

# SALON SEUDUN KOULUTUSKUNTAYHTYMÄN LAATUKÄSIKIRJA

Laatutyöryhmä 13.11.2023  
Kuntayhtymän johtaja 13.11.2023

Voimaantulo 13.11.2023

## Sisällys

|                                            |    |
|--------------------------------------------|----|
| 1. Johdanto .....                          | 3  |
| 2. Organisaatio ja toimintaympäristö ..... | 4  |
| 3. Johtajuus .....                         | 5  |
| 4. Suunnittelu .....                       | 7  |
| 5. Tukitoiminnot .....                     | 9  |
| 6. Toiminta .....                          | 11 |
| 7. Suorituskyvyn arviointi .....           | 12 |
| 8. Parantaminen .....                      | 14 |

# 1. Johdanto

Tämä laatukäsikirja kuvaa Salon seudun koulutuskuntayhtymäkonsernin (SSKKY) laadunhallintajärjestelmää, joka on dokumentoitu ja toteutettu standardin SFS-EN-ISO 9001 "Laadunhallintajärjestelmät. Vaatimukset" mukaisesti. Se noudattaa standardin mukaista jäsentelyä. Järjestelmän soveltamisalueena on koko kuntayhtymäkonsernin toiminta.

SSKKY:n perustehtävä on tuottaa *osaamista työelämän tarpeisiin*.



Kuva 1: Laadunhallinnan kokonaisuus

## 2. Organisaatio ja toimintaympäristö

SSKKY on konserni, johon kuuluvat Salon seudun koulutuskuntayhtymä sekä Salon seudun koulutus Oy.

SSKKY:n jäsenkunnat ovat määritelleet päätöksentekorakenteen kuntayhtymän perussopimuksessa. Ylintä päätäntävaltaa käyttää valtuusto, jonka päätösten toimeenpanosta huolehtii kuntayhtymän hallitus.

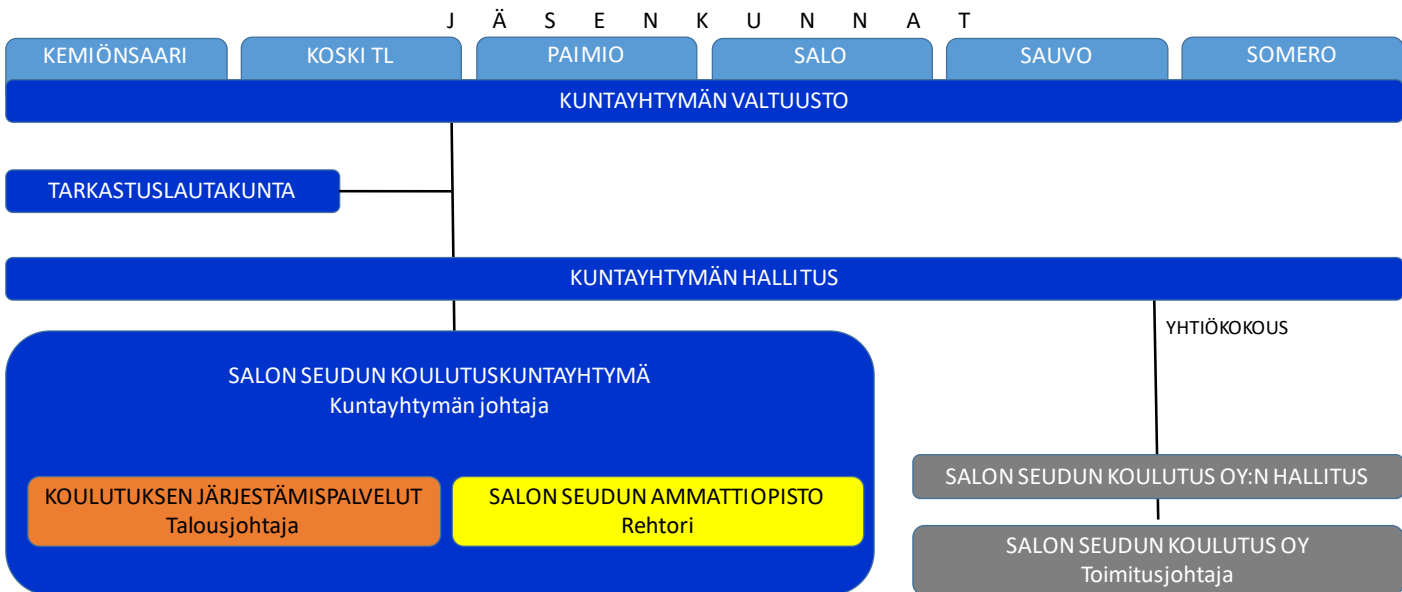
Päätöksentekorakenne sekä luottamushenkilöiden ja virkamiesten tehtävät ja toimivalta on määritelty kuntalain mukaisessa kuntayhtymän hallintosäännössä.

Kuntayhtymän organisaatiossa on kaksi tulosaluetta: Salon seudun ammattiopisto sekä koulutuksen järjestämispalvelut. Näiden tulosalueiden johtajat ja henkilöstöpäällikkö yhdessä kuntayhtymän johtajan kanssa muodostavat hallintosäännön mukaisen kuntayhtymän johtoryhmän.

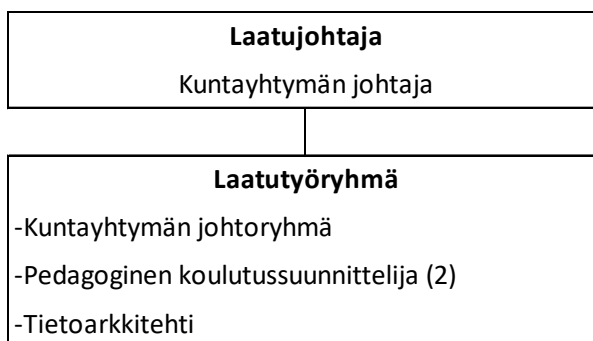
Salon seudun ammattiopisto toteuttaa rehtorin johtamana Opetus- ja kulttuuriministeriön myöntämän ammatillisen koulutuksen ja tutkintojen järjestämisluvan mukaista koulutusta.

Henkilöstö- ja taloushallinto, laitos- ja ruokahuolto, kiinteistöhuolto sekä tietohallinto muodostavat koulutuksen järjestämispalvelut, jonka johtajana toimii konsernin talousjohtaja.

Laatujärjestelmän kehittämistä, ylläpitoa ja arviointia toteuttamaan on muodostettu kuntayhtymän johtajan johdolla toimiva kuvan 3 mukainen organisaatio.



Kuva 2: Salon seudun koulutuskuntayhtymäkonsernin organisaatio.



Kuva 3: Laatuorganisaatio

| Vastuuhenkilö                     | Pedagoginen<br>koulutus-<br>suunnittelija | Tietoarkkitehti | Kuntayhtymän<br>johtaja | Tulosalue-<br>johtaja | Laajennettu<br>johtoryhmä |
|-----------------------------------|-------------------------------------------|-----------------|-------------------------|-----------------------|---------------------------|
| Tehtävä                           |                                           |                 |                         |                       |                           |
| Strateginen suunnittelu           |                                           |                 |                         |                       | x                         |
| Toiminnan suunnittelu             |                                           |                 |                         |                       | x                         |
| Laatukäsikirjan ylläpito          |                                           |                 | x                       |                       |                           |
| Laatujärjestelmän ylläpito        | x                                         |                 |                         |                       |                           |
| Opetuksen prosessien kehittäminen | x                                         |                 |                         |                       |                           |
| Yhteisten prosessien kehittäminen |                                           | x               | x                       |                       |                           |
| Raportointi                       |                                           | x               | x                       |                       |                           |
| Raportointityökalut               |                                           | x               |                         |                       |                           |
| Palaute                           |                                           | x               | x                       |                       |                           |
| Sisäiset auditoinnit              | x                                         |                 |                         |                       |                           |
| Vertaisarvioinnit                 | x                                         |                 |                         |                       |                           |
| Itsearviointit                    | x                                         |                 |                         |                       |                           |
| Ulkoiset auditoinnit              | x                                         |                 |                         |                       |                           |
| Johdon katselmoinnit              |                                           |                 |                         |                       | x                         |
| Lainsäädännön yms. seuraaminen    |                                           |                 |                         | x                     |                           |

Kuva 4: Laatutyön vastuut

Laadunhallintajärjestelmä on dokumentoitu sähköisesti. Laatukäsikirja, toimintaohjeet ja niihin liittyvät muut dokumentit julkaistaan ja ovat henkilökunnan käytettävissä SSKKY:n intranet -järjestelmässä.

Asiakirjat säilytetään ja arkistoidaan tai hävitetään niiden laatimishetkellä voimassa olevan arkistonmuodostussuunnitelman / asiakirjahallinnan suunnitelman (AMS) tai tiedonohjaussuunnitelman (TOS) mukaisesti. Edellä mainitut suunnitelmat ovat osa laatujärjestelmää.

### 3. Johtajuus

SSKKY:n johto (johtoryhmä) on sitoutunut laadunhallintajärjestelmän kehittämiseen ja toteuttamiseen sekä sen vaikuttavuuden arviointiin ja jatkuvaan parantamiseen. Organisaatiol-

le viestitään asiakasvaatimusten tärkeydestä erilaisissa suullisissa ja kirjallisissa ohjeissa ja työkokouksissa. Johto on määritellyt kuntayhtymän laatupolitiikan ja asettanut strategiset tavoitteet kehittämisen painopistealueille.

Laadunhallintajärjestelmän kehittämisestä vastaa kuntayhtymän johtaja, joka on standardin tarkoittama johdon edustaja laatua koskeissa asioissa.

Toiminnan lähtökohtana ovat asiakkaiden tarpeet. Asiakkaita ovat opiskelijat, työyhteisöt, yritykset ja rahoittajat. Asiakkaiden, yhteistyökumppaneiden ja muiden sidosryhmien toiveet ja odotukset otetaan huomioon.

## **Yhteiskuntavastuu**

Kuntayhtymän perustehtävän, eli mission määritelmä "*osaamista työelämän tarpeisiin*" kiteyttää yhteiskuntavastuun pähkinänkuoressa. Missio on ymmärrettävä laajemmin kuin pelkän koulutustehtävän toteuttamisena. Siihen sisältyy suuri joukko vastuullisuuden periaatteita:

- *Vastuu opiskelijoista:* koulutustakuun toteuttaminen, opiskelunaikainen tuki, työllistymisen ja jatko-opintoihin siirtymisen edistäminen, kouluruokailu, terveydenhoito, turvalliset työolosuhteet, ajanmukaiset opetusvälineet, työelämää vastaavat oppimisympäristöt, asiantunteva ja ajantasainen opetus.
- *Vastuu ympäristöstä:* liikennepäästöjen vähentäminen, energiankulutuksen minimointi, uusiutuvan energian käytön lisääminen, kertakäyttökulttuurin välttäminen, jätteiden kierrätys, ympäristövastuun korostaminen opetuksessa.
- *Työolosuhteet:* nykyaikaiset ja turvalliset työolosuhteet sekä työvälineet, työhyvinvoinnista huolehtiminen, työssäjaksaminen, työterveyshuolto, kiinteistöjen kunnosta huolehtiminen.
- *Vuoropuhelu työelämän kanssa:* valtakunnallinen, maakunnallinen ja paikallinen ennakointityö, koulutuksen ja sen sisällön suunnittelu yhdessä työelämän edustajien kanssa jaostoissa ja neuvottelukunnassa.
- *Taloudellinen ja toiminnallinen tehokkuus:* taloudellisten ja fyysisten resurssien tehokas käyttö, yhteistyö työelämän, jäsenkuntien ja muiden koulutuksen järjestäjien kanssa.
- *Ajantasainen osaaminen:* henkilökunnan osaamisen jatkuva kehittäminen.

## **Laatupolitiikka**

Salon seudun koulutuskuntayhtymän laatujärjestelmän perustana on ISO 9001-standardi, lainsäädäntö, viranomaisten vaatimukset sekä asiakkaiden ja sidosryhmien toiveet ja odotukset. Toimimme jatkuvan parantamisen periaatteella. Määrittelemme merkittäville toiminnoille

strategiset tavoitteet sekä luomme mittarit tavoitteiden seuraamiseen. Toimintamalleilla, prosesseilla ja mittareilla luodaan perusta laadukkaalle toiminnalle. Toiminnan laatu syntyy osaavan ja motivoituneen henkilöstön toiminnasta. (Kuva 1)

**Laatupolitiikka on kiteytetty seuraavasti: *Takuulla parhaita tekijöitä!***

## **Opetuksen johtaminen**

Opetusta johtaa oppilaitoksen rehtori. Rehtori vastaa siitä, että opetus tapahtuu lainsäädännön, järjestämisluvan sekä viranomaisten määräysten ja ohjeiden mukaisesti. Rehtorin tukena on ammattiopiston johtoryhmä. Opetuksen toteuttamiseen on määritelty resurssit, jotta sovitut tavoitteet ja toteutusmallit ovat saavutettavissa. Opetusta arvioidaan säännöllisesti sisäisten ja ulkoisten auditointien avulla. Koulutusalojohtajat vastaavat resurssien kohdentamisesta ja seurannasta. Pedagoginen johtaja vastaa siitä, että opetusprosessit ovat ajan tasalla, seuraa prosessien vaikuttavuutta ja kehittää yhteistyössä koulutusalojen kanssa opetusmenetelmiä. Laatutyöryhmä toimii pedagogisen johtajan tukena kehittämistyössä.

## **Jaostot ja neuvottelukunta**

Kuntayhtymässä toimii koulutusaloakohtaisia jaostoja ja niiden puheenjohtajista koottu neuvottelukunta. Jaostojen ja neuvottelukunnan tehtävät ovat:

- Edistää koulutuksen työelämälähtöisyyttä ja työelämäkytkentää.
- Arvioida alakohtaista koulutustarvetta sekä työelämän kehittämistehtävään liittyvien yrityksille ja työyhteisöille tarjottavien palveluiden tarvetta.
- Antaa pyydettyä lausuntoja alakohtaisesta koulutustarpeesta opetussuunnitelmista, investointisuunnitelmista, näyttötutkintoperusteisen koulutuksen tutkintojen järjestämissuunnitelmista, näyttösuunnitelmista ja muista koulutuksen kehittämiseen liittyvistä olennaisista asioista.

Organisaatiokaavio kuvaa keskeiset roolit ja vastuuhenkilöt. Kaikille organisaatiossa oleville työrooleille on laadittu tehtävänkuvaus, josta käyvät ilmi tehtävän sisältö sekä siihen liittyvät vastuut ja toimivaltuudet. Toimielinten ja ylempien viranhaltijoiden tehtävät ja toimivalta on kuvattu hallintosäännössä (hallintosääntö). Muiden osalta tehtävät ja vastuut on kuvattu tehtävänkuvuissa. Viestintä tapahtuu kuntayhtymän viestintäohjeen mukaisesti (viestintäohje).

## **4. Suunnittelu**

SSKKY:n toiminnan kehittäminen perustuu strategiaan. Strategian painopistealueiksi valitaan keskeisimmät kehittämistä tarvitsevat toimintojen osa-alueet. Strategian painopistealueille

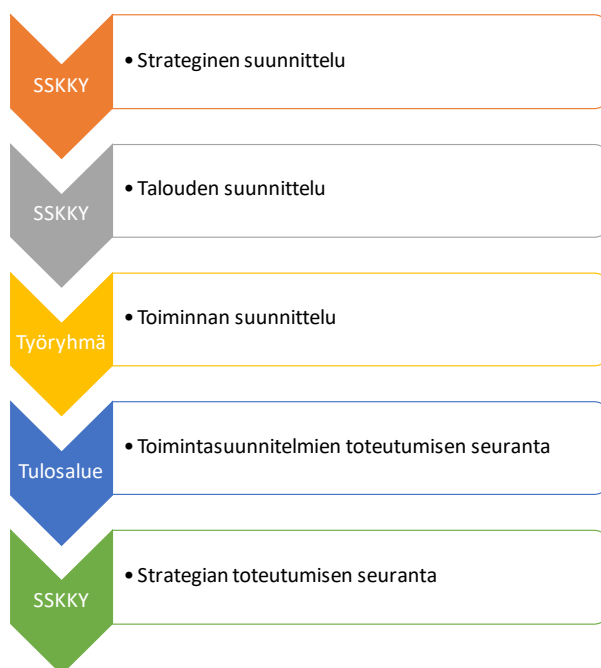
määriteltävien tavoitteiden saavuttamiseksi tehdään toimenpidesuunnitelmat, joihin tulosalu-  
eiden vuosittaiset toimintasuunnitelmat pohjautuvat.

Kuntayhtymän johtoryhmä määrittelee strategialähtöisesti kehittämiskohteet. Ne kirjataan vuosittain toiminta- ja taloussuunnitelmaan, määritellään kuinka paljon ja minkä laajuisia hankkeita halutaan toteuttaa. Hankkeiden johtaminen, suunnittelu, toteutus ja arviointi on kuvattu hanketoiminnan ohjeessa.

SSKKY:n johdon työtapana suunnittelussa ja kehittämisessä on johtoryhmän päätöskokouk-  
set, joita pidetään joka viikko. Johtoryhmän kokouksissa sovituista asioista tehdään tarvitta-  
essa kuntayhtymän johtajan viranhaltijapäätös ennen toimenpiteiden toteuttamista.

SSKKY:ssä on tietohallinto-organisaatio, joka kehitetään asiakirjahallintoa ja sähköistä asioin-  
tia. Kuntayhtymän laatutyöryhmä kehittää prosesseja, toimintamalleja sekä muita laadunoh-  
jaukseen liittyviä menetelmiä.

Pedagogisen kehittämiseen organisaation tehtävänä on kehittää opetustoiminnan toimintata-  
poja ja laatua sekä arvioida tältä osin toiminnan vaikuttavuutta.



Kuva 5: Suunnitteluprosessi.

## 5. Tukitoiminnot

### Resurssien varaaminen

Organisaatiossa on varattu resurssit laadunhallintajärjestelmän toteuttamiseen ja ylläpitämiseen sekä sen vaikuttavuuden jatkuvaan parantamiseen (Kuvat 3 ja 4). Laatutyöryhmän muodostavat opetuksen raportoinnin laatuvaastaava, pedagogisen toiminnan laatuvaastaava, arviointitoiminnan laatuvaastaava, hallinnon laatuvaastaava sekä kuntayhtymän johtaja.

Muutoin resursseilla tarkoitetaan henkilöitä, infrastruktuuria, koneita ja kalustoa, työympäristöä, yhteistyökumppaneita sekä taloudellisia resursseja. Käytettävissä olevat resurssit määritellään vuosittain talousarvion laatimisen yhteydessä.

### Henkilöresurssit ja koulutus

SSKKY:n tavoitteena on luoda henkilöstölle mahdollisimman hyvät työskentelyedellytykset, tukea henkilöstön kehittymistä ja edistää henkilöstön työhyvinvointia.

SSKKY:ssä toteutetaan vuosittain henkilöstön työtyytyväisyyskysely. Sen tuloksia käytetään kohdennettaessa toimenpiteitä hyvän johtamisen, henkilöstön työskentelyedellytysten ja työhyvinvoinnin edistämiseksi.

Johtamiskulttuurilla on tärkeä rooli työyhteisön toimivuuden ja työhyvinvoinnin kehittämisessä. Johtamista kehitetään järjestämällä esimiestehtävissä toimiville johtamis- ja esimiestaitojen koulutusta.

SSKKY:n tavoitteena ylläpitää hyvää työnantajakuva. Näin saadaan hyviä ja päteviä hakijoita avoimiin tehtäviin. Kaikkiin työtehtäviin on määriteltävä tarvittava tehtävän sisällön ja vaatimuksen mukainen koulutustaso, erityisesti opetustehtävissä toimivilta työntekijöiltä edellytetään monipuolista työelämän kokemusta. Joskus joudutaan rekrytoimaan henkilöitä, jotka eivät täytä kaikkia edellä olevia vaatimuksia, niissä tapauksissa kiinnitetään erityistä huomiota perehdyttämiseen ja työtehtävien sopivaan määrittelyyn. Virkojen ja tehtävien perustaminen sekä rekrytointi tehdään hallintosäännön mukaisessa järjestyksessä noudattaen erillistä rekrytointiohjetta.

### Infrastrukturi sekä koneet ja kalusto

SSKKY kehittää jatkuvasti kaikkien koulutusalojen oppimisympäristöjä. Periaatteena on varmistaa mahdollisimman suuri oppimisympäristöjen työelämäväestävyyden. Työvälineitä, laitteita ja koneita huolletaan säännöllisesti ja pidetään ajanmukaisina. Tukipalveluja kehitetään jatkuvasti palvelemaan paremmin ydintoimintaa.

SSKKY:n hankintatoiminta käsittää tulosityksikköjen kalustohankinnat, tarvikehankinnat, sähkö- ja lämpöenergian, rakennusurakoiden hankinnat, suunnittelun ja muiden palveluiden oston. Hankinnoissa noudatetaan hankintalakia sekä muita kilpailuttamisesta annettuja julkisten hankintojen määräyksiä. Hankintarajat ja kilpailutusten ohjeet löytyvät hankintaohjeesta

(hankintaohje). Kilpailutettaessa suunnittelua, urakoita ja tavarahankintoja valintakriteerit määritetään ennen kilpailua. Päätökset tehdään SSKKY:n hankintaohjeen mukaisesti.

## **Työympäristö**

Työympäristö muodostuu työtiloista, luokista, asiakastyö- ja harjoittelukohteista sekä työssä-oppimispaikoista. Oppilaitoksissa työskentely tapahtuu opettajien ja ohjaajien ohjauksessa ja vastuulla. Työpaikoilla tapahtuvan oppimisen osalta työympäristöt ja työturvallisuus ovat työpaikkojen vastuulla.

Ympäristön suojeleminen ja vastuullinen toiminta kuuluvat normaaliin työskentelytapaan. Opiskelijoita ohjataan myös opetuksen keinoin vastuulliseen toimintaan, jätteiden lajitteluun ja ympäristöä suojelemaan ajattelutapaan.

## 6. Toiminta

Ammattiopistolla on järjestyssääntö. Järjestyssäännön mukainen toiminta takaa opiskelijoille ja työntekijöille viihtyisät, turvalliset ja oppimista edistävät olosuhteet. Se luo edellytykset opiskelun kasvatuksellisten ja opetuksellisten tavoitteiden saavuttamiselle. Järjestyssääntö selventää opiskelijoiden oikeuksia ja vastuita sekä takaa opiskelijan oikeusturvan. Kaikkien oppilaitoksessa työskentelevien työrauha, turvallisuus ja viihtyvyys taataan sillä, että jokainen tuntee voimassa olevat säännöt ja noudattaa niitä.

SSKKY:n opetuksen suunnittelusta vastaa ammattiopiston johtoryhmä. Opetusprosessin käytännön suunnittelu tehdään pedagogisen johtajan ja pedagogisten koulutussuunnittelijoiden ohjaamina.

Laatukäsikirjassa on kuvattu laadunhallintajärjestelmän mukainen toiminta ja opetukseen liittyvät prosessit. Ne jakautuvat varsinaisiin toteuttamisprosesseihin (ydinprosesseihin) ja tukiprosesseihin. Tukiprosessit tuottavat organisaatiolle lisäarvoa välillisesti, mutta ovat oleellinen osa varsinaisen opetuksen toteuttamisen kannalta. Käsillä olevan laadunhallintajärjestelmän mukaiset prosessit on kuvattu toimintaohjeissa, jotka ovat samalla standardin tarkoittamia menettelyohjeita. Toimintaohjeeseen merkitään sen laatija, hyväksyjä ja päivämäärä.

Asiakkaiden vaatimuksilla on merkitys prosessien lähtökohdaksi. Asiakastyytyväisyyden seuraamiseksi toteutetaan asiakkaan kokemuksen arviointia, jonka perusteella voidaan päätellä, kuinka hyvin asiakkaan vaatimukset ovat täyttyneet.



Kuva 6: SSKKY:n prosessikartta

## 7. Suorituskyvyn arviointi

### Seuranta ja mittaus

Toiminnan laadun ja vaikuttavuuden seuranta perustuu tietojärjestelmiin kerättävään toiminnalliseen ja taloudelliseen toteutumatietoon sekä eri kohderyhmille osoitettuihin palautekyselyihin.

Palautekyselyitä tehdään opiskelijoille, työnantajille (työpaikoilla tapahtuva oppiminen), henkilökunnalle sekä luottamushenkilöille.

Mittauksista, kyselyistä ja muusta palautteesta saatu tieto analysoidaan ja käsitellään niiden työryhmien työpaikkakokouksissa, joita palaute koskee. Tarvittavat korjaukset sekä korjaavat ja ehkäisevät toimenpiteet toteutetaan työryhmän toimesta, mikäli se on mahdollista. Muussa tapauksessa toimenpiteistä päättäminen eskaloidaan joko tulosalueen tai SSKKY:n johtoryhmälle.

Toiminnalliset ja taloudelliset mittarit sekä niille asetettavat tavoitteet määritellään vuosittain toiminnan ja talouden suunnittelun yhteydessä. Ne perustuvat strategiaan ja ovat kuvattuna tulokortissa. Sekä strategisten, toiminnallisten että taloudellisten tavoitteiden toteutumista seurataan säännöllisesti työryhmissä, tulosalueiden johtoryhmissä ja SSKKY:n johtoryhmissä.

SSKKY:n johto katselmoi laadunhallintajärjestelmän ennalta suunnitelluin väliajoin varmistakseen sen toimivuuden ja vaikuttavuuden. Katselmukseen sisältyy laadunhallintajärjestelmän, parannusmahdollisuuksien ja muutostarpeiden arviointi. Johdon katselmus tapahtuu sovituissa laajennetun johtoryhmän kokouksissa.

Johdon katselmuksen lähtötiedot sisältävät informaatiota auditointien tuloksista, asiakaspalautteesta, prosesseista ja opetuksen vaatimuksenmukaisuudesta, korjaavista ja ehkäisevistä toimenpiteistä sekä muutoksista ja parannussuosituksista, taloudellisesta tilanteesta ja henkilöstökyselyiden palautteesta.

### Auditointi ja arviointi

SSKKY tekee Opetushallituksen, Kansallisen koulutuksen arviointikeskuksen ja standardin määrittelemiä sisäisiä auditointeja ja itsearviointeja. Auditoinneilla ja itsearvioinneilla varmistakseen, onko laadunhallintajärjestelmä ennalta tehtyjen suunnitelmien, standardien ja organisaation laadunhallintajärjestelmille asetettujen vaatimusten mukainen sekä vaikuttavasti toteutettu ja ylläpidetty. Johto varmistaa auditointitulosten perusteella toiminnan vaatimustenmukaisuuden ja toimenpiteiden vaikuttavuuden sekä dokumentoi havainnot, toimenpiteet ja tulokset.

Lisäksi tarvittaessa tehdään benchmarkingia ja vertaisarviointeja. Niitä toteutetaan yhteistyössä muiden koulutuksen järjestäjien kanssa. Vertaisarvioinneissa käytetään opetushallituksen hyväksymiä vertaisarvioinnin kriteereitä.

## **Auditoinnin vuosisuunnitelma**

Auditoinnit toteutetaan vuosisuunnitelman mukaan. Auditoinnin valmistuttua vuosisuunnitelmaan liitetään myös auditointiraportti. Auditointiraportti, suunnitelma ja seuranta tehdään auditointiraportti -lomakkeelle.

## **Sertifiointi**

Laatukäsikirjassa ja toimintaohjeissa on esitetty seuranta-, mittaus-, analysointi ja parantamisprosessit, joilla osoitetaan SSKKY:n opetuksen vaatimuksenmukaisuus, varmistetaan laadunhallintajärjestelmän vaatimustenmukaisuus ja parannetaan jatkuvasti laadunhallintajärjestelmän vaikuttavuutta. Käytetyt menetelmät on esitetty toimintaohjeissa ja niiden viitteissä ja liitteissä. Laatujärjestelmää ei sertifioida, mutta se ylläpidetään siten, että sertifiointi on tarvittaessa mahdollista toteuttaa ilman järjestelmään ja toimintatapoihin tehtäviä muutoksia.

## 8. Parantaminen

SSKKY parantaa jatkuvasti laadunhallintajärjestelmänsä vaikuttavuutta käyttämällä hyväksi laatupolitiikkaa, strategisia tavoitteita, auditointien tuloksia, tietojen analysointia, korjaavia ja ehkäiseviä toimenpiteitä sekä johdon katselmuksia. Edellä mainitut keinot on kuvattu laatu-käsikirjassa ja toimintaohjeissa.

SSKKY:n laatupolitiikka on esitetty laatukäsikirjassa ja viestitty koko organisaatiossa työpaikakokouksissa. Strategiset tavoitteet on kirjattu strategiaan; toiminnalliset ja taloudelliset tavoitteet toiminta- ja taloussuunnitelmaan. Auditointien tuloksia analysoidaan työ- tai johtoryhmäkokouksissa, joissa myös käsitellään korjaavat ja ehkäisevät toimenpiteet.

### Ehkäisevä ja korjaava toimenpide

SSKKY määrittää toimenpiteet, joilla poistetaan mahdollisten poikkeamien syyt poikkeamien esiintymisen ehkäisemiseksi. Johdon katselmuksessa käydään läpi todetut poikkeamat ja korjaavat toimenpiteet. Suoritetut toimenpiteet kirjataan muistioon ja tarvittaessa pidetään ehkäisevän toimenpiteen katselmus.

Toimenpiteet, joilla poistetaan poikkeamien syyt niiden toistumisen estämiseksi, tehdään toimintaohjeiden mukaisesti. Korjaavat toimenpiteet analysoidaan johdon katselmuksissa. Koulutusalojen kokouksissa todetaan, että toimenpiteet ovat asianmukaisia poikkeamien aiheuttamiin vaikutuksiin nähden. Poikkeamien katselmus käsittää myös asiakasvalitukset. Korjaava toimenpide määritellään poikkeamaraportissa, joka laaditaan heti poikkeavan tapahtuman jälkeen.