

## LAATUJÄRJESTELMÄN RAKENTAMINEN STEP BY STEP

- Suunnittele mihin pyritään, missä ollaan 1-5 vuoden päästä. Isot 5v tavoitteet, mistä pilkotaan pienempiä osa-tavoitteita vuosi-, neljännesvuosi ja/tai kuukausitasolle.
- Jaa suunnitelma konkreettisiksi tehtäviksi, vastuuta, ohjeista, viesti henkilöstölle, suunnittele miten mitataan
- Mittaa, seuraa miten ohjeistus ja sovitut menettelyt vaikuttavat, päästäänkö tavoiteltuun lopputulokseen
- Mittausten perusteella muuta ohjeita, toimintasuunnitelmia, päivityä
- Suunnittele (tarkasta) tavoitteet uudelleen jne.

## JÄRJESTELMÄN RAKENTAMISVAIHE

- 1) Runko; ketä me olemme, mitä me teemme, mihin me pyrimme
  - a. Strategia ja toimintaympäristö. Kuvataan toimintaympäristö ja tärkeimmät sidosryhmät, niiden odotukset ja vaikutus prosesseihin (ml. asiakkaat). Huomioidaan ympäristönäkökohdat
  - b. Kirjataan / tarkistetaan laatupolitiikka ja sen yhdenmukaisuus strategian kanssa. Selvitetään laatujärjestelmän suhde muuhun johtamisjärjestelmään ja tunnistetaan mahdolliset päällekkäisyydet.
  - c. Organisaatiokaavio
  - d. Prosessien yleiskuvaus, mitä kaikkea me teemme ja miten perus- ja tukitoiminnot linkittyvät toisiinsa. Yrityksen nykyiset prosessit ja prosessikuvaukset, prosessien keskinäiset riippuvuudet ja mahdolliset päällekkäisyydet. Mitä voidaan yhdistää ja mitä voidaan yksinkertaistaa. Mitä prosessikuvauksia mahdollisesti puuttuu. Laaditaan yksi yhtenäinen prosessikartta.
  - e. Toimintaan liittyvät riskit ja mahdollisuudet
  - f. Lähiajan tavoitteet perustuen strategiaan, riskeihin ja mahdollisuuksiin
- 2) Järjestelmän toiminta, perustuen kohdan 1 tavoitteisiin
  - a. Johtaminen ja viestintä, menettelytavat
  - b. Seuranta, mittaaminen, poikkeamakäsittelyt ja jatkuva parantaminen
  - c. Järjestelmän tekninen alusta, laatujärjestelmäprojektin viestintä ja hyväksymismenettelyt
- 3) Yksityiskohdat, joilla varmistetaan järjestelmän ja lakien mukainen toiminta
  - a. Vastuumatriisi ja varamiesjärjestelmä, kuka tekee

- b. Järjestelmän ylläpito ja rakenne, dokumentinhallinta
- c. Prosessien tarkemmat kuvaukset, menetelmäkuvaukset ja työohjeet, tavoitteiden asettaminen prosesseille sidosryhmien vaatimusten ja strategian mukaisesti, mittarit tavoitteille, sisältäen ympäristönäkökohdat, prosessiomistajat ja vastuut
- d. Riskien tunnistaminen, käsittely ja hallintamenetelmät prosesseittain, käyttäen pohjana nykyisen toiminnan dataa ja yrityksen muuta tietoa, ml. hiljainen tieto. Hallintamenetelmissä käytetään jo kirjattuja toimintaohjeita. Lisätään tarvittaessa. Huomioidaan ympäristöriskit.
- e. Jatkuvan parantamisen toimintamallin menettelytavat; suunnittelu, toimenpiteet, mittaaminen, seuranta. Huomioidaan erityisesti viestintä, johtaminen ja henkilöstön osallistuminen mallin kaikissa vaiheissa. Huomioidaan järjestelmän ylläpito ja katselmukset.
- f. Menettelytapa muutosten kuvaukseen huomioiden riskit ja mahdollisuudet. Esim. uudet tuotteet, teknologiat, markkinat, liiketoimintamahdollisuudet.
- g. Lakisääteiset velvoitteet, tarkistukset ja kirjaukset, varmistuminen, siitä että sisältyvät vastuumatriisiin
- h. Koulutus, perehdyttäminen, osaamisen hallinta
- i. Resurssien (koneet, laitteet, tilat, henkilöstö) hallinta

#### 4) Järjestelmätarkistukset

- a. Tarkistetaan, että järjestelmän kaikki osat ovat johdonmukaisia kohdan 1 kanssa.
- b. Tarkistetaan, että järjestelmään sisältyvät ristiviittaukset ovat kunnossa.
- c. Tarkistetaan, että kaikki järjestelmässä luvutut toiminnot sisältyvät prosessikuvauksiin ja vastuumatriisiin.

#### 5) Katselmukset

- a. Auditoidaan koko järjestelmä sisäisesti, tehdäänkö niin kuin luvataan
- b. Luodaan jatkoa varten sisäiset katselmusmenettelyt huomioiden merkittävimmät riskit ja mahdollisuudet. Lisätään katselmuksiin tehtävälistat, jotta voidaan varmistaa, että kaikki poikkeamat tulee korjattua ja kehitysasiat etenevät. Katselmukset voidaan jakaa prosesseittain ja erikseen työturva- ja ympäristöasioihin.

Kun järjestelmä toimii, se perustuu jatkuvaan parantamiseen ja tarkkailuun; PDCA / Plan, Do, Check, Act

Laatujärjestelmässä dokumentinhallinta on oleellisessa asemassa. Tiedon säilytys, versiointi ja jakaminen. Varmista, että tarvittava tieto on aina ajantasaista ja tarvitsijoiden käytössä.