

Miten luodaan tehokas ja sertifioitu laatujärjestelmä?

Lahden seudun Meriklusteritapaaminen tammikuu 2019

Hannu Järvelin
Business Excellence Finland Oy

Miksi olisit kiinnostunut?

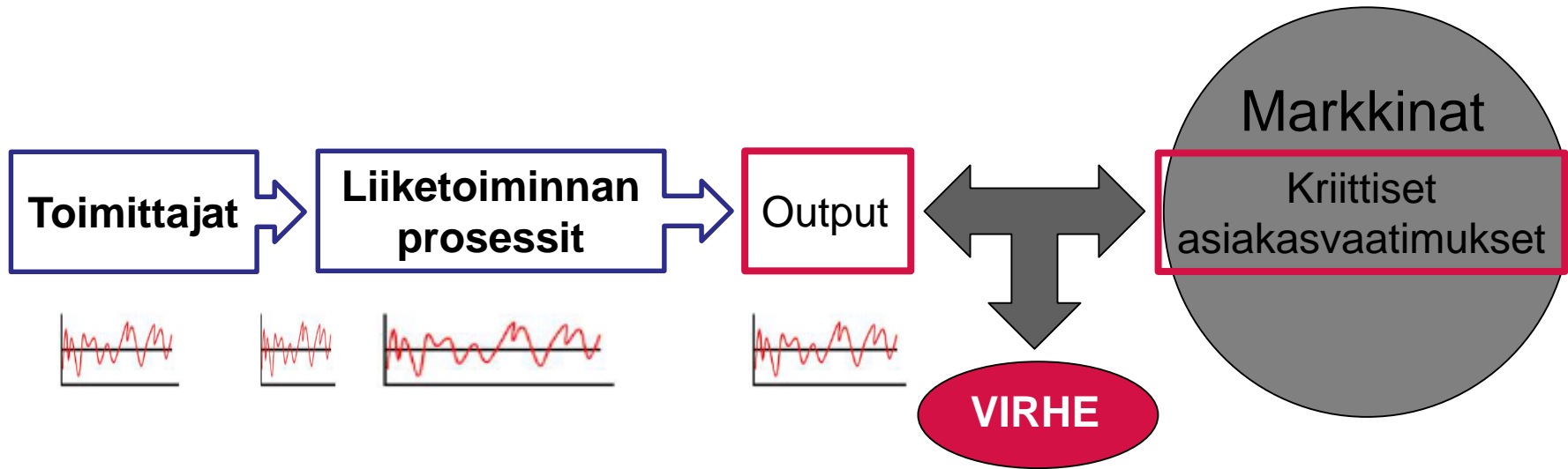
- Onko sinulla selvä strategia jonka kaikki ymmärtävät ja johon kaikki haluavat sitoutua?
- Tiedätkö paraneeko organisaatiosi tehokkuus?
- Tiedätkö mitkä ovat suurimmat haasteenne ja oletko jo niiden kimpussa tehokkaasti?
- Etenevätkö prioriteettiasiat varmasti? Saavutatteko jatkuvasti tärkeimmät tavoitteenne?
- Ovatko asiakkaanne, työntekijänne ja sidosryhmänne yhä tyytyväisempiä?
- Ehtiikö kukaan miettiä kehittämistä ja parempia toimintatapoja?
- Onko organisaatio tottunut ja mukavoitunut? Löytyykö draivia uusiin toimintatapoihin?



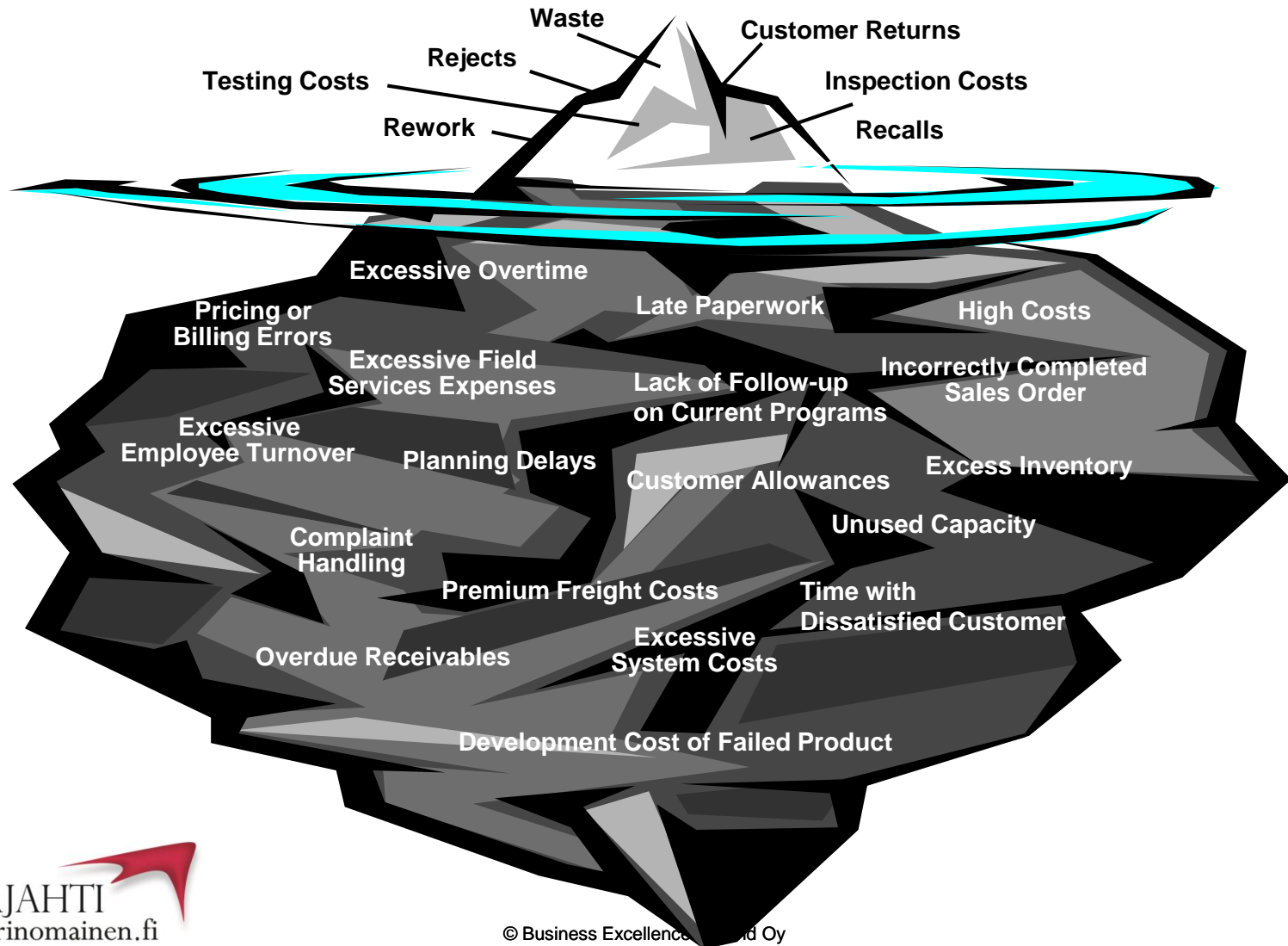
Mistä laatu koostuu?

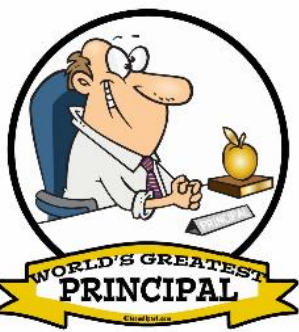
- Sisällön laatu (esim. saatu hoito)
- Prosessin laatu (jonotukset ja odotukset)
- Vuorovaikutuksen laatu (ystävällisyys ja avuliaisuus)
- Palveluympäristön laatu (tilojen viihtyvyys)
- Yhteyden oton toimivuus
- Tiedottamisen toimivuus
- Kohtaamistilanteiden toimivuus
- Palvelupuitteiden ja –rakenteiden toimivuus
- Palveluympäristön toimivuus
- Henkilökunnan asiantuntevuus ja ammattitaitoisuus
- Henkilökunnan luotettavuus, palvelun virheettömyys ja turvallisuus
- Palvelun ajallinen sujuvuus ja täsmällisyys
- Palvelun taloudellinen kuormittavuus

Vaihtelu on laadun vihollinen



Laaduttomuus maksaa!





Laadunhallintaperiaatteet

1. Customer Focus / **Asiakaskeskeisyys**
2. Leadership / **Johtajuus**
3. Engagement of People / **Ihmisten täysipainoinen osallistuminen**
4. Process Approach / **Prosessimainen toimintamalli**
5. Improvement / **Parantaminen**
6. Evidence-based Decision Making / **Näyttöön perustuva päätöksenteko**
7. Relationship Management / **Suhteiden hallinta**

ISO 9001 30ssä sekunnissa

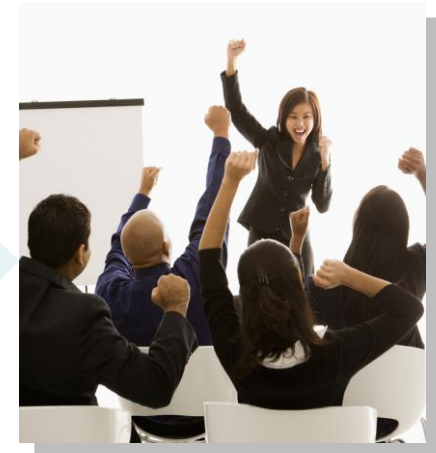
Demonstroi että työ on:

- Suunniteltua
- Mitattua
- Valvottua
- Parantuvaa
- Vaikuttavaa

Hanki todisteita

Yhteenveto:

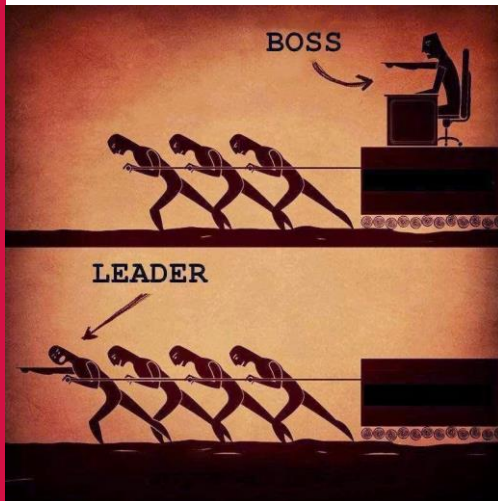
- Kerro mitä teet
- Tee mitä kerroit
- Todista se
- Paranna sitä





Hyvän laatujärjestelmän tuntomerkit

- Yhdessä tehty ja yhdessä myös käytetään
- Johto omistaa sen NÄKYVÄSTI ja OIKEASTI
- Toteuttaa yrityksen strategian ja parantaa liiketoimintaa
- Laatujärjestelmä=Toimintajärjestelmä
- Lähtee asiakkaiden tarpeista
- Tulokset ovat konkreettisia, mitattavia ja demonstroitavissa million tahansa
- Parantaa sekä asiakas- että henkilöstötyytyväisyyttä
- Käytetään viestinnässä ja markkinoinnissa
- Toimintaa parannetaan jatkuvasti
- Henkilöstön osaamista kehitetään





Miten rakennetaan tehokas ja sertifioitu laatu järjestelmä?

- Laatu järjestelmä rakennetaan sitoutuneesti ja parantamaan liiketoimintaa eikä siksi että tarvitaan ISO 9001-sertifikaatti
- Tavoitteet johdetaan strategiasta
- Toteutetaan projektina jonka aikana jo sitä käytetään jatkuvasti ja projektin jälkeen se on yrityksen johtamisjärjestelmä
- Toteutus kestää 6kk-18kk ja riippuu lähinnä toiminnan laajuudesta ja panostusten määrästä
- Projektissa kannattaa käyttää asiantuntijoita
- Järjestelmän laajuudesta ei kannata tinkiä
- Benchmark kannattaa tässäkin
- Sertifioija valitaan oletetun tulevaisuuden lisäarvon pohjalta (ei siis hinnan!)
- Toimittajien osaamista kannattaa hyödyntää



Kysymyksiä?

Hannu Järvelin

Business Excellence Finland Oy

Chairman of the Board

DI, Lean Six Sigma Master Black Belt,

25 years of industrial leadership experience

From Operations, R&D, Services and Quality



hannu.jarvelin@erinomainen.fi

+358 40 7584585