

Teema 2: Asiakassuuntautuneisuus

Koulutuksen järjestäjän toiminta- tai laatu järjestelmä on rakennettu huomioiden erilaiset asiakkaat ja sidosryhmät. Järjestelmä on myös kuvattu huomioiden erilaiset asiakasryhmät ja sidosryhmät.

Teemaa koordinoi REDU ja osatoteuttajia ovat em. lisäksi ILO ja KAO.

teeman toteuttamisessa tehdään myös yhteistyötä Ammattiopiston Luovin Palautetta kaikilta –hankkeen kanssa

REDU / Anu Tauriainen

Ote osahankkeen toimintasuunnitelmasta (teema 2: tavoitteet ja tulokset)

| | |
|---|--|
| Laadunhallinnan kuvaaminen asiakkaille ja sidosryhmille | Kuntayhtymän toimintajärjestelmän alustava kuvaus asiakasryhmille. |
| Opiskelijapalautekyselyn kysymysten selkokielistäminen | Nuorten ammatillisen peruskoulutuksen opiskelijapalautekyselyjen kysymykset on uudistettu yhdessä opiskelijoiden ja henkilöstön kanssa paremmin ymmärrettäviksi. |

Saavutetut tulokset?

- Koulutuksen järjestäjän OPS:n yhteiseen osaan on kuvattu toimintajärjestelmää ja laadunhallintaa.
- Laadunhallintaa on kuvattu opiskelijoiden oppaisiin.
- Opiskelijaraatitoiminnasta on laadittu yhteiset suuntaviivat.
- Opiskelijoille on tehty oma opiskelijoiden ROKKI-intra, jossa on mm. palautteiden koontiraportit ja opiskelijaraatien muistiot.
- Arvioinnin vuosikello laatutoimijoiden näkökulmasta on laadittu.
- Ammatillisen peruskoulutuksen opiskelijapalauteprosessikuvaus on uudistettu.
- Nuorten ammatillisen peruskoulutuksen kyselypatteristo on uudistettu ja selkokielistetty. Uudella kyselypatteristolla on toteutettu ALKU-kysely. Uudistettu kysely sai hyvää palautetta.

Teema 2 on järjestänyt yhteistyössä teeman 4 kanssa 31.10.2013 Rovaniemellä seminaarin aiheesta laatuviestintä ja henkilöstön osallistaminen toimintajärjestelmään. Seminaarin tuotoksia esiteltiin Turun laatuseminaarissa 28.-29.11.2013. Lisäksi ne ovat luettavissa Optimassa ja Turun laatuseminaarin aineistossa.

Teeman 2 yhteistyönä on laadittu ”laatuviestinnän kulmakivet”, jota esiteltiin LAMPPU2015-hankkeen 31.10. seminaarissa ja Turun laatuseminaarissa 28.-29.11.2013. Lisäksi se on luettavissa Optimassa ja Turun laatuseminaarin aineistossa.

Mitä vielä tehdään?

Arvioinnin vuosikello kuvataan tarkemmin opiskelijanäkökulmasta ja henkilöstönäkökulmasta.

Viedään LAMPPU2015-hankkeen 31.10. seminaarin aineisto, laatuviestinnän kulmakivet sekä case – rastiratainfot henkilöstön osallistamisen ja perehdyttämisen välineenä Opetushallituksen Hyvät käytännöt –sivustolle.

Mitkä tulokset jäävät toteutumatta, miksi?

Tulokset toteutuvat

ILO / Jorma Raappana

Ote osahankkeen toimintasuunnitelmasta (teema 2: tavoitteet ja tulokset)

| | |
|---|---|
| Tutustutaan verkostossa olevien sekä ulkopuolisten tekemiin laatu- / toimintajärjestelmän kuvauksiin. | Itä-Lapin ammattiopiston toimintajärjestelmän ensimmäinen versio, joka on rakennettu huomioiden asiakkaat ja sidosryhmät. |
| Itä-Lapin ammattiopiston toimintajärjestelmä kuvataan sisäisille ja ulkoisille asiakkaille ja sidosryhmille (ml. koulutuksen järjestäjän hallinto, opiskelijat, henkilöstö ja työelämä) | |

Saavutetut tulokset?

Toimintajärjestelmää on rakennettu sisäiset ja ulkoiset asiakkaat sekä sidosryhmät huomioiden.

Teeman verkostokokouksissa on laadittu toiminnan nykytila- ja tulevan suunnitteluraportti ja sitä on verrattu verkostokumppaneiden tilanteisiin. Teema-kumppaneiden kanssa on järjestettiin Rovaniemellä 31.10.2013 Laatuviestintä ja henkilöstön sitouttaminen toimintajärjestelmään -seminaari.

Mitä vielä tehdään? Toimintajärjestelmän rakentamista jatketaan sisäiset ja ulkoiset asiakkaat sekä sidosryhmät huomioiden. Yhteistyö teema 2 verkostokumppaneiden kanssa jatkuu.

Mitkä tulokset jäävät toteutumatta, miksi?

KAO / Eerik Mäkäräinen

'Ote osahankkeen toimintasuunnitelmasta (teema 2: tavoitteet ja tulokset)

| | |
|---|---|
| Huomioidaan asiakasnäkökulma koulutuksen järjestäjän toimintajärjestelmää laadittaessa. | Päivitetyissä laatudokumentteissa asiakasnäkökulma on esitetty aiempaa konkreettisemmin. |
| Kiinnitetään huomiota laatuasioita koskevaan viestintään ja tiedottamiseen. | Täsmennetään laatuviestintään ja tiedottamiseen liittyvää ohjeistusta. |
| Hankitaan laatuviestintään liittyvää osaamista laatu työstä vastaaville henkilöille | Osallistuminen hankeverkoston järjestämiin tai muihin laatuviestintään liittyviin koulutuksiin. |
| Olemassa olevien kuvausten, kyselyjen ym. laatu dokumenttien päivittäminen asiakkaiden ja sidosryhmien ymmärtämällä kielellä ja ilmaisutavalla. | Päivitetyissä laatudokumentteissa on käytetty aiempaa selkeämpää ja yksinkertaisempaa kielellistä ilmaisua. |

Saavutetut tulokset?

- Toimintajärjestelmää päivitettäessä on kiinnitetty huomiota sen ymmärrettävyyteen sekä sisäiset että ulkoiset asiakkaat huomioiden.
- Laatudokumenttien päivityksen yhteydessä on käytetty selkokieltä.
- KAO on osallistunut hankeverkoston järjestämiin koulutuksiin ja niiden suunnitteluun.

Mitä vielä tehdään?

- Selkokielisyydestä otetaan pysyvä toimintamalli. Ohjeistusta kehitetään tukemaan tätä tavoitetta.

Mitkä tulokset jäävät toteutumatta, miksi?