

## KANSALLISEN LAATUAGENDAN KATSELMUS

### 1. JOHDANTO

Laatuyhdistyksen seniorijaoksen kokouksissa on keskusteltu laajaa kansallista mielenkiintoa olevista kehittämishankkeista. Tässä yhteydessä on tullut myös esille näihin liittyvien suunnitelmien arviointi laatu näkökulmasta ja käyttäen hyväksi arvostettuja arviointityökaluja. Vastaavanlaisia esimerkkejä on olemassa joiltakin muiltakin yhteiskunnan alueilta.

Kansallisen laatuagendan tärkeyden vuoksi laatuseniorit päättivät 26.11.2008 tehdä riippumattoman katselmuksensa Laatukeskuksen laatuagendasta. Vuoden 2009 alussa katselmusmenettely suunniteltiin siten, että katselmus voitiin toteuttaa organisaatioissa yleisesti noudatettavien periaatteiden ja standardikäytäntöjen mukaisesti. Katselmusta varten kokoonnuttiiin kevään 2009 aikana useaan otteeseen siten, että katselmustulokset saatiin kesän 2009 alussa. Tämän jälkeen katselmusryhmä luovutti katselmusraportin ja siihen liittyvän yksityiskohtaisen seniorijaokselle jatkotoimenpiteitä varten.

Tämän katselmuksen toteutti seniorijaoksen toimesta seuraava ryhmä:

- Juhani Anttila, pääkatselmoija
- Matti Leskinen
- Herkko Pesonen
- Liisa Sihvo

Osanottajat edustavat tässä katselmuksessa monipuolisesti omaa monivuotista laadunhallinnan asiantuntemustaan mutta eivät mitään varsinaista osapuolta.

Katselmuksen kohteena oli laatuagendateksti siten kuin se on julkaistuna Laatukeskuksen Internetsivuilla.

### 2. KATSELMUKSEN TOTEUTUS JA TUTKINNAN NÄKÖKULMAT

Laatuagendan katselmus tehtiin siten kuin vakiintunutta katselmustoimintaa toteutetaan kehittyneissä organisaatioissa osana laadukasta johtamistoimintaa.

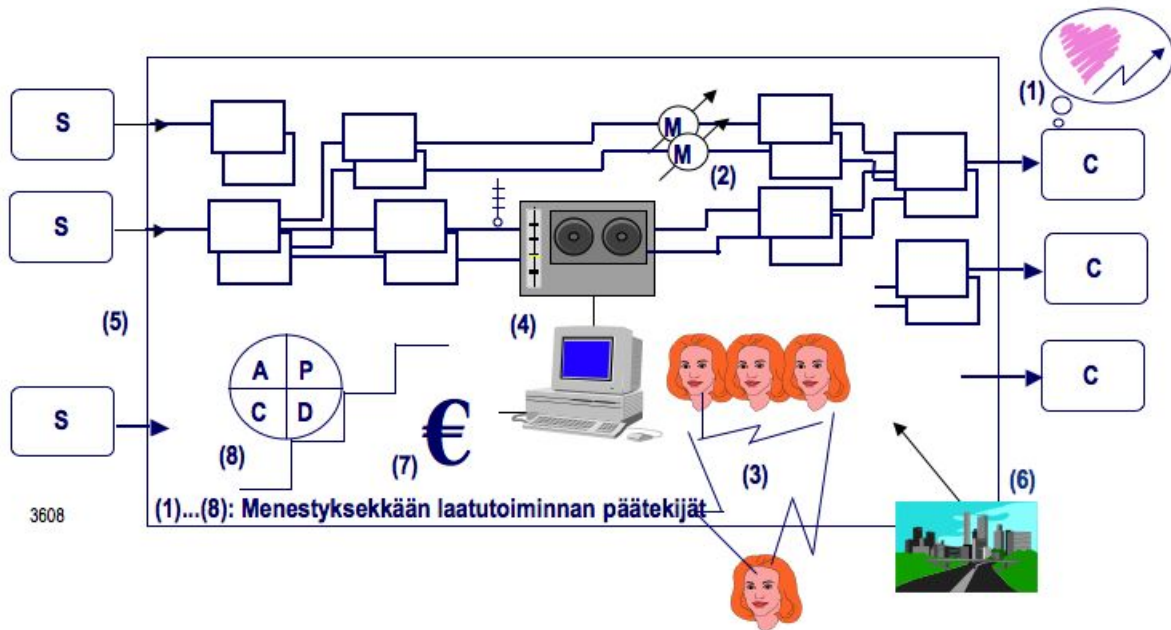
Katselmussuunnitelma käsiteltiin seniorijaoksen kokouksessa ja julkaistiin jaoksen blogisivuilla. Katselmus ei ole luonteeltaan ”poliisitoimintaa” vaan palvelua katselmuskohteen aiheen edelleen kehittämiseksi ja edistämiseksi.

Katselmus perustuu osallistujien osaamiseen. Katselmusryhmän jäsenillä on asiantuntemus ja kokemus laatutoiminnan eri alueista sekä katselmustekniikasta ja riippumattomuus laatuagendan laadinnasta.

Katselmuksessa määritettiin, miten hyvin (sopivuuden, riittävyyden sekä vaikuttavuuden ja tehokkuuden kannalta) kansallinen laatuagenda mahdollistaa asetettujen päämäärien mukaisten tavoitteiden saavuttamisen Suomen kansallisen laatutoiminnan kehittämisessä. Katselmuksessa oli pääpaino strategiaehdotuksen soveltamisen kelpoisuuden tutkinnassa (validation), eikä puututtu agendan laadintaprosessiin.

Katselmuksessa tarkasteltiin laatuagendaa sen pohjalta, mitä vaikutuksia sillä voidaan saada aikaan yhteiskunnan eri toimijoiden laadun kehittämisen prosesseissa erityisesti seuraavan kahdeksan tutkinta-aiheen osalta (ks. kuva):

1. Laatuotokset: Laatu (laadukkuus) ja laadun syntymistä tukevat tulokset
2. Laatu toteuttavat prosessit: Laatu synnyttävien, toteuttavien ja tukevien prosessien toimivuus, vaikuttavuus ja tehokkuus
3. Inhimilliset resurssit: Inhimillisten resurssien toiminta laatua synnyttävissä, toteuttavissa ja tukevissa prosesseissa
4. Välineet: Välineet, keinot, menetelmät, jne. laatua synnyttävissä, toteuttavissa ja tukevissa prosesseissa
5. Syötteet laatutoiminnalle: Syötteet laatua synnyttävälle, toteuttaville ja tukeville prosesseille
6. Ympäristönäkökohdat: Ympäristönäkökohtien huomioonottaminen laatua synnyttävissä, toteuttavissa ja tukevissa prosesseissa
7. Rahoitus: Laatutoiminnan edellyttämät rahoitus ja rahoitusjärjestelyt
8. Laatutoiminnan hallinta: Laatu synnyttävien, toteuttavien ja tukevien prosessien suorituskyvyn hallinta (johtaminen)



Kuva 1. Kansallisen laatutoiminnan prosessit eri organisaatioissa ja katselmuksen tutkinta-aiheet.

### 3. KATSELMUSHAVAINNOT

#### 3.1 HYVÄT ASIAT

Laatuagendan katselmuksessa havaittiin seuraavat hyvät asiat, jotka voivat edistää kansallisen laatutoiminnan myönteistä ja laaja-alaista kehittymistä Suomessa:

- Agenda on tiivis esitys, jossa osoitetaan fokusoidusti painopistealueet, ja esittelee kultakin alueelta tärkeiksi katsottuja asioita.
- Agenda on tarkoitettu ohjaamaan Laatukeskuksen ja sen tytäryhtiöiden toimintaa.
- Agenda kattaa vaikutukseltaan koko suomalaisen yhteiskunnan laatutoiminnan ja tulokset.
- Agenda korostaa laatukulttuurin laaja-alaista juurruttamista.
- Agendassa tuodaan esille muutosjohtamisen ja verkostomaisen toiminnan merkitys.

#### 3.2 HEIKKOUEDET

Laatuagendassa on seuraavia merkittäviä heikkouksia, jotka voivat haitata tai estää agendan tarkoituksen toteutumisen:

- Agendateksti on yleisluontoinen eikä siinä ole määritelty, miten agendan toteutus käytännössä tapahtuu.
- Agendassa ei ole nykytilan arviointia eikä siinä ole esitetty perusteluja valituille painopistealueille.
- Agendassa esitetyt asiat ovat yleisiä väittämiä ja monet sisällöltään perustelemattomia.
- Johtamismalleja ja -välineitä on käsitelty puutteellisesti sekä agendan toteuttamiseksi että laatutoiminnan edistämiseksi suomalaisen yhteiskunnan eri organisaatioissa.

#### **4. TOIMENPIDE-EHDOTUKSET**

Katselmushavaintoihin pohjautuen katselmusryhmä haluaa tuoda esille seuraavia mahdollisuuksia toimenpiteiksi laatuagendan edelleen kehittämiseksi ja toteuttamiseksi:

- Pitäisi selkiyttää verkostomaisen vaikuttamisen malli, jonka avulla Laatukeskuksen toimesta saataisiin aikaan merkittävää kehittymistä laadun toteutumisessa koko suomalaisessa yhteiskunnassa.
- Laatukeskuksen strateginen johtamisprosessi tulisi selkiyttää siten, että varmistettaisiin laaja-alainen osallistuminen ja sitoutuminen - mukaan lukien Laatukeskuksen yksiköt, jaokset sekä yksittäiset jäsenet - strategisesti fokuoitujen suurten ja haastavien tavoitteiden toteutumiseksi.
- Tulisi tuoda esille tehokkaita menettelyjä, joiden avulla perustellut tavoitteet ja toimenpiteet voidaan saada konkreettisesti, läpinäkyvästi ja innovatiivisesti määriteltyiksi ja toteutetuiksi Laatukeskuksen ja muiden resurssien avulla.

Laatukeskuksen tulisi edesauttaa laadukkaan johtamisen menettelyjä ja itse omalla toiminnallaan olla niiden esikuvallinen soveltaja.

Yksityiskohtaisia tietoja katselmusryhmän havainnoista ja niihin liittyvistä kommentteista ja toimenpide-ehdotuksista on koottu liitteeseen.

Katselmusraportti julkaistaan seniorijaoksen nettisivuilla jaoksen toimenpiteitä varten.

Katselmusryhmä on päätenyt tuloksiinsa yksimielisenä.

Helsingissä 1.9.2009

*Juhani Anttila*

*Matti Leskinen*

*Herkko Pesonen*

*Liisa Sihvo*

