

NYKYTILAN KARTOITUS

TOIMINTAYMPÄRISTÖ

TOIMINTAPROSESSIT

RISKIT JA MAHDOLLISUUDET

JOHTAJUUS JA LAATUPOLITIIKKA

RESURSSIT

TOIMINNAN KEHITTÄMINEN

HOIVAPALVELUJEN LAATUVALMENNUS

Kaipaatko varmuutta ja työkaluja organisaatiosi toiminnan kehittämiseen? Tämä laatuvalmennus koostuu seitsemästä ohjatusta tapaamisesta, joissa keskitytään työyhteisön johtamiseen ja toimintaprosesseihin sekä toiminnan kehittämiseen. Valmennuksen tuloksena rakennamme yhdessä laadunhallintajärjestelmän, joka täydentää jo organisaation olemassa olevaa lakisääteistä omavalvontasuunnitelmaa.

Valmennus on suunnattu hoiva-alan toimijoille. Se toteutetaan käytännönläheisinä työpajoina, eikä se vaadi osallistujilta aikaisempaa kokemusta laadunhallintajärjestelmien osalta. Työpajoista saat paljon eväitä toiminnan kehittämiseen, niin nykyisiin – kuin tulevaisuudenkin tarpeisiin kohti parempaa työyhteisöä. Pääset jakamaan arjen hyviä käytäntöjä ja saat vertaistukea toiminnan tueksi.

- Valmennukseen osallistuminen on paikallaan, kun haluat oppia parhaan toteutustavan laadunhallintajärjestelmän rakentamiseen ja projektin johtamiseen organisaatiossasi.

Vastuuvallmentajana toimii DI **Kari-Matti Sahala**. Hänellä on vuosien kokemus johtamisen ja laadunhallintajärjestelmien konsultoinnista ja valmennuksesta.



Valmennus alkaa yleisellä johdantotilaisuudella ja siihen sisältyy kaikkiaan seitsemän erillistä työpajaa laadunhallintajärjestelmän rakentamiseksi.

- Toteutus tapahtuu lähi- tai etävalmennuksena.
- Yhden työpajan kesto on 4 tuntia.
- Osallistujille jaetaan myös työpajakohtaiset ennakkotehtävät.
- Luentomateriaalit ja mallidokumentit sisältyvät valmennukseen hintaan.

VALMENNUKSEN SISÄLTÖ



1. NYKYTILAN KARTOITUS

Nykytilan vertaaminen standardien vaatimuksiin.

Työpajassa ohjataan osallistujia laatimaan oman organisaation nykytilan kartoitus, tutustutaan muihin organisaatioihin, niiden toiminnan tavoitteisiin ja päämääriin, miten organisaatio rakentuu sekä kartoitetaan toimintaan liittyvää ohjeistusta. Lisäksi työpajassa käydään läpi laadunhallintajärjestelmän asettamat vaatimukset organisaation dokumentaatiolle.

Työpajan hyödyt

- Organisaatiosi nykytilan parempi ymmärtäminen.
- Mahdollisten kehittämiskohteiden tunnistaminen.
- Suunnitelma jatkotoimenpiteille kohti laadunhallintajärjestelmää.



2. TOIMINTAYMPÄRISTÖ

Oman toiminnan tuntemus syvenee.

Työpajassa kartoitetaan organisaation toiminnan kannalta merkittävimmät sidosryhmät sekä niiden keskeiset vaatimukset ja odotukset. Tunnistetaan organisaation strategian kannalta olennaiset ulkoiset ja sisäiset asiat, jotka vaikuttavat sen kykyyn saavuttaa halutut tulokset. Sekä määritellään organisaation toimintaa ohjaava lainsäädäntö ja sen vaatimukset.

Työpajan hyödyt

- Tunnistetaan sidosryhmien vaatimukset ja odotukset sekä mahdollinen tarve kehittämistoimille.
- Lainsäädännön seuranta varmistaa toimimaan lakien ja asetusten mukaisesti.



3. TOIMINTAPROSESSIT

Mitä tehdään ja missä järjestyksessä?

Työpajassa tunnistetaan ja kuvataan organisaation toimintaan liittyvät pää- ja tukiprosessit. Kuvauksissa kerrotaan myös, mitä tehdään omana työnä ja mitä ostopalveluna. Prosessien määrittäminen auttaa organisaatiota parantamaan olemassa olevia käytäntöjä sekä kehittämään uusia. Toiminnan tehostaminen vähentää työnhukkaa sekä lisää työhyvinvointia.

Työpajan hyödyt

- Saadaan eväät tehokkaaseen ja hallittuun työskentelyyn.
- Tunnistetaan toimintaan liittyvät ongelmakohdat.
- Kuvaukset helpottavat esimerkiksi uusien työntekijöiden perehdyttämistä.



4. RISKIEN JA MAHDOLLI-SUUKSIEN KÄSITTELY

Riskienhallinta on täynnä haasteita.

Työpajassa tunnistetaan mitä riskejä organisaation toimintaan sisältyy, miten niitä voidaan hallita ja miten resursseja voidaan priorisoida keskeisimpien ongelmien ratkaisuun. Lisäksi työpajassa tunnistetaan organisaation toimintaa liittyviä uusia mahdollisuuksia sekä kehityskohteita.

Työpajan hyödyt

- Hyvä riskien ennakointi luo turvallisuutta.
- Mahdollisuuksiin tarttuminen tuo kilpailuetua.



5. JOHTAJUUS JA LAATUPOLITIikka

Laatulupaukset ohjaavat työt asiakkaan kanssa ja toimintaa työyhteisössä.

Työpajassa määritetään organisaation laatupolitiikka eli sitoumus, josta muodostuu edelleen konkreettiset palvelulupaukset asiakkaille ja muille sidosryhmille. Organisaation laatupolitiikasta johdetaan myös mitattavat laatutavoitteet. Lisäksi työpajassa kartoitetaan miten organisaation roolit, vastuut ja valtuudet on määritetty ja miten niistä on tarpeellista viestiä työyhteisössä ja sidosryhmille.

Työpajan hyödyt

- Asiakkaan kokemasta laadusta tulee keskeinen osa organisaation toimintaa.
- Selkeät roolit ja vastuut lisäävät työtyytyväisyyttä.



6. RESURSSIT

Riittääkö omat rahkeet vai tarvitaanko ulkopuolista apua?

Työpajassa kuvataan organisaation toiminnan ylläpitämiseen ja kehittämiseen vaadittavat resurssit, kuten henkilöstö, toimitilat, koneet ja laitteet, tietojärjestelmät sekä tukipalvelut. Lisäksi tunnistetaan keskeiset henkilöresurssit, henkilöstön pätevyudet sekä todennetaan työympäristön ja palveluiden vaatimustenmukaisuus.

Työpajan hyödyt

- Varmistutaan, että työympäristö on turvallinen.
- Varmistetaan riittävä osaaminen ja uuden oppiminen.



7. TOIMINNAN KEHITTÄMINEN

Toiminnan kehittämiseen vaaditaan osaamista ja sitkeyttä.

Työpajassa opitaan keinoja asiakastytyväisyyden keräämiseen ja mitaamiseen. Lisäksi tunnistetaan yrityksen toimintaan liittyvät poikkeamat ja reklamaatiot sekä niiden seuranta ja käsittely. Lopuksi annetaan vielä eväitä, miten suorituskykyä tulee arvioida organisaation sisällä ja milloin kannattaa hankkia yrityksen ulkopuolelta puolueetonta näkemystä laadunhallintajärjestelmän suorituskyvystä ja vaikuttavuudesta.

Työpajan hyödyt

- Hyödynnetään asiakaspalaute ja luodaan valmius reagointiin.
- Tunnistetaan mahdolliset kehityskohteet.

VALMENNUKSEN HINTA

Koko valmennuspaketti, sisältäen johdantotilaisuuden sekä seitsemän erillistä työpajaa maksaa 1750 eur + alv.

Myös työpajakohtainen osallistuminen on mahdollista, jolloin hinta yhden työpajan osalta on 300 eur + alv.

Osallistumalla tähän pienryhmänä toteuttavaan valmennukseen saat sen yli puolet edullisemmin verrattuna organisaatiokohtaiseen konsultointipalveluun.

Lisäksi saat todistuksen valmennuksen suorittamisesta.

”

Kokemuksemme yhteistyöstä ja sekä laatukäsikirjan tekemisestä tresconin ohjauksessa ovat olleet innostavia ja rohkaisevia.

Erittäin hankalan näköinen laatustandardi selkeytyi, hyvällä yhteistyöllä ja tresconin osaamisella saatiin koottua Helmen näköinen laatukäsikirja. Tämä jos mikä hyödyttää laadun seuraamista arkipäivän työssä ja uusien työntekijöiden perehdyttämisessä.

Tanja Laine

Toimitusjohtaja, Helmi Seniorikoti, Hollola



**HOIVAPALVELUJEN
LAATUVALMENNUS**

Vastuuvalmentaja (DI, BBA)

Kari-Matti Sahala

Kysy lisää työpajoista, ota yhteyttä
ja varaa paikkasi:

Oili Bosboom

oili.bosboom@trescon.fi

puhelin: 050-322 8949

trescon.fi™