



Koulutusohjelma Ikääntyvien ja pitkäaikaissopitilaiden hoito		Suuntautumisvaihtoehto Ylempi ammattikorkeakoulututkinto	
Tekijä Katja Roth		Ohjaajat: TtT Anneli Sarajärvi ja FT Leena Rekola	
Työn nimi Palvelutalon laatujohtajajärjestelmän rakentaminen - standardin ISO 9001:2000 mukaan			
Työn laji Opinnäytetyö	Aika Kevät 2005, verkkojulkaisu kevät 2006	Sivumäärä 64 (verkkojulkaisu)	
<p>TIIVISTELMÄ</p> <p>Julkaisu perustuu ylemmän AMK-tutkinnon kehittämishankkeeseen, jonka tavoitteena oli palvelutalon laatujohtajajärjestelmän rakentaminen ja käyttöönotto osaksi palvelutalon jokapäiväistä toimintaa. Tavoitteena oli kuvata palvelutalon toimintaprosessi ja laatia sitä kuvaavia menettely- ja työohjeita sekä valita menetelmät, joilla toiminnan laatua arvioidaan. Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön (2001) Ikäihmisten hoitoa ja palveluja koskevan laatusuosituksen mukaisesti ikääntyneiden hoidon tulee olla asianmukaista, asiakasta kunnioittavaa ja laadukasta. Laatujohtajajärjestelmällä organisaatio voi varmistua toiminnan tarkoituksenmukaisuudesta ja laadukkuudesta.</p> <p>Kehittämistehtävän toteuttamisvaiheessa sovellettiin kehittävän työntutkimuksen teorian periaatteita soveltuvin osin. Kehittävä työntutkimus on työn, organisaatioiden ja muutosten hallitsemiseen kehitetty toiminnan kehittämisen lähestymistapa. Se on muutosstrategia, joka yhdistää tutkimuksen, koulutuksen ja käytännön kehittämistyön. Kehittävän työntutkimuksen ominaispiirre on, että se ei tuota ulkopuolelta valmiita vastauksia työyhteisön kehittämiseksi, vaan se mahdollistaa työyhteisön sisäisen toiminnan erittelyn ja uusien mallien suunnittelun.</p> <p>Kehittämistehtävässä laatujohtajajärjestelmä rakennettiin standardin ISO 9001:2000 periaatteiden mukaisesti. ISO 9001:2000 on kansainvälinen, laadunhallintajärjestelmän vaatimukset määrittelevä standardi, jota voidaan käyttää esimerkiksi haluttaessa näyttää organisaation kyvystä tuottaa vaatimusten mukaisia laatuja.</p> <p>Kehittämistehtävä toteutettiin Kirkkonummen palvelutalossa vuosina 2004–2005. Kehittämistehtävän aikana henkilökunnalle järjestettiin koulutusta laadunhallinnan ja laatujohtajajärjestelmien periaatteista. Laatujohtajajärjestelmän rakentamiseen ja käyttöönottoon osallistui koko palvelutalon henkilökunta. Kehittämistehtävän aluksi kuvattiin palvelutalon toimintaprosessi, joka laadittiin vuokaavion muotoon. Tämän jälkeen kirjoitettiin menettely- ja työohjeita toimintaprosessin osa-alueille, joiden tarkempi ohjeistaminen koettiin tärkeäksi. Toimintaprosessin kuvaus, menettely- ja työohjeet sekä muut tuotetut laatudokumentit koottiin laatuksikirjaksi, joka toimii oppaana palvelutalon toiminnan hyvän laadun ylläpitämisessä ja henkilökunnan perehdyttämisessä. Toimintaa seurataan ja arvioidaan laatuksikirjan mukaisesti.</p>			
Avainsanat Laatu, laadunhallinta, ISO 9001:2000 -standardi, laatuksikirja, palvelutalo			