

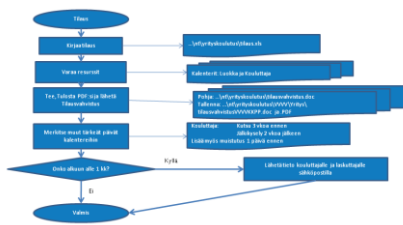
Laadun varmistaminen Nortrain Oy:ssä

Tämä on Nortrain Oy:n laadunvarmistusjärjestelmän kuvaus.

Tausta

Nortrain Oy:llä on ollut käytössä laatukäsikirja toimintansa alusta vuodesta 1994 lähtien. Syksyllä 2008 otettiin tuotantokäyttöön uusi verkkopohjainen EFQM-mallin mukaiseksi päivitetty versio. Järjestelmä on kaikkien työntekijöiden päivittäisessä käytössä ja samalla myös jatkuvan kehityksen alla.

Kehitystyö



Kuva 1 Prosessikuvaus ja työohje

Laatujärjestelmämme on kehitetty yhteistyössä kaikkien työntekijöidemme kanssa. Apuna kehitystyössä on ollut laatukeskuksen kouluttama ja auktorisoima laatuarvioija. Järjestelmään kuvattiin meillä jo käytössä olleet toimintatavat, jotka ovat muotoutuneet edellisen laatukäsikirjamme mukaan. Näin järjestelmä tuntuu heti alusta alkaen työntekijöistä omalta. Tehdyt prosessikuvaukset ovat samalla suoraan työohjeita, joita työntekijät käyttävät päivittäin. Laatujärjestelmämme ei

todellakaan ole ”perinteinen” pienen ryhmän tekemä ja kaappiin pölyttymään laitettu kansio, vaan jokapäiväinen kaikkien työntekijöidemme käyttämä työkalu.

EFQM-mallissa toimitaan TUTKA-logiikan (TULokset, Toimintatapa, Käytännön soveltaminen, Arviointi ja parantaminen) mukaan. 1. Määritämme siis tulokset, jotka haluamme saavuttaa, 2. toimintatavat, joilla ne saavutamme, 3. sovellamme valittuja toimintatapoja käytäntöön ja 4. arvioimme onnistumisemme sekä tavoitteet uudestaan ja parannamme toimintatapoja. Laatuprosessi on jatkuva ja järjestelmää kehitetään toiminnan ohessa.

Tekninen toteutus

Järjestelmän ydin ja suurin osa sisällöstä on toteutettu Intranet-sivustona, jonne kaikki työntekijät pääsevät ajasta ja paikasta riippumatta. Jokaisella käyttäjällä on henkilökohtaiset käyttäjätunnukset ja käyttöoikeudet järjestelmään. Järjestelmän käyttöön ja myös muokkaukseen tarvitaan vain Internet-selain ja –yhteys. Näin järjestelmä on kouluttajiemme käytettävissä myös heidän ollessaan kouluttamassa asiakkaan tiloissa. Kun myös muokkaaminen on tehty helpoksi, tulee tarvittavat päivitykset heti tehtyä, eivätkä järjestelmässä olevat tiedot pääse vanhenemaan. Jokaisesta muutoksesta tallentuu ajankohta sekä tekijä ja vanhoihin versioihin on helppo palata. Näin yksittäinen käyttäjä ei voi tuhota sisältöä esimerkiksi vahingossa tai tunnusten jouduttua väärin käsiin.

LAATUJÄRJESTELMÄ, NORTRAIN OY

TOIMINTA

1. Johtajuus
2. Toimintaperiaatteet ja strategia
 1. Strategia, visio, missio, arvot
 2. Toimintaympäristö
 3. Asiakkaat ja markkinat
 4. Ympäristön huomioiminen
3. Henkilöstö
 1. Perehdyttämisen
 2. Työsuhte
 3. Työaika
 4. Kulu- yms. korvaukset
 5. Palkkaus
 6. Lää
 7. Tietojärjestelmät
 1. Sähköposti ja kalenteri
 2. Verkkokoneet
 3. Kannettavan käyttö
4. Kumppanuudet
 1. Ulkopuoliset kouluttajat
 2. Tavarantomittajat
 3. Palveluntomittajat
5. Prosessit
 1. Mvnti ja markkinointi

TULOKSET

6. Asiakastulokset
7. Henkistötulokset
8. Yhteiskunnalliset tulokset
9. Keskeiset suorituskykytulokset

[? OHJE ?](#)

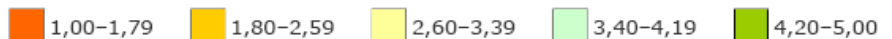
Kuva 2 Ote Intranetin sisällysluettelosta

Laadun seuranta ja kehittäminen

Laadun seurantaan olemme valinneet ja kehittäneet erilaisia mittareita, joista yksi tärkeimmistä on oppilailta jokaisella kurssilla kerättävä palaute (Kuva 3). Tulokset laitetaan kaikkien nähtäville. Laatupoikkeamista tehdään aina erillinen selvitystyö, jolla pyritään löytämään syyt poikkeamaan. Myös kaikki pyytämättä tullut palaute kirjataan ylös järjestelmään. Kehitysehdotuksiin ja epäkohtiin reagoidaan heti. Kaikki saatu palaute ja tehdyt toimenpiteet käydään läpi henkilökunnan kanssa kuukausikokouksissa, jolloin palaute ja toimintamallit leviävät koko organisaatioon.

Jokaisen työntekijän omien tavoitteiden täyttymistä seurataan vuosittain käytävissä kehityskeskusteluissa. Samoin koko laatujärjestelmä tarkistetaan vuosikatsauksessa, vaikka mittareiden seuranta ja järjestelmän kehittäminen onkin jatkuva.

Kurssipalaute - kevät 2007	
Keskiarvotaulukko	N=861 Julkaistu: 16.1.2007
	Kehittämispalvelut: Nortrain Oy, kurssipalautteet kevät 2007
	N=151
3. Kouluttajan osaaminen	4,50
4. Koulutuksen sisältö	4,31
5. Koulutuksen hyöty oman työn kannalta	4,03
6. Koulutustilat, laitteet ja kurssin järjestelyt	4,37
7. Yleisarvosana tilaisuudesta	4,26
Yhteenveto	4,29



Kuva 3 Helsingin kaupungin kurssien palautekeskiarvot keväältä 2007

Ympäristöjärjestelmä

Olemme ottaneet ympäristöstä huolehtimisen osaksi laatujärjestelmäämme. Näin ympäristöasiat otetaan huomioon osana kokonaisuutta eikä erillisenä asiana. Yleensä prosessin suunnitteleminen ympäristöystävälliseksi ei lisää työtä ja kustannuksia vaan usein jopa päinvastoin.



Toimitusvarmuus



Jatkuvan laadunkehittämisen ja pitkäjänteisen toiminnan myötä Nortrain Oy:n taloudellinen tilanne on hyvä ja vakaa. Olemme saaneet Suomen Asiakastieto Oy:ltä SUOMEN VAHVIMMAT 2010 luokituksen. Sen saa vain alle kymmenen prosenttia Suomen vakavaraisimmista ja luottokelpoisimmista yrityksistä.