

Lp. Jelena Pipper  
Terviseamet  
+372 5851 5568  
[jelena.pipper@terviseamet.ee](mailto:jelena.pipper@terviseamet.ee)

1. august 2024

Teie poolt 4.06.2024 saadetud infopäringu ja 30.07.2024 peetud videokohtumiselt saadud teabe põhjal esitan ettepaneku ISO 9001:2015 standardite nõuete juurutamiseks Terviseameti juhtimissüsteemis.

Teen ettepaneku vaadelda standardi nõuete juurutamise tegevustele teie organisatsioonis kolmes etapis.

## I ETAPP: SISEMINE EELHINDAMINE JA TEGEVUSKAVA

Eelhindamine toimuks Terviseameti peamiselt kohapeal, kus tutvustame olemasolevate dokumentidega, vestleksime protsessi võtmetöötajatega ning teeksime ringkägu ameti haldusalal. Tegevused kohapeal toimuvad hinnanguliselt 2-3 tööpäeva jooksul. Eelhindamise käigus ei ole vajalik külastada kõiki tegevuskohti ja vastutusalade juhte.

Juhtimissüsteemi sisemise eelhindamise käigus otsime eelkõige tõendusi ISO9001:2015 põhinõuete rakendatuse kohta, mis on sõnasatud siinkohal järgmiste väidetena:

- Väide 1: Sisemised reeglid on piisavalt dokumenteeritud ja neid on vajadusel lihtne leida.
- Väide 2: Organisatsiooni kvaliteedialased eesmärgid on püstitatud ja neid seiratakse järjepidevalt.
- Väide 3: Teadvustatakse oma tegevusala riske, mis võivad organisatsiooni sihtide saavutamist takistada.
- Väide 4: Organisatsioonis on tökohad täidetud kompetentsete isikutega.
- Väide 5: Tippjuhtkond toetab osakondi nendele pandud ülesannete saavutamisel.
- Väide 6: Klientide esitatud reklamatsioonid saavad kiire lahenduse ja organisatsioonis mõistetakse, miks need juhtusid.
- Väide 7: Toodete/teenuste nõuded on fikseeritud ning saavutatud tulemust hinnatakse enne kliendile üle andmist.
- Väide 8: Kliendid on rahul organisatsiooni tegevuse ja tehtud tööde tulemustega.
- Väide 9: Organisatsiooni jaoks olulised koostööpartnerid ja tarnijad on hoitud ning informeeritud.

Esimene etapp on väga oluline konsultantide ja Terviseameti meeskonna jaoks, saamaks täpne ühine pilti organisatsiooni püüdlustest ja kvaliteedijuhtimissüsteemi parendamise vajadustest.

### TULEMUSED:

- 1) **Tähelepanekute loend** teemadest, millised osad juhtimissüsteemis vajavad väljatöötamist või edasist korrigeerimist standardiga ISO9001:2015 vastavuse saavutamiseks.
- 2) **Ülevaade võtmetöötajatele** standardi ISO9001:2015 põhinõuetest ja olemusest.
- 3) **Täpsustatud tegevusplaan ja esmane dokumentide loend**, mida ja mis järjekorras organisatsioonis tuleks teha juhtimissüsteemi standardi nõuete juurutamiseks.

## II ETAPP: JUHTIMISSÜSTEEMI KÄSIRAAMATU KOOSTAMINE JA STANDARDINÕUETE JUURUTAMINE

Esimese etapi tulemuste põhjal koostatud tegevusplaani elluviimine. Tänapäevase arusaama kohaselt tulevad elluviidavate tegevuste valik ja initsiatiiv Terviseameti kvaliteedispetsialisti ning koostööpartneri koostöös, kus vastavalt käsitletavale teemale kaastakse valdkonnajuhte ning tippjuhtkonda. Tegevused toimuvad valdavalt digitaalsete kanalite (nt e-mail, Teamsi koosolek) ja telefonivestuste kaudu. Vajadusel (nt koolitus, siseaudit) korraldatakse kohtumistena kohapeal (vt ka LISA 2 - Sumoor OÜ nõustamisteenuse põhialused).

Kvaliteedikäsiraamatu ülesehitusel juhendatakse organisatsiooni tegevusest ja struktuurist, mitte ISO 9001 standardi peatükkidest, mis on töötajatele lihtsamini kasutatav. Käsiraamatu põhiolemus on anda struktureeritud ülevaade organisatsiooni tegevusest ja siduda juhtimissüsteemi dokumentatsioon läbi viidete ühtseks tervikuks.

#### TULEMUSED:

- 1) **Asjakohane juhtimissüsteemi käsiraamat** on koostatud koostöös valdkondade võtmeisikutega (vt ka LISA 4 – Juhtimissüsteemi käsiraamatu stiilinäide).
- 2) **Kvaliteedieesmärgid 2025 aastaks** on väljatöötatud ja esmase mõõdikute kokkulepitud.

### III ETAPP: SISEAUDIT TEOSTAMINE JA JUHTKONNAPOOLOSE ÜLEVAATUSE ETTEVALMISTAMINE

Siseauditi kavandatakse etappidena ning teostatakse koostöös Terviseameti poolsete siseaudiitoritega, mis toimub Sumoori eestvedamisel (juhtaudiitorina) ning on ühtlasi üks osa siseaudiitorite väljaõppest. Auditi koondplaan on koostatakse teemade kaupa kolme aastaseks perioodiks, selliselt mida oleks järgmistel aastatel meeskonnal lihtne edasi kasutada. Koolitused toimuvad Terviseameti ruumides (vt ka LISA 4 – Siseaudiitorite väljaõpe).

Juhtkonnapoolne ülevaatus teemad tutvustatakse Terviseameti poolt määratud juhtgrupis ning selleks ajaks on koostatud ülevaatus raporti mustand, mida juhtgrupi liikmed saavad edaspidi täpsema sisuga täiendada. Tegevuse idee on selles, et proovime juhtgrupis läbimängida juhtkonnapoolse ülevaatus tegevused ning anname selliselt tegevuste tulemuslikkusele hinnangu (vt ka LISA 5 - Juhtkonnapoolsed ülevaatus nõuded 9001).

#### TULEMUSED:

- 1) **Siseauditi koondplaan** on koostatud ning väljavalitud potentsiaalsed siseaudiitorid.
- 2) **Siseaudiitorite koolitus**, mis sisaldab \*.pptx vormis materjale ning koolituse läbinud isikutele väljastatakse vastav digitaalne tunnistus.
- 3) **Korraline siseaudit** on läbi viidud ning asjakohane kokkuvõtte juhtkonnale esitatud.
- 4) **Juhtkonnapoolne ülevaatus raporti mustand** on standardi nõuetekohaselt koostatud ja dokument kirjalikult vormistatud.

### IV ETAPP: SERTIFITSEERIMISAUDIT KOLMANDA OSAPOOLE POOLT

Juhtimissüsteemi sertifitseerimine on standardi nõuete juurutamise viimane etapp, mis on oma olemuselt sarnane enesehindamise protsessiga, kuid mille teostab kolmas osapool (nt Bureau Veritas Estonia OÜ, Metrocert AS).

Antud IV etapp ei ole käesoleva pakkumuse osa, kuid omalt poolt oleme valmis osalema hindamisprotsessis Terviseameti partneritena või vaatlejatena. Protsessis osalemine annaks võimaluse välisauditite käigus koguda väärtuslikku taustateavet suheldes välisaudiitoritega, kuna kõik mõtted ja ideed peetud aruteludest ei jõua alati lõppraportitesse. Soovikorral saame tulla antud teema juurde tagasi nt III etapi lõpus ning leida vajadusel sobiva viisi ning võimalused täiendavaks koostööks.

### MAKSUMUS JA TÖÖMAHT

| TEGEVUSETAPP                                                                | Aug | Sept | Okt | Nov | Dets |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----|------|-----|-----|------|
| I > Sisemine eelanalüüs ja tegevuskava                                      |     |      |     |     |      |
| II > Juhtimissüsteemi käsiraamatu koostamine ja standardinõuete juurutamine |     |      |     |     |      |
| III > Siseauditi läbiviimine ja juhkonnapoolse ülevaatus ettevalmistamine   |     |      |     |     |      |
| IV > Sertifitseerimisaudit kolmanda osapoolse poolt*                        |     |      |     |     |      |

\* Väline sertifitseerimisaudit osalemine ei sisaldunud pakkumiskutses, kuid juhtimissüsteemi ja meeskonna tänast olukorda hinnates töötame algse eesmärgiga saavutada Terviseameti valmisolek ISO9001 väliseks hindamiseks märtsis 2025.

Kvaliteedijuhtimissüsteemi juurutamine lähtuvalt ISO 9001 nõuetest on **8330 € + km**.

**I etapp:** Maksumus: **2070 € + km**, töömaht 40-60 tundi.

**II etapp:** Maksumus: **3920 € + km**, töömaht 80-90 tundi.

**III etapp:** Maksumus: **2340 € + km**, töömaht 40-50 tundi.

NB! Täiendavate tegevused lisandumisel on vajadusel võimalik kasutada tunnipõhist arvestust so **45 €/h + km**.

NB! Juhime tähelepanu, et nõustamisteenuse investeringule lisandub 1) organisatsiooni enda töötajate poolt kulutatud aeg intervjuudele, sisemistele aruteludele ja süsteemi korrastamisele, 2) aeg audiitorile ja koostööpartnerile sisendite andmisele ning 3) tasud juhtimissüsteemide välist sertifitseerimist teostavale kolmandale ettevõttele.

Ettepanek on arveldada võrdsete osamaksetena Sumoor OÜ poolt esitatud arvete alusel 5 kuu jooksul. Lõplik maksegraafik ja tingimused lepitakse kokku esimestel koostöökohtumistel.

Igakuiselt koostame tehtud tööde kohta vahekokkuvõtte ja täpsustame järgmiste perioodide oodatavad tulemused.

Pakkumus kehtib 30 (kolmkümmend) kalendripäeva alates pakkumuse esitamise tähtpäevast.

Olen rõõmuga valmis täpsemalt selgitama pakkumises kirjeldatud plaane ning tekkinud küsimustele vastama.

**LISA 1** – ISO 9001 standardi juurutamise etapid ja eeldatavad tegevused

**LISA 2** – Sumoor OÜ nõustamisteenuse põhialused

**LISA 3** – Sumoor OÜ kogemused

**LISA 4** – Siseaudiitorite väljaõpe

**LISA 5** – Juhtkonnapoolsed ülevaatuse nõuded 9001

**LISA 6** – Juhtimissüsteemi käsiraamatu stiilinäide

Meeldivat koostööd soovides



Tõnu Randaru  
juhataja-kvaliteeditreener  
Sumoor OÜ  
mob 50 57 395