

## Hvað er gæða-handbók?

Virk gæðahandbók er grundvöllur þess að verkferlar fyrirtækja úreldist ekki, heldur þróist með breytingum stofnana eða fyrirtækja. Gæðahandbók stuðlar að því að ferlar fyrirtækis séu lagaðir að þeim markaði og kröfum sem fyrirtæki þurfa að uppfylla.

Gæðahandbók inniheldur gæðaskjöl fyrirtækisins, t.a.m. stefnuskjöl þess, verklagsreglur, vinnulýsingar og leiðbeiningar. Við uppsetningu gæðaskjala þarf að skilgreina hver ber ábyrgð á verklaginu, hver skráir, samþykkir og gefur út skjölin, hvernig verklagið er innleitt og hvenær á að endurskoða það. Rafræn gæðahandbók með rafrænu samþykktar- og útgáfuferli auðveldar alla slíka umsjón.

Gæðahandbókin endurspeglar þannig starfsemina á hverjum tíma. Bókin varðveitir þekkingu og verklag sem stuðlar að betri þjónustu, fækkar mistökum og leggur grunn að frekari umbótum innan fyrirtækisins.

Við innleiðingu á því verklagi sem lýst er í gæðahandbók þarf að hafa í huga mannlega þáttinn. Breytingar snúast um fólk. Til að tryggja árangur þarf að beita aðferðafræði breytingastjórnunar með framtíðarsýn og stuðning stjórnenda í fararbroddi.



Erla Konný Óskarsdóttir MA

