

ITÄ-SUOMEN YLIOPISTO KOULUTUS- JA KEHITTÄMISPALVELU, ADUCATE

Koistinen Marja-Leena: Toiminnan kehittäminen laadunhallintajärjestelmän avulla

Apteekki farmasian erikoistumisopinnot proviisoreille, PD

Projektityö koostuu kirjallisuusosasta (29 s) sekä laatukäsikirjasta ja sen liitteistä (Laatukäsikirja 34 s, Liitteet 12 s).

Projektityön ohjaaja: FaT Kirsti Laitinen, Itä-Suomen yliopiston, farmasian laitos

Helmikuu 2013

TIIVISTELMÄ

Apteekki farmasian erikoistumisopinnojen PD- projektityöni on ollut osa apteekin laadunhallintajärjestelmän rakentamista ja kehittämistä, johon sisältyy laatukäsikirjan laatiminen. Tämä raporttiosuus on johdantoa varsinaisen laatukäsikirjan sisältöön.

Itä-Suomen yliopiston apteekin laatutyön tavoitteena on ollut toiminnan jatkuva kehittäminen ja asiakastyytyväisyyden lisääminen sekä henkilöstön osaamisen kehittäminen. Laadunhallintajärjestelmän kehittämisen perusajatus on tehdä tyytyväisistä asiakkaista vielä tyytyväisempiä. Toiminta-ajatuksen ja tavoitteiden pohjalta kehitettiin laadunhallintajärjestelmä, joka mahdollistaa entistäkin paremman asiakaslähtöisyyden ja toiminnan kohdentamisen tehokkaasti oikeisiin asioihin.

Laadunhallintajärjestelmän päämäärä on varmentaa, yhtenäistää, vakioida ja parantaa organisaation toimintaa. Organisaation toimintakokonaisuudet hallitaan ja toimintaa kehitetään haluttuun suuntaan yhteistyössä johdon ja henkilökunnan kanssa. Laadunhallinnalla voidaan vaikuttaa ennen kaikkea toiminnan kehittämiseen, mikä on tullut yhä merkityksellisemmäksi apteekkien heikentyneen kannattavuuden takia.

Itä-Suomen yliopiston apteekin laadunhallintajärjestelmä perustuu Itä-Suomen yliopiston päälaitokseen, joka pohjautuu ISO 9001 -standardiin. Apteekin laadunhallintajärjestelmä koostuu laatukäsikirjasta, toimintaohjeista ja muista ohjeista. Laatukäsikirjaan on kirjattu apteekin toimintaperiaatteet, ja se on tarkoitettu henkilökunnan käyttöön. Laadunhallintajärjestelmän aktiivinen kehittäminen aloitettiin vuonna 2007 ja johdon tahto vietiin systemaattisesti läpi koko organisaation. Laadunhallintajärjestelmä tehosti ja selkeytti toimintaa, tiedonkulku tehostui, henkilöstö tietää vastuunsa ja tehtävänsä sekä asiakastyytyväisyys lisääntyi. Laadunhallintaan kuuluu olennaisena osana myös henkilöstön työtyytyväisyydestä huolehtiminen. Projektityö on kuvaus laadunhallintajärjestelmän rakentamisesta Itä-Suomen yliopiston apteekin omaan sähköiseen selainpohjaiseen intranettiin.

Avainsanat: laadunhallintajärjestelmä, ISO 9001 -standardi, dokumentaatio, prosessi, mittari, arviointi