



Kuva: Juhana Kontinen

VALTAKUNNALLINEN VESIOSUUSKUNTAPÄIVÄ 21.8.2010

VESIOSUUSKUNTIEN LAATUJÄRJESTELMÄ APUNA OSUUSKUNNAN ARJESSA?



JYVÄSKYLÄN AMMATTIKORKEAKOULU
JAMK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Keski-Suomen vesihuoltoyritysten koulutushanke
Niina Raudasoja



Euroopan maaseudun
kehittämisen maatalousrahasto:
Eurooppa investoi maaseutualueisiin

VESIOSUUSKUNTIEN LAATUKÄSIKIRJA

- Keski-Suomen ELY -keskuksen julkaisu
- Tulostettavissa ja luettavissa Keski-Suomen ELY-keskuksen verkkosivuilta
 - www.ymparisto.fi
 - > Keski-suomi -> palvelut ja tuotteet -> julkaisut
 - Lisätietoja julkaisusta Keski-Suomen ELY-keskukselta
 - Vesihuoltoylitarkastaja, Juha Vuorenmaa
 - Vesihuoltoinsinööri, Kai Voutilainen



VESIOSUUSKUNTIEN LAATUKÄSIKIRJA

- Tarkoitus toimia laadunhallinnan mallina ja yleisoppaana vesiosuuskuntamuotoisen vesihuollon järjestämisessä ja ylläpidossa
- Tarkoitettu pienille ja keskisuurille vesiosuuskunnille
- Suunniteltu täyttämään ISO 9001:2000 laadunhallintajärjestelmästandardin vaatimukset
- Pohjana vesihuoltolaitosta koskevien lakien, asetusten ja säännösten noudattaminen ja laadunvarmistus
- Vesiosuuskunnat voivat **soveltaa** laatujärjestelmää omia toimintojaan vastaaviksi ja ottaa käyttöönsä toimintojaan vastaavat osiot



VESIOSUUSKUNTIEN LAATUKÄSIKIRJAN TAVOITTEET

- parantaa osuuskuntien toiminnan laatua
- varmentaa lakien, asetusten ja viranomaismääräysten noudattaminen
- selkeyttää ja ohjeistaa toimintoja ja dokumentointia
- selkeyttää työnjakoa sidosryhmien välillä
- toimia välineenä ylläpidossa ja toimintojen kehittämisessä



LAATUKÄSIKIRJASSA HUOMIOITU

- talous ja hallinto
 - osuuskunnan perustaminen ja suunnittelu
 - osuuskunnan rakentaminen, käyttö- ja ylläpito
- suunnittelu ja rakentaminen
 - vesiosuuskunnan toiminnan suunnittelu ja alkukartoitukset
 - verkostojen suunnitteluttaminen
 - rakentamisvaiheen suunnittelu ja suunnitteluttaminen
 - rakentaminen/ rakennuttaminen
- **ylläpito ja erityistilanteisiin varautuminen**
 - veden ottaminen
 - talousveden johtaminen ja jakaminen
 - jäteveden vastaanottaminen ja johtaminen
 - **huoltotoimenpiteet**
 - **valmius ja toiminta erityistilanteissa**



VESIOSUUSKUNTIEN LAATUJÄRJESTELMÄN SISÄLTÖ

Laatukäsikirja

- Yleiskuvaus laatujärjestelmästä ja vesiosuuskuntien toiminnoista

Prosessikaaviot

- Vesiosuuskuntien prosessikaavio
- Hallinto- ja talous
- Rakentamisen suunnittelu
- Rakentaminen
- Tuotantoprosessit
- Asiakaspalvelu
- Hankintaprosessi

Työohjeet

- Vastaanottotarkastus pumppaamot
- Pumppaamoiden huolto
- Huoltoraportti yleinen
- Pumppaamoiden huoltoraportti

Menettelyohjeet

- Asiakirjojen ja tallenteiden ohjaus
- Vesiosuuskunnan perustaminen
- Hankinnat
- Liittyminen, sopimukset
- Laitevaatimukset
- Rakennushankkeen suunnittelu
- Rakentaminen, valmistelut
- Rakentaminen, työmaahallinto
- Rakentaminen vesijohtoverkostot
- Rakentaminen viemäriverkostot
- Talousveden laatu
- Huolto- ja tarkkailusuunnitelma
- Työturvallisuus, jätevesi
- Huoltotöiden hygienia
- Varautumissuunnitelma
- Hälytyskaavio
- YVA (ympäristövaikutusten arviointi)
- Sisäiset auditoinnit



VESIOSUUSKUNTIEN LAATUJÄRJESTELMÄN SISÄLTÖ

Lomakkeet ja mallipohjat

- Kokousten asialistamallit
(suunnittelu, rakentaminen ja hankinnat)
- Hankesuunnitelma
- Kustannusseurantalomake
- Reklamaatioilmoitus
- Asiakastyytyväisyyskysely
- Budjettimalli
- Johdonkatselmus
- Auditointiraportti
- Prosessien parantaminen
- Riskianalyysi
- Ohjeita viemäriverkoston käyttäjille
- Laatumittarimallit

Sopimusohjat

- Sopimus maanomistajan kanssa
- Johtoalueen käyttöoikeussopimus
- Jäsenhakemus
- Liittymissopimus
- Siirtosopimus

Tiedotteet

- Juomaveden käyttökielto
- Keittokehotus

Tarkistuslistat

- Lupien tarkistuslista
- Suunnittelun tarkistuslista
- Rakentamisen tarkistuslista
- Urakkaohjelman tarkistuslista



MIKÄ ON LAATUJÄRJESTELMÄ?

Laatujärjestelmä on toimintaohje

- yhteiset sopimukset, pelisäännöt ja tavoitteet
- järjestelmällinen yhteinen dokumentointi
- tarkoituksena virheistä oppiminen
- ajatellaan, analysoidaan ja ennakoidaan
- asiakkaiden vaatimukset ohjaavat tekemistä
- lainsäädännön järjestelmällinen huomioiminen

Laatujärjestelmä on tekemisen hallintaa ja kehittämistä!



MITÄ HYÖTYÄ LAATUJÄRJESTELMÄSTÄ

- Vesiosuuskunnan oma laatu järjestelmä
 - Kaikki tieto (osuuskunnan mallit, ohjeet, pohjat) samassa paikassa kaikkien luettavissa ja käytettävissä
 - Uuden työntekijän / hallituksen jäsenen perehdyttäminen helppoa
 - Yhteisesti sovitut toimintatavat
 - Dokumentointi selkeää ja järjestelmällistä (verkostotietojen ja huoltojen dokumentointi, vastaanottotarkastukset)
 - Toiminnan riskien kartoittaminen ja toiminnan suunnittelu paranee
 - Laatu näkökulma mukaan toimintaan

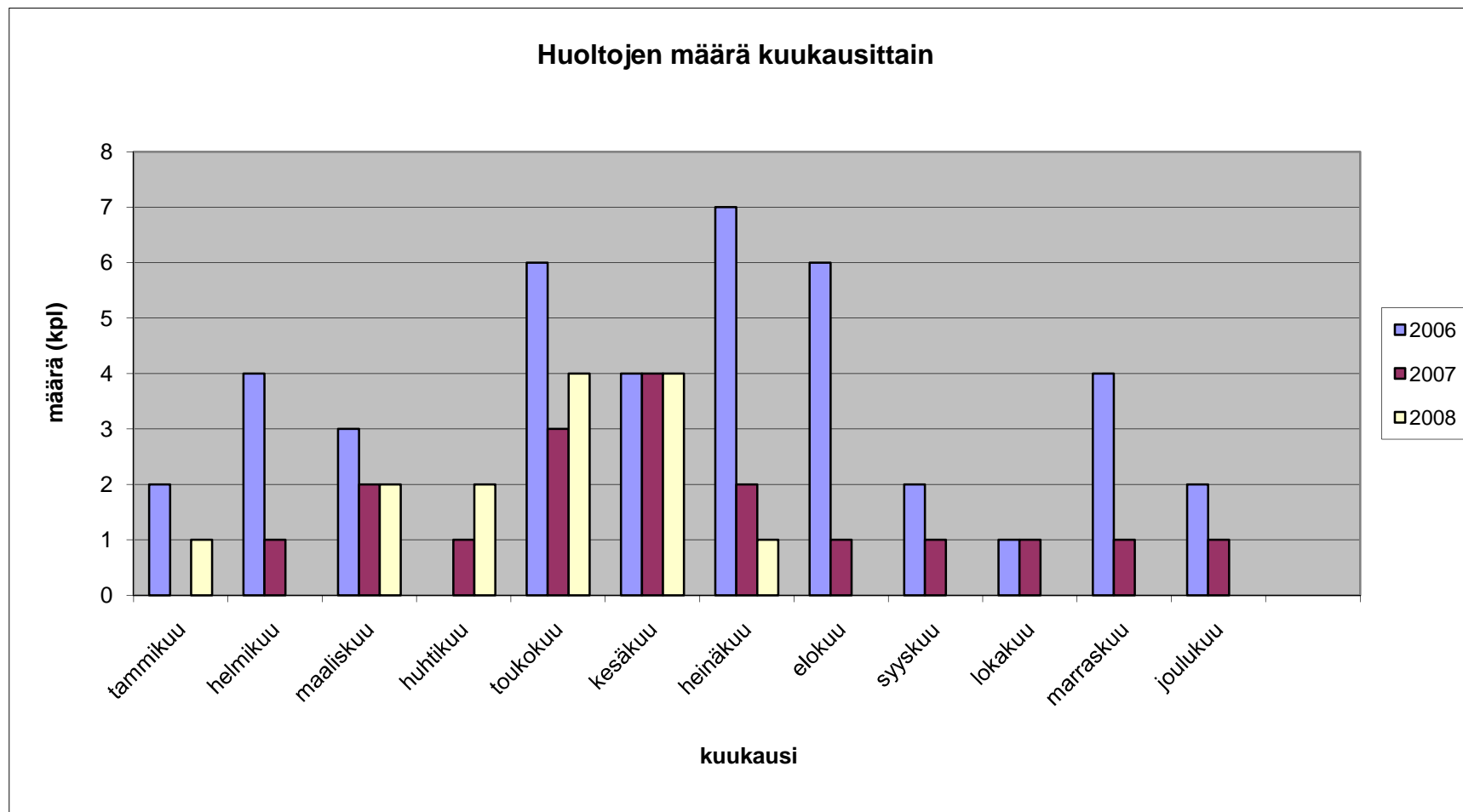


MITÄ HYÖTYÄ LAATUJÄRJESTELMÄSTÄ VERKOSTOJEN HUOLLOSSA JA KUNNOSSAPIDOSTA

- Valmiita työohjeita huoltotoimien suorittamiseen
- Esimerkki huolto-ohjelmasta
- Huoltojen onnistumista voidaan mitata laatumittareilla esim. huoltojen määrän seuranta
- Yhteisesti sovittu tapa dokumentoida huollot ja verkostotiedot
- Riskien kartoitus valmiin riskianalyysipohjan avulla



LAATUMITTARI: HUOLTOJEN MÄÄRÄN SEURANTA



Kiinteistökohtaisten pumppaamoiden tarkastus suoritetaan ennen pumppaamon käyttöönottoa. Tarkastuksen suorittaa vesiosuuskunnan edustaja yhdessä laitevalmistajan kanssa.

Paikka: _____ Talon nimi/osoite: _____

Pumppaamon nro ja tyyppi: _____

Läsnä: _____

Tarkistuslista

Tarkastettu

- | | |
|---|--------------------------|
| o ympäristö on asennuksen jälkeen siisti | <input type="checkbox"/> |
| o pumppaamo on päällisin puolin ehjä | <input type="checkbox"/> |
| o pumppaamo on asennettu oikein ja moitteettomasti | |
| o oikea korkeus | <input type="checkbox"/> |
| o pumppaamo on suorassa | <input type="checkbox"/> |
| o eristys on riittävä | <input type="checkbox"/> |
| o salaojitus tehty (tarvittaessa) | <input type="checkbox"/> |
| o ohjauskeskus on asennettu oikein ja moitteettomasti | |
| o oikea korkeus, tolppa suorassa | <input type="checkbox"/> |
| o sähköasennus on siisti | <input type="checkbox"/> |
| o läpivienneissä tiivisteet paikoillaan | <input type="checkbox"/> |
| o merkkivalo/ gsm hälytys kytketty | <input type="checkbox"/> |
| o pumppaamossa ei ole sinne kuulumattomia esineitä | <input type="checkbox"/> |
| o pumpun ja käynnistyskytkimen kaapelit ja pumpun nostoketju on kiinnitetty ripustimiin | <input type="checkbox"/> |
| o kiinteistön tonttisulkuventtiili on avattu | <input type="checkbox"/> |
| o pumppaamon sulkuventtiili on avattu | <input type="checkbox"/> |
| o pumpun toiminnan tarkastaminen | <input type="checkbox"/> |
| o käynnistys ja pysäytyskytkimen toiminnan tarkastaminen | <input type="checkbox"/> |
| o hälytyskytkimen toiminnan tarkastus | <input type="checkbox"/> |
| o pumpun pyörimis suunnan tarkastus (katso valmistajan ohjeet) | <input type="checkbox"/> |



VESIOSUUSKUNTIEN LAATUJÄRJESTELMÄ KÄYTTÖÖNOTTO



LAATUJÄRJESTELMÄN KÄYTTÖÖNOTON VAIHEET

- Oman laatujärjestelmän sisällön rajaaminen ja dokumentointitavasta päättäminen
- menettely- ja työohjeiden sekä lomakkeiden kokoaminen ja muokkaaminen
- Omaan toimintaan vaikuttavien lakeihin, asetuksiin ja viranomaismääräyksien listaaminen
- Yhteisten toimintatapojen dokumentointi
 - Laatunäkökulman huomioiminen prosesseissa
- Toiminnan riskien kartoitus
- Laadun seurantamenettelyjen suunnittelu ja kehittämiskohteiden tunnistaminen



LAATUJÄRJESTELMÄN SISÄLLÖN SUUNNITTELU

- Mieti osuuskunnan tarve laatujärjestelmälle
 - Mitä toimintoja vesihuoltolaitokseen sisältyy
 - Puhdasvesi
 - Jätevesi
 - Vedenottamo
 - Jätevesien käsittely
 - Muut vesiosuuskunnan toiminnot, asiakaspalvelu, rakentaminen/rakennuttaminen, talous ja hallinto, hankinnat
 - toimintaohjeet
 - ulkoistetuista palveluista sopimukset
 - Mikä on kriittisin toiminto/ mikä vaatii kehittämistä
 - Määritä resurssit ja vastuut
 - Vastuuhenkilöt kullekin toiminnolle
 - Kukin vastuuhenkilö vastaa oman alueensa toiminnan laadusta
 - Laatujärjestelmän kokoaminen
 - Laatuvaastaavan nimeäminen



DOKUMENTOINTI

- Mieti laatu järjestelmän toteutustapa
 - Sähköinen vs. paperiversio
 - Esim. laatukäsikirja, johon linkitetty tarvittavat ohjeet ja lomakkeet
 - Sähköiset kansiot toiminnoittain/ tai seuraavan sivun mallin mukaisesti

Ote vesiosuuskuntien laatukäsikirjasta:

Tiedottamista varten on laadittu hälytyskaavio, josta löytyvät tarvittavat yhteystiedot. Yleisimpien häiriötilanteiden varalle on laadittu toimintaohjeet. Häiriötilanteita harjoitellaan vuosittain ja päivitetään ohjeita tarvittaessa.

Menettelyohjeet:

[Hälytyskaavio](#)

[Varautumissuunnitelma](#)

Lomakkeet: [Riskianalyysi](#)

[Vedenkeittokehotus](#)

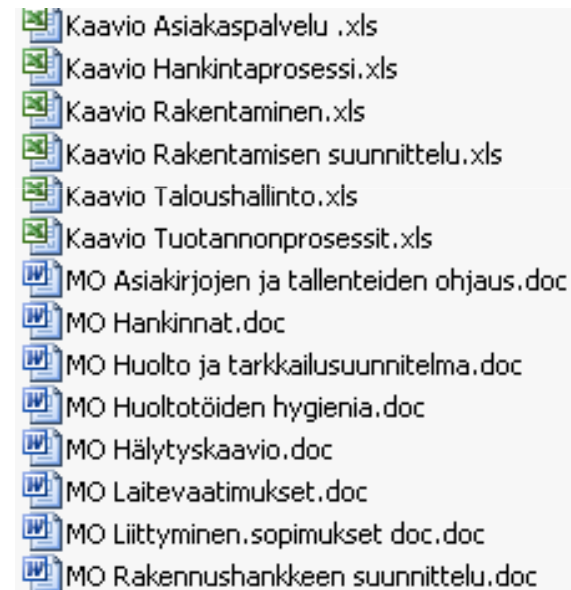
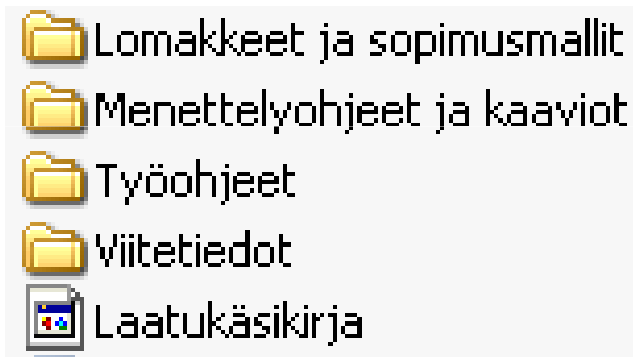
[Juomaveden käyttökielto](#)

Hyperlinkki
laatukäsikirjasta



DOKUMENTOINTI

- Esimerkki sähköisestä laatu järjestelmästä



KOKOAMINEN

- Aloita vesiosuuskunnan oman laatujärjestelmän kokoaminen jostakin osa-alueesta (esim. tärkein, kriittisin)
 - Ei kaikkia toimintoja samalla kertaa
- Kerää vesiosuuskunnan käytössä olevat asiakirjat, lomakkeet ja ohjeet
 - Mieti onko käytössä olevissa pohjissa/ ohjeissa puutteita
 - Mieti mitä ohjeita puuttuu ja mitä tarvitaan
 - Ota malliohje/pohja ja muokkaa omaan toimintaan sopivaksi

Tallenna asiakirjat yhteisesti sovittuun paikkaan!



YHTEISET TOIMINTATAVAT JA DOKUMENTOINTI

- Sovitaan toimijoiden kesken yhteisistä pelisäännöistä.
- Määritellään toimijoiden vastuut ja valtuudet (tehtävät, erikoistoimet ja vastualueet)
- Sovitaan yhteiset toimintatavat toimintoihin
 - Rakentaminen, rakennuttaminen
 - Asiakaspalvelu, liittyminen
 - Verkostojen huoltotoimenpiteet jne.
- Kirjataan yhdessä päätetyt toimintatavat laatujärjestelmään
 - LKK karkea kuvaus
 - Tarvittaessa tarkennetaan ohjeilla (linkki laatukäsikirjasta)



RISKIEN TUNNISTAMINEN OSANA HUOLTOTOIMIA

- Tunnista vesiosuuskunnan toimintaan liittyvät riskit
 - Valmis esimerkkipohja: LO Riskianalyysi, Vesiosuuskuntien laatukäsikirja 2009
 - Huomioitu valmiiksi erilaisia riskejä
 - Järjestelmän toimintahäiriöt
 - Saatavuushäiriöt
 - Ympäristötekijät
 - Tarkoituksena ymmärtää ja tiedostaa toiminnan riskit, ja ennaltaehkäistä riskejä ottamalla riskit huomioon omassa toiminnassa



TOIMINNAN SEURANTA JA KEHITTÄMINEN

- Laatu järjestelmä on hyvä työkalu toiminnan kehittämiseksi.
 - Toiminnoille asetetaan tavoitteet
 - Seurataan tavoitteen onnistumista (laatumittarit)
 - Opitaan tehdyistä virheistä ja kehitetään toimintoa niin ettei virhe toistuisi
- Dokumentointi toimii pohjana kehitystyölle (esim. asiakastyytyväisyys, huoltoraportit)
- Analysoimalla toimintaa ja toiminnasta syntyneitä dokumentteja löydetään kehityskohteita
- Kehityskohteet valitaan tärkeysjärjestyksessä
 - Järkevää kehittää yhtä toimintoa kerrallaan
 - Asetetaan tavoitteet ja aikarajat kehitystoimenpiteelle

