

Tämä on rinnakkaistallennettu versio alkuperäisestä julkaisusta.

Tämä on julkaisun kustantajan pdf.

Käytä viittauksessa alkuperäistä lähdettä:

Laaksonen, C. & Putkinen, M. 2019. Yhdessä erinomaisuuteen – yhteisöllinen laadun itsearviointi Terveys ja hyvinvointi -sektorilla. Talk-verkkolehti, Puheenvuoroja 25.10.2019.

URL: <https://talk.turkuamk.fi/puheenvuoroja/yhdessa-erinomaisuuteen-yhteisollinen-laadun-itsearviointi-terveys-ja-hyvinvointi-sektorilla/>

Kaikki julkaisut Turun AMK:n rinnakkaistallennettujen julkaisujen kokoelmassa Theseuksessa ovat tekijänoikeussäännösten alaisia. Kokoelman tai sen osien käyttö on sallittu sähköisessä muodossa tai tulosteena vain henkilökohtaiseen, ei-kaupalliseen tutkimus- ja opetuskäyttöön. Muuhun käyttöön on hankittava tekijänoikeuden haltijan lupa.

This is a self-archived version of the original publication.

The self-archived version is a publisher's pdf of the original publication.

To cite this, use the original publication:

Laaksonen, C. & Putkinen, M. 2019. Yhdessä erinomaisuuteen – yhteisöllinen laadun itsearviointi Terveys ja hyvinvointi -sektorilla. Online Magazine Talk, Comments 25.10.2019.

URL: <https://talk.turkuamk.fi/puheenvuoroja/yhdessa-erinomaisuuteen-yhteisollinen-laadun-itsearviointi-terveys-ja-hyvinvointi-sektorilla/>

All material supplied via TUAS self-archived publications collection in Theseus repository is protected by copyright laws. Use of all or part of any of the repository collections is permitted only for personal non-commercial, research or educational purposes in digital and print form. You must obtain permission for any other use.

Camilla Laaksonen

koulutus- ja tutkimuspäällikkö, Terveys ja hyvinvointi, Turun ammattikorkeakoulu

Marjut Putkinen

laatuasiantuntija, Turun ammattikorkeakoulu

Yhdessä erinomaisuuteen – yhteisöllinen laadun itsearviointi Terveys ja hyvinvointi -sektorilla

Avainsanat: **itsearviointi, laatu**

*Artikkeli on kolmas osa sarjassa, jossa tarkastelemme Turun ammattikorkeakoulussa tehtävää laatu***työtä. Haluamme tehdä laatu***työtä näkyväksi ja käydä keskustelua työn toimintamalleista. Tässä osassa tutkimus- ja koulutusvastaava* **Camilla Laaksonen** *ja laatuasiantuntija* **Marjut Putkinen** *pohtivat Turun AMK:n Terveys ja hyvinvointi -sektorilla tehtyä laadun itsearviointia.*

Luotettavat kollegat, etätömahdollisuus, yhteisopettajuus, parantunut lähiesimiestyö. Muun muassa nämä nousivat positiivisina asioina esille laadun yhteisöllisen itsearvioinnin tuloksissa. Kehittämiskohteitakin löytyi – samoin asioita, joista henkilöstö voisi luopua.

Laatu

työhön kuuluvat tavoitteiden ja menetelmien määrittelemine

n, mutta myös toiminnan jatkuva arviointi ja parantaminen. Arviointia toteutetaan ammattikorkeakouluissa yleisesti

- opintojaks

ojen yhteydessä,

- lukuvuosien alkaessa ja päättyessä,
- opiskelijabarometrin ja Corporate Spirit -henkilöstökyselyn yhteydessä,
- projektien kuluessa ja päättyessä,
- sekä lukuisissa muissa ammattikorkeakoulun arkeen liittyvissä toiminnoissa.

Laatujärjestelmämme Excellence -polku sisältää edellisten lisäksi säännöllisen, kriteeristöä hyödyntävän itsearvioinnin, joka edistää kehittämiskohteiden tunnistamista, kehittämisen suuntaamista sekä jatkuvaa tuloksellisuuden parantumista.

"Ratkaisevia laadun toteutumisessa ovat osallisuutta tukeva johtaminen ja yhteisöllinen kehittäminen."

Excellence-polku edellyttää johdon ja koko henkilöstön aitoa sitoutumista ja määrätietoista, yhteistä pyrkimystä kohti erinomaisuutta ja korkeaa laatua. Ratkaisevia laadun toteutumisessa ovat osallisuutta tukeva johtaminen ja yhteisöllinen kehittäminen. Seuraavassa kuvaamme keväällä 2019 Terveys ja hyvinvointi -sektorilla toteutettua osallisuutta tukevaa, yhteisöllistä sisäistä Excellence-polun itsearviointia.

Miten saamme arjen sujuvaksi – ja mistä voimme luopua?

Toiminnan laadun kehittäminen kuuluu jokaiselle, oli itsearvioinnin tausta-ajatuksena.

Itsearvioinnin toteuttamiseen varattiin helmikuussa 2019 koko päivä. Aamupäivällä toteutettiin arviointityöpajat, joihin osallistui koko henkilöstö, ja iltapäivällä työpajat, joihin osallistui pienempi, ennakkoon määritelty osa henkilöstöstä.

Aamupäivän arviointityöpajoihin osallistuneet vastasivat pienryhmissä kolmeen kysymykseen:

1. Mitä hyviä käytäntöjä on, että arki sujuu?
2. Mitkä ovat kehittämisen kohteet, jotta arki sujuisi?
3. Mistä toimintatavoista tai työn sisällöistä voin / tiimimme voi luopua?

Pienryhmät kirjasiivat yhteensä 80 hyvää käytäntöä, 59 kehittämisen kohdetta ja 42 toimintatapaa, joista voi luopua. Kirjatuista asioista pienryhmät valitsivat vielä kolme tärkeintä asiaa jokaisesta kolmesta osa-alueesta.

Näistä pienryhmien nimeämistä keskeisimmistä asioista muodostettiin seuraavat yläteemat:

1. Toimintatavat ja työyhteisössä toiminen
2. Johtaminen ja työn organisointi
3. Tietojärjestelmät
4. Toimintaympäristö / tilat.

Iltapäivän työpajatyöskentelyn toteutimme pienemmällä ryhmällä noudattaen EFQM-mallin arviointialueita (Kuva 1). Työpajatyöskentelyyn osallistui ainoastaan etukäteen Terveys ja hyvinvointi -sektorin koko henkilöstöstä valittu ryhmä (n= 41). Muodostimme valitusta ryhmästä seitsemän pienryhmää ja nimesimme ryhmille vetäjät. Toteutimme itsearviointin kaikista Excellence-pulun yhdeksästä kohdasta, siten että jaoimme arviointialueet seitsemälle pienryhmälle.

Viitekehys: Mitä arvioidaan?



Kuva 1. EFQM-mallin arviointialueet

Lähetimme työpajatyöskentelyyn osallistuneille etukäteismateriaalin ja valmistautumisohjeet muutamaa viikkoa ennen työpajojen toteutumista. Muistutimme osallistujia muun muassa siitä, että arvioinnissa on tarkoitus tuoda omat ajatukset ja arvio kohteena olevasta asiasta oman työn näkökulmasta.

Kaikki työpajatyöskentelyyn osallistuneet olivat etukäteen arvioineet omalle työpajalleen osoitetut Excellence-pulun kohdat (jokainen työpaja arvioi kolme eri kohtaa) ja pohtineet näiden osalta Terveys ja hyvinvointi -sektorin vahvuudet ja heikkoudet.

Aluksi työpajaan osallistuvat keskustelivat kohteesta ja toivat omat ajatuksensa kohteeseen liittyen esiin. Keskustelun pääteeksi osallistujat valitsivat yhdestä neljään tärkeintä kohtaa, jotka työpajan vetäjä kirjasi perusteluineen sähköiselle lomakkeelle. Tämän jälkeen työpajassa täytettiin jokaiseen arvioitavaan kohtaan liittyvä RADAR-taulukko, joka myös tallentui sähköiseen järjestelmään. Työpajatyöskentelyyn oli varattu kaksi tuntia.

Mitä yhteisestä itsearviointipäivästä seurasi ja miten tuloksia hyödynnetään?

Arviointipäivän tuloksena syntyi kokonaisnäkemys siitä, mitkä Excellence-pulun kohdista toimivat hyvin ja ovat vahvuuksia, sekä siitä, mitkä kohdat toimivat heikommoin ja ovat kehittämiskohteita. Tuloksista keskusteltiin välittömästi arviointipäivän päätteeksi, mutta varsinaiset itsearviointin tulokset esiteltiin henkilökunnalle noin kuukausi itsearviointipäivän jälkeen, maaliskuussa.

Aamupäivän osuudesta esimerkiksi hyvistä käytännöistä keskeisimmiksi nousivat seuraavat:

1. luotettavat kollegat,
2. etätyömahdollisuus,
3. yhteisopettajuus,
4. "areenat" kollegoiden tapaamiseen sekä
5. pyrkimys parantaa opiskelijoiden vastuuta omasta oppimisympäristöstään.

Tärkeimpinä kehittämiskohteina esitettiin muun muassa:

1. viestinnän vastuiden määrittäminen,
2. "lisää hengitysaikaa",
3. kokouskäytännöt, kokouksen valmistelu sekä aikataulussa pysyminen,
4. tehtäväkuvien selkeyttäminen (esimerkiksi opinto-ohjaajat) sekä
5. Outlook ja Peppi -järjestelmien synkronoinnin kehittyminen.

Asioista, joista voisi luopua, keskeisiksi nousivat muun muassa seuraavat:

1. pitkät/huonosti valmistellut kokoukset,
2. yksin työskentely,
3. epäselvät prosessit sekä
4. ydintehtävän ulkopuoliset tehtävät.

Iltapäivän osuudessa nostettiin esille hyvin toimivina asioina muun muassa, että strategiatietoisuus on lisääntynyt, vuosisuunnittelu ja aikataulutus on tuonut järjestyksen ja ennakoitavuuden tunnetta, johtajat ovat helposti lähestyttäviä ja lähiesimiestyö on parantunut. Lisäksi vahvuutena nousivat esiin avoimuuden ja luottamuksen parantuminen sekä yhteistyö kollegoiden kanssa.

Kehittämiskohteiksi nousivat esiin muun muassa se, että strategiaa on vaikea hahmottaa omassa työssä ja kytkeä oma toiminta laajempaan strategiaan kokonaisuuteen. Lisäksi kehittämiskohteiksi nousivat päätösten perusteltavuus ja läpinäkyvyys sekä kehittämistoimintojen heikko näkyminen arjessa; myös kokouskäytäntöjä tulee kehittää.

Itsearviointipäivän tulosten perusteella päädyttiin tiettyihin, konkreettisiin kehittämistoimenpiteisiin. Päätettiin

- mahdollistaa osaamisaloilla säännölliset ja vapaamuotoiset viikkotapaamiset,

- kiinnittää viestinnässä huomiota siihen, että kerrotaan mitä, miksi ja miten asiat ovat tai etenevät
- kiinnittää huomiota kehittämistoimien toteutumisen ja tulosten raportointiin henkilöstölle
- laatia ja noudattaa yhteisiä pelisääntöjä, kuten viestintäetikettiä.

Myös "mökkikytmisen" välttämisestä keskusteltiin, ja päätettiin kiinnittää erityistä huomiota palautteen antotapaan. Todettiin lisäksi, että oleellista on kiittää onnistumisista ja pitää henkilöstö ajan tasalla kvartaaliseurannan tuloksista. Päätettiin myös edetä asioissa positiivisen kautta ja keskittyä me-hengen vahvistamiseen ja hyvän työilmapiirin luomiseen. Myös työtapojen ja käytänteiden sujuvoittamiseksi päätettiin tehdä toimenpiteitä.

Miten itsearvioinnin toteutus onnistui ja miten työ jatkuu?

Kaikkineen itsearvioinnin toteutusta pidettiin onnistuneena, ja erityisesti itsearviointiin liittyvää keskustelua kiiteltiin. Myös työryhmän vetäjät saivat kiitosta.

Kehittämiskohdiksi itsearvioinnin toteuttamiseen liittyen mainittiin se, että keskusteluille tulisi olla enemmän aikaa ja että ohjeistuksen tulisi olla vielä selkeämpää. Lisäksi toivottiin selkeää itsearviointiin liittyvien termien kuvaamista ja selkeyttämistä. Edellisten lisäksi tulisi itsearvioinnin päätteeksi jättää enemmän aikaa myös pohdinnalle, miten itsearvioinnin tuloksia tullaan hyödyntämään.

"Tiedämme, että jokaisella työyhteisön jäsenellä on aito halu osallistua ja saada äänensä laatutyössä kuuluviin."

Seuraavaksi tulee arvioida, millä tavalla itsearvioinnin tuloksia on hyödynnetty ja miten kehittämistoimet ovat toteutuneet Terveys ja hyvinvointi -sektorin arjessa ja jokaisen henkilökunnan jäsenen näkökulmasta.

Laatutyö sektorilla luonnollisesti jatkuu: olemme aloittaneet valmistautumisen ensi vuoden Excellence-polun arviointiin. Vuoden 2020 itsearviointikierroksen taustalla ovat tiedot ja kokemukset vuodelta 2019, ja näitä hyödyntämällä kehitämme yhteisöllistä laatuarviointia eteenpäin.

Isona haasteena tulevan vuoden itsearvioinnissa on edelleen jokaisen työyhteisön jäsenen osallisuuden tukeminen ja laatutyön kokeminen osana omaa työtehtävää. Uskomme kuitenkin vahvasti siihen, että Terveys ja hyvinvointi -sektorin vuoden 2020 itsearviointi on entistäkin yhteisöllisempi, ja tiedämme, että jokaisella työyhteisön jäsenellä on aito halu osallistua ja saada äänensä laatutyössä kuuluviin.

Turun AMK:ssa sektorin esimies vastaa vuosittain toteuttavasta EFQM-mallin mukaisesta Excellence-polun eli strategian toteuttamisen ja kehittämisen itsearvioinnista. Sektoreiden itsearvioinnin tulokset toimivat tausta-aineistona koko Turun AMK:n tasolla tehtävälle Excellence-polun itsearvioinnille. Yhteenvedon perusteella AMK:n johtoryhmä priorisoi kehittämistoimenpiteet.

Artikkelisarjassa aiemmin ilmestyneet:

Muutosta parempaan – millä keinoin?

Kehitämme Turun AMK:n Tekniikka ja liiketoiminta -sektoria kokonaisvaltaisesti

25.10.2019

