

Kiia Sund

**ISO 9001 -STANDARDIN JALKAUTTAMINEN YRITYKSEN TOIMINTAAN JA
VALMISTELU SERTIFIOINTIVALMIUTEEN**

**ISO 9001 -STANDARDIN JALKAUTTAMINEN YRITYKSEN TOIMINTAAN JA
VALMISTELU SERTIFIOINTIVALMIUTEEN**

Kiia Sund
Opinnäytetyö
Kevät 2022
Konetekniikan tutkinto-ohjelma
Oulun ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu
Konetekniikka, tuotantotekniikka

Tekijä: Kiia Sund

Opinnäytetyön nimi: ISO 9001 -standardin jalkauttaminen yrityksen toimintaan ja valmistelu sertifiointivalmiuteen

Työn ohjaaja: Juha Männistö

Työn valmistuslukukausi ja -vuosi: kevät 2022

Sivumäärä: 36 + 0 liitettä

Tämä opinnäytetyö on toteutettu päiväkirjamuotoisena. Päiväkirjamuotoinen raportointimuoto koettiin parhaaksi vaihtoehdoksi työskennellessäni kokopäiväisesti HSE-insinöörin tehtävässä Speweld Service Oy:ssä. Päiväkirjaosuus koostuu seitsemästä eri osiosta, joissa käsitellään standardin eri teemoja peilaten yrityksen toimintaan ja sen kehittämiseen.

Opinnäytetyön tavoitteena oli jalkauttaa ISO 9001 -standardi Speweld Service Oy:n toimintaan sekä valmistella laadunhallintajärjestelmä sertifiointivalmiuteen. Speweld Service Oy on teollisuuden projekteihin ja kunnossapitoon erikoistunut asennus- ja hitsausurakoitsija. Yrityksen kasvussa ja toiminnan laajentuessa oli syntynyt halu kehittää toimintaa entistä laadukkaammaksi.

Opinnäytetyössä tarkasteltiin ISO 9001 -standardin vaatimuksia ja niiden täyttämistä käytännössä yrityksen toiminnassa. Päiväkirjaosuus koostui seitsemästä eri viikkokokonaisuudesta, joissa käsiteltiin standardin eri teemoja peilaten yrityksen toimintaan ja sen kehittämiseen. Päiväkirjamuotoisen opinnäytetyön kirjoittaminen antoi tietoa ja ymmärrystä omista kehityskohteistani osana ammatillista kehitystäni.

Opinnäytetyön työn tuloksena kehitettiin yrityksen laatukäsikirjaa ja siihen liittyviä dokumentteja sekä laadunhallinnallista toimintaa. Yrityksen henkilökunnalle järjestettiin koulutusta laadunhallintajärjestelmän jalkauttamiseksi luodun materiaalin pohjalta. Lisäksi työssä luotiin selkeät toimintatavat laadunhallintajärjestelmän sertifiointiseksi ja ylläpitämiseksi.

Asiasanat:

laadunhallintajärjestelmä, ISO 9001:2015, laatukäsikirja, johtaminen, sertifikaatti

ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences
Degree Programme in Mechanical Engineering, Option of Production Engineering

Author: Kiia Sund

Title of thesis: Implementation of the ISO 9001 standard in the company's operations and preparation for certification

Supervisor: Juha Männistö

Term and year when the thesis was submitted: Autumn 2021

Number of pages: 36

This thesis is written as a diary type thesis. The diary section consists of seven different sections, which deal with the different themes of the standard, reflecting on the company's operations and development.

The aim of the thesis was to implement the ISO 9001 standard in the operations of Speweld Service Oy and to prepare the quality management system for certification readiness. As the company grew and its operations expanded, there was a desire to develop its operations to an even higher standard.

As a result of the thesis work, the company's quality manual and related documents, quality management activities were developed, and clear operating methods were created to maintain the quality management system.

Keywords:

Quality management system, ISO 9001:2015, certificate

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	7
2	KOHDEYRITYS JA TYÖYMPÄRISTÖ	8
	2.1 Speweld Service Oy	8
	2.2 Oma työtehtävä ja osaaminen	8
3	ISO 9001 -STANDARDI.....	10
	3.1 Asiakaskeskeisyys	10
	3.2 Johtajuus	10
	3.3 Ihmisten täysipainoinen osallistuminen	11
	3.4 Prosessimainen toimintamalli	11
	3.5 Parantaminen	11
	3.6 Näyttöön perustuva päätöksenteko	12
	3.7 Suhteiden hallinta	12
4	PÄIVÄKIRJARAPORTOINTI	13
	4.1 Ensimmäinen viikko.....	13
	4.1.1 Yrityskuvaus ja toimintaympäristö	13
	4.1.2 Yrityksen laadunhallintajärjestelmä	13
	4.1.3 Sidosryhmät	15
	4.1.4 Yrityksen organisaatio ja prosessit.....	16
	4.1.5 Noudatettavat ohjeet ja standardit	16
	4.1.6 Johdon vastuu ja sitoutuminen.....	17
	4.1.7 Yhteenveto.....	17
	4.2 Toinen viikko	18
	4.2.1 Riskien ja mahdollisuuksien käsittely	18
	4.2.2 Mittaaminen ja seuranta.....	19
	4.2.3 Yhteenveto.....	19
	4.3 Kolmas viikko	20
	4.3.1 Resurssit ja koulutus laadunhallintajärjestelmän rakentamiseen, ylläpitämiseen ja jatkuvaan parantamiseen.....	20
	4.3.2 Tiedottaminen	21
	4.3.3 Viestintä	21
	4.3.4 Dokumentoitu tieto	22

4.3.5	Yhteenveto.....	24
4.4	Neljäs viikko	25
4.4.1	Toiminnan suunnittelu ja ohjaus.....	25
4.4.2	Jatkuva parantaminen.....	26
4.4.3	Yhteenveto.....	27
4.5	Viides viikko.....	27
4.5.1	Sisäinen auditointi.....	27
4.5.2	Johdon katselmukset	28
4.5.3	Yhteenveto.....	29
4.6	Kuudes viikko	30
4.6.1	Työntekijöiden motivointi laadunhallintajärjestelmään.....	30
4.6.2	Laatupalaverit	30
4.6.3	Kehittämisohjelma.....	31
4.6.4	Asiakaspalautteen kerääminen ja siihen reagointi	31
4.6.5	Yhteenveto.....	32
4.7	Seitsemäs viikko.....	32
4.7.1	Toiminnan kuvaus.....	32
4.7.2	Dokumentoitu tieto	32
4.7.3	Yhteenveto.....	33
5	POHDINTA	34
	LÄHTEET.....	35

1 JOHDANTO

Tässä opinnäytetyössä kuvataan ISO 9001 -standardin jalkauttamista Speweld Service Oy:n toimintaan käytännön toimenpitein ja valmistellaan laadunhallintajärjestelmä sertifiointivalmiuteen. Yrityksen kasvaessa ja toiminnan laajentuessa on syntynyt halu kehittää toimintaa entistä laadukkaammaksi. Uuden laadunhallintajärjestelmän ja sen luomien toimintatapojen käyttöönotolla pystytään ylläpitämään yrityksen kilpailukykyä.

Opinnäytetyön tavoitteena on kehittää yrityksen laatukäsikirjaa ja siihen liittyviä dokumentteja ja laadunhallinnallista toimintaa sekä luoda selkeät toimintatavat laadunhallintajärjestelmän ylläpitämiseksi. Yrityksen tavoitteena on sertifioida ISO 9001 -standardin vaatimukset täyttävän laadunhallintajärjestelmänsä lähitulevaisuudessa.

Toiminnan kuvausta varten yritykselle on luotu laatukäsikirja. Käsikirjan avulla ylläpidetään dokumentoitua tietoa. Lisäksi käsikirja toimii kuin selkärankana koko laadunhallintajärjestelmälle. Opinnäytetyön aikana täydennetään myös yrityksen laatukäsikirjaa ja siihen liittyviä prosessikuvauksia, menetelmäohjeita ja käytettäviä mittareita. Opinnäytetyön keskeisin tavoite on kuitenkin saada ISO 9001 -standardin vaatimukset täyttävä laadunhallintajärjestelmä ohjaamaan yrityksen jokaisen työntekijän toimintaa.

Opinnäytetyö on toteutettu päiväkirjamuotoisena. Päiväkirjaa kirjoittaessani hyödynnän työkokemuksiani kohdeyrityksessä ja tarkastelen omaan osaamiseeni liittyviä kehityskohteita kriittisesti. Päiväkirjaosuus koostuu seitsemästä viikkokokonaisuudesta, joissa käsittelen standardin eri teemoja peilaten yrityksen toimintaan ja sen kehittämiseen.

Opinnäytetyön keskeisimpänä tavoitteena on kehittää ja osoittaa omia valmiuksiani soveltaa tietoja ja taitojani insinööriopintoihin liittyvissä työtehtävissä. Tavoitteena on oppia tunnistamaan omia ammatillisia kehityskohteitani ja erilaisia ratkaisuvaihtoehtoja ongelmien ilmaantuessa. Työ tulee sisältämään minun omaani reflektointia, ideointia sekä johtopäätöksiä. (1.)

2 KOHDEYRITYS JA TYÖYMPÄRISTÖ

2.1 Speweld Service Oy

Opinnäytetyön kohdeyrityksenä on Speweld Service Oy, joka on teollisuuden projekteihin ja kunnossapitoon erikoistunut asennus- ja hitsausurakoitsija. Yritys valmistaa teollisuuden tarpeisiin CE-merkittyjä teräsrakenteita, kokoonpanoja ja paineenalaisia putkistoja. Speweld Service Oy palvelee yrityksiä koko Suomen alueella. (2.)

Speweld Service Oy aloitti toimintansa vuonna 2009 yhden henkilön yrityksenä Orimattilassa. Speweld Service Oy on kasvanut vuosien aikana menestyväksi investointiprojektien toteuttajaksi sekä työvoiman toimittajaksi alallaan. Yritys haluaa kehittää omaa osaamistaan ja asiakaskuntaansa entisestään.

Opinnäytetyön aiheena oleva Speweld Service Oy:n SPWQS-laadunhallintajärjestelmä on rakennettu SFS-EN ISO 9001:2015 vaatimukset täyttäen ja se koskee yrityksen kaikkia toimintoja. Yrityksellä on sertifioituna SFS-EN 1090-2:2018, SFS-EN ISO 3834-2:2005, SFS-EN ISO 17663:2009 ja PED 2014/68/EU moduuli A2 + painelaitelain (1144/2016) 76§:n ja valtioneuvoston asetuksen painelaiteturvallisuudesta (1549/2016) 17§:n mukainen toiminta. SPWQS-laadunhallintajärjestelmä on rakennettu huomioiden myös näiden vaatimukset. (2.)

2.2 Oma työtehtävä ja osaaminen

Aloitin Speweld Service Oy:ssä vuoden 2021 tammikuussa projektiharjoittelussa. Projektiharjoittelun aiheena oli luoda yritykselle ISO 45001 -standardin mukainen käsikirja. Projektiharjoittelun sain toteutettua onnistuneesti loppuun. Projektiharjoittelun jälkeen toimin yrityksen HSE-valvojana Nesteen suurseisokissa 2021 valvoen 70 hengen hitsaus- ja asennusryhmää. Hetkellisesti työmaa työllisti jopa 6 000 ihmistä kokonaisuudessaan. Tämän jälkeen olen jatkanut yrityksessä HSE- ja projekti-insinöörin tehtävissä.

Työtehtäviini kuuluvat muun muassa työterveys- ja työturvallisuusasiat, ohjeiden luonti, turvallisuusstoimenpiteiden suunnittelu ja toteutus, dokumentointi ja työnsuunnittelu. Työpäiväni ovat tehtäviltään hyvin vaihtelevia, ja pystyn myös itse pitkälti vaikuttamaan niiden sisältöön ja kulkuun. Työtehtävistä suoriutumiseen tarvitsee hyvää projektienhallintaa, yhteistyökykyä ja suunnitelmallisuutta. HSE-insinöörin tehtävässä tulee hallita lainsäädännölliset vaatimukset. Olen käynyt HSE A1 -tason asiantuntijan ja valvojan koulutuksen, joka tukee työtehtävistäni suoriutumista.

Olen päässyt monipuolisesti kehittämään omaa osaamistani yrityksessä erilaisten työtehtävien kautta. Oman osaamiseni kehittäminen on minulle erittäin tärkeää, ja haluan edistää sitä oppimalla muilta kokeneimmilta sekä kirjallisuuden, webinaarien, seminaarien ja työnohjauksen kautta. Olen vasta urani alussa, joten kehitystarpeita on niin jokaiselta osa-alueelta.

3 ISO 9001 -STANDARDI

ISO 9001 on kansainvälinen standardi, joka asettaa vaatimukset organisaation laadunhallintajärjestelmälle. Se on tunnetuin työkalu maailmalla laadunhallintajärjestelmän kehittämiseen ja rakentamiseen. Sitä voidaan käyttää myös johtamisjärjestelmän perustana. Standardi auttaa organisaatiota parantamaan toimintansa laatua ja osoittamaan hyvää laadunhallintaa. (3.)

Standardin yhtenä tarkoituksena on edistää prosessimaisen toimintamallin omaksumista, jota hyödynnetään osana laadunhallintajärjestelmän kehitystä ja käyttöönottoa (4, s. 6). Standardi voidaan kokonaisuudessaan jakaa seitsemään eri osioon, joita pystytään hyödyntämään suorituskyvyn parantamiseksi. Näitä ovat asiakaskeskeisyys, johtajuus, ihmisten täysipainoinen osallistuminen, prosessimainen toimintamalli, parantaminen, näyttöön perustuva päätöksenteko sekä suhteiden hallinta. (5.)

3.1 Asiakaskeskeisyys

Laadunhallinnan tavoitteena on täyttää asiakkaiden vaatimukset sekä pyrkiä ylittämään heidän odotuksensa. Menestys voidaan tavoittaa, kun organisaatio pystyy saavuttamaan ja säilyttämään asiakkaiden ja sidosryhmiensä luottamuksen. Asiakkaiden ja muiden sidosryhmien tarpeiden tunnistaminen ja ymmärtäminen edesauttavat organisaatiota menestymään. (5.)

Koko henkilökunnan tulee ymmärtää asiakkuuksien merkitys ja oma roolinsa asiakaskokemuksen rakentamisessa. Jokaisen tulee myös olla sitoutunut tuottamaan laadukkaita ja vaatimuksien täyttäviä tuotteita ja palveluita asiakkaille. Tässä onnistuakseen on organisaatiossa asiakkaan edun ohjattava jokaisen työntekijän, esimiehen ja johtajan arjen valintoja. (6.)

3.2 Johtajuus

Organisaation ylimmän johdon tulee määritellä organisaatiolle yhteinen tarkoitus ja suunta. Koko johdon vastuulla on luoda olosuhteet, joissa ihmiset osallistuvat täysipainoisesti laatutavoitteiden saavuttamiseen. Tämä mahdollistaa yhdenmukaistaa strategiansa, politiikkansa, prosessinsa ja resurssinsa niin, että tavoitteet voidaan saavuttaa. (5.)

Laadukkaalla johtamisella organisaatiossa voidaan päässä erinomaiseen suorituskyykyyn. Keskeisimpinä avaintekijöinä ovat keskittyminen asiakkaiden tarpeisiin ja odotuksiin, jatkuva kehittäminen, työntekijöiden arvostaminen ja osallistaminen ja tulevaisuuden tarpeiden huomioiminen. Organisaation arvojen tulee myös selvästi tulla esille ylimmän johdon sanoissa ja teoissa. (7.)

3.3 Ihmisten täysipainoinen osallistuminen

Jotta organisaatiota voidaan johtaa tehokkaasti ja vaikuttavasti, tulee kunnioittaa kaikkia organisaatioon kuuluvia ihmisiä ja saada heidät osallistumaan. Ihmisten täysipainoista osallistumista tukee tunnustuksen antaminen, eri vaikutusmahdollisuudet sekä pätevyyden lisääminen. (5.)

Organisaatiossa voidaan muodostaa esimerkiksi työryhmiä, jotka käsittelevät laadunhallintajärjestelmään liittyviä asioita kuten, poikkeamien tutkintaa, koulutusta ja riskienhallintaa. On tärkeää varmistaa, että henkilöstöllä on riittävät resurssit ja aikaa osallistua ja saada koulutusta laadunhallintajärjestelmän käsittelyyn. (8.)

3.4 Prosessimainen toimintamalli

Organisaatiossa tulee soveltaa prosessijohtamisen periaatteita toiminnassa ja kehittämisessä. Prosessit voidaan jakaa ydinprosesseihin, tukiprosesseihin, johtamisprosesseihin ja avainprosesseihin (8). Prosessit ja niiden jaottelu ja kulku vaihtelee organisaatiokohtaisesti.

Kun toimintoja käsitellään toisiinsa liittyvinä prosesseina, pystytään saavuttamaan tehokkaasti johdonmukaisia ja ennustettavia tuloksia. Tämän myötä myös ymmärrys siitä, kuinka järjestelmä tuottaa tuloksia pystytään optimoimaan suorituskyykyä. (5.)

3.5 Parantaminen

Organisaatiossa parantaminen on keskeinen osa menestyksellistä toimintaa (5). Parannettaessa laadunhallintajärjestelmää tulee hyödyntää tietoja monista eri lähteistä. Lähteenä voi käyttää esimerkiksi tietoja toiminnan tuloksista ja analysoinneista, toimintaympäristössä tapahtuneista muutoksista sekä riskeistä ja niiden arvioinneista (8, s. 114). On tärkeää, että organisaatiossa laaditaan tärkeät tavoitteet ja suunnitelmat laadunhallintajärjestelmän parantamiseksi.

3.6 Näyttöön perustuva päätöksenteko

Näyttöön perustuvalla päätöksenteolla saadaan todennäköisemmin haluttuja tuloksia. Yleensä tieto on monentyyppistä ja eri lähteistä saatua, joten sen tulkinta voi olla subjektiivista. Organisaatiossa on tärkeää ymmärtää syy-seuraussuhteita sekä mahdollisia tahattomia seurauksia. (5.)

Näyttöön perustuvalla päätöksenteolla saavutetaan paljon erilaisia hyötyjä. Luultavasti organisaation päätöksentekoprosessit paranevat, prosessien suorituskyvyn arviointi helpottuu, operatiivinen tehokkuus ja vaikuttavuus paranee sekä aiempien päätösten vaikuttavuus pystytään osoittamaan paremmin. (5.)

3.7 Suhteiden hallinta

Jatkuvan menestyksen saavuttamisen edellytyksenä organisaation täytyy hallita suhteitaan olennaisiin sidosryhmiinsä (5). On tärkeää luoda yhteistoimintaa mahdollistavat ja kehittävät rakenteet, riskienhallintaperiaatteet, viestintätavat sekä suorituskyvyn mittarit. Organisaatiossa voidaan yhdessä sidosryhmien kanssa sopia, mitä mitataan ja seurataan ja kuinka usein (9).

Organisaation ja sidosryhmien välillä tulee olla yhteisymmärrys tavoitteista ja arvoista. Toimivalla suhteiden hallinnalla voidaan tuottaa lisää arvoa jakamalla resursseja ja pätevyyttä eri sidosryhmien kesken. Organisaatiossa tulee myös reagoida sidosryhmiin liittyviin mahdollisuuksiin ja rajoitteisiin. (5.)

4 PÄIVÄKIRJARAPORTOINTI

4.1 Ensimmäinen viikko

Ensimmäisen viikon aiheena on yrityskuvaus, toimintaympäristö ja johdon vastuu. Tavoitteena on syventyä yrityksen toimintaympäristöön, sidosryhmiin, noudatettaviin ohjeisiin ja standardeihin sekä johdon sitoutumiseen.

4.1.1 Yrityskuvaus ja toimintaympäristö

Speweld Service Oy on painelaitteisiin erikoistunut metallialan yritys. Yrityksen pääasiallinen toiminta on painelaitedirektiivin 2014/68/EU alaisissa töissä. Toimintaa yrityksellä on myös muun muassa teräsrakenteiden, laiteasennuksien ja lämpökäsittelyn parissa. (2.)

Yrityksen taustatietoja varten on luotu yritystarina, kuinka 12 vuoden aikana yhden henkilön yrityksestä on syntynyt menestyvä investointiprojektien toteuttaja, joka työllistää yli 40 henkeä sekä kymmeniä eri toimijoita alalla, työvoiman tarjoajista erilaisiin palveluntuottajiin. Yrityksellä on selkeä yhdessä työstämä missio, arvopohja, strategia ja visio.

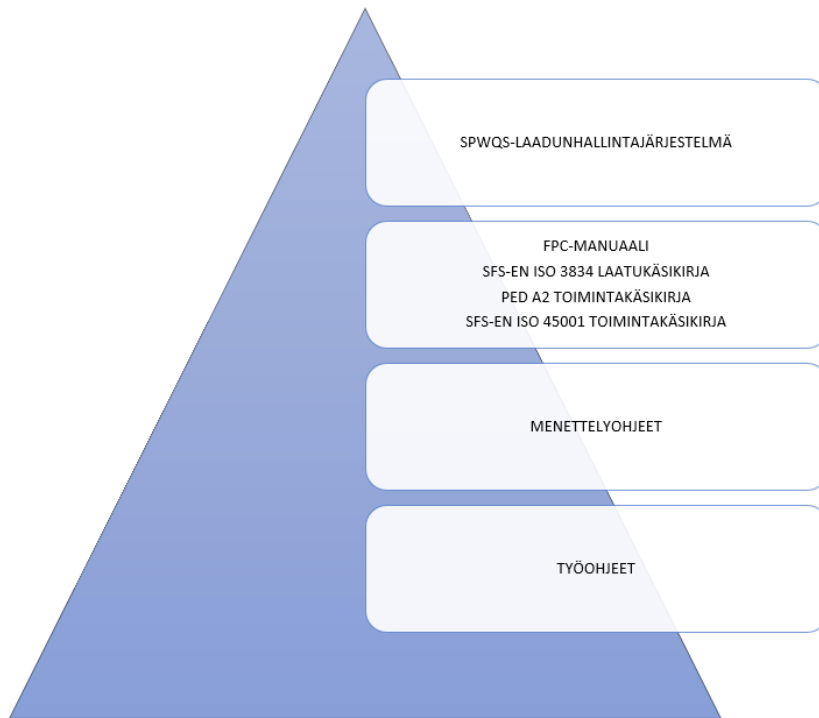
Keskeisiä yrityksen ulkoiseen ja sisäiseen toimintaympäristöön vaikuttavia tekijöitä ovat

- kilpailijoiden määrän vähentyminen yritysostojen myötä
- osaavan henkilöstön saatavuus
- alihankinnan käyttäminen kapasiteetin tasaajana
- innovatiivisten ratkaisujen käyttäminen prosessien kehittämiseen.

4.1.2 Yrityksen laadunhallintajärjestelmä

Speweld Service Oy:n laadunhallintajärjestelmä koostuu neljästä tasosta, jossa laadunhallintajärjestelmän käsikirja asettaa huipun (kuva 1). Laadunhallintajärjestelmän tarkoituksena on yhtenäistää ja selkeyttää toimintaa. Tarkoituksena on luoda yhtenäiset toimintatavat ja vastuut. Käsikirjaa,

prosessikuvauksia, menettelyohjeita, työohjeita ja lomakkeita luodaan ja muokataan tämän opin-
näytetyön aikana niin, että ne olisivat mahdollisimman selkeitä ja toimivia huomioiden standardin
vaatimukset.



KUVA 1. SPWQS-laadunhallintajärjestelmän rakenne

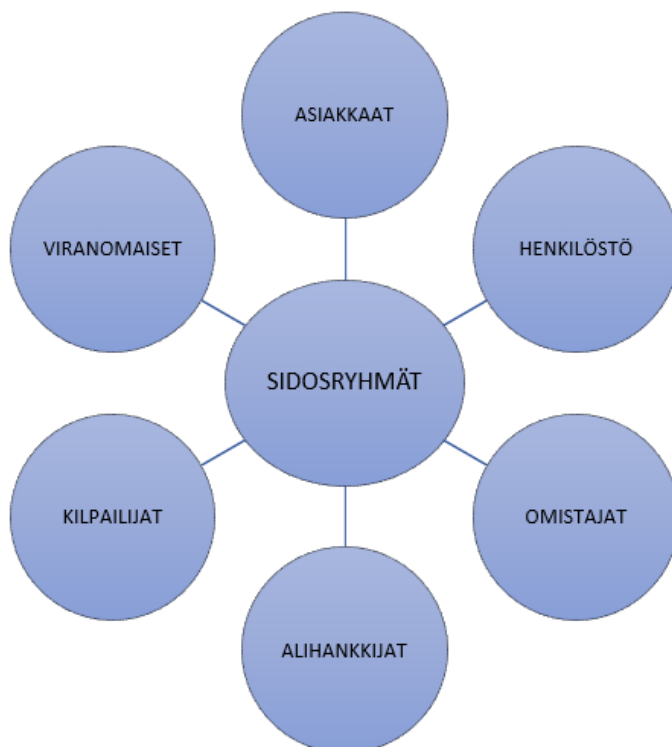
Käsikirjaa on luotu yhdessä yrityksen hitsauskoordinaattorin, laatupäällikön ja kunnossapitopäällikön kanssa huomioiden ylimmän johdon asettamat raamit toiminnalle. Laadunhallintajärjestelmällä varmistetaan toiminnan korkea laatu ja ympäristöasioiden huomioiminen sekä täytetään asiakkaiden ja muiden sidosryhmien tarpeet ja odotukset sekä varmistetaan yrityksen tehokas toiminta.

Speweld Service Oy:n toimitusjohtaja määrittelee yrityksen laatupolitiikan sekä vastaa laadunhallintajärjestelmän suunnitteluun liittyvien osavastuiden jakamisesta. Yrityksen laatupäällikkö vastaa SPWQS-laadunhallintajärjestelmän laadinnasta, sisällöstä ja sisältöön tehtävistä muutoksista sekä laadunhallintajärjestelmän ja sen osien sekä siihen liittyvien toiminta- ja työohjeiden jakelusta. Yrityksen laadunhallintajärjestelmään kuuluvien ohjeiden muutokset hyväksytään johdon katselmuksessa ja hyväksynnän vahvistaa toimitusjohtaja.

Käsikirja vaatii vielä lisäyksiä. Runko on selkeä ja toimiva, mutta prosessikuvauksia ja menettelyohjeita tulee vielä lisätä ja päivittää. Käsikirjassa viitataan eri ohjeisiin ja kuvauksiin, jotka ovat omanaan erillisinä liitteinään. Tarkoituksena on, että laadunhallintajärjestelmä dokumentteineen olisi mahdollisimman selkeä ja ymmärrettävä.

4.1.3 Sidosryhmät

Sidosryhmien tarkastelua varten olen luonut asiakirjan. Siinä kuvataan Speweld Service Oy:n toiminnan kannalta keskeisiä sidosryhmiä ja niiden vaatimuksia. Dokumentissa on huomioitu eri sidosryhmien odotukset, odotuksiin vastaaminen, viestintä ja työterveys- ja työturvallisuusvaatimukset. Viranomaiset, omistajat ja asiakkaat kuuluvat vaikutuksia asettavien ryhmään, joihin on sitouduttava. Loput sidosryhmistä kuuluvat toimintaan vaikuttaviin ryhmiin, jotka on huomioitava tehtäessä päätöksiä tai yhteistyötä heidän kanssaan. Kuitenkin kaikki sidosryhmät (kuva 2) on huomioitava tehtäessä turvallisuuteen, terveyteen tai ympäristöön liittyviä päätöksiä. Sidosryhmiä tarkastellaan säännöllisesti ja toiminnan muuttuessa. Sidosryhmien muuttuessa ne päivitetään ajan tasalle.



KUVA 2. Speweld Service Oy:n merkittävimmät sidosryhmät

4.1.4 Yrityksen organisaatio ja prosessit

Organisaation ja prosessien kuvausta varten tarkasteltiin yritykselle jo aiemmin luotua materiaalia. Prosesseja miettiessä aloitettiin siitä näkökulmasta, mikä on asiakkaalle ja organisaation kannalta tärkeää. Luonnostelin valmiiksi kuvaukset, joissa huomioin vastuut, tehtävät ja prosessien kulun. Organisaatiokaavioon kuuluvat toimitusjohtaja, laatupäällikkö, projektipäällikkö, kunnossapitopäällikkö, projekti-insinöörit, HSE-insinööri, työnjohtajat ja asennus- ja hitsaustiimi. Tämä jälkeen loin toiminnan hallintaan liittyvät vastualueet.

Prosessikuvaukset tehtiin johtajuusprosessista, asiakkuuksienhallintaprosessista, koulutusprosessista, hankintaprosessista, tarjousprosessista, myyntiprosessista, tilaus- ja toimitusprosessista ja tuotantoprosessista. Kuvaukset käytiin läpi yhdessä johdon kanssa ja tehtiin pieniä muutoksia vastuisiin.

Prosessikuvauksiin viitataan yrityksen laatukäsikirjassa. Näin prosesseja on helppo myös päivittää. Jokainen prosessikuvaus on omana liitteenään käsikirjassa, mitkä on esitetty vuokaavioiden muodossa. Tavoitteena on avata myös kirjallisesti prosessin kulkua ja vastuita. Näin prosesseja on helppo myös päivittää.

4.1.5 Noudatettavat ohjeet ja standardit

Toiminnassaan Speweld Service Oy ottaa huomioon lait ja asetukset. Yrityksen laadunhallintajärjestelmä täyttää kaikki standardin SFS-EN ISO 9001:2015, SFS-EN ISO 14001:2015, SFS-EN 1090-2, SFS-EN ISO 3834-2:2005, SFS-EN ISO 17663:2009 vaatimukset mukaan lukien painelaitedirektiivin 2014/68/EY moduulin A2 mukaisen toiminnan, joka koskee luokissa 1 ja 2 uusien painelaitteiden valmistusta sekä näihin liittyviä korjaus- ja muutostöitä.

Laatukäsikirjassa viitataan jo aiemmin luotuihin sertifioitujen järjestelmien ohjeisiin. Kun standardien toiminta on sertifioitu, on yrityksellä paljon jo olemassa olevia toimintatapoja, jotka täyttävät myös ISO 9001 -standardin vaatimukset.

4.1.6 Johdon vastuu ja sitoutuminen

ISO 9001 -standardissa korostuu johdon sitoutuminen ja vastuu laatujärjestelmään. Koen, että monessa yrityksessä sertifiointi on vain lyhyt aikainen prosessi, joka hankitaan esimerkiksi asiakkaan niin vaatiessa. Sen velvoitteet toimintaan voidaan kokea hyvinkin raskaaksi eteenkin, jos ei ymmärretä miksi laatuun tulisi panostaa.

Tavoitteena on, että yrityksen ylimmän johdon aktiivisella sitoutumisella laatuun pystyttäisiin sitoutamaan myös työntekijöitä. Mielestäni laatujärjestelmä toimii ohjenuorana koko yrityksen toiminnalle, jonka periaatteet ovat ylimmän johdon määrittelemiä.

Yrityksen johto osallistuu aktiivisesti laatukäsikirjan luomisen prosessiin. Ylimmältä johdolta saatiin lähtökohdat ja tavoitteet käsikirjalle. Koko yrityksen johdolle on kuitenkin tarkoitus järjestää koulutusta laatujärjestelmästä ja sen vaatimuksista. On tärkeää, että johto sisäistää prosessijohtamisen periaatteet sekä laatujärjestelmän toiminnan. Laadunhallintajärjestelmän jalkauttamisen yrityksen toimintaan ideana on, että toimintatavat olisivat mahdollisimman selkeitä järjestelmän ylläpitämiseksi. Johdon sitoutumisen tulisi näkyä ja kuulua, jotta pystytään toteuttamaan toimivaa laadunhallintajärjestelmää.

4.1.7 Yhteenveto

Ensimmäisen viikon aikana syvennyin yrityksen eri prosesseihin, rooleihin, vastuisiin ja toimintaympäristöön. Ymmärsin myös, kuinka tärkeää on huomioida asiakkaiden ja muiden sidosryhmien tarpeet ja odotukset luodessa toimivaa laadunhallintajärjestelmää.

Sain käsityksen siitä, kuinka laaja laadunhallintajärjestelmä on ja mitä se vaatii. Laadunhallintajärjestelmä selkeyttää ja yhtenäistää toimintaa huomioiden suunnittelun, johtamisen, seurannan, laadunhallinnan ja kehittämisen. Tavoitteena on, että koko henkilöstö olisi sitoutunut noudattamaan yrityksen liikeidea ja laatu politiikkaa koko toimintaketjun läpi.

4.2 Toinen viikko

Toisen viikon aiheena riskien ja mahdollisuuksien käsittely sekä mittaaminen ja seuranta. Tavoitteena on tarkastella, millaisia laatujärjestelmään liittyviä mittareita yrityksessä käytetään, mitä voisi kehittää ja mitä lisätä.

4.2.1 Riskien ja mahdollisuuksien käsittely

Speweld Service Oy:ssä laadunhallintajärjestelmä huomioi liiketoimintaan sisältyvät riskit ja mahdollisuudet. Riskianalyysin tekeminen on tehokas keino tarkastella prosessia toimivuuden näkökulmasta. Speweld Service Oy:ssä tehdään riskianalyysi uusille toimittajille ja tilauksille johtoryhmän katsoessa sen tarpeelliseksi.

Riskinkartoitus täydennetään tarvittaessa projektien ja prosessien eri vaiheissa. Henkilökunta osallistuu riskien arviointiin omalta osaltaan. Kun merkittävimmät riskit on kartoitettu, puututaan kartoituksen esiin tuomiin riskeihin. Tällöin työnjohdolle ja projektinjohdolle jää tehtäväksi harkita onko riski siedettävä, siirrettävä tai poistettava. Riskinkartoitus auttaa ymmärtämään organisaation riippuvuuksia sidosryhmiin ja varautumaan ennalta mahdollisiin tuotantokatkoksiin, vaaratilanteisiin tai muihin hetkellisiin vikatilanteisiin.

Speweld Service Oy:n riskienhallinta tukee strategisten tavoitteiden saavuttamista ja varmistaa liiketoiminnan jatkuvuuden. Yritys ottaa tarvittaessa riskejä, jotka luontaisesti kuuluvat strategiaan ja tavoitteisiin. Kuitenkin yritys ei ole valmis ottamaan riskejä, jotka ovat toiminnan jatkuvuuden vaarantavia tai hallitsemattomia, ja jotka voivat oleellisesti vahingoittaa Speweld Service Oy:n toimintaa.

Liiketoiminnallisten riskien arviointia varten on luotu riskianalyysi. Siinä huomioidaan strategiset riskit, taloudelliset riskit, operatiiviset riskit ja vahinkoriskit. Riskejä on avattu taulukossa eri osioihin, jossa tarkastellaan riskin vaikutusta, todennäköisyyttä ja merkitystä. Näistä koostuu riskiluku, jolla todennetaan riskin merkittävyys ja tarvittavat toimenpiteet.

Yritys on ottanut myös tarjouksia ja kokeilujaksoja eri palveluntuottajilta riskienarvioinnin hallintaa varten. Olisi selkeää, jos riskienarviointiin olisi työkalu, joka toimii myös dokumentoinnin osalta riskienarviointia tehdessä. Arvioinnit olisivat yhdellä alustalla. Toimivuuden kannalta olisi hyvä, että palveluun saataisiin myös asiakastytyväisyys- ja työtytyväisyyskyselyt.

4.2.2 Mittaaminen ja seuranta

ISO 9001 edellyttää prosessien ja asiakastytyväisyyden mittausta ja seuranta. Mittareita ja mittaamista miettiessä aloitin työn DMAIC:n kannalta eli määrittele-mittaa-analysoi-paranna ja valvo. Ensimmäinen tulisi määrittellä ja kuvata ongelma huolellisesti. Tässä vaiheessa aloin tunnistamaan prosessien ongelmia ja kehittämistarpeita sekä näille ratkaisuja. Tämän seurauksena oli helpompi alkaa luoda järkeviä mittareita, joiden tavoitteena on olla mahdollisimman luotettavia.

Mittareiden näkökulmana on talous, asiakkaat, henkilöstö ja prosessit. Mittareita valitessa huomioin tarkkaan yrityksen tavoitteet, asiakkaiden odotukset ja käytännön toiminnan.

Kaikki laatuhavainnot, reklamaatiot ja parannusehdotukset kirjautuvat automaattisesti henkilöstöhallintajärjestelmään. Järjestelmä tekee diagrammin havainnoinnin eri vaiheista. Sen avulla on helppo seurata muun muassa korjaavien toimenpiteiden edistymistä.

Tuloksia analysoidaan kuukausi- ja viikkokokouksissa. Tuloksista viestitään henkilöstölle joka viikoittaisissa laatu- ja turvallisuuskeskusteluissa ja infotaululla. Muille sidosryhmille viestintä tapahtuu tarvittaessa asianmukaisien viestintäkanavien kautta. Mittaus dokumentoidaan vaiheineen henkilöstöhallintajärjestelmään, sille luodulle dokumentille ja verkkoasemalle.

4.2.3 Yhteenveto

Riskienarviointiin sain luotua toimintatapoja ja vaihtoehtoja sen toteuttamiseen. Eri menetelmiä pystytään käyttämään riskien tunnistamiseksi. Riskejä määriteltäessä huomioidaan myös niiden vakavuus ja todennäköisyys.

Sain määriteltyä mitattavat asiat yritykselle. Periaatteena mitattaessa on, että tieto olisi ajan tasasta ja sitä tarvitsevien saatavilla. Mittausmenetelmiä tulee arvioida säännöllisesti esimerkiksi johdon katselmusten sekä sisäisten auditointien yhteydessä. Varsinkin aluksi on hyvä tunnistaa ovatko käytettävät mittarit järkeviä ja yritykselle soveltuvia.

4.3 Kolmas viikko

Kolmannen viikon aiheena on tukitoiminnot. Tavoitteena on käsitellä, miten yritys määrittelee, suunnittelee ja kehittää resurssejaan, huolehtii tarvittavasta osaamisesta ja pätevyyksistä, tiedottaa ja viestii asianmukaisesti sekä täyttää standardin vaatimukset dokumentoidun informaation osalta.

4.3.1 Resurssit ja koulutus laadunhallintajärjestelmän rakentamiseen, ylläpitämiseen ja jatkuvaan parantamiseen

Speweld Service Oy:n voimavara on henkilöstön henkilökohtainen osaaminen, yhteistyökyky, ammattitaito sekä henkilöstön halu onnistua työssään. Tämä on avainasemassa korkealaatuisten ja vaatimukset täyttävien tuotteiden valmistamisessa. Yrityksen johto on vastuussa organisaation tarvittavasta tietämystasosta ja tarvittaessa lisää tietämystä koulutusten tai pätevyyksien avulla.

Speweld Service Oy:n yksi vahvuuksista on kattavasti koulutettu ja pätevoitetty henkilökunta. Koulutusta ja sen tarvetta kartoitetaan rekrytoidessa uusia työntekijöitä ja kehityskeskusteluiden yhteydessä huomioiden työntekijän työnkuvan ja vastualueet. Pätevyyksistä ylläpidetään rekisteriä henkilöstöjärjestelmän avulla. Kaikki pätevyudet on tallennettu yrityksen verkkoasemalle. Työntekijöiden pätevyyksistä ja niiden kirjaamisesta järjestelmään vastaa laatupäällikkö. Työntekijät pätevoitetään lakisääteisten ja työympäristön vaatimusten lisäksi kaikkiin asiakkaan vaatimuksiin.

Tavoitteena on, että henkilökunta tunnistaisi prosessien tärkeimmät kohdat huomioiden laadun. Jokaisen tulisi tietää ja ymmärtää mitä laatuvaatimuksia yrityksellä on sisäisesti ja erityisesti täytäten asiakkaan vaatimukset. Nämä varmistetaan perehdytyksessä, laatukseskusteluissa ja työsuunnittelussa.

Resurssitarpeita arvioidaan johdon katselmuksissa ja koulutuksen suunnittelussa. Resursseista ja vastuista laadunhallintajärjestelmän rakentamiseen, ylläpitämiseen ja jatkuvaan parantamiseen täytyy vielä selkeyttää. Vastuista on kattava kuvaus johdon kesken yleisesti. Laadunhallintajärjestelmän osalta tämä vaatii vielä selvennyksiä. Vastuut ja resurssit olen suunnittelut sisällyttäväni käsikirjan liitteeseen organisaation kuvaus ja vastuualueet.

4.3.2 Tiedottaminen

Speweld Service Oy:n henkilökunnan tietämys ja pätevyys laadunhallintajärjestelmän vaatimuksiin varmistetaan koulutuksen, viestinnän ja työkokemuksen kautta. Henkilöstön tietoisuudella laadunhallintajärjestelmästä varmistetaan hyvä suorituskyky ja vaikuttavuus sekä näiden jatkuva parantaminen.

Työntekijöille tiedotetaan yrityksen laatupolitiikasta ja sen tavoitteista, mahdollisuuksista vaikuttaa laadunhallintajärjestelmän parantamiseen ja toimintaan, laadunhallintajärjestelmän hyödyistä sekä laadunhallintajärjestelmän vaatimusten noudattamatta jättämisen mahdollisista seurauksista. Tiedottaminen toteutetaan laatukäsikirjan avulla sekä koko henkilökunnalle viikoittain järjestettävässä laatu- ja turvallisuuskeskustelussa. Keskusteluissa läpi käyty materiaali jaetaan sähköisesti henkilökunnalle, jolla varmistetaan, että tieto on kaikkien saatavilla.

Suunnittelen viikoittaisten laatu- ja turvallisuuskeskusteluiden sisällön. Tarkoituksena minulla on ottaa laatukäsikirjaan liittyvä aihe, joka käydään läpi yhdessä henkilökunnan kanssa. Laadunhallintajärjestelmä ja siihen liittyvät ohjeet käydään siis läpi pienissä osioissa, joista muodostuu sitten suurempi kokonaisuus kaikille.

4.3.3 Viestintä

Laadunhallintajärjestelmään liittyvää sisäistä viestintää toteutetaan kerran kuukaudessa järjestettävissä laatu- ja turvallisuuskeskusteluissa, johdon katselmuksissa, kerran viikossa järjestettävissä laatu- ja turvallisuuskeskusteluissa sekä päivittäisen viestinnän avulla, kuten henkilökunnan ja yrityksen väliset

keskustelut. Käsikirjan liitteessä SPEWELD_Sidosryhmät on huomioitu viestintä eri sidosryhmien kanssa.

Laadunhallintajärjestelmään liittyvää ulkoista viestintää toteutetaan Speweld Service Oy:n internet-sivujen ja laatukäsikirjan avulla sekä päivittäisen viestinnän sähköpostin ja puhelimen välityksellä. Yrityksen nettisivut vaativat päivittämistä. Nettisivujen päivittämisestä vastaa yrityksen toimitusjohtaja yhdessä laatupäällikön kanssa.

Yrityksessä on laajassa käytössä WhatsApp-palvelin. Palvelimeen on luotu eri ryhmiä viestintään. Olemme kuitenkin käyneet keskustelua olisiko tähän muita vaihtoehtoja tarjolla. WhatsApp on kätevä ja helppo viestintäväline, mutta sen kautta viestiminen helposti ulottuu myös vapaa-ajalle ja sen toiminta virallisena viestintävälineenä on kyseenalaista.

Alustavasti on käyty keskustelua olisiko hyvä vaihtoehto viestintään yritykselle oma puhelinsovellus, jonka jokainen voisi ladata älylaitteelleen. Sovelluksen kautta pystyttäisiin jakamaan ajankohdasta tietoa ja ohjeita. Olen ollut mukana työstämässä mitä tällaiseen sovellukseen pitäisi sisällyttää. Sovelluksen suunnittelu on vielä alkutekijöissä, joten alkuun ainakin käytetään suunniteltuja viestintävälineitä.

4.3.4 Dokumentoitu tieto

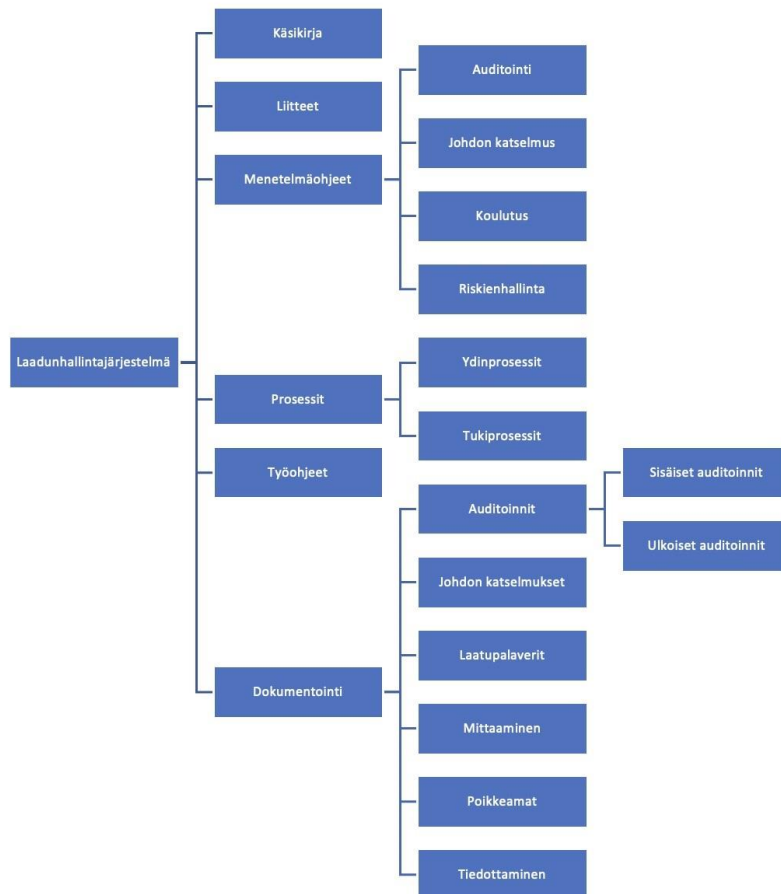
Dokumentoidun tiedon hallintaan tuli tehdä hieman lisäyksiä ja tarkennusta käyttöoikeuksiin. ISO 9001 mukaisesti tuli luokitella dokumentoidun tiedon hallinnan osalta jakelu, pääsy tietoihin, käyttö, muutosten hallinta, säilytysaika ja hävittäminen.

Speweld Service Oy:llä on käytössä dokumentoidun tiedon hallintaa varten OneDrive-järjestelmä, jonka avulla asiakirjoja ja erilaisia toimintoja, havaintoja ja asian hallintaa voidaan tehdä mobiilisti ja toimistolta. OneDrive-järjestelmä on salattu ja siihen pääsevät käsiksi ainoastaan asianmukaiset henkilöt. Luottamuksellisia tietoja ei luovuteta luvatta, tietojen asiaton käyttö on estetty ja tiedot pysyvät muuttumattomana kokonaisuutena versiohallinnan avulla.

Johdolla on käyttöoikeudet laatukäsikirjaan menettelyohjeineen ja työohjeineen sen päivittämiseen sekä uuden tiedon luomiseen. Henkilöstölle asianmukainen tieto jaetaan sähköisesti sekä tarvittaessa myös paperisena. Ulkopuolisille sidosryhmille jakelu toteutetaan vain julkiseksi luokiteltujen dokumenttien osalta. Salassa pidettäviin asiakirjoihin pääsy on ainoastaan yrityksen hallinnolla. Dokumenttien säilytysajaksi määriteltiin 10 vuotta ja asianmukaisesta hävittämisestä vastaa laatu-päällikkömme.

Dokumentoidun tiedon hallinta on yrityksessä jo todella onnistunutta ja selkeää OneDrive järjestelmän ansiosta. Dokumentteihin lisään jokaiseen ylätunnisteeseen jakelu kohdan mihin merkataan, onko dokumentti sisäiseen vai ulkoiseen jakeluun tarkoitettu. Tarkoituksena on myös luoda taulukko, jolla seurataan jokaisen dokumentin versiohistoriaa. Kehityskohteena voisi myös olla kansiorakenteiden selkeyttäminen entisestään. Olisi myös hyvä kerrata henkilöstön kanssa, mistä mikäkin tieto löytyy.

Suunnittelin OneDrive-järjestelmään kansiorakennetta laadunhallintajärjestelmälle. Tavoitteena oli, että rakenne olisi selkeä ja sieltä löytyisi kaikki olennainen tieto. Laadunhallinnan kansiorakenne koostuu käsikirjasta, liitteistä, menetelmäohjeista, prosesseista, työohjeista ja dokumentoinnista (kuva 3). Kansiorakenne tulee varmasti vielä muovaantumaan käytön myötä sopivammaksi. Tämä rakenne kuitenkin asettaa hyvin lähtökohdat tarvittavalle dokumentoidulle tiedolle.



KUVA 3. Laadunhallintajärjestelmän kansiorakenne

4.3.5 Yhteenveto

Yrityksessä tulee vielä määritellä sisäisiä resursseja sekä miettiä, mitä tuotteita ja palveluita hankitaan ulkopuolelta. Henkilöstön osuudelta varmistetaan, että jokaisella on riittävä osaaminen ja koulutus työtehtävien vaatimusten mukaisesti huomioiden myös koulutuksen laadunhallintajärjestelmään. Yrityksessä tulee myös varmistaa, että asiakkaiden, lain sekä viranomaisten vaatimukset täytetään tehokkaasti.

Yrityksessä on määritelty, millaista viestintää ja tiedottamista tarvitaan laadunhallintajärjestelmän toimivuuden ja tehokkuuden takaamiseksi. Myös dokumentoidun tiedon käsittelyyn on suunniteltu dokumentointimenettelyt huomioiden standardin vaatimukset.

4.4 Neljäs viikko

Neljännän viikon aiheena toiminnan suunnittelu ja ohjaus sekä jatkuva parantaminen. Tavoitteena toiminnan suunnittelussa ja ohjauksessa on, että yrityksen toiminta perustuu prosessijohtamiseen ja prosessien kehittämiseen. Yrityksessä tulisi myös olla selkeät toimintatavat operatiiviselle toiminnalle.

Tavoitteena jatkuvassa parantamisessa olisi käyttää mahdollisimman paljon tietoa toiminnan tuloksista ja analysoinneista, toimintaympäristöstä ja sen muutoksista, riskeistä ja niiden muutoksista sekä uusien mahdollisuuksien hyödyntämisestä. (8.)

4.4.1 Toiminnan suunnittelu ja ohjaus

Speweld Service Oy:n laadunhallintajärjestelmässä toiminnan suunnittelua ja ohjausta toteutetaan prosessikuvausten mukaisesti. Näin pystytään luomaan edellytykset vaatimusten mukaisten tuotteiden valmistukseen.

Tuotantoprosessi on avainasemassa, että asetetut kriteerit täyttyvät ja tuotannon jatkuvuus pystytään takaamaan. Erillistä tuotekehitysprosessia ei ole, koska Speweld Service Oy:n valikoimassa ei ole varsinaista sarjatuotantomaista konepajatuotetta. Tuotantoa ohjataan tuotantosuunnittelu- ja ohjausprosessin avulla. Tuotantoa ohjataan tuotteesta riippuen asiakas, aikataulu, varasto tai tilausohjautuvasti.

Yrityksessä käydään läpi sopimuksessa esitetyt vaatimukset sekä mahdolliset muut vaatimukset yhdessä ostajan asettamilla teknisillä tiedoilla tai, kun rakenne on valmistajan itse suunnittelema, valmistajakohtaisilla tiedoilla. Vaatimusten katselmusta ja teknistä katselmusta varten on luotu lomake, joka helpottaa katselmusmenettelyä.

Ulkoisten palveluiden ja tuotteiden laatua tarkastellaan silmämääräisesti, raporttien, pätevyyksien ja pöytäkirjojen perusteella. Mahdolliset poikkeamat tuotteessa tai palvelussa käydään läpi tapauskohtaisesti. Hyväksytyistä toimittajista on luotu toimittajaluettelo, ja toimittajien uudelleen arvioinnit suoritetaan vuosikellon mukaisesti.

Prosesseille tulee vielä määrittää vastuuhenkilöt, jotka vastaavat prosessin jatkuvasta kehittämisestä ja siihen liittyvästä työnjaosta. Jokainen prosessi on omana liitteenään, ja liitteeseen kirjataan prosessin nimi, vastuuhenkilö, resurssit, tuotos, päävaiheet sekä prosessin onnistumisen mittarit.

4.4.2 Jatkuva parantaminen

Dokumentoidun ja kerätyn tiedon pohjalta suoritetaan jatkuvaa parantamista. Näin pystytään arvioimaan toimintajärjestelmän toimivuutta sekä luomaan kehittämistarpeita. Myös ennakointi on tärkeässä roolissa.

Laadunhallintajärjestelmän parantaminen vaikuttaa olennaisesti koko prosesseihin, tuotteisiin sekä palveluihin. Tietoa hyödynnetään toiminnan tuloksista, muutoksista koskien toimintaympäristöä, riskeistä ja niiden arvioinneista sekä kehittämistoimenpiteistä. Jatkuvan parantamisen edellytyksenä tulee olla kerättyä tietoa seuranta- ja mittaustuloksista, poikkeamista ja korjaavista toimenpiteistä sekä tiedot auditoinneista ja johdon katselmuksista.

Yrityksessä reagoidaan havaittuihin poikkeamiin ripeästi. Tavoitteena on poikkeaman korjaaminen sekä siitä aiheutuvien seurausten minimointi. Syyt poikkeamaan arvioidaan toistumisen ehkäisemiseksi. Poikkeamille määritetään aina korjaavat toimenpiteet. Poikkeamien ilmentyessä tulee myös arvioida laadunhallintajärjestelmää tarvittavien muutoksien varalta. Poikkeamat dokumentoidaan verkkoasemalle sekä henkilöstöhallintajärjestelmään.

Erittäin hyvänä toimintatapana yrityksessä jatkuvan parantamisen kannalta pidän havaintojen tekoa henkilöstöhallintajärjestelmään. Havainnot tulee aktiivisesti niin työntekijöiltä kuin johdoltakin. Havainnontyyppinä on huomautus, reklamaatio, parannusehdotus, laatupoikkeama ja työturvallisuushavainto. Havainnot käydään toimenpiteineen läpi joka viikoittaisissa laatu- ja turvallisuuskeskusteluissa, joihin koko henkilökunta osallistuu.

Asiakastyytyväisyyttä tulisi mitata yrityksessä vielä säännöllisemmin. Asiakaspalautteen keräämiseen on etsitty erilaisia palveluja. Tavoitteena olisi, että vastaaminen olisi helppoa ja oikein kohdennettua. Asiakaspalautteen kerääminen ja siihen reagointi vaatii vielä kehitystä.

4.4.3 Yhteenveto

Yrityksessä tarvitaan vielä koulutusta ja uusia toimintamalleja, jotta prosessimainen johtaminen olisi toimivaa ja palvelisi täysin toimintaa. Operatiivista toimintaa suunnitellaan ja toteutetaan standardin vaatimusten mukaisesti, kuten tuotteiden ja palveluiden hankinnassa. Myös poikkeamien varalle on luotu toimintatavat.

Jatkuvaa parantamista toteutetaan jo valmiiksi yrityksessä tietyin toimintatavoin, jotka vastaavat pitkälti myös ISO 9001 -standardin vaatimuksia. Jatkuvasta parantamisesta näyttöä saadaan vasta tulevaisuudessa enemmän, mutta laadunhallintajärjestelmä antaa sille erittäin hyvät työkalut. Kuitenkin se vaatii dokumentoidun tiedon luomista sekä aktiivista johdon osallistumista jatkuvan parantamisen prosessiin.

4.5 Viides viikko

Viidennen viikon aiheena sisäinen auditointi ja johdon katselmukset. Tavoitteena auditoinneilla ja johdon katselmuksilla on laadunhallintajärjestelmän soveltuvuuden ja tehokkuuden varmistaminen tunnistuen myös sen kehittämismahdollisuudet.

4.5.1 Sisäinen auditointi

Yrityksessä suoritetaan kaksi kertaa vuodessa laadunhallintajärjestelmälle sisäinen auditointi vuosikellon mukaisesti. Auditoinneista vastaa yrityksen laatupäällikkö. Ensimmäinen auditointi suunnitellaan yhdessä yrityksen johdon kanssa. Ensimmäisen auditoinnin tarkoituksena on katselmoida uusi laadunhallintajärjestelmä ja löytää kehityskohteet.

Auditoinnin yhteydessä käydään läpi

- laadunhallintajärjestelmän rakenne
- prosessit, niiden vaiheet ja mahdolliset muutokset
- tavoitteet ja mittarit
- vuosikello

- poikkeamat ja kehityskohteet. (10.)

Suunnitelmana minulla on

1. laatia arvioinnin suunnitelma ja hakea siihen hyväksyntä johtoryhmältä
2. auditoinnin suunnittelu ja toteutus
3. esittää arvioinnin pohjalta tehdyt havainnot ja tulokset
4. vastuutta kehitystoimenpiteet
5. laatia yhteenveto
6. käsitellä ja tehdä johtopäätökset (10).

Auditointisuunnitelman tekoa aloittaessa olisi hyvä käydä läpi aiempia auditointien raportteja ja huomioita. Tällaisenaan aikaisempia auditointeja ei löydy. Kuitenkin yrityksellä on sertifioituja järjestelmiä, joista on suoritettu auditointeja. Näistä on dokumentoitu yhteenvedot, joita voidaan hyödyntää. Dokumentoitua tietoa saan kerättyä sertifioitujen järjestelmien osalta, pidetyistä palavereista, poikkeamista sekä laatumittareista.

Aloin tekemään auditointia varten raportointipohjaa. Sen avulla on hyvä dokumentoida auditointi ja luoda yhteenveto. Raportointipohjassa on auditoinnin yhteenveto, vahvuudet, kehittämiskohteet ja poikkeamat korjaavin toimenpitein.

Sisäistä auditointia varten olen luonut myös standardia vastaavan lomakkeen, jossa käydään läpi kaikki vaatimukset kohta kohdalta. Sisäiseen auditointiin yleisesti loin menettelyohjeen, jonka tarkoituksena on selkeyttää yritykselle auditoinnin sisältöä, siihen valmistautumista sekä aikataulua.

4.5.2 Johdon katselmukset

Yrityksessä ennestään ylin johto pitää kuukausittain kokouksia. Nämä kokoukset jokseenkin vastaavat johdon katselmusta. Toimintatapoja on siis entuudestaan käytössä sivuten johdon katselmusta. Kuitenkin standardin vaatiman johdon katselmuksen tulee olla hyvin dokumentoitua ja johdonmukaista.

Katselmuksissa otetaan huomioon edellisen katselmuksen tulokset ja toimenpiteet. Katselmuksissa tarkastellaan

- laadun sekä ympäristöhallinnan poikkeamia
- seuranta- ja mittaustuloksia
- auditointien tuloksia
- asiakas- ja henkilöstöpalautteita
- toimittajien ja kumppaneiden suorituskykyä
- prosessien suorituskykyä
- tuotteiden vaatimustenmukaisuutta. (4, s. 29.)

Johdon katselmukseen loin yritykselle oman menetelmäohjeen, jonka tarkoituksen on selkeyttää katselmuksen toteuttamista ja vastuita. Johdon katselmusta varten olen myös luomassa pöytäkirjapohjaa, jonka avulla pystytään ilmaisemaan päätökset sekä parantamismahdollisuudet muutokseen. Pöytäkirjapohjan tarkoituksena olisi selkeyttää johdon katselmusten kulkua sekä läpi käytyjä asioita kokonaisuuksina. Raporttiin sisällytetään myös riskienhallintatoimenpiteiden kulku ja vaikuttavuus.

4.5.3 Yhteenveto

Sisäiseen auditointiin ja johdon katselmuksiin loin raportointi- ja pöytäkirjapohjat ja menetelmäohjeet helpottamaan niiden toteuttamista käytännössä. Näitä toteutetaan yrityksen vuosikellon mukaisesti.

Sisäisissä auditoinneissa pääasiassa tutkitaan täyttääkö Laadunhallintajärjestelmä sille asetetut vaatimukset. Yrityksen laadunhallintajärjestelmän halutaan olevan mahdollisimman vaikuttava ja tehokas.

Johdon katselmuksissa keskitytään pääasiassa liiketoimintaympäristön sekä yrityksen strategian muutoksiin. Katselmuksissa hyödynnetään muun muassa auditointien tuloksia, seuranta- ja mittaustuloksia sekä saatua palautetta asiakkailta ja henkilöstöltä.

4.6 Kuudes viikko

Kuudennen viikon aiheena on toiminnan kehittämiseksi tehtävät toimenpiteet. Tavoitteena on löytää keinoja työntekijöiden motivoimiseen laadunhallintajärjestelmään, suunnitella laatupalaverien sisältöä, tarkastella kehittämissuunnitelmaa ja löytää keinoja asiakaspalautteen keräämiseksi.

4.6.1 Työntekijöiden motivointi laadunhallintajärjestelmään

Mielestäni työntekijöiden osallistaminen laadunhallintajärjestelmään on tärkeimmässä roolissa sen toimivuuden takaamiseksi. Johdon esimerkillä pystytään luomaan aktiivisuutta myös koko organisaatioon. Innostavalla ilmapiirillä ja yhdessä toimimisen periaatteella pääsee jo pitkälle.

Tarkoituksena on käydä joka viikko pidettävissä koko henkilökunnan laatu- ja turvallisuuskeskustelussa läpi osioita käsikirjasta. Työntekijöillä on mahdollisuus tehdä laadunhallintajärjestelmään liittyen parannusehdotuksia henkilöstöhallintajärjestelmään. Kannustuksena jokaisesta kirjauksesta saa kahvi lipukkeen.

4.6.2 Laatupalaverit

Laadunhallintajärjestelmän tueksi on tarkoitus käynnistää joka kuukautiset laatupalaverit. Palaveriin osallistuisi yrityksen ylin johto, toimihenkilöitä ja työntekijöitä. Laatupalavereiden tarkoituksena on ylläpitää kehittämissuunnitelmaa ja toimivaa laadunhallintajärjestelmää.

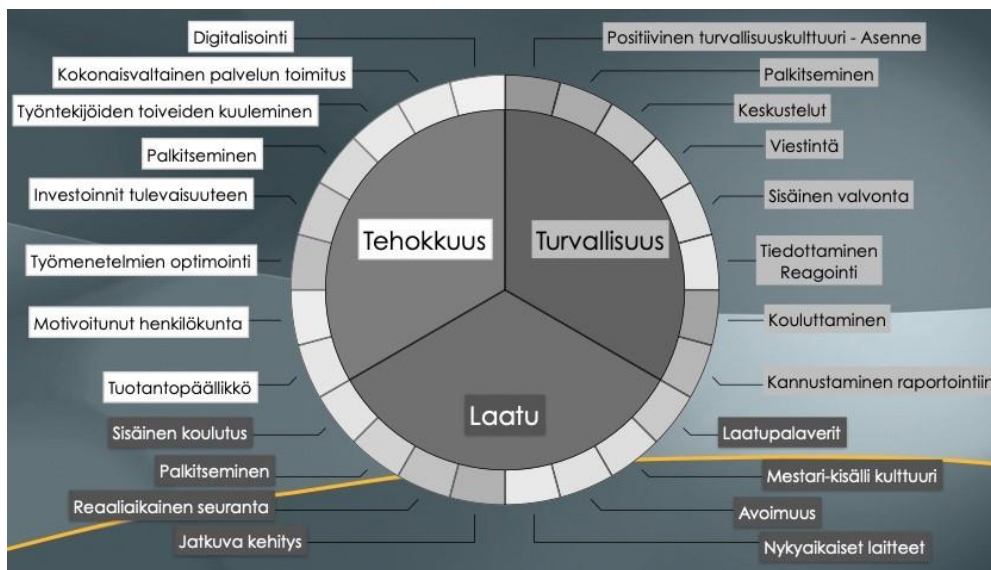
Laatupalavereissa käsiteltävinä asioina olisivat

- kuluneen kuukauden havainnot ja laatupoikkeamat
- asiakastyytyväisyys ja -palautte
- kehittämissuunnitelma ja toteutuneet toimenpiteet
- koulutuksen arviointi
- laadunhallintajärjestelmän ylläpitämisen ja kehittämisen resurssit.

4.6.3 Kehittämisohjelma

Yrityksen laadunhallintajärjestelmän tueksi on tarkoitus luoda kehittämisohjelma. Kehittämisohjelman toteutumista katselmoidaan laatupalavereissa ja johdon katselmuksissa. Kehittämisohjelmalla lähdetään ideoimaan yhdessä johdon ja työntekijöiden kanssa. Kehittämisohjelmaan sisällytetään myös ympäristö- ja turvallisuusasiat.

Kehittämisohjelman luonti aloitetaan kartoittamalla lähtötilanne. Tämän jälkeen ohjelman luontiin ja ylläpitämiseen määritellään tarvittavat resurssit. Kehittämisohjelmalle tulee määritellä myös tavoitteet huomioiden kustannukset ja hyödyt. Tavoitteiden toteutumista seurataan laatupalavereissa. Kehittämisohjelman tavoitteena on saada mahdollisimman konkreettisia tuloksia toimintajärjestelmän jatkuvan parantamisen takaamiseksi. Kehittämisohjelman suunnittelun tukena käytetään yrityksen toimitusjohtajan luomaa kehitysympyrää (kuva 4).



KUVA 4. Kehittämisympyrä

4.6.4 Asiakaspalautteen kerääminen ja siihen reagointi

Asiakaspalautteen keräämistä varten yrityksessä on kartoitettu eri palveluntarjoajien palveluita. Tahtotila olisi saada hyödynnettyä mahdollisimman hyvin asiakailta saamaa palautetta ja kokemuksia. Mitattavina kohteina olisi tuotteiden ja palveluiden vaatimustenmukaisuus ja yrityksen toimintatavat. Mittauksen tuloksia hyödynnettäisiin tuotteiden ja toiminnan kehittämiseen.

4.6.5 Yhteenveto

Toiminnan kehittämiseksi tehtävillä toimenpiteillä halutaan saada luotua yritykselle sen visiota vastaava laadunhallintajärjestelmä. Laadunhallintajärjestelmän toteuttamisesta ei haluta luoda turhan raskasta. Sen täytyy olla toimintaa hyödyntävää ja tehostavaa niin, että se palvelee koko organisaatiota.

4.7 Seitsemäs viikko

Seitsemännen viikon aiheena valmistelut sertifiointia varten. Ennen sertifikaatin hakemista varten toiminnan tulee olla kuvattuna, sisäisiä arviointeja suoritettuna ja toiminnan parantamisesta tulisi olla näyttöä (10).

4.7.1 Toiminnan kuvaus

Ennen sertifiointia käyn läpi toiminnan ja sen kuvauksen, että tämä vastaa täysin standardin vaatimuksia. On tärkeää, että yrityksessä toimitaan käytännössä kuvatun mukaisesti. Yrityksessä halutaan välttää, että toiminta jää vaan suunnittelun tasolle. Avainasemassa on johdon sitouttaminen laadunhallintajärjestelmään. Laadunhallintajärjestelmän ylläpitämiseen ja kehittämiseen jokaisella täytyy olla selkeä käsitys omasta roolistaan.

4.7.2 Dokumentoitu tieto

Dokumentoidun tiedon keräämistä selkeyttää, sille luotu kansiorakenne yrityksen verkkoasemalla. Dokumentoitua tietoa tulee olla eteenkin prosessien toteutumisesta ja kehittämisestä. Dokumentoidun tiedon tuottamisessa tärkeässä roolissa ovat selkeät toimintatavat, joita noudatetaan säännöllisesti. Alusta asti tulee olla määriteltynä, kenen vastuulla mikäkin osa-alue on.

4.7.3 Yhteenveto

Ennen sertifiointia yrityksessä pitää vielä suorittaa sisäisiä auditointeja ja johdon katselmuksia. Myös mittaamisesta ja jatkuvasta parantamisesta tarvitsee saada näyttöä. Näiden toteuttaminen on hyvin suunniteltua jo valmiiksi. Valmiit raportointi- ja pöytäkirjapohjat on luotu selkeyttämään näiden kulkua ja dokumentointia.

5 POHDINTA

Opinnäytetyön tavoitteena oli jalkauttaa ISO 9001 -standardi yrityksen toimintaan ja laadunhallintajärjestelmän valmistelu sertifiointivalmiuteen. Työn aloitin jo keväällä 2021 tutustumalla standardin vaatimuksiin suorittaessani projektiharjoittelua kohdeyrityksessä. Aiheesta löytyy paljon aineistoa muun muassa tehdyistä opinnäytetöistä, kirjallisuudesta ja eri internetsivustoilta.

Suoritin opinnäytetyön päiväkirjamuotoisena, mikä oli minulle uutta. Sen avulla sain helposti kuvattua työn kulkua ja työn jaksottaminen helpottui. Päiväkirjamuotoinen opinnäytetyö sopi hyvin tilanteeseeni, sillä käyn kokopäiväisesti töissä. Välillä päiväkirjan kirjoittaminen työpäivän jälkeen tuntui vaikealta, mutta hyvin äkkiä se muodostui osaksi arkea. Päiväkirjan kirjoittaminen auttoi hahmottamaan syvemmin standardin vaatimuksia, omaa osaamista ja tarvittavia kehityskohteita.

Opinnäytetyötä tehdessäni kohtasin muutamia haasteita matkalla. Yhtenä merkittävänä haasteena oli työn aloittaminen. Alussa oli vaikeaa sisäistää täysin standardin vaatimukset käytännössä. Myös työn aikataulua jouduttiin pidentämään päivätöiden kiireiden vuoksi projektin edetessä.

Työn tuloksena sain luotua toimenpiteet yrityksen laadunhallintajärjestelmän kehittämiseksi ja jalkauttamiseksi toimintaan. Sain luotua yritykselle ohjeita ja laatukäsikirjan liitteitä laadunhallintajärjestelmään ja sen ylläpitämiseen sekä kehittämiseen. Minulle hahmottui selkeästi kuva ISO 9001 -standardin vaatimuksista ja siitä, kuinka ne voidaan käytännössä täyttää yrityksen toiminnassa.

Opinnäytetyön runkoa ja sen tuloksena syntyneitä toimenpiteitä ja ohjeita voidaan hyödyntää myös ISO 45001- ja ISO 14001 -standardien vaatimuksien täyttävien toimintajärjestelmien kehittämiseen. Onkin hyvin yleistä sisällyttää ISO 9001-, ISO 45001- ja ISO 14001 -standardit samaan toimintajärjestelmään ja sertifioida ne yhdessä yhtenäisenä kokonaisuutena. Myös kohdeyrityksessä on tarkoitus laajentaa sertifiointia toiminnan kyseiset standardit täyttäessä.

Työtä voidaan hyödyntää yrityksessä jatkossa laadunhallintajärjestelmän kehittämiseksi ja sertifiointiksi. Opinnäytetyötä aion hyödyntää osana henkilökunnan koulutusta yrityksen laadunhallintajärjestelmään. Pystyn tulevaisuudessa hyödyntämään päiväkirjamuotoisen opinnäytetyöni kirjoittamisen aikana saamaani tietoa ja ymmärrystä omista kehityskohteistani osana ammatillista kehitystäni.

LÄHTEET

1. Oulun ammattikorkeakoulu 2022. Opinto-opas. Opinnäytetyö. Hakupäivä 11.11.2021.
<https://www.oamk.fi/opinto-opas/opintojen-sisalto/opinnaytetyo>.
2. Speweld Service Oy. Hakupäivä 12.11.2021. <https://www.speweld.fi/>.
3. Suomen standardisoimisliitto SFS ry. ISO 9001 laadunhallinta. Hakupäivä 13.11.2021.
<https://sfs.fi/standardeista/tutustu-standardeihin/suosittu-standardit/iso-9001-laadunhallinta/>.
4. SFS-EN ISO 9001:2015. Laadunhallintajärjestelmät. Vaatimukset. Helsinki: Suomen standardisoimisliitto SFS ry. Hakupäivä 13.11.2021. <https://sales.sfs.fi/fi/index/tuotteet/SFS/CENISO/ID2/9/394310.html.stx>. Vaatii lisenssin.
5. Suomen standardisoimisliitto SFS ry. Laadunhallinnan periaatteet. Hakupäivä 16.11.2021.
<https://sfs.fi/osallistu-ja-vaikuta/aihealueet/johtaminen/laadunhallinnan-periaatteet/>
6. Rinnemaa, Päivi 2014. Asiakaskeskeisyys-pelkkää puhetta vain arjen toimintaa? Kauppalehti 17.6.2014. Hakupäivä 16.11.2021. <https://www.kauppalehti.fi/kumppaniblogit/muutoksen-ammattilaiset/asiakaskeskeisyys-pelkkaa-puhetta-vai-arjen-toimintaa/a1b667bc-177b-5443-848b-a6f9e0ebb76d>
7. Lehtinen, Noora 2020. ISO 9001:2015-standardi osana arkea – Kehittämideoita organisaation laadunhallintaan. Arter. Hakupäivä 16.11.2021. <https://www.arter.fi/iso-90012015-standardi-osana-arkea-laadunhallintastandardin-kehittamideoita/>
8. Tuominen, Kari & Moisio, Jussi. Toimintajärjestelmän kehittäminen ISO 9001, 45001 ja 14001. Change Manager Pro.
9. Logistiikan Maailma. Toimittajasuhteiden johtaminen. Hakupäivä 18.11.2021.
<https://www.logistiikanmaailma.fi/osto-ja-myynti/hankintaprosessi/toimittajasuhteiden-johtaminen/>

10. Lindroos, Ella 2021. Kuinka onnistua auditoinnin toteutuksessa? Arter. Hakupäivä 15.10.2021. <https://www.arter.fi/kuinka-onnistua-auditoinnin-toteutuksessa/#pohja>