

Koulutuskokonaisuus lähiesihenkilöille,
johdolle ja laadunhallinnasta
vastaaville asiantuntijoille

OMAVALVONTA JA LAATUJÄRJESTELMÄT

*Integroi omavalvontavaatimukset
osaksi organisaation laatu järjestelmää*

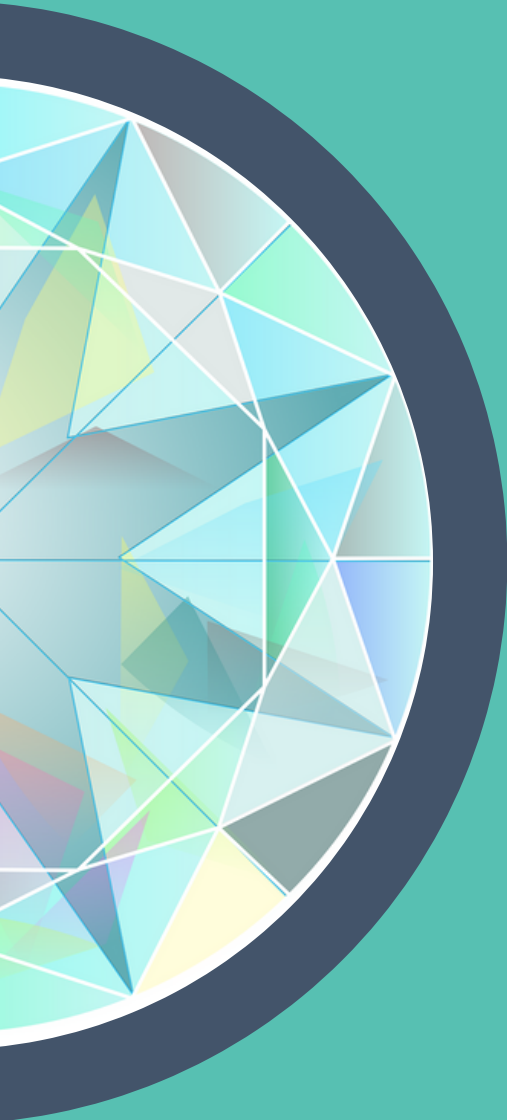
1. koulutuskerta: PROSESSINÄKÖKULMA

Laadunhallinta omavalvonnan ja laatu standardien edellyttämällä tavalla

Ensimmäisessä koulutuksessa käymme läpi
sotealan omavalvontavaatimusten
yhteensovittamista eri laatu standardien (esim. ISO
9001 ja SHQS) vaatimuksiin ja käsittelemme sekä
omavalvonnan että laatu järjestelmien tarkoitusta ja
toimeenpanoa.

Käymme läpi mm. toimintaympäristön ja eri
sidosryhmien analysointia, riskienhallintaa,
keskeisten prosessien kuvaamista sekä poikkeamien
käsittelyä. asiat käydään läpi sekä omavalvonnan
että laatu standardien vaatimusten tarkastelun
kautta pyrkien yhteensovittamaan niitä.





*Että totuus
Teamsilla!*

2. koulutuskerta: ASIAKASNÄKÖKULMA

Laatu syntyy asiakasvaatimusten ja asiakkaiden tarpeiden täyttämisestä

Toisessa koulutuksessa laadunhallintaa ja omavalvontaa lähestytään asiakasnäkökulmasta. Koulutuksessa käsitellään esim. asiakkaan tarpeita, oikeuksia, osallisuutta, oikeusturvakeinoja ja kohtelua. Käymme läpi mm. asiakaspalautteen keräämistä ja hyödyntämistä omavalvonnan ja laatustandardien edellyttämällä tavalla. Lisäksi käsittelemme palvelun laadun mittaamista ja seuranta sekä omavalvonnan että laatu järjestelmien (ISO 9001 ja SHQS) edellyttämällä tavalla.

3. koulutuskerta: RESURSSINÄKÖKULMA

Laadun tekeminen edellyttää asianmukaisia resursseja ja sovittujen menettelytapojen toteutumisen varmistamista

Viimeisellä koulutuskerralla käydään läpi laadukkaan palvelun tuottamiseen tarvittavia resursseja sekä omavalvonta- että laatustandardivaatimusten kautta. Käsittelemme mm. sitä, että edellytetään henkilöstöltä, tiloilta, laitteilta, välineiltä sekä tietoturvalta ja -suojalta. Lisäksi käydään läpi laatustandardien mukaiset jatkuvan parantamisen menettelyt.

Kolme (3,5) tuntia/koulutuskerta, yhteensä 10,5 tuntia.

Kysy lisää Tuijalta.

Tavoitat hänet numerosta 044 468 4286 tai osoitteesta tuija.lambacka@gerofuture.fi

GeroFuture