

Laadukas toiminta

Turun AMK:ssa

Paras laatu syntyy arjen teoissa

Sisällys

Johdanto - mikä laatu?	5
Ulkoinen ohjaus luo raamit	6
Turun ammattikorkeakoulun organisaatio ja johtamisjärjestelmä	7
Laadunhallinnan kokonaisuus tukee strategian toteutumista	9
Suunnittele	12
Toteuta	14
Arvioi	17
Kehitä	19
Liitteet	20
Liitteet	21
Liitteet	22

Lukijalle

Laatu on kaikkea sitä, mitä me teemme – ja siksi usein niin vaikea asia hahmottaa päivittäisessä työssä. Oman työ laadukkuutta pyrimme kehittämään kaikki, mutta miten itse kukin vaikuttaa koko Turun ammattikorkeakoulun laatuun ja mitä se viime kädessä on? Mistä tiedämme, miten laadukkaasti toimimme jo nyt ja miten voimme laatuamme parantaa jatkossakin.

Tähän käsikirjaa on tiivistetty kaikkein keskeisimpiä käsitteitä ja toimintamalleja laatutyöstämme. Se luo lukijalle kokonaiskuvan laadustamme sekä näyttää, miten erilaiset työkalut ja laadun elementit niveltyvät toisiinsa. Tarkemmat ohjeistukset löytyvät intranetistämme Messistä, joten laatukärpäsen puraistessa sieltä voi porautua syvemmälle asiaan.

Toivon lämpimästi, että jokainen yhteisömme jäsen ehtii laittaa muutaman minuutin kiireistä aikaansa tähän meille kaikille tärkeään asiaan tutustumiseen. Vielä tärkeämpää on kuitenkin laadun ja laatutyön jatkuva kehittäminen. Pidetään yhdessä huolta siitä, että laatumme on tulevaisuudessa vielä tätäkin päivää paremmalla tasolla ja että sen kautta voimme vahvistaa Varsinais-Suomen ja Turun alueen kehittymistä entistäkin menestysimmiksi.

Globalisoituneessa maailmassa laatu on osaamisyhteiskuntamme keskeinen kilpailutekijä!

Vesa Taatila, rehtori-toimitusjohtaja, Turun AMK



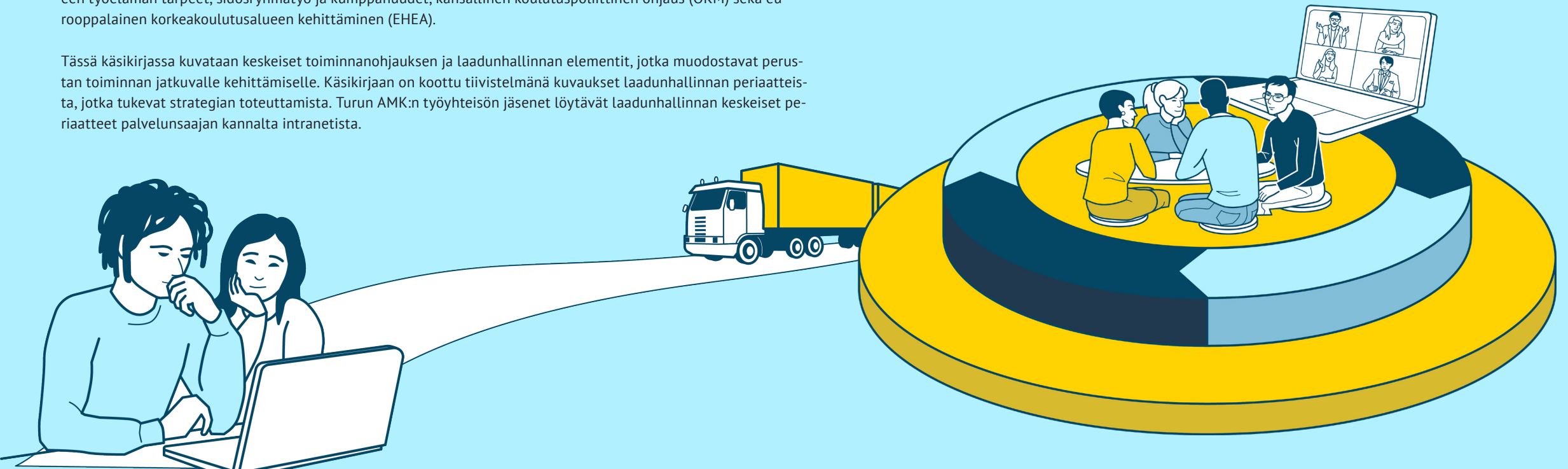
Johdanto - mikä laatu?

Laatu on arjen työtä eli kaikki päivittäinen työ, jota työyhteisössä teemme.

Strategiassa on sanoitettu Turun AMK:n yhteiset tavoitteet. Tavoitteiden saavuttamista tuetaan toiminnanohjauksen ja siihen integroitujen menettelyjen avulla. Meillä ei ole erillistä laatukäsikirjaa, sillä laadunhallinta on osa toiminnanohjausta. Tavoitteena on, että laatu ymmärretään arjen työksi. Laatutyön yleiset periaatteet ja vastuut on kuvattu laatupolitiikassamme.

Ammattikorkeakoululaki velvoittaa korkeakoulua arviomaan ja kehittämään koulutusta ja muuta toimintaansa ja niiden vaikuttavuutta. Muita korkeakoulun toimintaan vaikuttavia ulkoisia tekijöitä ovat Turun AMK:n toiminta-alueen työelämän tarpeet, sidosryhmätyö ja kumppanuudet, kansallinen koulutuspoliittinen ohjaus (OKM) sekä eurooppalainen korkeakoulutusalueen kehittäminen (EHEA).

Tässä käsikirjassa kuvataan keskeiset toiminnanohjauksen ja laadunhallinnan elementit, jotka muodostavat perustan toiminnan jatkuvalle kehittämiselle. Käsikirjaan on koottu tiivistelmänä kuvaukset laadunhallinnan periaatteista, jotka tukevat strategian toteuttamista. Turun AMK:n työyhteisön jäsenet löytävät laadunhallinnan keskeiset periaatteet palvelunsaajan kannalta intranetista.



Ulkoinen ohjaus luo raamit

1)

AMK laki edellyttää korkeakoulun osallistumista ulkopuoliseen, toimintansa ja laatujärjestelmiensä arviointiin säännöllisesti ja julkistamaan arvioinnin tulokset. (AMK laki 932/2014, 14.11.2014 §62). Laki edellyttää toimivia menettelytapoja strategian mukaisten tavoitteiden saavuttamiseen, arviointiin ja kehittämiseen. Suomen korkeakouluja auditoi Kansallinen koulutuksen arviointikeskus (Karvi). Auditointi toteutetaan joka kuudes vuosi.

2)

Tavoitteista ja toiminnan seurannasta sovimme opetus- ja kulttuuriministeriön (OKM) kanssa Tavoitesopimuksella, joka solmitaan neljäksi vuodeksi. Sopimusneuvotteluiden pohjana toimivat Suomen hallitusohjelma ja toimintasuunnitelman kehittämislinjaukset sekä muut eduskunnan ja valtioneuvoston korkeakouluille asettamat strategiset tavoitteet.

3)

Turun AMK:n oman toiminnan toteutumisen seuranta ja kehittäminen on samalla strategian toteuttamista. Sopimuksen tavoitteet on jalkautettu sektoreiden toimintasuunnitelmiin. Toteutumista seurataan kuukausittain/ kvartaaleittain ja niitä käsittelevät sektoreiden ja AMK:n johtoryhmät. Toiminnan itsearviointi = Excellence polun itsearviointi toteutetaan sektoreilla ja päällikköfoorumissa vuosittain. Excellence polun itsearviointi kokoaa yhteen Turun AMK:n toiminnan ja toiminnasta syntyneet tulokset. Itsearviointi käynnistää seuraavan toiminnan suunnittelun.

4)

Kansallisen koulutuspolitiikan ohella eurooppalainen koulutuspolitiikka vaikuttaa korkeakoulujen toimintaan ja laatujärjestelmien kehittämiseen. Yhteiset eurooppalainen korkeakoulutuksen laadun periaatteet on kuvattu vuonna 2015 uudistetussa [Laadunvarmistuksen periaatteet ja suositukset eurooppalaisella korkeakoulutusalueella –dokumentissa \(ESG\)](#). ESG:n painopisteenä on oppimisen ja opetuksen laatu korkeakoulutuksessa, ja sen piiriin kuuluvat oppimisympäristö ja keskeiset yhteydet tutkimukseen ja innovaatiotoimintaan. Se on EU:n yleinen minimisuositus laadunhallinnan työkaluiksi. ESG kattaa kymmenen periaatetta suosituksineen. ESG toimii Karvin tekemän auditoinnin ja auditointiin valmistautumista koskevien ohjeiden viitekehyksenä.

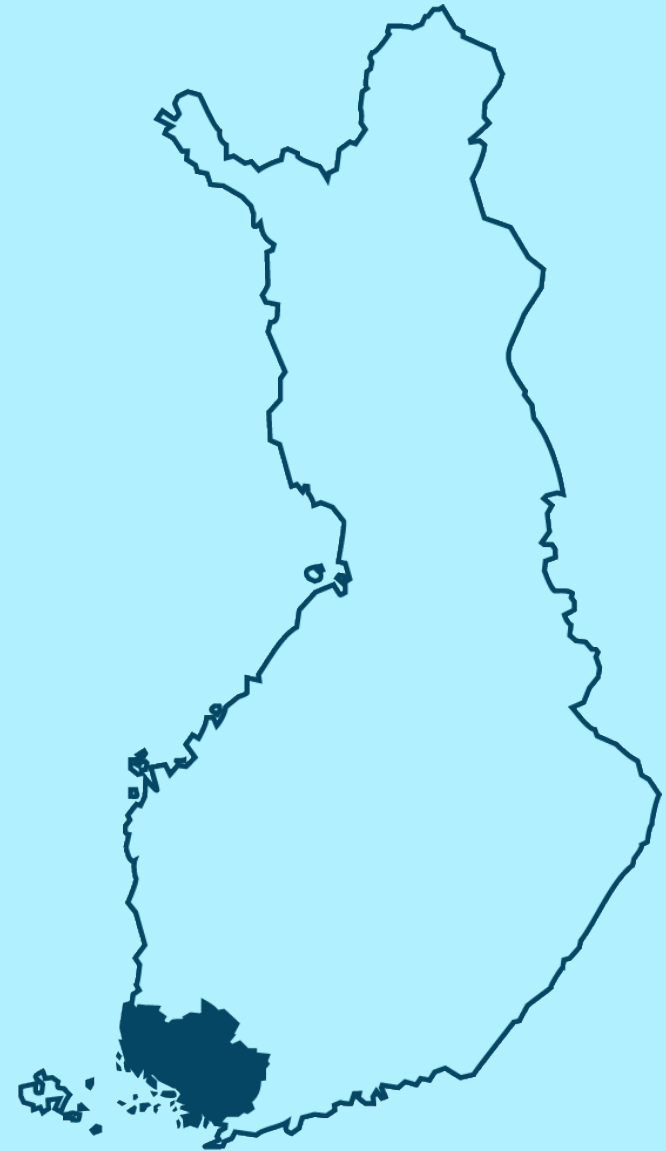


Turun ammattikorkeakoulun organisaatio ja johtamisjärjestelmä

Turun AMK:n omistajia ovat Turun kaupunki (91 %), Salon kaupunki (6 %) ja Turun yliopisto (3 %) ja ylin päätösvalta on yhtiökokouksella. Osa-
keyhtiön hallituksen valitsee yhtiökokous. Hallitus vastaa yhtiön hallinnosta sekä toiminnan järjestämisestä. Yhtiön toimitusjohtajana on am-
mattikorkeakoulun rehtori, jonka on valinnut osakeyhtiön hallitus. Rehtori-toimitusjohtaja ja hallituksen puheenjohtaja vastaavat hallituksen
päästösten tarkemmasta tiedottamisesta.

Turun ammattikorkeakoulun (Turku AMK) organisaatio muodostuu kolmesta koulutuksen sektorista sekä yhteisten palveluiden sektorista. Johta-
misjärjestelmä ja vastuut on määritelty korkeakoulun johtosäännössä. Kokonaisvastuu on rehtori-toimitusjohtajalla ja laadunvarmistuksen toteu-
tumista johdetaan ylimpien työntekijöiden toimesta. Talousjohtaja vastaa talouden, toiminnanohjauksen, laatujohtamisen ja laadunhallinnan
toimivuudesta. Lisäksi talousjohtajan vastuualueeseen kuulu kiinteistöhallinnon johtaminen. Strategisesta johtamisesta vastaa ylin johto.

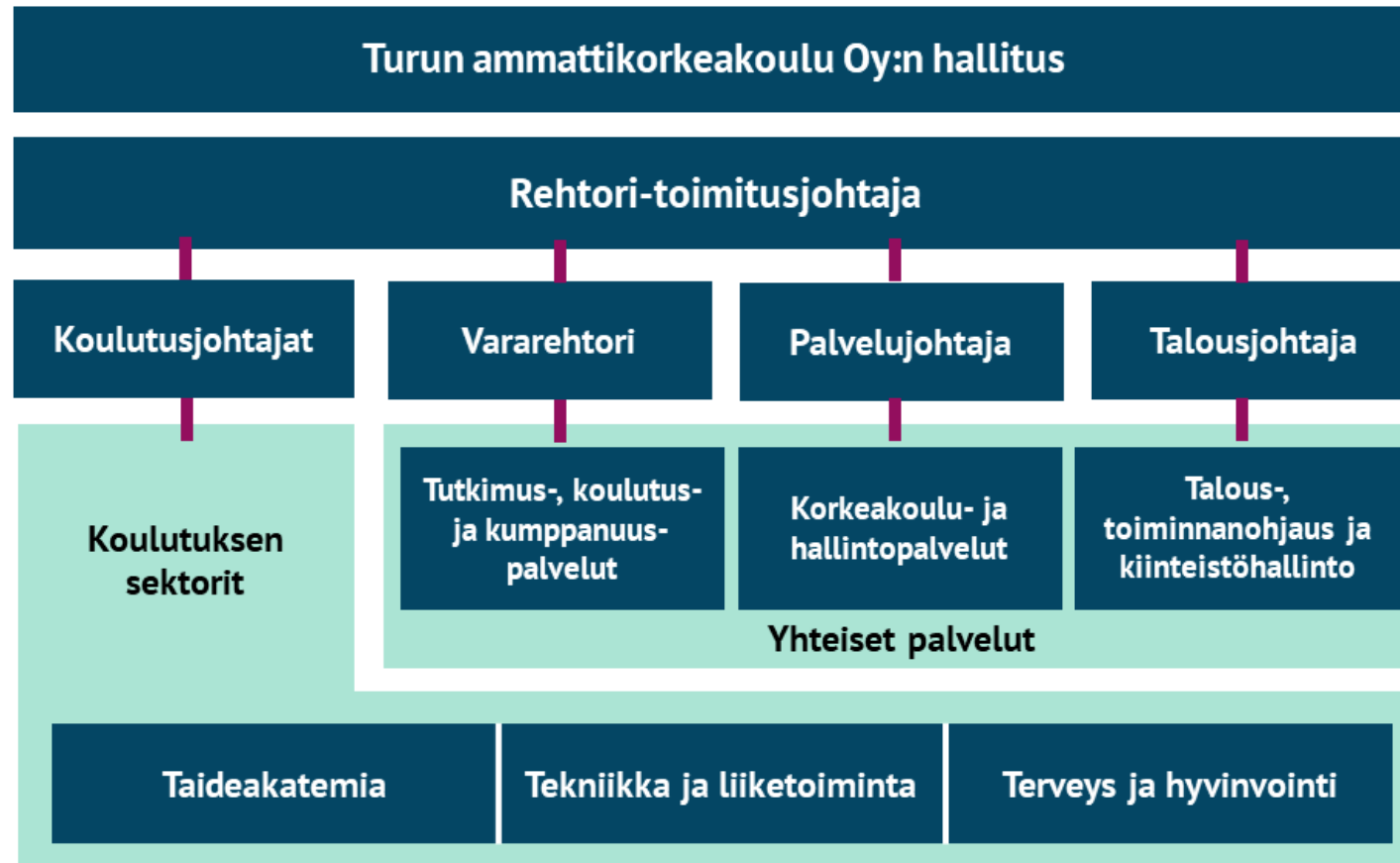
Vararehtorin vastuualueeseen kuuluvat koulutuksen, TKI-toiminnan, työelämäkumppanuuksien sekä ammattikorkeakoulun yhteiskunnallisen
vuorovaikutuksen ja yhteiskuntavastuun kehittäminen. Palvelujohtajan vastuulla ovat korkeakoulu- ja hallintopalveluiden johtaminen: viestintä-
palvelut, HR-palvelut, kirjasto- ja tietopalvelut oppimisympäristöpalvelut ja opiskelijapalvelut. Koulutuksen sektoreiden johtamisesta vastaavat
ao. koulutusjohtajat. Keskijohtoon kuuluvat yhteisten palveluiden, koulutuksen sektoreiden koulutus- ja tutkimuspäälliköt sekä muut päälliköt,
jotka ovat vastuussa taloudelle ja toiminnalle asetettujen tavoitteiden saavuttamisesta omalle esihenkilölleen.



Organisaatio

Turun ammatti-
korkeakoulu Oy:n
omistavat

- Turun kaupunki 91 %
- Salon kaupunki 6 %
- Turun yliopisto 3 %



Kuvio 1: Turun ammattikorkeakoulu organisaatio

Laadunhallinnan kokonaisuus tukee strategian toteutumista

Laadunhallinnan tavoitteena on tukea arvojen ja strategiaan kirjattujen tavoitteiden saavuttamista. Jokainen Turun AMK:n työyhteisön jäsen, opiskelijat ja henkilökunta osallistuvat omilla vastualueillaan toiminnan jatkuvaan kehittämiseen. Laadukas toiminta varmistaa Turun AMK:n alueellisen ja yhteiskunnallisen vaikuttavuuden.

Laadunhallinnan elementit on sisällytetty toiminnanohjaukseen: kaikki menettelyt, joilla toteutamme, arvioimme ja kehitämme toimintaamme Turun AMK:ssa. Menettelyllä pyrimme tekemään laadunhallinnasta luonteva osan arjen toimintaamme. Laadunhallinnan periaatteet tukevat strategian toteutumista ja perustana on jatkuvan parantamisen PDCA-sykli (Plan=suunnittele, Do=toteuta, Check=arvioi, Act=Kehitä).

Suunnittele

Toiminnan strategiset ja operatiiviset tavoitteet on asetettu (P).
Toimintaa ohjaa strategia, joka pohjautuu Varsinais-Suomen alueen tarpeisiin, toimilupaan sekä OKM:n kanssa tehtyyn sopimukseen.
Vuosittain tehtävissä toimintasuunnitelmissa (TS ja PTS) ja budjetissa konkretisoituvat strategian linjaukset

Toteuta

Toiminnan toteuttamisen menettelyt perustuvat toimintaohjeisiin ja sovituihin menettelytapoihin ja ne ovat intranetissä (D).

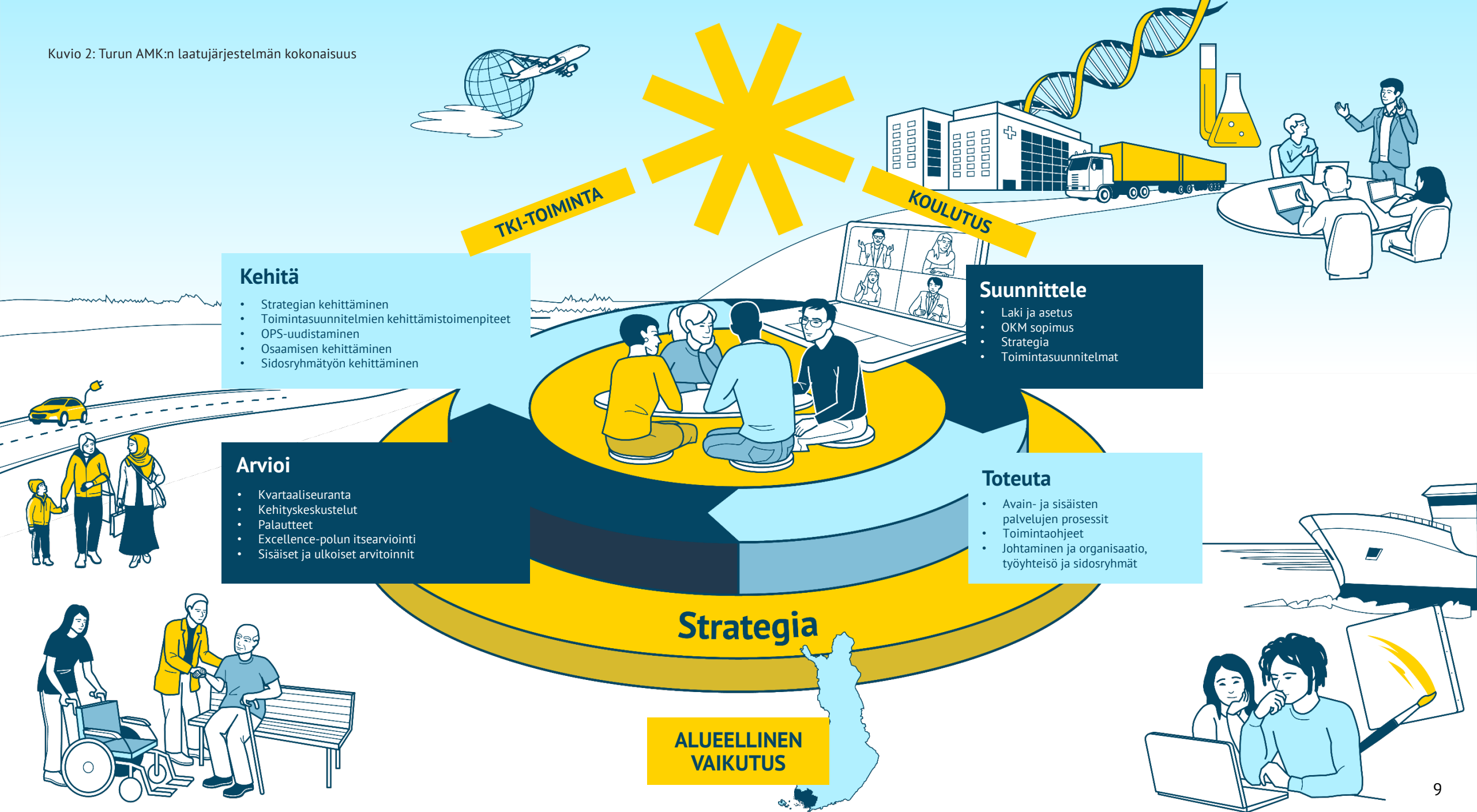
Arvioi

Toiminnan toteutumista seurataan ja arvioidaan mittarein sekä palaute- ja arviointitiedolla (C) miten hyvin olemme onnistuneet, ja mitä voimme tehdä, jotta onnistumme jatkossakin ja jopa ylitämme asetetut tavoitteet.

Kehitä

Selkeät vastuut ja tehokas päätöksenteko mahdollistavat kehittämistoimenpiteiden määrittelyn ja toimeenpanon sekä priorisoinnin (A).

Kuvio 2: Turun AMK:n laatujohtajärjestelmän kokonaisuus



Kehitämme laadunhallinnan menettelytapoja systemaattisesti. Periaatteena on jatkuva toimintojen arviointi ja kehittäminen, palvelulähtöinen ajattelu sekä laaja opiskelijoiden ja henkilöstön sitoutuminen toimintojen kehittämiseen. Täsmennetyt tavoitteet ja kehittämiskohteet siirtyvät sektoreiden toimintasuunnitelmiin. Toiminnan kehittämistä tukee Excellence poluksi kutsuttu itsearviointi. Se perustuu EFQM-malliin ja tuottaa tietoa strategian mukaisten tavoitteiden saavuttamisesta ja kehittämistarpeista yhdessä intranetissä olevan kvartaaliseurannan ja mittaritiedon kanssa. Excellence polusta saatua tietoa hyödynnämme toiminnan suunnitteluun ja ennakointiin.

Johdon tukena toimii monialainen sektoreiden ja opiskelijakunta TUOn asiantuntijoista koostuva laaturyhmä. Sen tehtävänä on tukea laadunhallinnan menettelyiden integroitumista ja jatkuvaa kehittymistä arjen toimintaan. Kehittämiskohteet tavoitteineen kirjataan laaturyhmän toimintasuunnitelmaan työpaketteina, joihin voi sisältyä sisäistä arviointia. Laatutyön toimintasuunnitelman hyväksyy AMK:n johtoryhmä.

Sisäinen arviointi on yleisnimitys kaikille sisäisille arvioinneille. Arviointi voi perustua tiettyyn teemaan, palveluun tai toimintatapaan. Tarkoitus on arvioida, miten toiminnan tavoitteiden ja palveluiden kannalta olennaiset työvaiheet toimivat. Tavoitteena on sujuvat ja toimivat palvelut, hyvien käytänteiden levittäminen, ongelmakohtien hallinta sekä resurssien tarkoituksenmukainen suuntaaminen. Kaikki toimintaa tukevat ohjeet sekä palautemenettelyt ovat intranetissä.

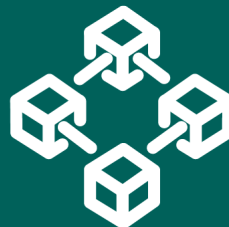
Turun AMK:n laadunhallinnan tavoitteet:



Tuottaa systemaattisesti toimintaan liittyvää tietoa johtamisen ja päätöksenteon tuksi sekä toiminnan laadun kehittämiseksi



Tukea työyhteisön (opiskelijat, henkilöstö) sekä sidosryhmien osallistumista toiminnan kehittämiseen



Toimintatapojen ja menettelyiden sujuvoittaminen



Vahvistaa Turun AMK:n laatu- ja toimintakulttuuria



Parantaa hyvien käytänteiden levittämistä AMK:ssa

Suunnittele

Strategia on tärkein toimintaa ja valintoja ohjaava asiakirja.

Strategia on laadittu vuorovaikutteisesti yhdessä koko Turun AMK:n työyhteisön (opiskelijat ja henkilökunta) sekä tärkeimpien sidosryhmien kanssa. Strategia on linjattu alueellisten strategioiden sekä opetus- ja kulttuuriministeriön linjausten kanssa. Ammattikorkeakoulun strategian viimeisin päivitys on tehty lv. 2018–2019. Turun AMK:n hallitus arvioi säännöllisesti strategian ajantasaisuutta ja uudistamisen tarvetta.

Turun AMK:n strategiset kärjet:

- Innostava yhteisö
- Yhteisesti kehittämämme Innopeda®
- Hyvä elämä älykkäässä yhteiskunnassa
- Teknillinen innovaatiokorkeakoulu

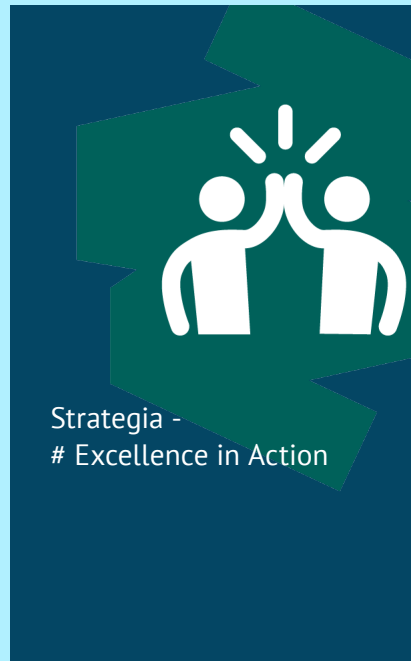
Suunnittelua ohjaa Turun AMK:n ja OKM:n kanssa solmittu tavoitesopimus. Neljälle vuodelle laaditussa sopimuksessa olemme sopineet miten ja millaisin indikaattorein (tunnuslukuin) saavutamme strategian linjauksia. Toimintasuunnitelmat, ohjeet, mittaristo ja tavoitetasot sekä toiminnan toteutumat ovat intranetissä. Toimintasuunnitelmissa strategiset linjaukset tarkentuvat ja konkretisoituvat toiminnan, talouden ja henkilöstön suunnitteluun. Suunnittelu on kuvattu johtamisen vuosikellossa ja nivottu yhteen laatumenettelyiden kanssa.

Strategian konkretisointi käynnistyy ylimmän ja keski johdon Strategiakeskustelulla, eli pitkän tähtäimen suunnittelulla (PTS) vuoden alussa. Sektorikohtaiset PTSt tarkistetaan ja täsmennetään vertaamalla strategiaan, edellisen vuoden Excellence polun itsearvioinnin tuloksiin sekä OKM:n kanssa tehtyyn sopimukseen.

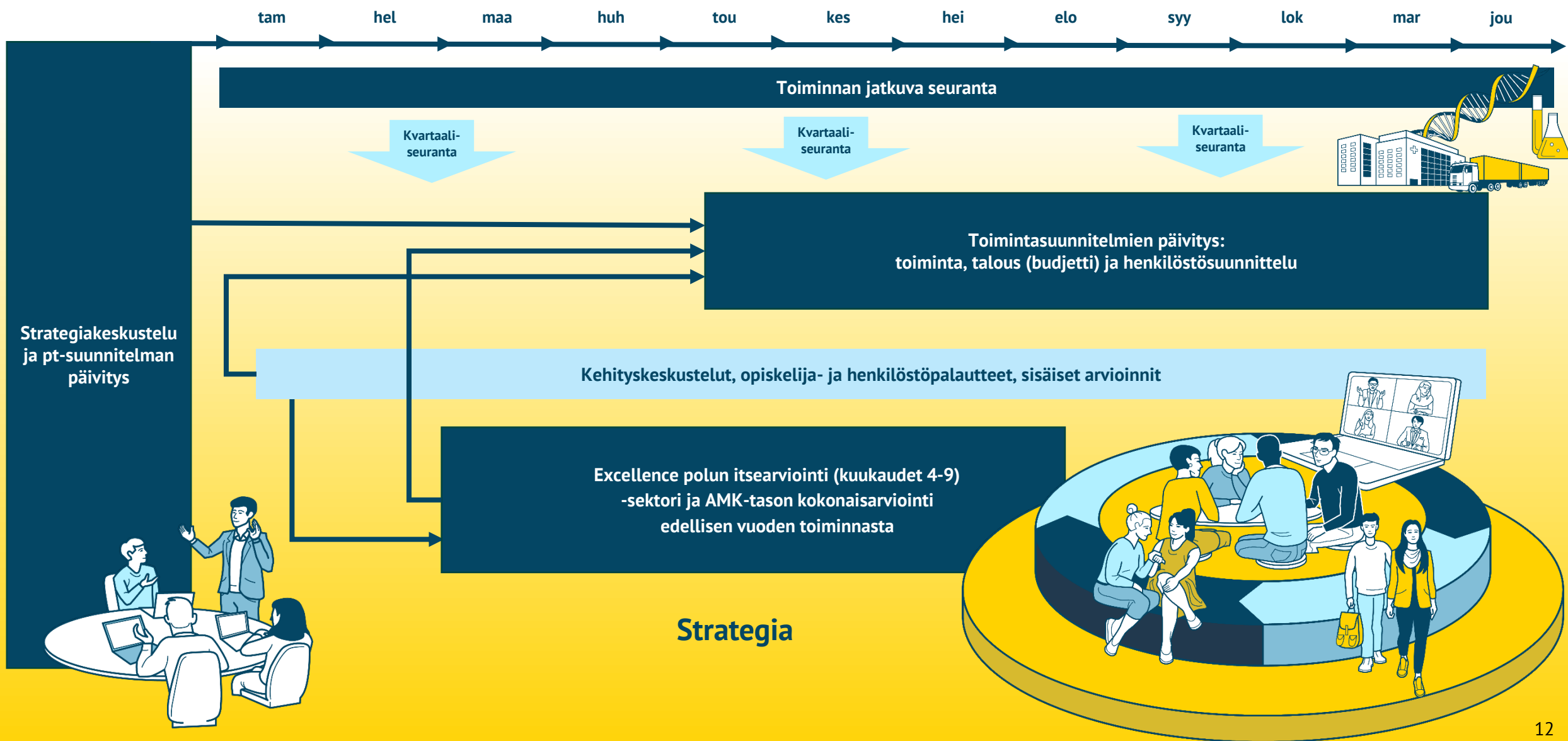
PTS-päivityksen jälkeen käynnistyvät sektoreiden Excellence polun itsearviointi,

nit, jotka tuottavat tietoa vuositason toiminnan suunnitteluun ja arviointiin (TS). Toimintasuunnitelmat tavoitteineen seuraavalle vuodelle sekä kuluneen vuoden arviointi valmistuvat lokakuun loppuun mennessä. Suunnitelmat käsittelee AMK:n johtoryhmä ja AMK:n hallitus. Kvartaaliseurantaa hyödynnetään toiminnan suunnittelussa. Sektoreiden johtoryhmässä on sovittu raportoinnin käsittelystä, kehittämistoimenpiteistä, seurannasta ja vastuista.

Turun AMK:n toiminnan suunnittelun keskeiset kulmakivet:



Kuvio 3: Strategian toteuttaminen ja seuranta



Toteuta

Toiminnan toteuttamista ohjaavat, Turun AMK:n prosessit toimintaohjeineen, johtoryhmäpäätökset ja säännöt (johtosääntö, tutkintosääntö) sekä keskeiset toimintaa mittaavat mittarit, muut arviointi- ja palautemenettelyt sekä kehittämiskäytänteet. Osa ohjeistuksista on lakisääteisiä ja osa Turun AMK:n toimintaan liittyviä. Laatupolitiikassa on johtosäännöstä johdetut yleiset periaatteet ja vastuut.

Korkeakoulun johtoryhmä toimii ammattikorkeakoulun sisäisen päätöksenteon ja toiminnan tukena. Tutkintosäännössä on opintoihin liittyviä lainsäädäntöä täsmentäviä määräyksiä ja ohjeita. Päätökset tehdään hyvää hallintotapaa noudattaen.

Strategisen johtamisen tavoitteena on vastata koulutus-, TKI ja liiketoiminnalla (työelämäpalvelut) yhteiskunnan tarpeisiin joustavasti.

Toiminnan toteuttamisessa palveluita tukevat prosessit ja toimintaohjeet

Avainprosesseja ovat osaaminen, TKI-toiminta sekä liiketoiminta, sisäiset palvelut ovat avainprosesseja tukevia tukitoimintoja. Prosessit ja toimintaohjeet liittyvät AMK:n toiminnan ja strategian kehittämiseen, osaamisen johtamiseen, toiminnan ja talouden suunnitteluun sekä palveluiden tuottamiseen sisäisille ja ulkoisille sidosryhmille.

Intranet -Messi toimii laatukäsikirjanamme. Siellä ovat palvelukartan mukaiset palvelut ja toimintaohjeet palvelunsaajan (opiskelija ja henkilökunta) kannalta tarkoituksenmukaisella tavalla.

Turun AMK:ssa toimimme palvelulähtöisesti

Palvelulähtöisyyden tarkoituksena on varmistaa, että palvelun saaja saa luvattun mukaisen palvelun. Palvelukartassa palvelut on ryhmitelty palvelualueisiin ja niille on määritelty vastuutaho. Palvelun saajan ohjeet työyhteisön jäsenille löytyvät intranetistä ja ulkoisille asiakkaille [www-sivuilta](#).

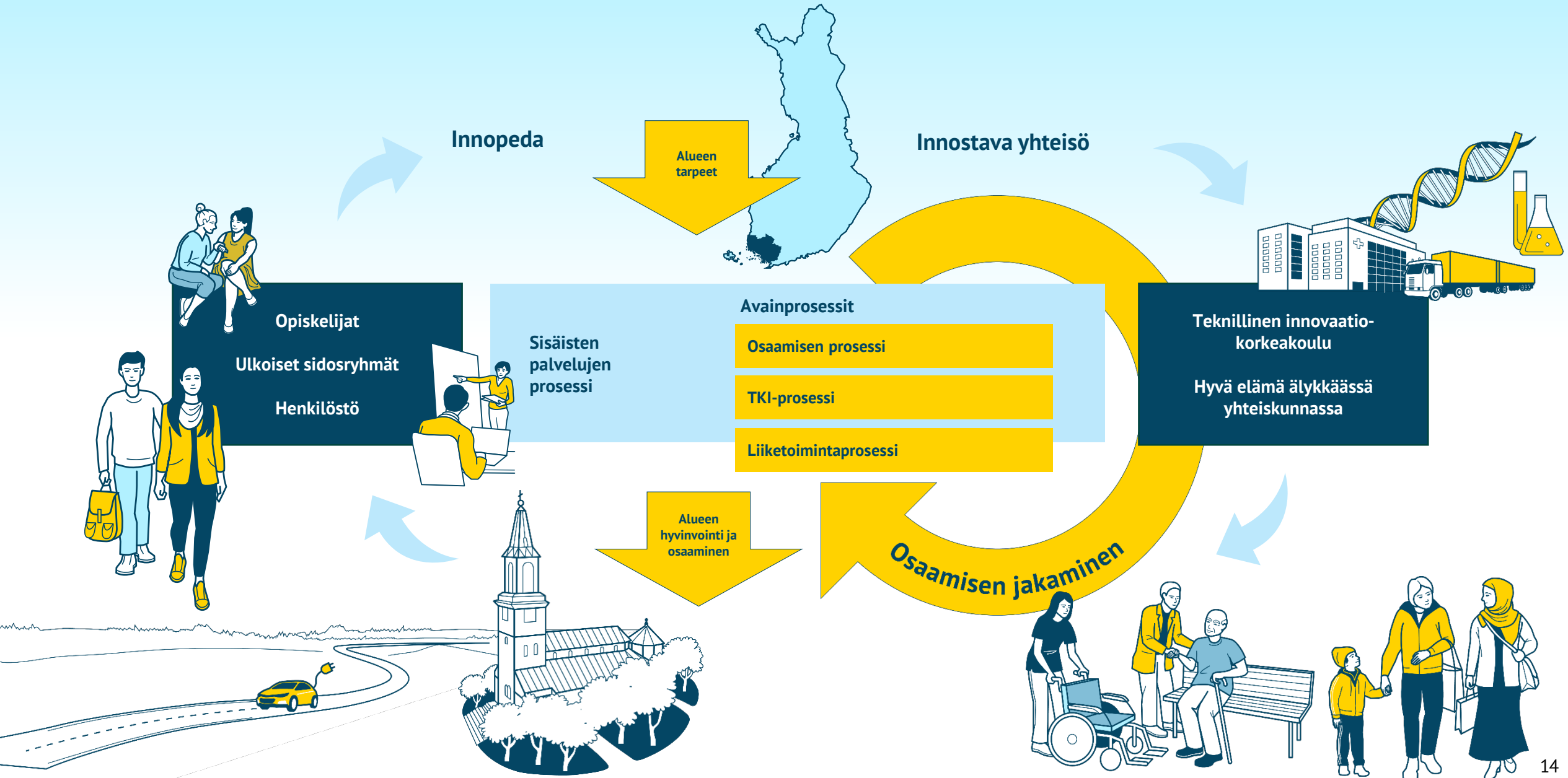
Intranetissä ovat myös palveluiden tuottajien toimintaohjeet. Ne kuvaavat henkilökunnan keskinäistä työnjakoa, kun tuotetaan palvelua. Turun AMK:n prosesseilla/ toimintaohjeilla on omistaja, joka vastaa ylläpidosta ja kehittämisestä sekä tiedottamisesta. Kokonaisvastuu jakautuu johtosäännön mukaisesti.

Prosessikartan mukaisesti ryhmitelty palvelut (palvelukartta) löytyvät ARC'sta. ARC on kokonaisarkkitehtuurin mallintamisen ja hallinnan työkalu, jonka avulla kuvataan organisaation rakenteet ja niiden väliset yhteydet. Järjestelmään on kuvattu palvelut, prosessit, toimintaohjeet, tietojärjestelmät ja tietovarannot.

”

**Turun AMK:ssa
toimimme
palvelulähtöisesti**

Kuvio 4: Turun AMK:n prosessikartta



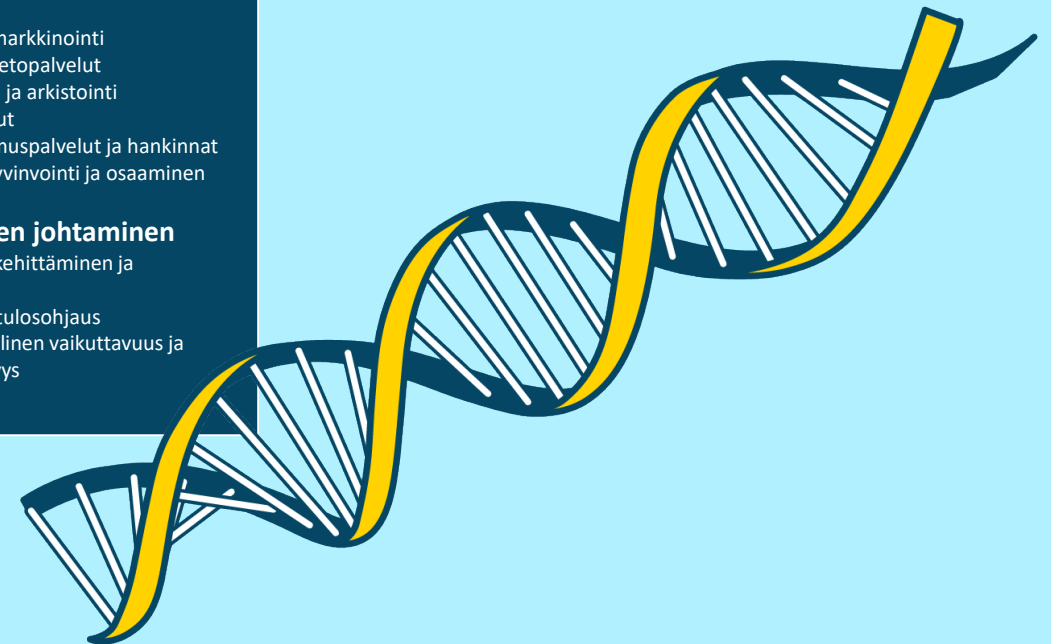
Palvelukartta

Osaaminen	Tutkimus-, kehitys ja innovaatiotoiminta	Palvelut työelämälle (liiketoiminta)	Sisäiset tukipalvelut
Opiskelun tuen palvelut Koulutukseen hakeminen Opiskeluoikeus Opintojen suunnittelu Opiskelu (osaamisen hankkiminen) Opiskelijana Turun AMK:ssa Valmistuminen ja työelämään siirtyminen Opetuksen tuen palvelut Koulutuksen suunnittelu Opetuksen toteutus	Projektipalvelut Tutkimus, kehitys ja innovaatiot	Palvelut ulkoisille sidosryhmille Työelämäpalvelujen tuki henkilöstölle Alumninyhteistyö	Tukipalvelut ICT-palvelut Kiinteistö- ja tilapalvelut Turvallisuus Viestintä ja markkinointi Kirjasto- ja tietopalvelut Asianhallinta ja arkistointi Talouspalvelut Laki- ja sopimuspalvelut ja hankinnat Työsuhde, hyvinvointi ja osaaminen Strateginen johtaminen Strateginen kehittäminen ja johtaminen Toiminta- ja tulosohejaus Yhteiskunnallinen vaikuttavuus ja kansainvälisyys

Kuvio 5: Turun AMK:n palvelukartta

Toiminnan toteuttamisen keskeiset kulmakivet ovat:

- Johtosääntö
- Avainprosessit ja sisäisiä palveluita tuottavat prosessit sekä niitä tukevat toimintaohjeet



Arvioi

Turun AMK:n toiminnan seuranta, mittaristo ja tulokset ovat intranetissä. Sektoreiden johtoryhmät ja AMK:n johtoryhmä seuraavat toiminnan ja strategian toteutumista. Mittaristo perustuu OKM:n kanssa laadittuun sopimukseen, Turun AMK:n strategiaan ja AMK:n rahoitusmalliin.

OKM:n rahoitusmallin mittarit	Turun AMK:n strategiaa tukevat mittarit	Vaikuttavuus- ja ilmastomittarit
Suoritetut AMK tutkinnot - Tavoiteajassa suoritettut tutkinnot Jatkuva oppiminen - Avoim AMK ja muut erilliset opinnot Työllistyminen ja työllistymisen laatu - Työlliset - Uraseurantakysely Opiskelijapalaute - AVOP vastanneet TKI-toiminta - Ulkopuolinen TKI-rahoitus - YAMK-tutkinnot - Julkaisut Strategiaperustainen rahoitus - AMK:n strategian ja profiilin mukaiset toimenpiteet - Hallitusohjelmasta nousevat toimenpiteet	OKM:n & Turun AMK:n sopimus 2021-24 raportointi tilinpäätöksen yhteydessä - Aktiiviset työelämäkumppanuudet - AVOP - Eezy-Spirit - Ilmasto-ohjelman TKI-salkku - Kaksoistutkintoverkosto - Maahanmuuttajataustaiset opiskelijat - Sote-alan palvelutoiminnan liikevaihto - Sote- + kulttuurialan TKI-salkku (urah) - TKI –liiketoiminnan liikevaihto - Tekniikan ja liiketoiminnan TKI-salkku (urah) KPI-mittarit* - Raportointi tilinpäätöksen yhteydessä - Valmistuneet - Opiskelijatytyväisyys - Opintopisteet/opisk./KT-yksikkö - AVOP - TKI-työn HTV toteuma/resursoitunut tunnit - Ulkoinen TKI-rahoituksen osuus budjetista % - Julkaisujen määrä ml. Posterit/konf.esitykset - Kokonaisliikevaihto /osaamisalue - Eezy-Spirit *KPI (Key Performance Indicator) osoittaa miten toiminnan tavoitteet saavutetaan halutulla aikajaksolla	Raportointi AMK:n hallitukselle tilinpäätöksen yhteydessä - Työttömät AMK tutkinnon suorittaneet - Valmistuneiden palkkakehitys Hakijamäärän kehitys - Valmistuneiden työllistyminen alueelle - Yritysten rahoitus AMK:lle Ilmastomittarit - Ilmasto-ohjelman hankesalkun koko - Lentokilometrit - Turun AMK:n hiilijalanjälki

Kuvio 6: OKM:n rahoitusmallin mittarit ja Turun AMK:n strategiaa tukevat mittarit

Määrällisen kvartaaliseurannan ja mittaritiedon lisäksi arvioimme toimintaamme laadullisin sisäisin arvioinnein. Arvioinnin toteutuksen koordinoinnista vastaa laaturyhmä. Sisäisten arviointien tulokset ovat työyhteisön jäsenten saatavilla intranet Messissä.

Vuosittain tehtävä Excellence polun itsearviointi tuottaa sektoreille laadullista tietoa siitä, miten henkilöstön mielestä strategia on toteutunut. Se kokoaa yhteen AMK:n palautteet (ks. liite 1): opiskelijoilta, henkilökunnalta ja työelämältä kerättävä palaute sekä kehityskeskustelut. Työntekijät tekevät itsenäisesti ennakkotehtävän ja sen jälkeen työpajoissa muodostetaan yhteinen näkemys ennakkotehtävien pohjalta. Työpajojen tuloksista saadaan sektorin vahvuudet ja kehittämiskohdat. Sektoreiden itsearviointi tehdään esihenkilön ohjeistamana.

Excellence polun itsearviointinista ja muista palautteista saatua tietoa hyödynnetään seuraavan vuoden toiminnan suunnittelussa. Sektorin johtoryhmä priorisoi kehittämistoimenpiteet esim. toimintasuunnitelmiin, konkreettisiksi käytännön toimenpiteiksi. AMK:n tason vahvuudet ja kehittämistoimenpiteet muodostetaan päällikköfoorumin työpajoissa ja kehittämistoimenpiteistä sovitaan AMK:n johtoryhmässä.

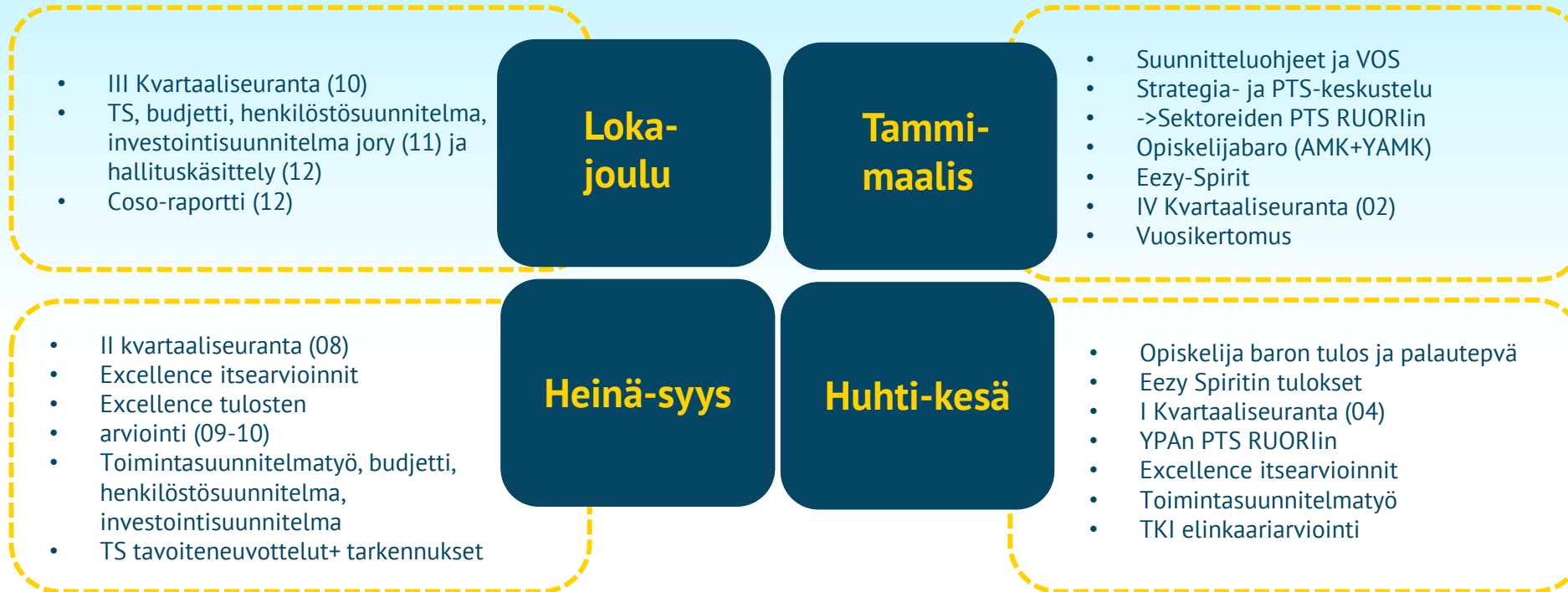
Turun AMK osallistuu myös ulkoisiin arviointeihin, joista Kansallisen koulutuksen arviointikeskuksen (Karvin) auditoinnit ovat merkittävien Turun AMK:n toimintaa ja laatu järjestelmää kehittävä menetelmä.

Toiminnan arvioinnin kulmakiviä ovat:

- Toimintasuunnitelmat (PTS ja TS)
- Kvartaaliseuranta
- Mittarit
- Palautteet ja itsearviointi



Poimintoja toimintojen arviointi- ja palautemenettelyistä



Jatkuvaa / Säännöllistä

- Kehityskeskustelut hlöstö ja opisk
- AMK:n johto ja jory
- opiskelijavastaavien tapaamiset
- Opintojaksopalaute *Itslearning*
- OPS-palaute
- Sidosryhmäpalaute
- Service desk palaute
- Service Centre palaute
- AVOP -palaute
- Uraseurantakysely
- Kehittämispäivät
- Henkilöstökokoukset
- Sisäiset teema-arvioinnit
- Rahoittajien palautteet

Harvemmin tapahtuvaa

- Ulkoiset arvioinnit (Karvi, muut)
- OKM neuvottelut
- Neuvottelukunnat
- Alueneuvottelukunta
- Kv-liikkuvuuden arviointi (Erasmus)

Kehitä

Toiminnan kehittämistä tapahtuu organisaation kaikilla tasoilla ulottuen AMK:n tasolta yksilön tasolle. Kehittämistoimien toteutumista ja vaikuttavuutta seurataan projektien raporteissa ja hyödynnetään AMK:n toiminnassa. Vaikuttavuus ilmenee toiminnan kvartaali- sekä muun palaute- ja arviointitiedon hyödyntämisellä Turun AMK:n toiminnan kehittämisessä.

Pitkäjänteisen toiminnan kehittämisen perustana on OKM:n kanssa solmittu tavoitesopimus, strategiset kärjet sekä valitut kehittämiskohteet, vuosittain toteutettava Excellence polun itsearviointi sekä sisäiset arvioinnit. Strategian kärkiin perustuvat toimenpiteet ja keinot kirjataan pitkäkätähtäimen suunnitelmiin (PTS). PTS tarkoittaa vuosittaisen toimintasuunnitelmissa, joihin kirjataan tavoitteet (sanalliset ja määrälliset). Tavoitteiden toteutumista seurataan sektoreilla ja AMK:n tasolla (johtoryhmä sekä AMK:n hallitus) kvartaaleittain ja ennen seuraavan vuoden toiminnan suunnittelua arvioidaan tavoitteiden saavuttamista ja kehittämistoimenpiteitä.

Sektoreiden kokouksissa, kehittämissäpäivissä, henkilöstökokouksissa käsitellään, seurataan ja arvioidaan kehittämistoimenpiteitä. Rehtori ja vararehtori vierailevat vuosittain sektoreilla ja yksiköissä keskustelemassa ja kuulemalla palautetta toiminnasta ja ajankohtaisista asioista.

Opiskelijoiden kanssa palautteita ja kehittämiskohteita käydään läpi opintojen eri vaiheissa: vuosittaisissa henkilökohtaisissa opiskelusuunnitelmissa (HOPS) tukevassa kehityskeskustelussa, opintojakson toteutuksen aikana opintojaksopalautteissa sekä palautepäivissä. Palautepäivissä keskustellaan aiemmin tehdyistä kehittämistoimenpiteistä ja sovitaan uusista. Opiskelijoiden palautteiden perusteella opettajat kehittävät opetustaan sekä opimissuunnitelmia.

Toiminnan kehittämisen kulmakiviä ovat:



Liitteet

1 Arviointi- ja palautemenettelyt

Opiskelijapalautemenettelyt

Opiskelijabarometrikysely

- Tehdään vuosittain. KT-päällikkö käynnistää lähettämälle tiedon tutkinto-opiskelijoiden barometrikyselystä opettajatuutoreille, jotka organisoivat barometrikyselyn tuutoriryhmässään. Opettajatuutori varaa opiskelijoille vastaamistilan ja -ajan lukujärjestyksestä. Kysely toteutetaan vuosittain kevätlukukauden alussa yleensä tammikuussa. Tulokset ovat koulutusten käytettävissä maaliskuussa. YAMK-barometril-
le on oma sykli johtuen lyhyestä opiskeluajasta.

Opintojaksopalaute

- Opettajat keräävät opiskelijoilta palautetta opintojakson aikana ja lopussa suullisesti ja kirjallisesti. Opetus-, työpaja-, ja ohjaustilanteissa osallistujat antavat toisilleen välitöntä palautetta (vertais- ja opiskeli- ja ohjaaja). Opiskelijoilta kerättävä välitön ja kirjallinen palaute tuottavat arvokasta tietoa koulutuksen ja ohjauksen kehittämiseksi sekä mahdollisten haasteiden ratkaisemiseksi osaamisaloilla. Opiskelijat käyvät kerran vuodessa opettajatuutorinsa kanssa kehityskeskustelun HOPSista ja opintojen etenemisestä.

Muu palaute

- Opiskelija voi kysyä apua Turun AMK:n opiskelijakunta TUOlta kehen ottaa yhteyttä haastavassa tilanteessa. TUOn edustaja kannustaa opiskelijaa viemään eteenpäin. Huolta, uhkaa, vahinkoa aiheuttavassa tilanteessa opiskelijan tulee täyttää Messin turvallisuuspoikkeamalomake mahdollisimman nopeasti. Apua saa tarvittaessa mm. TUO:n häirintäyhdyshenkilöltä, turvallisuusvastaavalta, esihenkilöltä tai opinto-ohjaajalta.
- Opiskelijapalautekanavan kautta voi antaa nimettömänä palautetta liittyen kaikkeen AMK:n toimintaan. Palautteen antaja saa henkilökohtaisen koodin, jonka avulla voi seurata asian etenemistä.
- Valmistumisen yhteydessä opiskelijat vastaavat valtakunnalliseen AVOP-opiskelijapalautekyselyyn, ”jossa opiskelija arvioi ja antaa palautetta toteutuneesta koulutuksesta. Kyselyn tuloksia hyödynnetään sekä paikallisesti korkeakoulun oman toiminnan kehittämisessä että valtakunnallisesti koulutuksen ohjauksessa ja rahoituksessa. Kyselyn täyttävät kaikki ammattikorkeakouluista valmistuvat tutkinto-opiskelijat.”(<https://avop.fi/fi>)

Liitteet

1 Arviointi- ja palautemenettelyt

Henkilöstöpalaute

Henkilöstökysely (Eezy Spirit)

- Toteutuu vuosittain kevätlukukauden alussa ja sillä kartoitetaan henkilöstön tyytyväisyyttä, johtamiseen, työyhteisön toimivuuteen, kehittymisen tukeen sekä tasa-arvoon liittyviä asioita. Kyselyn toteuttaa Eezy Spirit (ent. nimeltään Corporate Spirit) Oy. Tulokset käsitellään oman esihenkilön johdolla osaamisaloilla/ yksiköissä ja nimetään yhteiset tavoitteet ja keinot tavoitteiden saavuttamiseksi Ruorissa oleviin toimintasuunnitelmiin. Tavoitteiden saavuttamisesta kertovat seuraavat kysely sekä Excellence polun itsearviointi. Lisäksi henkilöstön työhyvinvointia seurataan vuosittaisissa kehityskeskusteluissa.

Kehityskeskustelu

- Toteutuu vuosittain ja se käydään oman esihenkilön kanssa henkilöstökyselyn jälkeen. Kehityskeskustelut koostuvat tiimikohtaisesta ryhmätavoitekeskustelusta sekä esihenkilön ja työntekijän välisestä yksilökeskustelusta eli arviointi- ja kehityskeskustelusta. Kehityskeskustelun ovat työtä, työtilannetta, osaamista ja näiden kehittämistä koskevia säännöllisin välein käytäviä keskustelujaalaisten kanssa.

Liitteet

1 Arviointi- ja palautemenettelyt

Muut arviointimenettelyt

Työelämäpalaute

Tarkoituksena on Turun AMK:n ja työelämän välinen yhteistyö ja sen kehittäminen. Palautetta keräämällä saamme tietoa yhteistyön toimivuudesta opintoihin liittyvässä harjoittelussa, opinnäytetyössä ja TKI-sekä palveluliiketoiminnassa. Työelämältä kerätään palautetta kyselyillä ja kohtaamisissa, kuten esim. neuvottelukuntatapaamisissa. Asiakastyön apuna on käytössä asiakkuudenhallinnanjärjestelmä ASKO. Se mahdollistaa tiedonkeruun yritysten ja muiden organisaatioiden kanssa tehtävästä yhteistyöstä eri sektoreilla. ASKOon kootaan yhteistyö asiakkaan kanssa.

Uraseurantakysely

Viisi vuotta sitten valmistuneilta AMK ja YAMK opiskelijoilta kysytään uraseurantakyselyllä työllistymisestä, suoritettujen tutkintojen työelämä relevanssista sekä urapolun kehittämisestä. Uraseurantatietoa hyödynnetään koulutuksen suunnittelussa ja kehittämisessä. Tiedosta on hyötyä korkeakouluopiskelijoiden ja opintoihin hakeutuvien urasuunnittelun pohjaksi ja työllistymisensä tueksi. Opetus- ja kulttuuriministeriö käyttää valtakunnallisia kyselytuloksia arvioidessaan korkeakoulujen koulutuksen laatua ja kehittämistarpeita. <https://amk-uraseuranta.turkuamk.fi/>

Sisäiset arvioinnit

Vuosittainen Excellence polun itsearviointi, joka toteutetaan sektoreilla sekä päällikköfoorumissa. Tavoitteena on kokonais kuvan muodostaminen edeltävän vuoden toiminnasta ja tuloksista sekä arvioida toiminnalle asetettujen tavoitteiden saavuttamisesta. Lisäksi itsearviointi tukee strategian päivittämistä sekä tulevan ennakkointia. Itsearvioinnissa sovelletaan EFQM-mallia. Menettely tuottaa tietoa, siitä miten hyvin olemme onnistuneet toteuttamaan strategiaa arjen työssä.

Itsearviointi toteutetaan vuosikellon mukaisesti viimeistään syyskuuhun mennessä. Itsearviointit voidaan tehdä heti kun edeltävän vuoden toiminnan tulokset on saatu koottua. Edeltävän vuoden lisäksi arvioidaan kuluvan vuoden tuloksia niiltä osin, kun tietoja on saatu. Sektoreiden itsearviointit tuottavat tietoa sektorin toiminnan kehittämiseen, päällikköfoorumissa tehtävä itsearviointi puolestaan tuottaa tietoa koko AMK:n kehittämiseen ja ennakkointiin. Sisäisten arviointien tarkoituksena on saada tietoa Turun AMK:n laatumenettelyiden toimivuudesta sekä kehittämistarpeista. Arvioinnit kokoavat työyhteisön jäseniä (opiskelijat ja henkilöstö) eri sektoreilta keskustelemaan ja arvioimaan miten toimintatapamme tukevat perustehtävien toteuttamista ja mitä voimme tehdä paremmin. Sisäiset arvioinnit vahvistavat henkilöstön ja opiskelijoiden laatuosaamista. Ne tukevat myös valmistautumista ulkoiseen auditointiin.

Ulkoisen arviointi

Auditoinnilla tarkoitetaan riippumatonta ja järjestelmällistä ulkoista arviointia, joka on lakiin perustuva velvollisuus. Kehittävän arvioinnin tavoitteena on henkilöstön, opiskelijoiden ja sidosryhmien osallistaminen tunnistamaan korkeakoulun toiminnan vahvuuksia. Auditoinnissa arvioidaan, onko meillä tarkoituksenmukaiset menettelytavat, joilla ylläpidämme ja kehitämme toimintamme laatua strategian mukaisen tavoitteen saavuttamiseksi. Karvi toteuttaa auditoinnin ja arviointi kohdistuu koko AMK:n tapaan toteuttaa toimintaansa.

2 Turun AMK:n toiminnan kehittäjät ja vastuut

Laatutoimija	Laatuvastuu
Opiskelija	Vastaa omasta oppimisestaan ja opintojensa etenemisestä (kehityskeskustelu, itsenäinen seuranta) Kehittävä palautteen antaminen ja vastaanottaminen opintojaksoista Vastaaminen opiskelijabarometriin-> vastaaminen ja osallistuminen palautepäivään ja vastapalautepäivään AVOPiin vastaaminen
Laatuasiantuntija	Sektorin johtajan tukena sovitulla tavalla. Toimii sektorinsa asiantuntijana AMK:n laaturyhmässä
Opiskelijakunta TUO	Opiskelijakunta TUO rekrytoi ja nimeää edustajat Turun AMK:n työryhmien työskentelyyn sekä arviointeihin Välittää tietoa laatumenetelystä koulutusalahdistyksille Kouluttaa vertaistutorit Kerää ja käsittelee opiskelijoiden palautteita Tiedottaa opiskelijabarometrista ja tuloksista
Johtoryhmävastaava-opiskelija	Edustavat koulutusaloittain (2hlöä) omaa alaansa sektorin johdon tapaamisissa kerran kuukaudessa. Sektorinjohtoryhmävierailu on kaksi kertaa vuodessa Keräävät ja tuovat oman sektorin opiskelijoilta tietoa koulutuksen kehittämisestä konkreettisiin puutteisiin tai kiitoksiin käsiteltäväksi johtoryhmän tapaamisiin. Palautteen vieminen sektorin opiskelijoille
Henkilöstö	Vastaa oman tehtäväalueensa kehittämisestä ja toimii yhteisten toimintamallien, sääntöjen, prosessien, ohjeiden mukaisesti Antaa ja vastaanottaa kehittävää palautetta toiminnan kehittämisen tueksi henkilöstökyselyyn vastaaminen (Corporate Spirit) /v. oman sektorin toiminnan arviointityöpajaan osallistuminen (Excellence polku) /v.
Sektoreiden henkilöstökokoukset, kehittämispäivät, tiimikokoukset	Henkilöstöltä ja opiskelijoilta kerättyjen palautteiden käsitteleminen. Toiminnan ja talouden seuranta Palautteiden (Excellence polku, Eazy Spirit, opiskelijabarometri, palautepäivät) perusteella tehtävistä kehittämistoimenpiteistä ja vastuutuista ja seurannasta informoiminen Henkilöstön sitouttaminen yhdessä kehittämiseen ja toiminnan parantamiseen
Koulutusjohtaja	Vastaa sektorille asetettujen toiminnallisten ja taloudellisten tavoitteiden saavuttamisesta sekä raportoi niistä rehtorille Vastaa talousarvion ja taloussuunnitelman valmistelusta ja toteuttamisesta Päättää hankintojen ja muiden taloudellisten sitoumusten tekemisestä yhtiön antaman valtuutuksen rajoissa Päättää opetussuunnitelmat sektorilla ammattikorkeakoulun hyväksymien periaatteiden mukaisesti Käynnistää sektorin Excellence itsearvioinnin

Laatutoimija	Laatuvastuu
Keskijohto	Vastaa yksikölle myönnettyjen resurssien suunnittelusta, käytöstä ja asetettujen tavoitteiden saavuttamisesta sekä tähän liittyen raportoida niiden toteutumisesta ryhmän johtajalle. Päättää hankintojen ja muiden taloudellisten sitoumusten tekemisestä yhtiön antaman valtuutuksen rajoissa. Huolehtii vastaamiensa palveluprosessien ja matriisien toimivuudesta
Prosessinomistaja	Prosessinomistaja on pääsääntöisesti Yhteiset palvelut-sektorin päällikkönä toimiva henkilö. Ammattikorkeakoulun laajuinen kehittämisvastuu voidaan antaa myös asiantuntijalle, joka on ansioitunut ko. prosessin kehittämisessä. Prosessinomistaja vastaa siitä, että prosessiin liittyvät tekstit ja ohjeet ovat ajantasaiset ja saatavilla Messissä ja tarvittaessa internetsivuilla. Lisäksi hänen vastuulla on muutostarpeiden määrittely ja arviointi palautteiden ja arviointien pohjalta
Koulutus- ja tutkimuspäällikkö	Toimivat koulutusjohtajana laajuudessa, yksikkönsä esimiehinä. Tehtäviin kuuluvat: Resurssien suunnittelu, käyttö ja asetettujen tavoitteiden saavuttaminen sekä toteutumisen raportointi koulutusjohtajalle. Organisoi yksikkönsä opetuksen ja opetussuunnitelman kehittämistyön yhdessä opetushenkilöstön kanssa Vastaa tutkimusryhmätoiminnan ja TKI-toiminnan ohjauksesta niille asetettujen tavoitteiden mukaisesti Vastaa opiskelijoiden opintojen hyväksilukuanomuksien käsittelystä ammattikorkeakoulun hyväksymien periaatteiden mukaisesti Ohjeistaa ja vastuuttaa oman henkilöstön Excellence polun itsearvioinnin tekemiseen sekä tiedottaa, vastuuttaa itsearvioinnin tulosten perusteella tehtävistä toimenpiteistä Ohjeistaa ja vastuuttaa oman henkilöstön opiskelijabarometrin toteuttamiseen sekä palautepäiviin ja vastapalautepäiviin
Sektorin johtoryhmä	Sektorikohtaisen toiminnan suunnittelu, toteutuman seuranta sekä kehittämistoimenpiteet omalla vastuualueella Vastaa vuosittain toteutettavasta Excellence polun itsearvioinnista (käynnistäminen-toteutus-arviointi-toimenpiteet ja seuranta)
Rehtori/ toimitusjohtaja	Kokonaisvastuu on rehtori-toimitusjohtajalla Rehtori vastaa laatupolitiikasta, sisäisten arviointien toteuttamisesta ja laatujärjestelmän mukaisista toimintaohjeista. Laadunvarmistuksen toteutumista johdetaan ylimpien työntekijöiden toimesta (11 §). Laatujärjestelmästä teetetään säännöllisesti ulkopuolinen arviointi
Vararehtori	Toimii Koulutuksen kehittämisen, TKI-palveluiden ja Työelämäpalveluiden päälliköiden lähiesimiehenä. Hyväksyy oman toimintonsa aliprosessien muutokset sekä prosessien poistamiset prosessikartasta ilman johto-ryhmäkäsittelyä. Vastaa rehtorin ohjeiden mukaisesti ryhmän toiminnan johtamisesta, tuloksellisuudesta ja tarvittavasta tuesta rehtorille
Palvelujohtaja	Vastaa viestintäpalvelut, HR-palvelut, kirjasto- ja tietopalvelut, oppimisympäristöpalvelut ja opiskelijapalvelut yksiköistä ja vastuualueensa johtamisesta. Hyväksyy oman toimintonsa aliprosessien muutokset sekä prosessien poistamiset prosessikartasta ilman johto-ryhmäkäsittelyä. Vastaa rehtorin ohjeiden mukaisesti ryhmän toiminnan johtamisesta, tuloksellisuudesta ja tarvittavasta tuesta rehtorille.
Talusojohtaja	Vastaa talous- ja toiminnanohjauksen sekä kiinteistöhallinnon yksiköistä ja vastuualueensa johtamisesta. Vastaa rehtorin ohjeiden mukaisesti ryhmän toiminnan johtamisesta, tuloksellisuudesta ja tarvittavasta tuesta rehtorille

Laatutoimija	Laatuvastuu
AMK:n johtoryhmä	Avustaa asiantuntijaelimenä rehtoria yhtiön johtamisessa, koordinoida ja kehittää yhtiön toimintoja sekä huolehtia ammattikorkeakoulun yhtenäisyydestä ja tiedonkulusta ammattikorkeakoulu yhteisön sisällä Hyväksyy laatutyön vuosisuunnitelman Priorisoi päällikköfoorumin Excellence polun kehittämistoimenpiteet Arvioi ja seuraa toiminnan toteutumista kvartaaleittain Käsittelee toiminnan kannalta keskeisten prosessien muutokset ja uudet prosessit.
Päällikköfoorumi	AMK:n ylimmän ja keski johdon suunnittelu ja kehittämisfoorumi Tekee vuosittain Excellence polun itsearvioinnin sektoreiden aiemmin tekemää itsearviointia hyödyntämällä
Neuvottelukunta	Ylläpitää ammattikorkeakoulun ja työelämän jatkuvaa vuorovaikutusta Välittää työelämän näkemyksiä koulutuksen sekä tutkimus-, kehitys- ja innovaatiotoiminnan suuntaamiseen sekä kehittämiseen alueellisesti
Oy:n Hallitus	Yhtiön hallinnosta ja toiminnan asianmukaisesta järjestämisestä huolehtii yhtiökokouksen valitsema hallitus Yhtiön hallitus päättää Turun ammattikorkeakoulun toiminta- ja taloussuunnitelmasta sekä talousarviosta rehtorin tehtyä ehdotuksensa asiasta.
Laaturyhmä	Koordinoi AMK:n laatutyötä. Toteuttaa AMK:n johtoryhmän vuosittain hyväksymää suunnitelmaa, joka sisältää työpaketteja sekä sisäisiä arviointeja. Valmistelee ja koordinoi laatu järjestelmän kehittämistä. Laaturyhmässä on sektoreiden ja opiskelijakunnan edustajat.
Sidosryhmät, Alumnit, yhteisöt	Osallistuvat eri tavoin koulutuksen, TKI ja palveluliiketoiminnan kehittämiseen Alumnit vahvistavat AMK:n ulkoista kuvaa ja toimivat aktiivisina yhteistyökumppaneina Seurantakysely viisi vuotta Turun AMK:sta valmistuneille

