

Auditointikohde	6. Laadunvarmistusjärjestelmän toiminnan seuranta, arviointi ja jatkuva kehittäminen
Näytön nimi	LAATURYHMÄN ROOLI LAADUNVARMISTUSJÄRJESTELMÄN KEHITTÄMISESSÄ
Näytön laadinnan vastuuhenkilöt	Ulla Asikainen, johtaja, Biotalouden keskus Susanna Rosell, johtaja, Sosiaali- ja terveysalan keskus Jarmo Renvall, lehtori, Biotalouden keskus
Näytön tarkoitus	Näyttö todentaa Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulun laaturyhmän merkityksen laadunvarmistusjärjestelmän kehittämisessä.

1. NÄYTÖN KUVAUS

Toimiva laadunvarmistus on yksi Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulun strategian 2007-2012 sisäisen näkökulman valinnoista. Ammattikorkeakoulussa on toiminut laatutyötä koordinoiva ryhmä vuodesta 1998 alkaen. Nykyinen laaturyhmä nimettiin vuoden 2009 alusta Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulun organisaatiomuutoksen yhteydessä. Laaturyhmä on yksi ammattikorkeakoulun matriisiryhmästä. Keskusten johtotiimit koordinoivat laadunvarmistuksen toteuttamista keskustasolla ja toiminnasta vastaa keskuksen johtaja. Ammattikorkeakoulun laadunvarmistuksen vastuut on määritelty laatukäsikirjan liitteessä 1.

Laaturyhmän jäseninä ovat ammattikorkeakoulun suunnittelu- ja laatujohtaja, hallinto- ja talousjohtaja, kehittämisjohtaja, keskusten johtajat, työelämä- ja kansainvälistymispalvelujen johtaja ja hallinnon suunnittelija sekä laatukoordinaattori. Laaturyhmän puheenjohtaja on suunnittelu- ja laatujohtaja ja sihteerinä hallinnon suunnittelija. Laaturyhmän nimeää ammattikorkeakoulun rehtori. Laaturyhmä kokoontuu kolmen viikon välein.

- [PKAMK:n laatukäsikirja \(s. 1-3, laadunvarmistuksen vastuut :liite 1\)](#)

Laadunvarmistuksen suunnittelu

Laatutyön kehittämisestä laadittiin vuonna 2008 suunnitelma, joka on ollut pohjana vuosittaisten kehittämistoimien suunnittelussa. Laaturyhmä laatii vuosittain toimintasuunnitelman, jonka painopisteet johdetaan PKAMK:n strategiasta, PKAMK/TASO-sopimuksesta ja laatutyön toimintasuunnitelmasta 2008-2012. Toimintasuunnitelma käsitellään ammattikorkeakoulun johtoryhmässä. Laaturyhmän toiminnasta sekä laadunvarmistusjärjestelmästä vastaa suunnittelu- ja laatujohtaja yhdessä laatukoordinaattorin kanssa.

- [PKAMK:n strategia 2007-2012](#) (s. 24-25)
- [Laaturyhmän nimeämispäätös](#) (rehtorin päätös 21.1.2009)
- [Laatutyön toimintasuunnitelma 2008-2012](#)
- [Laaturyhmän toimintasuunnitelma 2011](#)

Laadunvarmistuksen toteutus

Laaturyhmä koordinoi laadunvarmistusjärjestelmän laatukäsikirjassa sovittujen käytäntöjen toteuttamista. Laaturyhmä sopii yhteisistä menettelytavoista, aikatauluista ja käsittelee kaikki laadunvarmistuskäytäntöihin liittyvät ohjeistukset. Keskukset toteuttavat sovitut laadunvarmistuksen käytännöt ohjeistuksen ja vuosikelloon kirjattujen aikataulujen mukaisesti.

- [Laaturyhmän kokous 7.9.2010/Sisäiseen laatuauditointiin valmistautuminen](#)

- [PKAMK:n vuosikello 2011](#)
- [Laaturyhmän PKAMK-intra-sivusto](#)

Laadunvarmistuksen arviointi

Laaturyhmä arvioi laadunvarmistusjärjestelmän toimivuutta eri toiminnoista saatujen palautteiden ja palautekeskustelujen pohjalta. Johtoryhmä arvioi ja antaa palautetta laaturyhmän toimintasuunnitelmasta kuten muidenkin matriisiryhmien suunnitelmista. Laaturyhmä tekee itsearviointin omasta sisäisestä toiminnastaan kerran vuodessa. Laadunvarmistusjärjestelmän toimivuutta arvioitiin syksyllä 2010 sisäisessä auditoinnissa.

- [Sisäinen laatuauditointi 2010 \(PKAMK-intra –sivusto\)](#)
- [Sisäisen laatuauditoinnin 2010 raportti](#)

Laadunvarmistuksen kehittäminen

Rehtori vastaa ammattikorkeakoulun toiminnan laadusta ja sen kehittämisestä. Suunnittelu- ja laatujohtaja vastaa laadunvarmistusjärjestelmän kehittämisestä ja sen mukaisten toimien toteuttamisesta. Laaturyhmä valmistelee laadunvarmistukseen liittyvää päätöksentekoa ja koordinoi palautteiden ja palautekeskustelujen perusteella sovittuja kehittämistoimia. Keskustasolla laadunvarmistuksen kehittämisestä vastaa keskuksen johtaja. Laaturyhmän jäsenet osallistuvat aktiivisesti KKA:n seminaareihin ja arviointiryhmiin ja perehtyvät sen kautta muiden korkeakoulujen käytäntöihin sekä kehittävät osaamista laadunvarmistuksessa.

Laaturyhmän tehtävänä on myös henkilöstön laatuosaamisen kehittäminen. Laatutyöhön liittyvää koulutusta toteutetaan laatutyövalmennuksena henkilöstölle ja opiskelijoille, jota on kuvattu erillisessä näytössä (linkki).

- [PKAMK laatuauditointiin valmistautuminen 2011](#): Sisäisen auditoinnin perusteella määritellyt laadunvarmistusjärjestelmän kehittämistoimet 2011

2. NÄYTTEET SOVELTAMISESTA

a. Johdon katselmuskäytännön kehittäminen

Johdon katselmus on Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulun vuosittain toistuva toiminnan arviointikäytäntö, joka toteutettiin nykymuodossaan ensimmäisen kerran keväällä 2009. Aiemmin toiminnan arviointi oli yhdistetty tulevan vuoden toiminnan suunnitteluun. Katselmuksen tavoitteena on muodostaa kokonaiskuva ammattikorkeakoulun edeltävän vuoden toiminnasta ja tuloksista sekä arvioida toiminnalle asetettujen tavoitteiden toteutumista. Johdon katselmus koostuu keskustusten laatimasta itsearviointista ja niiden pohjalta johtoryhmätyöskentelynä toteutetusta katselmustilanteesta. Arvioinnin kohteena ovat toiminnan tulokset ja prosessit. Katselmuksessa sovitaan myös keskuskohtaiset kehittämistoimenpiteet.

Nykymuotoinen johdon katselmuskäytäntö kehitettiin laaturyhmässä lukuvuoden 2008-2009 aikana. Johdon katselmuksen toimivuutta arvioidaan laaturyhmässä välittömästi katselmuksen jälkeen. Palautekeskustelun jälkeen sovitaan seuraavan vuoden kehittämiskohteet katselmuksen toteuttamiseksi. Palautteiden perusteella katselmuskäytäntöihin on tehty seuraavia muutoksia: Katselmus on muutettu kaksipäiväisestä yksipäiväiseksi, prosesseja arvioidaan koko ammattikorkeakoulun tasolla keskustason arvioinnin sijasta ja kehittämistoimenpiteiden toteutumista arvioidaan suhteessa PKAMK/TASO-sopimuksessa sovittuihin toimenpiteisiin, eikä johdon katselmuksen yhteydessä määritellä erikseen kehittämistoimia. Lisäksi vuoden 2011 katselmuksessa itsearviointin pohjana olevat tuloskorttijäsennyksellä esitetyt tulokset liitettiin välittömästi taulukko- ja graafisena esityksenä sa-

nallisen arvioinnin jälkeen, mikä selkeyttää sanallisen arvioinnin ja numeeristen tulosten välistä yhteyttä.

b. Henkilöstön työtyytyväisyyskyselyn (HEPALA) kehittäminen

Laaturyhmä arvioi vuosittain palautekyselyjen toimivuuden ja kehittämistarpeet. Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulun henkilöstön työtyytyväisyyttä on kartoitettu systemaattisesti 2000-luvun alusta alkaen. Aluksi kyselyt toteutettiin kahden vuoden välein. Vuodesta 2009 alkaen kysely on toteutettu vuosittain helmikuussa. Kysymykset on koottu kuuteen teemakokonaisuuteen, jotka käsittelevät työn sisältöä, johtamista, työyhteisön toimivuutta, kehittymisen tukea sekä työhyvinvointia ja turvallisuutta. Vuosittaiseen toteutukseen siirryttiin organisaatiouudistuksen yhteydessä, koska haluttiin seurata aiempaa tarkemmin henkilöstön työtyytyväisyyttä ja organisaatiomuutoksen vaikutuksia.

Henkilöstöpalautteesta laaditaan yhteenveto (palautteen palaute) keskuksittain ja koko ammattikorkeakoulun osalta välittömästi kyselyn toteuttamisen jälkeen maaliskuussa. Yhteenvedossa on analyysi ja tulkinta kyselyn tuloksista, tärkeimmistä vahvuuksista ja kehittämiskohteista sekä toteutettavista kehittämistoimista. Tulokset käsitellään työhyvinvointiryhmissä, keskuskohtaisissa kokouksissa ja ammattikorkeakoulun strategiapäivässä. Rehtori laatii kyselyn tuloksista tiedotteen henkilöstölle ja tiedotusvälineille

Työtyytyväisyyskyselyn rakennetta, aikatauluja ja toteutusprosessia käsitellään PKAMK:n työhyvinvointiryhmässä. Laaturyhmä päivittää henkilöstöpalautteiden kysymykset ja aikataulun työhyvinvointiryhmien palautteiden pohjalta vuoden lopulla. Vararehtori hyväksyy kyselyjen rakenteen ja kyselyn toteuttamista ohjaavan työohjeen. HEPALAn kysymyksiä on henkilöstöltä saadun palautteen perusteella muokattu viimeksi vuonna 2010. Vuoden 2011 alussa toteutettuun kyselyyn lisättiin johtamiseen ja turvallisuuteen liittyviä väittämiä. Myös kyselyn tulosten käsittelyprosessia muutettiin aiempien vuosien palautteiden perusteella. Samassa yhteydessä kyselyjen sisältöjä yhdenmukaistettiin suhteessa Savonia-ammattikorkeakoulun vastaavaan kyselyyn ja molempien ammattikorkeakoulujen kyselyihin liitettiin ISAT-yhteistyön etenemistä mittaavia väittämiä.

3. TOIMINNAN ITSEARVIOINTI

Hyvät käytännöt	<ul style="list-style-type: none">- Koko ammattikorkeakoulun laadunvarmistuksen käytäntöjen koordinointi ja kehittäminen laaturyhmässä- Eri palautejärjestelmistä kerättyjen palautteen palautteiden käsittely ja dokumentointi- Arvioiva työtapa ja tehtävien jakaminen laaturyhmässä
Kehittämiskohteet	<ul style="list-style-type: none">- Laaturyhmässä sovittujen toimenpiteiden jalkauttaminen keskuksiin- Kehittämiskohteiden priorisointi ja aikatauluttaminen
Käynnissä olevat kehittoimet	<ul style="list-style-type: none">- Henkilöstön ja opiskelijoiden laatutyöosaamista kehittävä laatuvalmennus- Laatukäsikirjan jalkauttaminen henkilöstön keskuuteen- Opiskelijoiden laatuoppaan jalkauttaminen opiskelijoiden keskuuteen