

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

Logistiikka / Merikuljetukset ja satamaoperaatiot

Juha Nylund

LAADUNHALLINTAJÄRJESTELMÄN SUUNNITTELU LOGISTIIKKAYRI-
TYKSELLE

Opinnäytetyö 2012

TIIVISTELMÄ

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

Logistiikka

NYLUND, JUHA

Laadunhallintajärjestelmän suunnittelu logistiikkayritykselle

Opinnäytetyö

38 sivua + 6 liitesivua

Työn ohjaaja

yliopettaja Timo Mustonen

Toimeksiantaja

Oy Hacklin Bulk Boys Ltd

Maaliskuu 2012

Avainsanat

laatu, laadunhallinta, laatujärjestelmät, prosessit, elintarviketurvallisuus

Laadunhallinnan merkitys osana yrityksen menestymistä ja kilpailukykyä on jatkuvasti korostunut. Tuotteiden laadun ohella myös toiminnan laatuun on alettu kiinnittää yhä enemmän huomiota. Etenkin elintarvikealalla jo yksi merkittävä virhe voi johtaa yrityksen maineen ja myynnin romahtamiseen sekä pahimmillaan kuluttajan terveyden vaarantumiseen.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli suunnitella laadunhallintajärjestelmä Oy Hacklin Bulk Boys Ltd:lle. Suunnittelun lähtökohtana oli luoda mahdollisimman hyvä pohja varsinaisen laadunhallintajärjestelmän toteuttamiselle ja käyttöönololle. Laadunhallintajärjestelmän on tarkoitus täyttää elintarviketurvallisuuteen tähtäävän GTP-standardin vaatimukset, joten yhtenä työn päätavoitteena olikin kyseisen standardin avaaminen selkeämpään muotoon toimeksiantajayrityksen näkökulmasta katsottuna. Lisäksi työssä oli tarkoitus hahmotella alustavasti laadunhallintajärjestelmään tarvittavia menetelmiä, toiminnan kuvauksia ja dokumentointeja.

Työn teoreettinen tarkastelu perustui pääosin laatua, laadunhallintaa ja prosessien hallintaa käsittelevään kirjallisuuteen. Elintarviketurvallisuuden hallintaa tarkasteltiin alan lainsäädännön ja Elintarviketurvallisuusviraston ohjeistusten kautta. Varsinaisen laatujärjestelmän suunnittelu pohjautui lisäksi suurelta osin GTP-standardiin.

Opinnäytetyön tuloksena ei syntynyt valmista laadunhallintajärjestelmää, vaan toimeksiantajayritykselle kohdistettu opas laadunhallintaan ja laatujärjestelmän rakentamiseen. Työssä siis kerättiin yhteen suunnitellun järjestelmän rakentamiseen ja ylläpitoon tarvittavat tiedot ja elementit, joiden perustalle varsinainen järjestelmä rakentuu. Lisäksi toiminnan kuvauksia, prosesseja ja dokumentointia kuvattiin ja mallinnettiin alustavasti.

ABSTRACT

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

University of Applied Sciences

Logistics

NYLUND, JUHA

Planning a Quality Management System for Logistics
Company

Bachelor's Thesis

38 pages + 6 pages of appendices

Supervisor

Timo Mustonen Senior Lecturer

Commissioned by

Oy Hacklin Bulk Boys Ltd

March 2012

Keywords

quality, quality management, processes, food safety

The importance of quality management as part of the company's success and competitiveness has continuously increased. Nowadays the quality management is not focusing only on the quality of the product but also on the operational quality. Especially in the food and feed chain only one mistake can collapse the company's sales and reputation, in the worst case it can endanger the consumer's health.

The purpose of this study was to plan a quality management system for Oy Hacklin Bulk Boys Ltd. The quality management system should cover the requirements of the GTP code, which is based on the management of the food safety. One of the main objectives of the study was to present the standard and combine the requirements with the company's practices. The aim was also to outline the methods, descriptions of operations and documentations, needed when creating the quality management system.

The theoretical framework of the study was mainly based on literature concerning quality, quality management and processes. The food safety management was examined through the legislation and with the help of the guidelines of the Finnish Food Safety Authority Evira, the planning of the actual quality management system was mainly based on the GTP code.

The result of the study is not a ready-made quality management system, but a tailored guide to quality management and to the creating of the management system. The information and the elements needed when building up the system have been gathered together. Also descriptions of operations, processes and documentations were modeled and described.

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	JOHDANTO	6
1.1	Oy Hacklin Bulk Boys Ltd	6
1.2	Työn taustat ja tavoitteet	7
1.3	Työn rakenne	7
2	LAATU YRITYSTOIMINNASSA	7
2.1	Laatu käsitteenä	8
2.2	Laatuun vaikuttavat osapuolet	8
2.2.1	Asiakas	8
2.2.2	Yrityksen johto	10
2.2.3	Henkilöstö	11
2.3	Laadun merkitys yritystoiminnalle	12
2.3.1	Laatukustannukset	13
2.3.2	Laadukkaan toiminnan vaikutukset	13
3	LAADUNHALLINTAJÄRJESTELMÄ	14
3.1	Yleistä	14
3.2	Rakenne	15
3.3	Järjestelmän rakentaminen	16
3.4	Sertifiointi	17
4	PROSESSIT	17
4.1	Prosessien hallinta	17
4.2	Prosessien luokittelu	18
4.3	Prosessien kuvaaminen	18
5	ELINTARVIKETURVALLISUUDEN LAADUNHALLINTA	19
5.1	Lainsäädäntö ja viranomaiset	19
5.2	Laadunhallinnan menetelmiä	21
5.2.1	HACCP-järjestelmä	21

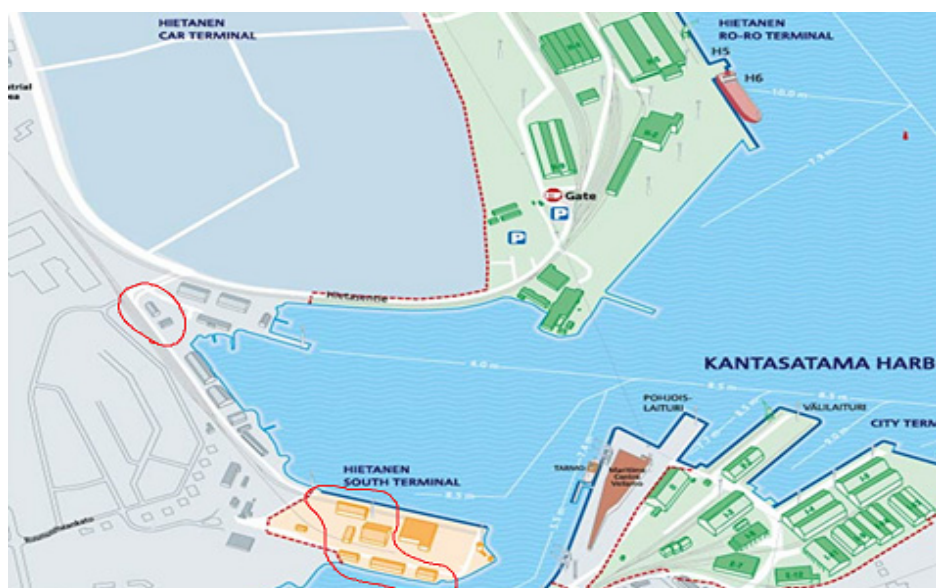
5.2.2 Omavalvontajärjestelmä	21
6 GTP-STANDARDI (GOOD TRADING PRACTICE)	21
6.1 Hyvän hygienian käytännöt	22
6.1.1 Yleiset	23
6.1.2 Kaupankäynti	24
6.1.3 Raaka-aineiden keruu ja vastaanotto	24
6.1.4 Varastointi	25
6.1.5 Lähetys, toimitus ja kuljetus	26
6.2 HACCP-järjestelmä	27
6.2.1 HACCP-ohjelman valmistelu	27
6.2.2 HACCP-ohjelman laatiminen	28
7 LAATUJÄRJESTELMÄN TOTEUTTAMINEN (OY HACKLIN BULK BOYS LTD)	30
7.1 Nykytilakartoitus	30
7.2 Laadunhallintajärjestelmän rakenne	30
7.2.1 Yleinen laadunhallinta ja toiminnan kehittäminen	31
7.2.2 Elintarviketurvallisuus	31
7.3 Tarvittavat menetelmät ja toiminnankuvaukset	31
7.3.1 Prosessien kuvaus	31
7.3.2 Työohjeet	32
7.3.3 Reklamaatioiden ja poikkeamien käsittely	32
7.3.4 Johdon katselmukset	33
7.3.5 Dokumentointi	34
8 YHTEENVETO	35
LÄHTEET	35
LIITTEET	
Liite 1. Elintarviketurvallisuusorganisaatio	
Liite 2. Päätöksentekopuu kriittisten hallintapisteiden määrittämiseen	
Liite 3. Reklamaatio/poikkeama raportti (osa 1)	
Liite 4. Reklamaatio/poikkeama raportti (osa 2)	
Liite 5. Työohjemalli	
Liite 6. Prosessikartta	

1 JOHDANTO

1.1 Oy Hacklin Bulk Boys Ltd

Oy Hacklin Bulk Boys Ltd toimii Kotkassa, Hietanen Etelässä. Yritys on aloittanut toimintansa vuonna 2000, tuolloin nimellä Oy Bulk Boys Ltd. Vuonna 2008 pitkän linjan kotimainen satamaoperaattori ja logistiikka-alan toimija Oy Hacklin Ltd osti 60 prosenttia Oy Bulk Boys Ltd:n osakekannasta. Kaupan johdosta myös yrityksen nimi vaihtui tuolloin Oy Hacklin Bulk Boys Ltd:ksi. Oy Hacklin Ltd tuottaa korkealaatuisia ja luotettavia logistiikka palveluja maailmanlaajuisesti. Palveluvalikoima kattaa maa-, meri- ja ilmakuljetukset. (Oy Hacklin Ltd:n Internet-sivut.)

Oy Hacklin Bulk Boys Ltd:n palveluihin kuuluvat materiaalinkäsittely-, varastointi- ja kuljetuspalvelut. Yrityksen erikoisosaamista ovat erikoisbulktuotteiden käsittely, yksiköinti, varastointi sekä ovelta ovelle -palvelut. Varastointia palvelee 8 erikokoista ja välittömästi laiva-, juna- ja autoyhteyksien vierellä sijaitsevaa, bulkin käsittelyyn soveltuvaa varastoa. Kuljetuspalveluja suoritetaan omalla bulk- ja konttikuljetuksiin soveltuvalla kalustolla sekä alihankkijoiden kuljetuskalustolla. Yrityksen henkilöstöön kuuluu tällä hetkellä 14 henkilöä. Oy Hacklin Bulk Boys Ltd:n asiakkaat koostuvat kauppahuoneista ja eri teollisuudenaloista, joista tärkeimpinä mainittakoon rehuteollisuus, paperi- ja massateollisuus sekä kemianteollisuus. (Oy Hacklin Ltd:n Internet-sivut.)



Kuva 1. Oy Hacklin Bulk Boys Ltd:n toiminta-alue ja varastot (HaminaKotka Satama Oy:n internet-sivut.)

1.2 Työn taustat ja tavoitteet

Opinnäytetyö sai alkunsa syksyllä 2011 työskennellessäni Oy Hacklin Bulk Boys Ltd:n palveluksessa. Yrityksen suuntaan oli asiakkaan taholta esitetty toivetta laadunhallintajärjestelmän rakentamisesta, ja kun itse aloin kysellä mahdollista opinnäytetyön aihetta, saatiin molemmat tarpeet yhdistettyä.

Tavoitteena on, että opinnäytetyön tuloksena valitun laatustandardin sisältö saadaan avattua selkeämpään ja oleellisimmat asiat huomioon ottavaan muotoon toimeksiantajan näkökulmasta ja siitä saadaan poimittua juuri kyseistä yritystä koskevat kohdat. Kaiken kaikkiaan työntavoitteena on luoda mahdollisimman hyvä pohja varsinaiselle laadunhallintajärjestelmän toteuttamiselle ja käyttöönotolle.

1.3 Työn rakenne

Työ on tarkoitus toteuttaa sovittamalla yhteen valitun standardin vaatimukset ja toimeksiantaja yrityksen käytännön toiminta. Työssä avataan laadun käsitettä ja laadunhallintajärjestelmän yleistä rakennetta sekä käsitellään elintarviketurvallisuuden laadunhallinnan erityispiirteitä ja vaatimuksia. Koska toimeksiantajayritys varastoi ja käsittelee elintarviketurvallisuuden näkökulmasta pääasiassa vain rehuteollisuuden raaka-aineita, on myös tarkastelussa painotettu juuri rehu tuotteita koskevaa teoriapohjaa. Lisäksi työssä pohditaan yrityksen nykytilaa suunnitellun järjestelmän kannalta sekä listataan tarvittavia kehitys- ja muutoskohteita. Myös tarvittavia dokumentointeja ja työhöjeitä suunnitellaan sekä mallinnetaan.

2 LAATU YRITYSTOIMINNASSA

Laatu terminä on hyvin vaikea tarkoin määrittää, ja se voidaankin tulkita monella tavalla riippuen asiayhteydestä ja tulkitsijoista. Laatu voi olla jotakin konkreettista, esimerkiksi jos kyseessä on jokin käsin kosketeltava tuote, tai sitten se voi olla mielihyvää ja tyydytystä tuottava tuntemus, esimerkkinä asiakaspalvelutilanne. Yhteistä laadulle ja laadukkuudelle on kuitenkin se, että laatu tarvitsee aina synnyttää, eli tarvitsee tehdä jotain. Tämän lisäksi laatu tarvitsee vastaanottajan, henkilön joka kokee laadun. Laatu syntyy siis aina viime kädessä ihmisten tuottamana ja kokemana. Tässä luvussa on avattu laadun käsitettä laatuasiantuntijoiden ajatusten avulla sekä keskitytty laadun tekijöihin ja vaikutuksiin yritystoiminnassa. (Pesonen 2007, 35–38.)

2.1 Laatu käsitteenä

Yleisesti ottaen laadun käsitetään olevan jotakin hyvää, positiivisia tunteita heittävä. Yritysmaailmassa se voi pitää sisällään esimerkiksi käsitteitä kustannustehokkuus, toimitusvarmuus, luotettavuus tai tuotteiden virheettömyys. Laatu ja laadukkuus edellyttävät siis sitä, että asiat tehdään vähintään asiakkaiden oletusten ja vaatimusten mukaisesti. Asiakkaan vaatimustasoon taas luonnollisesti vaikuttaa tuotteiden tai palveluiden yleinen taso. Eli asiakkaalle uuden tuotteen laadukkuus riippuu asiakkaan ennako-odotusten ja -oletusten tasosta sekä niiden saavuttamisesta tai ylittämistä. Entuudestaan tutun tuotteen laatuun taas vaikuttaa yrityksen itsensä aiemmin luoma laatutaso sekä kilpailevien toimijoiden aikaansaama laatutaso. Asiakkaalla on siis jo olemassa vertailupohjaa. (Pesonen 2007, 35–37.)

Laatuun liittyy myös käsitteet ylilaatu ja laaduttomuus. Mikä sitten on laadutonta ja mikä ylilaatua? Laadutonta on se, että tuote tai toiminta ei täytä laadunkokijan (asiakkaan) odotuksia, vaatimuksia, tai tottumuksia. Pesonen on kiteyttänyt toiminnan laaduttomuuden ajatuksen seuraavasti: *”Laadutonta ei ole se, että virheitä tehdään, vaan se, että samoja virheitä tehdään jatkuvasti.”* Ylilaatua puolestaan on kaikki sellainen mitä asiakas ei ole pyytänyt tai toivonut ja mistä asiakas ei myöskään ilahdu. Ylilaatu tuottaa vain turhia ponnisteluja ja kustannuksia, ilman että siitä on kenellekään mitään hyötyä tai iloa. (Pesonen 2007, 37–38.)

2.2 Laatuun vaikuttavat osapuolet

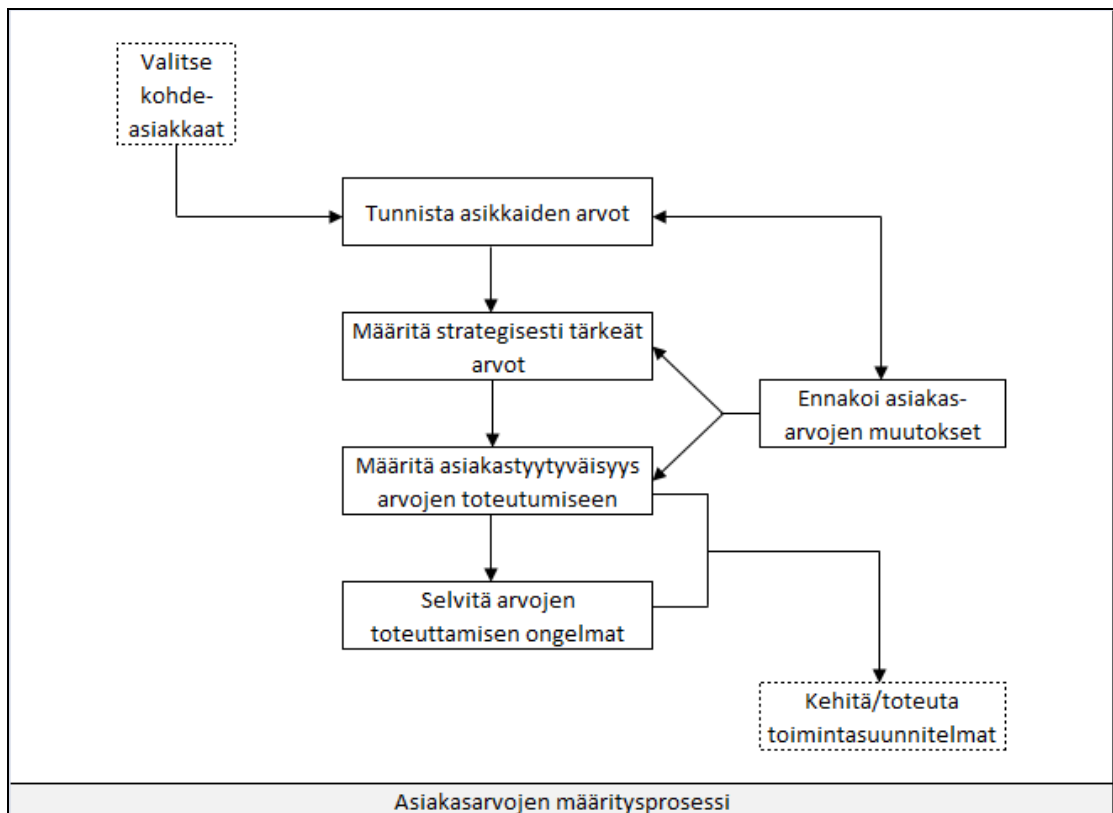
2.2.1 Asiakas

Asiakkaan on sanottu olevan laadun viimeinen arviomies, toiminnan tai tuotteen laatu syntyy aina asiakkaan kokemana (Lecklin 2006, 79). Tämän seurauksena yrityksen toimintaa kehittäessä tulee aina ensimmäisenä pohtia, ketä varten tietty prosessi on olemassa, ketkä ovat sen asiakkaita? Prosessille täytyy aina löytyä asiakas, jota se palvelee. Toiminta joka ei palvele ketään, voidaan lopettaa turhana resurssien tuhlaamisena. (Pesonen 2007, 29.)

Asiakkaat voidaan jakaa yrityksen sisäisiin ja ulkoisiin asiakkaisiin, joista ulkoisen asiakkaan palveleminen viime kädessä ratkaisee yrityksen menestymisen. Ulkoinen asiakas on yrityksen ulkopuolinen asiakas, joka lopulta rahoittaa yrityksen toiminnan,

joko välillisesti tai välittömästi. Ulkoinen asiakas voi siis olla yrityksen tuotteen valitsija, maksaja tai käyttäjä. Sisäinen asiakas sen sijaan on käsitteenä vieraampi ja vähemmän käytetty. Sisäisellä asiakkaalla tarkoitetaan yrityksen sisällä toimivaa tahoa, jota toiminta palvelee. Esimerkiksi tuotantolinjalla puolivalmis tuote luovutetaan seuraavan osaston käsittelyyn, jolloin tuotteen valmistamista jatkava osasto toimii edellisen asiakkaana. Tässäkin tapauksessa toiminnan tulee luonnollisesti viime kädessä tähdätä tuotteen ulkoiseen ”loppuasiakkaaseen”. (Lecklin 2006, 79–81.)

Sen lisäksi, että määritetään tietyn prosessin ja koko toiminnan asiakkaat, tulee selvittää näiden asiakkaiden arvot. Asiakkaan arvoiksi taas voidaan käsittää näkemykset seurauksista, joita asiakas haluaa tapahtuvan käytettyään tuotetta tai palvelua tietyssä tilanteessa halutun päämäärän saavuttamiseksi. Nämä arvot puolestaan vaikuttavat asiakkaiden tekemiin valintoihin, eli yksinkertaisuudessaan siihen valitseeko asiakas juuri ”meidän” tuotteen ja mitä hän on valmis maksamaan siitä. Arvot voidaan vielä jakaa strategisiin eli kriittisiin arvoihin ja enemmän valinnaisiin ”nice to have” –arvoihin. Asiakasarvojen määrittämisen ajatusta on selvennetty alla olevassa kuvassa. (Lecklin 2006, 84–86.)



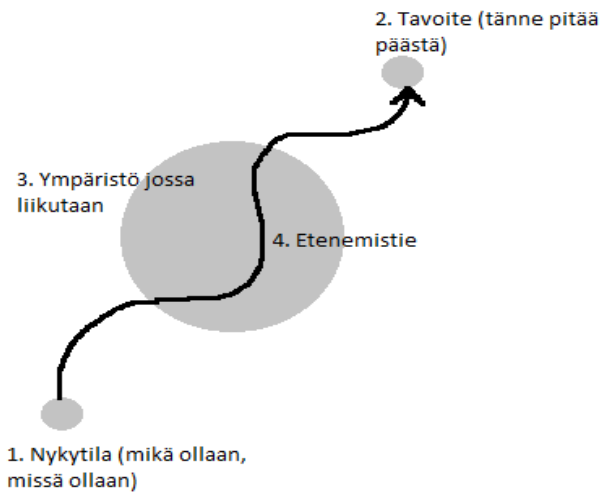
KUVA 1. Asiakasarvojen määrittäminen (Lecklin 2006, 86)

Toiminnan kohdistuessa asiakkaan tarpeisiin saadaan asiakkaalta aina myös arvokkain palaute toiminnan kehittämisen näkökulmasta. Yleensä kaikista suurin palaute saadaan negatiivisena, asiakasvalitusten kautta. Positiivinen palaute sen sijaan voidaan yleensä aistia asiakkaan tekojen ja toiminnan kautta, kuten asiakkaan yleinen tyytyväisyys tai tyytymättömyys muutoinkin. Jotta toimintaa voitaisiin kehittää, täytyy asiakaspalaute tavalla tai toisella kerätä yhteen ja analysoida. Palautteen pohjalta voidaan havainnollistaa, miltä osin toiminta vastaa asiakkaan odotuksia ja miltä osin on vielä kehitettävää. (Pesonen 2007, 42–49.)

2.2.2 Yrityksen johto

Yrityksen johdon rooli laadun hallinnassa ja kehittämisessä on luonnollisesti kaikkein merkittävien. Koettu laatu syntyy yrityksen toiminta kulttuurin, arvojen ja valittujen toimintamallien johdosta. Ilman johdon tahtotilaa toimintaa on lähes mahdoton kehittää. Johdon tärkein tehtävä on siis määrittää tavoitteet ja päämäärät joihin pyritään sekä strategia ja politiikka siitä miten halutut tavoitteet saavutetaan. Erityisesti laadunhallintaa tarkasteltaessa tulee myös erikseen tarkastella yrityksen laatupolitiikkaa, eli toimintapolitiikkaa ja tavoitetta laadun suhteen. (Lecklin 2006, 35–41.)

Jotta voitaisiin määritellä oikeat keinot, joilla tavoitteisiin pyritään, tulee johdolla olla jatkuvasti käsitys yrityksen nykytilanteesta, eli mikä ja missä ollaan. Lisäksi tulee olla ajantasainen käsitys toiminta ympäristöstä, kuten kilpailijoiden toiminta, lainsäädäntö, markkinoiden ja teknologian kehittyminen ja niin edelleen. Kun tiedetään missä ollaan, minkälaisessa ympäristössä toimitaan, mihin halutaan ja millä keinoin päämäärään aiotaan päästä, jää johdon tehtäväksi ohjata toimintaa suunnitellulla tavalla ja varmistaa tarvittavien resurssien olemassaolo sekä niiden toimintaedellytykset. Lisäksi johdon tehtävänä on jatkuvasti valvoa toimintaympäristön muutoksia sekä oman toiminnan kehityksen suuntaa ja tehokkuutta. Jos näyttää siltä, että valittu strategia ei syystä tai toisesta johda kohti tavoitteita, täytyy strategiaa muokata. Tätä johtamisen ja tavoitteellisuuden ajatusta on vielä selvennetty kuvassa 2. (Pesonen 2007, 57–61.)



KUVA 2. Johtaminen ja tavoitellisuus (Pesonen 2007, 58, muokattu)

2.2.3 Henkilöstö

Henkilöstön osuus halutun toiminnan aikaansaamisessa ja toiminnan laadun kehittämässä on johdon määrittelemän tahtotilan käytäntöön paneminen. Siis ennen kuin johdon määrittelemät strategiat, arvot ja toimintatavat voivat näkyä toiminnassa ja asiakkaan kokemuksina, täytyy henkilöstön suorittaa tarpeelliset tehtävät halutulla tavalla. Konkreettinen laatu syntyy siis viime kädessä henkilöstön toimien kautta, oli kyseessä sitten tuotteen, toiminnan tai palvelun laatu. Jotta henkilöstö voisi toimia, kuten yrityksen johto haluaa, täytyvät yrityksen tavoitteet, päämäärät, visio ja strategia olla koko henkilöstön tiedossa ja koko henkilöstö täytyy sitouttaa niihin. Jokaisen tulee siis tietää mikä on yhteinen tavoite, johon toiminnassa pyritään, sekä miten oma toiminta ja valinnat vaikuttavat kokonaisuuteen. (Lecklin 2006, 213–215.)

Pelkkä tietoisuus siitä mitä ja miten tulisi tehdä, ei luonnollisesti riitä, jos tieto ja todellinen toiminta eivät kohta. Jokaisen yksittäisen henkilöstön jäsenen tulisi siis valita yrityksen yhteinen tahtotila omaa toimintaansa ohjaavaksi tahtotilaksi. Tämä puolestaan vaatii motivointia, kannustusta, valmennusta ja tarvittaessa myös rajojen asettamista. Henkilöstön täytyy kokea, että tavoitteiden saavuttaminen ja ainakin niitä kohti pyrkiminen on yhteinen hyvä, eli jokainen hyötyy siitä jollakin tavalla. Henkilöt jotka eivät sitoudu yrityksen toimintapolitiikkaan, eivätkä siten toimi niiden mukaisesti, toimivat yleensä jarruna tavoitteiden saavuttamiselle. (Lecklin 2006, 214–222.)

Tärkeintä valittujen tavoitteiden saavuttamisen kannalta on siis se, että henkilöstö saadaan motivoitua ja sitoutettua haluttuun toimintapolitiikkaan. Tämä ei kuitenkaan yksistään takaa toiminnan laadukkuutta. Usein asenne on ominaisuuksista tärkein, mutta se lisäksi tarvitaan tietoa ja taitoa, osaamista ja kokemusta. (Lecklin 2006, 222–227.)

Henkilöstön asenteisiin, motivaatioon ja osaamiseen voidaan vaikuttaa muun muassa seuraavilla henkilöstöhallinnon toimilla:

- henkilöstön valinta
- koulutus, harjoittelu ja valmennus
- kehityssuunnitelmat
- eteneminen ja urakierto
- palkkausjärjestelmät
- yhteistoiminta
- motivointi
- työolosuhteet
- työtyytyväisyys ja työilmapiiri
- terveydenhuolto
- vapaa-ajan toiminnot. (Lecklin 2006, 215–216.)

2.3 Laadun merkitys yritystoiminnalle

Yritystoiminnasta puhuttaessa on tärkeää muistaa, että yrityksen tärkein tehtävä on tuottaa vaihdannaisia ja käydä niillä kauppaa. Eli käytännössä tehdään jotain, mistä saadaan rahallinen korvaus. Tällä korvauksella tulee kattaa toiminnasta ja tarvittavista resursseista aiheutuvat kulut sekä päälle vielä toiminnan suunniteltu kate. Kaikki tähtää siis siihen että yritys tekee tulosta. Niinpä myös laatua ja sen kehittämistä pohdittaessa täytyy muistaa että laatu ei ole ensisijainen pyrkimys, johon pyritään hinnalla millä hyvänsä. Sen sijaan laatu on nähtävä työkaluna, jolla pyritään kasvattamaan yrityksen liikevaihtoa, pienentämään kustannuksia, tuomaan vapautta hinnoitteluun, ja viime kädessä parantamaan yrityksen tulosta. (Lecklin 2006, 24–26.)

2.3.1 Laatukustannukset

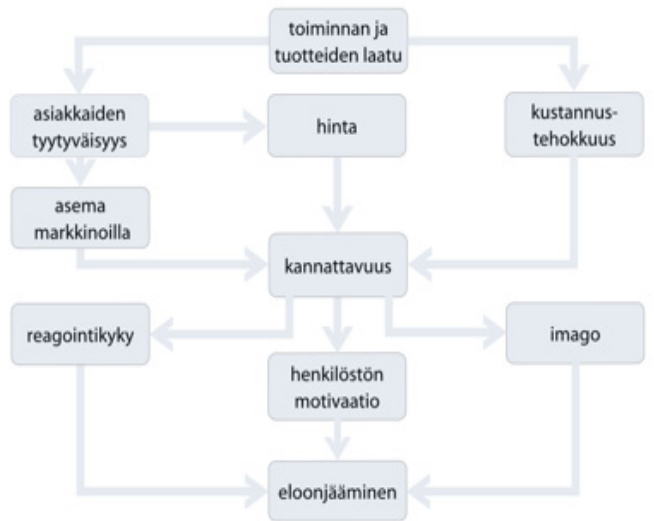
Huolimatta yrityksen suhteesta laatuasioihin, aiheutuu jokaisessa yrityksessä laatukustannuksia. Jos laatuun ja sen aiheuttamiin kustannuksiin ei kiinnitetä huomiota, on laatukustannusten osuus yleensä suurempi kaikista yrityksen kustannuksista, kuin jos laatua hallitaan ja kehitetään.

Laadunhallinnan kustannukset aiheutuvat toiminnan kehittamisestä ja valvomisesta. Ne pitävät siis sisällään ennaltaehkäisevän toiminnan, jolla pyritään vähentämään laatuvirheitä, tekemään siis asiat kerralla oikein. Laadunhallinnan kustannukset voivat olla investointi kustannuksia (koneet, laitteet, laatujärjestelmä,) tai henkilöstökuluja (koulutus, tiedonkeruu, laadunvarmistus, suunnittelu,). (Lecklin 2006, 155–160.)

Laadunhallinnan puutteesta aiheutuvat kustannukset puolestaan johtuvat siitä, että toiminnassa syntyy jokin virhe tai poikkeama tai toiminta ei ylipäätään vastaa asiakkaan tarpeita. Virheiden syntyminen, niiden syyn etsintä, auki repiminen, korjaaminen, asiakkaan lepyttely ja vahinkojen korvaaminen aiheuttaa usein kustannuksia, jotka voivat olla jopa kymmeniä prosentteja yrityksen liikevaihdosta kun kaikki vaikutukset lasketaan yhteen. Ongelmallisin tilanne on silloin jos toiminta ei lainkaan kohota asiakkaan tarpeita, jolloin koko yrityksen toiminta voi loppua asiakkaiden karkottua. Ennaltaehkäisevään laatutyöhön investointi siis usein maksaa itsensä melko nopeasti takaisin. (Lillrank 1998, 46–47.)

2.3.2 Laadukkaan toiminnan vaikutukset

Hyvä laatu ja tuotteiden laadukkuus, merkitsee alhaisia laatukustannuksia ja sitä kautta se parantaa yrityksen kannattavuutta. Hyvä laatu myös lisää asiakastyytyväisyyttä ja sitä kautta asiakasuskollisuutta, mikä edelleen lisää yrityksen markkinaosuutta. Laadukkaista tuotteista ja palveluista voidaan yleensä myös pyytää parempaa hintaa, jolloin voidaan kasvattaa vaihdannaisista saatua katetta. Toiminnan laatu vaikuttaa usein myös henkilöstön viihtyvyyteen ja motivaatioon, tästä taas seuraa henkilöstön pienempi vaihtuvuus ja osaamisen pysyminen yrityksen sisällä. Viime kädessä hyvä tuotteiden ja toiminnan laatu seurannaisvaikutuksineen johtaa yrityksen eloonjäämiseen, kuten kuvassa 3 on kuvattu. (Lecklin 2006, 24–25.)



KUVA 3. Laadun merkitys (Lecklin 2006, 25, muokattu)

3 LAADUNHALLINTAJÄRJESTELMÄ

3.1 Yleistä

Laadunhallintajärjestelmän avulla voidaan parantaa riskienhallintaa sekä lisätä kuluttajien ja asiakkaiden luottamusta yrityksen toimintaan ja tuotteisiin. Hallintajärjestelmän käyttöönotto viestii vastuullisuudesta ja lisää kilpailukykyä etenkin kansainvälisillä markkinoilla. Yrityksen sisällä laadunhallintajärjestelmä varmistaa toiminnan jatkuvan kehittämisen, vahvistaa henkilöstön turvallisuustietoisuutta sekä parantaa kustannustehokkuutta auttamalla vähentämään virheitä ja kohdistamaan toimenpiteet oikein ja tehokkaasti. (Inspecta Oy:n Internet-sivut.)

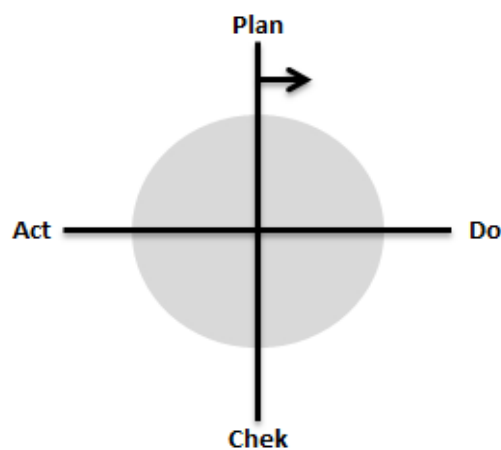
Laadunhallintajärjestelmän tarkoitus on ohjata toimintaa siten, että toiminnan kohteena oleva asiakas on tyytyväinen saamaansa tuotteeseen tai palveluun. Tähän samaan tavoitteeseen tähtäävät myös johtamisjärjestelmä ja toiminnanohjausjärjestelmä, todellisuudessa nämä kaikki järjestelmätyypit tarkoittavatkin lähes samaa. Suurin ero järjestelmätyyppien välillä onkin se että laadunhallintajärjestelmän kattaa normaalisti vai laadunhallinnan, kun taas toiminnanohjaus- ja johtamisjärjestelmässä on mukana ympäristöjärjestelmä sekä mahdollisesti turvallisuus- ja työterveysjärjestelmät. (Pesonen 2007, 50.)

Laadunhallintajärjestelmä ei itsessään paranna toiminnanlaatua, vaan se on ymmärrettävä laadunhallinnan työkaluna, jonka tärkein tehtävä on tuottaa tietoa päätöksenteon

pohjalle. Kaikissa organisaatioissa on sanottu olevan jonkinlainen toimintaa ohjaava laadunhallintajärjestelmä, usein tämä järjestelmä perustuu kuitenkin näppituntumaan ja suullisesti sovittuihin toimintatapoihin. Suurin ongelma tällaisissa järjestelmissä on kuitenkin se, ettei toiminnassa tapahtuvista poikkeamista ja niiden paikkaamisesta usein jää mitään jälkiä. Virhe korjataan ja ”lakaistaan maton alle”, jolloin riskinä on saman ongelman jatkuva toistuminen. (Lillrank 1998, 132–133; Pesonen 2007, 51.)

3.2 Rakenne

Laadunhallintajärjestelmän voidaan ajatella rakentuvan neljän johtamisen päävaiheen ympärille, kuvassa 4 esitetyn niin sanotun Demingin ympyrän mukaisesti. Nämä vaiheet ovat: toiminnan suunnittelu ja kuvaus vaihe, varsinaisen toiminnan vaihe, toiminnan tulosten seuranta vaihe sekä toiminnan ohjauksen ja kehityksen vaihe. (Pesonen 2007, 63–64.)



KUVA 4. Demingin ympyrä (Pesonen 2007, 63)

Ennen kun voidaan aloittaa jokin toiminta, täytyy se aina ensin jollain tapaa suunnitella ja hahmottaa, eli synnyttää jonkinlainen toimintamalli. Toimintamalli, eli toimintastrategia, pohjautuu yrityksen aiempiin toimintatapoihin ja sitä ohjaavat yrityksen arvot, tavoitteet ja päämäärät. Toimintamallin tulisi aina olla paras tunnettu tapa, jolla saavutetaan haluttu lopputulos. Tämän kyseisellä hetkellä parhaan tunnetun toimintatavan toteutumista voidaan laadunhallintajärjestelmän osalta ohjata työ- ja menettelyohjeilla sekä prosessien kuvauksilla. Edellä mainittujen avulla pystytään hahmottamaan lopputuloksen kannalta tärkeimmät vaiheet, menetelmät, tavoitteet sekä vastuut.

Näin toimintaa pystytään paremmin ennustamaan, ja tämän seurauksena myös toiminnan ohjaaminen helpottuu. (Pesonen 2007, 50–56.)

Kun on löydetty ja kuvattu paras mahdollinen tapa toimia, toimitaan sen mukaisesti. Jos toiminta tyydyttää sille asetetut tavoitteet ja sen asiakkaan tarpeet, ei kriittistä tarvetta toimintatapojen muuttamiselle ole. Laadunhallintajärjestelmän kuitenkin ollessa jatkuvan parantamisen työkalu sekä tiedon ja olosuhteiden jatkuvasti muuttuessa tulee toimintaa jatkuvasti mitata, arvioida ja kehittää. Jotta toimintaa voitaisiin mitata, on toiminnasta kerättävä tietoa ja vertailtava sitä ennalta asetettuihin tavoite rajoihin tai aiemmin kerättyyn tietoon. Käytännössä nämä mittaukset voivat koskea esimerkiksi asiakasvalitusten ja reklamaatioiden määrää, asiakastyytyvää, liikevaihtoa, kulutettuja henkilötyötunteja, pilalle menneitä tuotteita, hävikkiä ja niin edelleen. (Pesonen 2007, 50–56.)

Prosesseista kerätyn ja analysoidun tiedon avulla yrityksen johdon tulee jatkuvasti arvioida, mihin suuntaan ollaan menossa ja ovatko prosessit riittävän tehokkaita, voitaisiinko jotain tehdä vielä paremmin. Jos prosessissa havaitaan puutteita tai keksitään keinoja, joilla toimintaa voitaisiin yhä parantaa, suunnitellaan ja muokataan toimintaa uudestaan. Jälleen toimitaan suunnitellulla tavalla, minkä jälkeen verrataan muutoksen lopputuloksia valittujen mittareiden näkökulmasta aiempiin tuloksiin ja niin edelleen. Näin kehittäminen jatkuu kierros kierrokselta. (Pesonen 2007, 50–56.)

Kehityksen nopeutta voidaan vauhdittaa sitouttamalla koko henkilöstö mukaan toiminnan kehittämiseen. Tämä voi tapahtua esimerkiksi aloitteilla ja niiden keräämisellä. Aloitteiden syntyä voidaan vauhdittaa esimerkiksi hyvistä ja toteuttamiskelpoisista aloitteista seuraavilla palkkioilla. Toinen hyvä keino toiminnan kehittämiseen on parhaista käytännöistä oppiminen eli niin sanottu benchmarking, jossa omaa toimintaa kyseenalaistetaan ja verrataan muiden toimijoiden vastaavaan toimintaan. Vertailemalla voidaan jokaisen toimijan toimintamallista poimia parhaat mahdolliset menetelmät. Lecklin 2006, 160–163; 213–222.)

3.3 Järjestelmän rakentaminen

Laadunhallintajärjestelmän muodolle ei ole asetettu mitään yhtenäistä kaavaa, vaan jokaisella organisaatiolla on oman näköisensä järjestelmä. Laatujärjestelmää ei tule rakentaa liian raskaaksi, vaan se täytyy sovittaa organisaation tarpeisiin ja resurssei-

hin. Liian raskaalla järjestelmällä voi olla toimintaa ja johtamista sekoittavia ja hankaloittavia vaikutuksia, vaikka pyrkimys olisi juuri päinvastaiseen. Laadunhallintajärjestelmän tulee kuitenkin aina pitää sisällään toiminnan kuvaukset sekä mittauksen, arvioinnin ja jatkuvan parantamisen menetelmät. Sen sijaan jos järjestelmä halutaan jossakin vaiheessa sertifioida, tulee se rakentaa tietyn laatustandardin mukaisesti. Laadunhallintajärjestelmän tulee siis tällöin vastata sen standardin vaatimuksia, jonka pohjalta sertifiointi suoritetaan. Sertifiointia on tarkasteltu tarkemmin luvussa 3.4. Laatustandardeista sellaisenaan käytetään usein myös nimitystä laadunhallintajärjestelmä, koska yleensä laatujärjestelmä rakennetaan juuri standardin tai eri standardien pohjalta. Pelkkä standardi ei siis kuitenkaan ole laadunhallintajärjestelmä, vaan sellaiseksi se muuttuu vasta kun jossakin organisaatiossa toiminta suunnitellaan vastaamaan standardia ja sen vaatimuksia sekä toimitaan suunnitellulla tavalla. (Lecklin 2006, 29–33.)

3.4 Sertifiointi

Laadunhallintajärjestelmän sertifiointilla osoitetaan että järjestelmä noudattaa sen standardin vaatimuksia, jonka pohjalta sertifiointi on toteutettu. Sertifiointi toteutetaan puolueettoman osapuolen toimesta ja sen tarkoitus on todistaa että yrityksellä on laadunhallintajärjestelmä, ja että järjestelmä todella ohjaa toimintaa kohti asetettua tavoitteita.

4 PROSESSIT

Prosessilla tarkoitetaan toisiaan seuraavien vaiheiden muodostamaa toimintojen ketjua, joka on luonteeltaan toistuva. Toimiakseen prosessi tarvitsee syötteitä, esimerkiksi lähtötietoja tai materiaalia, sekä tuotoksen synnyttämiseksi vaaditut resurssit. Prosessin lopputuloksena syntyy jokin toimitte tai tuotos, jolla on prosessin ulkopuolinen asiakas tai käyttäjä. Prosessille on ominaista että sen eri vaiheet voidaan mitata ja määrittellä, tämä puolestaan mahdollistaa prosessin jatkuvan kehittämisen. (Lecklin 2006, 123–124.)

4.1 Prosessien hallinta

Liiketoiminnan jakaminen prosesseihin helpottaa toiminnan kokonaiskuvan hahmottamisessa. Prosessien määrittäminen auttaa ymmärtämään eri prosessien vaikutuksia

toiminnan lopputulokseen sekä eri prosessien keskinäisiä suhteita. Prosessin tulee aina tähdätä sen asiakkaan tarpeiden täyttämiseen. Prosessin asiakas voi puolestaan olla joko organisaation oma taho (sisäinen asiakas) tai ulkoinen asiakas, joka on usein myös yrityksen loppuasiakas. (Pesonen 2007, 129–130.)

Toiminnan jakaminen prosesseihin helpottaa toiminnan kehittämistä ja johtamista. Eri prosessit voidaan luokitella niiden merkityksen perusteella ja luokittelun avulla erotetaan toiminnan kannalta kaikkein merkityksellisimmät prosessit. Toiminnan ja sen tehokkuuden mittaaminen voidaan suorittaa prosessikohtaisesti, jolloin mittareiden asettaminen ja tulosten arviointi myös helpottuu. Lisäksi toimintaa voidaan kehittää juuri niiden prosessien osalta joissa ilmenee eniten kehityttämistarvetta.

4.2 Prosessien luokittelu

Prosessit luokitellaan niiden luonteen ja tarkoituksen perusteella ydin-, tuki- ja avainprosesseihin. Ydinprosessilla tarkoitetaan prosessia, joka on yhteydessä ulkoiseen asiakkaaseen. Se siis alkaa ulkoisesta asiakkaasta ja päättyy ulkoiseen asiakkaaseen.

Ydinprosessi on yleensä sellainen prosessi, jonka pysähtyminen aiheuttaa samalla yrityksen kassavirran pysähtymisen. Ydinprosessi voi olla esimerkiksi myynti- tai tuotantoprosessi. (Pesonen 2007, 131.)

Tukiprosessit ovat yrityksen sisäisiä prosesseja, joiden asiakkaana toimii yrityksen sisäinen asiakas, eli usein avain- tai ydinprosessi. Tyypillisiä tukiprosesseja ovat esimerkiksi tieto-, henkilöstö- ja taloushallinto. (Pesonen 2007, 131.)

Avainprosesseihin kuuluvat kaikki ydinprosessit sekä osa tukiprosesseista. Avainprosessit ovat yrityksen menestymisen kannalta kaikkein merkityksellisimpiä ja siten myös ensisijaisia kehittämiskohteita. (Lecklin 2006, 130.)

4.3 Prosessien kuvaaminen

Yksittäisen prosessin kuvaus muodostuu prosessin peruskuvauksesta sekä prosessikaaviosta ja kaavion vaiheiden avaamisesta. Prosessin peruskuvauksessa kerrotaan prosessin nimen lisäksi kyseisen prosessin tarkoitus, vaiheet, syöte ja tuote sekä prosessin asiakkaat ja heidän odotukset. Lisäksi määritetään prosessin vastuuhenkilö, tarvittavat resurssit ja prosessin menestystekijät. Prosessille määritetään myös sopivat

mittarit ja se miten prosessia ohjataan sekä saatujen tulosten perusteella parannetaan. (Pesonen 2007, 143–151.)

Prosessikaavio piirretään siten, että siitä käy ilmi prosessin eri vaiheet ja niiden järjestyminen. Lisäksi kaaviosta tulisi selvittää eri prosessivaiheisiin osallistuvat henkilöt. Kaavion avaamisella tarkoitetaan sitä, että jokaisesta vaiheesta eritellään: kuka tekee, mitä ja miten tekee sekä milloin ja missä tekee. (Pesonen 2007, 143–151.)

5 ELINTARVIKETURVALLISUUDEN LAADUNHALLINTA

Elintarviketurvallisuutta koskevien laadunhallintajärjestelmien ensisijainen tarkoitus on varmistaa puhtaan ja turvallisen ruoan päätyminen kuluttajien ruokapöytiin. Kuluttajien terveyden vaarantumisen lisäksi voi jo yksi virhe romahduttaa yrityksen myynnin ja maineen. Jotta elintarviketuotteiden turvallisuudesta ja korkeasta laadusta voidaan varmistua, tulee valvonnan ja laadunvarmistuksen kattaa koko elintarvikeketju aina alkutuotannosta, tuotteen pakkaamiseen ja vähittäiskauppaan saakka. (Inspecta Oy:n Internet-sivut.)

5.1 Lainsäädäntö ja viranomaiset

Elintarviketurvallisuuden varmistaminen ja valvonta perustuu suurilta osilta Euroopan unionin ja kansallisen lainsäädännön vaatimuksiin. Suomessa elintarviketurvallisuuden vaatimukset määritellään siis ensisijaisesti eduskunnan säätämässä elintarvikelaisissa: Elintarvikelaki 13.1.2006/23. Elintarvikelain ensimmäisen luvun ensimmäisen pykälän mukaan lain tarkoituksena on:

1) varmistaa elintarvikkeiden ja niiden käsittelyn turvallisuus sekä elintarvikkeiden hyvä terveydellinen ja muu elintarvikemääräysten mukainen laatu;

2) varmistaa, että elintarvikkeista annettava tieto on totuudenmukaista ja riittävää eikä johda harhaan;

3) suojata kuluttajaa elintarvikemääräysten vastaisten elintarvikkeiden aiheuttamilta terveysvaaroilta ja taloudellisilta tappioilta;

4) varmistaa elintarvikkeiden jäljitettävyys;

5) turvata korkealaatuinen elintarvikevalvonta; ja

6) osaltaan parantaa elintarvikealan toimijoiden toimintaedellytyksiä (Elintarvikelaki.)

Suomessa elintarvikevalvonnan keskusviranomaisena toimii Elintarviketurvallisuusvirasto (Evira). Evira toimii maa- ja metsätalousministeriön alaisena ja sen tehtäviin kuuluu suunnitella, ohjata, kehittää ja suorittaa valtakunnallisesti elintarvikevalvontaa elintarvikelaissa säädetyllä tavalla. Lisäksi laissa määritellään Elintarvikeviraston tehtävistä seuraavaa:

1) ohjaa aluehallintovirastoja kuntien elintarvikevalvonnan arvioinnissa;

2) huolehtii elintarvikevalvonnasta teurastamoissa, riistan käsittelylaitoksissa ja niiden yhteydessä olevissa laitoksissa;

3) vastaa eläimistä saatavien elintarvikkeiden kansallisen vierasainevalvonnan suunnittelusta ja toteutuksesta;

4) vastaa valtakunnallisesti muista erityistä asiantuntemusta vaativista elintarvikevalvontatehtävistä;

5) arvioi yleisen elintarvikehygieniasetuksen 8 artiklassa tarkoitetut hyvän tuotantotavan ohjeet;

6) toimii yleisen elintarvikeasetuksen mukaisena nopean hälytysjärjestelmän kansallisena yhteyspisteenä;

7) hyväksyy eläimistä saatavien elintarvikkeiden hygieniasetuksen liitteen III jaksossa IV tarkoitetun metsästäjien terveys- ja hygieniakoulutuksen;

8) huolehtii valtakunnallisesta tiedottamisesta, riskiviestinnästä ja kuluttajainformaatiosta;

9) arvioi aluehallintoviraston järjestämää poron lihantarkastusta ja siihen liittyvää valvontaa. (Elintarvikelaki.)

Evira ja sen kotimaiset elintarviketurvallisuuden sektorin yhteistyöorganisaatiot sekä näitä valvovat ministeriöt, muodostavat Suomen elintarviketurvallisuusorganisaation.

Elintarviketurvallisuusorganisaation rakenne sekä toimijat on esitetty liitteessä 1.
(Elintarviketurvallisuusviraston Internet-sivut.)

5.2 Laadunhallinnan menetelmiä

5.2.1 HACCP-järjestelmä

HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points, vaarojen arviointi ja kriittiset hallintapisteet) on elintarvikealan hallintajärjestelmä. Sen tarkoitus on taata elintarvikkeen turvallisuus terveydelle haitallisten biologisten, kemiallisten ja fysikaalisten vaarojen hallinnalla. HACCP-järjestelmä koskee elintarvikkeiden valmistusta, jakelua, myyntiä sekä raaka-aineita. HACCP-järjestelmä tähtää tuoteturvallisuuteen ja sen lähtökohtana on kuluttajan terveys, se ei siis niinkään käsittele toiminnan asiakkaan tarpeita eikä varsinaisen toiminnan laatua, kuten varsinainen laadunhallintajärjestelmä. (Eviran ohje 10002/2.)

Euroopan parlamentin ja neuvoston rehuhygienia-asetus (EY) N:o 183/2005 edellyttää kaikkien rehualan toimijoiden, lukuun ottamatta alkutuotantoa, toteuttamaan HACCP-järjestelmää. HACCP-järjestelmän ohella rehualan toimijalla tulee olla käytössään tukijärjestelmä, kuten laadunhallintajärjestelmä tai omavalvontajärjestelmä. (Eviran toimintaohje REHU 801/1.)

5.2.2 Omavalvontajärjestelmä

Omavalvonnan suunnittelu ja toteuttaminen on ollut vuodesta 1995 lähtien pakollinen kaikille elintarvikealantoimijoille. Elintarvikelainsäädäntö edellyttää omavalvontasuunnitelman olemassa oloa ja noudattamista. Omavalvonnan päämääränä on taata tuotteiden säädöstenmukaisuus, säilyvyys ja turvallisuus. Yrityksen vastuulla on luoda riittävä ohjaus ja valvonta, tuotteiden laadun ja turvallisuuden ylläpitämiseksi. Omavalvonnasta on laadittava kirjallinen omavalvontasuunnitelma ja valvonnalle on nimettävä vastuuhenkilö. Omavalvontasuunnitelma hyväksytään kunnan valvontaviranomaisen toimesta. (Elintarviketurvallisuusviraston Internet-sivut.)

6 GTP-STANDARDI (GOOD TRADING PRACTICE)

GTP-standardi on ruoka- ja rehuaine turvallisuuden laadunhallintajärjestelmä, joka käsittelee viljan, valkuaiskasvien, öljykasvien, sekä muiden kasvituotteiden ja niiden

oheistuotteiden keräily, varastoinnin, kaupan ja kuljetukset. Standardi on luotu keräily, varastoinnin ja kaupan alan ammattilaisia varten, yhteistyössä alan toimijoiden, teollisuuden sidosryhmien, valvontaviranomaisten ja muiden osapuolten kesken.

GTP-standardi heijastaa rakenteeltaan ja sisällöltään EU:n ohjeistusta hyvistä hygieniakäytännöistä, koskien vilja-, valkuais- ja öljykasvien keräilyä, varastointia, kauppaa ja kuljetuksia. Ohjeistus ja siihen perustuva GTP-standardi on kehitetty Euroopan viljakauppiaiden yhdistyksen Cocalin ja EU:n maatalousosuskuntien järjestön Cogecan toimesta ja EU:n komissio on hyväksynyt sen heinäkuussa 2010.

GTP-standardi muodostaa kehitystyökalun alan toimijoiden päivittäiseen elintarvike-turvallisuuden johtamiseen. Standardin rakentuu kahden päätavoitteen ympärille. Ensimmäinen tavoitteista on hyvien hygieniakäytäntöjen noudattaminen, liittyen toiminta-alueisiin ja tiloihin, laitteistoon, kuljetuksiin, jätteisiin ja henkilöstöön. Toisena tavoitteena on HACCP-järjestelmän mukainen kuluttajien terveyttä vaarantavien riskien tunnistaminen ja hallinta. Standardi rakentuu neljän itsenäisen ja toisiaan täydentävän toiminto-osion ympärille:

- Kaupankäynti
- Raaka-aineiden vastaanotto
- Varastointi (omissa varasto-tiloissa)
- Lähetys tai toimitus maantie-, joki-, meri- ja rautatiekuljetuksena

Standardi esittää suositukset jokaisen toiminto-osion hyvälle hygieniakäytännölle sekä kaikkia koskevat yleiset hyvien hygieniakäytäntöjen suositukset. Standardia voidaan siis soveltaa yrityksen tarpeisiin niiltä osin, jotka yrityksen toiminnot kattavat. Toiminnot voivat olla toteutettu operaattorin omasta tai alihankkijan toimesta.

6.1 Hyvän hygienian käytännöt

Tässä kappaleessa on esitetty GTP-standardin käsittelemät hyvän hygienian käytännöt ja suositukset, joihin standardin mukaisen hallintajärjestelmän tulee perustua. Säännökset on esitetty tiivistettyinä ja yksinkertaistettuina. Tarkastelun tavoitteena on keskittyä etenkin toimeksiantajayrityksen kannalta oleellisiin asioihin.

6.1.1 Yleiset

GTP-standardin käsittelemät yleiset hyvän hygienian käytännöt koskevat yrityksen tiloja, henkilöstöä, asiakasvalituksia. Lisäksi käytännöissä käsitellään ruoka-aine ja rehu turvallisuuden varmistavaa seurantajärjestelmää ja näytteenottomenetelmiä. Seurantajärjestelmä ja siihen liittyvä ohjeistus tulee tarkemmin ilmi luvussa 5.2, jossa on esitetty tarkemmin HACCP-järjestelmän laatimista.

Tilojen osalta standardi vaatii henkilöstön saniteettitilojen olemassa oloa ja hyvää siisteyden tasoa. Henkilöstölle tulee olla olemassa pukuhuoneet tai henkilökohtaiset pukukaapit ja kaikissa toimitiloissa tulee olla asianmukainen valaistus. Jos juomakelvotonta vettä on saatavissa ja sitä käytetään, tulee se pitää erillään talousvesijärjestelmästä.

Koko henkilökunnan ja yrityksen tiloissa toimivan henkilöstön tulee olla tietoisia yrityksen hygieniakäytännöistä ja -säännöksistä, varsinkin HACCP-järjestelmän alaisten toimintojen osalta. Standardiin liittyvien ohjeistuksien tulee olla esitettyinä parhaalla mahdollisella tavalla ja ennen kaikkea niiden tulee olla henkilöstön saavilla. Tupakoinnin, syömisen ja juomisen tulee olla kiellettyjä tuotteiden varastointi- ja käsittelytiloissa, kielloista tulee lisäksi muistuttaa kylteillä ja ohjeistuksilla.

GTP-standardin mukaisen järjestelmän tehtävät ja vastuut tulee olla esitettyinä erillisessä organisaatiokaaviossa. Järjestelmää kehittäväällä ja ylläpitävällä henkilöstöllä tulee olla riittävä koulutus standardiin ja yrityksen järjestelmään liittyen. Kouluttajana tulee toimia riittävän pätevän ja kokeneen henkilön, joko yrityksen ulkopuolelta tai omasta henkilöstöstä.

Valitusten käsittelylle tulee laatia menetelmä, joka varmistaa että valitukset tulee tutkittua ja tallennettua täsmällisesti. Menettelyn tulee pitää sisällään myös täsmällisen palautteen antaminen valituksen tekijälle, palautteesta tulee ilmetä valituksen käsittelyssä havaitut tulokset ja havainnot. Valituksen johdosta tehdyt sisäiset toimenpiteet, joilla estetään vastaavan tapahtuman toistuminen, tulee myös kirjata.

6.1.2 Kaupankäynti

Kaupankäynnin osalta standardissa käsitellään tuotteen ja toiminnan jäljitettävyyteen ja läpinäkyvyyteen liittyviä asioita. Kaupan toimijan tulee määrittää toimintansa rajat ja laajuus elintarvike sektorin osalta, ja toimijan tulee olla rekisteröity paikallisen lainsäädännön mukaisesti. Tuotteen osalta esitetään vaatimuksia tuotteen liikkumisen, merkintöjen, laadunvarmistuksen ja erityismääräysten osalta.

Toimeksiantajayrityksen ollessa asiakkaiden tuotteita käsittelevä ja varastoiva operaattori eivät standardin kaupankäyntiä koskevat käytännöt ensisijaisesti ole sovellettavissa yrityksen toimintaan. Niiltä osin kun sovellettavuus löytyy, tulevat käytännöt esille myös muissa standardin osioissa.

6.1.3 Raaka-aineiden keruu ja vastaanotto

Raaka-aineiden vastaanoton osalta käytännöt koskevat osaltaan suoraan maataloilta tapahtuvien toimitusten vastaanottoa ja käsittelyä, kuten kuivausta. Käytännöissä on kuitenkin varastoalueisiin ja vastaanoton valvontaan liittyviä vaatimuksia, joita voidaan soveltaa myös toimeksiantajayrityksen toimintaan.

Varastojen edustojen osalta vaaditaan hyvää puhtaanapitoa tuhoeläinten ja muiden epäpuhtauksien välttämiseksi. Sade- ja valumavedet tulee kerätä ja ohjata pois asianmukaisella tavalla, jotta ne eivät vahingoita tai heikennä tuotteita. Tuholaisten ja jyrsijöiden torjunta tulee toteuttaa laaditun suunnitelman mukaisesti.

Vastaanotettaessa tuotteita, tulee operaattorin tunnistaa ja kirjata jokainen saapuva kuorma (lähettäjä, tuote,). Kuormasta tulee lisäksi ottaa näytteet näytteenotto suunnitelman mukaisesti. Saapuvan erän virheettömyys varmistetaan aistinvaraisten tarkastusten avulla sekä tarvittaessa mittauksilla. Havaitut tulokset kirjataan niiltä osin kuin se on tarpeellista. Kuorman käsittely- ja kuljetuskaluston osalta tulee kiinnittää huomiota mahdollisiin neste- ja öljyvuotoihin ja vuodon ilmetessä tulee huolehtia riittävästä puhdistustoimista.

6.1.4 Varastointi

Varastointitoimintojen käytännöt koskevat operaattorin omissa varastotiloissa tapahtuvia toimintoja. Mikäli operaattori käyttää alihankkijaa varastointipalvelujen osalta, tulee operaattorin vaatia tältä esitettyjen ehtojen noudattamista. Varastoinnin aikana tuotteiden laatu voi vaarantua tilojen, käsittelylaitteiden, henkilöstön tai jätteiden kautta. Varastoinnin osalta hyvät hygieniakäytännöt koskevatkin edellä mainittuja asioita.

Tilojen ja käsittelyalueiden osalta tulee jo niiden suunnittelu ja rakentamisvaiheessa ottaa huomioon tuoteturvallisuuteen ja hyvään hygieniaan liittyvät asiat. Tilojen tulee sekä rakenteeltaan että pohjapiirrokseltaan minimoida varastoitujen tuotteiden altistuminen vieraille materiaaleille ja ei-toivotuille aineille. Kontaminaatoriskiä pyritään välttämään myös sijoittamalla GTP:n alaiset tuotteet erilleen muista tuotteista sekä estämällä tuotteiden altistuminen desinfiointi- ja tuholaistorjunta-aineille. Tilojen rakenteen tulee mahdollistaa vaaralliseksi todettujen ja syötäväksi kelpaamattomien aineiden havaitseminen mahdollisimman tehokkaasti. Varastointitilojen- ja alueiden suunnittelussa tulee myös pyrkiä ehkäisemään asiattomien ajoneuvojen pääsyä alueelle.

Kunnossapidon osalta tilat ja käsittelylaitteistot tulee pitää hyvässä kunnossa niin rakenteellisesti kuin siisteyden osalta. Tilojen ja laitteiston osalta tulee laatia, käyttöönottaa ja tallentaa puhdistussuunnitelma, jossa puhdistustoimet kuvataan ja tehdyt toimenpiteet kirjataan. Tilat ja laitteet on puhdistettava vähintään kerran vuodessa. Tilat, joissa on havaittu haitallisen eliöstön tai aineiden vuoksi pilaantuneita tuotteita, tulee puhdistaa ja käsitellä kauttaaltaan ennen seuraavaa käyttöä. Tehdyt toimenpiteet tulee kokonaisuudessaan kirjata.

Varastoinnin valvontatoimet ja raja-arvot (lämpötilat, kosteus,) tulee laatia, käyttöönottaa ja kirjata. Varastotiloissa ja niitä ympäröivillä alueilla tulee kontrolloida haitallisen eliöstön, kuten lintujen, hyönteisten, tuholaisten ja jyrsijöiden, esiintymistä. Kontrollointia varten tulee laatia erillinen ohjelma, josta ilmenee suunnitellut torjuntatoimet ja -käsittelyt sekä tehdyt toimenpiteet. Torjunta-ainekäsittelylaitteisto tulee tarkistaa ja huoltaa säännöllisesti.

Tuote-eristä otetut, omat tai tuotteen omistajan tilaamat, näytteet tulee varastoida varastointiajan keston perustella tarkoituksen mukaiseen paikkaan. Varastointi on suori-

tettava kuivassa ja tuholaisvapaassa tilassa, jossa olosuhteet estävät näytteiden vahingoittumisen ja heikentymisen.

Toiminnassa syntyvät jätteet on kerättävä ja varastoitava tuotteiden varastotiloista erotettuun paikkaan. Jätehuolto tulee toteuttaa riittävän tiheällä ja säännöllisellä aikataulutusella.

6.1.5 Lähetys, toimitus ja kuljetus

Ihmisravinnon ja eläinrehun raaka-aineet kuljetetaan maantie-, rautatie-, joki- tai merikuljetuksina. Tuotteet tulee kuljettaa kyseiselle kuljetusmuodolle ominaisten määräysten mukaisesti, erityisesti tulee noudattaa elintarviketurvallisuuteen liittyvä säännöksiä. Kaikkien kuljetusmuotojen osalta kuljetusliike ja kuljetuksen suorittaja ovat vastuussa kaluston soveltumisesta elintarviketurvallisuusvaatimuksiin. Huonoista puhdistustoimista tai muista puutteellisista toimista seurauksena olevat vierasesineet, epäpuhtaudet ja lastijäämät lastitiloissa vaarantavat tuotteiden laadun ja turvallisuuden. Operaattorin tulee noudattaa alla esiteltyjä käytäntöjä, sekä omien että alihankkijan toimesta suoritettujen, kaupallisten sekä varastojen välisten sisäisten kuljetusten osalta.

Riippumatta käytetystä kuljetusmuodosta tulee jokainen lähetys kirjata, sisältäen tuotteen tunnistetiedot. Kuljetuksen aikana tulee tuote suojata sateelta ja muulta altistumiselta. Ennen tuotteiden lastaamista lastitilat tarkistetaan aistinvaraisesti, joko työnjohdon tai muun valtuutetun henkilöstön toimesta. Tarkistuksessa on otettava huomioon seuraavat asiat:

- Lastitilojen tulee olla kuivia, hajuttomia ja asianmukaisessa kunnossa, jotteivät tuotteet pääse sekoittumaan kuljetuksen aikana.
- Puhdistussuunnitelma tulee olla laadittuna, käyttöön otettuna ja kirjattuna. Suunnitelmasta tulee ilmetä myös puhdistuksessa käytettävä vesi ja kemikaalit.
- Lastitilat eivät saa sisältää haittaeläimiä tai -eliöstöä. Lastitiloissa ei saa myöskään olla jäämiä edellisestä kuormasta tai puhdistusaineista.
- Lastitilojen tulee olla rakenteeltaan soveltuvia kyseisen tuotteen lastaukselle ja kuljetukselle.

Tarkistuksessa todettujen havaintojen vastaavuus vaatimuksiin on kirjattava. Myös tarkistuksessa havaitut puutteet sekä tehdyt korjaustoimenpiteet tulee kirjata.

6.2 HACCP-järjestelmä

6.2.1 HACCP-ohjelman valmistelu

HACCP-järjestelmä koostuu eri tuotteille, tai vaihtoehtoisesti tuoteryhmille, laadituista ja käyttöönotetuista HACCP-ohjelmista. Näiden HACCP-ohjelmien laatiminen puolestaan alkaa työstä vastaavan HACCP-ryhmän kokoamisella. HACCP-ryhmän tehtävänä on siis laatia ohjelmat ja vastata niiden käyttöönotosta sekä validoinnista. HACCP-ryhmään tulisi mahdollisuuksien mukaan valita henkilöitä, joilla on riittävästi asiantuntemusta itse tuotteista ja niiden käytöstä, tuotantoprosesseista, laadunvarmistuksesta sekä HACCP:stä. Tarvittavaa asiantuntemusta voidaan hankkia myös yrityksen ulkopuolisilla HACCP-ryhmän jäsenillä, erillisillä asiantuntijoilla sekä aiheisiin liittyvän koulutuksen avulla. (Eviran ohje 10002/2.)

Tuotteista tai tuoteryhmistä tulisi HACCP-ryhmän toimesta laatia kuvaus, josta ilmenee tuotteen nimi, ominaisuudet, pakkaustapa ja pakkausmerkinnät, säilyvyys, säilytys ja jakelu. Lisäksi kuvauksesta tulisi ilmetä valmistus-, lisä- ja raaka-aineet sekä näiden ominaisuudet ja alkuperä. Tuotteen käyttötapa ja käyttäjät sekä mahdolliset riskiryhmät tulee myös ilmetä kuvauksesta. Eviran rehualan toimijoille suunnatun ohjeistuksen mukaan perusteellista tuotteen kuvausta ei kuitenkaan edellytetä kuljetus- ja varastointiliikkeiltä, eikä muilta sellaisilta toimijoilta, joilla ei ole valmistajan tai markkinoijan kaltaista vastuuta tuotteen laadusta ja turvallisuudesta. Toimijoiden tulee kuitenkin olla selvillä tuotenimien ja rehutyyppien (esim. rehuaine, rehun lisäaine, täysrehu, lääkerehu) osalta, lisäksi tulee tietää jos käsiteltävissä rehuissa on rehulainsäädännössä esitettyjä erillään pitovaatimuksia. (Eviran toimintaohje REHU 801/1.)

Kuvatuille tuotteille, tai samankaltaisten tuotteiden osalta tuoteryhmille, laaditaan vuokaavio, josta ilmenevät kaikki oleelliset valmistus- ja käsittelyvaiheet numeroidussa järjestyksessä. HACCP-ohjelman valmistuttua määritellyt toiminnan kriittiset hallintapisteet voidaan merkitä vuokaavioihin. Vuokaavio tulee laatia myös kuljetus- ja varastotoimintojen osalta aina kun se on mahdollista. Mikäli vuokaaviota ei voida laatia, on se mahdollista korvata toiminnan sanallisella kuvauksella. Laadittujen vuokaavioiden tai toiminnan kuvausten paikkansapitävyys täytyy varmistaa käytännössä.

Varmistaminen, mahdolliset ilmenneet ristiriidat sekä tehdyt korjaukset kaavioihin tulee kirjata. (Eviran toimintaohje REHU 801/1.)

6.2.2 HACCP-ohjelman laatiminen

HACCP-ohjelma laaditaan seitsemän alla luetellun HACCP-periaatteen mukaisesti.

1. Vaarojen arviointi
2. Kriittisten hallintapisteiden määrittäminen
3. Kriittisten rajojen määrittäminen
4. Kriittisten hallintapisteiden seurantakäytäntöjen laatiminen
5. Korjaavien toimenpiteiden määrittäminen
6. Todentamiskäytäntöjen laatiminen ja HACCP-ohjelman validoiminen
7. HACCP-asiakirjat ja -tallenteet

Näiden edellä mainittujen periaatteiden mukainen tarkistelu käydään läpi kaikkien tuoteryhmien osalta. Mikäli kriittisiä hallintapisteitä ei tarkastelussa löydy, nostaa menettely kuitenkin usein esiin erilaisia toimintaan ja resursseihin liittyviä kehittämistarpeita sekä lisää omien tuotteiden ja prosessien tuntemusta.

Vaaroja arvioitaessa pyritään tunnistamaan kaikki tuotteeseen ja sen käsittelyyn sekä varastointiin liittyvät biologiset, kemialliset ja fysikaaliset vaarat. Vaarojen tunnistamisen apuna tulisi käyttää esimerkiksi tieteellisiä julkaisuja, tilastoja, sekä asiantuntijoita. Vaarojen arviointi rajataan ainoastaan elintarviketurvallisuuteen liittyviin tekijöihin, muut laatuvirheet jätetään tässä yhteydessä rajauksen ulkopuolelle. Jokaisen tunnistetun vaaran vakavuus ja todennäköisyys arvioidaan kunkin työ- ja käsittelyvaiheen osalta. Vaaran vakavuutta arvioidaan sen aiheuttamien terveyshaittojen asteen perusteella. Lopuksi havaitut vaarat jaotellaan niiden vakavuuden mukaiseen järjestykseen. Merkittäville vaaroille määritetään keinot, joilla vaaroja voidaan estää, poistaa tai saattaa hyväksyttävälle tasolle.

Kriittisellä hallintapisteellä tarkoitetaan työ- tai tuotantovaihetta, jossa esiintyviä vaaroja voidaan hallita ja tämän seurauksena vaara voidaan poistaa, tai sen esiintymistodennäköisyys voidaan minimoida. Kriittiset hallintapisteet määrittäminen on tärkeää tuotteen turvallisuuden varmistamiseksi. Kriittiselle hallintapisteelle tulee löytyä vähintään yksi hallintakeino ja tätä hallintakeinoa on voitava seurata sekä sille on määri-

tettävä kriittinen raja jonka avulla voidaan todeta onko vaara hallinnassa vai ei. Kriittiseksi hallintapisteeksi ei lueta sellaista työ- tai tuotantovaihetta, jossa vaara voidaan hallita tukijärjestelmän avulla, kuten hygieenisillä työskentelytavoilla tai puhtaanapidolla. Liitteessä 2 on esitetty niin sanottu päätöksentekopuu, jota voidaan käyttää apuna kriittisten hallintapisteiden määrittämisessä.

Kriittisillä rajoilla tarkoitetaan sellaisia minimi- ja maksimiarvoja, joiden puitteissa kriittisen hallintapisteiden terveydelliset vaarat voidaan hallita. Kriittisten rajojen tulisi olla mitattavissa ja niiden tulisi perustua esimerkiksi lainsäädäntöön tai viranomaisohjeisiin. Usein kriittiset rajat voidaan esittää numeroin, mutta ne voivat perustua myös astinvaraisiin arviointeihin. Kriittisten rajojen avulla määritellään siis onko jokin vaara aiheuttava tekijä tai muuttuja hyväksyttävällä vai ei-hyväksyttävällä tasolla.

Kriittisten hallintapisteiden seurantaikäytäntöjen avulla varmistetaan, että prosessi on hallinnassa kriittisen hallintapisteiden osalta. Seurantaikäytännöt suunnitellaan, kuvataan ja ohjeistetaan: mitä seurataan, millä menetelmällä, kuinka usein, kuka seuraa, kuinka seurantatulokset kirjataan ja kenelle ilmoitetaan poikkeamasta. Jatkuvalle ja riittävän säännöllisellä seurannalla voidaan todeta pysyykö prosessi tavoitetasolla, vai lähestytäänkö kriittistä rajaa. Tällöin prosessi voidaan saada hallintaan ennen kuin kriittinen raja ylittyy. Seurantajärjestelmä tulee laatia erikseen jokaiselle kriittiselle pisteelle.

Korjaavat toimenpiteet määritetään siltä varalta että kriittinen hallintapiste ei pysy asetettujen kriittisten rajojen tai mahdollisten hälytysrajojen sisällä. Korjaavien toimenpiteiden avulla vaaraa aiheuttavan tuotteen pääsy kulutukseen on estettävä, tai koko vaaran synty estettävä sen ollessa vielä mahdollista. Kun tilanne on saatu hallintaan, tulee poikkeaman syy selvittää ja poistaa. Menettelyjä tulee myös korjata sellaisiksi, ettei poikkeama jatkossa toistuisi. Tehdyt korjaavat toimenpiteet ja menettelyjen muutokset tulee dokumentoida HACCP-kirjanpitoon.

Todentamiskäytäntöjen avulla arvioidaan HACCP-järjestelmän paikkaansa pitävyyttä ja toimivuutta. Todentamiskäytäntöjen avulla pyritään saamaan vastaus kysymykseen: onko toiminta kyseisen HACCP-ohjelman kuvauksen mukaista? Todentaminen tehdään sovittuun ja riittävän säännölliseen aikataulun mukaisesti sekä aina silloin kun on havaittu vaaran esiintyminen. Todentaminen tulisi suorittaa muiden kuin jatkuvaa seuranta toteuttavien henkilöiden toimesta, mikäli vain mahdollista.

HACCP-asiakirjat muodostavat pohjan HACCP-järjestelmälle ja niiden avulla ohjataan järjestelmän toteuttamista. HACCP-asiakirjoihin kuuluvat kaikki järjestelmää laadittaessa syntyvät asiakirjat sekä järjestelmään liittyvä, päätöksentekoa tukeva, materiaali. HACCP-tallenteisiin luetaan HACCP-ohjelman toteuttamisesta syntyvät kirjat ja raportit.

(Eviran toimintaohje REHU 801/1.)

7 LAATUJÄRJESTELMÄN TOTEUTTAMINEN (OY HACKLIN BULK BOYS LTD)

7.1 Nykytilakartoitus

Tällä hetkellä Hacklin Bulk Boysilla ei ole yhtenäistä laadunhallintajärjestelmää, vaan laadunhallinta perustuu olemassa oleviin menetelmien noudattamiseen ja yksittäisiin työohjeisiin. Olemassa olevat menetelmät tähtäävät lisäksi lähinnä tuotteiden laadun ja turvallisuuden varmistamiseen, eikä niinkään toiminnan kuvaamiseen ja jatkuvaan kehittämiseen. Rehujen käsittely pohjautuu tällä hetkellä asiakkaan ja toimeksiantajayrityksen väliseen laatusopimukseen ja sen pohjalta rakennettuun oma-ohjelmointiin.

Hacklinilla on toiminnanohjausjärjestelmä, joka käsittää laatu-, ympäristö- sekä työ- ja työturvallisuustoiminnot. Toiminnanohjausjärjestelmä on laadittu täyttämään ISO 9001:2000-, ISO 14001:2004- ja OHSAS 18001 – standardien vaatimukset. Hacklinin toiminnanohjausjärjestelmä on tarkoitus jossain vaiheessa laajentaa kattamaan myös Bulk Boysin toiminnot. Erillistä elintarviketurvallisuudenhallintaan tähtäävää järjestelmää tähän toiminnanohjausjärjestelmään ei kuitenkaan sisälly.

7.2 Laadunhallintajärjestelmän rakenne

Laadunhallintajärjestelmä on suunniteltu kattamaan koko yrityksen toiminnan, tosin alkuvaiheessa vain elintarviketurvallisuuteen liittyvät tuotteet ja toiminnot kehitetään vastaamaan yksittäisen standardin vaatimuksia. Koska toimeksiantajayrityksen organisaatio on kohtuullisen pieni, tulee laadunhallintajärjestelmän ylläpito ja kehittäminen suorittaa henkilöstön muiden tehtävien sivussa, tämä asettaa järjestelmän rakentamiselle haasteita. Järjestelmän rakenteen tulisi olla yksinkertainen ja riittävän kevyt ylläpitää, muutoin pelkona on, etteivät resurssit riitä ja järjestelmän kehittäminen lo-

pahtaa. Laatujärjestelmän tulee kuitenkin olla tarpeeksi kattava, varsinkin jos se halutaan sertifioida ja jotta siitä olisi hyötyä.

7.2.1 Yleinen laadunhallinta ja toiminnan kehittäminen

Yleisen laadunhallinnan on tarkoitus alkuvaiheessa perustua kuvatus mukaiseen toimintaan ja sen jatkuvaan arviointiin. Toimintaa on myös tarkoitus kehittää sitä mukaa kun uusia toimintamalleja saadaan luotua tai uusia menetelmiä saadaan käyttöön. Selkeisiin puutteisiin ja ongelmakohteisiin puututaan välittömästi. Muutoin tavoitteet ja kehittämisprojektit suunnitellaan laatupalavereissa sekä johdon katselmuksissa.

7.2.2 Elintarviketurvallisuus

Elintarviketurvallisuuden osalta laatujärjestelmä rakennetaan GTP-standardin mukaiseksi ja kyseinen osio on myös tarkoitus myöhemmin sertifioida. Tältä osin järjestelmän on siis täytettävä yrityksen toiminnan mukaiset GTP-standardin asettamat vaatimukset. Käytännössä vaatimusten toteuttaminen vaatii erillistä HACCP-järjestelmän luomista, sekä standardin mukaisten hyvien hygieniakäytäntöjen luomista ja noudattamista. Jo tällä hetkellä HACCP:n mukaisia käytäntöjä on olemassa, mutta yhtenäistä HACCP-järjestelmää ei ole luotu.

7.3 Tarvittavat menetelmät ja toiminnankuvaukset

7.3.1 Prosessien kuvaus

Toimeksiantajayrityksen eri prosessit määritetään, kuvataan ja luokitellaan. Prosesseista ja niiden välisistä yhteyksistä piirretään prosessikartta. Liitteessä 6 on esitetty alustava hahmotelma mahdollisesta prosessikartasta. Tässä prosessikartassa on esitetty yrityksen ydinprosessit siinä järjestyksessä kun ne vastaavat asiakkaan tarpeisiin. Ydinprosessien sidokset on kuvattu nuolilla. Tukiprosessit on kuvattu ydinprosessien alla oleviin palkkeihin, niiden vaikuttaessa kaikkiin ydinprosesseihin ja tukiessa niiden onnistumista.

Tukiprosesseiksi prosessikarttaan on valittu johtamisen, resurssienhallinnan ja taloushallinnon prosessit. Johtamisen prosessi pitää sisällään strategisen ja operatiivisen johtamisen prosessit. Resurssienhallinta prosesseihin kuuluvat henkilöstöön, työkonei-

siin, rakennuksiin ja muuhun infraan sekä näiden kehittämiseen liittyvät prosessit. Taloushallinnon prosesseihin kuuluvat yrityksen arkiset toiminnot, kuten kirjanpito ja laskutus.

Prosessikartassa kuvatut prosessit ovat yrityksen pääprosesseja, jotka jakaantuvat osaja alaprosesseihin sekä edelleen yksittäisiin työvaiheisiin ja -tehtäviin. Pääprosesseista tulee laatia kuvaukset, joista käy ilmi vähintään prosessiin osallistuva henkilöstö ja osallistujien vastuut. Lisäksi kuvauksesta tulee selvittää prosessin vaiheet ja tavoite sekä asiakas jota varten prosessi on olemassa. Osa- ja alaprosessit kuvataan myös tarvittaessa. Yksittäisistä työtehtävistä laaditaan työohjeet, mikäli tehtävän oikea suorittamistapa tai odotetun lopputuloksen saavuttaminen voidaan niiden avulla varmistaa. Työohjeiden laatimista on käsitelty seuraavassa kappaleessa.

7.3.2 Työohjeet

Erityisen tarkoista ja merkityksellisistä sekä yhtenäistä menettelytapaa vaativista töistä tai menettelyistä laaditaan kirjalliset työohjeet. Työohjeiden laatiminen auttaa parhaan mahdollisen toimintatavan hahmottamisessa sekä tuotteen laadun kannalta merkittävien tekijöiden havaitsemisessa ja huomioon ottamisessa. Työohjeen pohjalta tulisi muodostua ja muodostaa toimintamalli, jonka pohjalta työ suoritetaan jokainen kerta ja jokaisen työntekijän toimesta. Työohjeen on siis tarkoitus muodostaa yhtenäinen perusmalli työnsuorittamiselle, eri työkerrat ja olosuhteet kuitenkin vaihtelevat, joten kaikkia yksityiskohtia ei voi eikä ole järkevää ohjeistaa.

Työohjemallina on laadittu liitteessä 5 esitetty rehun lastausta koskeva työohje. Työohjeen rakenne ja itse ohjeistus perustuu osittain jo olemassa oleviin työohjeisiin. Työohjeessa on tarkoitus esittää vain merkitykselliset työvaiheet ja asiat, erityisesti on otettava huomioon elintarviketurvallisuuden ja tuotteen laadun kannalta merkittävät tekijät. Työohjeet tallennetaan sähköisessä muodossa samaan kansioon, lisäksi tulostetaan paperiversiot jotka on oltava helposti työnsuorittajien saatavilla, esimerkiksi kansiossa taukotiloissa.

7.3.3 Reklamaatioiden ja poikkeamien käsittely

Reklamaatioiden ja toiminnassa syntyvien poikkeamien kirjaamiseen on suunniteltu liitteiden 3 ja 4 mukainen kaksiosainen raportointilomake. Reklamaatioina kirjataan

kaikki asiakkaan tekemät kirjalliset valitukset. Poikkeamina kirjataan kaikki muut asiakkaan tekemät huomautukset liittyen sovittuihin toimintatapoihin sekä tuotteiden ja palvelun laatuun liittyvät selkeät virheet ja epäkohdat. Oman henkilöstön toimesta poikkeamina kirjataan tuotteiden käsittelyssä ja varastoinnissa syntyneet, tuotteille tai asiakkaalle selkeää vahinkoa aiheuttaneet toiminnan virheet ja vahingot. Lisäksi kirjataan välittömästi korjatut, tai korjattavissa olevat, tuotteille tai asiakkaan omaisuudelle vaaraa aiheuttaneet, normaalista poikkeavat virheet ja vahingot.

Raportin ensimmäiseen osaan kirjataan asiakkaan tekemä reklamaatio tai ilmoitus poikkeamasta sekä yrityksen oman henkilökunnan toimesta havaittu poikkeama. Raportin ensimmäinen osa täytetään yrityksen johdon, operaattoreiden tai työnjohdon toimesta. Asiakkaan reklamaatiot tulevat pääosin operaattoreille tai suoraan toimitusjohtajalle. Oman henkilöstön toimesta havaitut poikkeamat ilmoitetaan työnjohdolle, joka tällöin raportoi poikkeamasta. Raportin ensimmäiseen osaan liitetään asiakkaan lähettämät reklamaatiot ja muut asiaan liittyvät kirjalliset dokumentit.

Raportin toinen osa pitää sisällään selvityksen ensimmäiseen osaan kirjatusta reklamaatiosta tai poikkeamasta. Siinä pohditaan mistä ja miksi poikkeama on aiheutunut, mitä korjaustoimenpiteitä on tehty sekä miten poikkeaman uusiutuminen voidaan tulevaisuudessa estää.

Raportit kirjataan joko koneellisesti tai käsin valmiiseen lomakepohjaan. Raportit liitteineen tallennetaan niille varattuun kansioon joko paperiversiona tai tietokoneelle sähköisessä muodossa. Yksittäinen raportti, käsittäen osat 1 ja 2, tallennetaan aina samassa muodossa. Tallennetut raportit jaetaan kansioissa reklamaatioihin, HACCP-järjestelmän kriittisten pisteiden tai niiden hälytysrajojen ylityksestä aiheutuviin poikkeamiin sekä muihin poikkeamiin.

7.3.4 Johdon katselmukset

Johdon katselmuksien avulla varmistetaan laadunhallintajärjestelmän toimivuus ja yhdenmukaisuus asetettujen tavoitteiden suhteen. Katselmukset voidaan pitää esimerkiksi kaksi kertaa vuodessa, jolloin tarkastellaan kuluneen puolen vuoden aikaisen toiminnan tasoa, tehtyjen parannusten toimivuutta sekä asetetaan uusia tavoitteita seuraavalla puolen vuoden jaksolle. Katselmuksissa tulee myös käydä kattavasti läpi kuluneen jakson aikana havaitut laatupuutteet ja poikkeamat sekä pohditaan näihin kehiti-

tämistoimenpiteitä, etenkin jos puutteiden korjaamiseksi ei ole kyetty jo aikaansaamaan riittäviä parannuksia. Katselmuksiin tulisi osallistua yrityksen ylimmän johdon lisäksi operatiivinen johto sekä muut mahdolliset laadunhallinnan ja HACCP-järjestelmän vastuuhenkilöt.

Toimeksiantajayrityksen organisaation ollessa pieni ei erityisiä sisäisiä auditointeja ole tarvetta pitää, jollei järjestelmän ylläpitoon osallistu yrityksen oman henkilöstön ulkopuolisia henkilöitä, esimerkiksi HACCP-ryhmän osalta. Pääsääntöisesti kuitenkin laadunhallintaan osallistuvalla henkilöstöllä pitäisi olla päivittäisen toiminnan kautta jatkuvasti ajantasainen käsitys yrityksen toimintaperiaatteista ja toiminnan tasosta.

Johdon katselmuksista laaditaan pöytäkirja, josta ilmenee katselmuksessa käsitellyt asiat ja läsnä olleet henkilöt. Katselmuksessa asetetut uudet tavoitteet sekä mahdollisesti suunnitellut kehittämisprojektit kuvataan myös pöytäkirjaan. Pöytäkirjat tallennetaan osaksi laadunhallintajärjestelmän dokumentointia.

7.3.5 Dokumentointi

Laadunhallintajärjestelmän dokumentointi koostuu asiakirjoista ja toiminnassa syntyvistä tallenteista. Dokumentoinnin tulisi mielusti olla kokonaisuudessaan yhdessä muodossa; luultavasti käytännöllisin muoto olisi sähköisessä muodossa tietojärjestelmässä. Tämän rinnalla tarvittaisiin ainakin asiakirjojen osalta myös paperiversioita, jolloin ne ovat helpommin koko henkilöstön saatavilla. Ainakin alkuvaiheessa dokumentointi olisi järkevintä toteuttaa kaupallisilla tekstinkäsittely- ja laskentaohjelmilla, kuten Word ja Excel. Myöhemmin dokumentoinnin määrän kasvaessa ja perusteiden jo olemassa ollessa, voidaan tilalle ottaa vasten laadunhallinnan tarpeisiin suunniteltu dokumentointiohjelma. Dokumentointien sijainti ja tallennusperiaatteet selvitetään tarkemmin myöhemmin laadittavassa laatukäsikirjassa.

Dokumentoitaviin asiakirjoihin tulisi sisällyttää ainakin prosessien ja toiminnan kuvaukset, työ- ja menettelyohjeet ja HACCP-järjestelmän asiakirjat. Asiakirjoihin voitaisiin liittää myös kaikki toimeksiantajan ja asiakkaiden väliset sopimukset, joista käy samalla ilmi myös toiminnalle ja laadulle asetettuja vaatimuksia. Käsiteltävien tuotteiden osalta dokumentoidaan kemikaaliturvatiedotteet sekä muut tuotteen ominaisuuksia ja käsittelyä koskevat ohjeistukset tai kuvaukset.

Toiminnassa syntyviä tallenteita olisivat esimerkiksi kaikki toiminnasta laaditut raportit, kuten reklamaatio tai poikkeamaraportit, puhdistustodistukset, näytteiden tulokset ja niin edelleen.

Laadunhallintajärjestelmän dokumentointiin olisi hyvä liittää myös resurssien hallintaan ja ylläpitämiseen liittyvät asiakirjat ja tallenteet. Resurssit tulisi luetella ja kunkin resurssin kohdalla kirjattaisiin sen kehittämiseen ja ylläpitoon liittyvät toimet. Koneiden ja autojen kohdalla tämä tarkoittaisi huoltosuunnitelmaa ja tehtyjen huoltojen dokumentointia. Vastaavasti henkilöstön kohdalla laadittaisiin henkilöstön kehittämissuunnitelma ja kirjattaisiin jo olemassa oleva osaaminen sekä myöhemmin käydyt koulutukset.

8 YHTEENVETO

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli suunnitella laadunhallintajärjestelmä Hacklin Bulk Boysille. Järjestelmä perustaksi oli jo alusta alkaen valittu elintarvike- ja rehu-turvallisuuteen tähtäävä GTP-standardi. Laadunhallintajärjestelmän luomista alettiinkin siis hahmottaa kyseisen standardin näkökulmasta. Vaikka päätavoitteeksi asetettiin elintarviketurvallisuus ja GTP-standardin vaatimukset täyttävä laatujärjestelmä, on työssä tarkasteltu laadunhallintaa myös laajemmasta näkökulmasta.

Laadunhallintajärjestelmän käyttöönotto ja rakentaminen sertifiointi asteelle on pitkäaikainen ja resursseja vaativa projekti, joka vaatii onnistuakseen koko yrityksen organisaation ja erityisesti johdon osallistumisen. Tämän opinnäytetyön lopputuloksena ei ole siis syntynyt valmista laadunhallintajärjestelmää, vaan siinä on koottu yhteen varsinaisen järjestelmän rakentamiseen tarvittavat elementit ja tiedot. Toiminnan kuvauksia, prosesseja ja dokumentointia on hahmoteltu siinä määrin, kuin se julkisen opinnäytetyön puitteissa on perusteltua.

Toimeksiantajayrityksen laatuprojektin on tarkoitus jatkua opinnäytetyön valmistumisen jälkeen. Seuraavina vaiheina järjestelmän kehittämisessä olisi järjestelmän rakentamiseen ja ylläpitoon osallistuvan henkilöstön tarkempi perehdyttäminen aiheeseen, tehtävien jakaminen sekä tarkemman aikataulun laadinta. Työskentelyn ensimmäisinä vaiheina voisi olla HACCP-ryhmän perustaminen ja itse HACCP-ohjelman laatiminen. Lisäksi koko yrityksen toiminta tulee kuvata riittäväällä tarkkuudella, eli ainakin ydinprosessit sekä perustellut työvaiheet ja -menetelmät. Ennen kuvaamista tulee

varmistua, että toiminta täyttää standardin vaatimukset, tarvittaessa tulee toimintaa kehittää vaatimusten mukaiseksi. Laatukäsikirjan rakenne ja sisällysluettelo on myös hyvä laatia alustavasti, myöhemmin sitä on mahdollisuus täydentää.

Kirjoittajan näkökulmasta opinnäytetyö toimi hyvänä työvälineenä laatuun ja laadunhallintaan liittyvässä oppimisprosessissa. Työskentely pakotti perehtymään aiheeseen perusteellisesti ja johdonmukaisesti. Kaikkein suurin työmäärä syntyi juuri aiheeseen perehtymisestä ja pohjatietojen kasaamisesta. Haastetta syntyi myös opinnäytetyön tekoprosessin ja työelämän yhteen sovittamisessa. Toisaalta samanaikainen työskentely toimeksiantajayrityksessä helpotti asioiden hahmottamisessa käytännön toimintaan, eikä kohdeyritykseen ja sen toimintamalleihin tarvinnut enää erikseen sen suuremmin perehtyä.

LÄHTEET

COCERAL. 2010. GTP, European Good Hygiene Practices CODE.

Elintarvikelaki 13.1.2006/23

Elintarviketurvallisuusviraston Internet-sivut, Omavalvonta. Saatavissa <http://www.evira.fi/portal/fi/elintarvikkeet/hygieniaosaaminen/tietopaketti/omavalvonta/> [viitattu 22.2.2012]

Elintarviketurvallisuusviraston Internet-sivut, Yhteistyötahot. Saatavissa: <http://www.evira.fi/portal/fi/evira/esittely/yhteistyotahot/> [viitattu 8.2.2012]

Eviran ohje 10002/2. Elintarviketurvallisuusvirasto. 2008. HACCP-järjestelmä, periaatteet ja soveltaminen. Saatavissa http://www.evira.fi/files/attachments/fi/evira/lomakkeet_ja_ohjeet/omavalvonta/eviran_ohje_10002_2_haccp.pdf [viitattu 20.2.2012]

Eviran toimintaohje REHU 801/1. Elintarviketurvallisuusvirasto. 2007. Ohje HACCP-järjestelmän soveltamisesta ja sitä koskevista asiakirjoista rehualan toimijoille. Saatavissa http://www.evira.fi/files/attachments/fi/elaimet/rehut/ohjeet/rehu_801_1.pdf [viitattu 20.2.2012]

HaminaKotka Sataman Internet-sivut. Saatavissa: <http://www.haminakotka.fi> [viitattu 30.1.2012].

Inspecta Oy:n Internet-sivut, Järjestelmäsertifiointi. Saatavissa <http://www.inspecta.com/fi/Palvelut/Sertifiointi/Jarjestelmasertifiointi/Elintarviketurvallisuuden-hallintajarjestelman-sertifiointi/> [viitattu 12.1.2012]

Lecklin, O. 2006. Laatu yrityksen menestystekijänä. Hämeenlinna: Karisto.

Lillrank, P. 1998. Laatuajattelu – laadun filosofia, tekniikka ja johtaminen tietoyhteiskunnassa. Keuruu: Otava.

Oy Hacklin Ltd:n Internet-sivut. Saatavissa: <http://www.hacklin.fi> [viitattu 10.1.2012]

Pesonen, H. 2007. Asiantuntijaorganisaation laatuopas. Juva: Infor.

Elintarviketurvallisuusorganisaatio



[Maa- ja metsätalousministeriö \(MMM\)](#)

MAVI = [Maaseutuvirasto](#)

MTT = [Maa- ja elintarviketalouden tutkimuskeskus](#)

RKTL = [Riista- ja kalatalouden tutkimuslaitos](#)

METLA = [Metsäntutkimuslaitos](#)

ELY = [Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus](#)

AVI = [Aluehallintovirasto](#)

[Kunnat](#)

- [Kuntien terveystarkastajien yhteystiedot](#)

STM = [Sosiaali- ja terveysministeriö](#)

THL = [Terveyden ja hyvinvoinnin laitos](#)

Fimea = [Lääkelaitos](#)

Valvira = [Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto](#)

STUK = [Säteilyturvakeskus](#)

TEM = [Työ- ja elinkeinoministeriö](#)

KUV = [Kuluttajavirasto](#)

KTK = [Kuluttajatutkimuskeskus](#)

MIKES/FINAS = [Mittatekniikan keskus/FINAS-akkreditointipalvelu](#)

Tukes = [Turvatekniikan keskus](#); 1.1.2011 alkaen Turvallisuus- ja kemikaalivirasto

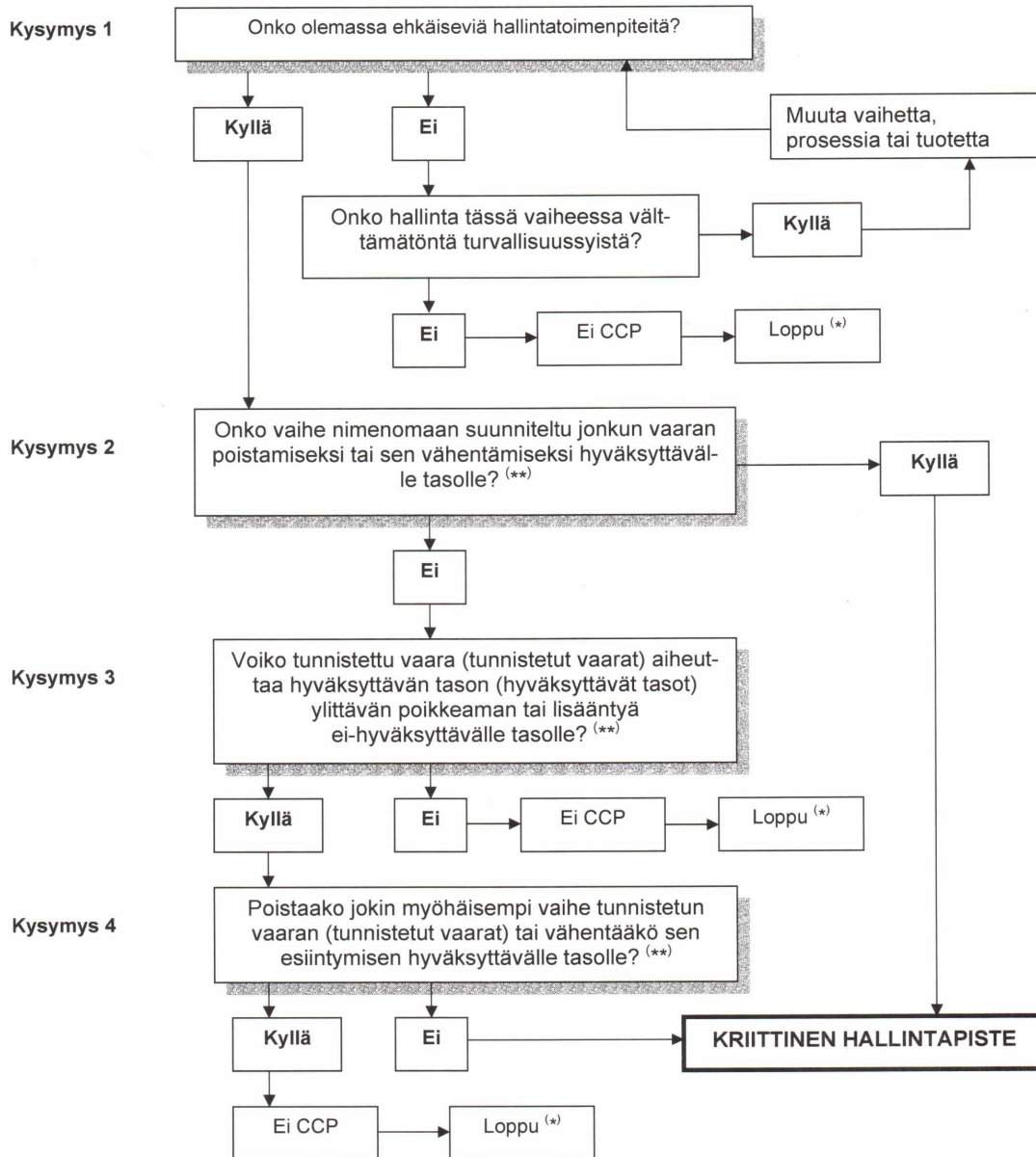
VM = [Valtiovarainministeriö](#)

[Tullilaitos](#)

[Tullilaboratorio](#)

(Elintarviketurvallisuusviraston Internet-sivut)

(Codex Alimentarius)
**ESIMERKKI KRIITTISTEN HALLINTAPISTEIDEN TUNNISTUKSESSA
 KÄYTETTÄVÄSTÄ PÄÄTÖKSENTEKOJUUSTA**
 (vastaa kysymyksiin järjestyksessä)



(*) Siirry kuvatun prosessin seuraavaan tunnistettuun vaaraan

(**) Hyväksyttävät ja ei-hyväksyttävät tasot on määritettävä kokonaistavoitteiden pohjalta HACCP-ohjelman kriittisten hallintapisteiden tunnistamisen yhteydessä

REKLAMAATIO/POIKKEAMA RAPORTTI

Reklamaatio HACCP-poikkeama Muu poikkeama

OSA 1	Täytetään vastaanottaessa asiakkaan tekemä reklamaatio ilmoitus tai havaittaessa toiminnassa syntynyt poikkeama.	
Päivämäärä		Järjestys numero
Asiakas		
Tuote		
Asiakkaan yhteyshenkilö		
Poikkeaman kuvaus		
Lisätiedot/huomautukset		
Vastaanottaja		

LIITTEET:

REKLAMAATIO/POIKKEAMA RAPORTTI

OSA 2	Täytetään käsiteltäessä asiakkaan tekemä reklamaatio tai toiminnassa havaittu, ja kirjattu poikkeama.		
Käsittelijä/käsittelijät:		Järjestys numero	

Mistä poikkeama on voinut syntyä/ aiheutumisen syy:**Poikkeaman korjaamiseksi tehdyt toimenpiteet:****Arvio aiheutuneista kustannuksista:****Mahdolliset kehitystarpeet/-ratkaisut:**Käsitelty pvm / allekirjoitus:

TYÖOHJE Nro/vuosi (esim. 1/2012) **TYÖN KUVAUS/NIMI** (esim. rehun lastaus)

Työvaiheiden kuvaus ja menettelyt:

- 1. Lastattava auto punnitaan ja tulopaino kirjataan.**
 - lastaaja/kuljettaja suorittaa

- 2. Lastattava auto tarkistetaan lastitilojen ja ulkoisen puhtauden osalta.**
 - lastaaja suorittaa
 - varmistettava että lastitilat ovat puhtaat ja rakenteeltaan ehjät
 - irtolika/-lumi poistettava halliin menevästä kalustosta mahdollisuuksien mukaan
 - öljy- tai nestevuotojen ilmetessä kalustoa ei saa ajaa halliin, tarvittaessa lastaus keskeytettävä

- 3. Halliin sisälle menevä kalusto desinfioidaan.**

- 4. Lastaus suoritetaan lastattavasta kalustosta riippuen soveltuvalla kauhalla. (huom. kauhan puhtaus)**

- 5. Lastatusta kuormasta otetaan näyte.**
 - lastaaja ottaa
 - näytteeseen kirjattava päivämäärä, auton rekisteritunnus ja lastattu määrä

- 6. Autolle suoritetaan lähtöpunnitus, sekä täytetään tarvittavat kuljetusasiakirjat.**
 - lastaaja/kuljettaja suorittaa

- 7. Hallin edusta ja halli siivotaan tarvittaessa, esimerkiksi valuneesta materiaalista.**
 - lastaaja suorittaa

Huomioitavaa:

- Poikkeavuudet ilmoitettava esimiehelle

PROSESSIKARTTA

