

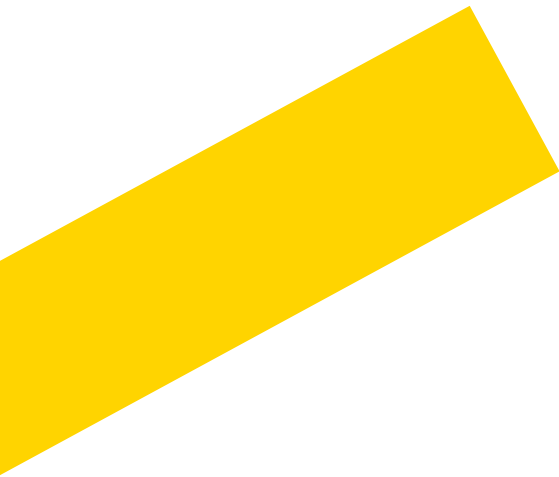


Laatukäsikirja

Parasta laatua
arjen teoilla

Sisällys

Lukijalle	3
Johdanto.....	4
Ulkoiset ohjeet luovat raamit	5
Laadunhallinta tukee strategian toteutumista.....	6
Suunnittele	9
Toteuta	10
Arvioi	12
Kehitä	14
Turun ammattikorkeakoulun laatuvastuu.....	16
Liitteet.....	18



Lukijalle

Laatu on kaikkea sitä, mitä me teemme – ja siksi usein niin vaikea asia hahmottaa päivittäisessä työssä. Pyrimme kaikki kehittämään oman työn laadukkuutta, 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 käsikirjaan on tiivistetty kaikkein keskeisimpiä käsitteitä ja toimintamalleja laatutyöstämme. Se laajentaa laatupolitiikkaamme ja 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 menestyvämmiksi.

Globalisoituneessa maailmassa laatu on osaamisyhteiskuntamme keskeinen kilpailutekijä!

Vesa Taatila
Rehtori-toimitusjohtaja



Johdanto

Parasta laatua arjen teoilla

Laatutyön tavoitteet perustuvat Turun AMK:n strategiaan ja integroituvat ammattikorkeakoulun kaikkeen toimintaan. Parannamme jatkuvasti ja systemaattisesti toimintojemme laatua ja levitämme organisaation parhaimpia käytäntöjä.

Tämän käsikirjan tarkoituksena on antaa kokonaiskuva Turun AMK:n laatutyöstä arjen toiminnassa sekä tavoista johtaa, toteuttaa ja kehittää toimintaa laatu-järjestelmän mukaisesti.

Perustana on jatkuva toiminnan parantaminen. Jokainen työyhteisön jäsen osallistuu omasta tehtävästään käsin toiminnan suunnitteluun, toteuttamiseen, kehittämiseen ja parantamiseen.

Tarkemmat ohjeet ja kuvaukset ovat Messissä (=intranet).



Ulkoinen ohjaus luo raamit

2

Kansallinen ja kansainvälinen korkeakoulupolitiikka ohjaavat suomalaisten korkeakoulujen toimintaa. Eurooppalainen politiikka tähtää yhtenäiseen korkeakoulutusjärjestelmään (EHEA)¹ ja tutkimusalueeseen (ERA)².

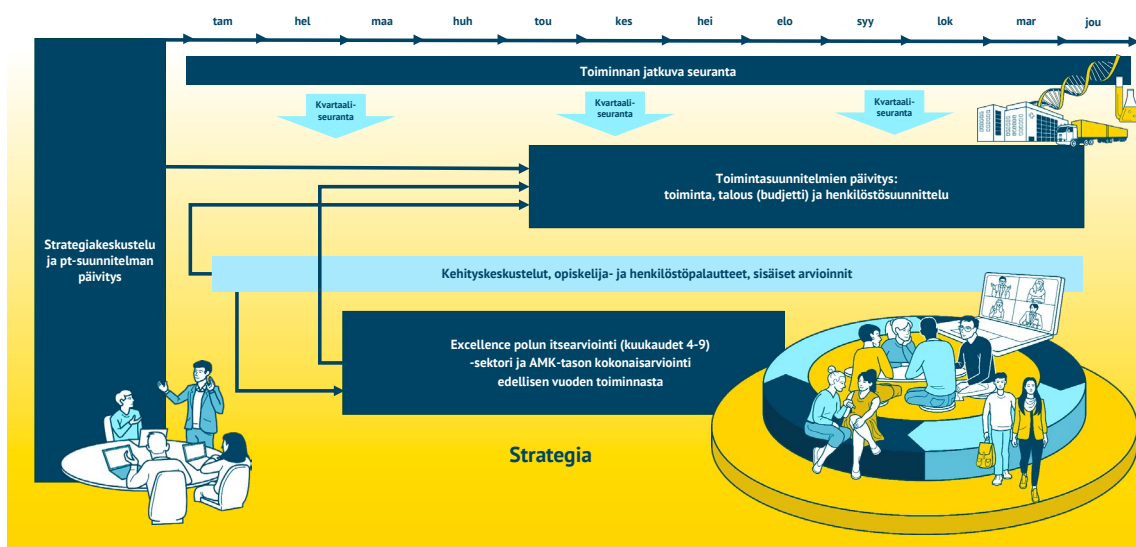
1. **AMK-laki** edellyttää korkeakoulujen säännöllistä ulkopuolista arviointia ja tulosten julkistamista (AMK laki 932/2014, 14.11.2014 §62). Arvioinnin tavoitteena on varmistaa strategian mukaiset menettelyt ja kehittäminen. Suomen korkeakouluja auditoi Kansallinen koulutuksen arviointikeskus (Karvi) joka kuudes vuosi.
2. **Tavoitteista ja toiminnan seurannasta sovimme opetus- ja kulttuuriministeriön (OKM) kanssa sopimuksella**, 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 toiminnan toteutumisen seuranta ja kehittäminen on samalla strategian toteuttamista.** OKM-tavoitteet konkretisoituvat sektoreiden suunnitelmissa, joita seurataan säännöllisesti johtoryhmissä ja arvioidaan eri menetelmin.
4. **Eurooppalainen koulutuspolitiikka vaikuttaa korkeakoulujen toimintaan ja laatujärjestelmien kehittämiseen.** Yhteiset periaatteet on kuvattu *Laadunvarmistuksen periaatteet ja suositukset eurooppalaisella korkeakoulutusalueella* -dokumentissa ([ESG](#)), joka painottaa oppimisen ja opetuksen laatua sekä yhteyksiä tutkimukseen ja innovaatioihin. ESG tukee EHEA- ja ERA-yhteistyötä ja toimii Karvin auditointien viitekehyksenä.

1. European Higher Education Area <https://ehea.info/page-how-does-the-bologna-process-work>

2. European Research Area https://research-and-innovation.ec.europa.eu/strategy/strategy-research-and-innovation/our-digital-future/european-research-area_en

Laadunhallinta tukee strategian toteutumista

Laatujärjestelmä ja -menettelyt perustuvat strategiaan ja jatkuvan parantamisen periaatteisiin. Laatujärjestelmällä vakiinnutamme toimintakulttuuria, joka kannustaa oppimiseen sekä hyvien käytäntöjen jakamiseen. Laadunhallinta on osa arjen toimintaa ja toteutetaan laatujärjestelmällä, joka perustuu jatkuvan parantamisen PDCA-sykliin (Plan=suunnittele, Do=toteuta, Check=arvioi, Act=kehitä).



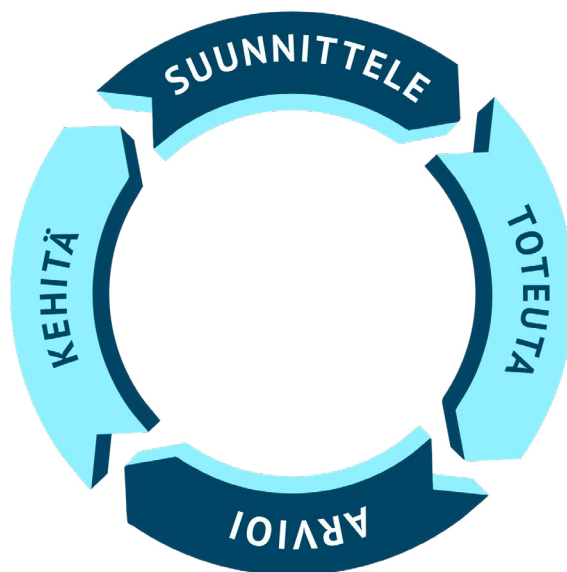
Kuvio 1: Strategian toimeenpanon vaiheet ja seuranta.

Kehitämme menettelytapoja systemaattisesti. Periaatteena on jatkuva toimintojen arviointi ja kehittäminen, palvelulähtöinen ajattelu sekä laaja opiskelijoiden ja henkilöstön sitoutuminen toimintojen kehittämiseen. Täsmennetyt tavoitteet ja kehittämiskohteet konkretisoituvat vuosittain sektoreiden toimintasuunnitelmissa.

Turun AMK:n laatutyön periaatteet ovat:

- Laatukulttuurimme syntyy arjen toiminnassa.
- Toteutamme laatutyötä yhteisöllisesti osaamista lisäämällä.
- Kannustamme opiskelijoita osallistumaan aktiivisesti laatutyöhön.
- Tuemme opiskelijoidemme työelämätaitojen kehittymistä laadukkaalla opetuksella.
- Kehitämme toimintamme laatua jatkuvan parantamisen PDCA-syklin mukaisesti.
- Laadun arviointi ja toiminnan kehittäminen johtavat tarkoituksenmukaisiin, tehokkaisiin ja taloudellisiin ratkaisuihin.
- Olemme sitoutuneet vastuullisuuteen ja kestäväan kehitykseen kaikessa toiminnassa.
- Jaamme aktiivisesti laatu järjestelmän tuottamaa tietoa.

Suunnittele Toteuta Arvioi Kehitä



Suunnittele

Suunnittele: Strategiset ja operatiiviset tavoitteet on asetettu strategian, toimiluvan ja OKM-sopimuksen sekä Varsinais-Suomen tarpeiden pohjalta. Konkretisointi tapahtuu vuosittaisissa toimintasuunnitelmissa (TS ja PTS), budjetissa ja henkilöstösuunnitelmassa. Strategia on tärkein toimintaa ja valintoja ohjaava asiakirja. (Plan)

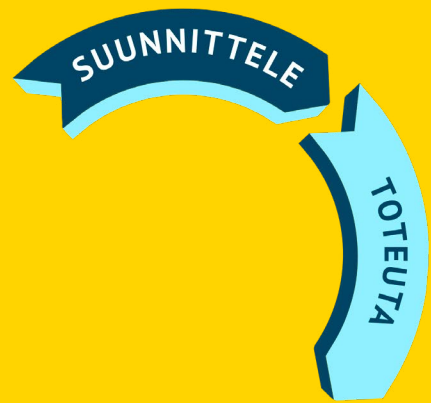
Toiminnan suunnittelun keskeiset kulmakivet:

- Strategia
- Opetus- ja kulttuuriministeriön (OKM) kanssa solmittu sopimus
- Messiin laadittavat toimintasuunnitelmat. Toimintasuunnitelmat tehdään vuositason (TS) ja pitkälle tähtäimelle (PTS).

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 keskijohdon Strategiakeskustelulla, eli pitkän tähtäimen suunnittelulla (PTS) vuoden alussa. Sektorikohtaiset PTS:at täsmentyvät vertaamalla strategiaan, edellisen vuoden itsearviointiin (European Foundation for Quality Management eli EFQM) tuloksiin sekä OKM:n kanssa tehtyyn sopimukseen. Sektoreiden itsearviointit tuottavat tietoa vuositason toiminnan suunnitteluun ja arviointiin (TS). TS:t tavoitteineen seuraavalle vuodelle sekä kuluneen vuoden arviointi valmistuvat viimeistään marraskuun loppuun mennessä. AMK:n johtoryhmä ja hallitus käsittelevät suunnitelmat. Kvartaaliseurantaa hyödynnetään toiminnan suunnittelussa ja arvioinnissa. Sektoreiden johtoryhmässä on sovittu raportoinnin käsittelystä, kehittämistoimenpiteistä, seurannasta ja vastuista.

Toteuta



Toteuta: Toteuttamisen menettelyt perustuvat toimintaohjeisiin ja sovittuihin menettelytapoihin ja ne ovat Messissä. (Do)

Toiminnan toteuttamisen keskeiset kulmakivet:

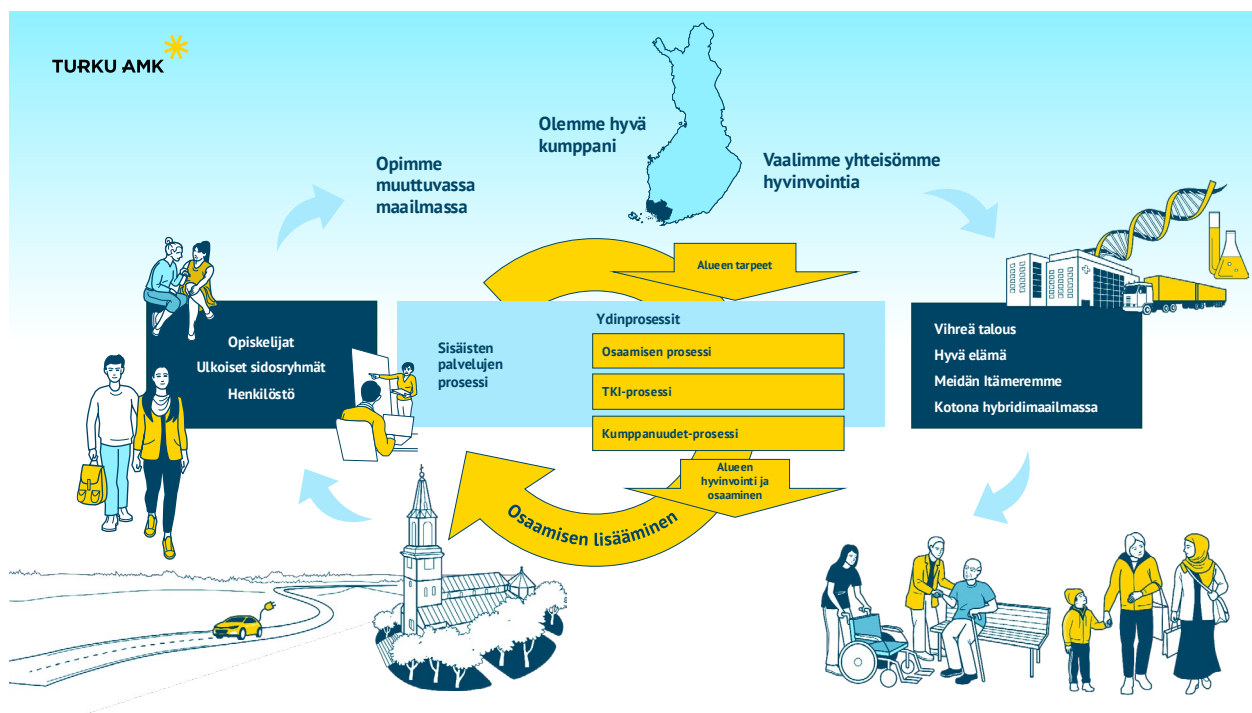
- Johtosääntö
- Ydinprosessit ja sisäisiä palveluita tuottavat prosessit
- Prosesseja tukevat toimintaohjeet (esim. OPS-ohje).

Toimintaa ohjaavat prosessit toimintaohjeineen, johtoryhmäpäätökset ja säännöt (kuten johtosääntö, tutkintosääntö, tietosuoja ja tiedonhallinta), keskeiset toiminnan ohjeet, mittarit, muut arviointi- ja palautemenettelyt sekä kehittämiskäytänteet. Osa ohjeistuksista on lakisääteisiä ja osa Turun AMK:n toimintaan liittyviä.

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

Toiminnan toteuttamisessa palveluita tukevat prosessit ja toimintaohjeet. Ydinprosesseja ovat osaaminen, TKI-toiminta sekä kumppanuudet, ja niitä tukee sisäisten palveluiden prosessi. Prosessit ja toimintaohjeet liittyvät AMK:n toiminnan ja strategian kehittämiseen, osaamisen johtamiseen, toiminnan ja talouden suunnitteluun sekä palveluiden tuottamiseen sisäisille ja ulkoisille sidosryhmille.





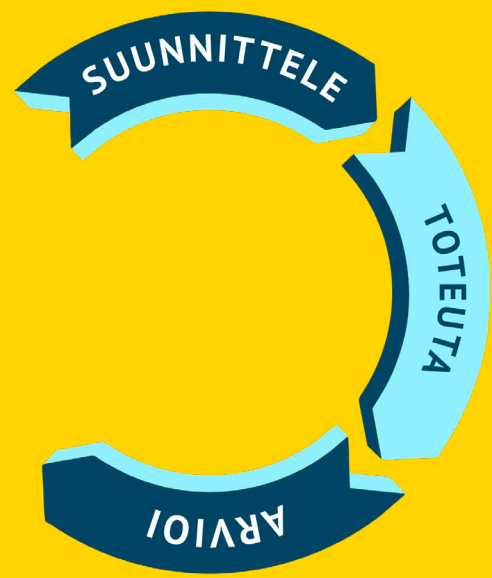
Kuvio 2: Turun AMK:n prosessikaavio

Prosessit on sovitettu palvelukarttaan (ks. [ARC](#)) tukemaan palvelulähtöistä toimintamallia. Palvelulähtöisyyden tarkoituksena on varmistaa, että palvelunsaaja saa luvatus mukaisen palvelun. Palvelukartassa palvelut on ryhmitelty palvelualueisiin ja niille on määritelty vastuutaho. Palvelun saajan ohjeet työyhteisön jäsenille löytyvät Messistä ja ulkoisille sidosryhmille [www-sivuilta](#).

Messi sisältää dokumentoidut menettelyt, ohjeet ja prosessit laadunhallinnan toteuttamiseksi ja on rinnastettavissa laatukäsikirjaan. Siellä ovat palvelukartan mukaiset palvelut ja toimintaohjeet palvelunsaajan (opiskelija ja henkilökunta) kannalta tarkoituksenmukaisella tavalla.

Messissä ovat myös palveluiden tuottajien toimintaohjeet. Ne kuvaavat henkilökunnan keskinäistä työnjakoa palveluiden tuottamisessa. Prosesseilla/ toimintaohjeilla on omistaja, joka vastaa ylläpidosta ja kehittämisestä sekä tiedottamisesta. Vastuut on määritelty johtosäännössä. Prosessikartan mukaisesti ryhmitellyt palvelut (palvelukartta) on kuvattu tiedonhallintamallissa. Lisäksi mallissa on kuvattu toimintaohjeet, tietojärjestelmät ja tietovarannot.

Arvioi



Arvioi: Toiminnan toteutumista ja onnistumista seurataan ja arvioidaan mittarein sekä palaute- ja arviointitiedolla. Arvioimme, mitä voimme tehdä, jotta onnistumme jatkossakin ja jopa ylitämme asetetut tavoitteet. (Check)

Toiminnan arvioinnin kulmakiviä:

- Palautteet ja arvioinnit
- Kehityskeskustelut
- Palautekyselyt
- Kvartaaliseuranta
- Mittarit
- Toimintasuunnitelmien (PTS ja TS) toteutumisen seuranta.

AMK-johtoryhmä ja sektoreiden johtoryhmät sekä AMK:n hallitus seuraavat strategian ja toiminnan toteutumista. Toiminnan määrällinen, mittareihin perustuva arviointi toteutuu kvartaaleittain ja laadullisesti sisäisinä arviointeina. Arviointi toteutuu ennen seuraavan vuoden toimintasuunnitelman tekemistä. Toimintasuunnitelmat, ohjeet, mittaristo ja tavoitetasot sekä toiminnan toteutumat ovat Messissä.

Tavoitteiden toteutumista seurataan sektoreilla ja AMK:n tasolla (johtoryhmät sekä AMK:n hallitus) kvartaaleittain ja ennen seuraavan vuoden toiminnan suunnittelua arvioidaan tavoitteiden saavuttamista ja kehittämistoimenpiteitä.

Sisäiset arvioinnit

Vuosittain tehtävä EFQM-malliin perustuva itsearviointi tuottaa meille laadullista tietoa siitä, miten strategia on toteutunut sekä mitä kehittämistarpeita on havaittu. Henkilöstö muodostaa työpajoissa yhteisen näkemyksen ennakkotehtävien pohjalta. Itsearvioinnissa hyödynnetään mm. mittaritietoa ja sidosryhmiltä saatua palautetietoa. Tietoa hyödynnetään seuraavan vuoden toiminnan suunnittelussa. Sektorin johtoryhmä priorisoi kehittämistoimenpiteet toimintasuunnitelmiin käytännön toimenpiteiksi. Sektoreiden itsearviointi tehdään esihenkilön ohjeistamana. Kehittämistoimenpiteistä sovitaan AMK:n johtoryhmissä.

Teemaan, palveluun tai toimintatapaan kohdistuvat sisäiset teemakeskustelut tukevat laatumenettelyiden toimivuutta ja kehittämistä. Tavoitteena on varmistaa sujuvat ja toimivat palvelut, levittää hyviä käytäntöjä sekä tunnistaa kehittämiskohtia. Keskustelut kokoavat opiskelijoita ja henkilöstöä eri sektoreilta keskustelemaan ja arvioimaan, miten toimintatavat tukevat perustehtävien toteuttamista ja mitä voidaan parantaa. Ne vahvistavat laatuosaamista ja tuottavat tietoa kehittämistarpeista, joita hyödynnämme toiminnan suunnittelussa ja ennakoinnissa.

Ulkoiset arvioinnit

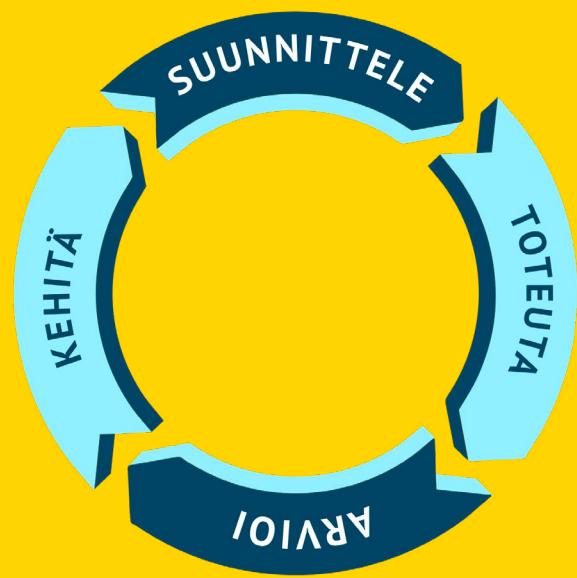
Turun AMK osallistuu myös ulkoisiin arviointeihin, joista Kansallisen koulutuksen arviointikeskuksen (Karvin) auditoinnit ovat tärkein toimintaa ja laatu järjestelmää kehittävä menettely.

Auditoinnin kohteena on laatu järjestelmän toimivuus ja sen kyky tukea strategian mukaisten tavoitteiden toteutumista sekä perustehtävien jatkuvaa kehittämistä. Auditoinnissa arvioidaan, onko meillä tarkoituksenmukaiset menettelytavat, joilla parannamme toimintaamme palautetietoihin ja tutkimukseen perustuen. Karvi toteuttaa auditoinnin ja se kohdistuu koko AMK:n tapaan toteuttaa toimintaansa.

Yksittäisillä tekniikan aloilla tehdään säännöllisesti akkreditointeja. Tavoitteena on varmistaa, että koulutus ja toiminta täyttävät sovitut laatuvaatimukset ja kansainväliset standardit.



Kehitä



Kehitä: Selkeät vastuut ja tehokas päätöksenteko mahdollistavat kehittämistoimenpiteiden määrittelyn ja toimeenpanon sekä priorisoinnin. (Act)

Toiminnan kehittämisen kulmakiviä ovat:

- Toimintasuunnitelmat
- Perustehtävien kehittäminen
- Tukipalveluiden kehittäminen
- Arvioinnit ja kehittämisprojektit
- EFQM-mallin mukaiset itsearviointit
- Rehtorikierrokset.

Toiminnan kehittäminen on arjen tekoja. Pitkäjänteisen kehittämisen perustana on OKM:n kanssa solmittu sopimus, strategia, valitut kehittämiskohteet, vuosittain toteutettava itsearviointi sekä ulkoiset ja sisäiset arvioinnit.

Toiminnanohjaus, budjetointi ja henkilöstösuunnittelu on integroitu osaksi laatu-järjestelmää, jota tukevat kvartaaliseuranta ja mittaristo strategisten valintojen pohjana. Raportointi on visuaalista ja ajantasaista (Power BI), mikä helpottaa datan tulkintaa ja päätöksentekoa.

Kehittämistä ohjaavat säännölliset itsearviointit, auditoinnit, palautekäytännöt ja johtamisen vuosikello, joka varmistaa suunnittelun, seurannan ja arvioinnin aika- taulutuksen. Pitkän tähtäimen suunnitelmat (PTS) ja vuosittaiset toimintasuunnitelmat (TS) ohjaavat kehittämistyötä, ja laaturyhmä arvioi sekä kehittää laadunhallinnan kokonaisuutta johdon tukena. Toimintaohjeet päivitetään vuosittain ja sidotaan tiedonhallintamalliin.

Toiminnan kokonaisvaltaisena arviointi- ja kehittämistyökaluna hyödynnämme EFQM-mallia. Kuuden vuoden välein toteutuva Karvin organisoima laatu-järjestelmän ulkoinen auditointi on laatu-järjestelmämme ja koko toimintamme kehittämisen keskeinen menetelmä.

”Toiminnan kehittäminen on tavoitteellista ja systemaattista

Toiminnan kehittäminen on tavoitteellista ja systemaattista, joka perustuu jatkuvaan arviointiin, palautteeseen ja tiedon hyödyntämiseen. Kehittämistoimenpiteet valitaan ja priorisoidaan mittari-, arviointi- ja palautetiedon perusteella, ja niiden vaikuttavuutta seurataan mittareilla ja raportoinnilla. Toimenpiteet voidaan toteuttaa osana perustehtäviä tai erillisinä kehittämisprojekteina.

Mittari-, palaute- ja arviointitiedon käsittelyn ja hyödyntämisen foorumeina toimivat:

- AMK:n hallitus
- Johtoryhmät
- Esihenkilöfoorumit
- Palvelutavoiteneuvottelut
- Alueneuvottelukunta
- Neuvottelukunnat
- Sektoreiden ja yksiköiden kehittämispäivät.



Turun ammattikorkeakoulun laatuvaruut

4

Laatutyö perustuu yhteistyöhön, vastuullisuuteen ja jatkuvaan kehittämiseen, johon osallistuvat opiskelijat, henkilöstö. Laatuvaruut on määritelty johtosäännössä sekä laatuolitiikassa.

Johtamisjärjestelmä ja vastuut

Johtosäännön mukaan **rehtori-toimitusjohtaja** vastaa kokonaisuudessaan:

- laatuolitiikasta
- sisäisten arviointien toteuttamisesta
- laatujärjestelmän mukaisista toimintaohjeista
- riskienhallinnan ja sisäisen valvonnan järjestämisestä.

Talous- ja hallintojohtaja vastaa erityisesti:

- toiminnanohjauksesta
- laadunhallinnan ja laatujärjestelmän toimivuudesta
- talouteen liittyvien riskienhallinnan ja sisäisen valvonnan järjestämisestä.

Ylin johto

(vararehtorit, palvelujohtaja, talous- ja hallintojohtaja, johtajat) vastaa:

- laadunhallinnan toteutuksesta ja seurannasta omalla vastuualueellansa
- toimintasuunnitelman hyväksymisestä.

Opiskelijalle kuuluu opiskelun arjessa:

- opintojen suunnittelu
- opetukseen osallistuminen ja opintojen suorittaminen
- oman oppimisen arviointi ja palautteen antaminen.

Opettajalle on osa päivittäistä työtä:

- opetussuunnitelmien kehittäminen palautteen ja tutkimustiedon pohjalta
- opiskelijoiden ohjaus ja rakentava palaute
- osallistuminen kehittämiss-hankkeisiin, itsearviointeihin ja auditointeihin
- pedagogisen ja substanssi-osaamisen jatkuva kehittäminen.

Koko henkilöstölle on osa arjen työtä:

- oman työn laadukas toteutus ja prosessien noudattaminen
- strategian toteuttaminen
- eettinen ja vastuullinen toiminta
- osallistuminen kokouksiin, kehittämispäiviin, arviointeihin ja auditointeihin
- palautteen antaminen ja hyödyntäminen
- toimintasuunnitelmien laadinta ja seuranta.

Laaturyhmä, jossa on sektoreiden asiantuntijoita ja opiskelijakunta TUOn jäseniä, vastaa:

- laatutyötoimintasuunnitelman valmistelusta
- sisäisten arviointien toteutuksesta johtoryhmän hyväksymän aikataulun mukaisesti
- laadunhallinnan menettelyiden integroinnista ja jatkuvasta kehittämisestä arjen toimintaan.

Tutustu Turun AMK:n organisaatorakenteeseen

Liitteet

1 Arviointi ja palautemenettelyt

Opiskelijapalautemenettelyt

- Opetus-, työpaja- ja ohjaustilanteissa osallistujat antavat toisilleen välitöntä palautetta (vertais- ja opiskelija-, ohjaaja). Opiskelijoiden palaute tuottaa tietoa koulutuksen ja ohjauksen kehittämiseksi sekä mahdollisten haasteiden ratkaisemiseksi osaamisalueilla.
- Opiskelijat käyvät kerran vuodessa opettajatuutorinsa kanssa kehityskeskustelun HOPSista ja opintojen etenemisestä.
- Opintojaksopalautetta kerätään jokaisesta opintojaksosta.
- Opiskelijan anonyymin palautekanavan kautta voi antaa nimettömänä palautetta kaikesta AMK:n toiminnasta.
- Poikkeavat tilanteet -ilmoituksella voi ilmoittaa epäasiallisesta, uhkaavasta käytöksestä.
- Johtoryhmävastaavat toimivat sanansaattajina oman sektorinsa opiskelijoiden ja henkilöstön välillä. He tuovat opiskelijoilta kerättyä palautetta, onnistumisia ja kehittämiskohteita käsiteltäväksi kuukausikokouksiin henkilöstön edustajan kanssa. Johtoryhmä-vastaavat osallistuvat sektorinsa johtoryhmän tapaamisiin kaksi kertaa vuodessa varmistaen opiskelijoiden näkökulmien huomioimisen päätöksenteossa.
- Palautepäivässä käsitellään lukuvuoden opiskelijapalaute ja epäselvät asiat vuorovaikutteisena keskusteluna opiskelijoiden ja henkilöstön kesken.
- Yhdenvertaisuus-, saavutettavuus- ja tasa-arvokysely toteutuu joka toinen vuosi. Sen pohjalta laaditaan suunnitelma yhdenvertaisuuden, saavutettavuuden ja tasa-arvon kehittämiseksi.
- Avoin ammattikorkeakoulu kerää palautetta lukukausittain opintonsa päättäneiltä sekä polkuopiskelijoilta ensimmäisen lukukauden jälkeen.
- Valmistumisen yhteydessä opiskelijat vastaavat valtakunnalliseen AVOP-opiskelijapalautekyselyyn, jossa opiskelija arvioi ja antaa palautetta toteutuneesta koulutuksesta (<https://avop.fi/fi>).

Opiskelijakunta TUO

Opiskelija voi kysyä apua Turun AMK:n opiskelijakunta TUOlta kehen ottaa yhteyttä haastavassa tilanteessa. TUOn edustaja kannustaa opiskelijaa viemään asiaansa eteenpäin. Huolta, uhkaa, vahinkoa aiheuttavassa tilanteessa opiskelijan tulee täyttää Messin turvallisuuspoikkeamalomake mahdollisimman nopeasti. Apua saa tarvittaessa mm. TUOn häirintäyhdyshenkilöltä, turvallisuusvastaavalta, opettajalta tai opinto-ohjaajalta.

Opiskelijan palautekanavat löytyvät Messi Opiskelija -etusivulla olevasta linkistä.

Henkilöstöpalaute

Henkilöstökysely

Toteutuu vuosittain ja sillä kartoitetaan henkilöstön työtyytyväisyyttä, johtamiseen, työyhteisön toimivuuteen, kehittymisen tukeen sekä tasa-arvoon liittyviä asioita. Tulokset käsitellään oman esihenkilön johdolla osaamisaloilla/ yksiköissä sekä nimetään yhteiset tavoitteet ja keinot tavoitteiden saavuttamiseksi Ruorissa oleviin toimintasuunnitelmiin. Tavoitteiden saavuttamisesta kertovat seuraavat kyselyt sekä EFQM-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. Kehityskeskustelut ovat työtä, työtilannetta, osaamista ja näiden kehittämistä koskevia säännöllisin välein käytäviä keskusteluja alaisten kanssa.

Muita arviointimenettelyitä

Työelämäpalaute (esim. Neuvottelukuntakysely)

Palautetta keräämällä saamme tietoa yhteistyön toimivuudesta opintoihin liittyvässä harjoittelussa, opinnäytetyössä ja TKI- sekä liiketoiminnassa. Työeläältä kerätään palautetta kyselyillä ja kohtaamisissa, kuten esimerkiksi neuvottelukuntatapaamisissa. Neuvottelukunnille toteutetaan neuvottelukuntakysely säännöllisin väliajoin.

TKI-toiminnassa projektien tulee arvioida hankkeen yhteiskunnallisia vaikutuksia projektin loppu- ja jälkiarvioinnissa. Liiketoiminnassa palautetta kerätään asiakkailta palautekyselyillä. Alueellisia osaamis- ja koulutustarpeita ennakoidaan verkostoyhteistyönä.

Osallistumme aktiivipartnerina Varsinais-Suomen Ennakointiakatemian toimintaan, joka laajana yhteistyöverkostona toteuttaa alueellista osaamis- ja koulutustarpeiden ennakointia. Olemme mukana erilaisissa kumppanuusverkostoissa (esim. Kulttuuri-, Teknologia- ja Terveyskampus), joista saamme palautetta työelämäkumppaneilta.

Uraseurantakysely

Viisi vuotta sitten valmistuneilta AMK- ja YAMK-opiskelijoilta kysytään uraseurantakyselyllä työllistymisestä, suoritetun tutkinnon työelämärelevanssista sekä urapolun kehittymisestä. 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 **EFQM-itsearviointi**, joka toteutetaan sektoreilla sekä esihenkilöfoorumissa. Tavoitteena on muodostaa kokonaiskuva edeltävän vuoden toiminnasta ja tuloksista sekä arvioida toiminnalle asetettujen tavoitteiden saavuttamista. Lisäksi itsearviointi tukee strategian päivittämistä ja tulevan ennakointia. Menettely tuottaa tietoa, siitä miten hyvin olemme onnistuneet toteuttamaan strategiaa arjen työssä.

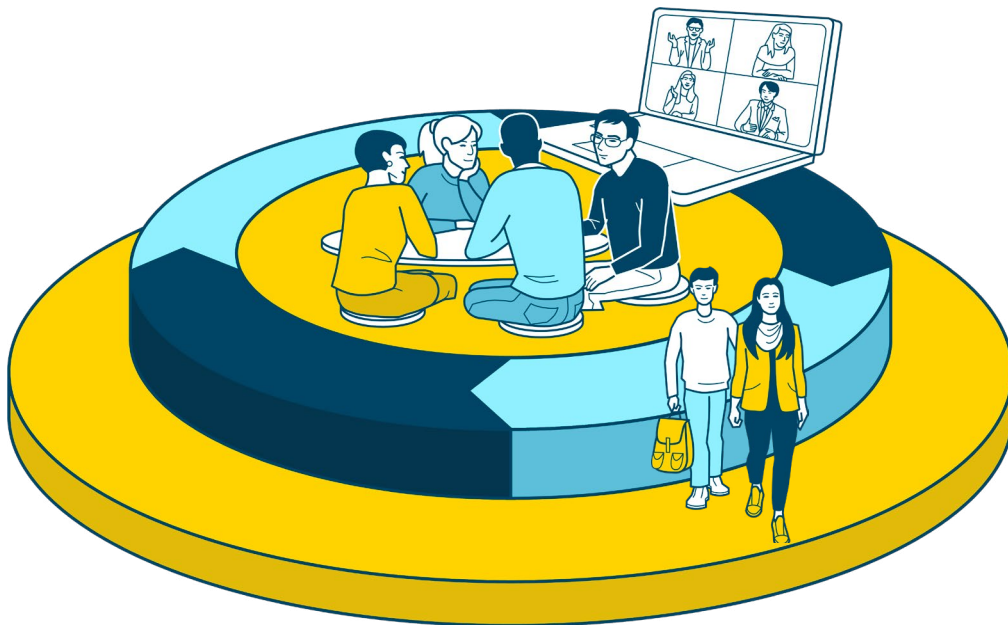
Sisäisten arviointien tarkoituksena on saada tietoa Turun AMK:n laatumenettelyiden toimivuudesta sekä kehittämistarpeista. Arvioinnit kokoavat työyhteisön jäseniä (opiskelijat ja henkilöstö) eri sektoreilta keskustelemaan ja arvioimaan, miten toimintatapamme tukevat perustehtävien toteuttamista ja mitä voimme tehdä paremmin. Sisäiset arvioinnit vahvistavat henkilöstön ja opiskelijoiden laatuosaamista. Ne tukevat myös valmistautumista ulkoiseen auditointiin.

TKI-projektin elinkaariarvioinnin tavoitteena on kerätä mitattavaa ja laadullista tietoa Turun AMK:n ulkoisesti rahoitettavien projektien sisällöllisistä tuloksista ja projektien vaikuttavuudesta. TKI-projektin elinkaariarviointiin sisältyy toteutuksen osalta vuosi-arvioinnit, loppuarviointi ja jälkiarviointi. TKI-projektin elinkaari arvioidaan TEPPO-järjestelmässä. Arvioinneista saatavaa tietoa hyödynnetään muun muassa sisäisessä kehittämisessä ja raportoinnissa Turun kaupungille.

Tutkimusryhmien arviointi on osa TKI-toiminnan arviointia ja laatutyötä. Sen tavoitteena on itsearvioinnin kautta tukea tutkimusryhmien kehitystä, ja tuoda näkyviin Turun AMK:n tutkimusryhmätoiminnan yleiskuva sekä tarjota vertailutietoa tutkimusryhmistä. Tutkimusryhmien arviointi pitää sisällään kolme vaihetta: itsearviointikyselyn, vararehtorin johdolla käytävän keskustelukierroksen ja Research Groups' Activity -koontiraportin.

Ulkoinen arviointi

Lakisääteinen auditointi toteutuu joka kuudes vuosi ja sen toteuttaa Kansallinen koulutuksen arviointikeskus (Karvi). 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 mukaisten tavoitteiden 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 (HOPS/ kehityskeskustelu, itsenäinen seuranta) - antaa ja vastaanottaa kehittävää palautetta opintojaksoista - AVOP-kyselyyn vastaaminen.
Opiskelijakunta TUO	- rekrytoi ja nimeää edustajat Turun AMK:n työryhmien työskentelyyn sekä arviointeihin - välittää tietoa laatumenettelyistä koulutusalayhdistyksille - kerää ja käsittelee opiskelijoiden palautteita - tiedottaa opiskelijakyselyn tuloksista.
Johtoryhmävastaava-opiskelijat	- edustavat koulutusalaakohtaisesti omaa alaansa sektorin tapaamisissa - keräävät ja tuovat oman sektorin opiskelijoilta tietoa koulutuksen kehittämisestä konkreettisiin puutteisiin tai kiitoksiin käsiteltäväksi johtoryhmän tapaamisiin - toimivat sanansaattajina oman sektorinsa opiskelijoiden ja henkilöstön välillä.
Laatuasiantuntija	- sektorin johtajan tukena sovitulla tavalla - toimii sektorinsa asiantuntijana AMK:n laaturyhmässä.
Henkilöstö	- vastaa oman tehtäväalueensa kehittämisestä ja toimii yhteisten toimintamallien, sääntöjen, prosessien, ohjeiden mukaisesti - antaa ja vastaanottaa kehittävää palautetta toiminnan kehittämisen tueksi vastaamalla henkilöstökyselyyn - osallistuu oman sektorin tiimikokouksiin, EFQM itsearviointityöpajaan, kehittämispäiviin, henkilöstökokouksiin, AMK:n yhteisiin kehittämispäiviin ja tiedotustilaisuuksiin.
Sektorin johtaja	- 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 EFQM itsearvioinnin
Keskijohto	vastaa yksikölle myönnettyjen resurssien suunnittelusta, käytöstä ja asetettujen tavoitteiden saavuttamisesta sekä tähän liittyen raportoi niiden toteutumisesta ryhmän johtajalle

Laatutoimija	Laatuvastuu
Keskijohto	• päättää hankintojen ja muiden taloudellisten sitoumusten tekemisestä yhtiön antaman valtuutuksen rajoissa • vastaa vastuualueensa tiedonhallintalain mukaisten prosessikuvausten ja niihin liittyvän vastuunjaon ajantasaisuudesta sekä tiedonhallinnan asianmukaisesta toteutuksesta oman vastuualueensa prosesseissa • huolehtii vastaamiensa palveluprosessien ja matriisien toimivuudesta.
Prosessinomistaja	• Yhteisten palveluiden päällikkönä toimiva henkilö. Ammattikorkeakoulun laajuinen kehittämisvastuu voidaan antaa myös asiantuntijalle, joka on ansioitunut ko. prosessin kehittämisessä • vastaa siitä, että prosessiin liittyvät tekstit ja ohjeet ovat ajantasaiset ja saatavilla Messissä ja tarvittaessa internetsivuilla • vastaa muutostarpeiden määrittelystä ja arvioinnista palautteiden ja arviointien pohjalta.
Koulutus- ja tutkimuspäällikkö	• toimii sektorin johtajan alaisuudessa, yksikkönsä esihenkilöinä • 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 EFQM itsearvioinnin tekemiseen sekä tiedottaa ja vastuuttaa itsearvioinnin tulosten perusteella tehtävistä toimenpiteistä • ohjeistaa ja vastuuttaa oman henkilöstön opiskelijakyselyn toteuttamiseen sekä palautepäiviin ja vastapalautepäiviin.
Sektorin johtoryhmä	• suunnittelee sektorikohtaisen toiminnan, seuraa toteutumaa sekä vastaa kehittämistoimenpiteistä omalla vastuualueella • vastaa EFQM itsearvioinnista (käynnistäminen-toteutus-arviointi-toimenpiteet ja seuranta).
Rehtori/ toimitusjohtaja	• kokonaisvastuu • vastaa laatupolitiikasta, sisäisten arviointien toteuttamisesta ja laatujärjestelmän mukaisista toimintaohjeista • vastaa riskienhallinnan ja sisäisen valvonnan järjestämisestä • päättää tiedonhallintalain mukaisesta tiedonhallintamallista ja vastuista.
Vararehtorit	• TKI-toiminnan vararehtori vastaa TKI toiminnan strategisesta kehittämisestä ja sen yhteiskunnallisen vuorovaikutuksen johtamisesta

Laatutoimija	Laatuvastuu
Vararehtorit	• koulutuksen vararehtori vastaa koulutuksen strategisesta kehittämisestä ja sen yhteiskunnallisen vuorovaikutuksen johtamisesta • toimivat lähiesihenkilöinä • vastaavat vastuualueensa tiedonhallintalain mukaisten prosessikuvausten ja niihin liittyvän vastuunjaon ajantasaisuudesta sekä tiedonhallinnan asianmukaisesta toteutuksesta oman vastuualueensa prosesseissa • vastaa rehtorin ohjeiden mukaisesti ryhmänsä toiminnan johtamisesta, tuloksellisuudesta ja tarvittavasta tuesta rehtorille • hyväksyy oman toimintonsa aliprosessien muutokset sekä prosessien poistamiset ilman johtoryhmäkäsittelyä.
Palvelujohtaja	• vastaa korkeakoulun palveluiden ja kumppanuuksien ryhmän johtamisesta johon sisältyvät IT-palvelut, kirjasto- ja tietopalvelut, koulutuksen palvelut, viestintä ja markkinointi sekä yhteisö- ja kumppanuustoiminta • vastaa vastuualueensa tiedonhallintalain mukaisten prosessikuvausten ja niihin liittyvän vastuunjaon ajantasaisuudesta sekä tiedonhallinnan asianmukaisesta toteutuksesta oman vastuualueensa prosesseissa • hyväksyy oman toimintonsa aliprosessien muutokset sekä prosessien poistamiset prosessikartasta ilman johtoryhmäkäsittelyä • vastaa johtamallaan toimialueella valmisteltavista selvityksistä henkilökunnan tai opiskelijoiden kanteluihin, ilmoituksiin tai oikaisuvaatimuksiin • toimii operatiivisessa kokonaisvastuussa tiedonhallinnasta • vastaa rehtorin ohjeiden mukaisesti ryhmän toiminnan johtamisesta, tuloksellisuudesta ja tarvittavasta tuesta rehtorille.
Talous- ja hallintojohtaja	• vastaa talous- ja hallintopalveluiden ryhmän johtamisesta, johon sisältyvät toiminnanohjaus ja laatu, HR-palvelut, kiinteistöpalvelut, projektitoimisto, laki- ja sopimuspalvelut sekä talous- ja palkkapalvelut • vastaa AMK:n tason talousarvion ja taloussuunnitelman valmistelun ja toteuttamisen ohjeistamisesta ja seurannasta sekä tilinpäätöksen valmistelusta rehtorille • vastaa talouteen liittyvien riskien hallinnasta ja sisäisen valvonnan järjestämisestä sekä laatujärjestelmän ja laadunhallinnan toimivuudesta • vastaa tiedonhallintamallin toimivuuden koordinoinnista ja ajantasaisesta ohjeistuksesta • vastaa vastuualueensa tiedonhallintalain mukaisten prosessikuvausten ja niihin liittyvän vastuunjaon ajantasaisuudesta sekä tiedonhallinnan asianmukaisesta toteutuksesta oman vastuualueensa prosesseissa • hyväksyy oman toimintonsa aliprosessien muutokset sekä prosessien poistamiset prosessikartasta ilman johtoryhmäkäsittelyä • vastaa rehtorin ohjeiden mukaisesti ryhmän toiminnan johtamisesta, tuloksellisuudesta ja tarvittavasta tuesta rehtorille.
Esihenkilöfoorumi	• AMK:n ylimmän ja keski johdon suunnittelu- ja kehittämisfoorumi • tekee EFQM- itsearvioinnin sektoreiden aiemmin tekemää itsearviointia hyödyntämällä.

Laatutoimija	Laatuvastuu
AMK:n johtoryhmä	• avustaa asiantuntijaelimenä rehtoria yhtiön johtamisessa, koordinoi ja kehittää yhtiön toimintoja sekä huolehtii ammattikorkeakoulun yhtenäisyydestä ja tiedonkulusta ammattikorkeakouluyhteisön sisällä • hyväksyy laatutyön vuosisuunnitelman • priorisoi esihenkilöfoorumin EFQM-itsearvioinnin kehittämistoimenpiteet • arvioi ja seuraa toiminnan toteutumista kvartaaleittain • käsittelee toiminnan kannalta keskeisten prosessien muutokset ja uudet prosessit.
Neuvottelukunnat	• ylläpitävät jatkuvaa vuorovaikutusta työelämän kanssa • välittävät työelämän näkemyksiä koulutuksen sekä tutkimus-, kehitys- ja innovaatiotoiminnan suuntaamiseen sekä kehittämiseen alueellisesti • alueneuvottelukunta osallistuu aluevaikuttavuuden kehittämiseen hallituksen ja rehtorin tukena • koulutuskohtaisissa käydään alakohtaista vuoropuhelua alueen osaamis- ja kehittämistarpeita.
Oy:n hallitus	• huolehtii yhtiön hallinnosta ja toiminnan asianmukaisesta järjestämisestä • päättää Turun ammattikorkeakoulun toiminta- ja taloussuunnitelmasta sekä talousarviosta rehtorin tehtyä ehdotuksensa asiasta. • hyväksyy Turun AMK:n strategian
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:n ja liiketoiminnan kehittämiseen • alumnit vahvistavat AMK:n ulkoista kuvaa ja toimivat aktiivisina yhteistyökumppaneina • uraseurantakysely toteutetaan viisi vuotta sitten Turun AMK:sta valmistuneille.