa vårdköer, och idag jobbar de med att försöka hitta mer långvariga lösningar som fortsätter att säkerställa goda resultat.

### **Talare**



**NINA ANDERSSON**  
Enhetschef, Region  
Västernorrland

Nina Andersson är barnmorska i botten och har jobbat inom förlossningsvård samt på ungdomsmottagningar. Sedan 2021 är hon enhetschef på kvinnoklinikens gynekologiska mottagning i Sundsvall.



**HELÉNE TAFLIN**  
Verksamhetsutvecklare, Region  
Västernorrland

Heléne Taflin är barnmorska på kvinnoklinikens gynekologiska mottagning i Sundsvall, verksamhetsutvecklare inom kvinnosjukvården Västernorrland och projektledare i Region Västernorrlands satsning att kapa köerna.

---

**15:20 - 15:45 Kaffe med mingel**

---

**15:45 - 16:15 Prisutdelning: Årets Kvalitetsprofil 2023**

Kvalitetsmagasinets redaktion och juryn för Årets Kvalitetsprofil 2023 har gjort sitt val. Här får du se vem som vinner den ärofyllda utmärkelsen. Vinnaren berättar sedan om sitt kvalitetsarbete i en intervju av Kvalitetsmagasinets reporter Raphaëlle Sisask på scenen. Här kan du läsa mer om Årets Kvalitetsprofil och nominera.

### **Talare**



**ÅRETS KVALITETSPROFIL  
2023**  
Utses under dagen

Kalle Anrell är chefredaktör för Kvalitetsmagasinet.



**KALLE ANRELL**  
Moderator



**RAPHAELLE SISASK**  
Sidekick

Raphaelle Sisask är reporter på Kvalitetsmagasinet.

---

## 16:15 - 16:45 **Inspirerande avslutning: Så får du med alla på förbättringståget**

Sedan Mehzabeen Kamruddin flyttade till Halmstad kommun har hon förbättrat kommunens verksamheter på flera olika nivåer. Från städare till verksamhetschef och allt däremellan. Här berättar hon om hur innovativförmåga kan skapa kundfokus i en föränderlig bransch, och utmaningarna med att få med hundratals anställda på förbättringståget.

### Talare



**MEHZABEEN KAMRUDDIN**  
Verksamhetschef, Halmstads kommun

Mehzabeen Kamruddin, flerfaldigt nominerad till Årets kvalitetsprofil. Mehzabeen Kamruddin brinner för att skapa en kultur där alla medarbetare känner sig sedda och betydelsefulla - oavsett hur stor organisationen är. Hon anser att det är det enda sättet att säkerställa att strukturen bibehålls - och att brukare respektive kunder får det som efterfrågas.

---

## 16:45 - 16:50 **Sammanfattning av dagen!**

Kvalitetsmagasinet's chefredaktör Kalle Anrell och spårvalsmoderatorerna Raphaelle Sisask och Ellinor Gotby Eriksson sammanfattar dagen och delar med sig av sina lärdomar från dagen.

### Talare



**KALLE ANRELL**  
Moderator

Kalle Anrell är chefredaktör för Kvalitetsmagasinet.



**RAPHAELLE SISASK**  
Sidekick

Raphaelle Sisask är reporter på Kvalitetsmagasinet.

Ellinor Gotby Eriksson är reporter på Kvalitetsmagasinet.



ELLINOR GOTBY ERIKSSON  
Sidekick

---

## 16:50 - 18:00 Mingel och eftersnack

Ta chansen att snacka med övriga deltagare på konferensen om de viktigaste lärdomarna och de mest inspirerande talarna. Vi bjuder på dryck och tilltugg.

---

# Dag 2 - onsdag 25/10

## 09:00 - 14:00 Workshop

Dagen efter huvudkonferensen har du möjlighet att bygga ut programmet med en fördjupande workshopen "Kvalitetsledarskap, konsten att få med sig folk". Workshopen hålls på Downtown Camper, centralt i Stockholm och pågår mellan kl. 09.00-14.00 med inbyggda pauser i agendan.

---

## Workshop: Kvalitetsledarskap, konsten att få med sig folk

Som kvalitetsansvarig har du ofta en ledarskapsroll utan att ha en chefsroll i linjen att falla tillbaka på. Du ska få människor du inte är chef för – både andras medarbetare och chefer – att engageras och motiveras av utvecklingsarbetet. Som specialist vet du ofta vad som borde göras men inte hur du ska få med dig människorna. Då behöver du allas engagemang och du måste förstå vad som motiverar andra. I denna workshop får du insikter i vad som driver engagemang och hur du kan skapa förutsättningar för motivation, samt vilka faktorer som bidrar till att skapa en stark kvalitetskultur. Workshopen leds av Thomas Dimming, konsult med fokus på engagemang och kultur, Wildfire

## Talare

---



THOMAS DIMMING  
Kultur- och engagemangsexpert,  
Wildfire

---