

Laatu

Palvelun kyky täyttää sille asetetut *vaatimukset* ja siihen kohdistuvat *odotukset*. Vaatimukset voivat perustua lainsäädäntöön, määräyksiin, sopimukseen tai erikseen määriteltyihin asiakkaiden tarpeisiin. (SFS-ISO 8402)

Laatukriteeri

Laadun määrittämisen perusteeksi valittu ominaisuus. Kriteeri voi liittyä palvelun tai hoidon:

- a) tuloksiin
- b) prosessiin
- c) rakenteisiin

Laatukriteeriksi tulisi valita mitattavissa oleva ominaisuus. Mittaus voi olla määrällistä tai laadullista.

Laatuvaatimus

Laatukriteerille asetettu ehto tai tavoitetaso.

Mittari

Menetelmä tai väline, jonka avulla laatukriteeriksi valittua ominaisuutta mitataan ja seurataan. Mittauksen avulla laatukriteerin arvot saavat mittayksikön (esim. henkilökunta/ asiakas, tyytyväisyysarvio numeroasteikolla, jonotusaika ym.). Mittaus suoritetaan sovitulla tavalla, jolloin tulokset ovat vertailukelpoisia.

Arviointi

Arviointi merkitsee tarkasteltavan kohteen pohtivaa *vertaamista* ideaali- tai tavoitetilään. Arviointi tukeutuu laatukriteerien ja -mittareiden tarkasteluun ja niistä tehtäviin johtopäätöksiin.

Ulkoinen arviointi (auditointi) = ulkopuolisen, riippumattoman tahon suorittama arviointi. Tähtää usein laadun tunnustuksen (sertifiointi) saamiseen.

Itsearviointi = työyksikön itsensä suorittama systemaattinen arviointi. Työn kehittämisen väline.

Laadunhallinta

Laadunhallinta on toiminnan johtamista, suunnittelua, arviointia ja parantamista niin, että asetetut laatutavoitteet saavutetaan.