

# Gæðaviðmið

í athafnarþjónustu Siðmenntar

---

Verklagsreglur fyrir meðferð endurgjafar og  
störf gæðateymis



**Siðmennt**

Unnið af athafnaráði  
Siðmenntar 2019-2020.  
Samþykkt af stjórn  
Siðmenntar þann  
6. desember 2019.

# Gæðaviðmið athafnarþjónustu Siðmenntar

## Markmið og tilgangur

Tilgangur gæðaviðmið athafnarþjónustu Siðmenntar er að auka gæði í þjónustu Siðmenntar með gagnsæu, stöðluðu ferli. Verklagið tryggir faglega meðferð kvartana og að sanngirni sé gætt.

Markmið gæðaviðmiðanna eru eftirfarandi:

- Að athafnarstjórar séu meðvitaðir um gæðaviðmið og úrbótaferli athafnarþjónustunnar og upplifi að tekið sé á vandamálum af sanngirni og fagleika.
- Að athafnarstjórar fái stuðning til að bæta sig og vaxa í starfi sínu sem athafnarstjórar.
- Að athafnarþjónusta Siðmenntar sé í háum gæðaflokki og hafi góðan orðstír í íslensku samfélagi.
- Að viðskiptavinir Siðmenntar upplifi að tekið sé mark á athugasemdum þeirra og að frávík sé sett í ákveðið ferli.

## Hlutverk

### Gæðateymi

Meðferð viðbragðsáætlunar vegna frávika í gæðum er í höndum gæðateymis Siðmenntar.

Gæðateymi athafnarþjónustu sér um að framfylgja verklagsreglum um viðbrögð vegna þjónustukannanna eða kvartanir er varða athafnir félagsins. Stjórn gæti einnig vísað ágreiningsmálum er varða athafnir félagsins, samskipti stjórnar, athafnaráðs og athafnarstjóra eða annað þessu tengt til gæðateymisins ef við á.

Meðlimir í gæðateymi Siðmenntar eru:

- Formaður (en skv. landslögum starfa athafnarstjórar í umboði háns)
- Framkvæmdastjóri (sem er umsjónarmaður athafna og milliliður viðskiptavina og athafnarstjóra)
- Fulltrúi athafnaráðs (nauðsynlegt er að hafa a.m.k. einn fulltrúa sem er virkur athafnarstjóri og hefur þekkingu og innsýn inn í reynsluheim athafnarstjórans).
- Fulltrúi stjórnar sem ekki er athafnarstjóri, skipaður af stjórn sem hlutlaus fulltrúi.

## Matsmenn

Matsmenn fylgja athafnarstjóra í athöfn, fylgjast með frammistöðu athafnarstjórans og fylla út þartilgert matsblað. Matsmenn hafa einnig heimild til að spyrja athafnarstjóra spurninga um samskipti við viðskiptavinum og fleira sem við kemur gæðaviðmiðum í athafnarþjónustu.

Matsmenn geta verið mentorar athafnarstjóra ef um hluta af þjálfun er að ræða, eða aðrir matsmenn skipaðir af gæðateymi ef um er að ræða hluta af endurmenntunarferli vegna frávíks í gæðamálum.

## Leiðir við mat á gæðum

Gæði athafnarþjónustu og frammistaða einstakra athafnarstjóra er metið með eftirfarandi leiðum:

- Þjónustukönnun sem send er út til viðskiptavina með reglubundnum hætti.
- Útfylling matsblaðs sem matsmaður eða mentor fyllir út er hán fylgir athafnarstjóranema í sínar fyrstu athafnir á hverju athafnarsviði (nafngjöfum, hjónavígslum og útförum).
- Útfylling matsblaðs sem matsmaður fyllir út sem hluta af endurmenntunarferli eða rannsókn á gæðum.
- Formlegar kvartanir til Siðmenntar

Aðrar upplýsingar um frávík í þjónustu geta einnig verið metnar af gæðateymi, en slíkar upplýsingar geta verið af ýmsu tagi, svo sem opinber umsögn um einstakan athafnarstjóra, óformleg kvörtun, vitnisburður gesta eða slíkt.

## Þjónustukönnun

Þjónustukönnun Siðmenntar er lögð fyrir með reglubundnum hætti árið um kring. Í þjónustukönnun eru viðskiptavinir athafnarþjónustu spurðir út í ánægju þeirra í heild og svo varðandi einstaka þætti í athafnarþjónustunni, svo sem bókunarferli, innihald athafnar, samskipti við athafnarstjóra og fleira.

## Markmið

Aðalmarkmið þjónustukönnunar Siðmenntar er að fá heildarsýn yfir almenna ánægju viðskiptavina og vísbendingar um hvaða þætti í þjónustunni þurfi að bæta. Almennu eru viðskiptavinir mjög ánægðir með athafnarþjónustu Siðmenntar, en auðvitað kemur fyrir að einstaka tilvik komi illa út í könnun.

## Mat

Í þjónustukönnuninni er almennt boðið upp á fimm valmöguleika:

- Mjög ánægð(ur)
- Frekar ánægð(ur)
- Í meðallagi ánægð(ur)/óánægð(ur)
- Frekar óánægð(ur)
- Mjög óánægð(ur)

## Matsblað

Matsmenn eða mentorar nota þartilgert matsblað til að meta frammistöðu athafnarstjóra. Á matsblaðinu eru helstu þættir athafnarþjónustunnar útlistaðir og metnar með skala frá A-D þar sem útlistað er hvernig frammistaða athafnarstjórans var. Skalinn samsvarar um það bil þessum matsorðum:

- A - Framúrskarandi
- B - Góð frammistaða
- C - Ófullnægjandi
- D - Óviðunandi

## Úrvinnsla

Athafnarstjórar fá helstu niðurstöður úr sínu mati afhentar á haustfundi athafnarstjóra. Það er gert til þess að athafnarstjóri fái tilfinningu fyrir frammistöðu, sjái hvar hán getur bætt sig og fyllist stolti yfir góðum árangri.

Séu neikvæð frávík í endurgjöf hjá athafnarstjóra skal gæðateymi vera búið að hafa samband við athafnarstjóran og skera úr um hvort aðgerða er þörf og hefja slíkt úrbótaferli. Neikvæð endurgjöf á ekki að koma athafnarstjóra á óvart á haustfundi athafnarstjóra.

## Flokkun endurgjafar

Öll svör eru "mjög ánægð(ur)" eða "fremur ánægð(ur)" (A og B á matsblaði)

Athafnarstjóri fær helstu niður afhentar á haustfundi athafnarstjóra eða sendar í tölvupósti.

### **Einhver svör eru “í meðallagi” en öll önnur lýsa ánægju**

Gæðateymi metur hvort aðgerða sé þörf út frá fjölda svara í meðallagi og með tilliti til svörunar almennt. Ef engra aðgerða er þörf fær athafnarstjóri helstu niður afhentar á haustfundi athafnarstjóra eða sendar í tölvupósti.

### **Tveim eða færri spurningum svarað með “frekar/mjög óánægð(ur)” (C og D á matsblaði) EÐA skrifleg svör nokkuð neikvæð**

Gæðateymi fer yfir svör hvers viðskiptavinar fyrir sig og metur þau. Gæðateymi hefur samband við athafnarstjóra og aftar skýringa. Gæðateymi metur hvort aðgerða sé þörf eða hvort neikvæð svörun hafi átt sér eðlilegar skýringar. Ef engra aðgerða er þörf fær athafnarstjóri helstu niður afhentar á haustfundi athafnarstjóra eða sendar í tölvupósti.

### **Þremur eða fleiri spurningum svarað með “frekar/mjög óánægð(ur)” (C og D á matsblaði) EÐA skrifleg svör mjög neikvæð**

Athafnarstjóri fær ekki úthlutað athöfnum fyrr en gæðateymi hefur skorið úr um hvort umbóta sé þörf. Séu athafnarstjóri með athafnir bókaðar á næstu 6 vikum skal gæðateymi skera úr um hvort athafnarstjóri tekur þær að sér eða hvort annar athafnarstjóri sé skipaður.

Gæðateymi fer yfir svör hvers viðskiptavinar fyrir sig og metur þau. Gæðateymi hefur samband við athafnarstjóra og aftar skýringa. Gæðateymið sker úr um hvort umbóta sé þörf og ákveður umbótaferli í samráði við athafnarstjóran sem skal vera upplýstur og með í ráðum um ferlið.

## **Tímarammi**

Gæðateymi skal einsetja sér að hefja afgreiðslu mála innan mánaðar frá því að kvörtun berst eða endurmatskönnun sýnir fram á ónóg gæði.

## **Úrbótaferli**

Gæðateymi skoðar ítarlega ferli athafnar, svör í könnun og leitar skýringa hjá athafnarstjóra, umsjónarmanni athafna (framkvæmdastjóra) og viðskiptavinum ef það er mögulegt. Gæðateymi setur niðurstöður sínar í samhengi við aðra endurgjöf athafnarstjóra, fjölda athafna og reynslu.

Gæðateymi mótar úrbótaferli í samstarfi við athafnarstjóra þar sem tekið er tillit til eðli kvörtunar, alvarleika málsins og viðmóts athafnarstjóra.

Úrbótaferli gæti innifalið:

- Útfyllingu matsblaðs í næstu athöfn.
- Innköllun athafnahandrita.

- Mentorferli þar sem athafnarstjóra er úthlutaður mentor sem fylgir viðkomandi í viðtöl og athöfn, ráðleggur við athafnarskrif og fyllir út matsblað um frammistöðu athafnarstjóra.
- Símenntunarúrræði innan eða utan Siðmenntar á því sviði sem athafnarstjóri þarf að bæta sig, svo sem við framkomu eða textaskrif.
- Aðrar leiðir sem gæðateymi mótar í samstarfi við athafnarstjóra.

## Mat á frammistöðu að loknu úrbótaferli

Að loknu úrbótaferli skal gæðateymi fara yfir niðurstöður úr mati á athöfn, mentoraferli, símenntunar og/eða öðrum leiðum sem valdar voru. Einnig skal gæðateymi fara yfir niðurstöður úr næstu þjónustukönnun.

Þyki úrbætur ekki hafa skilað fullnægjandi árangri skal gæðateymi meta hvort þörf sé á frekari endurbjálfun eða hvort endurskoða þurfi athafnaréttindi athafnarstjóra.

## Svipting athafnarstjóraréttinda

Ef ekki er útlit fyrir það að athafnarstjóri geti bætt sig með tilhlýðilegum hætti skal athafnarstjóri sviptur athafnarstjóraréttindum og fjarlægður af vef Siðmenntar, póstlista og facebook-hópi. Þartilgerðum yfirvöldum skal tilkynnt um að athafnarstjóri sé hættur störfum fyrir Siðmennt.

Ákvörðun gæðateymis um að svipta athafnarstjóra réttindum sínum vegna brota í starfi eða ófullnægjandi gæða skal vísað til stjórnar. Stjórn tekur ávallt endanlega ákvörðun um sviptingu athafnarstjóraréttinda á forsendum gæða.

Athafnarstjóri sem sviptur hefur verið réttindum sínum hefur rétt á að áfrýja málinu til stjórnar félagsins og skal málið þá tekið fyrir á stjórnarfundi.

## Mjög alvarleg frávik

Ef gæðateymi metur það sem svo að frávik séu svo alvarleg að þau geti haft afgerandi áhrif á orðstír félagsins og svipta þurfi athafnarstjóra athafnarstjóraréttindum án úrbótaferlis skal tillaga þess efnis, auk málsatvika, lögð fyrir stjórn Siðmenntar sem tekur lokaákvörðun.

## Trúnaður

Gæðateymi og stjórn fjalla um trúnaðargögn og persónuleg mál af trúnaði og fagmennsku. Úrskurður gæðateymis skal skráður í trúnaðarbók, sem skal vera í höndum framkvæmdastjóra.



**Siõmennt**