



KANSALLINEN
KOULUTUKSEN
ARVIOINTIKESKUS

NÄKÖKULMIA LAADUN HALLINTAAN

Anu Räisänen

LAADUNHALLINNAN AVAINKÄSITTEITÄ

Kansallinen – alueellinen – paikallinen- institutionaalinen

LAADUNHALLINTA: laatu politiikka ja sen konkretisointi laadunohjauksessa ja –suunnittelussa (esim. tavoitteet), laatukontrolli ja laadunvarmistus, laadunparantaminen ja laadunkehittäminen sekä näitä koskevat vastuut

LAATUPOLITIikka: laadun sisällön arvottaminen (asiakas & henkilöstö), määrittäminen normeissa, ohjeissa, standardeissa, suosituksissa jne.

LAATUSTRATEGIA: missio, visio, arvot, päämäärät ja tavoitteet

LAADUNOHJAUS: normit, ohjeet, tavoitteet, periaatteet jne.

LAADUNVARMISTUS

- prosessit, tulokset, edellytykset –
- erilaiset menetelmät mahdollisia
- arviointi keskeinen

LAATUKONTROLI

- akkreditointi
- tarkastus
- arviointi
- seuranta, indikaattorit

LAADUN PARANTAMINEN - LAADUN KEHITTÄMINEN

LAADUNHALLINNAN ABC

1. **Tavoitteet** ja toiminnan tavoitteiden mukaisuus

- omat tavoitteet
- kansalliset tavoitteet

= OIKEAT ASIAT

2. Toimintaprosessit

- Toiminnan tavoitteiden ja toimintaperiaatteiden mukaisuus

= TARKOITUKSEN MUKAISUUS

3. Tulokset

- **Monipuolisuus/vrt. tavoitteet**
- **Evidenssit uskottavia (indikaattorit, palautetieto, talous)**
- **Tulosten kehityksen osoittaminen: seuraus toiminnasta**

4. Jatkuva **parantaminen ja kehittämisen** ”tiikerinloikat”

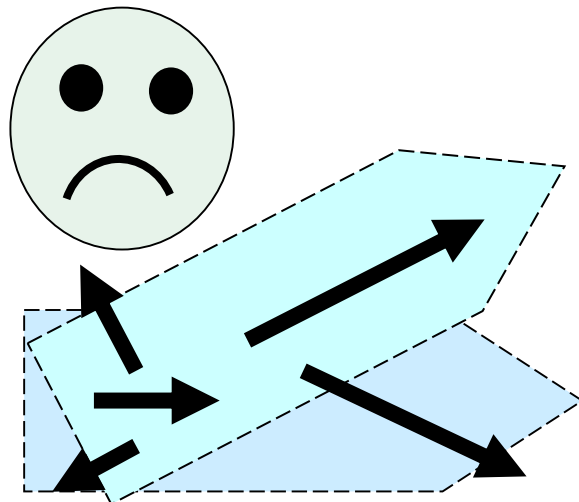
- **Organisaation oppiminen**

TOIMINTAJÄRJESTELMÄN SYSTEEMISYYS

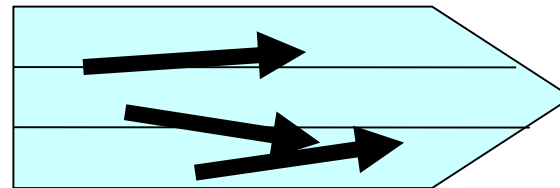
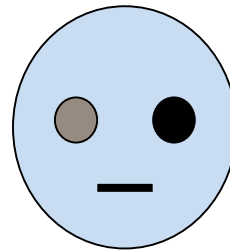
yhdensuuntainen – ”kaikki vaikuttaa kaikkeen”

Yhdensuuntaistaminen

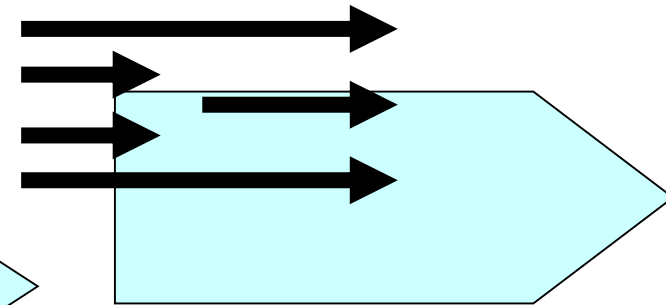
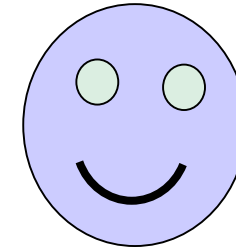
- tärkeät osatekijät tukevat organisaation tavoitteiden saavuttamista



Parantaminen ei ole johdettua



On muodostunut yhteinen näkemys päämääristä ja sitä tukevista kriittisistä prosesseista

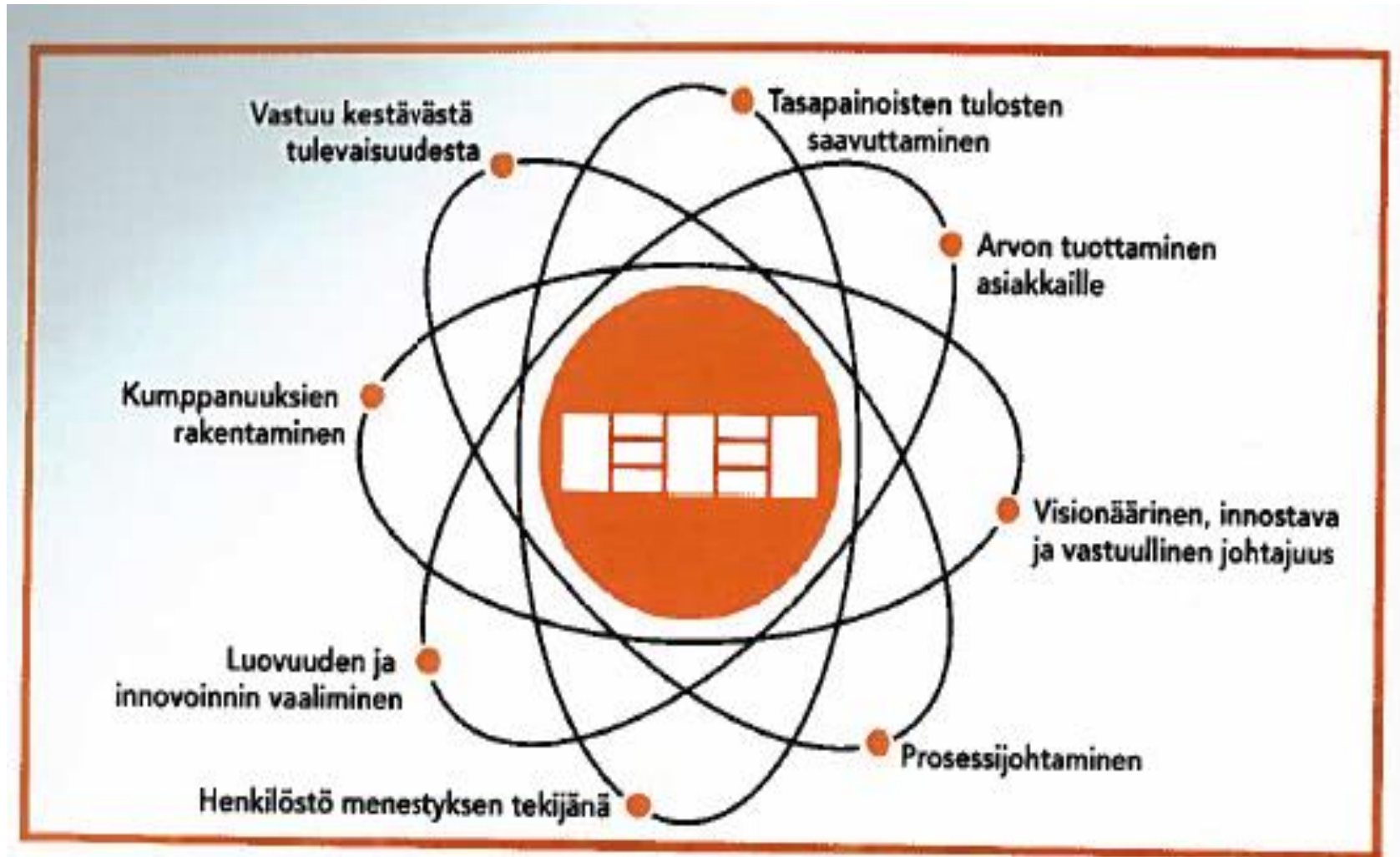


Parantaminen hyvin johdettua kohti yhteisiä päämääriä
Toiminta ”**taiteena**”

LAADUNHALLINNAN PÄÄPERIAATTEET

- Johtaminen ja vastuut/valtuudet on määritetty
- Toiminta perustuu päämääriin ja arvoihin
- Johto ja henkilöstö **sitoutuvat** laadunhallintaan
- Laadunhallinta tukee ydintehtävää ja tavoitteita
- Prosessit on dokumentoitu - parantaminen jatkuvaa
- Sidosryhmien ja asiakkaiden tarpeet lähtökohtana
- Kumppanuuksien avulla lisäarvoa
- Toimintaa arvioidaan säännöllisesti, **itse ja ulkoinen**
- Tulokset ohjaa päätöksentekoa ja johtamista (evidence based)
- Hyvistä käytänteistä opitaan
- Oppiva toimintakulttuuri

EFQM: erinomaisen laadunhallinnan tunnuspiirteet



JATKUVA PARANTAMINEN JA KEHITTÄMINEN

1. Edellytykset

- johdon ja henkilöstön **sitoutuminen**
- asiakaslähtöisyys & palveluhenkisyys
- jatkuvaa parantamista ja kehittämisen keihäänkärkiä
- tiedon hyödyntäminen (ennakointi & arviointi) – **tiedosta tietämykseen**

2. **Henkilöstövoimavarojen** kehittäminen – myös johto

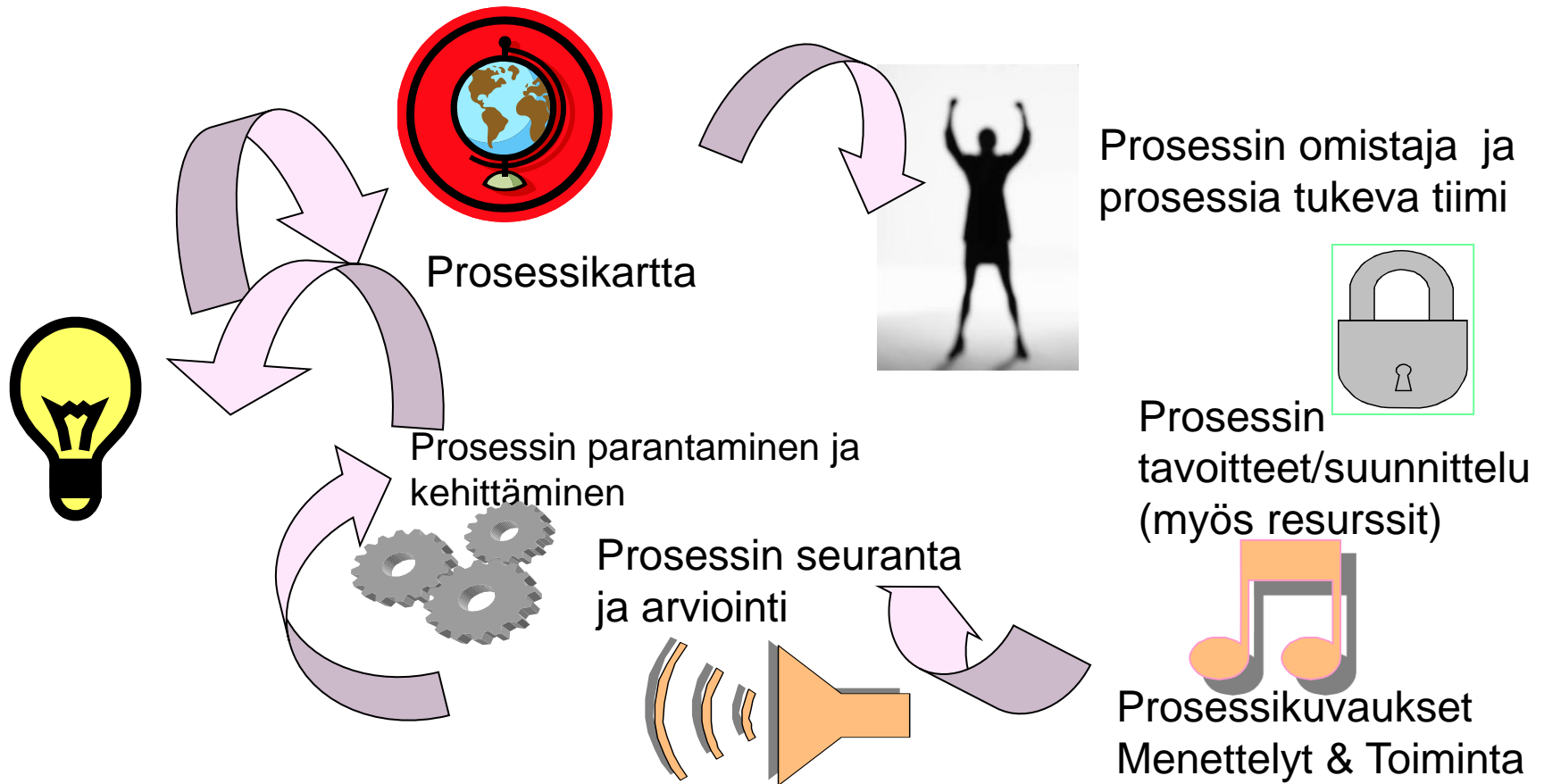
- määrä & laatu & toimintakulttuuri

3. **Oppimisen** vakiinnuttaminen työyhteisöön – oppiva yhteisö

- ammattikunta-, yksikkö- ja organisaatorajat ylittävä oppiminen
- **oppivan kulttuurin** ja hyvien käytänteiden levittäminen ja uusien toimintojen vakiinnuttaminen

5. **Verkostojen** hyödyntäminen - **vertaisuus**

PROSESSIEN LAADUN PARANTAMINEN



- * strategian mukaisuus
- * tavoitteet
- * vastuut ja valtuudet
- * rajapinnat
- * laatu kustannukset
- * parantaminen & kehittäminen

- * prosessien johtaminen
- * edellytykset
- * toimintaperiaatteet
- * mittarit/seuranta ja arviointi
- * ongelmat/poikkeamat

- * päätöksenteko
- * johdon tuki
- * työkalujen valinta
- * tulokset
- * dokumentointi

LAADUNHALLINNAN JA SEN ARVIOINNIN VIITEKEHYS (AM)



- **Arviointikohteet (alueita 13, kohtia 131) systemaattisen laadunhallinnan vaiheiden mukaan**
- **Perustehtävien erittely koulutusmuodoittain ja toiminnoittain**
 - **Kriteerit: puuttuva, alkava, kehittyvä, edistynyt**
 - **Hyväksytty raja alueittain ja kohdittain**