



ASIAKAS-CASE:



Oriola-KD Healthcare

Oriola-KD Healthcaren toimintajärjestelmä perustuu jatkuvaan parantamiseen, joka puolestaan pohjautuu yhtenäisiin toimintamalleihin, seurattaviin avainmittareihin sekä sitoutuneeseen henkilöstöön.

JOHTAMISMENETELMÄT

- Laatujohtaminen
- Jatkuva parantaminen

MYÖNNETYT SERTIFIKAATIT

- ISO 13485
- ISO 9001

SERTIFIOINTILAITOS

- Den Norske Veritas

KÄYTETTY RATKAISU

- QPR ProcessGuide

Oriola-KD Healthcare Oy auttaa asiakkaitaan tuottamaan terveyttä ja tutkimustuloksia tehokkaasti. Tuotevalikoimaan kuuluvat laitteet, tarvikkeet ja palvelut terveydenhuollon ammattilaisille ja laboratorioihin.

Oriola-KD Healthcare kehittää laatua ja yhtenäistää toimintojaan QPR:n avulla

Oriola-KD Healthcare aloitti vuonna 2009 projektin sertifioidun johtamisjärjestelmän käyttöönotosta Suomessa. Lopputuloksena Oriola-KD Healthcare saavutti samanaikaisesti ISO 9001- ja ISO 13485 -sertifikaatit ilman yhtään poikkeamaa.

Vuonna 2009 Oriola-KD Oyj:stä yhtiöitetty Oriola-KD Healthcare aloitti laatuprojektin, sillä vastaperustetulla yhtiöllä ei luonnollisesti ollut laatusertifikaattia. Odotukset projektille olivat alusta asti selkeät.

”Seinälle laitettavan diplomin sijaan tavoitteenamme oli luoda elävä toimintajärjestelmä, joka tukee liiketoimintamme tarpeita ja mahdollistaa jatkuvan parantamisen”, painottaa laatu- ja riskienhallinta-johtaja **Heikki Salusjärvi**.

Toimintajärjestelmä huomioi liiketoiminnan tarpeet

Terveydenhuollon liiketoiminta on tarkasti säädeltyä, joten toimintajärjestelmästä on paljon hyötyä. EU:n ulkopuolelta tuotujen terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden maahantuoja rinnastetaan valmistajaan, mikä tarkoittaa, että maahantuoja vastaa CE-merkinnästä sekä kantaa tuote- ja virhevastuun ongelmatilanteissa.

”Laatusertifikaatti tukee erityisesti private label –liiketoimintaamme, jossa omia tuotteitamme myydään Medola -tuotemerkillä”, kertoo asiakkuusjohtaja **Sari Paukku-Sani**.

”QPR toimitti loistavan toimintajärjestelmän, joka saatiin käyttöön tiukassa aikataulussa. Menestystä kuvaa se, että Oriola-KD Healthcare täytti terveydenhuollon laitteita ja tarvikkeita koskevan tiukan ISO 13485 –standardin kolmessa kuukaudessa ilman yhtään poikkeamaa.”

*Heikki Salusjärvi
Laatu- ja riskienhallinta-johtaja
Oriola-KD Healthcare*

Järjestelmälle asetettiin suuret vaatimukset

Oriola-KD Healthcare aloitti laatuhankeensa toimistotyökalujen avulla. Projektilla ei kuitenkaan tavoiteltu kertaluontoista harjoitusta, vaan haluttiin järjestelmä, joka mahdollistaa jatkuvan parantamisen. Siten toimistotyökaluista luovuttiin ja ryhdyttiin etsimään järjestelmää.

Haluttiin tehokas mallintamistyökalu, jota helppokäyttöisyytensä vuoksi kuka tahansa organisaatiossa osaa käyttää. Lisäksi asetettiin vaatimuksia ratkaisun laajennettavuudelle sekä edellytettiin mahdollisuutta integroida järjestelmä Microsoft Office SharePoint Serverin kautta intranettiin.

Aluksi selvitettiin, oliko mahdollista laajentaa olemassa olevia konsernityökaluja laatuhankeeseen käyttöön. Proof of conceptin jälkeen Oriola-KD Healthcare vakuuttui QPR ProcessGuiden soveltuvuudesta ja

hankintapäätös tehtiin konsernitasolla. Päätöstä ei ole tarvinnut katua.

”QPR toimitti loistavan toimintajärjestelmän, joka saatiin käyttöön tiukassa aikataulussa. Ratkaisun käyttöliittymä on ylivertainen ja se on omalta osaltaan innostanut henkilöstöä järjestelmän käyttöön”, kertoo Salusjärvi.

Johto sitoutui projektiin alusta asti

Eräs projektin menestystekijöistä oli johdon vankka sitoutuminen. Projektin ohjausryhmä muodostui Oriola-KD Healthcaren johtoryhmän jäsenistä, jolloin projekti sai johdon luonnollisen tuen. Johdon sitoutuminen jatkuu myös käyttöönottoprojektin päättyttyä.

Sisäinen markkinointi sitoutti henkilöstön

Projektin haastavin osuus oli aikataulu. Tavoitteena oli järjestelmän sertifiointi kolmessa kuukaudessa. Tähän Oriola-KD Healthcare vastasi ”can do”-asenteellaan.

Projektiryhmä valjasti markkinointiosaston tukemaan käyttöönottoa tietoisukujen sekä innostavan ja positiivisen sisäisen markkinointikampanjan avulla. Lisäksi prosessinomistajat viestivät aktiivisesti omille alaisilleen ja työtovereilleen. Näin henkilöstö koulutettiin sekä saatiin odottamaan helppokäyttöistä QPR-pohjaista laatujohtamisen järjestelmää.

Poikkeamien kirjaaminen mullisti palautteiden ja reklamaatioiden käsittelyn

Projektin aikana Oriola-KD Healthcarelle ilmeni, että QPR:n ratkaisu soveltuu myös erittäin hyvin prosessissa havaittavien poikkeamien kirjaamiseen ja korjaavien toimenpiteiden seurantaan. Välittömästi päätettiin, että laatu poikkeamien kirjaaminen otetaan osaksi järjestelmää.

”Kun henkilöstö kirjaa havaintonsa ja huomaa, että korjaavat toimenpiteet käynnistyvät välittömästi, se lisää merkittävästi henkilöstön sitoutumista järjestelmän käyttöön”, kertoo Salusjärvi.

”Asiakastyössä palautteita on tietysti aina käsitelty, mutta tieto on ollut hajautuneena erinäisissä sähköposteissa ja tiedostoissa. QPR:n avulla voimme hallita palautteita ja reklamaatioita systemaattisesti”, iloitsee asiakkuusjohtaja Pauku-Sani.

Järjestelmä tuottaa tulosta asiakastyössä

Oriola-KD Healthcare käy kauppaa sekä verkkokaupan välityksellä, että henkilökohtaisen myyntityön avulla. Asiakasvastoulliset liikkuvat paljon kentällä, jolloin yhtenäisistä toimintamalleista on hyötyä. Läpinäkyvyyttä lisää se, että järjestelmä on avoin kaikille työntekijöille.

”Menestyvät myyntiorganisaatiot tekevät systemaattista myyntityötä. QPR:n avulla olemme pystyneet yhtenäistämään myynnin suunnittelun ja dokumentoinnin, mikä siivittää meitä entistä parempiin tuloksiin”, painottaa Pauku-Sani.

Keskeistä Pauku-Sanin mukaan on se, että myynnin prosessit on määritelty ja että jokaiselle prosessille on olemassa mittarit. Näin koko myyntiorganisaatio tietää sovitut toimintatavat sekä näkee, miten organisaatio suoriutuu prosesseissaan ja tavoitteissaan.

”Kun on luotu mittarit, niin kaikki ymmärtävät seurattavien asioiden tärkeyden. Trendiseuranta puolestaan osoittaa asioiden kehittymistä ja jokainen näkee oman työnsä vaikutuksen”, Pauku-Sani jatkaa.

Jatkossa Oriola-KD Healthcare kokee hyödyllisenä laajentaa mittareiden käyttöä myyntiorganisaatiossa entisestään sekä pohtii riskienhallinnan liittämistä osaksi uutta toimintajärjestelmää.



Oriola-KD Healthcaren asiakkuusjohtaja Sari Pauku-Sani

”Menestyvät myyntiorganisaatiot tekevät systemaattista myyntityötä. QPR:n avulla olemme pystyneet yhtenäistämään myynnin suunnittelun ja dokumentoinnin, mikä siivittää meitä entistä parempiin tuloksiin.”

*Sari Pauku-Sani
Asiakkuusjohtaja
Oriola-KD Healthcare*

