

# AHLMAN

SISÄINEN KATSELMUS

20.1.2021

# Sisäinen katselmus tausta ja tarkoitus

- ❖ Tiimin toiminnan ja toimintamallien todentaminen (prosessikuvaukset, toimintaohjeet, käytännöt)
- ❖ Vaatimusten ja sitoumusten todentaminen (lainsäädännön mukaiset asiakirjat ja käytännöt)
- ❖ Strategian toteutumisen ja tavoitteiden seurannan varmistaminen
- ❖ Kehityskohteiden löytäminen ja jatkuvan parantamisen työkalut

## Vastuut

- Prosessin omistaja / Tiiminvetäjä: huolehtii tiimin kanssa, että riittävä tieto on tarjolla katselmoijille
- Tiimi – läsnäolo katselmuksessa
- Katselmoijat: Aikataulut, aihepiiriin tutustuminen, katselmuksen vetäminen, palaute

## Katselmuksen kohteina

- Prosessit: toimivuus, tehokkuus sekä mallien ja toimintaohjeiden vastaavuus suhteessa käytäntöihin
- Vapaan sivistystyön prosessit, ammatilliset prosessit (pilkottuna, myöhemmin ala kerrallaan)
- Johtamisen prosessit, hankeprosessi, henkilöstöjohtamiseen liittyvät prosessit
- Tiimien toiminta

# Sisäinen katselmus

Katselmusmateriaali – todennetaan Intran toimivuus, sieltä pitää löytyä kaikki tarvittava materiaali

- Toiminnan tavoitteet ja pelisäännöt
- Ohjeet, lait, asetukset
- Kriteerit
- Prosessikuvaukset

Mittarit – prosessin omat, määritellyt mittarit

- Tulokortin pitäisi olla sellainen, että mittarit kertovat riittävästi myös katselmuksen kannalta
- Asiakas ja vaikuttavuus
  - Palautteet, imago, vetovoimaisuus, tavoitteiden mukaiset tulokset
- Prosessit ja rakenteet
  - Tulokset
- Henkilöstö ja osaaminen
  - Henkilöstön pätevyys ja koulutus
- Talous ja resurssit
  - Talouden suunnittelu ja seuranta
  - Tarkoituksenmukaisesti ja tehokkaasti suunnatut, johdetut ja mitoitettut resurssit

Raportointi

- Suullinen palaute
- Raportti (lomake) Intraan, nosto uutisiin

# Katselmuksprosessi

## 1. Suunnittelu

Sisäistä katselmusta lähdetään suunnittelemaan 2-3 kuukautta ennen katselmusta. Kohteilla tulee olla riittävästi aikaa valmistautua. Prosessin kulusta vastaa kohteen katselmoijat sekä kohteelle valittu yhteyshenkilö (prosessin omistaja).

## 2. Valmistautuminen

Omistaja huolehtii riittävän tiedon tarjonnasta

Katselmoija aloittaa hyvissä ajoin perehtymisen kohteeseen, jolloin hän

- tutustuu materiaaleihin (Intra, prosessit, toimintaohjeet, muut ohjeet)
- muodostaa riittävän ymmärryksen velvoittavista standardeista (lait, asetukset yms.)
- perehtyy kohteen asiakasnäkökulmaan ja palautteisiin

Katselmoija sopii kohteen yhteyshenkilön kanssa katselmuspäivän aikataulusta

Katselmoija laatii alustavat teemat keskusteluun ja kysymykset haastatteluosuuteen hyödyntäen kysymyspatteristoa.

## 3. Arviointitilaisuus (seur. sivu)

Vahvuudet

Kehityskohteet

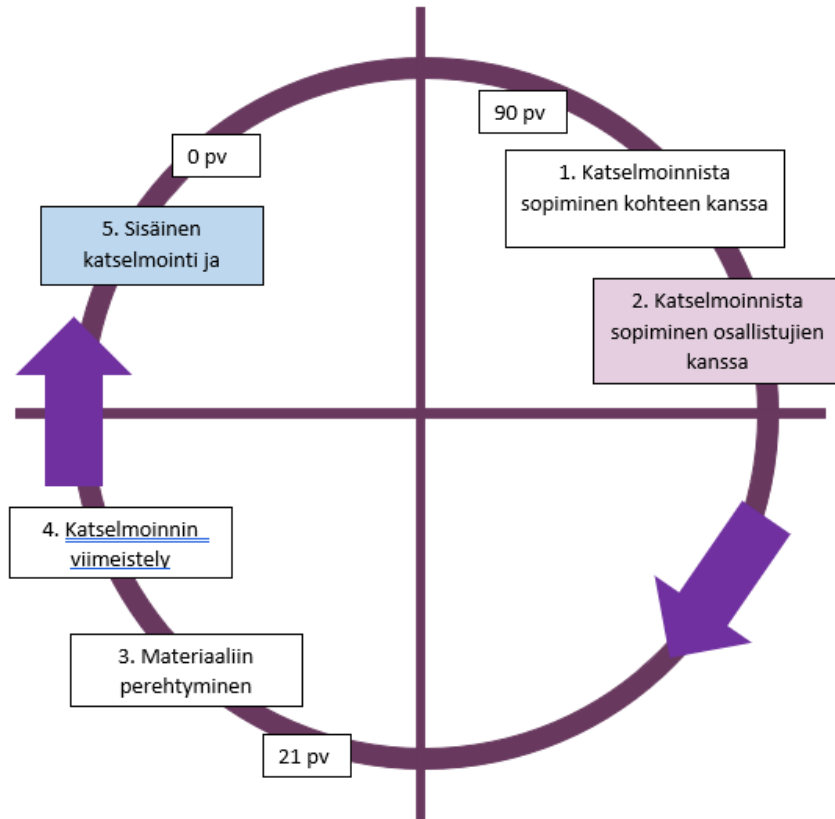
Korjattavat poikkeamat

## 4. Palauteraportti / Korjattavat toimenpiteet

## 5. Korjaavien toimenpiteiden ja kehittämisen vastuutus sekä aikataulutus tiimissä

## 6. Korjaavien toimenpiteiden tekemisen todentaminen johtoryhmän katselmuksessa (ja seuraavassa katselmuksessa)

# Prosessi



	KATSELMOITAVA KOHDE	KATSELMOIJAT	VARATTU AIKA			AIKATAULU
			V	O	K	
1. Katselmoinnista sopiminen katselmoitavan kohteen kanssa		Katselmoija ottaa yhteyttä katselmoitavan kohteen yhteyshenkilöön ja sopii päivän katselmoinnille.			0,5 h	3 kk ennen katselmointia
2. Katselmoinnista sopiminen osallistujien kanssa	Katselmoitavan kohteen vastuuhenkilö kalenteroi sovitun arviointipäivän työryhmän muille jäsenille ja varaa tilan.		0,5 h			3 kk ennen katselmointia
3. Materiaalin perehtyminen		Arvioija tutustuu arvioitavasta kohteesta löytyvään materiaaliin (Intra)			4 h	3 vk ennen katselmointia
4. Katselmoinnin viimeistely		Arvioija kerta vielä materiaalit, suunnittelee haastattelu- kysymykset sekä laatii palauteraporttiluonnoksen.			1,5 h	3 vk ennen katselmointia
5. Sisäinen katselmointi + palaute		Itsearviointi (1,5 h) haastattelut (1,5 h) ja suullisen palautteen antaminen (30 min.)	6 h	6 h	6 h	Katselmointipäivänä
			4,5 h	4 h	10 h	

# Katselmuksen päiväohjelma

<b>Tiimi / prosessi / katselmuksen kohde ja osallistajat:</b>	
<b>Katselmoijat</b>	
<b>Katselmuspäivä ja -paikka:</b>	
<hr/>	
8:00 – 9:30	<b>ITSEARVIOINTIKESKUSTELU</b>
9:30 – 10:00	<b>TAUKO</b>
10:00 – 11:30	<b>HAASTATTELU</b>
12:00 – 12:30	<b>SUULLINEN PALAUTE</b>
12.30 – 16.00	<b>RAPORTIN viimeistely, tallentaminen Intraan (uutinen)</b>

# Raportointi ja jatkoimenpiteet

- Suullinen palaute käydään osallistujien kanssa läpi jo samana päivänä, itsearviointikeskustelun ja haastattelujen jälkeen.
- Kirjallinen palauteraportti, jossa on ranskalaisin viivoin kuvattuna kohteen vahvuudet, kehittämiskohteet sekä dokumentit ja näyttö
- **Määritellään vastuut heti korjattaville poikkeamille**
- Raportti
  - tallennetaan laadunhallinnan intraan
  - linkitetään kohteen omille sivuille
  - Julkaistaan uutisena intrassa
- **Tiimi käsittelee kehitettävät asiat** – Määrittelee tälle ajan itsenäisesti, mahdollisimman pian
- Raportti käydään läpi johdon katselmuksessa ja todennetaan korjaavat liikkeet
- Palataan raporttiin seuraavassa arvioinnissa ja todennetaan tehdyt toimenpiteet

## PALAUTERAPORTTI

Katselmitava kohde:

Päivämäärä:

Paikalla olevat kohteen edustajat:

Katselmoijat:

---

## KATSELMOITAVA ALUE

1. Tiimin toiminta ja toimintamallit (prosessikuvaus ja toimintaohjeet vs käytännöt)

Vahvuudet:

Kehitettävää:

2. Toimintaa ohjaavat lait ja asetukset (vaatimusten ja sitoumusten todentaminen)

Vahvuudet:

Kehitettävää:

3. Tiedonhallinta ja dokumentit (mistä tieto löytyy ja miten sitä päivitetään?)

Vahvuudet:

Kehitettävää:

4. Strategian toteutuminen ja strategian mukainen toiminta

Vahvuudet:

Kehitettävää:

5. Arviointi ja parantaminen

Vahvuudet:

Kehitettävää:



# SUUNNITELMA LUKUVUODELLE 2020 - 2021

**SYKSY 2020**

**PILOTTI 1:**  
Markkinointi  
**PILOTTI 2:**  
Tiedonhallinta

**ARVIOIJAT:**  
Eeva ja Terhi

Koronasyksy muutti tilannetta ja pilottia ei ehditty kunnolla testata! Pilottia testattiin soveltuvin osin tiedonhallinnan vertaisarviointiin valmistautumisessa.

**PILOTIN TESTAUS JA JATKUVA PARANTAMINEN**

**KEVÄT 2021**

**ARVIOINTI 1.**  
Henkilöstöhallinto  
**ARVIOINTI 2.**  
Laadunhallinta

**ARVIOIJAT:**  
Eeva & Terhi  
Leena & Petteri

**SISÄISTEN KATSELMUSTEN MALLI KÄYTTÖÖN**



# SUUNNITELMA LUKUVUODELLE 2021 - 2022

**SYKSY 2021**

**KATSELMUS 1.**  
HOKS-prosessi  
**KATSELMUS 2.**  
Johtaminen

**ARVIOIJAT:**  
Eeva & Terhi  
Leena & Petteri

**SISÄISTEN KATSELMUSTEN MALLIN JATKUVA PARANTAMINEN**

**KEVÄT 2022**

**KATSELMUS 3.**  
Tarkentuu  
**KATSELMUS 4.**  
Tarkentuu

**ARVIOIJAT:**  
Leena &  
Petteri  
2 tehtävään  
kasvavaa

**SISÄISTEN KATSELMUSTEN MALLIN JATKUVA PARANTAMINEN**

# Kysymyspatteristo 1/3

- Haastatteluosiossa täsmennetään niitä oleellisia asioita kohteen toiminnasta, jotka itsearviointikeskustelun jälkeen ovat jääneet epäselviksi.
- Kysymyspatteristo on koottu katselmoijan käyttöön katselmukseen valmistautuessa. **Patteristo ei ole kattava, mutta siitä voi poimia tarkoituksenmukaiset, tilanteeseen ja kohteeseen sopivat kysymykset.**
- Patteristoa on tarkoitus kasvattaa, joten katselmoija liittää itse laatimansa ja haastattelutilanteessa käyttämänsä kysymykset patteristoon helpottamaan seuraaviin arviointeihin valmistautumista.
- Patteristo erillisenä liitetiedostona Laatu-intrassa

## KYSYMYSPATTERISTO

### 1. Tiimin toiminta ja toimintamallit (prosessikuvaus ja toimintaohjeet vs. käytännöt)

- Mikä on katselmoitavan kohteen perustehtävä?
- Onko roolit ja vastuut määritelty, kirjattuna ja kaikilla tiimiläisillä / prosessin osapuolilla tiedossa?
- Millaiset tavoitteet toiminnalle on määritelty? Mihin ne on kirjattu?
- Mitä mittareita tavoitteiden saavuttamisen mittaamisessa käytetään? Mistä ne löydät?
- Missä prosessikuvaukset ovat? Ovatko ne ajantasaisia, kuinka usein ne päivitetään?
- Mistä toimintaohjeet löytyvät, tunnistavatko ja tietävätkö kaikki työssä tarvitsemansa toimintaohjeet?
- Tehdäänkö asiat kuten prosessikuvauksessa on kuvattu? Tekevätkö kaikki prosessin samalla tavoin ja jos eivät tee, miksi?
- Onko henkilöresurssit riittävät? Onko pullonkauloja? Miten henkilöstöresursseja suunnitellaan? Ostetaanko apua ulkoa?
- Kehitetäänkö ja pidetäänkö henkilöstön osaamista yllä? Miten osaamistarpeet tunnistetaan? Onko koulutusten vaikuttavuuden arviointia?
- Onko työn tekemisen fyysiset puitteet kunnossa? Toimivat, pidetään kunnossa ja ovatko riittävät?
- Miten ja kuinka usein tiimi jakaa tietoa toiminnastaan muulle organisaatiolle?

# Kysymyspatteristo 2/3

## 2. Strategian toteutuminen ja strategian mukainen toiminta

- Onko toiminnan liittyminen strategiaan määritelty?
- Saako toiminta tukea johdolta / Onko johto sitoutunut toimintaan? Miten se näkyy?
- Vastaavatko johdon puheet ja teot toisiaan?
- Tunteeko johto työnteon edellytykset?
- Mistä saat tietoa (laajennetun) johtoryhmän päätöksistä?
- Toimintaympäristön toimintaan vaikuttavat ulkoiset ja sisäiset haasteet? Miten niitä tunnistetaan? Miten tunnistaminen ja huomiointi on dokumentoitu?
- Mitkä ovat toimintaan liittyvät ympäristötavoitteet ja ympäristöriskit? Miten ne näkyvät työssäsi?
- Kuinka pitkälle kierrätys on viety? Ajatellaanko tuotteiden jatkokäyttöä, kun ne eivät nykyisessä toiminnossaan enää palvele? Selvitetäänkö, olisiko muualla organisaatiossa tuotetta, joka voisi täyttää havaitun tarpeen?
- Miten tuotteiden, laitteiden ja ostopalvelujen hankinta tapahtuu? Mitä kriteerejä käytetään? Miten tuottajia valvotaan?
- Miten ympäristöasiat huomioidaan hankinnoissa?
- Miten hankinnat toteuttavat asiakaslupausta, arvoja ja strategisia tavoitteita?
- Onko jätteiden lajitteluohjeet selkeät? Mistä löydät ne?
- Mitä lisäarvoa kestävän elämän edistämällä haetaan? Miten tavoitteeseen on päädytty?
- Kuinka (opetuksessa) tuodaan esille yrittäjäyys?
- Kuinka opetuksella uudistetaan työelämää?

# Kysymyspatteristo 3/3

## 3. Toimintaa ohjaavat lait ja asetukset (vaatimusten ja sitoumusten todentaminen)

- Mitkä ovat lainsäädännön mukaiset asiakirjat ja käytännöt? Mihin ja miten ne on dokumentoitu? Milloin ne on tarkistettu?
- Miten varmistetaan, että toiminta on niiden mukaista?
- Onko toimintaan liittyvät turvallisuusriskit kartoitettu, huomioitu ja minimoitu? Mihin dokumentoidaan?
- Miten teet läheltä piti -ilmoituksen?
- Miten toimit tapaturman tai vaaratilanteen sattuessa? Mistä löydät ohjeet? Missä on lähin ensiapukaappi?
- Millaisia riskejä näet omassa työssäsi?
- Miten hätätilanteita harjoitellaan?

## 4. Arviointi ja parantaminen

- Kuinka tavoitteiden toteuttamisen seuranta on tehty ja mihin se dokumentoidaan?
  - Kuinka saat tiedon tuloksista?
  - Kuinka mittaritietoa käytetään kehittämisessä?
  - Mitkä ovat toiminnan sisäiset ja ulkoiset sidosryhmät? Miten niistä on kerätty tietoa? Miten dokumentoitu?
  - Mitkä ovat sidosryhmien olennaiset odotukset sekä laatu- ja ympäristövaatimukset? Miten ne tunnistetaan? Miten dokumentoidaan ja miten päivitetään?
  - Kuinka asiakastarpeen tunnistaminen tapahtuu? Miten prosessi etenee tilaukseen/sopimukseen asiakkaan kanssa?
  - Miten palautetta kerätään ja käsitellään? Kuinka se dokumentoidaan ja mihin?
  - Kuinka asiakkaasta pidetään huolta, miten asiakas palautetaan uudelleen asiakkaaksi?
  - Toimiiko sisäinen ja ulkoinen viestintä? Mistä, kenelle, milloin ja miten viestitään? Onko viestintäsuunnitelmaa?
  - Tietämyksen, kokemuksen ja hiljaisen tiedon hallinta? Kertyykö kokemusta ja tietämystä, joka kannattaisi tallentaa ja suojata?
- 
- Sisäisten katselmusten menettelytapa, toimivuus, raportointi ja hyöty Ahlmanille?
  - Johdon katselmusten hyöty ja rooli kehittämisessä?
  - Jatkuvan parantamisen toimivuus?

# Minä katselmoijana?

## KATSELMOIJEN KOULUTUSTILAISUUS

### Miten toimin katselmustilanteessa?

Haastattelutilanne on stressaava.

Katselmuksen kohteena on toiminta, ei ihmiset itse.

- Osaanko haastatella?
  - Osaanko asettaa tarpeeksi tarkkoja kysymyksiä, jotta vastauksia voi hyödyntää todentaen hyvin olevat asiat ja kehittämiskohteet?
- Osaanko havainnoida ja kysyä jatkokysymyksiä?
  - Saanko totuudenmukaisia vastauksia, annanko ”oikeat vastaukset” kysyessäni?
  - Kerrotaanko asiat niin kuin ne pitäisi mennä vai niin kuin ne oikeasti menevät?
- Osaanko kuunnella?
  - Kuulenko mitä halutaan sanoa ja hyväksynkö vastaukset?
- Olenko tukeva ja keskusteluun kannustava, vai kriittinen ja epäilevä?
- Kohtelenko muita niin kuin haluaisin itseäni kohdeltavan, olenko kunnioittava?

**Tee SWOT: Minä katselmoijana – Vahvuudet, heikkoudet, mahdollisuudet ja uhat**