

Laadunhallinnan käsitejärjestelmä

(Laadunhallinta sosiaali- ja terveydenhuollossa, Stakes 1995)

terveyden

laatu (quality)

hyödykkeen ominaisuuksista muodostuva kokonaisuus, johon perustuu hyödykkeen kyky täyttää siihen kohdistuvat odotukset

laatukriteeri (quality criterion)

laadun määrittämisen perusteeksi valittu ominaisuus

laatuvaatimus (requirement for quality)

laatukriteerille asetettu ehto

laatupolitiikka (quality policy)

ylimmän johdon organisaatiolle määrittämä yleinen tapa suhtautua laatuun

johtaminen, johtamistoiminta

(multa osa-alueita)

(muunlainen johtaminen)

laatujohtaminen (total quality management)

laatua keskeisenä pitävä johtamistoiminta, joka perustuu organisaation kaikkien jäsenten osallistumiseen ja jonka pitkän tähtäimen tavoitteita ovat asiakastyytyvyyden tuoma menestys sekä organisaation kaikkien jäsenten ja yhteiskunnan hyöty

laatusuunnittelu (quality planning)

toiminta, jossa asetetaan laatupolitiikasta johdetut laatuvaatimukset, laatujohtamisen eri osien soveltamista koskevat tavoitteet ja vaatimukset tai yksittäiset laatuvaatimukset

laadunhallinta (quality management)

yleisen johtamistoiminnan osa, jossa määritetään laatupolitiikka ja siitä johdetut tavoitteet sekä laatuun liittyvät vastuut ja toteutetaan ne määritellyin keinoin

rakenteet resurssit ohjeisto

(laadunhallinnan keinoja)

laadunvarmistus (quality assurance)

toiminta, jossa asetetaan laatupolitiikasta johdetut laatuvaatimukset, laatujohtamisen eri osien soveltamista koskevat tavoitteet ja vaatimukset tai yksittäiset laatuvaatimukset

laadunvarmistus (quality assurance)

toimintasarja, jolla laadunhallinnassa pyritään estämään poikkeavuudet asetetuista laatuvaatimuksista ja näin saavuttamaan riittävä luottamus siihen, että hyödyke täyttää laatuvaatimukset

(laadunvarmistukseen kuuluvat toiminnot)

laadun parantaminen (quality improvement)

toiminta, jonka tarkoituksena on toimintojen ja prosessien tehostaminen, jotta sekä organisaation että sen asiakkaiden niistä saama hyöty lisääntyisi ja hyödykkeiden laadun vaihtelu vähenisi

muut keinot

ehkäisevä toimenpide (preventive action)

toimenpide, jonka tarkoituksena on poistaa mahdollisen poikkeavuuden, virheen tai muun epäsuotavan tilanteen syyt, jotta tällainen tilanne ei toteutuisi

laadunmittaus (qualimetry)

toimenpide, jolla selvitetään laatukriteerien arvot mittayksiköinä

laadunarviointi (quality assessment)

toiminta, jossa verrataan laadunmittauksessa saatuja tuloksia asetettuihin laatuvaatimuksiin ja tämän perusteella tehdään johtopäätöksiä

korjaava toimenpide (corrective action)

toimenpide, jonka tarkoituksena on poistaa todetun poikkeavuuden, virheen tai muun epäsuotavan tilanteen syyt, jotta tällainen tilanne ei toistuisi

muut