

Auditointikohde	4. Korkeakoulun henkilökunnan, opiskelijoiden ja ulkoisten sidosryhmien osallistuminen laadunvarmistukseen
Näytön nimi	<b>HENKILÖSTÖN JA OPISKELIJOIDEN LAATUOSAAMISEN KEHITTÄMINEN</b>
Näytön laadinnan vastuuhenkilöt	Jarmo Renvall, lehtori, biotalouden keskus Pekka Auvinen, suunnittelu- ja laatujohtaja, Kehittämis- ja palvelukeskus
Näytön tarkoitus	Näytön tarkoituksena on kuvata Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulun henkilöstön ja opiskelijoiden laatuosaamisen kehittämisen toimintatavat

## 1. NÄYTÖN KUVAUS

Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulussa on järjestetty henkilöstön laatukoulutusta 1990-luvun lopulta alkaen. Alkuvaiheen koulutuksella luotiin pohjaa henkilöstön laatuajattelulle. Kouluttajana toimivat pääasiassa Qualitas Fennica Oy:n, ammattikorkeakoulun ja muiden organisaatioiden laatuasiantuntijat. Koulutusaiheita olivat mm. strategiatyö, toiminnan itsearviointi ja tasapainotetun tulokortin käyttö. Myös henkilöstön osallistumista muiden järjestämään koulutukseen ja laatuarviointeihin tuettiin.

Prosessien kuvaaminen ja toiminnanohjausjärjestelmän rakentaminen korostuivat 2000-luvun alun koulutuksissa. Tässä vaiheessa koulutus tuki ammattikoulun prosessien kuvaamista ja toiminnanohjausjärjestelmän rakentamista. Ammattikorkeakoulussa järjestettiin useita kertoja aiheeseen liittyvä erikoistumisopinnoja, joihin myös henkilöstöä osallistui. Lisäksi yksittäisiä henkilöitä on osallistunut eri yliopistojen järjestämiin oppilaitosten ja korkeakoulujen laadunvarmistuskoulutuksiin.

Vuonna 2009 toteutetun organisaatiouudistukseen yhteydessä koottiin laadunvarmistuksen elementit yhteen PKAMK:n yhteiseksi laadunvarmistusjärjestelmäksi. Viime vuosien koulutukset ovat liittyneet laadunvarmistusjärjestelmän rakentamiseen ja käyttöönottoon sekä laatuauditointiin valmistautumiseen. Opiskelijoiden laatutyövalmennukset alkoivat vuonna 2010. Vuodesta 2011 alkaen PKAMK:n laadunvarmistuksen käytäntöihin perehdytetään systemaattisesti kaikki uudet opiskelijat ja työntekijät. Jatkossa kuvataan erityisesti organisaatiouudistuksen yhteydessä aloitettua laatuosaamisen kehittämistä.

### Laatukoulutuksen suunnittelu

Laatuosaamisen kehittäminen ammattikorkeakoulussa on yksi laaturyhmän vastuualueista. Laaturyhmä suunnittelee koko ammattikorkeakoulua koskevia laatukoulutuksia ja tukee keskustusten omaa laatukoulutuksen suunnittelua. Keskusten johtajat vastaavat omien keskustensa laatukoulutuksen suunnittelusta.

Laatukoulutusten teemat valitaan Laatutyön toimintasuunnitelman 2008-2012 pohjalta. Vuonna 2009 keskeisenä teemana oli laadunvarmistuksen systematisointi ja yhteisten prosessien kuvaaminen. Vuoden 2010 teema oli laadunvarmistuksen vakiinnuttaminen, laadunvarmistusjärjestelmän rakentaminen PKAMK - intran yhteyteen ja laadunvarmistusjärjestelmän sisäinen auditointi. Vuonna 2011 painopisteenä on ollut laadunvarmistusjärjestelmän kokonaisuuden hahmottaminen koko korkeakoulu yhteisössä ja KKA:n auditointiin valmistautuminen

- [PKAMK:n laatutyön toimintasuunnitelma 2008-2012](#)

## Laatukoulutuksen toteutus

Vuosina 2009–2011 on järjestetty teemakoulutuksia prosessien ja näyttöjen laadinnan vastuuhenkilöille sekä yleisiä laatuvalmennuksia koko henkilöstölle, opiskelijoille ja sidosryhmille. Tämän lisäksi on toteutettu myös kaikille avoimia laatuklinikoita ja yksikkökohtaisia koulutustilaisuuksia. Syksyllä 2010 toteutetulla sisäisellä laatuauditoinnilla oli tärkeä merkitys henkilöstön ja opiskelijoiden laatutyöosaamisen kehittämisessä. Laatuasiat ovat säännöllisesti esillä myös ammattikorkeakoulun strategiapäivillä.

Yhtenä osana henkilöstön perehdyttämisessä on PKAMK:n laadunvarmistusjärjestelmään tutustuminen laatukäsikirjan ja PKAMK-intran avulla. Uudet opiskelijat perehdytetään laadunvarmistukseen PKAMK:n opiskelijan laatuoppaan avulla syksystä 2011 alkaen Minä ammattikorkeakouluopiskelijana -opintojaksolla.

- [PKAMK:n laatutyövalmennus 2011](#)

## Laatukoulutuksen arviointi

Laatuosaamista arvioidaan henkilöstön osaamiskartoituksessa ja kehityskeskustelussa sekä niiden pohjalta laaditussa osaamispääomaraportissa. Koulutustilaisuuksien päätteeksi käydään arviointikeskustelu osallistujien kesken. Saadut palautteet käydään läpi laaturyhmän kokouksissa.

- [laaturyhmän kokousmuistio](#) 7.9.2010

## Laatukoulutuksen kehittäminen

Suunnittelu- ja laatujohtaja ja laaturyhmä vastaavat laatuosaamisen ja laatukoulutusten kehittämisestä ammattikorkeakoulussa. Laaturyhmässä sovitaan aiempien koulutuspalautteiden ja laatutyön toimintasuunnitelman perusteella tulevien koulutusten sisällöstä ja toteutustavoista.

- [laatutyhmän kokousmuistio](#) 27.4.2010

## 2. NÄYTTEET SOVELTAMISESTA

### a. Henkilöstön ja opiskelijoiden laatutyövalmennus 2010/2011

Vuonna 2010 toteutettuun sisäiseen auditointiin liittyen järjestettiin henkilöstön ja opiskelijoiden laatutyövalmennus. Vuonna 2010 koulutukseen osallistui noin 100 henkilöstön edustajaa ja noin 10 opiskelijaa. Keskukset valitsivat kukin omat edustajansa koulutukseen. Valinnassa huomioitiin eri toiminnot ja henkilöstöryhmät. Valmennus koostui kahdesta kahden päivän koulutusjaksosta ja näyttöjen työstämisestä jaksojen välillä. Valmennuksen tavoitteena oli tukea laadunvarmistusjärjestelmään perehtymistä ja järjestelmän kehittämistä. Vuoden 2010 koulutuksen yhteydessä työstettiin pienissä ryhmissä sisäisen auditoinnin näyttöaineistoa ja samassa yhteydessä arvioitiin ammattikorkeakoulun toimintatapoja ja laadunvarmistuksen toimivuutta. Koulutuksen yhteydessä ideoitiin ammattikorkeakoulun laatuslogan (Laatua yhteistyöllä – joka päivä pieniä parannuksia). Koulutuspäivien päätteeksi koottiin yhteenveto näyttöjen laadinnan ja koulutuksen yhteydessä esiin nousseista laatuorganisaation kehittämistarpeista.

Opiskelijat hakeutuivat valmennukseen erillisen keskuksittain toteutetun hakumenettelyn kautta. Valmennukseen ja sisäiseen auditointiin osallistumisen avulla he suorittivat Sisäinen auditointi asiantuntijaorganisaatiossa -opintojakson (3 op), jonka he voivat liittää osaksi tutkintonsa vapaasti valittavia opintoja.

Keväällä 2011 laadittiin näyttöaineisto KKA:n auditointia varten. Tämä aineisto oli pohjana vuoden 2011 laatutyövalmennukselle. Valmennukseen osallistui n. 100 henkilöstön edustajaa ja muutama opiskelija. Valinta tapahtui edellisen vuoden koulutuksen tavoin. Valmennuksen tavoitteena oli ammattikorkeakoulun toiminnan ja laadunvarmistusjärjestelmän kokonaisuuden hahmottaminen. Valmennuksessa perehdyttiin pienryhmissä ammattikorkeakoulun toiminnan eri osa-alueisiin hyödyntäen sosiaali- ja terveysalan keskuksen kehittämispäivillä käytettyä osallistavaa haastattelumenetelmää. Menetelmä perustuu etukäteisperehtymiseen kyseessä olevaan aihealueeseen sekä asian käsittelyyn haastattelijoiden ja haastateltavien näkökulmista. Kesäkuun koulutuspäivien päätteeksi käytiin palautekeskustelu, jossa sovittiin elokuun koulutuspäivien sisällöstä ja toteutustavoista. Laaturyhmä hyödynsi palautetta koulutuspäivien yksityiskohtaisessa suunnittelussa.

- [Sisäinen auditointi asiantuntijaorganisaatiossa -opintojakson kuvaus](#)
- [Sisäinen auditointi asiantuntijaorganisaatiossa -opintojakson oppimistehtävä](#)
- [Henkilöstön laatutyövalmennukset 2011](#)

#### b. Opiskelijan laatuopas

Kevään 2011 aikana laadittiin henkilöstön ja opiskelijoiden yhteistyönä PKAMK:n opiskelijan laatuopas. Oppaan tarkoituksena on antaa yleiskuva ammattikorkeakoulun laatujärjestelmästä ja opiskelijan roolista korkeakouluyhteisön laadunvarmistuksessa. Opas jaetaan kaikille opiskelijoille ja henkilökunnan jäsenille ja sitä käytetään opiskelijoiden perehdyttämisessä Minä ammattikorkeakouluopiskelijana -opintojaksolla. Laatuoppaasta on tehty myös englanninkielinen versio.

- [Opiskelijan laatuopas](#)
- [Student handbook on quality](#)

### 3. TOIMINNAN ITSEARVIOINTI

Hyvät käytännöt	<ul style="list-style-type: none"><li>- Osallistavat laatutyövalmennukset</li><li>- Opiskelijan laatuopas kahdella kielellä</li></ul>
Kehittämiskohteet	<ul style="list-style-type: none"><li>- Opiskelijoiden mukaan ottaminen laatukoulutuksen suunnittelun</li><li>- Laatutyövalmennuksen systemaattiset arviointi- ja palautekäytännöt</li></ul>
Käynnissä olevat kehittystoimet	<ul style="list-style-type: none"><li>- Sisäisen auditointikäytännön luominen laatutyövalmennuksen osallistavia menetelmiä hyödyntäen</li></ul>