

AMEO-vertaisarviointi 2020

Arviointialue: laadunhallinta

Yhteenveto vertaisarvioinnista:
Vahvuudet, parantamisalueet ja kehittäminen

Vahvuudet

Laadunhallinnan johtaminen

- Luovi on ollut vahva edelläkävijä laadunhallinnassa ja suunta jatkuu edelleen. Laatutyön tavoitteet on määritelty selkeästi.

Satama Luovin laadunhallintajärjestelmänä

- Satama ja sen sisältö prosessikuvauksineen ja ohjeineen on kaikkien luovilaisten käytössä.
- Prosesseihin liittyvät kuvaukset ja ohjeistukset ovat kattavia, yksiselitteisiä ja saavutettavia. Prosessien omistajuudet on selkeästi määritelty ja asiantuntijat toimivat "Satamavahteina" huolehtien tietojen ajantasaisuudesta.
- Palautekyselyjä tehdään kattavasti eri ryhmille. Arviointi- ja palautetiedot ovat Satamassa kaikkien hyödynnettävissä. Tuloksia julkaistaan myös luovi.fi-sivustolla.

Henkilöstön Laatu-osaaminen

- Henkilöstö ymmärtää, että Luovi-laatu syntyy arkityön kautta. Luovin ruori – sparraava toiminnanohjausmalli antaa tiimeille mahdollisuutta toimia itsenäisemmin. Tiimeillä on päätäntävaltaa sovittujen reunaehtojen puitteissa. Viime vuosina on ollut mahdollista luoda omaan toimintaympäristöön soveltuvia toimintamalleja yksikön tai toimipisteen ominaispiirteet huomioiden.

Opiskelijoiden ja sidosryhmien tyytyväisyyden seuranta ja asiakkuuksien hallinta

- Luovi on sidosryhmille tuttu ja haluttu yhteistyökumppani. Luovin imago on kehittynyt entistä myönteisemmäksi ja vaativan erityisen tuen asiantuntijuus on nostettu onnistuneesti vetovoimatekijäksi esimerkiksi rekrytoinnissa. Sidosryhmät olivat tyytyväisiä oppilaitoksen kanssa tehtyyn yhteistyöhön. Opiskelijat ja huoltajat näkevät oppilaitoksen ilmapiirin turvallisena ja kannustavana. Yksilölliset opinpolut toteutuvat erinomaisesti. Opiskelijat kokevat saavansa paljon tukea henkilöstöltä opintoihinsa.

Seuranta, arviointi ja parantaminen

- Toiminnasta kerätään paljon palautetta sekä hankitaan muuta seuranta-, arviointi- ja tulostietoa kattavasti eri ryhmiltä. Siihen on asianmukaiset ja toimivat menettelytavat. Palautekyselyjen määrää on jo karsittu ja pyritty kohdentamaan siihen tietoon, mitä halutaan. Organisaatio kehittää laadunhallintaansa jatkuvan parantamisen periaatteella huomioiden ajankohtaiset vaatimukset esimerkiksi tiedonhallinnan osalta. Laadunhallintajärjestelmää ollaan sovittamassa EFQM 2020-malliin.

Parantamisalueet

Tiedon hallinta: arviointi-, palaute- ja tulostietojen raportointi ja analysointi, Luovi-kompassin ja yksiköiden kompassien käytön kehittäminen

- Oleellisen tiedon yhdistäminen eri tietolähteistä tiedonhallinnan kokonaisuudeksi on työn alla. Kompassin numeerisen tiedon hyödyntäminen suunnan määrittämisessä on samoin pohdinnassa. Palautetietojen hyödyntämisessä voi olla viivettä ja siten kehittämistoimet eivät välttämättä toteudu tiimien tasolla.

Tavoitteiden selkeyttäminen ja henkilöstön osallistamisen vahvistaminen tavoitteiden asettamisessa

- Sparrausmallin selkeästä toimivuudesta huolimatta osa henkilöstöstä toivoo johdolta selkeämpää painotusta siitä, mihin suuntaan oppilaitosta halutaan viedä. Tämä helpottaisi esimiesten tehtävää tiimien sparrauskeskustelujen toteuttamisessa. Henkilöstön osallistaminen ei ole täysin yhtenäistä Luovin eri toimipisteiden osalta, yhteistyötä yli toimipisterajojen voisi laajentaa koskemaan kaikkia henkilöstöryhmiä.

Työelämäyhteistyön edelleen kehittäminen

- Toivotaan selkeämpää ja syvällisempää raamitusta työelämäyhteistyöhön. Työelämän odotuksia ei ole riittävästi huomioitu yhteydenpidossa ja käytännön tilanteissa. Opiskelijan tuen tarpeesta ei välitetä riittävästi tietoa. Työllistymiseen liittyviin asioihin pitäisi rohkeammin tarttua oppilaitoksen puolesta. Myös työpaikkaohjaajakoulutusta pitäisi tarjota osana yhteistyön rutiinia.

Sisäisten palautekyselyjen koordinointi

- Luovissa on kattava palautejärjestelmä ja kyselyt toteutetaan sovitun vuosikellon mukaisesti. Arvioinnissa tuli esille, että yksiköissä tehdään "omia" palautekyselyjä, joissa kysytään osittain samoja asioita päällekkäisyyttä aiheuttaen.

Toiminnan kehittäminen

Vertaisarvioinnissa parantamisalueiksi nostetut asiat sisällytetään jo käynnissä oleviin kehittämishankkeisiin ja -toimenpiteisiin alla olevan taulukon mukaisesti sekä otetaan huomioon arkityössä. Arviointi vahvisti, että olemme kohdentamassa kehittämistoimenpiteitä oikeaa suuntaan.

Kehittämisen kohde

Tiedon hallinta: arviointi-, palaute- ja tulostietojen raportointi ja analysointi, Luovi-kompassin ja yksiköiden kompassien käytön kehittäminen.

Toimenpiteet ja vastuuhenkilöt

- Parasta johtamista –hanke **(hankepääällikkö)**
- Raportoinnin jatkuva kehittäminen **(Tieto- ja viestintäjohtaja, kehitysjohtaja)**
- Tietojen käytön jatkuva tehostaminen **(jokainen luovilainen)**
- Kompassien käytön tehostaminen johtotiimeissä **(johtoryhmä, yksikönjohtajat)**

Kehittämisen kohde

Tavoitteiden selkeyttäminen ja henkilöstön osallistamisen vahvistaminen tavoitteiden asettamisessa.

Toimenpiteet ja vastuuhenkilöt

- Sparrauskeskustelujen jatkuva parantaminen **(jokainen luovilainen)**
- Esimiesten Sparraten työt rullaamaan –koulutus **(esimiehet)**
- Tiimimestari-koulutukset **(esimiehet)**

Kehittämisen kohde

Työelämäyhteistyön edelleen kehittäminen.

Toimenpiteet ja vastuuhenkilöt

Hankkeet **(hankepääälliköt):**

- WATTI – Vastavuoroisuutta työelämäyhteistyöhön
- TYRSKY – Työelämän rajapinta koulutuksen kehittämisen ytimessä
- PYRY – Pystyväksi ryhmässä
- Tulevaisuuden työelämän starat
- Tietoa ja tukea työllistymiseen
- Yhdessä parasta

Dynamics 365 –asiakkuus-hallintajärjestelmän käyttöönotto **(asiakaspääällikkö, työelämäasiantuntija).**

Kehittämisen kohde

Sisäisten palautekyselyjen koordinointi.

Toimenpiteet ja vastuuhenkilöt

Keskustelu esimiesinfossa Luovin arvioinnit- ja palautteet 2021 -suunnitelmasta sekä palautekyselyjen kehittämistarpeesta **(kehitysjohtaja, laatupääällikkö).**